



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

1. 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. Tento 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. 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 31.12.2009, 31.3.2010 a změnami ve složení orgánů a struktuře společnosti k 30.4.2010. 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
Doplňné informace za poslední účetní období:

Následující tabulky uvádí přehled klíčových historických auditovaných nekonsolidovaných ekonomických ukazatelů pro finanční rok končící 31.12.2008 a 31.12.2009. Údaje jsou v souladu s účetními standardy IFRS a jsou uvedeny v miliónech Kč. Údaje k 31.3.2009, a 31.3.2010 nejsou auditovány a jsou nekonsolidované.

Výkaz zisků a ztrát	31.3.2010	2009	31.3.2009	2008
Čisté úrokové výnosy	278	1 144	304	1 332
Výnosy z poplatků a provizí	87	350	87	383
Provozní zisk	70	276	59	443
Čistý zisk za účetní období	55	185	50	339

Rozvaha	31.3.2010	2009	31.3.2009	2008
Pohledávky za bankami	3 102	2 865	8 657	4 587
Úvěry a půjčky klientům	38 048	38 093	39 266	39 059
Závazky vůči bankám	9 736	11 252	14 370	14 409
Závazky vůči klientům	28 188	25 917	26 216	23 458
Vlastní kapitál celkem	5 554	5 478	5 328	5 278
Bilanční suma	48 745	47 598	50 757	47 784

D. HYPOTEČNÍ BANKOVNICTVÍ
4. Krytí pohledávek z dluhopisů
Tabulky informující o hypotečních úvěrech byly změněny na aktuální údaje k 31.3.2010.

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 31.03.2010. 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	25 130 939	6 146 960	826 908	18 157 071
Hypoteční úvěry - k financování nemovitostí na bydlení	5 740 968	5 345 181	205 122	190 666
Hypoteční úvěry - k financování nemovitostí ostatních	594 804	0	8 432	586 372
Hypoteční úvěry - spotřebitelské	308 662	308 662		
Hypoteční úvěry - ostatní (vč. neúčelových) *	18 486 505	493 118	613 354	17 380 033

* - 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	37 304 137	8 660 983	1 567 002	27 076 152
Hodnota zast.nemovitostí - k HÚ k finan.nemovit.na bydlení	7 422 179	6 872 492	283 411	266 275
Hodnota zast.nemovitostí - k HÚ k finan.nemovit.ostatních	945 491	0	12 808	932 683
Hodnota zast.nemovitostí - k HÚ spotřebitelským	660 030	660 030		
Hodnota zast.nemovitostí - k HÚ ostatním (vč.neúčelových)	28 276 437	1 128 460	1 270 783	25 877 195

Řádné krytí hypotečních zástavních listů pohledávkami z hypotečních úvěrů

	Celkem
Zástavní hodnota zastavených nemovitostí	20 001 244

Nesplacené pohledávky z HÚ ke krytí (aktuální výše) - jistina	9 891 875
Nesplacené pohledávky z HÚ ke krytí (aktuál.výše) - příslušenství	13 786
Nesplacené pohledávky z HÚ ke krytí (po ocenění) - jistina	9 875 436
Nesplacené pohled.z HÚ ke krytí (po ocenění) - příslušenství	13 275

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	3 000 000	2 995 090	69 637	3 064 727
CZ0002000599	500 000	500 000	8 376	508 376
CZ0002000813	500 000	498 810	17 498	516 308
CZ0002001159	700 000	700 000	19 530	719 530
CZ0002001688	800 000	800 000	12 131	812 131
CZ0002002116	500 000	496 280	12 101	508 381

E. VOLKSBANK CZ, A.S.

E2. DALŠÍ INFORMACE O EMITENTOVĚ

3. Dluhopisy vydané Emitentem

Tabulka dluhopisů byla doplněna o novou emisi k 14.4.2010.

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
CZ0002000599	18.10.2005	18.10.2010	500 mil. Kč	neveřejný	Zaknihovaná
CZ0002000813	26.6.2006	26.6.2011	500 mil. Kč	neveřejný	Zaknihovaná
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

E3. ÚDAJE O ČINNOSTI EMITENTA

Údaje v tabulkách byly doplněny o nové informace k 31.3.2010 a 31.12.2009.

3. Tržby za poslední účetní období

údaje jsou v milionech Kč	2008	31.3.2009	2009	31.3.2010
Výnosy z úroků a podobné výnosy	2 333	583	2 071	454
Výnosy z poplatků a provizí	437	97	420	101
Zisk nebo ztráta z finančních operací	35	7	7	6
Ostatní provozní výnosy	14	1	9	1
Rozpuštění opravných položek a rezerv k pohledávkám a zárukám, výnosy z dříve odepsaných pohledávek	244	126	321	75
Výnosy celkem	3 063	814	2 828	637

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 vyhlídek Emitenta od poslední zveřejněné ověřené účetní závěrky k 31.12.2009.

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	2008	31.3.2009	2009	31.3.2010
Software	19	18	95	13
Stavební investice a pozemky	5	2	11	0

Inventář	19	3	15	0
Přístroje a zařízení	17	2	7	0
Nedokončené investice	55	5	4	1
Dlouhodobý hmotný a nehmotný majetek	115	30	132	14

Stav cenných papírů	31.12.2008	31.3.2009	31.12.2009	31.3.2010
Dluhopisy	347	344	2 971	4 001
Akcie	171	171	33	32
Celkem	518	515	3 004	4 033

E4. VYBRANÉ FINANČNÍ UKAZATELE

Údaje v tabulkách byly doplněny o nové informace k 31.3.2010 a 31.12.2009.

Účetní závěrky zpracované v souladu s mezinárodními standardy, včetně výkazu cash flow, za rok 2008 a 2009 jsou k nahlédnutí na internetových stránkách a v sídle Emitenta. V Základní prospektu jsou zařazeny formou odkazu v seznamu použitých definic, pojmů, zkratk a odkazů. Obdobné platí i pro čtvrtletní údaje uvedené i za rok 2010.

