



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

# Zpráva **skupiny ČSOB** společnosti



### Milé čtenářky, milí čtenáři,

filantropie, dobrovolnictví, odpovědné podnikání, udržitelnost, odpovědnost k životnímu prostředí, i tato témata jsou nedílnou součástí „planety“ ČSOB. Každý z nás, naši zaměstnanci, klienti, akcionáři, dodavatelé, úřady veřejné správy, drobní podnikatelé i velké společnosti, vnímá dění ve svém nejbližším okolí i ve světě a je součástí aktuálního dění ve společnosti. Právě prostřednictvím naší podpory veřejně prospěšným iniciativám a díky zapojování našich kolegů a kolegyn se snažíme přispívat ke kultivaci prostředí, v němž žijeme, a usilujeme o to, abychom byli společností prospěšní.

Pod zkratkou CSR se skrývá udržitelnost, odpovědnost a dlouhodobý závazek, které představují součást firemní filozofie, prostředek pro udržení a další rozvoj důvěry a hlavně předpoklad k dlouhodobě udržitelnému úspěchu. Součástí tohoto závazku

je z našeho pohledu také filantropie, které se věnujeme od 90. let 20. století prostřednictvím strategické podpory některých neziskových organizací a tematicky jasné vymezených grantových programů. Radost mám z každého stipendia, jednorázového i dlouhodobého, kterým spolu s Výborem dobré vůle – Nadací Olgy Havlové podporujeme mladé lidi z dětských domovů nebo se zdravotním postižením na jejich cestě k vytouženému vzdělání a k samostatnosti. S nadšením sleduji i grantový program ČSOB pomáhá regionům, v němž neziskové organizace získávají podporu od jednotlivců a v závěru i od ČSOB. Učí se využívat moderních nástrojů fundraisingu, rozšiřují svou síť podporovatelů a získávají pozornost regionálních médií. Těší mě, že se nám daří nacházet cesty, jak dále rozvíjet a inovovat dárcovství v České republice, které tu má dlouhou tradici a hluboké kořeny.

Velkou inspirací jsou nám naše kolegyně a kolegové. Jsou mezi nimi stovky těch, kteří pravidelně věnují prostředky vybrané organizaci. A je mezi námi tisícovka těch, kteří využívají jeden den v roce, kdy namísto do práce jdou pomáhat dobré věci. Řadu z nich prospěšné aktivity různých organizací nadchnou natolik, že jim svůj volný čas, energii a znalosti dávají dlouhodobě i mimo pracovní dobu. Menší či větší smysluplné projekty nebo iniciativy našich zaměstnan-

ců nás inspirovaly k tomu, abychom vytvořili matchingový program Společně s ČSOB. Jeho princip je jednoduchý a přitom funkční: kolegyně nebo kolega uspořádá sbírku či benefiční akci, jako třeba koncert, divadelní představení nebo sportovní utkání, ve prospěch vybrané veřejně prospěšné organizace, získá si podporu ostatních kolegyn a kolegů napříč bankou a výsledek jejich snažení podpoří i ČSOB, a to stejnou částkou až do výše 30 tisíc korun.

Z vlastní zkušenosti vím, že společenská odpovědnost a udržitelnost ČSOB je přirozenou součástí každodenního života firmy a nás, zaměstnanců. Věřím tomu, že i náš odpovědný přístup k podnikání a náš dlouhodobý zápal pro filantropii přispívají k loajalitě našich kolegyn a kolegů a mají pozitivní vliv na obraz ČSOB v očích veřejnosti.

### Marcela Suchánková

členka představenstva ČSOB a Interního CSR výboru skupiny KBC

## Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI





## Klíčové údaje skupiny ČSOB v roce 2016

### ČISTÝ ZISK

15,1 mld. Kč



### ÚVĚROVÉ PORTFOLIO

618 mld. Kč



### VKLADY

752 mld. Kč



### KLIENTI

2,803 mil.



### ZAMĚŠTNANCI



celá skupina ČSOB

**8 232**



zaměstnanci banky

**7 071**

### INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

1,566 mil. uživatelů  
51,694 mil. transakcí



Úvodní slovo

**O nás**

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



# Klíčové údaje skupiny ČSOB v roce 2016



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI

## POBOČKY A OBCHODNÍ MÍSTA

poboček banky  
**216**

poboček ČSOB Private Banking  
**11**

poboček Poštovní spořitelny /  
Era finančních center  
**49**

leasingových  
poboček  
**10**

poradenských center ČMSS  
**308**

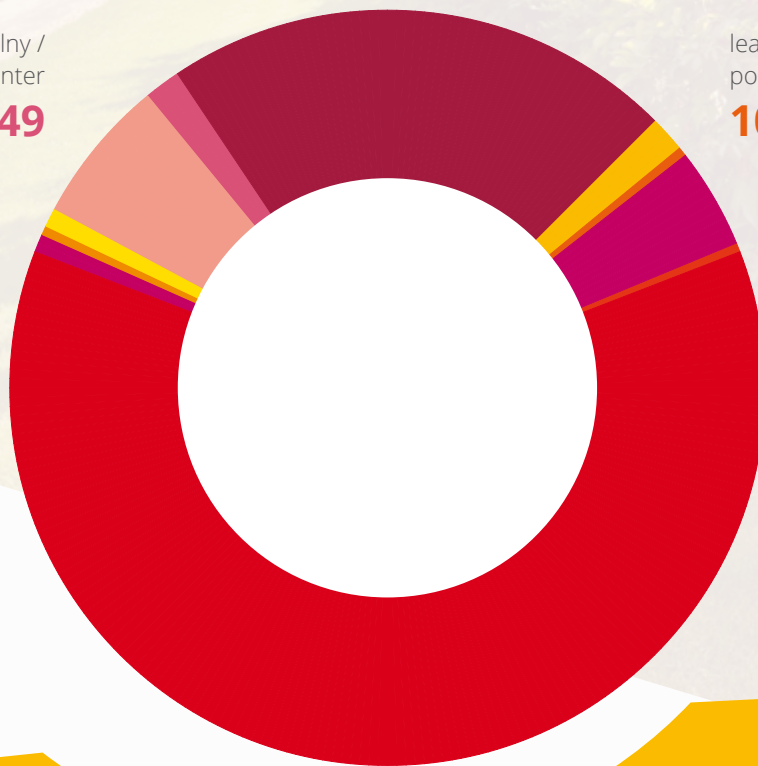
korporátních poboček  
**11**

center Hypoteční banky  
**29**

obchodních míst České pošty  
**3 000**

poboček ČSOB Pojišťovny  
**92**

bankomatů  
**1 066**



## Inovace v roce 2016



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI

### BEZKONTAKTNÍ BANKOMATY,

díky kterým jsou výběry hotovosti  
pohodlnější a bezpečnější.



80

### ON-LINE PLATBY V RÁMCI ČSOB

7 dní v týdnu od časného rána  
do pozdního večera.



### MOBILNÍ APLIKACE ČSOB NANÁKUPY,

která jako první v České republice  
nabídlá NFC platby a možnost platit  
za své nákupy bez peněženky.



### NOVÝ INVESTIČNÍ PORTÁL ČSOB INVESTICE,

jenž umožňuje klientům spravovat  
své investiční produkty z chytrého  
telefonu, tabletu či počítače.



### UNIKÁTNÍ POJIŠTĚNÍ INTERNETOVÝCH RIZIK,

s nimž se klienti mohou chránit před  
podvody internetových obchodů,  
zneužitím elektronických platebních  
prostředků a proti krádeži virtuální  
identity.



### POJIŠŤOVACÍ PORADCI,

kteří v pobočkách banky poskytují  
osobní poradenství klientům se  
zájmem o pojištění proti rizikům.



140



## Inovace v roce 2016



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI

### NOVÁ SLUŽBA ČSOB PREMIUM,



kteřá od 1. 6. 2016 přináší  
vysokopříjmovým klientům individuální  
přístup spolu se zvýhodněnými  
službami a produkty.



Osobní asistent pomůže vyřešit  
klientovi různé požadavky od  
rezervace vstupenek na koncert až po  
sjednání schůzky s opravářem.



**22 000**

klientů využívalo na konci roku 2016  
službu ČSOB Premium.



# Ocenění



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## ČSOB NANÁKUPY



Díky **mobilní aplikaci** ČSOB získala

## NEJLEPŠÍ INOVÁTOR ZA ROK 2016 V ČR



ocenění od společnosti **Visa**

## ISSUING INNOVATION 2016



vítězství v soutěži společnosti  
**Mastercard**

## NEJLEPŠÍ BANKA ROKU 2016 V ČR

ocenění od mezinárodního magazínu  
**Global Finance**



## BANKOVNÍ INOVÁTOR ZA PRODUKT COOL KARTA



ocenění od **Hospodářských novin**

## NEJLEPŠÍ PRIVÁTNÍ BANKA V ČR ZA ROK 2016



dle **Euromoney** a **The Banker**

## ČSOB V SOUTĚŽI „SODEXO ZAMĚSTNAVATEL ROKU 2016“ BYLA VYHLÁŠENA



**NEJLEPŠÍ ZAMĚSTNAVATEL**  
v Praze



**2. NEJLEPŠÍ ZAMĚSTNAVATEL**  
nad 5 000 zaměstnanců v ČR

## Ocenění



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI

ČSOB V SOUTĚŽI  
TOP ODPOVĚDNÁ  
FIRMA 2016 ZÍSKLA



STŘÍBRNÁ  
TOP  
ODPOVĚDNÁ  
FIRMA 2016  
TOP ODPOVĚDNÁ  
VELKÁ FIRMA

**STŘÍBRNÝ CERTIFIKÁT**  
v kategorii Top Odpovědná  
velká firma



BRONZOVÁ  
TOP  
ODPOVĚDNÁ  
FIRMA 2016  
SPOLEČENSKY  
PROSPĚŠNÝ PROJEKT

**BRONZOVÝ CERTIFIKÁT**  
za Společensky prospěšný  
projekt



BRONZOVÁ  
TOP  
ODPOVĚDNÁ  
FIRMA 2016  
TOP ODPOVĚDNÝ  
REPORTING

**BRONZOVÝ CERTIFIKÁT**  
za Odpovědný reporting

ČESKÁ FINANČNĚ-  
PORADENSKÁ  
SPOLEČNOST  
FINCENTRUM  
UDĚLILA ČSOB



**3. MÍSTO**  
za Banku bez bariér



**Banka  
bez bariér**



**3. MÍSTO**  
za Nejdůvěryhodnější  
banku roku

FÓRUM DÁRCŮ  
UDĚLIL ČSOB



**1. MÍSTO**  
za firemní výroční zprávu  
o společenské odpovědnosti



**2. MÍSTO**  
za zaměstnaneckou sbírku





## Strategické cíle a základní hodnoty společnosti

### SOCIÁLNÍ OBLAST

Stimulujeme českou ekonomiku, připravujeme řešení budoucích možných problémů a vyvíjíme inovativní nástroje pro zvládnutí současných společenských výzev. Chceme být přínosem pro celou českou společnost a zajímáme se o sociálně citlivá témata. Naším cílem je být první společností, na kterou si lidé vzpomenou, když uvažují o finančních produktech a službách nebo při hledání zajímavé práce. Chceme být první volbou investorů, kteří zvažují nákup investičních nástrojů.



### EKONOMICKÁ OBLAST

Usilujeme o trvale udržitelný růst zisku a chceme obhájit a nadále zajistit existenci naší společnosti v dlouhodobém horizontu. Respektujeme hranice pro stanovení rizika, kapitálu a likvidity při realizaci našeho byznysu. Rozvíjíme unikátní spolupráci mezi bankovním a pojišťovacím byznysem, abychom lépe porozuměli našim klientům a přicházeli s vhodným komplexním řešením. Chceme být „měřítkem kvality“ v oblasti bankopojištění na českém trhu.



### ENVIRONMENTÁLNÍ OBLAST

ČSOB má vlastní **environmentální** a **energetickou** politiku, jež obsahují závazky společnosti k ochraně životního prostředí, prevenci znečištění prostředí, k neustálému zlepšování systému environmentálního managementu a další specifické závazky, které jsou v plném souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 14001:2016 (EMS) a normy ISO 50001 (EnMS).



### JAK TOHO CHCEME DOSÁHNOUT

Striktním dodržováním zákonných norem a nařízení na jedné straně a uctivým jednáním a respektem, který je vyjádřením rovnocenného partnerství, na straně druhé. Vstřícně přistupujeme ke spolupráci s našimi partnery, nasloucháme jim a zjišťujeme jejich potřeby, abychom je mohli naplnit. Zájem klienta klademe na první místo, v obchodování jsme čestní a ve vztazích korektní, při jednání jsme diskrétní a odpovědní. Věříme, že chování v souladu s těmito hodnotami nám pomůže nejen potvrzovat důvěru v naši společnost, ale také poslouží jako reference pro stávající a nové partnery.



