

ZPRÁVA O SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI 2011

Obsah

Zpráva o společenské odpovědnosti České spořitelny ve stručnosti	2
Zpráva o společenské odpovědnosti České spořitelny v číslech	3
Slovo úvodem	4
Naše společnost	5
Klienti	6
Lidé ve Finanční skupině České spořitelny v číslech	7
Finanční skupina České spořitelny	7
Jsme členem Erste Group	8
Strategie společenské odpovědnosti: „Investujeme pro budoucnost“	9
CSR Strategie České spořitelny 2011–2013	11
Česká spořitelna na trhu	13
Budoucnost finančních služeb v České republice	14
Vztahy s třetími stranami	15
Kancelář pro Evropskou unii (EU Office)	15
Společensky odpovědný přístup v obchodním řešení	17
Prohlášení Evropské skupiny spořitelů směřované k zelenějšímu spořitelnímu a retailovému bankovnímu sektoru ..	18
Zelená úsporám	18
Energy team České spořitelny	18
TOP Energy program	18
@FAKTURA 24	19
Spolupráce s Evropskou investiční bankou (EIB)	19
Víc než zákon	21
Etický kodex zaměstnance Finanční skupiny České spořitelny	22
Manažer pro etiku	22
Kodex bankovních služeb České spořitelny	22
Charta odpovědného podnikání	22
Corporate Governance	22
Přísné dodržování právních norem	23
Transparentnost	24
Banka, která mění sny svých klientů v realitu	25
Banka první volby pro všechny skupiny klientů	26
Kvalita služeb	26
Tým ombudsmana	26
Řešení podání v České spořitelně	26
Zaměstnavatel první volby	29
Rovné příležitosti i v oblasti změny kariéry ve Finanční skupině České spořitelny	30
Vzdělávání zaměstnanců v České spořitelně	30
Talent management	30
Chceme mít spokojené zaměstnance – odměňování zaměstnanců České spořitelny, rovné příležitosti	31
Hodnocení zaměstnanců	33
Firemní kultura	33
Dialog se zaměstnanci – systém otevřené komunikace v České spořitelně	34
Firemní dárcovství – CSR projekty podle strategických pilířů	37
Ekonomický pilíř	38
Sociální pilíř	41
Environmentální pilíř	43
Zapojení zaměstnanců i klientů	44
Nadace České spořitelny	46

Zpráva o společenské odpovědnosti České spořitelny ve stručnosti

Zpráva o společenské odpovědnosti 2011 je dokument, který uceleně informuje o našich aktivitách v oblasti společenské odpovědnosti, filantropie a firemního dárcovství;

- zpráva představuje naši strategii společenské odpovědnosti (Corporate Social Responsibility – CSR), která byla schválena na roky 2010–2013 a zaštiťuje ji heslo „Investujeme pro budoucnost“. Seznámí Vás s aktivitami a projekty, kterými jsme v roce 2011 tuto strategii naplňovali;
- klíčovými dokumenty pro naplňování naší CSR strategie jsou naše mise a vize, kde je výslovně uvedeno: Díky nadprůměrným výnosům našim akcionářům pomáháme v rozvoji společnosti, v níž působíme;
- zásadami našeho podnikání jsou transparentnost a důvěryhodnost, proto podnikáme v souladu s principy tzv. Corporate Governance. Všechny naše aktivity vycházejí z Etického a hodnotového kodexu Finanční skupiny ČS, Kodexu bankovních služeb ČS a z Charty odpovědného podnikání;
- jsme otevření vůči svým klientům – občané i firmy mají vedle standardních nástrojů možnost využít služby ombudsmana zřízeného bankou. Klienty dlouhodobě vzděláváme a nabízíme poradenství i v tíživých životních situacích, jsme jedním ze zakladatelů Poradny při finanční tísní. Znevýhodněným skupinám obyvatelstva vytváříme samostatné produkty a služby, mezi které patří např. síť bankomatů, bezbariérové pobočky a pobočky uzpůsobené pro nevidomé;
- zaměstnancům nabízíme škálu benefitů, mezi kterými nechybí celoživotní vzdělávání, podpora matek na mateřské dovolené a také možnost využít dva pracovní dny pro dobrovolnickou činnost. Dbáme na zajištění zpětné vazby od zaměstnanců, proto jsme zavedli systém otevřené komunikace, který zajišťuje komunikaci řadových zaměstnanců s nejvyšším managementem banky a také lepší informovanost zaměstnanců. Aktivně podporujeme rovné příležitosti pro všechny naše zaměstnance a zapojujeme je do našich prospěšných aktivit v rámci společenské odpovědnosti (Den pro charitu, Bonus program, Zelená myš, Zelená firma);

- v oblasti CSR se zaměřujeme na vzdělávání, pomoc lidem v nouzi a na udržitelný rozvoj. Od roku 2002 máme vlastní Nadaci České spořitelny, díky níž můžeme pracovat na dlouhodobých strategických projektech s našimi partnery. Nadace je klíčovým nástrojem našeho působení v oblasti firemní filantropie a zaměřuje se na oblasti sociálního rozvoje, které jsou často ostatními dárči přehlíženy. Česká spořitelna a její Nadace věnovala na různé obecně prospěšné projekty v roce 2011 přes 67 mil. Kč;
- v oblasti CSR jsme spustili několik nových projektů. Např. on-line hru Spořínkov pro nejmenší školáky, který nabízí virtuální svět financí pro děti, pilotní projekt Financování sociálního podnikání a koncem roku 2011 jsme připravili seriál Aby dluhy nebolely, který se pravidelně objevuje ve vysílání České televize a divákům pomáhá řešit finanční problémy i lépe se orientovat ve světě peněz.
- společensky odpovědný přístup uplatňujeme i v obchodním řešení – potenciální investoři mohou využít služeb speciálního týmu pracovníků – Energy Teamu, jehož členové jim pomáhají s přípravou a realizací projektů výroby energie z obnovitelných zdrojů. Dále nabízíme speciální produkt TOP Energy na financování projektů v oblasti energetických úspor a obnovitelných zdrojů nebo unikátní službu na českém trhu @FAKTURA 24, tedy elektronické zaslání faktur. V našich pobočkách také přijímáme a zpracováváme žádosti fyzických osob nepodnikatelů o dotace v programu Zelená úsporám a poskytujeme doprovodné financování.

Zpráva o společenské odpovědnosti České spořitelny v číslech

- **1825** je rok, kdy vznikla předchůdkyně naší banky Spořitelna Česká
- **13 miliard** korun je náš čistý zisk za rok 2011
- **10556** je průměrný počet zaměstnanců pracujících v naší finanční skupině
- **5,3 miliony** obyvatel České republiky jsou našimi klienty
- cca. **17 milionů** klientů má Erste Group ve střední a východní Evropě
- **8krát** jsme se stali Nejdůvěryhodnější bankou roku v soutěži Fincentrum Banka roku
- přes **67 milionů** jsme spolu s Nadací věnovali na celospolečensky prospěšné akce
- **5 miliard** korun jsme investovali do projektů na výrobu energie z obnovitelných zdrojů a do energeticky úsporných projektů
- **3800 klientských podání**, na jejichž řešení se podílel tým ombudsmana během roku 2011
- **2 dny** poskytujeme našim zaměstnancům na práci v rámci spořitelních Dnů pro charitu
- **1805 zaměstnanců** se loni zúčastnilo Dne pro charitu s Českou spořitelnou
- **6430 seniorů** se zúčastnilo 640 kurzů v 504 městech v rámci projektu „Senioři komunikují“
- **15 grantů** přidělila Nadace Partnerství na úpravu turistických a cyklistických stezek za finanční podpory Nadace ČS
- **300000 korun** jsme věnovali v rámci Grantového programu České spořitelny 10 charitativním projektům
- **13 procent papíru** formátu A4 jsme ušetřili v roce 2011 ve srovnání s rokem 2010
- **1413 bankomatů** a platbomatů vlastníme, z toho 52 pro nevidomé
- **362 našich poboček** má bezbariérový přístup

Slovo úvodem



Vážené dámy, vážení pánové,

s potěšením Vám předkládáme zprávu o naší práci, úsilí a výsledcích na poli společenské odpovědnosti.

Společensky odpovědná angažovanost naší banky má kořeny, které sahají až do roku 1825, kdy byla založena Spořitelna Česká. Spořitelny vznikly na principu vzájemnosti a na přesvědčení, že tam, kde budou působit, se lidem bude dařit lépe, protože umožní občanům i obcím růst a rozvíjet se. Spořitelny se vždy dělily o svůj úspěch se společnostmi, v níž působily.

My na tuto téměř 200 let dlouhou tradici navazujeme a s hrdostí se k ní hlásíme. Naše společenská zodpovědnost je zářimována mottem: „Investujeme pro budoucnost“, které určuje naši strategii. Vybrali jsme tři klíčové oblasti aktivit, kterým se věnujeme. Jsou to vzdělávání (s důrazem na finanční vzdělávání), pomoc lidem v nouzi (především starým lidem a drogově závislým) a dále věnujeme pozornost udržitelnému rozvoji české společnosti. Nedílnou součástí naší strategie je etický rozměr našich aktivit, na který přísně dbáme nejen v oblasti CSR, ale i v oblasti našeho podnikání i ve vztahu k našim zaměstnancům.

V roce 2011 jsme naše úsilí rozšířili o několik nových aktivit; patří k nim pilotní financování sociálních firem, televizní seriál k finančnímu vzdělávání a rozšíření prostoru pro rovné příležitosti našich zaměstnanců.

Za to, že Vám můžeme v tomto dokumentu představit bezpočet našich aktivit na poli společenské zodpovědnosti, patří velký dík našim partnerům v neziskových organizacích a zejména našim zaměstnancům, kteří naše společensky prospěšné aktivity podporují a sami se do nich aktivně zapojují.

Věřím, že čtení této zprávy pro vás bude inspirací.

A handwritten signature in blue ink that reads "Pavel Kysilka". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

Pavel Kysilka, předseda představenstva a generální ředitel České spořitelny.

The background features abstract, three-dimensional geometric shapes in vibrant blue and red. On the left, a blue cylinder is partially visible, with several blue rectangular planes extending from its base. On the right, a red cylinder is similarly surrounded by red rectangular planes. The shapes are set against a light gray gradient background, creating a modern and dynamic visual effect.

NAŠE SPOLEČNOST

S POČTEM TĚMĚŘ 5,3 MILIONU KLIENTŮ JSME NEJVĚŠTÍM FINANČNÍM ÚSTAVEM
S NEJDELŠÍ HISTORIÍ V ČESKÉ REPUBLICĚ

Naše společnost

Nejsme pouze banka, ale finanční skupina, která svým klientům umožňuje měnit jejich sny v realitu díky komplexní nabídce produktů a služeb. V roce 2011 jsme na základě hlasování veřejnosti poosmé získali titul Nej důvěryhodnější banka roku v soutěži Fincentrum Banka roku 2011. Máme na co navazovat. Historie banky sahá až do roku 1825, kdy zahájila činnost Spořitelna Česká. Můžeme se opřít o silného partnera, protože jsme se v roce 2000 stali členem nejlépe postavené evropské finanční skupiny Erste Group Bank, která má nyní více než 17 milionů klientů v osmi zemích Evropy (v České republice, Slovensku, Rakousku, Maďarsku, Chorvatsku, Srbsku, Rumunsku a na Ukrajině). Spojení s Erste Group na vysoce konkurenčním evropském trhu nám poskytlo pevný bod pro naplnění vize silné a konkurenceschopné banky, vstřícného, důvěryhodného a otevřeného partnera. Podobně jako my i naše mateřská banka Erste Group byla založena už na začátku 19. století v roce 1819.

V současnosti máme image moderní banky poskytující komplexní služby pro všechny skupiny klientů. Naší ambicí je být vnímáni jako inovativní a dynamická finanční skupina se zodpovědným přístupem ke společnosti, k níž neodmyslitelně patříme již téměř 200 let.

Máme více než 1 413 bankomatů v České republice, z nichž 52 je upraveno pro nevidomé, 654 poboček, 28 hypotečních center, 13 komerčních center pro klientelu malých a středních firem a 8 developerských center pro projektové financování v Praze i regionech České republiky. Prostřednictvím této rozsáhlé sítě, jejíž dostupnost a otevírací doba se stále rozšiřuje, mají klienti možnost využít nejen obvyklé bankovní služby, ale také uzavřít stavební spoření, penzijní připojištění, životní pojištění, leasing či smlouvu o kolektivním investování do podílových fondů, pro korporátní klienty pak nabízíme ve specializovaných pracovištích služby z oblasti poradenství, leasingu či factoringu. Tuto komplexní nabídku umožňuje úzká spolupráce s našimi patnácti dceřinými společnostmi.

Díky úsilí našeho týmu jsme od roku 2000 ziskovou bankou. V roce 2011 jsme vytvořili čistý zisk 13 mld. Kč, což nás řadí do čela ziskovosti mezi společnostmi patřícími do Erste Group. Zároveň nám tyto výsledky umožňují dělit se o úspěch s těmi, kdo nám je pomohli vytvořit – s našimi klienty a se společností v níž půso-

bíme, a to formou spolupráce na mnoha projektech a aktivitách v rámci společenské odpovědnosti banky.

Klienti

- soukromá klientela;
- firemní a korporátní klientela;
- veřejný a neziskový sektor;
- oblast finančních trhů.

Soukromí klienti.

Těžiště našeho zájmu leží v retailovém bankovníctví. Občané České republiky, zahraniční klienti, kteří pobývají na území České republiky, studenti, podnikatelé, živnostníci a příslušníci svobodných povolání, vysoce bonitní privátní klientela, ti všichni jsou naším klíčovým klientským segmentem. V mnoha oblastech drobného bankovníctví pak máme rozhodující postavení na trhu (hypotéky, kreditní karty, přímé bankovníctví, správa účtů, poradenství při správě klientských portfolií).

Firemní a korporátní klientela

Mezi další klíčové klienty patří malé, střední i velké firmy. V naší nabídce jsou klasické produkty pro správu účtů a poskytování úvěrů, speciální projekty zaměřené na investiční úvěry, export, kapitálovou účast, leasing, factoring, financování nemovitostí, syndikované úvěry apod. Firemní klientele poskytujeme poradenství při využití garančních fondů či čerpání dotace z fondů Evropské unie. V poslední době také nabízíme klientům produkty, které přispívají k udržitelnosti životního prostředí (@FAKTURA 24, TOP Energy program). Téměř čtvrtina malých a středních firem v České republice patří mezi naše klienty.