1. Výkaz zisku a ztráty za poslední období

údaje dle IFRS jsou v milionech Kč	31.3.2010	2009	31.3.2009	2008
Výnosy z úroků a podobné výnosy	454	2 071	583	2 333
Náklady na úroky a podobné náklady	- 176	- 927	- 279	-1 001
Čisté úrokové výnosy	278	1 144	304	1 332
Výnosy z poplatků a provizí	101	420	97	437
Náklady na poplatky a provize	-14	-70	-10	-54
Čisté výnosy z poplatků a provizí	87	350	87	383
Čistý zisk z obchodování	-3	20	7	35
Ztráty ze snížení hodnoty úvěrů	-64	-363	-120	-460
Rezervy	0	-22	0	-13
Správní náklady	-218	-835	-215	-825
Ostatní provozní výnosy	1	9	1	14
Ostatní provozní náklady	-11	-27	-6	-23
Provozní zisk	70	276	58	443
Zisk před daní z příjmů	70	276	58	443
Daň z příjmů	-15	-91	-8	-104
Čistý zisk za účetní období	55	185	50	339

2. Rozvaha za poslední období

údaje jsou v milionech Kč	31.3.2010	2009	31.3.2009	2008
Pokladní hotovost a vklady u centrálních bank	3 047	3 116	1 730	2 809
Pohledávky za bankami	3 102	2 865	8 656	4 587
Úvěry a půjčky klientům	38 048	38 093	39 265	39 059
Derivátové finanční nástroje	51	76	109	342
Kapitálové nástroje k obchodování	0	0	0	0
Dluhové cenné papíry k obchodování	333	320	143	144
Finanční investice držené do splatnosti	397	401	200	204
Investiční cenné papíry:				
- realizovatelné	3 303	2 283	171	171
Nehmotná aktiva	126	120	112	114
Pozemky, budovy a zařízení	213	228	248	257
Odložená daňová pohledávka	8	13	17	17
Ostatní aktiva	95	76	87	54

Pohledávka ze splatné daně	22	7	19	26
Aktiva celkem	48 745	47 598	50 757	47 784
Závazky vůči bankám	9 736	11 252	14 370	14 409
Závazky vůči klientům	28 188	25 917	26 216	23 458
Derivátové finanční nástroje	50	45	95	111
Závazky z emitovaných dluhových CP	4 287	4 253	3 717	3 697
Ostatní závazky	628	343	728	537
Rezervy	42	43	21	21
Splatná daň z příjmů	0	0	0	0
Podřízené závazky	259	267	282	273
Závazky celkem	43 191	42 120	45 429	42 506
Základní kapitál	2 005	2 005	2 005	2 005
Emisní ážio	2 695	2 695	2 695	2 695
Zákonný rezervní fond	70	70	53	53
Kumulované zisky nevykázané ve výkazu zisku a ztráty	46	25	10	10
Nerozdělený zisk	738	683	565	515
Vlastní kapitál celkem	5 554	5 478	5 328	5 278
Závazky a vlastní kapitál celkem	48 745	47 598	50 757	47 784

3. Přehled o změnách vlastního kapitálu za poslední období

údaje jsou v milionech Kč	Základní kapitál	Emisní ážio	Rezervní fondy	Nerozdělený zisk	Fondy z přecenění	Vlastní kapitál celkem
Zůstatek k 31. prosinci 2007	1 683	2 017	37	398	4	4 139
Čistý zisk účetní období				339		339
Dividendy				-206		-206
Převody do fondů			16	-16		0
Emise akcií	322	678				1 000
Ostatní změny					6	6
Zůstatek k 31. prosinci 2008	2 005	2 695	53	515	10	5 278
Čistý zisk účetní období				185		185
Dividendy						0
Převody do fondů			17	-17		0
Emise akcií						0
Ostatní změny					15	15
Zůstatek k 31. prosinci 2009	2 005	2 695	70	683	25	5 478
Čistý zisk účetní období				55		55
Dividendy						0
Převody do fondů						0
Emise akcií						0
Ostatní změny					21	21
Zůstatek k 31. březnu 2010	2 005	2 695	70	738	46	5 554

4. Přehled o finančních tocích za poslední období

údaje jsou v milionech Kč	2008	2009
Zisk před zdaněním	443	276
Úpravy:		
Ztráty ze snížení hodnoty úvěrů	448	27
Rezervy	13	22

Odpisy budov a zařízení	84	84
Změna kumulovaných zisků nevykázaných ve výkazu zisku a ztráty	6	15
Čistý zisk z finančních investic		-13
(Zvýšení) / snížení provozních aktiv:		
Pohledávky za bankami, termínové, splatné nad 3 měsíce	0	-490
Finanční aktiva oceňovaná reálnou hodnotou proti účtům nákladů nebo výnosů	-66	90
Úvěry a půjčky	-9 346	939
Ostatní aktiva	-19	-6
Náklady a příjmy příštích období	11	-16
Zvýšení / (snížení) provozních závazků:		
Závazky vůči bankám, termínové	7 828	-4 187
Finanční závazky vykazované v reálné hodnotě do zisku nebo ztráty	-43	-66
Závazky vůči klientům	2 920	2 459
Směnky a depozitní certifikáty	62	229
Ostatní závazky	-139	-181
Výnosy a výdaje příštích období	-23	-13
Čisté peněžní toky z provozní činnosti před zdaněním	2 179	-831
Čistá placená daň z příjmů	-192	-74
Čisté peněžní toky z provozní činnosti	1 987	-905
Peněžní toky z investiční činnosti		
Nákup investičních cenných papírů	0	-2 531
Prodej a splatnost investičních cenných papírů	551	240
Nákup budov a zařízení	-109	-61
Prodej budov a zařízení	0	1
Čisté peněžní toky z investiční činnosti	442	-2 351
Peněžní toky z financování		
Emise dluhopisů	488	327
Emise akcií	1 000	0
Snížení přijatých úvěrů	3	-6
Vyplacené dividendy	-206	0
Čisté peněžní toky z financování	1 285	321
Čisté zvýšení peněžních prostředků a peněžních ekvivalentů	3 714	-2 935
Peněžní prostředky a peněžní ekvivalenty na začátku roku	2 762	6 476
Čistý nárůst / (snížení) peněžních prostředků a peněžních ekvivalentů	3 714	-2 935
Peněžní prostředky a peněžní ekvivalenty na konci roku	6 476	3 541

Přezkoumání a ověření účetní závěrky Volksbank CZ a.s. za rok 2008, 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 30.4.2010.