Úvodní slovo

---

**O nás**

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## Strategie společenské odpovědnosti

### SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST

Společenská odpovědnost (CSR) představuje jeden ze základních kamenů firemní filozofie, součást podnikání skupiny ČSOB a prostředek pro udržení a další rozvoj důvěry klientů, která je předpokladem k dlouhodobě udržitelnému úspěchu. S ohledem na to ČSOB své podnikání inovuje, chová se transparentně, nabízí služby především podle potřeb klientů a prohlubuje vztahy s partnery v prostředí, kde působí, a s ohledem na něj.

### CSR STRATEGIE SKUPINY ČSOB JE ÚZCE NAVÁZÁNA NA STRATEGII SKUPINY KBC. TU TVOŘÍ:



#### KLIENTI,

kteří jsou v centru naší pozornosti, ať už děláme cokoli

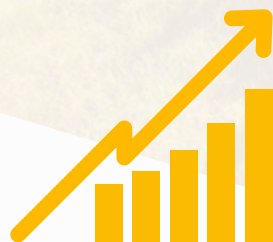


#### UNIKÁTNÍ ZÁŽITEK BANKOPOJIŠTĚNÍ,

který klientům zprostředkováváme

### PRINCIPY CSR

Ke společenské odpovědnosti a odpovědnosti ČSOB přistupuje jako k přirozené součásti každodenního života firmy a jejich zaměstnanců. ČSOB nejen v souvislosti s principy CSR staví na rozmanitosti, různorodosti, svobodném rozhodování a odpovědnosti, ale i na dobrovolnosti a rozvoji prostředí, v němž banka ve své komplexnosti podniká. Od těchto principů se odvíjejí priority společenské odpovědnosti.



#### SOUSTŘEDĚNÍ NA DLOUHODOBÝ ROZVOJ

skupiny ČSOB s cílem dosáhnout udržitelného a úspěšného růstu



#### ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP

ke společnosti a místní ekonomice

Úvodní slovo

O nás

### Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI

## Hodnoty skupiny ČSOB a kultura PEARL

Skupina ČSOB je přesvědčena, že její strategie – vycházející z firemní kultury a nasazení lidí, kteří ji vytvářejí – je nástrojem k tomu, abychom získali, udrželi a dále rozvíjeli důvěru všech stakeholderů, i k tomu, abychom se na klíčových trzích stali referencí a tuto pozici si udrželi. Prostřednictvím odpovědného přístupu k podnikání pečuje ČSOB o dobré vztahy se svými klienty, zaměstnanci, obchodními partnery, státními institucemi a neziskovými organizacemi, věnuje velkou pozornost dopadu svého podnikání na životní prostředí a klade důraz na transparentnost ve všech rozhodnutích a procesech.



### STRATEGIE SKUPINY ČSOB STOJÍ NA ZÁKLADECH KULTURY PEARL, KTERÁ ZAHRNUJE PĚT PRINCIPŮ:

VÝKONNOST

ZMOCŇOVÁNÍ

ZODPOVĚDNOST

VNÍMAVOST

LOKÁLNÍ UKOTVENÍ



(Performance)

usilujeme o nejlepší výsledky a plníme sliby

(Empowerment)

Vítáme a rozvíjeme talent a kreativitu zaměstnanců

(Accountability)

přebíráme odpovědnost

(Responsiveness)

předvídáme otázky a efektivně na ně reagujeme

(Local Embeddedness)

vzájemné odlišnosti vnímáme jako přidanou hodnotu



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

### Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

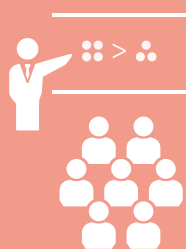
GRI



## Odpovědné podnikání

Strategie společenské odpovědnosti a udržitelnosti skupiny ČSOB vychází ze CSR strategie mateřské skupiny KBC, která se soustředí na klíčový element CSR, jímž je strukturovaný a napříč skupinou sdílený přístup k odpovědnosti a udržitelnosti podnikání.

### PILÍŘI ODPOVĚDNÉHO PODNIKÁNÍ SKUPINY ČSOB JSOU:



Finanční gramotnost



Environmentální odpovědnost



Podpora podnikání



Longevity

Klíčovou součástí principů odpovědného a udržitelného chování skupiny ČSOB jsou vedle odpovědného podnikání **filantropie**, prostřednictvím strategických dlouhodobých partnerství s neziskovými organizacemi a jasně definovaných grantových programů, a **angažování zaměstnanců**.

17 PARTNERSTVÍ KE SPLNĚNÍ CÍLŮ



Zároveň reflektujeme **17 cílů udržitelného rozvoje** (Sustainable Development Goals), které byly přijaty členskými státy OSN v roce 2015 a spočívají ve vyřešení ekonomických, sociálních a environmentálních problémů do roku 2030.

V této zprávě jsou relevantní cíle, k jejichž naplnění přispíváme, označeny ikonkami SDGs.



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

### Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI



## Finanční gramotnost

Finanční instituce a finanční gramotnost k sobě neoddělitelně patří. V ČSOB sledujeme dlouhodobý vývoj zadlužování české společnosti v kontrastu s úrovní finanční gramotnosti veřejnosti, která se nijak výrazně nezlepšuje. Nesoustředíme se proto jen na obezřetné a odpovědné půjčování, ale ve svém přístupu k finanční gramotnosti jsme mnohem koncepčnější. Podporujeme poradny, které poskytují bezplatné dluhové poradenství, a vypisujeme grantové výzvy pro neziskové organizace, zaměřené na zvyšování finanční gramotnosti u různých příjmových skupin a orientujeme se i na výuku žáků a studentů.



### FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRO ŠKOLY

Projekt Finanční vzdělávání ČSOB pro školy má za sebou svou pilotní fázi a na českém bankovním trhu zůstává unikátní iniciativou, neboť se jí účastní sami zaměstnanci ČSOB. Přihlásilo se do něho **160 ambasadů**, kteří v roce 2016 odučili 63 hodin z plánovaných 30 hodin. Do projektu se zapojilo 15 škol. V počátcích projektu jsme se zaměřili na výuku finanční gramotnosti na základních a středních školách formou interaktivní a zábavné přednášky v předem dohodnutém rozsahu a dle individuálních potřeb jednotlivých škol. Do budoucna chceme program rozšířit i směrem k dal-

ším cílovým skupinám ve společnosti, kde jako banka působíme (např. senioři).

**„Je pro nás důležité, aby lidé uměli hospodařit s penězi a aby k nám chodili co nejinformovanější klienti. Společnost, která je informovaná o financích, o rodinných rozpočtech, ale třeba i o tom, co to jsou investice, je pro nás nesmírně důležitá. Taková společnost totiž generuje úspěšné lidi, kteří přesně vědí, co po bance chtějí,“** zhodnotil sponzor projektu Petr Hutla, člen představenstva ČSOB.



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

**Pilíře odpovědného  
podnikání**

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



# Longevity

I když longevity znamená doslova dlouhověkost, věnujeme se v tomto CSR pilíři nejen seniorům a těm, kdo se o seniory starají, ale i těm, kteří se na stáří/důchod připravují. Zároveň nezapomínáme na osoby s hendikepem, přičemž v tomto ohledu navazujeme na již tradiční aktivity ČSOB.

Jako potěšující vnímáme skutečnost, že se k pilíři Longevity hlásí i další společnosti ze skupiny ČSOB, přicházející s vlastními nápady a iniciativami.

Možná nevíte, že zhruba 40 % klientů ČSOB je starších 60 let. Vážíme si jejich přízně a snažíme se, aby služby, které nabízíme, splňovaly jejich představy a opravdu jim sloužily.

## V ROCE 2016 JSME PŘIPRAVILI MIMO JINÉ NÁSLEDUJÍCÍ NOVINKY:



Nový onboardingový proces pro seniory radí, jak optimálně nastavit účet a na co nezapomenout.



Na portálu [www.erasvet.cz/vitejte](http://www.erasvet.cz/vitejte) byla zřízena sekce pro seniory obsahující rady pro nové klienty.

Připravujeme seriál rad pro seniory aj.

## PARTNERSTVÍ

V roce 2016 jsme rozšířili naši spolupráci s **Domovem Sue Ryder**. Tato nezisková organizace pomáhá seniorům a jejich rodinám již od roku 1998. Její zaměstnanci i dobrovolníci pomáhají starším lidem v domácnostech a zajišťují kvalitní péči trvale ležícím pacientům v pobytovém zařízení v Praze. Svou činnost hodlá Domov Sue Ryder rozšířit o nové poradenské centrum, kde budou seniorům a jejich příbuzným odborníci radit a pomáhat v oblastech, jako jsou paliativní péče, legislativa, příspěvky na péči aj. Součástí nového projektu budou i webové stránky „Neztratit se ve stáří“, kde čtenáři najdou mnoho potřebných informací, aniž by museli poradenské centrum osobně navštívit.

## SLUŽBY A PROJEKTY

S novou službou pro hendikepované klienty přišel ČSOB Leasing, jehož zvýhodněný úvěr „**Opatrovník**“ si nachází cestu k těm, kteří potřebují překlenout nedostatek prostředků na speciálně upravený vůz. Zároveň s tím mohou klienti využívat další služby s provozem auta spojené, ale s ohledem na jejich zdravotní stav obtížně zajistitelné (servis, obsluha...).

ČMSS prohlubuje spolupráci s projektem **Srdcerváči**, který různými cestami pomáhá tělesně postiženým spoluobčanům.

Zahájeny byly práce na projektech, jejichž spuštění očekáváme v roce 2017:

ČSOB Pojišťovna – **asistenční služba Elisa**,

[Sousedé.cz](http://Sousedé.cz) – nová sekce webových stránek určená seniorům.



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

**Pilíře odpovědného  
podnikání**

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## Longevity



**MAREK DITZ**

ČLEN PŘEDSTAVENSTVA ČSOB

*„ČSOB až dosud podporovala neziskové organizace zejména formou finančních darů, organizovala sbírky oblečení, zaměstnanci ČSOB pomáhali v domovech pro seniory, podíleli se na mnoha dobrovolnických akcích. A v tomto směru chceme samozřejmě zůstat aktivní i nadále. Výrazný prostor pro budoucí spolupráci ale vidí-*

*me i v propojení našich zkušeností se znalostmi a jedinečnými zkušenostmi, kterými neziskové organizace disponují. Tyto zkušenosti a rady bychom rádi zprostředkovali klientům ČSOB a naopak klientům neziskových organizací jsme schopni a ochotni nabídnout pomoc, co se jejich osobních financí týká.“*

**OLDŘICH PERUTKA**

VEDOUČÍ PROJEKTOVÉHO TÝMU LONGEVITY

*„Hluboký dojem na nás udělala opakovaná návštěva seniorů v Teplicích. Jejich klub Zvonkohra, který je součástí celorepublikového sdružení SenSen (Senační senioři), hraje nadmíru čistě a krásně. Elán a chuť něco podnikat, se kterými jsme se zde setkali, by mohli tamějším seniorům mnozí mladí lidé opravdu jen závidět. Bylo příjemné povídat si se*

*seniory o jejich zálibách i problémech a na oplátku se s nimi podělit o zajímavosti z oblasti finančního světa.“*



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

**Pilíře odpovědného  
podnikání**

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## Podpora podnikání

O podpoře podnikání slyšíme téměř každý den. Malé a středně velké podniky představují důležitou součást české ekonomiky, hrají velkou roli v otázce zaměstnanosti, mají velký vliv na kvalitativní rozvoj podnikatelského prostředí, ale potýkají se s různorodými překážkami, ať už v podobě legislativních novinek, nebo administrativně náročných povinností. I ČSOB proto přispívá k podpoře vzniku a rozvoje podnikání a soustředí se na něj jako na jeden ze svých CSR pilířů. Neustále zdokonalujeme své produkty a služby včetně prostředí, v němž je naši klienti využívají, aby vždy odpovídaly jejich potřebám.

Vzhledem k tomu, že pro podnikatele bývá často složité trefit se do otevírací doby poboček, zaměřili jsme se na zajištění rychlejší a jednodušší komunikace s bankou. Sázíme mj. na novou službu ČSOB CEB, která umožňuje zabezpečenou elektronickou komunikaci s bankou. Její výhodou je právě dostupnost: podnikatelé mohou své záležitosti s bankou řešit ve chvíli, kdy to potřebují, a nevádí, že je to pozdě večer nebo o víkend. S bankou mohou komunikovat z kanceláře či zahraniční cesty, což jim šetří nejen čas, ale také peníze, které by jinak vynaložili na cestu do pobočky.