Municipality

Významnou pozici máme také jako tradiční finanční partner českých měst a obcí. Našimi klienty je více než 70 % měst, obcí a krajů v České republice. Tým profesionálních poradců působících po celém území České republiky poskytuje svým klientům kvalifikované finanční a poradenské služby. Kombinace speciálního poradenství a na míru šitého financování pomáhá těmto klientům úspěšně realizovat jejich projekty.

Poskytování služeb v oblasti finančních trhů

Naše pozice významné banky a klíčového hráče na kapitálových trzích v České republice i v regionu střední a východní Evropy se nemění. V oblasti investičního bankovníctví zajišťujeme speciální a velmi dobře fun-

gující poradenství při akvizicích, poradenství při přípravě emitentů na emise akcií a dluhopisů nebo přímo zajišťování vydávání akcií a dluhopisů. Zároveň nabízáme a poskytujeme služby a poradenství pro drobné i institucionální investory, kteří mají zájem investovat do cenných papírů, otevřených podílových fondů nebo dalších instrumentů kapitálového trhu v českých korunách i zahraničních měnách. Klienti mají také k dispozici informace z EU Office ČS a dále reporty a analýzy útvaru hlavního ekonomů ČS.

Lidé ve Finanční skupině ČS v číslech

- Více než 9 800 zaměstnanců, z toho 75 % žen.
- Počet seniorů zaměstnaných ve finanční skupině je 162 (kategorie zahrnuje zaměstnance, kteří již měli nárok na odchod do starobního důchodu a stále pracují).
- Zaměstnáváme 85 lidí se zdravotním postižením.
- Průměrný věk zaměstnanců Finanční skupiny ČS je 39 let.
- Počet zaměstnanců v manažerských pozicích je 462.

Protidiskriminační klauzule

V České spořitelně netolerujeme diskriminaci. Naším záměrem je zajistit všem členům našeho velkého týmu pocit náležitého ocenění a dát jim příležitost k tomu, aby mohli v plné míře přispívat k úspěchu naší banky a pracovat k prospěchu všech klíčových cílových skupin: klientů, zaměstnanců, akcionářů a společnosti, kde působíme. Oceňujeme přínos každého jednotlivce a respektujeme členy našeho týmu jako jedinečné osobnosti bez ohledu na jejich pohlaví, věk, rodinný stav, sexuální orientaci, pracovní způsobilost, rasu, barvu pleti, náboženské vyznání, politický názor, etnický původ, národnost, státní příslušnost či jakýkoli jiný aspekt nevztahující se k zaměstnání. Ceníme si přínosu, který jednotlivé osobnosti, jednotliví členové týmu přinášejí a který odráží různorodost společnosti, v níž působíme.

Finanční skupina České spořitelny

Dceřiné společnosti, které jsou součástí Finanční skupiny České spořitelny.

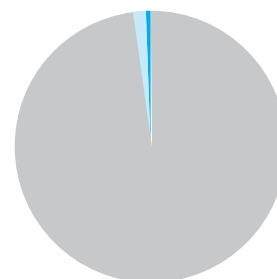
brokerjet České spořitelny, a. s.
CS Investment Limited
CS Property Investment Limited
Czech TOP Venture Fund B. V.
Erste Corporate Finance, a. s.
Factoring České spořitelny, a. s.
GRANTIKA České spořitelny, a. s.
IT Centrum s. r. o.
Partner České spořitelny, a. s.
Penzijní fond České spořitelny, a. s.
Realitní společnost České spořitelny, a. s.
REICO investiční společnost České spořitelny, a. s.
s Autoleasing, a. s.
S MORAVA leasing
Stavební spořitelna České spořitelny, a. s.

Akcionářská struktura

k 31. prosinci 2011

■ EGB Ceps Holding	97,99 %
■ Města*	1,57 %
■ Ostatní	0,44 %

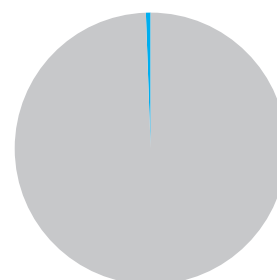
* zahrnuje také jiné entity



Rozdělení hlasovacích práv

k 31. prosinci 2011

■ EGB Ceps Holding	99,52 %
■ Ostatní	0,48 %



Jsme členem Erste Group

Jsme členem Erste Group, která působí v osmi zemích Evropy – v České republice, Slovensku, Rakousku, Maďarsku, Chorvatsku, Srbsku, Rumunsku a na Ukrajině.

Základní údaje na trhu

Počet klientů Erste Group: 17 mil.





STRATEGIE SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI

CSR STRATEGIE VYCHÁZÍ Z CELKOVÉ STRATEGIE BANKY, CTÍ HODNOTY
A PRINCIPY ŘÍZENÍ CELÉ FIRMY A JE NEODDĚLITELNOU SOUČÁSTÍ MISE A VIZE BANKY.

Strategie společenské odpovědnosti: „Investujeme pro budoucnost“

- Jsme nejen silná a konkurenceschopná banka, ale také spolehlivý, otevřený, vnímavý a vstřícný partner vůči svým klíčovým skupinám (zaměstnanci, klienti, akcionáři, obchodní partneři) a společnosti, ve které působíme;
- CSR strategie vychází z celkové strategie banky, ctí hodnoty a principy řízení celé firmy;
- CSR strategie je nedílnou součástí naší obchodní strategie a firemní kultury;
- CSR zapojuje aktivně všechny cílové skupiny – zejména zaměstnance a klienty;
- tři klíčové oblasti CSR jsou: finanční vzdělávání, pomoc lidem v nouzi a udržitelný rozvoj.

CSR strategie a její tři klíčové oblasti

Představenstvo schválilo koncem roku 2010 strategii banky v oblasti společenské odpovědnosti a filantropie (CSR = Corporate Social Responsibility = společenská odpovědnost firmy). CSR strategie na roky 2011–2013 navazuje na strategii 2008–2010, která se pro nás ukázala být nosnou a vhodnou. Stále ji zaštiťuje heslo „Investujeme pro budoucnost“. CSR strategie vychází z obecných zásad společenské odpovědnosti a vznikla na základě průzkumu názorů zaměstnanců, klientů, akcionářů i veřejnosti. Na základě výsledků průzkumu byly stanoveny tři hlavní oblasti CSR aktivit, na které se Česká spořitelna bude nadále zaměřovat:

- vzdělávání, s primární, ne však výlučnou orientací na finanční vzdělávání;
- pomoc lidem v nouzi se zaměřením na stárnoucí společnost a na pomoc při prevenci a léčbě drogově závislých;
- udržitelný rozvoj a péče o životní prostředí, ve kterém žijeme.

Společenská odpovědnost se prolíná všemi oblastmi našeho podnikání, obchodními vztahy i vztahy k zaměstnancům. Uvědomujeme si, že naše velikost a postavení na trhu nám dává povinnost dívat se za hranice našeho podnikání a vnímat to, co prostředí, ve kterém podnikáme, potřebuje. Víme, že aktivním přispěním k jeho rozvoji si vytváříme prostor i pro náš úspěch. Ve spolupráci s řadou neziskových charitativních společností a sdružení máme tu čest již celá léta podporovat projekty, které přinášejí životům lidí i přírodě naději. Podporujeme seniory a jejich aktivní začlenění do společnosti, spolupracujeme s organizacemi, které se věnují drogové problematice. Intenzivně podporujeme vzdělávací projekty a velký důraz klademe na udržitelný rozvoj a ochranu životního prostředí. Investice do těchto oblastí jsou investicí pro budoucnost nás všech.

Naše mise

Jsme poskytovatelem finančních služeb, který umožňuje všem klientům naplňovat jejich jedinečná přání a potřeby.

Naše vize

Jsme bankou první volby pro všechny skupiny klientů:

- díky prvotřídním výkonům našich zaměstnanců poskytujeme špičkové poradenství, podporu a služby;
- díky špičkovému poradenství, podpoře a službám klientům zajišťujeme našim akcionářům nadprůměrné výnosy;
- díky nadprůměrným výnosům, které přinášíme našim akcionářům, vytváříme zaměstnancům podnětné a kvalitní pracovní podmínky;
- díky nadprůměrným výnosům pomáháme rozvíjet společnost, v níž působíme.

Naše hodnoty

- spolehlivost;
- vnímavost;
- vstřícnost a srozumitelnost.

CSR Strategie ČS 2011–2013

„Investujeme pro budoucnost“

Vzdělávání: zejména
finanční

Lidé v nouzi: zejména
senioři a drogově
závislí

Udržitelný rozvoj
Sociální podnikání

Pilíře CSR

Ekonomický

Sociální

Environmentální

Naše firemní hodnoty

Spolehlivá

Vstřícná
a srozumitelná

Zodpovědná



ČESKÁ SPOŘITELNA NA TRHU

NA DOMÁCÍM TRHU JSME VNÍMÁNI JAKO PROGRESIVNÍ,
DŮVĚRYHODNÁ BANKA, KTERÁ POSKYTUJE SLUŽBY,
PRODUKTY A PORADENSTVÍ PRO VŠECHNY SKUPINY KLIENTŮ.

Česká spořitelna na trhu

- Poskytujeme služby téměř 5,3 milionům klientů;
- naše bilanční suma přesahuje 892 mld. Kč;
- poskytujeme komplexní finanční servis prostřednictvím nejširší pobočkové a bankomatové sítě v ČR a našich jedenácti dceřiných společností;
- máme specializovanou pobočku pro zahraniční klienty – tzv. Expat centrum;
- již po osmé jsme se stali Nejdůvěryhodnější bankou a Bankou desetiletí v soutěži Fincentrum Banka roku 2011.

Jsme největší bankou v ČR z hlediska počtu klientů. Dlouhodobě zaujímáme první místo na trhu podle objemu poskytnutých klientských úvěrů. Přední pozice zastáváme tradičně u hypoték (27 % trhu) a spotřebitelských úvěrů (39 % trhu). Daří se nám také shromažďovat největší objem celkových klientských vkladů, kde zaujímáme 23 % trhu. Jsme lídrem trhu i v počtu vydaných platebních karet a v počtu vydaných kreditních karet (tržní podíl 30 %).

Budoucnost finančních služeb v České republice

Šok, který pro světový finanční systém a následně hospodářství představovalo prasknutí bubliny na nemovitostním trhu USA, kulminující panikou po bankrotu investiční banky Lehman Brothers, s určitým zpožděním odhalil slabiny v základech Evropské měnové unie. Startovním výstřelem evropské dluhové krize byla zpráva EU, která kritizovala Řecko za vážné nesrovnalosti v účetnictví státního rozpočtu a zároveň zvýšila odhad deficitu státního rozpočtu pro rok 2008 z 3,7 % na 12,27 % (tj. více než čtyřnásobek deficitu povoleného maastrichtskými kritérii). Následoval rychlý kolaps důvěry k řeckému státnímu dluhu, který brzy de facto znemožnil jeho refinancování na finančním trhu, a dostal tak Řecko na pokraj defaultu (tedy neschopnosti splácet svoje dluhy). Řecko váhavě přispěchala na pomoc Evropská měnová unie (EMU) s pomocí Mezinárodního měnového fondu (MMF). Obavy o schopnost splácet svoje dluhy se však neomezily jen na Řecko, brzy trh přinutil EMU zachraňovat také Irsko a Portugalsko. Evropská dluhová krize se začala stále více a více projevovat na fungování finančního systému a přeneseně i v reálné ekonomice. Zhruba v polovině loňského

roku se tlak trhu obrátil proti velkým a silně zadluženým ekonomikám (Itálie a Španělsko). Opatření, která EMU přijala k zastavení krize v menších státech unie, by pro tyto velké státy pravděpodobně nebyla dostačující. To vedlo trh k obavám o přežití projektu eura. EMU se nakonec v úzké spolupráci s Evropskou centrální bankou podařilo situaci částečně stabilizovat, ale stále trvá riziko obnovení akutních problémů.

Série otřesů, kterým byl vystaven finanční systém a reálná ekonomika, zanechala výrazné stopy na fungování finančního sektoru a bankovního systému. Tyto změny byly zčásti způsobeny reakcí samotných finančních institucí a zčásti reakcí regulatorních orgánů. Obecně se ve finančním systému po období, které bylo charakterizováno agresivitou a zvýšenou ochotou podstupovat rizika, prosadila tendence k podstatně větší opatrnosti a uměřenosti. Tento posun se týkal v první řadě amerického bankovního systému, kde úplně vymizely klasické velké investiční banky (některé zanikly jiné byly pohlceny, další se transformovaly na všeobecné banky). V Evropě byly posuny také značné a týkaly se především posílení bezpečnosti finančního systému, ovšem nebyly zadarmo. Byla jimi ovlivněna schopnost tohoto systému poskytovat úvěry.

Specifický český bankovní systém byl, ve srovnání s USA a západní Evropou, ovlivněn relativně málo. Poměrně nízký dopad finanční krize na český bankovní systém má historické kořeny. V době transformace bankovního systému po roce 1990 začínaly nově vzniklé (nebo transformované) banky s velmi vysokým podílem vkladů k půjčkám, a i když tento podíl do současnosti výrazně klesl, stále podstatně zaostáváme za západní Evropou nebo USA (v ČR je tento parametr přes 130 %, Rakousko zhruba 90 %, Francie 80 % a Dánsko dokonce necelých 40 %). Na rozdíl od Maďarska nebo Polska je u nás zcela mizivý objem spotřebitelských úvěrů v cizích měnách, což prakticky eliminuje riziko plynoucí pro držitele těchto úvěrů a přeneseně pro bankovní systém z kolísání kurzu koruny. Významným měřítkem bezpečnosti bankovního systému je tzv. kapitálová přiměřenost, která u českých bank překračuje 15 %, zatímco západoevropské banky se snaží dosáhnout 9 %. Všechny tyto skutečnosti ukazují, že české banky byly a jsou mnohem méně náchylné na problémy související s turbulencemi na finančním trhu. Zcela imunní sice nejsou, jak ukazují například ztráty z odpisů držených řeckých státních dluhopisů, ale oproti americkým a západoevropským bankám jsou škody minimálními a nemají

dopad na stabilitu bank. Naše banky například nepotřebovaly na rozdíl od řady amerických a evropských v průběhu krize žádnou pomoc. Proto se mnohem více než přímé dopady finanční krize a dluhové krize v našem bankovním systému projeví důsledky regulačních opatření na celoevropské úrovni.