4. Dozorčí rada

Nový člen dozorčí rady je ing. Luboš Vlček (po odchodu ing. Miroslava Jandy).

Členové dozorčí rady k 30.4.2010:**PŘEDSEDA****Dr. Friedhelm BOSCHERT**

Datum narození: 04.09.1959

Bydliště: Martinstrasse 143, A-3400 Klosterneuburg, Rakousko

Vzdělání: VŠ

Datum nástupu do funkce: 6.12.2004

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe – 22 let, praxe ve vedoucí pozici – 15 let

Členství v orgánech jiných společností: Volksbank International AG, Rakousko: předseda představenstva; Volksbank BH d.d., Bosna a Hercegovina: předseda dozorčí rady; VB-Holding AG, Rakousko: člen dozorčí rady; Volksbank-Invest GmbH, Rakousko: člen dozorčí rady; IK Investmentbank AG, Rakousko: člen dozorčí rady; Vienna Economic Forum, Rakousko: člen představenstva

MÍSTOPŘEDSEDA**Dr. Engelbert BRAMERDORFER**

Datum narození: 14.03.1971

Bydliště: Vogtgasse 12/5/24, A-1140 Wien, Rakousko

Vzdělání: VŠ

Datum nástupu do funkce: 30.5.2005

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe – 12 let, praxe ve vedoucí pozici – 9 let

Členství v orgánech jiných společností: Magyarországi Volksbank Rt., Maďarsko: místopředseda dozorčí rady; Volksbank BH d.d., Bosna a Hercegovina: místopředseda dozorčí rady; Volksbank, Ukrajina: člen představenstva

ČLENOVÉ DOZORČÍ RADY**Gabriele UGOLINI**

Datum narození: 25.05.1954

Bydliště: via delle Suore 94, 41 100 Modena, Italská republika

Vzdělání: VŠ

Datum nástupu do funkce: 25.5.2004

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe – 36 let, praxe ve vedoucí pozici – 24 let

Členství v orgánech jiných společností: Volksbank BH d.d., Bosna a Hercegovina: člen dozorčí rady

Mag. Peter SZENKURÖK

Datum narození: 28.04.1966

Bydliště: 7021 Baumgarten, Sonnengasse 6, Rakousko

Vzdělání: VŠ

Datum nástupu do funkce: 24.4.2008

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe – 15 let, praxe ve vedoucí pozici – 9 let

Členství v orgánech jiných společností: : Volksbank BH d.d., Bosna a Hercegovina: člen dozorčí rady

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 – 12 let, praxe ve vedoucí pozici - 5 let

Není členem orgánů jiných společností

Ing. Luboš VLČEK

Datum narození: 31.03.1953

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

Vzdělání: VŠ

Datum nástupu do funkce: 18.2.2010

Praxe/Zkušenosti: bankovní praxe - 12 let, praxe ve vedoucí pozici - 17 let

Není členem orgánů jiných společností

5. Výbor pro audit

Textové změna statutu výboru pro audit.

Výbor pro audit sleduje postup sestavování a auditování účetní závěrky a plní úkoly v dalších oblastech, které stanoví nebo příslušné právní předpisy svěřují pravomoci a odpovědnosti výboru pro audit. Výbor pro audit se skládá ze tří členů, které volí valná hromada. Členem výboru pro audit může být jen fyzická osoba, která nesmí být současně členem představenstva, prokuristou, osobou oprávněnou jednat jménem společnosti podle zápisu v obchodním rejstříku. Členové výboru pro audit se volí, pokud valná hromada nerozhodne jinak, na dobu do ukončení třetí valné hromady, která rozhodovala o roční účetní závěrce za třetí obchodní rok, následující po volbě. Obchodní rok, ve kterém proběhla volba členů výboru pro audit není do této lhůty započítáván. Valná hromada je oprávněna schválit jednací řád výboru pro audit.

E6. ÚDAJE O VÝVOJI ČINNOSTI EMITENTA

Doplňeny informace za rok 2009.

1. Vývoj činnosti Emitenta v posledním období

Volksbank v roce 2009, který vstoupil do historie jako rok spojený se světovou hospodářskou recesí, potvrdila svou stabilní pozici na českém bankovním trhu a výkonnost opřenou o dlouhodobou spolupráci s klienty.

I přes složité tržní podmínky vzrostl objem klientských vkladů v uplynulém roce o více než 11 % na konečných 30 miliard CZK a byl výsledkem rozšířené depozitní produktové nabídky a aktivizace prodeje. Zásluhou pokračující úvěrové aktivity Volksbank v korporátní i retailové oblasti dosáhl objem nově poskytnutých úvěrů 5,4 mld. CZK, na konci roku tak celkové úvěrové portfolio banky překročilo částku 38 miliard CZK. Bilanční suma ve výši 47,6 miliardy CZK se udržela na úrovni předchozího roku. Počet klientů banky vzrostl o 5 %. Významným prvkem potvrzujícím stabilitu banky je kapitálová přiměřenost, která překročila hranici 15 %, a patří tak k nejvyšším v bankovním sektoru.

Rok 2009 uzavřela Volksbank CZ se ziskem před zdaněním ve výši 276 miliónů CZK. V kontextu poklesu hospodářství České republiky, nesymetricky klesajících úrokových sazeb a zvýšených rizikových nákladů se jedná o velmi uspokojivý výsledek. Hlavní příčinou nižšího zisku byl pokles čistých úrokových výnosů. Úvěrové riziko má Volksbank v dlouhodobém časovém horizontu pod kontrolou, náklady na tvorbu opravných položek byly oproti plánu roku 2009 nižší. Pozitivní vliv na výsledky měla i důsledná kontrola a řízení nákladů.