Přes ČSOB CEB mohou firemní klienti spravovat stávající produkty a také si zřizovat nové. Všechny potřebné dokumenty posílají prostřednictvím této nové služby do banky elektronicky. ČSOB pak veškerou dokumentaci archivuje a podnikatel se nemusí o nic starat. Vyřízení požadavků je rychlé a bezpečné stejně jako internetové bankovníctví. Zároveň jim však nadále zůstávají k dispozici naši zkušení firemní bankéři a firemní poradci, kteří se specializují na poradenství ve veškerých finančních záležitostech, ať už na pobočkách, nebo u klienta ve firmě.

K nim přibyl tým Remote bankéřů z pobočky pro vzdálenou obsluhu. Ti jsou s firemními klienty v kontaktu převážně po telefonu a pomocí elektronických kanálů řeší jejich potřeby bez nutnosti osobního setkání.

Dále firemním klientům nabízíme zvýhodněné nabídky třetích stran

a současně mají naši klienti možnost se stát dodavatelem banky. Připravujeme rozšíření spolupráce s nimi, a to v podobě nabídky jejich produktů a služeb ostatním klientům – nejen dalším firmám, ale i soukromým osobám.

Nezaměřujeme se pouze na stávající podnikatele, ale podporujeme i ty začínající a diverzitu v podnikání. Každoroční statistiky ukazují stabilní nárůst nově založených podnikatelských subjektů. Z pohledu členění muži vs. ženy lze v posledních letech zaznamenat dynamický meziroční nárůst počtu žen podnikatelek. V roce 2015 přibýlo více jak 7 tisíc žen podnikatelek, zatímco mužů podnikatelů zhruba šest stovek.

Proto pracujeme na novém přístupu k podpoře začínajících podnikatelů, ať už partnerstvím v aktivitách zaměřených na inovace a start-upy, tak prostřednictvím bankovních produktů určených pro financování v začátku podnikání pomocí programu EIF (Evropský investiční fond, který poskytuje prostřednictvím bank půjčky malým a středním podnikům). V roce 2017 spustíme nový informační a poradenský portál pro začínající podnikatele a sérii seminářů zaměřených na podnikatelské minimum.



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

**Pilíře odpovědného  
podnikání**

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI





## Podpora podnikání



### PARTNERSTVÍ

Mezi významné partnery řadíme **společnost Agentura Helas s.r.o.**, která letos pořádá již 10. ročník projektu Ocenění českých podnikatelek, jejímž jsme již řadu let generálním partnerem. Tato prestižní soutěž oceňuje české podnikatelky, jejich projekty, inovace, ekonomický růst jejich firem, ale i osobní přístup, společenský dopad jejich podnikání a vůbec specifický způsob, jakým ženy kultivují podnikatelské prostředí.

Spolupřádáme také workshopy pro ženy podnikatelky. Regionální setkání umožňují podnikatelkám sdílet zkušenosti a vzájemně se inspirovat. Podnikatelky se tu zapojují do panelových diskusí, prezentují své produkty a služby a získávají nové zkušenosti či obchodní příležitosti.

### IRENA VRBOVÁ PODNIKATELKA, KLIENT

*„Podnikání pro mě znamená především svobodu rozhodovat sama za sebe a vykonávat práci tak, jak to sama cítím. Po roce podnikání jsem hrdá na to, že za žádné své rozhodnutí se nemusím stydět, za každým z nich si stojím. Získala jsem stále zákazníky, kteří se vracejí a doporučují mě dál, to je pro mě závazné a motivující. Teď se zaměřuji i na*

*vztahy s druhou stranou – s dodavateli, chci podpořit malé výrobce, jako jsem já sama. A společně snad vyrosteme!”*



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

### Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## Environmentální odpovědnost

### ENVIRONMENTÁLNÍ POLITIKA

Hrozba klimatických změn se týká každého z nás – jednotlivců i společnosti jako celku. Od velkých organizací v současnosti celý svět očekává, že převezmou odpovědnost za snižování emisí CO<sub>2</sub> a obecně se začnou chovat maximálně ekologicky. **Environmentální politika** je i pro nás jedním z pilířů strategie společenské odpovědnosti.

Celospoolečenskou ambici v této oblasti formulovala zejména 21. konference smluvních stran Rámcové úmluvy OSN o změně klimatu, známá také pod zkratkou COP21, která se uskutečnila koncem roku 2015 v Paříži. Završila se tím několikaletá jednání, jejichž cílem bylo vytvořit právní rámec pro globální klimatickou politiku v dalších desetiletích.

Vlády 195 zemí se dohodly, že udrží nárůst průměrné globální teploty výrazně pod 2 °C ve srovnání s úrovní před průmyslovou revolucí a budou pokračovat v úsilí udržet ji pod 1,5 °C.

### SNIŽOVÁNÍ UHLÍKOVÉ STOPY

Bezprostředně po pařížské konferenci se skupina KBC společně s dalšími významnými belgickými korporacemi veřejně přihlásila k podpoře COP21.

Stejně jako mateřská skupina KBC, i my v ČSOB věříme, že se máme aktivně zapojit do celosvětového úsilí o snížení emisí skleníkových plynů a pomáhat vést globální přechod k nízkouhlíkové ekonomice. Zavázali jsme se tedy k dobrovolným opatřením ke snížení uhlíkové stopy a přihlásili se k úsilí o změnu klimatu s cílem zvyšovat veřejné povědomí o důležitosti těchto kroků.

7 DOSTUPNÉ  
A ČISTÉ ENERGIE



12 ODPOVĚDNÁ  
VÝROBA  
A SPOTŘEBA



### VIZE A ÚSPĚCHY

Co si pod tímto závazkem představit? Není to jen úspora energie, efektivní využívání vozidel nebo tisknutí papírových dokumentů, jen když je to opravdu nutné. Ano, všechna tato opatření tvoří základ zmiňované změny. Pro skupiny ČSOB však tento závazek znamená mnohem víc – rozvoj nových bankovních a pojišťovacích produktů a služeb, které budou tuto vizi podporovat a které bude banka aktivně nabízet svým klientům.

V tuto chvíli je hlavní výzvou definování zmiňovaných nových produktů a služeb, ale v oblasti vlastní ekologické šetrnosti už jsme dosáhli mnoha úspěchů. V roce 2016 jsme:

- 1) Certifikovali ISO 50001 – Systém managementu hospodaření s energií / Energetický management.
- 2) Přijali Energetickou politiku.
- 3) Začali pracovat na implementaci normy ISO 14001 (zavedení začátkem roku 2017 a certifikace v červnu 2017).
- 4) Přijali závazek KBC na snížení emisí CO<sub>2</sub> o 20 % do roku 2020 s tím, že ČSOB se chystá snížit své emise až o 50 %.

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

**Pilíře odpovědného  
podnikání**

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI

## Environmentální odpovědnost



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### EKOLOGICKÉ BUDOVY

Ekologie má hlavní slovo také při projektování a výstavbě dvou nových budov skupiny ČSOB v Praze-Radlicích a v Hradci Králové. V obou budovách bude fungovat moderní vytápění a chlazení prostřednictvím geotermální energie a obě stavby aspirují na platinový certifikát LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).



### ZPRÁVA O HOSPODAŘENÍ S ENERGIÍ:

Dlouhodobě pracujeme na snižování energetické náročnosti budov. Zaměřujeme se na HVAC (Heating, Ventilation, Air Condition – topení, chlazení a vzduchotechnika), osvětlení, spolupracujeme s IT v oblasti datových sálů. V letech 2013/2014 jsme začali instalovat osvětlení převážně s LED zdroji a DALI zařízení (systém řízení osvětlení), nyní přecházíme na autonomní řízení osvětlení (tam, kde je vhodné) – snížení spotřeby elektrické energie u osvětlení o 40–50 %. Prováděli jsme cílené technologické audity – generovaly úspory v řádu 10 tis. – 100 tis. Kč/rok a budova. Certifikovali jsme systém Energetický management – ISO 50 001, technologické audity jsme nahradili interními audity. Stanovujeme si roční cíle a akční plány, provádíme jejich vyhodnocení.

Naplnění legislativní povinnosti lze řešit také energetickými audity, které by stály každé 4 roky cca 4,5 mil. Kč. Optimalizujeme dodávky především elektrické energie jak na hladině vysokého napětí, tak i nízkého napětí. Nakupujeme elektrickou energii a plyn ve výběrových řízeních. Spotřeba elektřiny v ČSOB klesla o více než 20 % za posledních 6 let, roční úspora dosahuje pro srovnatelné objekty více než 20 mil. Kč. Po započtení všech faktorů klesly za posledních 7 let ná-

klady na elektřinu o 35 mil. Kč/rok. Rozhodující faktory představuje nákup energie, snížení spotřeby, přesun části IT z ČR, optimalizace ve vlastnictví budov. Uvažujeme o smart meteringu. Zajišťujeme záložní napájení pro datové sály a vybrané budovy – UPS (zařízení zajišťující nepřetržité napájení) a dieselagregáty. Máme připravené mobilní dieselagregáty v případě kritické infrastruktury finančního trhu – nastaveny procesy v rámci ČSOB a ČNB. Plníme legislativní požadavky – tvorba PENB (Průkaz energetické náročnosti budovy), rozúčtování tepla a teplé užitkové vody, kontroly účinnosti klimatizací a kotlů. Zajišťujeme některé činnosti a spolupracujeme v oblasti energetiky i s dceřinými společnostmi ČSOB.



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

**Pilíře odpovědného  
podnikání**

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI





POČET KLIENTŮ – NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ / TRŽNÍ PODÍL

Organizace s účtem  
u Poštovní spořitelny  
21 133 / 17,61%

Malé a střední  
organizace  
6 506 / 5,4%

Velké  
organizace  
65 / 0,1%

celkem

27 704 / 23%

BANKOMATY

Bankomaty  
celkem



bankomaty  
bezkontaktní  
**80**

bankomaty  
pro nevidomé  
**943**

Bankomaty v sociálních  
a zdravotnických zařízeních



**20**

**Boskovice** – Nemocnice

**České Budějovice** – Nemocnice /  
Poliklinika Euroclinicum

**Hradec Králové** – Poliklinika a Fakultní  
nemocnice, odd. Stomatologie

**Jáchymov** – Lázeňské domy Lužice /  
Jánský Dvůr

**Karlova Studánka** – Státní léčebné lázně

**Kladno** – Nemocnice

**Nýrsko** – Zdravotní středisko

**Olomouc** – Fakultní nemocnice

**Ostrava** – Poliklinika Poruba

**Praha** – IKEM / Nemocnice Na Homolce /  
Ústřední vojenská nemocnice

**Přerov** – Nemocnice

**Příbram** – Nemocnice

**Rakovník** – Nemocnice

**Sokolov** – Nemocnice

**Tovačov** – Zdravotní středisko

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

**Odpovědné produkty  
a služby**

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## V číslech



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### ERA OSOBNÍ ÚČET



pro seniory / **283 tisíc**



pro handicapované / **21 tisíc**

### BEZBARIÉROVÉ POBOČKY

celkem

**265**

bezbariérových

**215**



### eSCRIBE

obchodní místa Ery a Poštovní spořitelny vybavená službou eScribe, kde se neslyšící a těžce nedoslýchaví lidé snadno dorozumí s klientskými pracovníky díky on-line přepisu



**74**

V prvním čtvrtletí roku 2017 bude on-line přepis dostupný také na dalších 97 pobočkách ČSOB.

### MAJÁČKY PRO NEVIDOMÉ

obchodní místa vybavená akustickými orientačními majáčky pro nevidomé



**71**

### PODPORA BEZPLATNÉHO DLUHOVÉHO PORADENSTVÍ



Asociace občanských poraden (AOP)  
od roku 2007 již

**19,8 mil. Kč**



Poradna při finanční tísní  
od roku 2008 ve výši

**10,9 mil. Kč**

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

**Odpovědné produkty  
a služby**

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## Karta dobré vůle

### KARTA DOBRÉ VŮLE

je speciální debetní bezkontaktní platební karta World Elite MasterCard, díky které putuje z každé transakce u obchodníka



**0,6 % na dobrou věc**



Kartu používá v segmentu Privátního bankovníctví



**více než 700 klientů**



Díky jejich útratám banka v roce 2016 rozdělila mezi 21 českých neziskových organizací



**více než 2 000 000 Kč**



Celkově za dobu fungování Karty se podařilo získat na podporu filantropických projektů



**téměř 5 000 000 Kč**



Canisterapie pro těžce tělesně i mentálně postižené děti



Žáci žižkovského speciálního odborného učiliště ve věku 15–26 let s těžkým postižením měli koncem července 2016 díky **Kartě dobré vůle** možnost zúčastnit se prázdninového týdenního pobytu v Trhověm Štěpánově.