Vývoj v posledních letech měl negativní dopad zejména na střadatele. Jednak byli vystaveni nejistotě ohledně bezpečnosti jejich vkladů (v zahraničí v nesrovnatelně větší míře než u nás) a jednak klesl úrokový výnos jejich vkladů. Mnoho opatření, která přijaly jak samy banky, tak regulátoři, směřovalo právě ke zvýšení bezpečnosti vkladů drobných střadatelů. Díky všeobecně vyšším standardům a opatrnějšímu chování bank však nějakou dobu potrvá, než bude mít veřejnost opět stejnou důvěru k bankovnímu systému jako před krizí. Z hlediska dlužníků přinesly problémy posledních let jednak vyšší nároky na úvěrovou důvěryhodnost a jednak nižší náklady na půjčky pro kvalitní dlužníky (výrazně se to u nás projevilo například u hypoték). Podnikům a podnikatelům krize podstatně zkomplikovala práci. Přinesla obecné snížení dostupnosti úvěrů a zvýšení opatrnosti věřitelů při jejich poskytování. To mělo a má dopady jak na financování provozní činnosti, tak na financování investic. Všechny tyto komplikace poškozují vývoj světového hospodářství, mají negativní dopady na zaměstnanost i příjmy. Obnovení rovnováhy ve světové ekonomice bude trvat ještě řadu let, zkušenost z předchozích podobných krizí ukazuje na zhruba deset let trvající období nápravy. Vzhledem k tomu, že americká hypoteční krize začala v roce 2007, jsme velmi zhruba v polovině období napravování nerovnováh, které ke krizi vedly. Pokud se podaří stabilizovat situaci v Evropě, měla by následující léta přinést postupný návrat k příznivějším podmínkám v ekonomice.

Poučení ze vzniku a průběhu krize však bude mít dlouhodobý dopad na fungování finančního systému. Zvýšená opatrnost vynucená obezřetnější politikou samotných finančních institucí i tlakem regulátorů vedla ke střízlivějšímu modelu bankovníctví, který se bude do značné míry blížit stavu, v jakém bylo bankovníctví v ČR už před krizí. V jeho rámci bychom měli u bank sledovat podstatně menší míru agresivity a závislosti výsledků hospodaření na obchodování na finančních trzích a podstatně vyšší míru soustředění na jejich klienty.

Vztahy s třetími stranami

Od dodavatelů vyžadujeme dodržování zásad, kterým věříme a které jsou součástí našeho podnikání.

Přehlednost výběru dodavatelů, standardizace podmínek spolupráce

Pro efektivní využívání dodavatelských služeb spolupracujeme s naší sesterskou nákupní organizací specializující se na dosahování úspor prostřednictvím nejhodnějšího dodavatele, a to profesionálním a transparentním způsobem. Oficiální dokumenty a hodnotící kritéria jsou shodné pro všechny účastníky výběrového řízení a v žádném případě, přímo či nepřímo, nepopisují, a tudíž nezvýhodňují konkrétního dodavatele a jeho produkt neboli službu.

Ve výběru dodavatele se řídíme následujícími základními principy:

Transparentnost

Proces je otevřený a srozumitelný a má všem dostupná, známá a spravedlivá pravidla.

Odpovědnost

Každý krok procesu má svoji zodpovědnou osobu (personal tracking).

Poctivé jednání

Všichni dodavatelé dostávají stejnou příležitost a přístupuje se k nim stejně a bez předsudků.

Objektivnost

Rozhodnutí se zakládají na objektivních a doložitelných faktech, tedy nikoliv na základě subjektivních názorů a pocitů.

Opakovatelnost

Rozdílný tým vyhodnotí stejné výběrové řízení shodně a dospěje ke stejnému rozhodnutí.

Zdůvodnitelnost

Rozhodnutí jsou přijímána kvalifikovaně na základě dostatečných zkušeností, podpořena logickými argumenty.

Úplnost

Rozhodnutí se přijímají na základě kompetentní a komplexní analýzy, která bere v úvahu všechny aspekty, informace, scénáře a možnosti.

Kancelář pro Evropskou unii (EU Office)

Roli České spořitelny jako společensky odpovědné instituce dokresluje i jí založená Kancelář pro Evropskou unii neboli EU Office. Jedná se o informačně-poradenskou kancelář, která klientům ČS, ale i nejšir-

ší veřejnosti, zdarma poskytuje objektivní informace o dění v EU. Tato osvětová role EU Office doplňuje činnost veřejného sektoru v této oblasti, se kterým EU Office na několika frontách úzce spolupracuje. V tuzemském bankovním sektoru ani v jiném domácím odvětví žádná jiná soukromá společnost podobné informační služby neposkytuje.

Základním komunikačním médiem Kanceláře pro EU jsou webové stránky www.csas.cz/eu. Ty v roce 2011 získaly novou kapitolu zaměřenou na tuzemské střední podnikatele, kteří zvažují expanzi do ostatních zemí Evropské unie. Velkému zájmu veřejnosti z řad klientů i neklentů ČR se těší pravidelný měsíční bulletin Měsíčník EU aktualit. Každé číslo čte zhruba 20 tisíc čtenářů, vedle české verze report vychází i v angličtině. Pro jeho distribuci využíváme i síť Eurocenter, která jsou spravována Úřadem vlády České republiky.

Populární je i přednášková činnost expertů Kanceláře pro EU v čele s Petrem Zahradníkem, členem poradního orgánu české vlády NERV a jedním z největších expertů na evropskou integraci v privátní sféře. Většina přednášek má formu prezentací či diskusí u kulatých stolů na nejrůznějších fórech, sahajících od speciálních seminářů pro klienty ČR přes přednášky pro studenty na vysokých školách až po konference určené pro odbornou veřejnost. Podle odhadů Kanceláře pro EU bylo takto v loňském roce osloveno téměř tisíc osob.

Rok 2011 patřil v historii více než 50leté evropské integrace k těm nejtěžším a tomu odpovídala i zvýšená poptávka po informacích Kanceláře pro EU. Největší zájem se bezpochyby týkal otázek spojených s postupující dluhovou krizí, která vyvolala obavy o možný rozpad nejen eurozóny, ale v krajním případě i Evropské unie. Pomyslnou druhou příčku v atraktivitě sledovaných témat hrála startující debata o budoucím rozpočtovém rámci Evropské unie na roky 2014–2020 a její dopady na objem dotací z evropských strukturálních fondů alokovaných pro Českou republiku.



SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP V OBCHODNÍM ŘEŠENÍ

AKTIVNĚ SE PODÍLÍME NA UDRŽITELNÉM ROZVOJI V OBCHODNÍCH
I V KAŽDODENNÍCH ČINNOSTECH.

Společensky odpovědný přístup v obchodním řešení

- Udržitelnost životního prostředí je jedním ze základních pilířů naší strategie společenské odpovědnosti. Spolupracujeme s partnery, kteří se zabývají ochranou a udržitelností životního prostředí, sami se aktivně podílíme na udržitelném rozvoji, a to nejen při obchodních rozhodnutích, ale v každodenních činnostech;
- speciální tým pracovníků – Energy Team pomáhá potenciálním investorům s přípravou a realizací energetických projektů výroby energie z obnovitelných zdrojů;
- firemní klub České spořitelny představuje exkluzivní zázemí pro klienty z řad malých a středních podniků a kromě komplexních bankovních služeb nabízí i jedinečnou kombinaci benefitů pro firmu, její manažery i zaměstnance.

Prohlášení Evropské skupiny spořitelny směřované k zelenějšímu spořitelnímu a retailovému bankovnímu sektoru

V rámci našeho členství v Evropské skupině spořitelny jsme signatáři Charty odpovědného podnikání (viz strana 22) a současně Prohlášení směřované k zelenějšímu spořitelnímu a retailovému bankovnímu sektoru.

Filozofie tohoto Prohlášení ukládá členským bankám závazek přispívat k rozvoji produktů a služeb přátelských vůči životnímu prostředí, uplatňovat ekologicky zodpovědné investiční strategie, zavádět ekologicky zaměřená kritéria pro financování projektů, finančně podporovat program alternativních energií a ekologicky orientovaných inovací atd.

Zelená úsporám

V rámci dotačního programu Státního fondu životního prostředí Zelená úsporám přijímáme a zpracováváme žádosti o dotace a poskytujeme doprovodné financování. Tento program je určen pro majitele rodinných a bytových domů. Díky programu mohou získat dotaci, jež pokryje část nákladů na využívání energie z obnovitelných zdrojů – například pro vytápění a ohřev vody. Energetické úspory zase zajistí komplexní či dílčí zateplení budov. Česká spořitelna zpracovala dosud celkem 25 tis. žádostí. Příjem nových žádostí byl fondem v minulém roce zastaven,

nadále však administrujeme pro žadatele proplácení realizovaných projektů. Jsme připraveni podílet se na případném následném programu.

Energy team ČS

Přispíváme ke splnění závazku České republiky vyrábět 13 % spotřebované elektřiny do roku 2020 z obnovitelných zdrojů.

Již čtvrtým rokem proto nabízíme služby speciálního týmu, který se jmenuje Energy Team. Pět členů tohoto týmu jsou jak specialisté se zkušenostmi z bankovního financování, tak specialisté s mnohaletými zkušenostmi z energetiky. Členové týmu pomáhají potenciálním investorům s přípravou a realizací energetických projektů v oblasti úspory energie a její výroby z obnovitelných zdrojů.

Prostřednictvím Energy Teamu nabízíme klientům individuální přístup, pomoc s přípravou projektu a též již prvotní posouzení projektu na základě předloženého záměru. Energy Team za dobu své existence nastavil interní procesy v naší bance a zajistil tak rychlý schvalovací proces. Na základě financovaných referenčních projektů též disponuje prověřenou strukturou financování.

Členové týmu se orientují nejen v energetické legislativě upravující trh s energiemi z obnovitelných zdrojů, ale díky svému působení disponují znalostmi o situaci a trendech na trhu energií z obnovitelných zdrojů. Prostřednictvím své dceřiné společnosti GRANTIKA nabízíme zabezpečení celého procesu, získání a čerpání dotací jak z fondů EU, tak i z domácích podpor.

V současné době Energy Team financuje projekty větrných elektráren, fotovoltaických elektráren, bioplynových stanic (ve spolupráci s Agrotýmem), malých vodních elektráren a projekty spalování a spalování biomasy.

V roce 2011 jsme investovali do projektů na výrobu energie z obnovitelných zdrojů a do energeticky úsporných projektů celkem zhruba 5 mld. Kč.

TOP Energy Program

Na základě zkušeností s programem FINESA, prostřednictvím kterého byla od roku 2003 financována

řada projektů v oblasti energetických úspor a obnovitelných zdrojů energie, jsme v květnu 2007 vyvinuli program TOP Energy, jako speciální produkt pro financování projektů v oblasti energetických úspor a obnovitelných zdrojů. Tento program nabízí nejen financování výše uvedených projektů, ale také komplexní poradenskou podporu při přípravě projektu, zpracování žádosti o dotaci apod.

Financované projekty přispívají k ochraně životního prostředí – snižují spotřebu CO₂ tím, že zlepšují životní prostředí, chrání zdraví lidí, chrání přírodní zdroje, přispívají ke snížení znečištění ovzduší, snižují spotřebu energie a vedou k tomu, že si firmy osvojují „čisté“ technologie.

@FAKTURA 24

Jako první banka na českém trhu jsme představili unikátní produkt s názvem @FAKTURA 24, který umožňuje zasílání faktur mezi jednotlivými firmami v elektronické podobě. Elektronická fakturace přináší výhodu bezpečného elektronického zasílání faktur s možností výrazné úspory času a nákladů a také úspory spotřeby papíru. Umožňuje odesílání a příjem v elektronické podobě, integraci zpracování do účetních systémů a zjednodušené

proplácení prostřednictvím přímého bankovníctví. V modelu, který nabízíme, je využito tzv. konsolidačního principu. V praxi to znamená, že výstavce zašle fakturu ve vlastním datovém formátu České spořitelny a ta ji po převedení do požadovaného formátu zároveň s grafickou podobou odešle příjemci faktury. Příjemcem faktury může být firma i konečný spotřebitel jako soukromá osoba. Počet uživatelů se neustále zvyšuje.

Spolupráce s Evropskou investiční bankou (EIB)

Česká spořitelna intenzivně rozvíjí spolupráci s Evropskou investiční bankou. Produkty EIB, zejména její Global Loan, jsou zaměřeny na financování projektů malých a středních firem a měst a obcí. ČS se stala jedním z nejvýznamnějších partnerů EIB ve středoevropském regionu a do konce roku 2011 zprostředkovala svým klientům úvěry EIB v celkové výši 850 mil. EUR. Celkem jsme tak podpořili na 650 projektů v oblasti dalšího rozvoje firem a municipální infrastruktury. Prostřednictvím EIB a ČS obdržely české subjekty rovněž přímý grant z fondů Evropské unie ve výši 9 mil. EUR. Na tyto aktivity chceme navázat i v roce 2012 a objem takto získaných prostředků dále významně posílit.

Počet projektů na výrobu energie z obnovitelných zdrojů a energeticky úsporných projektů a objem financí na jednotlivé projekty

Typ projektu	2007		2008		2009		2010		2011	
	Objem investic (mil. Kč)	Počet	Objem investic (mil. Kč)	Počet	Objem investic (mil. Kč)	Počet	Objem investic (mil. Kč)	Počet	Objem investic (mil. Kč)	Počet
Solární energie	243	4	1 747	19	4 934	61	4 900	73	1 765	17
Větrná energie	342	2	172	3	138	1	0	0	55	1
Bioplyn	115	2	1 001	16	654	11	1 628	27	2 097	31
Biomasa	0	0	702	2	250	1	0	0	0	0
Vodní energie	0	0	297	2	23	1	71	2	141	2
Celkem	700	8	3 919	42	5 990	75	6 599	102	4 058	51



The background features a series of overlapping, curved, three-dimensional shapes in various shades of red and pink, creating a sense of depth and movement. The shapes are set against a light, neutral background.

VÍC NEŽ ZÁKON

PLNÍME SVÉ ZÁVAZKY A CÍLE JAK V SOULADU S LEGISLATIVNÍMI NORMAMI,
TAK V SOULADU S NEJVYŠŠÍMI STANDARDY SPRÁVY A MORÁLKY.

Víc než zákon

- Veškeré naše aktivity vycházejí z mezinárodně uznávaných principů správy a řízení společnosti, z Etického kodexu zaměstnanců finanční skupiny ČS i Kodexu bankovních služeb;
- pravidelně zveřejňujeme prohlášení o míře souladu správy a řízení firmy s principy OECD;
- vytvořili jsme samostatné oddělení, které se stará o soulad vnitřních předpisů banky s platnou legislativou;
- otevřeně komunikujeme s akcionáři i investory formou pravidelných zpráv o činnosti finanční skupiny;
- součástí naší politiky otevřenosti a transparentnosti je i zveřejňování výsledků hospodaření čtvrtletně;
- základem jednání našich zaměstnanců a celé banky je Etický kodex zaměstnance Finanční skupiny ČS a Kodex bankovních služeb;
- máme institut Manažera pro etiku.