Velkou pozornost jsme věnovali dalšímu rozvoji produktů a služeb, abychom dále zkvalitnili a rozšířili jejich nabídku. Z produktového pohledu se hlavní prioritou Volksbank v uplynulém roce stala depozita. Banka tomuto tématu věnovala zvýšenou pozornost a soustředila se na nabídku klíčového produktu – Běžného spořicího účtu – s atraktivním úročením. Nástroje pro elektronickou komunikaci klienta s bankou byly rozšířeny o nové moderní zabezpečení prostřednictvím elektronického klíče. Ve druhé polovině roku zaznamenalo úspěch také refinancování hypotečních úvěrů. Specializovaná nabídka Volksbank v oblasti služeb poskytovaných zemědělskému sektoru byla rozšířena o nový velmi žádaný produkt pro financování nákupu zemědělské půdy.

Představenstvo Volksbank posílili v roce 2009 dva noví členové, pánové Gernot Daumann a Frank Guthan. Čtyřčlenné představenstvo se ujalo řízení banky s novou energií a efektivně realizovalo opatření vedoucí k omezení negativních dopadů finanční krize na banku a vytvoření předpokladů k organickému růstu v dalších letech.

Pobočková síť byla rozšířena o další prodejní místo v Praze 4 na Pankráci, kde od dubna 2009 nově sídlí také centrála Volksbank CZ.

Dlouhodobý vývoj základních ukazatelů jednoznačně dokazuje, že Volksbank CZ stabilně roste. Od roku 2005 banka více než zdvojnásobila objem úvěrů, depozit i celkové výnosy. Po roce reflexe zásadně změněných podmínek v ekonomice a jejich promítnutí do řízení a fungování banky očekáváme v dalším období obnovení růstu a pokračování úspěšného rozvoje banky založeného na dlouhodobé spolupráci s klienty.

2. Konkurenční prostředí

Zdroj: Základní ukazatele o sektorech finančního trhu - ČNB. Emitent prohlašuje, že veškeré jím uvedené informace jsou z těchto zdrojů přesně reprodukovány.

Struktura bankovního sektoru České republiky je dlouhodobě stabilizovaná. Na konci roku 2009 působilo na tuzemském trhu celkem 39 bank a poboček zahraničních bank, z toho bylo celkem 16 bank, pět stavebních spořitelů a 18 poboček zahraničních bank. Na území ČR bylo připraveno poskytovat k danému datu bankovní služby rovněž 276 bank z členských států EU v rámci volného pohybu služeb a příslušné notifikace a naopak banky se sídlem

v České republice rozšířily své působení i za hranicemi země: čtyři banky nabízejí své služby na stejném principu v zahraničí, jedna banka má v zahraničí svou pobočku. Rozhodující podíl na trhu zaujímá skupina čtyř velkých bank, jejíž podíl na celkových aktivech bankovního sektoru přesahoval 57 %.

Bilanční suma bankovního sektoru se v průběhu roku zvýšila o 1,2 % a celková hodnota aktiv bankovního sektoru dosáhla k 31. prosinci 2009 hodnoty 4 092,4 mld. Kč, v roce 2009 se však začal projevovat pokles poptávky po bankovních produktech. Mírné tempo růstu aktiv ze začátku roku 2009 se v jeho druhé polovině dostalo do stagnace. Makroekonomické ukazatele ovlivňovaly vývoj pohledávek bankovního sektoru, které tvoří přes 60 % aktivní strany bilance tuzemských bank. Po období poměrně vysokých temp růstu přidaly pohledávky ke konci roku 2009 meziročně pouze necelé 1 %. Z jednotlivých podskupin v průběhu roku 2009 navýšily úvěry nejvíce domácnosti, v trendu zadlužování pokračuje zejména obyvatelstvo, ale i v této skupině se tempa růstu úvěrů postupně snižují.

Kapitálové vybavení bankovního sektoru bylo v průběhu roku 2009 velmi dobré. Kapitálová přiměřenost se zvyšovala, k 31. prosinci 2009 dosáhla 14,12 %. V daném období regulatorní kapitál posiloval při paralelní stagnaci celkových kapitálových požadavků. Kapitálovou přiměřenost ve výši minimálně 8 % na konci roku 2009 dosahovalo všech 21 bank a stavebních spořitelů a žádná z nich se v tomto období nedostala ani pod hranici 10 %. Celkový regulatorní kapitál bankovního sektoru vzrostl meziročně od konce roku 2008 o 33,8 mld. Kč na 264,7 mld. Kč, kapitálové požadavky bankovního sektoru se od konce roku 2008 zvýšily jen velmi mírně, o 0,1 %. V kapitálu bankovního sektoru nadále dominuje složka Tier 1 s téměř 90% podílem na celkovém regulatorním kapitálu.

Ze všech standardních rizik, jimž je vystaven tuzemský bankovní sektor, zůstává z hlediska struktury obchodování tuzemských bank nejpodstatnějším i nadále riziko úvěrové. Pohledávky investičního portfolia bez selhání hodnocené jako standardní tvořily s podílem 91 % na konci roku 2009 naprostou většinu investičního portfolia. Zvýšení hodnoty úvěrů se selháním (nestandardní, pochybné nebo ztrátové úvěry) od konce roku 2008 meziročně o více než 64 % na 114,3 mld. Kč bylo důsledkem poklesu ekonomiky v průběhu sledovaného období a snížené schopnosti nefinančních podniků i obyvatelstva splácet své závazky. Podíl pohledávek se selháním na celkových pohledávkách bankovního sektoru se od konce roku 2008 zvýšil o 1,7 procentního bodu na 4,5 % na konci roku 2009. Podíl klientských pohledávek se selháním na jejich celkové hodnotě přesahuje 5,3 %, úvěrové instituce vykazují v daném období stagnaci daného ukazatele na úrovni 0,3 %.