Během pobytu zažily děti díky vychovatelům–asistentům spousty obvyklých táborových aktivit, jako jsou pěší výlety za památkami, táboráky, společenské hry apod. Vítaným

oživením denních aktivit byla pravidelná canisterapie pod vedením mistra světa ve sportovní kynologii Ludka Šilhavého. Během ní žáci podle svých individuálních možností posilovali a rozvíjeli citové dovednosti při komunikaci se psem, rozumové dovednosti, rozšiřování slovní zásoby, jemnou a hrubou motoriku při házení míčků a relaxovali při kontaktu s přátelskými chlupáči.



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

**Odpovědné produkty a služby**

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI



## Péče o klienta

### KLIENTSKÁ PODÁNÍ

V roce 2016 bylo od klientů ČSOB, Poštovní spořitelny/Ery a neclientů přijato podání v podobě reklamace nebo stížnosti na některý z nabízených produktů nebo některou z poskytovaných služeb



43 619

Oproti roku 2015 se jedná o pokles celkového počtu evidovaných podání



o 1 %

Integrace útvaru Péče o klienty a pobočky v oblasti řešení clientských podání, možnost centralizovaného řízení celého reklamačního procesu a nastavení funkčních dohledových a kontrolních mechanismů přispěly v meziročním srovnání ke zrychlení doby řešení a rovněž se podařilo snížit počet vysoce rizikových podání.



### SPOKOJENOST S VYŘÍZENÍM REKLAMACE

V roce 2016 se nám podařilo držet vysoký poměr klientů spokojených s výsledkem řešení podané stížnosti/reklamace



Výpočet spokojenosti klientů s řešením stížnosti/reklamace vychází z metodiky KBC a představuje poměr všech evidovaných clientských podání vůči podáním, která byla klienty eskalována.



### ESKALOVANÉ PODÁNÍ

je podání, kde klient rozporuje výsledek řešení nebo s ním jakkoliv nesouhlasí, tj.  $SPOKOJENOST = 1 - (\text{počet eskalovaných podání} / \text{celkový počet evidovaných podání})$ .



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

**Odpovědné produkty a služby**

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI

## Ombudsman

V roce 2016  
tým ombudsmana vyřizoval



**1 067**  
podání

zaznamenal jejich mírný pokles



ve srovnání s rokem  
**2015**

Narostl ale počet klientů, kteří se  
obracejí na ombudsmana ČSOB i kvůli  
produktům skupiny ČSOB.



Podle ombudsmana  
**MARTINA KOVÁŘE**

je to důkaz důvěry klientů v jednu silnou značku – ČSOB.

*„Snažíme se všechna podání klientů řešit k jejich spokojenosti. U toho ovšem naše práce nekončí. Zajímá nás i obsah podnětů, a v případě, že klient má nápad, jak vylepšit nějakou službu či produkt, předkládáme jej v komisi, které říkáme Hlas klienta. Relevantní podněty pak poslouží všem, klientům i bance, která chce komfortní služby a produkty nabízet,“*

uvedl Martin Kovář.



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

**Odpovědné produkty  
a služby**

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI





## Mapování klientských cest

### MAPOVÁNÍ KLIENTSKÝCH CEST

Abychom lépe pochopili měnící se potřeby našich klientů, vytvořili jsme ve spolupráci s více než 5 000 z nich a s mnoha pracovníky z poboček i ústředí přehled toho, co a kdy klienti chtějí a jaké mají v dané chvíli od nás očekávání.

Mezi nejdůležitější patří dostupnost přehledných informací a partnerský vztah, ve kterém klient cítí, že si ho banka váží. Zjištěné postřehy uvádíme postupně do života a sdílíme je s kolegy v bance, abychom proklientský přístup zohledňovali hned při vývoji služeb. Jde například o následující:



Zrušení účtování poplatku za kontokorent v době exekuce



Zrušení poplatku za výměnu nefunkční karty či v případě změny jména



Zrušení vymáhání nízkých debetních částek (do 100 Kč) na rušeném účtu



Změna debetního procesu na běžných účtech (dvě SMS zdarma, klient je informován o dalším postupu a pokutě)



Zjednodušení sazebníku, vytvoření zkrácené verze na stránku A4



Sjednocení výpisů pro účty ČSOB a Poštovní spořitelna / Era



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

**Odpovědné produkty a služby**

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI

## Úvěrové podvody

### CO?



Úspěšně bojujeme proti úvěrovým podvodům

### PROČ?



předcházíme předlužování klientů



zajišťujeme čisté portfolio banky



zajišťujeme prevenci ztrát banky v řádech desítek mil. Kč (za rok 2016)



chráníme peníze klientů

### JAK?



odhalujeme nepravdivé, zkreslené nebo zamlčené informace, které klient uvede ve spojitosti se žádostí o úvěr, sjednáváním smlouvy nebo čerpáním úvěru



vyhodnocujeme informace o klientech z interních a externích zdrojů



ověřujeme platební bonitu klienta v úvěrových registrech



spolupracujeme s Policií ČR při vyšetřování podvodů



chráníme klienty banky před zneužitím jejich identity

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

**Odpovědné produkty a služby**

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI

## Spolupráce s dodavateli a studenty

### SEZNAM DODAVATELŮ NÁHRADNÍHO PLNĚNÍ

ČSOB si váží dodavatelů, od nichž mohla v roce 2016 nakoupit služby nebo zboží a získat díky nim a tomu, že zaměstnávají osoby se zdravotním postižením, náhradní plnění. Jsou jimi:



#### Dřevovýroba Otradov

marketingové služby při rozesílce kampaňových a mimokampaňových zásilek ve spolupráci s Ergotepem

#### ISS Správa budov s.r.o.

služby v rámci Facility Managementu

#### Office Assistance s.r.o.

dodávka kancelářského papíru

#### Ergotep, výrobní družstvo invalidů

zpracování dokladů, zajištění služeb v rámci projektů pro klienty, marketingové služby při rozesílce kampaňových a mimokampaňových zásilek

#### Transkript Online

zajištění služby eScribe, přepisu komunikace pro osoby se sluchovým postižením v pobočkové síti

#### Pancéř, s.r.o.

ostraha objektů

#### BARELOVÁ VODA s.r.o.

dodávka barelové vody

### SPOLUPRÁCE SE STUDENTY V ROCE 2016

praxe SŠ a VOŠ



98

stáže VŠ



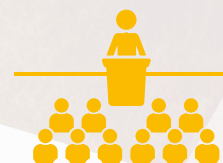
31

spolupráce na diplomových a bakalářských pracích zaměřených na témata související s HR



12

akce během roku



40

(veletrhy, přednášky, Assessment Centrum nanečisto apod.)

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

**Odpovědné produkty a služby**

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI



# V číslech



## ZAMĚSTNANCI

v evidenčním stavu ke dni  
31. 12. 2016

ženy  
**4 505**

muži  
**2 763**

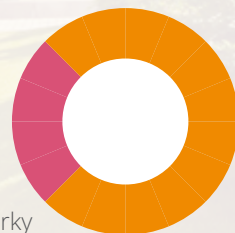
**7 268** celkem

## MANAŽEŘI

v evidenčním stavu ke dni  
31. 12. 2016



manažerky  
**175**



manažeři  
**360**

**535** celkem

## PRŮMĚRNÝ VĚK ZAMĚSTNANCE

**40 let**

## NÁSTUPY ZA ROK 2016

**1 106**

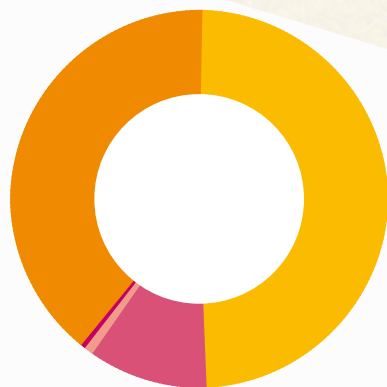
## ODCHODY ZA ROK 2016

**1 124**

## DNY ŠKOLENÍ ZA ROK 2016

**24 046 dní**  
(192 365 hodin)

## VZDĚLÁNÍ



**14** základní

**3 609** středoškolské

**801** bakalářské

**2 794** vysokoškolské

**50** postgraduální

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

### Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## Rovné příležitosti

### ROVNÉ PŘÍLEŽITOSTI

ČSOB podporuje rovné příležitosti, větší zapojení žen v manažerských pozicích, zaměstnávání osob se zdravotním postižením a umožňuje sladování osobního a pracovního života.

5 ROVNOST MUŽŮ A ŽEN



10 MĚNĚ NEROVNOSTÍ



### PODPORA ŽEN

V roce 2016 ČSOB pokračovala v nastavených rozvojových projektech zaměřených na genderovou diverzitu.

Patří sem mentoringový projekt Womentoring, zaměřený na manažerky, které měly v průběhu uplynulého roku mentory z řad členů představenstva.

Manažerky tak získaly komplexnější pohled na svou agendu a měly příležitost zvažovat svoji další kariéru v širších souvislostech. Do programu bylo zapojeno devět žen.



### ZLATÁ RYBKA

Profesnímu a osobnostnímu rozvoji manažerek se v ČSOB již 5 let věnuje komunitní uskupení Zlatá rybka. Vyústěním úsilí o rovné příležitosti žen se stala na konci roku 2016 nominace ženy do představenstva ČSOB.



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

**Zaměstnanci**

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI

# Rovné příležitosti

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

## Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI

### PROJEKT OZP

(navazuje na kampaň Fandím OZP)

Počet zaměstnanců se zdravotním  
postižením k 31. 12. 2016



63

VYPOČTENÁ VÝŠE ODVODU  
DO STÁTNÍHO ROZPOČTU  
BEZ NÁHRADNÍHO PLNĚNÍ

14 941 988 Kč

REALIZOVANÁ VÝŠE  
NÁHRADNÍ PLNĚNÍ ZA ROK  
2016

41 837 568 Kč

### DŮVODY NÍZKÉHO POČTU ZAMĚSTNANCŮ OZP



nízký zájem uchazečů OZP o pracovní  
místa v ČSOB z pohledu reakce na  
standardní inzerci



nedostatečné povědomí o nabídce  
vhodných volných míst pro  
zaměstnance OZP mezi uchazeči

### CÍL PROJEKTU



zaměstnávat více osob se zdravotním  
postižením



motivovat stávající zaměstnance, kteří  
mají status OZP, aby se k tomuto  
statusu přihlásili

# Rovné příležitosti



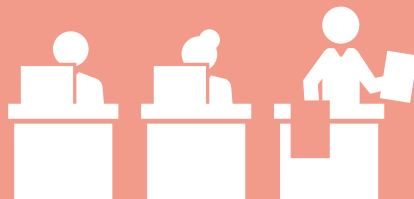
Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

## PODNIKNUTÉ KROKY

**Interní komunikační kampaň**  
seznámení zaměstnanců  
s problematikou OZP, osvěta pro  
manažery



**Vytipování Back office pozic  
pro OZP**



**Oslovení spřátelených  
neziskových organizací  
s nabídkou pracovních pozic  
pro OZP**



**Spolupráce s AV Institutem,**  
který je sociálním podnikem, nestátním zdravotnickým  
zařízením a agenturou práce se specializací v oblasti  
náboru a zaměstnávání osob se zdravotním postižením na  
otevřeném trhu práce s celostátní působností.

 **INSTITUT**

**Inzerce na pozice pro OZP**  
(např. pracovník tuzemských operací, administrativní  
pracovník pro zpracování dat a transakcí) na  
specializovaných webech pro OZP



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

### Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## Rovné příležitosti



### KAREL JEZBERA

Specialista odměňování a benefitů

*„Když jsem se před 15 lety stal účastníkem dopravní nehody, ze které jsem vyšel s trvalými následky, ani mě nenapadlo, že bych svůj zdravotní stav skrýval před svým okolím. Vždy jsem hrál otevřenou hru, a i proto mi přišlo logické, přihlásit se zaměstnavateli jako osoba se zdravotním postižením. Svůj zdravotní stav nijak netajím, prostě to*

*tak je. Za dobu svého působení v bance jsem se zatím nesetkal s žádnou negativní reakcí od okolí. Pokud i vy patříte mezi osoby se zdravotním postižením, buďte odvážní a nebojte se zaměstnavateli přihlásit.“*

### ONDŘEJ VÁCHA

Výkonný manažer – Odměňování, controlling a benefity

*„Ve svém týmu nerozlišuji, zda má zaměstnanec nějaký zdravotní handicap. Pro mě je důležité zapojení v týmu, vlastní aktivita, přístup k práci a pracovní výsledky, což jsou věci, které se zdravotním stavem přímo nespojují. I z pohledu diverzity v týmu se případná odlišnost může projevit jako pozitivní. ČSOB má snahu OZP zaměstnat a na-*

*bízí jim benefity nad rámec standardní nabídky, i proto bych chtěl zaměstnance se zdravotním postižením povzbudit, aby se za svůj status OZP nestyděli.“*



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

### Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

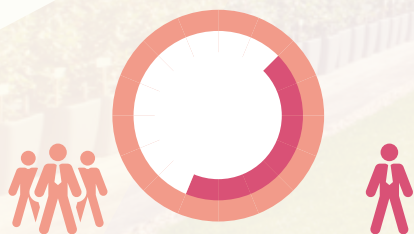
GRI



# Rovné příležitosti

## PROGRAM PRO MAMINKY A TATÍNKY

V roce 2016 pracovalo v Programu pro maminky a tatínky



zaměstnanců/kyň z pobočkové sítě  
**66** **25**

## V ROCE 2016 PROBĚHLY

### 3 WORKSHOPY

pro odcházející maminky na mateřskou dovolenou



**Mateřská jako součást kariéry:** Jak si mezi plenkami, kašičkami a pohádkami zachovat „zdravý rozum“?

### 2 WORKSHOPY

pro maminky a tatínky, kteří se vracejí z rodičovské dovolené do zaměstnání



**Adaptace po návratu z rodičovské dovolené:** Kariéra podruhé – aneb Jak přežít návrat do práce?

## DALŠÍ PROSTŘEDKY PRO SLAĎOVÁNÍ PROFESNÍHO A OSOBNÍHO ŽIVOTA ZAMĚSTNANCŮ ČSOB

FLEXIBILNÍ PRACOVNÍ DOBA

ZKRÁCENÉ PRACOVNÍ ÚVAZKY

SDÍLENÁ PRACOVNÍ MÍSTA

MOŽNOST PRACOVAT Z DOMOVA

55+



Na konci roku 2016 jsme se věnovali mapování potřeb zaměstnanců ve věku 55+. Se získanými poznatky dále pracujeme.