Etický kodex zaměstnance Finanční skupiny České spořitelny

Etický kodex zaměstnanců finanční skupiny ČS obsahuje principy a normy chování, kterými se v našem každodenním pracovním životě řídíme – ve vztazích k našim klientům, mezi sebou navzájem i ve vztahu k naší finanční skupině. Vychází z naší mise, vize a hodnot naší skupiny a je víc, než pouhé dodržování zákonů a předpisů. Kodex je o tom, v „co věříme a jak věci děláme“.

Manažer pro etiku

Jeho úkolem je řídit aktivity spojené s etikou ve finanční skupině ČS, být poradcem v otázkách Etického Kodexu zaměstnance Finanční skupiny i řešení konfliktů v oblasti etiky, dohlížet na naplňování ustanovení Kodexu i v neposlední řadě poskytnout cestu kterémukoliv zaměstnanci k vznesení podezření na porušení zásad Etiky a kodexu.

Kodex bankovních služeb České spořitelny

V tomto dokumentu dobrovolně vyhlášíme vlastní standardy bankovních služeb pro naše klienty – obča-

ny (fyzické osoby nepodnikatele). Naším záměrem je umožnit našim klientům, aby předem věděli, jaké služby by se jim v České spořitelně mělo dostat, ještě lépe rozuměli základním bankovním službám a mohli naše služby a produkty bezpečně používat ke své plné spokojenosti.

Zároveň se hlásíme k dodržování všech bodů Kodexu chování mezi bankami a klienty, který vydala Česká bankovní asociace (standard ČBA č. 19/2005). V našem vlastním kodexu se pak zavazujeme zajišťovat pro naše klienty ještě příznivější podmínky služeb, než požaduje kodex České bankovní asociace. Naši zaměstnanci jsou školeni tak, aby při kontaktu s klienty naplňovali pravidla, ke kterým se v Kodexu bankovních služeb zavazujeme.

Charta odpovědného podnikání

Podpisem Charty odpovědného podnikání jsme se stali součástí ESG (European Savings Banks Group – Evropská skupina spořitelen), jejíž členské banky považují společenskou odpovědnost firem (CSR) za nedílnou součást svého podnikání.

Charta odpovědného podnikání doporučuje členským bankám dodržování šesti principů odpovědnosti – v zájmu udržení dlouhodobého vztahu důvěry budovat poctivé a jasné vztahy s klienty; rozšiřovat přístupnost a finanční dostupnost bankovních služeb pro všechny skupiny společnosti; podporovat produkty a služby přátelské k životnímu prostředí; zodpovědně přispívat k rozvoji dané společnosti, a to propojením obchodních cílů s potřebami místních komunit a podporovat sociální blahobyt; vystupovat jako odpovědný zaměstnavatel a v duchu této filozofie poskytovat dobré pracovní podmínky, podporovat firemní kulturu a vzdělávání zaměstnanců a vše propojit transparentní komunikací.

Corporate Governance

Trvale usilujeme o zdokonalení standardů správy a řízení společnosti. Pravidelně zveřejňujeme Prohlášení o míře souladu správy a řízení společnosti s Kodexem správy a řízení společnosti založeném na principech OECD. Při výkonu svých činností zvažujeme zájmy všech oprávněně zainteresovaných stran. Na správné řízení společnosti dohlíží představenstvo.

Představenstvo je naším statutárním orgánem, řídí banku a jedná jejím jménem. Představenstvo odpovídá za dlouhodobé strategické směřování a provozní říze-

ní. Jeho působnost je vymezena stanovami a vnitřními předpisy a právními předpisy České republiky. Představenstvo vykonává svou působnost s péčí řádného hospodáře a za výkon své činnosti odpovídá v rozsahu stanoveném právními předpisy České republiky. Všichni členové našeho představenstva i představenstev dceřiných společností jsou odborníky na řízení velkých korporací s mezinárodními zkušenostmi a schopností týmové práce. Členové představenstva dbají na dodržování zákonných a etických norem.

Představenstvo České spořitelny mělo k 31. prosinci 2011 pět členů. Všichni členové představenstva mají nezbytné osobnostní i odborné předpoklady pro výkon funkce člena představenstva.

Na výkon působnosti představenstva a uskutečňování podnikatelské činnosti společnosti dohlíží devítičlenná dozorčí rada. Kromě povinností a oprávnění, které dozorčí radě vyplývají ze zákona, určují stanovy, že dozorčí radě přísluší právo se předem vyjadřovat k některým úkonům s majetkovým dopadem na Českou spořitelnu (mimo jiné např. k realizaci stavebních investic a záměru, projektu, pořizování hmotného a nehmotného majetku banky nad stanovenou výší, převodu vlastnictví majetku společnosti, majetkovým účastem ČS atd.). Dále se dozorčí rada předem vyjadřuje k strategické koncepci činnosti a rozvoje banky, plánovacím nástrojům a pravidelným finančním bilancím. Dozorčí rada také dává předchozí vyjádření k jmenování a odvolání ředitele interního auditu a vyjadřuje se k výběru externího auditora.

Výbor pro audit je pětičlenným orgánem společnosti, kterému přísluší zejména sledovat postup sestavování účetních závěrek, hodnotit účinnost vnitřní kontroly, vnitřního auditu a systémů řízení rizik, posuzovat nezávislost statutárního auditora a doporučovat auditora.

Výbory správních orgánů České spořitelny

K podpoře činnosti, k zajištění vnitřního řízení a zodpovědnosti představenstva a dozorčí rady máme výbory těchto orgánů:

Výbor dozorčí rady

V působnosti dozorčí rady je zřizování výborů a stanovení obsahu jejich činnosti. V souladu s pravidly corporate governance v České spořitelně působí Úvěrový výbor dozorčí rady a Výbor pro odměňování dozorčí rady.

Výbory představenstva

Výbory představenstva jsou poradními orgány představenstva, které představenstvo zřizuje svým rozhodnutím. Účelem výborů je iniciovat a předkládat doporučení pro představenstvo v odborných otázkách; jsou složeny ze členů představenstva a vybraných zaměstnanců. Všechny výbory jsou odpovědné představenstvu a minimálně jednou ročně podávají zprávu o své činnosti. Jsou to např. Úvěrový výbor, Výbor pro řízení aktiv a pasiv (VŘAP), Výbor finančních trhů a řízení rizik, Investiční výbor, Výbor klientské spokojenosti a další.

Přísné dodržování právních norem

V České spořitelně důsledně dbáme na dodržování všech zákonných práv akcionářů a dodržení principu rovného přístupu ke všem akcionářům a dodržování všech zákonů a právních předpisů. Proto, abychom zajistili soulad vnitřních předpisů banky s platnými legislativními a regulatorními požadavky a také abychom zajistili jejich dodržování, máme oddělení Compliance. Oddělení Compliance dále sleduje a stará se o to, aby i chování zaměstnanců bylo v souladu s obecnými právními předpisy, vnitřními předpisy banky, etickým kodexem a dalšími přijatými standardy a pravidly chování zaměstnanců. Compliance se prolíná veškerou vykonávanou činností a celou naší organizací a je součástí její firemní kultury. Oddělení Compliance vyhodnocuje vnitřní informace uvedené v seznamu sledovaných (watch list) a zakázaných investičních nástrojů (restricted list) a obchodů s investičními nástroji zapsanými v těchto seznamech. Oddělení Compliance poskytuje pravidelně představenstvu a dozorčí radě informace o své činnosti.

V České spořitelně svědomitě plníme a dodržujeme veškeré právní předpisy právního řádu České republiky, principy Kodexu správy a řízení společnosti založeném na principech OECD, doporučení Komise Evropské unie v oblasti corporate governance a průběžně poskytujeme akcionářům a investorům veškeré podstatné informace o našem podnikání, finančních a provozních výsledcích, vlastnické struktuře a jiných významných událostech. Veškeré informace připravujeme a uveřejňujeme v souladu s nejvyššími standardy účetnictví a uveřejňování finančních a nefinančních informací. Na doporučení Výboru pro audit každoročně schvaluje dozorčí rada nezávislého externího auditora. V roce 2011 jsme pro provedení externího auditu vybrali společnost Ernst & Young Audit, s. r. o.

V neposlední řadě jsme významným plátcem daní a příspěvatelem do rozpočtů České republiky.

Transparentnost

V souladu se zákonem svoláváme valné hromady prostřednictvím tisku. Oznámení o konání valné hromady publikujeme v Hospodářských novinách a Obchodním věstníku. Toto oznámení vždy obsahuje základní informace pro akcionáře o podmínkách účasti na valné hromadě a výkonu akcionářských práv. Akcionářům, kteří mají akcie na jméno, zasíláme oznámení o konání valné hromady včetně základních finančních ukazatelů. Samozřejmostí je publikování oznámení o konání valné hromady na našich webových stránkách. V zákonném časovém předstihu se mohou akcionáři seznámit se základními materiály (účetní závěrky, Zpráva o vztazích či návrh změn stanov), které jsou předmětem projednávání valné hromady. Valné hromady pořádáme vždy v místech dostupných všem akcionářům, v poslední době se ustálila praxe pořádání valných hromad v sídle České spořitelny.

Přestože již od roku 2002 nejsme veřejně obchodovanou společností, pokračujeme i nadále v politice otevřenosti a transparentnosti při zveřejňování svých čtvrtletních výsledků hospodaření. Pravidelně nejméně dvakrát ročně pořádáme tiskové konference, na kterých seznamujeme veřejnost s dosaženými finančními a obchodními výsledky skupiny. Každé čtvrtletí připravujeme velmi detailní prezentaci finančních a obchodních výsledků, které zveřejňujeme na webových stránkách. Na našich webových stránkách najdou klienti i veřejnost také veškeré důležité informace v českém a anglickém jazyce. Dlouhodobě patříme v hodnocení novinářů mezi lídry v oblasti otevřeného informování veřejnosti o aktivitách finanční skupiny.

Za účelem rovného zacházení se všemi akcionáři (98 % akcií vlastní EGB Ceps Holding, 2 % minoritní akcionáři), jsme zřídili na webových stránkách speciální a volně dostupný portál „Vztahy k investorům“, kde mohou všichni akcionáři a investoři najít aktuální hospodářské výsledky, finanční výkazy a výroční zprávy i kontakty na kolegy z týmu Vztahů k investorům. Naši zástupci se rovněž pravidelně účastní akcí pro drobné retailové akcionáře (např. konferencí RM Systému). Členové představenstva pořádají pravidelné road show pro investory a akcionáře.

Výrazně se podílíme na usměrňování a vývoji finančního trhu České republiky:

- jsme členem Bankovní asociace a Burzovní komory;
- jsme zakládajícím členem Poradny při finanční tísní;
- jako první banka jsme vydali vlastní etický a hodnotový kodex a také jsme byli první, kdo se přihlásil ke Kodexu finančních služeb.

An abstract 3D graphic featuring a bright yellow sphere at the top, surrounded by several blue, curved, cylindrical shapes that resemble stylized petals or folds of paper. Below these, a large, vibrant red shape, also appearing to be a fold of paper, dominates the lower half of the image. The background is a soft, light gray gradient.

BANKA, KTERÁ MĚNÍ SNY SVÝCH KLIENTŮ V REALITU

NAŠÍM PRIORITYNÍM OBCHODNÍM ZÁJMEM JE PŘEKONÁVAT OČEKÁVÁNÍ NAŠICH KLIENTŮ. CHCEME MĚNIT SNY NAŠICH KLIENTŮ V REALITU. OTEVŘENOST PŘI KOMUNIKACI S KLIENTEM JE VŽDY NA PRVNÍM MÍSTĚ.

Banka, která mění sny svých klientů v realitu

Banka první volby pro všechny skupiny klientů

- naši klienti mají vedle standardních nástrojů možnost využít služby nezávislého ombudsmana zřízeného bankou;
- úroveň našich služeb pravidelně vyhodnocujeme pomocí průzkumu spokojenosti se službami;
- jsme spoluzakladatelé Poradny při finanční tísni, která pomáhá klientům, kteří se při splácení úvěrů a jiných dluhů dostali do problémů;
- klientům, kteří potřebují speciální obsluhu, vytváříme samostatné produkty a služby, mezi které patří např. síť bankomatů pro nevidomé, indukční smyčky pro nedoslýchavé apod.

Kvalita služeb

České spořitelně se jako jedné z mála bank daří již několik let zvyšovat spokojenost svých klientů. Tyto skvělé výsledky dokazují schopnost banky identifikovat a reagovat na měnící se očekávání svých klientů.

Klienti jsou více spokojeni s tím, že jednání jsou vedena v jejich prospěch, nikoli pouze ve prospěch banky.

Schopnost banky řídit jak spokojenost tak loajalitu klientů, se od roku 2009 stala součástí hodnotících výkonových kritérií celé banky.

K dalšímu rozvíjení schopnosti ČS poskytovat služby na špičkové evropské a světové úrovni jsme využili metodologie Six Sigma, procesní řízení, Kaizen a trvalé zlepšování.

Své výsledky jsme porovnali v rámci České republiky hodnocením spokojenosti klientů podle evropského modelu spokojenosti EPSI a evropským benchmarkem Finalta. Výsledky opět potvrdily, že systém řízení kvality služeb i samotná úroveň kvality služeb, kterou poskytujeme našim klientům, jsou na špičkové evropské úrovni.

Tým ombudsmana

Již jedenáctým rokem je klientům Finanční skupiny České spořitelny k dispozici tým ombudsmana.

Klienti s pracovníky týmu nejčastěji komunikují telefonem a e-mailem, přicházejí však také na osobní konzultace a posílají dopisy. Nově se mohou obrátit na ombudsmana i přes Facebook ČS. Členové týmu řeší problémy klientů kromě češtiny také v anglickém a německém jazyce.

Tým ombudsmana vznikl po vzoru mateřské Erste Bank, ve které úspěšně působí již od roku 1997. Podobné týmy pracují i v dalších zemích Erste Group. Jejich členové se pravidelně setkávají. Cílem pravidelných kontaktů je podělit se o zkušenosti a sdílet informace o nejlepších řešeních klientských podání a zlepšování služeb. Po vzoru České spořitelny vznikly instituty ombudsmana i v dalších českých velkých firmách.