Bankovní sektor nezaznamenal v průběhu roku 2009 problémy s likviditou, sektor i nadále disponuje dostatečnými likvidními zdroji. Hodnota rychle likvidních aktiv se za dvanáct měsíců roku 2009 zvýšila o více než 11 % a jejich poměr k celkovým aktivům bankovního sektoru se meziročně rovněž zvyšoval. K financování obchodů bankovního sektoru jsou k dispozici dostatečné primární zdroje, objem klientských vkladů v průběhu roku 2009 vzrostl o 3,2 %.

Přestože do čistého zisku bankovního sektoru se promítá i zvyšování ztrát ze znehodnocení úvěrů v důsledku nepříznivého ekonomického vývoje, hospodářské výsledky tuzemského bankovního sektoru byly i v roce 2009 na velmi dobré úrovni. I v podmínkách zhoršování kvality úvěrového portfolia, zvýšené tvorby rezerv a odpisů generoval bankovní sektor jako celek čistý zisk ve výši 60,2 mld. Kč, který tak proti uplynulému roku výrazně narostl. Hlavním zdrojem růstu čistého zisku však byl zejména nárůst zisku z finanční činnosti. V prostředí nízkých úrokových sazeb meziročně posílil o 5,4 % úrokový zisk, jehož podíl na celkovém zisku z finanční činnosti činil na konci sledovaného období více než 61 %. Zisk z poplatků a provizí tvořící přes 21 % zisku z finanční činnosti se zvýšením o necelé 1 % prakticky stagnoval. Bankovní sektor jako celek důsledně kontroluje své náklady. Pokračuje trend snižování správních nákladů, na konci roku 2009 klesly meziročně o 2,2 %. Stále více než polovinu správních nákladů bankovního sektoru tvoří náklady na zaměstnance, počet zaměstnanců v bankovním sektoru se v průběhu roku 2009 snížil o více než tisíc zaměstnanců na 37 864 osob. Souhrnná hodnota nákladů na daň z příjmu ve výši 11,1 mld. Kč se ke konci roku 2009 meziročně zvýšila o 2,7 mld. Kč.

Postavení emitenta na trhu v hlavních činnostech

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

Přestože rok 2009 byl rokem spojeným se světovou hospodářskou recesí, bilanční suma banky zůstává na stejné úrovni jako v roce 2008. Z pohledu bilanční sumy zaujímá Volksbank CZ, a.s. 1,13 % podíl z celkového počtu 39 bank. Meziroční nárůst klientských vkladů o 10,65 % je vyšší než nárůst klientských vkladů bankovního sektoru (5,12 %). Podíl klientských vkladů Volksbank CZ, a.s. činil 0,96 % z vkladů klientů bankovního sektoru, podíl klientských úvěrů na bankovním sektoru činil 1,85 %.

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. 2009 uzavřely banky přes 366 tisíc smluv o hypotečním úvěru v celkovém objemu nesplacené jistiny více než 580 mld. Kč.

Vývoj minulého roku ukázal na to, že na hypoteční trh v České republice přišly dopady světové finanční krize. Podle ministerstva pro místní rozvoj poklesl objem nově poskytnutých hypoték občanům v roce 2009 o pětinu oproti předcházejícímu roku na 89 mld. Kč, počet nových smluv se meziročně snížil o 29,9 % na 45 229. Více než 82 % hypotečních úvěrů získaly fyzické osoby. Průměrná výše hypotečního úvěru činila 1,98 mil. Kč.

V krytí emitovaných hypotečních zástavních listů hypotečními úvěry došlo ve Volksbank CZ, a.s. k 31.12.2009 meziročně k nárůstu objemu úvěrů sloužících ke krytí o 159 % z objemu 6,214 miliardy Kč na konci roku 2008 na 9,932 miliardy na konci roku 2009. Závazky z dluhopisů jsou kryty hypotečními úvěry z více jak 350 %. Zástavní hodnota nemovitostí zajišťující tyto úvěry je ve výši 20,158 miliardy Kč, což více jak 7 krát pokrývá naše závazky z emitovaných dluhopisů.

3. Obchodní činnost Emitenta

FIREMNÍ KLIENTELA

Úvěrová činnost v roce 2009 byla do značné míry ovlivněna probíhající ekonomickou recesí. Růst nových obchodů z předchozích let se výrazně zpomalil, zvýšené úsilí bylo nutno věnovat stávajícím obchodům, kde pokles zakázek na trhu a obecně zhoršující se platební morálka zapříčinily u řady podnikatelských subjektů odpovídající pokles obratu a často také problémy s cash-flow.

V uplynulém roce zahájila banka financování fotovoltaických projektů. Díky vytvoření specializovaného týmu zaujaly fotovoltaické projekty významnou součást nových obchodních případů.

Velmi úspěšný rok zaznamenal odbor Firemní klientely v oblasti depozitních obchodů. Byl překročen stanovený plán, dosažené výsledky výrazně ovlivnily plnění náročných cílů, které byly definovány pro celou banku. Objem depozitních obchodů vzrostl v prosinci 2009 oproti stejnému období předchozího roku o plných 37 %.

Obdobné hodnocení platí i pro vývoj velikosti spravovaného klientského portfolia. Z pohledu počtu nových klientů představoval rok 2009 nejúspěšnější rok v historii Firemní klientely. Klientské portfolio bylo navýšeno o téměř 15 %. Jednalo se zejména o klienty ze segmentu SME, což jen potvrdilo kontinuitu strategie banky, kterou je koncentrace na segment SME.

Výše uvedené výsledky ovlivnily především tři hlavní faktory: velmi úspěšné regionálně zaměřené marketingové kampaně, které rovněž pomohly zvýšit známost a prestiž banky v jednotlivých krajích, koncem roku 2008 vybudovaná pozice manažera pro rozvoj SME obchodu a v neposlední řadě nasazení a přínos jednotlivých zaměstnanců tohoto odboru.