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

### Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI

## Angažovaní zaměstnanci

Podporujeme individuální zapojování našich zaměstnanců ve společensky prospěšných aktivitách a dobrovolnictví.

### PEČENÍ PRO DOBROU VĚC

V roce 2016 jsme pečení pro dobrou věc uspořádali třikrát. Do akce se zapojily desítky zaměstnanců, kteří napekli své oblíbené dobroty a prodávali je kolegům.



projekty našich partnerských neziskových organizací podpořil výtěžek



112 230 Kč

### NADAČNÍ FOND MATHILDA



si díky němu pořídil štěňátko, které bude vycvičeno na vodícího psa.

### ČESKÁ ASOCIACE PARAPLEGIKŮ



částku věnovala na podporu tréninkového zaměstnávání vozíčkářů v charitativním obchodě Hvězdný bazar.

### NADAČNÍ FOND ČESKÉHO ROZHLASU – projekt Světluška



výtěžek věnoval žákům a studentům s těžkým zrakovým postižením.

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

### Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI

# Angažovaní zaměstnanci

## ČSOB FOND POMOCI

Pomoc může mít různou formu. Posláním ČSOB coby předního odborníka v oblasti financí je především nabízet pomoc klientům řešit jejich aktuální potřeby prostřednictvím specifických produktů a služeb doprovázených kvalitním poradenstvím. Ovšem pro společnost, která se cítí odpovědná nejen za správu svěřených prostředků a důsledné dodržování pravidel etického podnikání, ale také za dopad své činnosti na společnost, ve které působí, a v neposlední řadě za své zaměstnance, by to bylo málo.

V roce 2011 proto vznikl Fond pomoci, ze kterého lze poskytnout jednorázovou peněžní pomoc ve výši



**30 000 Kč**

Tento fond může využít každý zaměstnanec banky pro někoho ze své rodiny či blízkého okolí, kdo potřebuje pomoci financovat:



## REHABILITAČNÍ KOMPENZAČNÍ POMŮCKY

## OSOBNÍ ASISTENCI PRO HANDICAPOVANÉ DĚTI A STUDENTY

## VZDĚLÁVÁNÍ HANDICAPOVANÝCH DĚTÍ

## POBYT V REHABILITAČNÍCH ZAŘÍZENÍCH

ČSOB při posuzování a zpracování žádostí využívá **Nadace Charty 77** a zkušeností pracovníků, kteří již 20 let spravují **Konto BARIÉRY**. Tým nadace zná cílovou skupinu lidí, pro které je fond určen, umí citlivě prověřovat oprávněnost žádostí a má pro tento účel skvěle nastavená pravidla. Právě to je pro banku zárukou, že každá koruna z našeho fondu bude vynaložena účelně.

V roce 2016 Fond pomoci dokázal podpořit 44 osob celkovou částkou téměř jeden milion korun. Za celou dobu fungování získalo pomoc již 313 osob, kterým jsme rozdělili bezmála



**5,5 milionu Kč**

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

**Zaměstnanci**

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI

## Angažování zaměstnanci

### PŘÍBĚH BARBORKY, 14 LET

Barborka je dcera našeho klienta a bohužel není zdravá – trpí senzoricko-motorickou neuropatií a těžkou tetraparézou a pohybuje se pouze na vozíku. Navštěvuje sedmou třídu běžné základní školy s výbornými výsledky. Vzhledem k postižení všech končetin potřebuje neustálou asistenci. Je velmi šikovná, píše a maluje ústy, pořádá výstavy svých děl a její obrazy mají velký úspěch.

Barborka používá starší elektrický vozík, a to především pro pohyb venku. Vozík je totiž moc velký, ve škole a v jiných interiérech se s ním dá jen těžko pohybovat.

Žádost o 30 000 korun z Fondu pomoci podal náš kolega, korporátní bankéř Michal P., aby po dohodě s rodiči pomohl Barborce získat prostředky na nový elektrický interiérový vozík, který zdravotní pojišťovna nehradí.



V 9. ročníku dobrovolnického programu **ČSOB Pomáháme společně** proběhlo dobrovolnických akcí



**132**

na pomoc veřejně prospěšným organizacím věnovali



**7 232 hodin**

Do 7. ročníku kampaně **Daruj krev, daruješ zdraví!** se zapojilo



**302** dárců krve

zapojilo se dobrovolníků



**904**

151 zaměstnanců se zapojilo do **ČSOB Běhu pro dobrou věc**. Společně uběhli 1 904 km a vyběhali pro **Výbor dobré vůle – Nadaci Olgy Havlové** na pomoc dětem a dospělým s handicapem



**190 400 Kč**



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

**Zaměstnanci**

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## Angažovaní zaměstnanci

233 zaměstnanců se v květnu zapojilo do kampaně **Do práce na kole** a ujelo společně 41 561 km, čímž se zasloužilo o



**83 122 Kč**, které Výboru dobré vůle - Nadaci Olgy Havlové darovala banka

Ve třech charitativních aukcích zaměstnanci vydražili fotografie ze svých dovolených ve prospěch vybraných neziskových organizací za



**26 762 Kč**

Zaměstnanci splnili **vánoční přání** v 8 dětských domovech



**287** dětem

Zaměstnanci zorganizovali 22 sbírek nebo benefic, které přihlásili do matchingového fondu **Společně s ČSOB**.



zaměstnanci přispěli

**577 392 Kč**

ČSOB věnovala

**462 663 Kč**

Dvě sbírky věcí pro dobročinné obchody **Domova Sue Ryder** vynesly



**34 510 Kč**

Peněžní prostředky získané z jejich prodeje pomohly Domovu financovat kvalitní a důstojnou péči o seniory, kteří potřebují z důvodu nemoci či stáří pomoc druhých při běžných činnostech.



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

**Zaměstnanci**

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## FILMOVÉ PROJEKCE

Ve spolupráci s **Asociací českých filmových klubů** organizujeme pro klienty banky i veřejnost filmové projekce nejprestižnějších klasických filmů distribuovaných v tuzemských kinech. Snímky mapují světovou i domácí kinematografii. Po projekcích následuje beseda o filmu se zajímavými hosty. Promítali jsme například Osm a půl od Federica Felliniho nebo Muž jménem Ove od Frederica Backmana.

## NA KAFE SE SMETANOU

Připravili jsme novou lifestyleovou talk show s moderátorem Janem Smetanou. Jeho hosty už byli například Jan Onder nebo Ondřej Synek. Právě sport, ale také zdraví a životní styl jsou našimi hlavními tématy. Vždy se můžete těšit na známé a inspirativní osobnosti z oblasti sportu nebo kultury.



## VÝSTAVY

Součástí programu ČSOB Inspirace pro veřejnost jsou také výstavy výtvarného umění, fotografie a designu. V roce 2016 jsme představili 7 výstavních titulů. Začátek roku jsme uvedli výstavou výtvarníka Pavla Klímy s názvem Necituj. Následovala Výstava grafika Oldřicha Kulhánka a jeho návrhů poštovních známek ze sbírek Poštovního muzea. Na jaře jsme pak představili sérii fotografických autportrétů mladého nadějněho autora Martina Faltejska. O prázdninách jsme obdivovali fotografie ze soutěžního projektu Příběhy české přírody. Po prázdninách jsme v našich výstavních prostorách přivítali fotografa Herberta Slavíka a jeho výběr sportovních fotografií. Říjen byl ve znamení fotografie krajiny autora Aleše Mynáře a závěr roku pak patřil Janu Svatošovi a jeho fotografiím z africké divočiny a ze ZOO Dvůr Králové.

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

### Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI

## ČSOB Na Zdraví



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### ČSOB NA ZDRAVÍ

Aktivní pohyb pro radost, pro dobrý pocit a hlavně pro zdraví by měl mít své místo v životě každého z nás. V roce 2016 jsme proto spustili sportovní projekt ČSOB Na Zdraví, který je určen především nadšeným amatérským sportovcům po celé republice. Je otevřen každému, kdo sportuje a pohybuje se na čerstvém vzduchu. V sedmi různých regionech vybíráme sportovní projekty, které si užijí rodiny s dětmi a každý, kdo rád tráví svůj volný čas aktivně. Mezi sportovce se řadí jak naši klienti, tak zaměstnanci.



**3 ZDRAVÍ  
A KVALITNÍ ŽIVOT**



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

### Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI



## ČSOB pomáhá regionům



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

ČSOB v roce 2016 podpořila přímé investice do společnosti a nejrůznější filantropické projekty částkou



**33,7 mil. Kč**

### PARTNERSKÉ NEZISKOVÉ ORGANIZACE



[Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové](#)  
[Nadační fond Manihilda](#) | [Poradna při finanční tísni](#)  
[Nadace VIA](#) | [Asociace občanských poraden](#)  
[Nadace Charty 77 – Konto Bariéry](#)  
[Nadační fond Českého rozhlasu – projekt Světlučka](#)  
[Domov Sue Ryder](#) | [Sdružení Neratov](#)  
[Česká asociace paraplegiků](#)  
[Fórum dárců](#) | [Byznys pro společnost](#)  
[Nadační fond Rozum a Cit](#)

### ČSOB POMÁHÁ REGIONŮM

Program nově proběhl ve dvou grantových kolech a celková částka, kterou neziskové organizace získaly pro své projekty, se vyšplhala na téměř



**7,3 milionu Kč**

a překonala tak všechny dosavadní ročníky.

Do každého kola programu ČSOB pomáhá regionům se zapojilo celkem **56 veřejně prospěšných projektů** ve všech **14 krajích** České republiky.



Částka, kterou jednotlivým projektům neziskových či příspěvkových organizací, škol a dalších institucí posílali lidé z jejich bližšího i vzdálenějšího okolí, dosáhla



**3 063 182 Kč**

ČSOB pak mezi jednotlivé projekty rozdělila další

**+ 4,2 mil. Kč**

V roce 2016 tak bylo v grantovém programu rozděleno

**7 263 182 Kč,**

což znamená nejúspěšnější ročník od jeho vzniku v roce 2013.

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

**Filantropie**

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI





## ČSOB pomáhá regionům



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Nejúspěšnějším projektem na podzim 2016 se stalo **Auto pro hospic**, za kterým stojí Domácí hospic Jordán o.p.s. Zdravotní sestry a další personál z jihočeského Tábora požádaly o příspěvek na nový automobil, který by nahradil dosluhující vozy dopravující ve dne i v noci personál, léky i nezbytné vybavení k nevléčitelně nemocným lidem.



**Domácímu hospici Jordán** se podařilo od individuálních dárců vybrat

**+ 50 tis**

**213 tisíc Kč**  
a díky tomu získal dalších

**50 tisíc Kč**  
jako nejvyšší možný příspěvek od ČSOB vyhrazený pro daný region

Právě v Jihočeském kraji věnovali individuální dárci vůbec nejvyšší částku. Celkem tam čtveřici projektů (mezi které patří i Domácí hospic Jordán) přispěli více než



**304 000 Kč**

*„Za všechny naše spolupracovníky musíme velmi poděkovat lidem, kteří se o program ČSOB pomáhá regionům zajímají a kteří poslali jakoukoli finanční podporu, ať už našemu hospici, nebo kterémukoli z dalších úžasných projektů. Samotnému programu pak děkujeme za to, že nás v jižních Čechách zařadil mezi finalisty a že jsme tak příspěvek mohli získat,“ říká ředitelka Domácího hospice Jordán Marie Sovadinová.*



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

**Filantropie**

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI



## Podporujeme vzdělávání

### MODRÁ AKADEMIE

3. ročník tohoto intenzivního vzdělávacího programu (v roce 2016 ještě pod názvem Akademie Modrého života) proběhl v tématech Rozvoj organizace a týmu a Komunikace a fundraising.