Pobočky a bezplatná klientská linka jsou kdykoliv připraveny vyslechnout a řešit požadavek každého klienta, který chce sdělit podněty, připomínky či stížnosti k práci naší banky i celé finanční skupiny. Pro všechny, kdo s předchozím řešením nejsou spokojeni, je k dispozici tým ombudsmana.

V období roku 2011 se tým ombudsmana podílel na řešení téměř 3 800 podání. Osobně členové týmu vyřešili téměř 2 500 podání a ve více než 1 300 případech poskytli podporu pracovníkům poboček, klientského centra, dceřiných společností i centrály banky. Na základě podání se zrealizovala řada vylepšení a systémových změn, z nichž některé budou představeny dále.

Řešení podání v České spořitelně

Za rok 2011 jsme přijali a vyřešili 216 420 podání zahrnující také náměty na zlepšení a pochvaly. Schopností zachytit a řešit podání a na jejich základě zlepšovat služby, se Česká spořitelna řadí mezi přední evropské banky.

Co se na základě průzkumů spokojenosti a podání klientů podařilo zlepšit?

1) Předčasné splacení hypotéky

Na základě klientských podání jsme upravili poplatek za předčasné splacení pro naše klienty. Nová sazba je transparentní pro klienta, ví proč a jaká je hodnota poplatku.

2) Ohrožené platební karty

S minimální časovou prodlevou kontaktujeme klienty s ohroženou platební kartou, kterým byla z preventivních důvodů zablokována (skimming, únik dat, phishing atd), abychom chránili jejich finanční prostředky.

3) Výpadky internetbankingu S24

Při neplánovaných výpadcích S24 nyní může telefonní bankéř na klientské lince ČS nabídnout klientovi zaslání informační SMS zprávy o opětovné dostupnosti služby.

4) Pořízení nového vozu

Z reakcí jsme zjistili, že klient nemá k dispozici ucelené informace o tom, co vše ho může potkat při pořízení nového vozu. Dceřiná společnost s Autoleasing proto vydal Poradce pro motoristy – brožura, která obsahuje základní informace pro motoristy.

5) Trvalé příkazy s prošlým datem splatnosti

Předcházíme nepříjemnostem v případě, kdy klient zadá trvalý příkaz s prošlým datem splatnosti. Automaticky je o této situaci informována pobočka klienta, která ho následně kontaktuje s dotazem, zda chce podat ještě jednorázovou platbu v aktuálním měsíci.

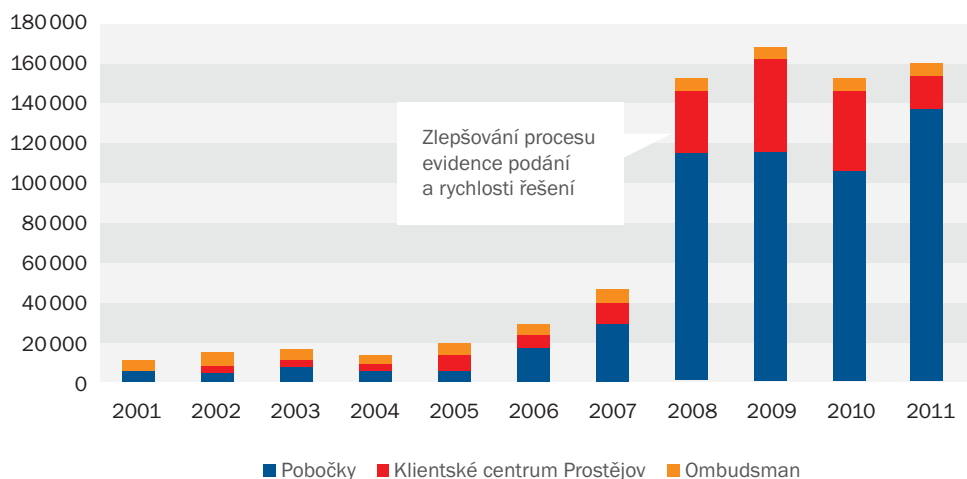
6) Srozumitelné výpisy

Stavební spořitelna České spořitelny změnila vzhled svých výpisů, aby byly položky pro klienty srozumitelné.

A řada dalších změn drobnějšího charakteru, které reflektují zpětnou vazbu klienta.

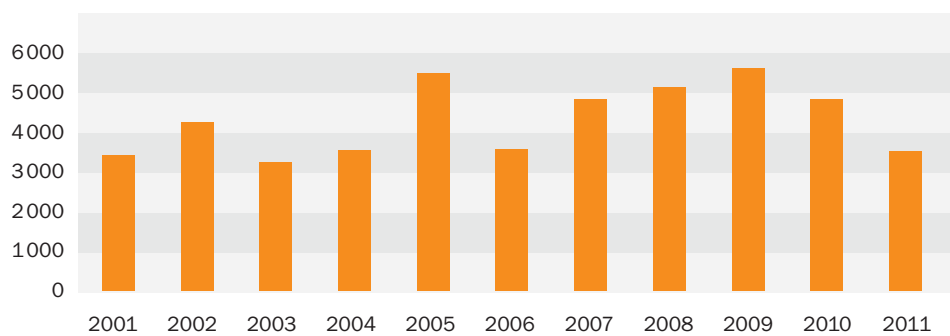
Přehled vývoje podání

Podání v bance



Podání zahrnují názory, žádosti o provedení změn, stížnosti, reklamací, návrhy na zlepšení, otázky a chválu.

Podání u Ombudsmana



Podání řešíme co nejrychleji – nejpozději do 30 dnů, ale 80 % vyřešíme do 24 hodin.

- všechna podání zaznamenáváme v elektronické formě
- klienta ihned informujeme, kdo jeho podání řeší, dokdy vyřešíme a jak mu sdělíme odpověď
- klient má možnost eskalace (manažer pobočky, ředitel oblastní pobočky, ombudsman, finanční arbitř, ČNB)



ZAMĚSTNAVATEL PRVNÍ VOLBY

ZAMĚSTNANCŮM NABÍZÍME PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ ZALOŽENÉ NA FIREMNÍCH HODNOTÁCH A KULTUŘE, MOTIVAČNÍM PROSTŘEDÍ, INDIVIDUÁLNÍM PŘÍSTUPU A ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTECH PRO VŠECHNY.

Zaměstnavatel první volby

- Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců je jednou z klíčových priorit v oblasti lidských zdrojů. Naším zaměstnancům poskytujeme pestrou paletu možností rozvoje: od adaptačního školení pro nové zaměstnance, přes vzdělávací aktivity zaměřené na obchodní či manažerské dovednosti až po širokou nabídku odborných kurzů. Nechybí také možnost jazykového vzdělávání pro vybrané pozice či e-learning.
- Velmi zajímavá je i nabídka benefitů. Zaměstnanci České spořitelny mají možnost čerpat 18 benefitů včetně dvou dnů na charitu. Za velmi důležitý motivační faktor považujeme také přizpůsobení pracovní doby a místa výkonu práce pro různé skupiny zaměstnanců, jako je například práce z domova či posun pracovní doby pro matky s dětmi (osoby pečující o závislého člena rodiny).

Rovné příležitosti i v oblasti změny kariéry ve FSČS

Naši zaměstnanci mají možnost přihlásit se na každé volné místo v rámci FSČS. Všechny pozice nabízíme primárně interním zájemcům na intranetu, teprve poté je publikujeme na pracovní servery pro širokou veřejnost.

Uplatnění nabízíme jak čerstvým absolventům, tak i specialistům různých oblastí či zkušeným manažerům. Nové zaměstnance získáváme i ve spolupráci se zaměstnanci stávajícími. Využíváme k tomu program „Odměna za doporučení zaměstnance“, jehož cílem je posílit tým FSČS na základě osobních doporučení stávajících zaměstnanců. Ti, kdo doporučí vhodného kandidáta, získají finanční odměnu.

Zaměstnancům, kterým se z organizačních důvodů ruší jejich pracovní místo, nabízíme poskytnutí odborné podpory při hledání nového pracovního uplatnění formou aktivního konzultačního servisu.

Jeho součástí je tréninkový seminář, který účastníkům pomůže zorientovat se na trhu práce, poradí, jak správně napsat průvodní dopis a životopis, jak se připravit na přijímací pohovor a výběrová řízení, jak se chovat u přijímacího pohovoru nebo jak si vypracovat plán hledání nového pracovního uplatnění. Po absolvování semináře mají účastníci možnost telefonických konzultací s lektorem po dobu tří měsíců.

Vzdělávání zaměstnanců v ČS

Úsek lidských zdrojů připravuje pro naše zaměstnance širokou nabídku vzdělávacích a rozvojových aktivit. Rozvíjet se je možné přímo při práci – v rámci práce na projektech, během stáží či rotací, stínovacím apod. či během školení. Ta probíhají jak prezenční formou v podobě interních nebo externích kurzů, tak elektronickou cestou za pomoci e-kurzů a testů. Nabídka školení a tréninků je průběžně aktualizována a vylepšována na základě dlouhodobých cílů společnosti i aktuálních trendů ve vzdělávání a rozvoji.

Řada pozic v ČS si vyžaduje kontinuální rozvoj jazykové vybavenosti našich zaměstnanců. Toto vzdělávání podporujeme formou různých typů kurzů – od e-learningových programů přes kurzy šité na míru potřebám dané pracovní pozice až po intenzivní jazykové kurzy s důrazem na rychlé zlepšení se v krátkém čase.

Ve společnosti podporujeme i zvyšování a prohlubování kvalifikace našich zaměstnanců formou hmotného zabezpečení při studiu (MBA, bakalářský, magisterský, doktorandský stupeň vysoké školy apod.).

Samostatnou kapitolu tvoří tzv. speciální vzdělávací programy. Jde o dlouhodobější typ vzdělávání. Absolventi si v rámci tematických cyklů osvojují či prohlubují speciální vědomosti a dovednosti potřebné pro výkon některých funkcí či činností. K těmto programům patří například:

Group Junior Trainee Program

Jedná se o mezinárodní celoskupinový trainee program pro absolventy VŠ. V letošním ročníku je v programu 25 účastníků ze všech zemí Erste Group, z toho 1 z České republiky. Program trvá celkem 12 měsíců a jeho součástí jsou odborné semináře především z bankovní problematiky, lokální i mezinárodní stáže a tréninky na osobní rozvoj. Do programu jsou vybíráni čerství absolventi vysokých škol, kteří mají zájem a povědomí především v oblasti řízení úvěrových rizik a komerčního bankovníctví. Další ročník začne v září 2012.

Komplexní rozvojové programy „šité na míru“ pro specifické skupiny

Tyto programy jsou připravené na míru konkrétním cílovým skupinám zaměstnanců a jsou vždy v souladu

se strategií daného útvaru a účastníci se podílejí na designu jejich obsahu tak, aby přesně odpovídal jejich potřebám. Touto formou byly zahájeny či realizovány programy pro klíčové zaměstnance např. divize řízení rizik, komerční bankovníctví, finanční řízení, privátní bankéře apod. Aktivní role účastníků již od přípravy programů se pak promítá do jejich vysoké účasti na jednotlivých vzdělávacích aktivitách a celkové velmi pozitivní zpětné vazbě.

360° zpětná vazba

Jedná se o hodnocení, které je každý rok pravidelně realizováno pro všechny členy vrcholového vedení od členů představenstva až po ředitele odborů. Cílem bylo zmapování rozvojových potřeb a silných stránek týmů i jednotlivců. Při této metodě mají nadřízení, podřízení, kolegové či interní klienti možnost ohodnotit ve vybraných kompetencích hodnoceného manažera, který rovněž hodnotí sám sebe. Souhrnem těchto různých pohledů pak vzniká objektivní zpětná vazba, která je skvělým východiskem pro následné manažerské rozvojové aktivity.

Teambuildingové aktivity

Teambuilding je velice účinná metoda cíleného budování týmu a jeho rozvoj zaměřený na zlepšení výkonu. Zároveň je to proces učení se zážitkovou formou. Podstatou tohoto procesu je především učení se na základě vlastních prožitků. Teambuildingy v České spořitelně představují spojení akčních aktivit a vzdělávání. Teambuilding může být různě tematicky zaměřen dle přání zadavatele a účastníků.

Mezi velmi významné nástroje rozvoje využívané v České spořitelně patří využití Development center, rozvojových konzultací a mentoringu.

Development centra a Rozvojové konzultace

Development centra a Rozvojové konzultace nám slouží jako nástroj rozvoje všem manažerům, kteří chtějí zhodnotit potenciál svých podřízených či celého týmu, zjistit možnosti jejich motivace a zlepšit dovednosti směřující k zvyšování a zkvalitňování pracovního výkonu. Za poslední čtyři roky bylo zrealizováno 150 development center, kterými prošlo 1130 účastníků .

Mentoring

Mentoring byl v ČS zaveden v roce 2008 a je určen všem novým zaměstnancům pobočkové sítě i centrá-

ly. Cílem programu mentoringu je pomoci nováčkům v jejich profesní i sociální adaptaci. Od roku 2009 je na podporu mentoringu v pobočkové síti zavedeno také motivační bonusové schéma.

Satori – mentoring pro ženy – jehož cílem je podpora kariérního rozvoje žen, které chtějí úspěšně pracovat na vedoucích pozicích, prostřednictvím umožnění spolupráce se služebně staršími kolegy a kolegyněmi (mentory/mentorkami).

Koučink

Koučink je velmi účinná rozvojová metoda, kdy si manažer či zaměstnanec sám stanovuje své rozvojové cíle a hledá cesty jejich dosažení za podpory externího či interního kouče. Externí koučink se v rámci ČS využívá již několik let hlavně pro nejvyšší úroveň managementu. Od loňského roku byl doplněn i nabídkou interního koučinku, který je určen střednímu a nižšímu managementu a dalším seniorním kolegům.

Chceme mít spokojené zaměstnance – odměňování zaměstnanců ČS, rovné příležitosti

Naše péče o zaměstnance a systém odměňování patří k velmi progresivním na trhu. Jsme institucí, která usiluje o světovou úroveň a chce být jedním z nejlepších zaměstnavatelů. Věříme, že to nejcenější, co máme jsou právě zaměstnanci a investice do nich se nám vrátí. Náš úspěch stojí na lidech – zaměstnancích a na jejich spokojenosti.

Základními pilíři celkové odměny zaměstnanců jsou mzda, bonusy, benefity a pracovní prostředí.

Mzda a bonusy:

Základní mzda je srovnatelná se mzdami nabízenými dalšími předními finančními institucemi na českém bankovním trhu. Motivační bonusový systém je nastaven v průměrné výši 30 % z roční základní mzdy pro každého zaměstnance České spořitelny.