RETAILOVÉ BANKOVNICTVÍ

Hlavní prioritou roku 2009 pro retailové bankovníctví se stala depozita. Především v první polovině roku věnovala banka tomuto tématu hodně pozornosti a soustředila se na nabídku Běžného spořicího účtu s atraktivním úročením, který přinesl významný obchodní úspěch a dostal se do všeobecného povědomí na českém trhu.

Finanční trh se celkově, po ještě stále stresovém prvním kvartálu 2009, začal stabilizovat a jeho postupné „rozmrzávání“ umožnilo začít se od druhého kvartálu věnovat naplno i dalším prioritám, kterými byl prodej garantovaných cenných papírů, pojištění a stavebního spoření.

Do druhé poloviny roku vstoupila banka se zlepšeným poměrem poskytnutých úvěrových a depozitních produktů, což jí dále umožnilo orientaci na úvěry na bydlení a poskytování financování pro živnostníky, podnikatele a malé firmy. V roce 2009 se hypoteční specialisté zvláště zaměřili na prodej refinancování hypotečních úvěrů, u kterých je vysoká jistota bezproblémového splácení díky již prověřené historii refinancovaných hypoték. V oblasti služeb poskytovaných zemědělskému sektoru se banka zaměřila na depozita a úvěrování zemědělské techniky. V závěru roku byl představen nový velmi žádaný produkt pro financování nákupu zemědělské půdy.

V průběhu roku 2009 banka také bilancovala úspěšnost nízkonákladového bankovního prodejního kanálu Volksbank SHOP. Na základě výsledků rozsáhlé analýzy představenstvo banky rozhodlo o restrukturalizaci celého projektu s cílem zefektivnění prodeje a zvýšení výnosů. Nezbytné změny započaly již ve čtvrtém kvartálu 2009 s plánem dokončení v červnu 2010.

V prodeji pojištění partnerské společnosti Victoria-Volksbanken došlo v roce 2009 k nárůstu prodeje o 20 % a v prodeji stavebního spoření ČMSS dokonce o 25 % ve srovnání s předchozím rokem. Díky konzervativní strategii poradenství zaznamenala Volksbank úspěšný rok také v oblasti prodeje cenných papírů.

V nastávajícím období bude retailové bankovníctví Volksbank soustředěné především na zkvalitňování poradenství stávajícím klientům banky a následnou aktivní nabídku vhodných produktů podpořenou přímým marketingem.

INTERNATIONAL DESK

Navzdory obavám panujícím na začátku roku, celkově zhoršující se mezinárodní ekonomická situace obchodní aktivity oddělení International Desk významným způsobem v roce 2009 neovlivnila. Na jedné straně můžeme konstatovat, že výrazně růstový trend z předchozích let se změnil spíše ve stagnaci, která neumožnila opětovné dosažení provozních výsledků roku 2008. Na druhou stranu je nutné zdůraznit, že banka v průběhu uplynulého roku nezaznamenala zvýšení rizikových opravných položek. Z tohoto pohledu zaznamenal vývoj International Desk opačnou tendenci ve srovnání s celkovou situací na bankovním trhu, protože většina opravných položek vytvořených v roce 2008 byla v roce 2009 rozpuštěna.

Konzervativní přístup v oblasti úvěrování firem a dodržování principu „know-your-customer“ – principy, které byly zavedeny v předchozích letech – se bance v náročných časech vyplatily. I přes rostoucí konkurenční prostředí zůstal v uplynulém roce počet klientů International Desk stabilní. V roce 2010 optimisticky očekáváme opět významný růst jak v oblasti objemu obchodů, tak i v počtu klientů.

FINANCOVÁNÍ NEMOVITOSTÍ

Realitní trh v roce 2009 vykazoval známky stagnace a zejména oblast nových rezidenčních projektů byla pod silným vlivem slabší poptávky ze strany kupujících. Tento fakt se promítl i do obchodních aktivit Volksbank, kdy financování nových projektů (ať už rezidenčních, či administrativních), bylo víceméně sporadické. Banka se v roce 2009 prioritně zaměřila na monitoring stávajících projektů, na minimalizaci a řešení rizik spojených s těmito projekty (restrukturalizace, prolongace projektů apod.) a zejména pak na podporu prodeje finálního produktu (zvýhodněné hypotéky, aktivní spolupráce a komunikace s developery při prodeji bytových jednotek).

I v této nelehké době Volksbank zaznamenala několik významných úspěchů v oblasti financování nemovitostí. Patří k nim úspěšná realizace velkého bytového komplexu v pražských Vysočanech o nákladovém objemu cca 650 mil. Kč, který byl úspěšně dokončen a rozprodáno bylo všech 270 bytových jednotek.

Na konci roku 2009 bylo možné vypořádat první oživení na rezidenčním trhu signalizované zvýšenými prodeji. Banka věří, že tento pozitivní trend bude pokračovat i v roce 2010, což dokládá mj. tím, že bude financovat nový rozsáhlý administrativně bytový komplex na Praze 4, Pankrácí v objemu cca 850 mil. Kč. Tento projekt bude sestávat z 8 300 m² kancelářských ploch bonity A a 180 moderních bytových jednotek.

VEŘEJNÝ SEKTOR

Obchodní aktivity banky ve veřejném sektoru byly v roce 2009 nadále zaměřeny zejména na podporu čerpání Evropských fondů. Dělo se tak především formou poskytování úvěrů na předfinancování a spolufinancování dotací EU na projekty realizované městy a obcemi a související poradenství. Objem úvěrů poskytnutých bankou územním samosprávným celkům zůstává v souladu se strategií banky dlouhodobě stabilní.