Akademie se účastnilo 29 neziskových organizací, které absolvovaly sérii workshopů, odborné poradenství, mentoring a koučování. Grant na podporu interního rozvoje a profesionalizace neziskové organizace podpořil navíc 9 z nich, mezi něž bylo rozděleno



450 000 Kč

Modrou akademii realizujeme ve spolupráci s odbornými dobrovolníky – ať již z řad zaměstnanců ČSOB, nebo z partnerských a dodavatelských organizací. V roce 2016 se tak v akademii angažovalo



43 spíkrů | 16 konzultantů |  
18 koučů

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI

### FOND VZDĚLÁNÍ

Společná iniciativa ČSOB a Výboru dobré vůle - Nadace Olgy Havlové v roce 2016:

4 KVALITNÍ VZDĚLÁNÍ



26

nových stipendistů

85

studentů pobírajících pravidelné stipendium

5

studentů podpořených jednorázovým příspěvkem na školné

### ČSOB NADAČNÍ PROGRAM VZDĚLÁNÍ

V roce 2016 se konal již sedmý ročník programu na podporu projektů s tematikou **finanční gramotnosti**. Podruhé jsme také podpořili projekty zabývající se **bezpečností v on-line prostředí**. Ve dvou grantových kolech bylo vybráno celkem 15 projektů, které se podělily o



1 888 574 Kč

## Podporujeme sociální podniky

### ČSOB GRANTOVÝ PROGRAM STABILIZACE SOCIÁLNÍCH PODNIKŮ

Ve čtvrtém ročníku programu jsme podpořili 6 sociálních podniků 840 tisíci korunami. Každý z podniků získal finanční podporu ve výši

Všechny vítězné podniky zaměstnávají osoby se zdravotním postižením, zaměřují se však na různé oblasti podnikání. Mezi podpořenými je například



**100 000 Kč**

a odborné poradenství v hodnotě **40 000 Kč** určené k zefektivnění jeho činnosti.



**grafické studio, firmy nabízející zahradnické nebo masérské služby.**

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

**Filantropie**

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI

### CESTY NA VRCHOL

V průběhu června ultramaratonec René Kujan během přes sedm nejvyšších vrcholů sedmi nejvyšších pohoří ČR prošlapával cestu na vrchol těm, kteří běhat nemohou. Trasu tvořilo bezmála 1 000 kilometrů a René musel zdolat každý den minimálně vzdálenost jednoho maratonu, a to 22 dnů po sobě. K běžci se mohl kdykoli kdokoli přidat – na symbolických pár metrů, kilometrů nebo třeba celý maraton, a podpořit tak morálně nejen samotného běžce, ale svým příspěvkem hlavně lidi s poraněním míchy.



Celý výtěžek Cest na vrchol, který se vyšplhal na

**610 287 Kč,**

totiž putoval na podporu tréninkového pracoviště s názvem **Hvězdný bazar**, takřkajíc postavit se zase na vlastní nohy.

Tady vozíčkáři získávají své první pracovní zkušenosti ve svém „novém“ životě po úraze a Hvězdný bazar jim pomáhá



## ČSOB Pojišťovna



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### POBOČEK ČSOB POJIŠŤOVNY



91

### ČSOB POJIŠŤOVNA V ROCE 2016

#### OBSLOUŽILA



1,2 mil.  
klientů

#### VYŘÍDILA



219 359  
pojistných událostí

#### VYPLATILA



7 801 mil. Kč  
pojistného plnění

### SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST – JIŽ 6. ROKEM POMÁHÁME



O klienty chceme pečovat a nabízet jim nejlepší služby a produkty. Zároveň jsme si vědomi svojí společenské odpovědnosti.

Společenská odpovědnost ČSOB Pojišťovny, stejně tak jako ostatních členů skupiny ČSOB, je jedním ze základních pilířů firemní filozofie a nedílnou součástí jejího podnikání.



Ke společenské odpovědnosti přistupujeme jako k přirozené součásti každodenního života firmy a jejích zaměstnanců.

Povaha našeho podnikání směřuje k základnímu lidskému principu, a tím je pomoc. Denně se setkáváme s menší či větší měrou nepřízné osudy, s jehož dopady se na nás naši klienti s důvěrou obracují. Princip pomoci uplatňujeme nejen ve svém podnikání, ale i ve všech klíčových oblastech společenské odpovědnosti.



Umíme pomáhat přesně tam, kde je naše pomoc zapotřebí. Obsahem pomoci je fyzická práce, odborná pomoc nebo finanční podpora na uskutečnění konkrétních projektů, které realizujeme s neziskovými organizacemi po celé České republice.

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny**

O zprávě

GRI



## ČSOB Pojišťovna



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### DOBROVOLNICTVÍ

Od roku 2011 se desítky zaměstnanců věnují vždy minimálně dva dny v roce dobrovolnické činnosti. Způsob fungování a míra jejich angažovanosti je jedinečná. Jsou rukama i srdcem tam, kde je to nejvíce potřeba. Každý ze zaměstnanců si může vybrat, do kterého dobrovolnického projektu se zapojí.

Oblasti, ve kterých aktivně působíme:



Děti a rodiny



Pomoc znevýhodněným spoluobčanům



Senioři, hospicová péče



Životní prostředí

Široký rozsah asistenčních služeb 24 hodin denně

24h



### SPONZORING



Finančně podporujeme



sportovní kluby a organizace hendikepované sportovce, sportovní akce apod.



### PENĚŽITÉ DARY



Peněžní sbírky zaměstnanců i ČSOB Pojišťovny jsou určeny na jednorázové aktivity nebo dlouhotrvající projekty.



vzdělávací instituce (školy, základní umělecké školy, konzervatoře apod.)



kulturní instituce a události (rodinné festivaly, koncerty, výstavy apod.)

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace a zajímavosti ze skupiny**

O zprávě

GRI



## ČSOB Pojišťovna



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### MODRÝ DEN

Již podruhé jsme se stali pořadateli **Modrého průvodu** pořádaného na podporu osob s poruchami autistického spektra (PAS). Průvod se konal v pátek 1. 4. a zúčastnily se ho stovky dětí a dospělých. Na jeho konci proběhlo společné vypuštění modrých balónek. Modrá barva je symbolem komunikace a sebevyjádření, což je jedna z oblastí, ve které mají lidé s PAS největší potíže. Modrý průvod je součástí osvětových akcí ke **Dni autismu** (2. 4.) v celé České republice s názvem „Mám svůj svět, ale mám Vás rád“, které se konaly v roce 2016 již počtvrté.



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny**

O zprávě

GRI



### EKOLOGIE

Koncem června se několik zaměstnanců ČSOB Pojišťovny v rámci dvoudenní dobrovolnické aktivity zapojilo do hrabání podmáčených luk, které nelze shrabat pomocí techniky.



## ČSOB Pojišťovna



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### DOBROVOLNICKÁ AKCE „TÁTA FRČÍ“ S RC KULIHRÁŠEK

S rodinným centrem [Kulihrášek](#) spolupracujeme v rámci dobrovolnických aktivit již druhým rokem a i v roce 2016 jsme pomohli s realizací dětských soutěží.



### VÝLET S TYFLOCENTREM

V rámci již mnohaleté spolupráce ČSOB Pojišťovny a pardubického [Tyflocentra](#) se ve dnech 27. – 28. 5. 2016 uskutečnil další z výletů. Tentokrát naši zaměstnanci se zrakově postiženými klienty Tyflocentra navštívili Kroměříž. Kromě prohlídky města a jeho památek prožil každý klient část výletu ve společnosti svého dobrovolníka dle vlastního přání.

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny**

O zprávě

GRI



## ČSOB Pojišťovna



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### DOBROČINNÁ PEKÁRNA

24. 10. 2016 se již potřetí otevřely pomyslné dveře Dobročinné pekárny ČSOB Pojišťovny. Zaměstnankyně připravily pro své kolegyně a kolegy nejrůznější pochoutky a výtěžek z jejich prodeje byl věnován malé Erice, která ochrnula po vakcinaci, a vybrané peníze jí pomohou v léčbě.



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace a zajímavosti ze skupiny**

O zprávě

GRI

### REMOBIL

V období 22. 8. – 30. 9. 2016 probíhala v ČSOB Pojišťovně sběrná akce v rámci projektu Remobil. Jednalo se o sběr starých mobilních telefonů a drobného elektrozařízení. Celkem jsme nasbírali 226 kusů mobilních telefonů, 25 kg drobného elektrozařízení, ušetřili 6 757 litrů pitné vody, snížili 2 185 km a 358 kg emisí ekv. CO<sub>2</sub>. Sběrem jsme přispěli na aktivity **Jedličkova ústavu a škol** a zajistili 36 hodin práce pro handicapované spoluobčany. Díky tomu jsme získali Certifikát společensky odpovědné firmy.





## ČSOB Pojišťovna



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### VÍKEND S AUTISTY

V srpnu proběhla, již v pořadí druhá, Víkendovka s autisty. Po loňské premiéře jsme zaznamenali obrovský ohlas a tím i zvýšený zájem rodin s dětmi s poruchou autistického spektra o účast na této naší akci. Bezmála stovka lidí přijela za námi do táborové základny na Baldě, aby si užila terapii hrou, odpočinek i zábavu. Podstata spočívá v tom, že program připravujeme zvláště pro autistické děti, jejich zdravé sourozence a rodiče.



### KAVÁRNA POTMĚ

27. 6. 2016 přijela světluščí putovní Kavárna POTMĚ do Pardubic. Zatemnělý autobus, ve kterém připravují nápoje nevidomí číšníci, parkoval na Masarykově náměstí v Pardubicích. Návštěvou kavárny přispívají návštěvníci do sbírky Světluška na pomoc nevidomým.

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny**

O zprávě

GRI



## ČSOB Leasing

V roce 2016 jsme opět spolupracovali s **Nadačním fondem Českého rozhlasu – projektem Světluška**. Kavárna POTMĚ tak znovu získala dlouhodobý pronájem doprovodného vozidla v hodnotě

**99 870 Kč**



Další automobil získaly **Charita Pardubice** (Škoda Roomster Praktik) a **Sdružení Linka bezpečí** (Škoda Fabia).



V roce 2016 zaměstnanci poprvé podpořili Nadační fond Českého rozhlasu **Nočním během pro Světlušku**.



Společně se zaměstnanci dlouhodobě podporujeme **Asociaci integrovaných sportů**, pro kterou dvakrát ročně pořádáme finanční sbírku. Asociace integrovaných sportů každoročně získává na realizaci celorepublikových turnajů v kuželníku

**100 000 Kč**



Zaměstnanci loni třikrát zorganizovali akci „**Kdo nepeče s námi, peče proti nám**“, během níž napekli pro své kolegy dobroty, a ti si pak za dobrovolný příspěvek mohli koupit chutnou snídani. Celkově se podařilo získat

**20 693 Kč**

pro **Mamma Help** a **Nadační fond Petra Koukala**.



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny**

O zprávě

GRI



## ČSOB Leasing



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná



### DOBROVOLNICTVÍ

Zaměstnanci ČSOB Leasingu dlouhodobě rádi pomáhají neziskovým organizacím. Každoročně se 2/3 z nich zúčastní dobrovolnického dne.



### NOTEBOOKY PRO...

Věnovali jsme 16 použitých notebooků organizacím **CZEPA, Městské muzeum Králíky a Asociace integrovaných sportů**



16x



### DÍLNA RUKAMA NOHAMA

Zaměstnanci v roce 2016 dvakrát provozovali charitativní obchůdek, kdy prodejem věcí podpořili **Farní charitu Starý Knín** (dílna Rukama Nohama) částkou



9 000 Kč

a organizaci **CZEPA** částkou  
8 168 Kč



### HVĚZDNÝ BAZAR

Rovněž dvakrát během roku zaměstnanci zrealizovali věcnou sbírku pro **Českou asociaci paraplegiků** (CZEPA) a jejich charitativní obchod **Hvězdný bazar**.



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny**

O zprávě

GRI



## ČSOB Asset Management



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### JAK POMÁHÁME

Pravidelně poskytujeme dary nadacím a jiným obecně prospěšným společnostem, z nichž řada je klienty ČSOB AM, kterým spravujeme peněžní prostředky v rámci správy jejich portfolií.