Benefity v oblastech rodina, volný čas a péče o zdraví:

- 25 dnů dovolené;
- Příspěvek na stravování – formou poukázek na stravování v hodnotě 90 Kč za odpracovanou směnu s příspěvkem zaměstnavatele;
- Zdravotní volno – může využít každý zaměstnanec

- v celkové délce až 5 dnů za kalendářní rok s kompenzací základní mzdy ve výši 100 % pro překlenutí zdravotní indispozice;
- Volno pro otce – zaměstnanci ČR mohou čerpat až 5 pracovních dnů jako volno pro otce po narození dítěte s kompenzací základní mzdy ve výši 100 %, a to od propuštění dítěte z porodnice až do dovršení 3 měsíců věku dítěte. Toto volno je také možno čerpat v případě adopce, resp. svěřeni dítěte do pěstounské péče, a to v době do uplynutí 3 měsíců od nabytí právní moci adopce/svěření dítěte do péče, nejvýše však do 3 let věku dítěte;
- Speciální volno na charitu, kdy každý zaměstnanec může během roku věnovat až dva pracovní dny na charitu, ať už je to pomoc seniorům, dětem nebo drogově závislým, organizaci zaměřené na ochranu životního prostředí či jinému obecně prospěšnému zařízení dle vlastního výběru;
- Příspěvek na hlídání dítěte ve výši 3 000 Kč měsíčně pro zaměstnance/kyně vracející se po mateřské/rodičovské dovolené. Příspěvek je placen od 1 roku dítěte do dovršení 3 let věku dítěte;
- Příspěvek na zdraví, sport, kulturu a cestování;
- Vyžití sportovních a turistických akcí, rekreačních objektů;
- Využití preventivních zdravotních programů v rámci spolupráce s vybranými zdravotními pojišťovnami
- Finanční příspěvek na tuzemskou či zahraniční rekreaci nebo příspěvek na dětské tábory.

Benefity v oblasti zajištění budoucnosti a životního komfortu:

- Příspěvek na penzijní připojištění až 15 000 Kč/rok a životní pojištění v maximální výši 4 000 Kč/rok (za podmínky stejně vysokého vlastního příspěvku zaměstnance);
- Poskytování bankovních a finančních produktů Finanční skupiny ČR za zvýhodněných podmínek;
- Zvýhodněné podmínky nákupu akcií Erste Bank;
- Slevy na produkty pojišťovny Kooperativa, např. pojištění bytu, pojištění rodinného domu nebo domácnosti, pojištění rekreační budovy, cestovní pojištění a pojištění léčebných výloh v zahraničí nebo havarijní pojištění;
- Výhody v rámci partnerské spolupráce s jinými společnostmi, zejména dodavateli Finanční skupiny ČR, kdy zaměstnanci mohou využívat například výhodnější tarif u mobilního telefonu, slevy na počítačovou techniku, slevy na nákup vozidel, na lázeňské pobyty, taxi službu, sportovní, relaxační a kosmetická studia, developerské projekty a další.

Pracovní prostředí:

- velmi dobré podmínky na pracovišti;
- vzájemná spolupráce;
- flexibilní pracovní úvazky;
- práce z domova;
- neplacené pracovní volno.

Rovné příležitosti jsou součástí firemní kultury

V České spořitelně netolerujeme diskriminaci. Oceňujeme přínos každého jedince a respektujeme členy našeho týmu jako osobnosti bez ohledu na jejich pohlaví, věk, rodinný stav, sexuální orientaci, pracovní způsobilost, rasu, barvu pleti, náboženské vyznání, politický názor, etnický původ, národnost, státní příslušnost či jakýkoli jiný aspekt nevztahující se k výkonu práce. Ceníme si přínosu, který jednotliví členové týmu přinášejí a který odráží různorodost společnosti, v níž působíme.

Rovné příležitosti jsou konkurenční výhodou na trhu práce

Schopnost manažerů nastavit rovné příležitosti pro muže a ženy a vytvořit podmínky pro sladění rodinného a profesního života se odráží v loajalitě zaměstnanců a v jejich pracovním nasazení. Podaří-li se nám z rovných příležitostí učinit nedílnou součást firemní kultury, budeme mít významný nástroj pro budování a rozvíjení vztahů mezi zaměstnanci a firmou.

Česká spořitelna aktivně podporuje rovné příležitosti prostřednictvím programu Diversitas, který si klade za cíl:

- a) nastavit rovné příležitosti ve všech pozicích a ve všech oblastech (od profesního rozvoje a možnosti růstu přes zajištění rovnováhy profesního a soukromého života až k peněžnímu i jinému ohodnocení, a to v rámci celé Finanční skupiny ČR);
- b) zajistit maximální využití sociálních, osobnostních, genderových a věkových rozdílů v týmech a rozdílů v přístupu žen a mužů k pracovním úkolům i vzájemné spolupráci ku prospěchu banky a celé skupiny;
- c) vytvořit příznivé podmínky pro ženy–rodiče;
- d) zajistit mentoring a coaching pro ženy, které potřebují posílit odvalu a sebevědomí nejen k dalšímu profesnímu růstu;
- e) otevřít pracovní příležitosti pro zdravotně postižené;
- f) prohloubit vzájemný respekt a úctu mezi zaměstnanci.

Zaměstnanci jsou klíčovými tvůrci našich úspěchů. Děláme tedy všechno pro to, abychom nastolili atmo-

sféru dynamické firemní kultury posilující motivaci a oceňující osobní iniciativu každého jednotlivce.

Hodnocení zaměstnanců

Zaměstnanci České spořitelny jsou pravidelně hodnoceni. Jejich pracovní výkon, dosahování současných a budoucích pracovních cílů, dodržování hodnot společnosti a také možnosti a směry rozvoje jsou minimálně jednou ročně probírány formou rozhovoru mezi manažerem a zaměstnancem.

V rámci tohoto rozhovoru společně hledají odpovědi na otázky typu: Jak dobře pracovník pracuje? Jak ho vnímá manažer? Jaká je jeho pozice v týmu, jak jej vnímají ostatní spolupracovníci a jakým dílem přispívá k týmové práci? Jaké jsou jeho silné stránky, co mu jde nejlépe? Kde má případné rezervy, co by měl zlepšit a kam směřovat svůj rozvoj? Jaké jsou jeho profesní perspektivy, čili na jaké pozici v České spořitelně se vidí za jeden, dva, pět let a co je třeba pro to udělat? Apod.

Jelikož je vzdělávání a rozvoj zaměstnanců jednou z hlavních priorit České spořitelny, této oblasti je v průběhu rozhovoru věnována podstatná část.

A jakým způsobem je vzdělávání zaměstnance nastavováno? Opět společně mezi zaměstnancem a manažerem – neboť vycházíme z předpokladů, že jednak sám pracovník nejlépe ví, v jakém směru se chce vzdělávat a které své znalosti a dovednosti rozšiřovat, tak i manažer zná zaměstnancův potenciál a potřebné směry rozvoje, aby byl maximálně schopen plnit stále náročnější úkoly a byl připraven na nové výzvy.

Výsledkem této části rozhovoru je poté konkrétní rozvojový plán – soubor vzdělávacích aktivit, které zaměstnanec v průběhu následujícího období absolvuje.

V České spořitelně je tento systém hodnocení zaměstnanců uskutečňován prostřednictvím nástroje, který nazýváme ROZA neboli ROzhovor se ZAměstnancem. V současné době však plánujeme místo ROZy zavést modernější systém hodnocení – tzv. Řízení výkonu. Tento systém, který zatím běží v pilotním módu, je založený na modelu hodnocení užívaného v celé Erste Bank Group a jeho výhoda mimo jiné spočívá v tom, že mnohem podrobněji definuje zaměstnancův rozvojový potenciál a kroky, jak jej využít a naplnit.

Firemní kultura

Dynamická firemní kultura založená na hodnotách

Mise, vize a hodnoty jsou nedílnou součástí života společnosti. Naše firemní kultura je motivující a oceňuje osobní iniciativu zaměstnanců. Je založena na potřebách a očekávání našich klientů. Chceme být firmou s jasně stanovenými cíli a řízenou v souladu s hodnotami, jež jsou pro nás prioritní. Splnění takových předsevzetí vyžaduje iniciativu ze strany každého jednotlivce, otevřenou komunikaci a motivující prostředí vytvářené manažery na všech úrovních.

Program na rozvoj firemní kultury

Česká spořitelna má komplexní a systematický program na rozvoj firemní kultury, který pracuje s nástrojem pro implementaci společných priorit v oblasti firemní kultury napříč celou bankou. Rozvoj firemní kultury je součástí strategie banky.

Stálý zájem – průzkum motivovanosti

Informovanost o sociální situaci zaměstnanců, jejich problémech a potřebách je pro nás velmi důležitá. Pravidelně se provádí průzkumy motivovanosti zaměstnanců a na základě získaných poznatků se banka snaží zlepšovat pracovní prostředí, vedení/leadership a různými formami zaměstnaneckých výhod a bonusů podporovat loajalitu k firmě. Vedení naší banky se rozhodlo nezůstat jen u částečných řešení a iniciovalo zavedení systematického způsobu dlouhodobého rozvoje firemní kultury. Tak, abychom se cíleně přibližovali k definované Vizi firemní kultury České spořitelny na všech úrovních naší organizace.

Dialog se zaměstnanci

Nasloucháme všem kolegům. Zaměstnanci mohou vždy vyslovit své názory a při osobních setkáních (např. road show) nebo i telefonicky či e-mailem nebo chaty a diskusní fóra na intranetu mohou kdykoli poskytovat podněty managementu naší banky.

Firemní strategii komunikujeme všem skupinám zaměstnanců několika komunikačními kanály zároveň tak, abychom dosáhli co nejlepšího porozumění strategii. Cílem je, aby každý ze zaměstnanců našel, kde je ve firemní strategii jeho místo, aby našel svou roli a uvědomil si svou zodpovědnost a přínos k rozvoji firmy.

Dialog se zaměstnanci – systém otevřené komunikace v ČS

Pro zajištění zpětné vazby od zaměstnanců máme propracovaný systém otevřené komunikace, kdy zaměstnanci mohou komunikovat anonymně i neanonymně s nejvyšším managementem. Systém otevřené komunikace jsme zavedli z toho důvodu, abychom zlepšili komunikaci mezi nejvyšším managementem banky a řadovými zaměstnanci. Zaměstnanci mají možnost vyslovit své vlastní názory a mohou také přinášet vlastní náměty a návrhy na zlepšení činnosti banky. Systém přispívá také k lepší informovanosti zaměstnanců.

Diskutovaná témata a odpovědi managementu pak zveřejňujeme na intranetu tak, aby byly otázky i odpovědi přístupné všem zaměstnancům.

Otevřená telefonní linka generálního ředitele (open line)

Umožňuje zaměstnancům podělit se o své názory přímo s generálním ředitelem společnosti. Otevřená linka probíhá pravidelně už desátým rokem (od roku 2000), přibližně 3krát ročně. V roce 2011 proběhla čtyřikrát a zaměstnanci vznesli k různým tématům celkem 30 dotazů.

Snídaně s generálním ředitelem

Jde o neformální setkání. Slouží zaměstnancům k tomu, aby se podělili s generálním ředitelem o své názory, zkušenosti a především měli možnost přímo diskutovat aktuální dění v bance. První snídaně proběhla na začátku roku 2009. Přirozeně doplňuje otevřenou telefonní linku generálního ředitele a koná se přibližně 3krát do roka.

Otevřená poštovní schránka (open mail)

Schránka je určena spíše k obecným pracovním záležitostem z oblasti procesů, produktů, řízení atp. Schránka funguje průběžně už sedmým rokem (od března 2004).

Během roku 2011 poslali zaměstnanci do otevřené poštovní schránky celkem 40 dotazů. Nejčastěji se ptali na produkty banky, plány klíčových produktů, upřesnění zaměstnaneckých výhod a odměňování.

Návštěvy členů představenstva v pobočkách a komerčních centrech (road shows)

Jedná se o návštěvy, při kterých mají zaměstnanci možnost přímo diskutovat se členy nejvyššího vedení banky. Road show jsme zavedli v dubnu 2004. Od roku 2008

probíhá v rámci road shows setkání se zaměřením na komunikaci strategie FSČS, a to ve všech oblastních pobočkách a komerčních centrech, divizích centrály a téměř ve všech dceřiných společnostech.

Chaty se členy představenstva a vedením jednotlivých divizí

Slouží pro dotazy zaměstnanců k aktuálnímu dění v bance, ke strategii, záměrům, procesům a postupům. Probíhají přibližně třikrát ročně.

Blogy a diskusní fóra

Zaměstnanci se zde mohou vyjadřovat k aktuálnímu dění ve společnosti; diskusní fóra následně mohou využít pro své komentáře těchto blogů.

Interní ombudsman:

Nabízí pomoc při řešení důvěrných a citlivých osobních podání současných i bývalých zaměstnanců a externích partnerů Finanční skupiny České spořitelny

– Pro zaměstnance banky existuje od listopadu 2004, pro ostatní členy finanční skupiny pak od ledna 2006.

– V začátcích svého působení ve FSČS se interní ombudsman nejčastěji zabýval problematikou pracovně – právních vztahů, od roku 2008 nabývají na významu zejména otázky z oblasti mezilidských vztahů a etiky v jednání a chování. V oblasti etiky velice úzce spolupracuje s Manažerkou pro etiku. Nově také nabízí zaměstnancům FSČS pomoc při hledání řešení ve složitých soukromých finančních situacích.

V roce 2011 se na interního ombudsmana obrátilo celkem 123 zaměstnanců.

Certifikáty, ocenění ČS v oblasti lidských zdrojů:

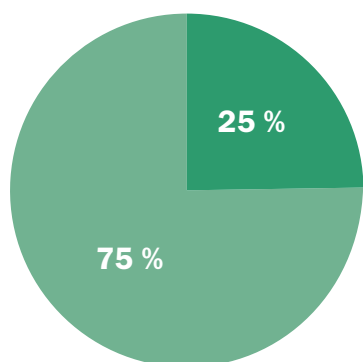
- Speciální cena za dobrý start: Ocenění firma roku 2008: rovné příležitosti (Gender Studies)
- Firma roku 2009: rovné příležitosti (Gender Studies)
- Cenu personalistů regionu Praha 2010: první místo pro program Diversitas
- Firma roku 2011: rovné příležitosti (Gender Studies)
- Pracoviště budoucnost 2011 (Forum darců/Byznys pro společnost)
- Společnost přátelská rodině 2011

Spolupráce ČS s organizacemi zabývajícími se problematikou lidských zdrojů a členství v odborných organizacích:

- American Chamber of Commerce HR Committee;
- British Chamber of Commerce and Industry – Hlavní partner Equilibrium Cross Business Mentoring Program for Women

- Česká společnost pro rozvoj lidských zdrojů;
- Časopis HR Forum;
- Gender Studies;
- Rada projektu Rovné zacházení na pracovištích v Praze – Aperio – Společnosti pro zdravé rodičovství.