U cílové skupiny bytových družstev a společenství vlastníků došlo s účinností od 1. května 2009 k významné změně vnějších podmínek v důsledku novely státního programu podpory oprav a modernizace bytových domů Nový Panel. Novela rozšířila seznam podporovaných oprav a zpřístupnila dotace i vlastníkům nepanelových bytových domů. Na základě trvalé poptávky po tomto typu financování se úvěrová angažovanost banky v družstevním segmentu mírně navýšila a tento vývoj byl doprovázen růstem depozit této skupiny klientů o 45 % ve srovnání s předchozím rokem.

TREASURY / CENNÉ PAPÍRY

Po několika předchozích klidných letech si česká ekonomika a bankovní sektor prožily bouřlivý rok. I přes nelehké období finanční krize, která se během roku přesunula z finanční do podnikatelské sféry, si Volksbank v roce 2009 udržela pevné postavení na mezibankovním trhu. Banka pokračovala v dlouhodobě úspěšně nastavené strategii prodeje investičních nástrojů k zajištění měnového a úrokového rizika. Volksbank v roce 2009 úspěšně rozšířila spolupráci s institucionálními klienty. Individuální přístup odborníků Treasury ke všem klientům, zvyšování kvality a komplexnosti služeb a inovaci na míru šitých produktů tak dlouhodobě přináší rostoucí počet klientů využívajících produkty treasury. Aktivním přístupem zejména k institucionálním klientům si banka i v době finanční krize zajistila dostatek stabilních prostředků k posílení likvidní pozice.

Volksbank pokračovala ve zkvalitňování poskytovaných služeb a v rozšiřování nabídky investičních nástrojů pro své klienty. V duchu pokračující krize a averzí klientů k rizikovějším produktům rostla poptávka zejména po bezpečných

produktech. Volksbank na tuto novou situaci bezpečných investic reagovala nabídkou bonitních státních, popř. bankovních dluhopisů. Banka, i když v omezené míře, také pokračovala v prodeji v nových emisích garantovaných certifikátů.

PLATEBNÍ STYK

V roce 2009 v souvislosti s finanční krizí zaznamenala banka také změny v objemech zrealizovaných bezhotovostních plateb oproti předchozím létům, kdy měl vývoj vzestupnou tendenci. Počet tuzemských odchozích plateb vzrostl o 3 %, počet došlých se snížil o 8 % ve srovnání s rokem 2008. Zahraničních odchozích plateb bylo provedeno o 2 % méně a došlých plateb banka realizovala o 5 % více než v roce předchozím. O vysoké míře elektronizace platebního styku vypovídá podíl elektronicky zadaných platebních příkazů na celkovém množství provedených plateb. V rámci tuzemského platebního styku činil podíl těchto plateb 94 % a v rámci zahraničního platebního styku 87 %. V porovnání s loňským rokem byl tento podíl u tuzemských i zahraničních plateb o 1 % vyšší.

SALES SUPPORT

Product Development

Jednou z hlavních aktivit oddělení Product Development v uplynulém roce byla podpora prodeje depozitních produktů. V úvěrové oblasti bylo úsilí zaměřeno zejména na optimalizaci procesů poskytování úvěrů uvnitř banky.

Populární Běžný spořicí účet podpořený „králíčí“ kampaní je od roku 2009 nabízen také micro firmám a podnikatelům. Nabídka spořicího účtu byla navíc doplněna o možnost vyššího zhodnocení vložených prostředků v podobě výhodně úročených termínovaných vkladů. Od dubna 2009 je Běžný spořicí účet včetně zvýhodněných termínovaných vkladů nabízen také v síti Volksbank SHOP. V případě Volksbank SHOPů byla činnost Product Development zaměřena na přípravu nových prodejních pomůcek zkvalitňujících obsluhu klientů tohoto prodejního kanálu.

Oblast poskytování firemních a podnikatelských úvěrů byla podpořena rozšířením spolupráce s Českomoravskou záruční a rozvojovou bankou. Klienti Volksbank díky této kooperaci mohou nyní k zajištění svých úvěrů využít všechny typy záruk poskytovaných v rámci programu Záruka. V druhém pololetí roku 2009 byla zahájena spolupráce s mezinárodní poradenskou společností EUFC CZ, která se zabývá poradenskou a projektovou činností v oblasti čerpání dotací ze Strukturálních fondů EU. Rozšíření aktivit banky tímto směrem vytvořilo prostor pro poskytnutí dalšího klientského servisu a přispělo ke zvýšení informovanosti klientů o dotacích. Ve sféře financování soukromého sektoru banka vyšla vstříc potřebám klientů, kteří řeší investice do bydlení vedoucí k úsporám energie a od září 2009 zavedla nový „Zelený úvěr“.

Začátkem roku 2009 Volksbank prodloužila spolupráci s Evropskou investiční bankou týkající se refinancování projektů malých a středních podniků. Rok 2009 byl úspěšný i v oblasti partnerské spolupráce s dalšími společnostmi, mezi které patří Českomoravská stavební spořitelna, a.s., s níž banka spolupracuje v oblasti stavebního spoření a v oblasti penzijního připojištění (ČSOB Penzijní fond Stabilita, a.s. a ČSOB Penzijní fond Progres, a.s.), společnost Victoria Volksbanken pojišťovna, a.s., která pro klienty banky v roce 2009 poskytovala produkty v oblasti pojištění, AXA penzijní fond, a.s. (penzijní připojištění) a VB Leasing CZ, spol. s r.o.

Významným krokem ve 2. čtvrtletí roku 2009 bylo rovněž spuštění nového elektronického sazebníku. Díky rozdělení sazebníku do kategorií Občané, Podnikatelé a Firmy a Veřejný sektor je orientace v sazebníku pro klienty jednodušší, interaktivní forma umožňuje rychle vyhledat požadovaný poplatek.

Důležitým datem roku 2009 byl 1. listopad, kdy vstoupil v platnost nový Zákon o platebním styku. Banka v duchu tohoto zákona provedla řadu změn spojených s výpisy z účtů, termíny provádění platebního styku, platebními kartami apod. Zároveň se od počátku listopadu 2009 Volksbank zapojila mezi banky uplatňující Standard České bankovní asociace č. 22 tzv. Kodex mobility klientů. Touto cestou banka pomáhá klientům (fyzickým osobám – spotřebitelům) při změně banky s převodem trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem z původní banky do banky nové.