Za nejvýznamnější považujeme naši dlouhodobou spolupráci s **Výborem dobré vůle – Nadací Olgy Havlové**, se kterou spolupracujeme již více než 20 let. Finanční podpora z ČSOB AM je využívána v projektu Letní jazykové školy, díky které se daří VDV realizovat jazykové vzdělávání dětí z dětských domovů v podobě intenzivní jazykové výuky v délce 2 týdnů.

Dále se naši zaměstnanci v projektu Sport pro charitu pravidelně připojují k „Běžcům dobré vůle“ na podporu lidí se zdravotním postižením.



### V ROCE 2016 JSME DAROVALI 500 000 Kč

Naši zaměstnanci se aktivně účastní **dobrovolnických dnů**: v roce 2016 se zúčastnilo 22 zaměstnanců (z celkových 80). Již tradičně chodíme pomáhat do Kojeneckého ústavu v Krči, kde vypomáháme s údržbou rozsáhlého přilehlého parku a dětských hřišť pro děti z Kojeneckého ústavu. Pravidelně pořádáme dobrovolnické sbírky oblečení, hraček a dalších dětských potřeb pro děti z Kojeneckého ústavu.



Spolupracujeme rovněž s **Nadací Jedličkova ústavu** nebo **Nadačním fondem obětem holocaustu**.



Převážně ženská část osazenstva naší společnosti se aktivně zapojuje do **Pečení pro dobrou věc**, které je organizováno ČSOB.



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace a zajímavosti ze skupiny**

O zprávě

GRI



# ČSOB Asset Management



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

## VZDĚLÁVÁNÍ VEŘEJNOSTI V OBLASTI INVESTOVÁNÍ

**NICOLE KRAJČOVIČOVÁ,**  
členka představenstva

*„Vzhledem ke stále velmi nízké úrovni investiční gramotnosti občanů se společnost ČSOB AM zaměřuje na přípravu takových materiálů a informací o investování do podílových fondů, které jsou jasné, odborné, ale zároveň srozumitelné a zachovávají podmínku vyváženosti.“*

## SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÉ INVESTOVÁNÍ

Významnou složkou Programu společenské odpovědnosti ČSOB je nabídka otevřených podílových fondů, jejichž investiční

strategie je v souladu s principy společenské odpovědného investování (SRI – Socially Responsible Investing).

Princípem SRI, pokud jde o otevřené podílové fondy, je výběr investičních témat, investičních titulů a cílovaných firem v souladu s hodnotovým programem SRI. Tento výběr je zpravidla uskutečňován prostřednictvím speciálních institutů v organizač-

ní struktuře správcovských společností a řídí se tzv. European SRI Transparency Guidelines. KBC AM patří mezi významné správce společensky odpovědných fondů a rozvíjí tuto strategii již od roku 1992.

Mezi investičními tématy preferovanými ve společensky odpovědném investování najdeme ta, jež zdůrazňují ekologii a řešení usilující o dlouhodobě udržitelný rozvoj (sustainability). Významným kritériem výběru firem, do jejichž cenných papírů

společensky odpovědné fondy investují, je i ohleduplnost v oblasti pracovněprávních vztahů, respektování obecných lidských práv a zákazu dětské práce.

ČSOB nabízí českým klientům 12 retailových KBC fondů společensky odpovědného investování a 1 český klon, „ČSOB Akciový vodního bohatství“. Je však nutno zdůraznit, že ČSOB AM uplatňuje základní kritéria společensky odpovědného investování na

portfolia všech fondů, která ČSOB nabízí klientům. Cílem je vyloučit z portfolií fondů firmy používající korupční praktiky a zneužívající dětskou práci, stejně jako firmy vyrábějící zbraně zakázané mezinárodními dohodami.

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace a zajímavosti ze skupiny**

O zprávě

GRI



## Českomoravská stavební spořitelna

ČMSS se v roce 2016 stala hlavním partnerem fundraisingového a osvětového projektu **Srdcerváči**.

Srdcerváči se zabývají především podporou zaměstnávání osob se zdravotním postižením. ČMSS chce této v oblasti skutečně pomáhat, a to nejen finančně, ale i v oblasti dobrovolnictví a poradenství a rozvíjením řady společných aktivit. Téma zaměstnávání osob se zdravotním postižením je ČMSS blízké, zapadá do diverzity a zároveň je plně v souladu s novým brand ideálem ČMSS.

ČMSS a Srdcerváči tak chtějí vybudovat společnou strategii při podpoře lidí s postižením na trhu práce. ČMSS se chce zároveň více zaměřit na finanční poradenství pro osoby se zdravotním postižením a chce formou expertního dobrovolnictví a dobrovolnických akcí do projektu zapojit i své zaměstnance.

Srdcerváči v lednu 2017 rozdělili 450 tisíc korun mezi deset organizací, které zaměstnávají lidi s postižením, a zdravotně postiženou podnikatelku, která kvůli vážné nemoci a následné invaliditě musela opustit chov ovcí a věnuje se včelařství. Příběhy kriminalisty na vozíku, fotografky s dětskou obrnou, lékaře se syndromem vyhoření, vojáka s rakovinou i vysokého státního úředníka s psoriázou inspirovaly a podporovaly od září 2016 v projektu Srdcerváči mnohé zdravotně postižené, aby se ne-

vzdávali svých kariérních snů. A těm takzvaně zdravým ukazovaly, že mezi námi žije mnoho skutečných superhrdinů všedních dní, kteří se krom běžných starostí musí prát i se svou nemocí či úrazem a přitom ve své profesi mnohdy předčí ty takzvané zdravé.

Letošních téměř půl milionu korun představuje výtěžek z fundraisingového katalogu, v němž si drobní dárci za své dary vybírají jako odměnu unikátní zážitky a dárky, které Srdcerváčům věnují firmy, neziskové organizace a drobní podnikatelé. Celkově Srdcerváči každý rok na pomoc handicapovaným rozdělí několik milionů korun.



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny**

O zprávě

GRI



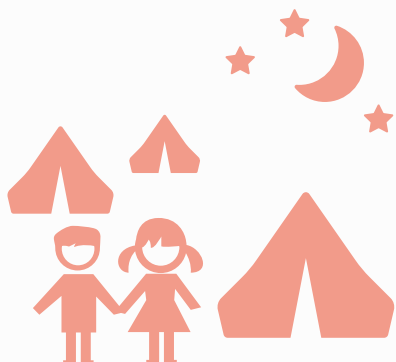
## Hypoteční banka

### SOS DĚTSKÉ VESNIČKY

Poslání Hypoteční banky zní „Pomáháme našim klientům bydlet“. S ohledem na to se v rámci své společenské odpovědnosti dlouhodobě zaměřujeme na zlepšování životních podmínek týkajících se bydlení a všeho, co dělá z domova příjemné místo k životu.

V roce 2016 uplynulo přesně 15 let od doby, kdy Hypoteční banka navázala spolupráci s neziskovou organizací SOS dětské vesničky, která opuštěným dětem umožňuje vyrůstat v láskyplném prostředí. Od začátku spolupráce se celková částka poskytnutá Hypoteční bankou na zlepšení podmínek dětí i jejich pěstounů vyšplhala na částku přesahující šest milionů korun.

**Hypoteční banka se snaží dlouhodobě pomáhat i jinými způsoby:**



### 1. ZAMĚSTNANCI HYPOTEČNÍ BANKY ZVELEBILI SOS VESNIČKU V KARLOVÝCH VARECH

Jednotlivé týmy během pracovního víkendu pomáhaly s úpravou areálu vesničky s dvanácti rodinnými domy pro pěstouny a jejich svěřence. Práce bylo opravdu mnoho a byla rozmanitá – od malování interiérů, třídění oblečení, sadové práce přes úpra-

vy a realizace oplocení, prostě vše, co bylo v areálu zapotřebí udělat. Díky naší pomoci jsme správci objektu ušetřili více než půl roku vlastní práce. Zaměstnanci však nepřispěli jen svým časem a prací, ale celá řada z nich ve sbírce věnovala dětem milý dárek.



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny**

O zprávě

GRI



## Hypoteční banka



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

### 2. ON-LINE AUKCE FOTOGAFIÍ HERBERTA SLAVÍKA NA AKTUÁLNĚ.CZ

Vrcholem oslav patnáctileté spolupráce byla veřejná dražba na zpravodajském webu Aktuálně.cz. Předmětem dražby byly fotografie malých obyvatel karlovarské SOS vesničky. Přibližně padesát dětí z SOS dětské vesničky v Karlových Varech – Doubí totiž dostalo příležitost proměnit se na je-

den den v postavu podle svého přání. Někteří se tak převtělili do čmeláka, modrého šmouly, víly nebo třeba baletek. Výsledek jejich přání pak se svým týmem zachytil Herbert Slavík, jeden z nejlepších českých fotografů současnosti.



### SNĚHOVÉ KRÁLOVSTVÍ

Dětství je čas nevinnosti, her a víry v dobré konce.

Budeme mít co jíst? Kde spát? Čím svítit? Takové otázky si kladou nejen někteří dospělí, ale bohužel také malé děti, jejichž jedinou starostí by přitom měl být zapomenutý domácí úkol nebo rozbitá hračka. Jenomže ať už jsou jejich starosti jakékoliv, jsou to pořád ještě děti, které věří na zázraky a mají chuť si hrát, protože díky pohádkám neztratily naději a víru na dobrý konec.

Není proto s podivem, že většina holčiček zvolila kostým princezen nebo víl, které pro ně znamenají možnost alespoň na chvíli hodit starosti za hlavu. A ruku na srdce – která mladá dáma by odolala kostýmu princezny Elsy? Jen sněhulák Olaf nemohl dorazit – užíval si zaslouženou dovolenou v Antarktidě.



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny**

O zprávě

GRI





## Hypoteční banka

### BALET V SRDCI

*Balet je moje vášeň. Touha po harmonii v pohybu, dokonalosti v nečistší formě a procítění výjimečně krásného a dechberoucího prožitku.*

Tohle by vám zřejmě řekla, kdyby byla velká. Ale je jí teprve osm let a balet pro ni především znamená možnost na chvíli zapomenout na své trápení. Když tančí, nemyslí na to, že její máma bere drogy, a ona proto bydlí u babičky a stýská se jí po malém bráškově. Sní o tom, že se máma uzdraví, přestane se hádat s babičkou a všichni budou zase spolu.



### ZPÍVÁM, TEDY JSEM

*Baví mě zpěv a hudba. Moje hodná babička mě v této zálibě velmi podporuje, i když má moc práce s mými čtyřmi mladšími sourozenci. Vloni jsme se přestěhovali do SOS dětské vesničky v Karlových Varech. I když jsem musela nastoupit do nové školy, najít si nové kamarády, tak se mi tady moc líbí.*

*Maminka má nové miminko a často za námi jezdí na návštěvu. Teď už si došla rozumíme. Když jsem byla menší, tak mamka často prohrála všechny peníze v automatech, a to jsme se pak museli jít najíst k babičce. Teď jsme všichni spokojení – já, babička i moji sourozenci.*



Skupina ČSOB  
Přátelská a odpovědná

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny**

O zprávě

GRI



## Hypoteční banka

### 3. ČESKÝ OSTROVNÍ DŮM

Hypoteční banka je jedničkou na trhu s hypotečními úvěry a je tak úzce spjata s bydlením. Vnímá však zároveň svou odpovědnost, má zájem o životní prostředí a hledá možnosti pro širší využití myšlenek na jeho ochranu a kultivaci. Proto jsme se rozhodli podpořit projekt Český ostrovní dům a jako jeho hlavní partner pomoci jeho myšlenky šířit a podpořit vývoj ekologických řešení bydlení i realizaci dvou vysoce energeticky hospodárných budov.

Smyslem podpory tohoto projektu jsme si jisti, a proto nás nepřekvapilo, ale potěšilo, že projekt ČOD byl oceněn užití nominací mezi

sedm nejlepších – tj. nejvíce společensky odpovědných aktivit v České republice (nominovaných bylo 250 projektů) – aspirujících na jednu z Cen SDGs udělovaných v soutěži, která představuje Cíle udržitelného rozvoje, jak je definuje OSN.



### 4. BĚŽÍME NA HRAD

Volnočasový rodinný běžecký seriál Běžíme na hrad, jehož je Hypoteční banka partnerem, kombinuje poznávání českých hradů se sportem a dalším doprovodným programem. Účastníci běžecké tour z řad závodníků, rekreačních běžců i jejich rodin tak mohou během léta vybírat ze závodů u pěti hradů po celé České republice, které nabízí jak atraktivní historická prostředí, tak i krásnou okolní přírodu a příjemný terén pro běh. Hlavním cílem projektu je propojení oblíbeného sportu, historie, kultury, turistiky a aktivit pro děti do jednoho dne.