Podíl mužů a žen v ČS



■ Muži
■ Ženy

Počet zaměstnanců ČS ke konci roku 2011: 9 830





FIREMNÍ DÁRCOVSTVÍ – CSR PROJEKTY PODLE STRATEGICKÝCH PILÍŘŮ

NAŠE FILANTROPICKÉ A CHARITATIVNÍ AKTIVITY V RÁMCI FIREMNÍHO DÁRCOVSTVÍ JSOU ŘÍZENY CSR STRATEGIÍ BANKY, KTERÁ VYCHÁZÍ Z NAŠÍ VIZE, MISE A JE NEDÍLNOU SOUČÁSTÍ STRATEGIE BANKY.

Firemní dárcovství – CSR projekty podle strategických pilířů

- Jsme jedním z lídrů firemní filantropie a CCI (Corporate Community Investment) v České republice;
- spolupracujeme s partnery v oblasti vzdělávání, péče o seniory, péče o drogově závislé a udržitelného rozvoje životního prostředí;
- do filantropických aktivit zapojujeme naše zaměstnance i naše klienty;
- klíčovým nástrojem našeho působení v oblasti CSR je Nadace České spořitelny, díky níž můžeme pracovat na dlouhodobých projektech s našimi partnery.

Ekonomický pilíř

Vzdělávání s primární, avšak nikoliv výlučnou orientací na finanční vzdělávání.

Naši roli v oblasti vzdělávání vnímáme vůči všem zájmovým skupinám:

- klientům (dostupné, přehledné a srozumitelné informace o všech produktech a službách);
- zaměstnancům (školení, osobní rozvoj);
- společnosti, ve které působíme (spolupráce s vysokými školami, osvětová činnost);
- akcionářům (banka jako zaměstnavatel první volby).

Vysoká škola ekonomická v Praze

Generálním partnerem Vysoké školy ekonomické v Praze jsme již 10 let od roku 2002. Přispíváme na rozvoj vzdělávací činnosti, dále financujeme aktivity s tím související, jako např. publikační činnost, studentské práce, studentské akce, členství v mezinárodních organizacích apod.

Spolupráce probíhá i na dalších úrovních – přednášky zástupců z ČS na zajímavá témata, spolupráce na diplomových pracích či setkání manažerů ČS se studenty při zápisech nebo na pracovním veletrhu Šance.

Od roku 2006 je přímo na VŠE otevřena naše pobočka, kde jsou kromě běžných služeb prezentovány aktuální produkty pro studenty a aktuální volné pracovní pozice v České spořitelně.

V akademickém roce 2009/2010 byla na VŠE otevřena vedlejší specializace „Analytik finančního

sektoru“, jejímž jsme garantem. Výuku vedou jak vyučující VŠE, tak manažeři České spořitelny. Studenti mohou pod vedením našich odborníků zpracovávat semestrální a diplomové práce, účastnit se projektů nebo odborných stáží.

V akademickém roce 2011/2012 bude spolupráce s VŠE rozšířena o možnost stínování zaměstnanců České spořitelny, kteří působí v manažerských pozicích. Dále nově nabídneme studentům hromadně věnovat jeden Den pro charitu a pomoci tak, někteřímu z charitativních projektů, které podporujeme.

Univerzita Hradec Králové

Univerzita Hradec Králové patří mezi mladé univerzity, jejichž vznik umožnily společenské změny po roce 1989. V současnosti tvoří svazek univerzity čtyři fakulty – pedagogická, informatiky a managementu, přírodovědecká, filozofická a Ústav sociální práce. Univerzitu navštěvuje přes devět tisíc studentů.

Generálním partnerem UHK jsme již od počátku roku 2008. Spolupráce spočívá v podpoře vzdělávacích aktivit, zejména vědeckého výkonu začínajících akademických pracovníků, konferencí, publikační činnosti, předávání zkušeností manažerů České spořitelny studentům univerzity atd.

V prostorách UHK se nachází unikátní experimentální pobočka České spořitelny, která vznikla v září 2011. Pobočka svým vzhledem a zaměřením vybočuje nejen z řady našich ostatních poboček, ale výrazně se liší i od všech standardních bankovních poboček na českém trhu. Na její vizuální podobě se podíleli přímo samotní studenti Univerzity Hradec Králové.

V akademickém roce 2011/2012 se bude spolupráce zaměřovat na rozvíjení stávajících aktivit tedy na podporu studentů a vzdělávání. Nově nabídneme studentům možnost zúčastnit se odborných stáží, nebo stínování některých managerů ČS. Studenti UHK se budou také moci zúčastnit hromadného Dne pro charitu v regionálních neziskových organizacích.

Karlova Univerzita – Corporate Chair

Corporate Chair je projekt podpory jednoho vědeckého pracovníka – konkrétního akademika. Je jím Pavel Vacek z Institutu ekonomických studií, Fakulty

sociálních věd Univerzity Karlovy v Praze. Pavla Vac-ka (Corporate Chair) podporujeme v následujících činnostech: vědecké a pedagogické, v zajišťování kompaktních kurzů, organizaci seminářů a přednášek, organizaci studentské soutěže a odměn za výjimečně kvalitní bakalářské a magisterské práce.

Poradna při finanční tísní

Poradna při finanční tísní je nestátní nezisková společnost, jejíž hlavní náplní je poskytovat profesionální pomoc lidem v oblasti spravování svých financí nebo pokud se ocitnou ve finanční krizi. Svým klientům nabízí analýzu finanční situace, návrh na její zlepšení, či psychologickou a právní konzultaci. Poradna poskytuje své služby zájemcům zcela zdarma, nestranně a důvěrně.

Poradna při finanční tísní vznikla v roce 2008 a my jsme byly spolu se Sdružením českých spotřebitelů jejími prvními zakladateli. Poradna má své pobočky v Praze, Ostravě a v Ústí nad Labem. Poradci pravidelně vyjíždějí také do Litvínova a nově i do České Lípy a Šumperka. Tyto tzv. výjezdní pobočky jsou pro klienty k dispozici vždy jednou za 14 dní.

Ke konci roku 2011 Poradna konzultovala již 38 tisíc klientů. Nejčastějšími případy, se kterými se na ni lidé obracují jsou exekuce, obecné zadlužení, podání návrhu oddlužení – osobní bankrot, komunikace splátkového kalendáře či žádosti na zastavení exekuce. V roce 2011 Poradna klientům připravila 982 z 17 426 podaných vyhlášených oddlužení v ČR. Lidé většinou Poradnu kontaktují telefonicky nebo se přijdou zeptat osobně.

V roce 2012 chystá Poradna při finanční tísní otevřít další dvě výjezdní poradny, zaměří se na další vzdělávání a školení svých poradců a chystá účast v neziskových projektech zaměřených na propagaci a vzdělávání pracovníků neziskových organizací.

Konference Finanční gramotnost v praxi

V květnu 2011 jsme byli generálním partnerem konference s názvem Finanční gramotnost v teorii a praxi, která se konala v Praze. Konferenci organizačně zaštil internetový server Měsíc.cz. První ročník konference poukázal na stále nedostatečné vzdělání v běžných každodenních situacích občana-spotřebitele a nabídl posluchačům praktické příklady, ukázky, řešení běžných finančních situací.

Druhý ročník se za naší podpory uskuteční opět v květnu 2012.

MoneyMánie

MoneyMánie je vzdělávací portál pro mladé, který jsme spustili začátkem roku 2010. MoneyMánie je svět financí v kostce jednoduchou a zábavnou formou. Cílem portálu je, aby zde děti a mladí našli informace, které potřebují nejen do školy, ale i při řešení svých prvních finančních záležitostí. MoneyMánie jim nabízí stručný přehled běžných finančních produktů a situací, ale i praktické rady, hry, testy a zajímavosti z domova i ze světa. Informace na portále MoneyMánie jsou obecné a nepropagují služby a produkty České spořitelny.

MoneyMánie je úzce navázána na soutěž Eurorebus, kterou podporujeme již sedmým rokem. Soutěžící studenti (žáci druhého stupně základních škol a středoškoláci) odpovídají i na otázky z oblasti financí.

Portál MoneyMánie projde v roce 2012 několika změnami tak, aby více uživatelsky i obsahově vyhovoval mladým, bude se aktualizovat a rozšiřovat jeho obsah.

Vzdělávací semináře o.s. Spotřebitel.net

Podpořili jsme vzdělávací semináře určené primárně žákům základních škol, studentům středních škol a učilišť. Odborníci ze sdružení Spotřebitel.net poslu-chače během dvou hodinové interaktivní přednášky seznámili s tím, jakým nástrahám se vyhnout při sjednávání půjčky, úvěru či leasingu a na co si dát jako spotřebitel pozor při podpisu smlouvy o úvěr či jiné, při reklamaci, při zacházení s bankovkami apod.

Loni proběhlo celkem 50 seminářů po celé České republice, kterých se zúčastnilo 700 studentů. V roce 2012 bude spolupráce na seminářích sdružení Spotřebitel.net pokračovat ve stejné podobě jako v roce 2011.

Spořínkov

V červnu 2011 jsme spustilo on-line hru Spořínkov (www.sporinkov.cz). Spořínkov nabízí virtuální, fantazijní svět pro děti. Děti se svým avatárkem zažijí mnohá dobrodružství, při kterých musí plnit různé úkoly a dostávají za ně peněžní odměny. Tím se seznamují se světem financí, učí se, jak zacházet s penězi, co si za ně můžou pořídit, že je lze spořit nebo investovat.

Portál jednoduchou a poutavou formou přiblíží dětem prvního a nižších tříd druhého stupně základních škol svět peněz a podpoří rozvoj jejich finanční gramotnosti.

Dámský investiční klub

Jako první banka v ČR jsme v únoru 2008 založili Dámský investiční klub, jehož členkami jsou pouze ženy se zájmem o investování. Navázali jsme tak na tradici Erste Group, kde klub existuje již od roku 2002. Zároveň jsme ke zrodu podobného klubu inspirovali i další země Erste Group: Slovensko, Maďarsko, Chorvatsko a Rumunsko.

Cílem Dámského investičního klubu je vytvořit nezávislou platformu pro vzdělávání žen v oblasti financí a investic. Právě ony jsou zpravidla správkyněmi nejen svých osobních, ale i rodinných financí – zodpovídají asi za 80 procent nákupních rozhodnutí. Vidíme v ženách především důležité klientky, které mají chuť znát více, dobře zvažovat, rozhodovat se a být úspěšnými.

Ke konci roku 2011 měl klub přes 2 300 členek. Uskutečnila se opět tři odborně-společenská setkání, jichž se zúčastnilo zhruba 470 osob a publikovali jsme čtyři čísla klubového časopisu Lady In. Klubové webové stránky zase prezentovaly mnoho informací nejen odborných ale i z klubového života

Milou tradicí se v rámci odborně-společenských setkání již druhým rokem stal dobročinný bazar organizovaný ve spolupráci s Nadací ČS. V roce 2011 zakoupily účastnice klubových akcí – tedy zkušené i začínající investorky – výrobky v hodnotě více než 17 tisíc korun. Prostředky získané od společnosti Sananim byly využity v rámci pracovních programů pro stabilizované uživatele drog. A předměty věnované Charitou ČR putovaly jako obvykle na podporu vybraných chráněných dílen. Z dva roky se v rámci klubových setkání vybralo již více než 50 tisíc korun.

V roce 2012 plánujeme uspořádat opět dvě až tři cílená edukativní setkání, vydat opět čtyři čísla časopisu, budeme určitě pokračovat i v dílčí spolupráci s některými z partnerů formou menších ad hoc akcí. Rovněž se soustředí na všechny formy intenzivní komunikace s registrovanými členkami klubu.

Dreamcatcher – Chyt' svůj sen

Dreamcatcher je projekt určený všem mladým lidem ve věku 11-21 let. Nabízí jim jedinečnou příležitost splnit si některý ze svých snů. K tomu je třeba sestavit si minimálně tříčlenný tým (maximál-

ní počet členů v týmu je 35), zaregistrovat svůj sen i celý tým na portálu www.dreamcatcher.cz, vyhrát hlasování a část snu si „odpracovat“. Přihlášený sen musí být uskutečnitelný a měl by v ideálním případě přinést užitek i někomu jinému, než jen jednotlivci, který ho přihlásí. O tom, které sny nakonec dostanou šanci na realizaci, rozhoduje svým hlasováním veřejnost spolu s osobnostmi z Dream-Teamu. Podstatou projektu je ukázat dětem a mladým lidem, že cesta ke snům vede přes vlastní úsilí a aktivní přístup k životu. Projekt současně učí mladé lidi prezentovat sebe i své projekty, vede je k týmovosti, odpovědnosti a v neposlední řadě k obecně prospěšné činnosti.

Ke konci roku 2011 si díky projektu DreamCatcher děti splnily 71 snů z celkového počtu 509 přihlášených. Finanční částka, kterou jsme věnovali na sny přesáhla 3,2 miliony korun. Hodnota největšího splněného snu v historii projektu, v podobě minibusu pro cestování hendikepovaných dětí, byla 200 tisíc korun.

Od března 2011 se na webových stránkách www.dreamcatcher.cz vyhlašuje sen, který se splní určité každému, tzv. Tutofku. Na rozdíl od standardních snů, je Tutofka soutěž jednotlivců, ale výherce prožije svůj sen vždy s někým blízkým. V Tutofce vítězí ten, kdo získá v hlasování největší podporu veřejnosti. Smyslem Tutofky je ukázat snilkům, co všechno by si mohli přát a o co by mohli usilovat.

Bezpečný internet

Se společnostmi Microsoft a Seznam.cz jsme se podíleli na vzniku projektu Bezpečný internet, který podpořila také Policie České republiky. Bezpecnyinternet.cz je portál, který přináší užitečné informace o bezpečné práci s internetem. Přináší informace o rizicích spojených s užíváním internetu, ale také o způsobech, jak těmto rizikům v podobě podvodných nabídek, útočných virů nebo e-mailů zjišťujících osobní data přecházet, a jak se před nimi účinně bránit. Portál je zaměřen na zvyšování vzdělanosti v oblasti bezpečnosti na internetu a může tak napomoci snížení míry internetové kriminality. Bezpecnyinternet.cz je rozdělen do několika sekcí tak, aby oslovil všechny uživatele internetu – začínající uživatele, pokročilí uživatele, rodiče, děti; školám je určena speciální stránka, kde učitelé najdou zajímavé tipy pro obohacení výuky.