Externí prodejní síť

Rok 2009 znamenal pro Volksbank v oblasti spolupráce s externími prodejními partnery sice snížení objemů spolupráce, zároveň však došlo ke zkvalitnění portfolia externích partnerů banky. V nabídce externích partnerů jsou převážně produkty pro retailovou klientelu, zejména standardní hypoteční úvěr a americká hypotéka, předhypoteční úvěr, kombinace hypotečního úvěru s investičním životním pojištěním a investiční úvěr pro malé firmy a podnikatele. Velký důraz byl kladen také na refinancování úvěrů, které bylo podpořeno zvýhodněním podmínek, a setkal se s výrazným zájmem externích partnerů i jejich klientů. Stranou zájmu nezůstala ani oblast produktů pro bytová družstva a společenství vlastníků, která také ukazuje svůj potenciál k dalšímu růstu. Novou oblastí spolupráce s externími partnery se stala depozita. Tato spolupráce byla rozvíjena převážně s individuálními, lokálními partnery, od poloviny roku 2009 i s Českomoravskou stavební spořitelnou.

Platební karty

Celkový objem zpracovaných transakcí platebními kartami Volksbank CZ v roce 2009 mírně překročil objem z roku 2008. Rovněž počet transakcí v minulém roce zaznamenal v porovnání s předchozím rokem nepatrný nárůst.

Banka již od roku 2008 vydává všechny platební karty s nejmodernější čipovou technologií. Během roku 2009 Volksbank intenzivně pokračovala v převydávání již existujících karet na karty s čipovou technologií. Ke konci roku 2009 bylo z celkového počtu platných karet již 97 % karet Volksbank vybaveno čipem. Tento podíl řadí Volksbank mezi přední banky na trhu při srovnání stavu migrace na čipovou technologii. Během roku 2009 banka stabilizovala síť bankomatů, které fungují na bázi nejmodernějších bezpečnostních technologií. V návaznosti na spolupráci s ČSOB mají klienti Volksbank za výhodných podmínek k dispozici síť bankomatů čítající více než 800 zařízení.

Kartový útvar banky se v minulém roce prioritně věnoval bezpečnostním opatřením, která mají za cíl v co nejširší míře chránit klienty Volksbank a aktivně je upozorňovat na možné riziko. V listopadu 2009 Volksbank změnila frekvenci účtování poplatku za vedení karty z roční na měsíční. Nový poplatkový model by měl více odpovídat potřebám klientů. Banka začala v polovině roku 2009 vydávat karty s pětiletou platností. Tato změna zvyšuje komfort klienta a je rovněž šetrnější k životnímu prostředí.

Všechny výše uvedené změny vztahující se k platebním kartám by měly napomáhat k větší informovanosti, bezpečnosti a procesní jednoduchosti, což by ve svém důsledku mělo vést k větší spokojenosti klientů.

Elektronické bankovníctví

Služby přímého bankovníctví byly v roce 2009 poskytovány klientům prostřednictvím aplikací Internet banking, Phone banking, Homebanking a Multicash.

V srpnu 2009 banka zavedla pro své klienty vyšší zabezpečení Internet banking. Implementovala elektronický klíč – tzv. token. Počet klientů, kteří začali používat token byl ke konci roku již 2 500 z celkového počtu 20 500, což představuje 12,2 %. Banka ke konci roku dále představila elektronickou formu bankovního výpisu – tzv. eVýpis, který je v aplikaci Internet banking dostupný klientům zdarma.

Nejvíce využívaným produktem z nabídky Volksbank v oblasti elektronického bankovníctví je stále Internet banking, který ke konci roku 2009 používalo 20 573 uživatelů, což představuje nárůst o 15 % oproti předchozímu období. Hitem roku se tak stal Internet banking s vyšším zabezpečením a eVýpisem. V porovnání s ostatními aplikacemi je podíl tohoto majoritního produktu na celkovém počtu produktů přímého bankovníctví 86 %. Homebanking a Multicash tvoří 8 % a Phone banking 6 %.

Výhodou produktů přímého bankovníctví pro klienty je především výrazná úspora na poplatcích za transakce a ušetření času díky eliminaci osobních návštěv na pobočkách banky. Volksbank upřednostňuje bezpečné používání internetového bankovníctví a plánuje další rozšíření poskytovaných služeb v tomto produktu.

Call Centrum

V roce 2009 vyřídilo Call Centrum téměř stejný počet hovorů jako v roce 2008. Vzrostla především pestrost poskytovaných služeb a vzhledem ke změně zákona o platebním styku došlo k nárůstu některých administrativních činností, které nejsou přímo řešeny telefonicky, ale jsou nyní centrálně řešeny Call Centrem. Důležitou součástí Call Centra se v roce 2009 stalo Řízení reklamací a stížností – byla obsazena nová pozice manažera klientské podpory. Došlo tak k centralizaci procesu řešení reklamací, což přispělo ke zvýšení kvality vyřizování reklamací, a také k lepšímu přehledu o reklamacích, které jsou vyřizovány napříč celou bankou.

F. SEZNAM POUŽITÝCH DEFINIC, POJMŮ, ZKRATEK A ODKAZŮ

Doplněny odkazy na nové účetní informace na konec dokumentu:

Auditovaná účetní závěrka Emitenta dle IFRS za účetní období končící dnem 31.12.2009. <http://www.volksbank.cz/> O bance- Výroční zprávy- Výroční zpráva 2009 str. 35-115

Informace o Emitentovi k 31.3.2010. <http://www.volksbank.cz/> O bance- Hospodářské výsledky - Informace o Volksbank CZ, a.s., k 31. březnu 2010 (Čtvrtletní účetní údaje uvedené na str. 15-19 nejsou ověřeny a nebyly přezkoumány. Informace o činnostech banky jsou na str. 4-6.)