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

**Informace a zajímavosti ze skupiny**

O zprávě

GRI



Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě

GRI

Tato Zpráva popisuje přístup ČSOB ke společensky odpovědnému udržitelnému podnikání prostřednictvím nejen ekonomicky orientovaných činností, ale rovněž celé řady s tím souvisejících neobchodních aktivit, které zohledňují potřeby a zájmy společnosti v České republice, kde ČSOB působí. Abychom byli schopni je identifikovat a odpovídajícím způsobem na ně reagovat, vstupujeme pravidelně do dialogu s našimi klíčovými partnery formou dotazníkových šetření, veřejných průzkumů či specifických akcí zaměřených na konkrétní adresáty. Jsou jimi

klienti, zaměstnanci, investoři, dodavatelé, zástupci veřejné správy, představitelé neziskových organizací a v neposlední řadě i konkurenční hráči, regulátor a vládní instituce.

Zpráva zahrnuje veškeré organizace ve skupině ČSOB (detailněji Výroční zpráva 2016) a vztahuje se k období 1. 1. – 31. 12. 2016. Navazuje tak časově na předchozí Zprávu ČSOB společnosti z roku 2015.

Obsahově je tato Zpráva v mnoha částech propojena s Výroční zprávou ČSOB za rok

2016, kterou doplňuje o vybrané údaje nefinanční povahy s cílem připravit se na novou povinnost dle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/95/EU o nefinančním reportingu. Jako nejvhodnější inspiraci k tvorbě Zprávy jsme zvolili celosvětově uznávanou metodiku Global Reporting Initiative, konkrétně GRI Standards, Core option. Tato Zpráva nebyla ověřena externím auditorem.

### KONTAKTY

Pokud máte dotazy či náměty a připomínky k obsahu Zprávy, pošlete nám je, prosíme, na adresu [csr@csob.cz](mailto:csr@csob.cz).

**Alena Králíková**

Manažerka útvaru Společenská odpovědnost





Aspekt	Zdůvodnění	Řešení
<b>INTEGRITA</b>	Etické chování a integrita jsou zásadními principy zdravé obchodní praxe. Čestnost a integrita jsou součástí etických norem, k nimž se hlásíme.	Politika integrity, Etický kodex
<b>SOULAD SE ZÁKONEM (COMPLIANCE)</b>	Compliance je součástí obchodní kultury skupiny ČSOB a klade důraz zejména na podporu etických standardů, dodržování právních předpisů při provozování obchodní činnosti.	Status Compliance ČSOB, Etický kodex, Antimonopolní zákon, prevence praní špinavých peněz, prevence daňových podvodů, protikorupční program, politika darů, politika whistle blowingu
<b>SOUKROMÍ A OCHRANA DAT</b>	Důvěryhodnost je základním předpokladem pro působení banky ve finančním sektoru.	Pravidla MiFID na ochranu investorů, ochrana práv spotřebitelů v oblasti spotřebitelských úvěrů a hypoték, opatření proti nekalým obchodním praktikám, vyřizování stížností klientů
<b>EKONOMICKÝ VÝKON</b>	Usilujeme o trvale udržitelný růst zisku.	Rozvíjíme unikátní spolupráci mezi bankovním a pojišťovacím byznysem, abychom lépe porozuměli našim klientům a přicházeli s vhodným komplexním řešením.
<b>ŘÍZENÍ RIZIK</b>	Respektujeme hranice pro stanovení rizika, kapitálu a likvidity při realizaci našeho byznysu.	Pravidla, principy a opatření pro řízení rizik, činnost Výboru pro rizika a compliance
<b>KVALITA PRODUKTŮ A SLUŽEB</b>	Naším cílem je být první společností, na kterou si lidé vzpomenou, když uvažují o finančních produktech a službách nebo zvažují nákup investičních nástrojů.	Zájem klienta klademe na první místo, v obchodování jsme čestní a ve vztazích korektní, při jednání jsme diskrétní a odpovědní.

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

**O zprávě**

GRI





Obecné standardy 2016	Popis	K dohledání
<b>PROFIL ORGANIZACE</b>		
<b>102-1</b>	Název organizace	Výroční zpráva 2016, str. 1
<b>102-2</b>	Aktivity, značky, produkty a služby	Výroční zpráva 2016, str. 20–26, 296
<b>102-3</b>	Sídlo organizace	Výroční zpráva 2016, str. 1
<b>102-4</b>	Země působnosti organizace	Výroční zpráva 2016, str. 26
<b>102-5</b>	Vlastnictví a právní forma	Výroční zpráva 2016, str. 29, 35, 284, 296
<b>102-6</b>	Trhy působnosti organizace	Výroční zpráva 2016, str. 29, 296
<b>102-7</b>	Velikost organizace	Výroční zpráva 2016, str. 27–29, 64–65
<b>102-8</b>	Informace o zaměstnancích a dalších pracovnících	Výroční zpráva 2016, str. 2, 8, 15, 28, 33–34; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 3, 28–37
<b>102-9</b>	Dodavatelský řetězec	Politika vztahů s dodavateli, Výroční zpráva 2016, str. 296–298; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 27
<b>102-10</b>	Významné změny v organizaci	Výroční zpráva 2016, str. 8–9, 48
<b>102-11</b>	Preventivní přístup organizace	Politika integrity ČSOB, Statut Compliance ČSOB, Etický kodex společnosti, Kodex správy a řízení ČSOB, Výroční zpráva 2016, str. 12, 58–62, 296; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 9–11, 26
<b>102-12</b>	Externí aktivity	Výroční zpráva 2016, str. 298–299; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 17, 25, 38–39
<b>102-13</b>	Členství v asociacích	Výroční zpráva 2016, str. 44–45, 285, 292

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská  
odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného  
podnikání

Odpovědné produkty  
a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace  
a zajímavosti  
ze skupiny

O zprávě





Obecné standardy 2016	Popis	K dohledání
<b>STRATEGIE</b>		
<b>102-14</b>	Sdělení generálního ředitele	Výroční zpráva 2016, str. 3–4
<b>ETIKA A INTEGRITA</b>		
<b>102-16</b>	Hodnoty, principy a normy chování	Etický kodex společnosti, Politika integrity ČSOB, Statut Compliance ČSOB, Výroční zpráva 2016, str. 11–12, 27, 31–34, 58, 296; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 9–11, 26
<b>ŘÍZENÍ</b>		
<b>102-18</b>	Organizační struktura	Výroční zpráva 2016, str. 29, 35, 46–47, 64–65
<b>ZAPOJENÍ STAKEHOLDERŮ</b>		
<b>102-40</b>	Seznam klíčových subjektů organizace (stakeholderů)	Výroční zpráva 2016, str. 31; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 2, 11, 59
<b>102-42</b>	Identifikace a výběr klíčových stakeholderů	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 2, 11, 59
<b>102-43</b>	Zapojení stakeholderů	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 11–12, 25, 59
<b>102-44</b>	Klíčová témata a oblast zájmu stakeholderů	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 23, 25–26, 60
<b>PROFIL ZPRÁVY</b>		
<b>102-45</b>	Subjekty zahrnuté do konsolidované účetní závěrky	Výroční zpráva 2016, str. 90
<b>102-46</b>	Definování obsahu zprávy	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 59
<b>102-47</b>	Seznam materiálních aspektů	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 60
<b>102-49</b>	Změny v reportování	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 59

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě





Obecné standardy 2016	Popis	K dohledání
<b>102-50</b>	Reportovací období	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 59
<b>102-51</b>	Datum poslední zprávy	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 59
<b>102-52</b>	Reportovací cyklus	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 59
<b>102-53</b>	Kontaktní osoba	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 59
SPECIFICKÉ STANDARDY GRI		
<b>103-1</b>	Výklad k materiálním aspektům	Politika Integrity ČSOB, Statut Compliance ČSOB, Etický kodex společnosti, Výroční zpráva 2016, str. 12, 139; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 9–10, 60
<b>103-2</b>	Manažerský přístup	Politika Integrity ČSOB, Statut Compliance ČSOB, Etický kodex společnosti, Výroční zpráva 2016, str. 12, 31–32, 46, 58–62, 139–153; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 9–10, 13–19, 60
<b>103-3</b>	Hodnocení manažerského přístupu	Politika Integrity ČSOB, Statut Compliance ČSOB, Etický kodex společnosti, Výroční zpráva 2016, str. 63; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 13, 15, 17, 19
EKONOMIKA (GRI 200)		
<b>201-1</b>	Přímá ekonomická hodnota generovaná a distribuovaná	Výroční zpráva 2016, str. 8, 14–16, 97; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 3
<b>201-2</b>	Finanční důsledky a další rizika a příležitosti způsobené změnou klimatu	Výroční zpráva 2016, str. 8; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 3
<b>203-1</b>	Struktura investic a služeb	Výroční zpráva 2016, str. 14, 20, 298; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 3, 40–43
<b>203-2</b>	Významné nepřímé finanční dopady	Výroční zpráva 2016, str. 6–8, 14–16, 18–19, 58, 63

Úvodní slovo

O nás

 Naše společenská  
 odpovědnost a udržitelnost

 Pilíře odpovědného  
 podnikání

 Odpovědné produkty  
 a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

 Informace  
 a zajímavosti  
 ze skupiny

O zprávě



Obecné standardy 2016	Popis	K dohledání
<b>205-1</b>	Operace posuzované z hlediska rizik spojených s korupcí	Výroční zpráva 2016, str. 58, 63
<b>205-2</b>	Komunikace a školení v rámci antikorupčních politik	Politika skupiny KBC proti korupci a úplatkářství, Politika ČSOB – oznamování škodlivého jednání (Whistle-blowing), Etický kodex, Protikorupční program ČSOB, Politika ČSOB pro dary a obdobná plnění, Politika oznamování, vyšetřování a dokumentování neetického, podvodného a trestněprávního jednání v ČSOB, Strategie prevence a detekce podvodů a etiky skupiny ČSOB
<b>ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ (GRI 300)</b>		
<b>302-1</b>	Spotřeba energií v rámci organizace	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 18–19; Environmentální politika ČSOB
<b>302-4</b>	Snížení spotřeby energií	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 18–19; Environmentální politika ČSOB
<b>305-1</b>	Přímé GHC emise (Scope 1)	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 18–19; Environmentální politika ČSOB
<b>305-2</b>	Nepřímé GHC emise (Scope 2)	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 18–19; Environmentální politika ČSOB
<b>305-3</b>	Jiné nepřímé emise (Scope 3)	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 18–19; Environmentální politika ČSOB
<b>305-5</b>	Snížení GHC emisí	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 18–19; Environmentální politika ČSOB
<b>SOCIÁLNÍ (400)</b>		
<b>401-1</b>	Zaměstnanecké nástupy/odchody	Výroční zpráva 2016, str. 98; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 28

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě





Obecné standardy 2016	Popis	K dohledání
404-1	Průměrný počet hodin školení (pracovník/rok)	Výroční zpráva 2016, str. 98; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 28
404-3	Procento zaměstnanců, kteří dostávají pravidelnou zpětnou vazbu k výkonnosti a kariéernímu rozvoji	Výroční zpráva 2016, str. 98
405-1	Rozmanitost – řídicí orgány / zaměstnanci	Výroční zpráva 2016, str. 98; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 28–33

**VLASTNÍ INDIKÁTORY**

Iniciativy na zlepšení přístupu znevýhodněných občanů k finančním službám	Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 14, 20–21
Protikorupční politiky a procedury	Politika skupiny KBC proti korupci a úplatkářství, Politika ČSOB – oznamování škodlivého jednání (Whistle-blowing), Etický kodex, Protikorupční program ČSOB, Politika ČSOB pro dary a obdobná plnění, Politika oznamování, vyšetřování a dokumentování neetického, podvodného a trestněprávního jednání v ČSOB, Strategie prevence a detekce podvodů a etiky skupiny ČSOB; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 26
Specifické sociální a environmentální politiky	Environmentální politika ČSOB, Energetická politika společnosti ČSOB, Směrnice ochrana životního prostředí; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 18–19, 60
Postupy pro zlepšení kompetencí zaměstnanců při provádění environmentálních a sociálních politik se vztahem na obchodní činnosti	Environmentální politika ČSOB, Energetická politika společnosti ČSOB, Politika skupiny KBC proti korupci a úplatkářství, Politika ČSOB – oznamování škodlivého jednání (Whistle-blowing), Etický kodex, Protikorupční program ČSOB; Zpráva skupiny ČSOB společnosti 2016, str. 18–19, 60

**TATO ZPRÁVA BYLA INSPIROVÁNA METODIKOU GRI A PŘIPRAVENA PODLE GRI STANDARDS, „CORE“, NEBYLA OVĚŘENA EXTERNÍM AUDITOREM.**

Úvodní slovo

O nás

Naše společenská odpovědnost a udržitelnost

Pilíře odpovědného podnikání

Odpovědné produkty a služby

Zaměstnanci

Další zajímavosti

Filantropie

Informace a zajímavosti ze skupiny

O zprávě

GRI