Informace na portálu se průběžně aktualizují tak, aby dávaly odpověď na nejnovější triky v kyberšikaně a tipy jak využívat nejnovější bezpečnostní prvky.

K podpoře povědomí o správných zásadách bezpečného chování na internetu jsme také v průběhu března 2010 spustili na našich webových stránkách (www.csas.cz/bezpecnost) e-learning v podobě komiksu. E-learning vysvětluje zábavnou formou význam používání správných operačních systémů, upozorňuje na nutnost dodržování bezpečnostních pravidel při přihlašování do internetového bankovníctví a učí, jak se bránit phishingu.

Sociální pilíř

Pomoc lidem v nouzi se zaměřením na seniory a pomoc v oblasti prevence a léčby drogově závislých.

Naši roli v oblasti pomoci potřebným vnímáme vůči všem zájmovým skupinám:

- klientům (produkty a služby speciálně upravené pro seniory, bankomaty a pobočky upravené pro nevidomé);
- zaměstnancům (rovné příležitosti, zaměstnávání na částečné úvazky);
- společnosti, ve které působíme (podpora projektů pro seniory, projekty zaměřené na drogovou problematiku);
- akcionářům (stabilní vztah zaměstnavatel–zaměstnanec, loajalita zaměstnanců).

Charita Česká republika

Charita Česká republika (dříve Sdružení Česká katolická charita) se soustřeďuje na charitativní činnost po celé České republice. Provozuje desítky středisek ošetrovatelské a pečovatelské služby, domovy pokojného stáří, azylové domy pro bezdomovce, domovy pro matky v tísní, stacionáře a chráněné dílny pro zdravotně postižené.

S Charitou ČR spolupracujeme od roku 2001 v roli generálního partnera. Naše spoluúčast se promítá každoročně do finančního zajištění průběhu „Tříkrálové sbírky“, která se koná vždy v období kolem Vánoc a svátku Tří králů.

Každoročně se spolupodílíme na realizaci dalších projektů jednotlivých diecézních charit, které na území ČR provozují celkem 750 sociálních a zdravotních projektů.

V roce 2011 se naše spolupráce s Charitou ČR zaměřila zejména na projekty v oblasti prevence sociálního vyloučení (zejména seniorů), na pomoc lidem v tísní a na prevenci kriminality (nizkoprahová zařízení pro mládež).

Život 90

Občanské sdružení Život 90 je celostátní organizací seniorů a jejich přátel, která byla založena v roce 1990.

V současnosti má téměř 11 tisíc členů. Pomáhá seniorům aktivně a smysluplně žít v jejich vlastním domově tak dlouho, jak je to jen možné, působí na společnost tak, aby se za své stáří nikdo nemusel stydět.

Život 90 zajišťuje sociální, zdravotní, informační služby pro seniory. Pražský „Dům seniorů Portus“ provozuje klubovny, poradny, dopravu pro zdravotně postižené seniory, informační služby a mnohé další činnosti včetně vzdělávacích kurzů a divadla.

Spolupráci s Životem 90 jsme zahájili v roce 1992, kdy jsme podpořili televizní vysílání pro seniory, a v následujících letech pak opakovaně přispívali na rekonstrukci a posléze i na vybavení Domu seniorů Portus. Od roku 2004 roli partnera převzala Nadace ČS, která v letech 2004–2007 přispívala na rozšíření služby tísňové péče AREION. V roce 2008 a 2009 se Nadace ČS podílela na založení a dalším rozvoji portálu SENIORUM, v roce 2010 se věnovala podpoře Centra denních služeb, které dodnes funguje v rámci domu Portus. V roce 2011 Nadace pomohla financovat provoz krizové a poradenské linky SENIOR TELEFON a webového portálu Seniorum.cz. S financováním obou projektů počítá nadace i pro rok 2012.

Palata – domov pro zrakově postižené

Posláním Palaty je poskytování komplexní péče osobám se zrakovým postižením, udržení jejich plnohodnotného života a zvyšování jejich soběstačnosti s důrazem na individuální přístup.

Historie Palaty je od jejího otevření 25. listopadu 1893 svázána s právními předchůdci České spořitelny – Spořitelny České v Praze. Ta se o financování Palaty, včetně investice na pořízení nemovitosti pro zřízení ústavu, starala s krátkými přestávkami až do r. 1945. V období komunistického režimu byla spolupráce přerušena a obnovena byla znovu v roce 1989.

V roce 2011 přispěla Nadace ČS na projekt vzdělávání zaměstnanců Palaty, na zvýšení kvalifikace při jejich práci s imobilními klienty s těžkým zrakovým postižením či trpící kombinací těžkého zrakového postižení a stařecké, příp. Alzheimerovy demence.

Nadační fond Klausových

Cílem projektu „Senioři komunikují“, u jehož zrodu stála Nadace ČS spolu s Nadačním fondem manželů Livie a Václava Klausových, je podpořit vzdělávání seniorů v oblasti ovládání a užívání osobních počítačů, mobilních telefonů a platebních karet. Projekt se zaměřuje na tu skupinu seniorů, která doposud neměla možnost a příležitost se blíže seznámit se zmíněnými moderními komunikačními prostředky, a snaží se seniory naučit alespoň základní dovednosti nezbytné pro obsluhu jejich základních funkcí. V roli lektorů se do kurzů zapojují i naši zaměstnanci a dobrovolně dochází na kurzy seznamovat seniory s moderními bankovními produkty a technologiemi (např. platebními kartami, internetovým bankovníctvím apod.).

Za dobu trvání spolupráce se celkem realizovalo 640 kurzů ve 504 městech a účastnilo se jich 6430 seniorů. Toto číslo dokládá, jak velký zájem o moderní technologie mezi našimi seniory je a jak záslužnou činnost Nadační fond manželů Klausových za podpory Nadace České spořitelny v této oblasti vyvíjí. Vzhledem k tomuto faktu se Nadace rozhodla podpořit i 6. ročník projektu, který proběhne v roce 2012, a ve kterém se počítá s realizací 132 kurzů ve 130 městech a obcích republiky pro dalších 1400 studentů.

SANANIM

Nestátní nezisková organizace, která od svého založení v r. 1990 působí v oblasti drogových závislostí. Lidem ohroženým drogami a jejich blízkým poskytuje pomoc v síti programů a služeb, které tvoří komplexní systém prevence, péče, léčby a resocializace. Svou činností vyvrací stále značně rozšířený mýtus, že závislosti na drogách se nelze zbavit, a napomáhá odstranit stigmatizaci související s uží-

váním drog, která je v poskytnutí efektivní pomoci často zcela zbytečnou překážkou.

SANANIM se rovněž aktivně účastní na vytváření protidrogové politiky na všech úrovních státní správy s důrazem na ochranu veřejného zdraví, prosazuje realistický a poučený postup v léčbě.

S občanským sdružením SANANIM spolupracujeme již od roku 2000. V roce 2004 se Nadace ČS stala jeho generálním partnerem a v rámci spolupráce postupně přispívá na rekonstrukci terapeutického centra v Karlově, jež se zaměřuje na prevenci a léčbu mladistvých a matek s dětmi.

Z příspěvků nadace jsou rovněž hrazeny preventivní, komunikační a osvětové akce a aktivity se zaměřením na mládež, rodiče a specifické cílové skupiny. Dále se z nich financuje provoz Poradenského centra pro rodiče, sociální firmy Café Therapy a také zavádění nových ICT technologií v prevenci a poradenství.

O.s. SANANIM se v současnost soustřeďuje na rozvoj specifických služeb, které jiné organizace u nás neposkytují a Nadace České spořitelny jej bude v tomto úsilí i nadále podporovat.

Drop In

Cílem organizace bylo je a bude chránit společnost před následky rizikového chování uživatelů drog a před dopady závislostí. Díky jednotlivým programům poskytuje široké spektrum služeb od výměny stříkaček, terapii až po přednáškovou činnost čímž působí na významnou část populace zasaženou drogovým problémem.

Drop In se stal naším partnerem v oblasti boje proti drogám v roce 2007, kdy Nadace ČS zakoupila



Tříkráloví koledníci, zdroj: Charita Česká republika



Senioři komunikují – Beroun, zdroj: Nadační fond Klausových

mobilní ambulanci pro poskytování terénních služeb (projekt Streetmobil zaměřený na navazování nových kontaktů, poradenství a minimalizaci zdravotních a sociálních rizik u populace zasažené návykovými látkami). Nadace se v dalších letech stala partnerem dalších dvou projektů Drop In: Centra pro rodinu, které pracuje s klienty odpovědně na tom, aby dokázali vychovávat své děti a vytvořit jim bezpečné prostředí v jejich biologické rodině a Centra metadonové substituce, jež poskytuje dlouhodobý program substituční léčby pro pacienty s dlouhodobou historií závislosti na opiátech.

Podané ruce

Nadace ČS i v loňském roce pokračovala ve spolupráci s občanským sdružením Podané ruce, které se od roku 1991 věnuje prevenci, léčbě a pomoci lidem, kteří mají problémy s užíváním návykových látek. Podané ruce poskytují své služby ve střediscích v sedmi městech Jihomoravského, Olomouckého a Zlínského kraje. Nadace dlouhodobě finančně přispívá na provoz Manufaktury EIKÓN, která zaměstnává osoby ohrožené sociálním vyloučením v důsledku závislosti na návykových látkách. V rámci pracovní terapie, během níž si klienti osvojují sociální a zaměstnanecké návyky s podporou pracovních terapeutů, podporuje klienty ve snaze o návrat do normálního života ve společnosti.

Dialog Jessenius

Obecně prospěšná společnost Dialog Jessenius se stala partnerem nadace na poli protidrogové prevence. Společným projektem je vzdělávací projekt pro střední školy s názvem „Můžu ti pomoci?“. Jeho cílem je primární prevence rizikového chování a vytvoření funkčního mechanismu pro výchovu na školách, jehož nositeli jsou samotní studenti. Postatou je podpora smysluplného trávení volného

času v kreativních dílnách, kde studenti mohou trávit čas uměleckými disciplínami. Zapojit se mohou do kreativních laboratoří (filmová, výtvarná, hudební, fotografická, interaktivní), kde sami zpracovávají kampaně proti různým závislostem, jako jsou drogy, kouření, alkohol, workoholismus, patologické hráčství, nakupování, sex nebo jídlo.

Environmentální pilíř

Udržitelný rozvoj a péče o životní prostředí, ve kterém žijeme.

Naši roli v oblasti udržitelného rozvoje vnímáme vůči všem zájmovým skupinám:

- klientům (podpora produktů šetrných k životnímu prostředí, používání recyklovaného papíru);
- zaměstnancům (úspory energie, recyklace odpadů, zapojování zaměstnanců do charitativních programů);
- společnosti, ve které působíme (podpora projektů zaměřených na obnovu životního prostředí);
- akcionářům (vztah k prostředí, ve kterém banka působí).

Nadace VIA

Nadace VIA vznikla v roce 1997 a navázala na činnost české pobočky americké nadace The Foundation for a Civil Society, která působila v České republice od roku 1990. Nadace VIA podporuje činnost neziskových organizací v regionech a snaží se o popularizaci filantropie ve společnosti.

Nadace ČS je od roku 2006 generálním partnerem grantového programu „Místo, kde žijeme“. Cílem tohoto projektu Nadace VIA je podpořit iniciativy, jež rozvíjejí komunitní život českých obcí a měst a snaží se o obnovu či přeměnu nepoužívaných nebo zarostlých prostranství ve veřejné prostory, které mohou používat



Terapeutická komunita Kralov, zdroj: SANANIM



Manufaktura Eikón, zdroj: Podané ruce

všechny věkové kategorie. Program zároveň výrazně přispívá k oživení zájmu místních obyvatel o domácí dění, protože je aktivně zapojuje do všech fází plánování i obnovy či výstavby. Za dobu trvání grantového programu si obyvatelé celkem 35 obcí společně naplánovali a postavili parky, obecní zahrady, odpočinkové zóny, dětská i sportovní hřiště, okolí vodních ploch a další veřejně přístupná prostranství v obcích.

S Nadací VIA pokračujeme v roce 2012 také ve spolupráci na vzdělávacím programu Akademie sociálního podnikání, Program je určený neziskovým organizacím. Jeho cílem je naučit je sociálně podnikat. Znalost sociálního podnikání umožní neziskovým organizacím získat volné finanční prostředky, které nejsou vázány na konkrétní účel a se kterými mohou volně disponovat. Navíc se pak stanou méně závislé na darech od sponzorů a na veřejných zdrojích. Akademie sociálního podnikání je jednou z našich aktivit v podpoře sociálního podnikání.

Nadace Partnerství

Nadace Partnerství je nezisková organizace, která pomáhá pečovat o životní prostředí, stimuluje udržitelný rozvoj a mezisektorovou spolupráci a podporuje účast občanů na věcech veřejných.

Nadace ČS zastává roli partnera Nadace Partnerství a generálního partnera projektu „Zelené stezky – Greenways“ od roku 2004, kdy navázala na úspěšnou spolupráci Nadace Partnerství a České spořitelny. Z příspěvku Nadace ČS je každoročně financováno přes 15 grantů místním neziskovým organizacím na úpravu či vybudování dalších úseků stezek.

Greenways jsou trasy, komunikace nebo přírodní koridory využívané v souladu s jejich ekologickou funkcí a potenciálem pro sport, turistiku a rekre-

aci. V době, kdy lidská společnost všude na světě bojuje o udržení jedinečnosti místa, kde žijí, jsou Greenways efektivní cestou k zachování kvality života, ke zpřístupnění většího rekreačního zázemí pro turisty a obyvatele sídel a k ochraně křehkých přírodních zdrojů. Myšlenka a realizace Greenways rovněž pomáhá vytvářet historické a kulturní povědomí regionu a podporovat ekonomické aktivity přímo svázané s příjemným životním prostředím a zdravým životním stylem. Tento asistenční a grantový program Nadace Partnerství určený pro organizace a projekty přispívající k udržitelnému rozvoji podél stezek a přírodních koridorů umožňuje zároveň vytvořit síť organizací a projektů, které si mohou navzájem vyměňovat zkušenosti a spolupracovat jak mezi sebou, tak s partnerskými organizacemi doma i v zahraničí.

Celková délka zelených stezek na našem území je 4200 km.

Český svaz ochránců přírody

Český svaz ochránců přírody (ČSOP) je největší nevládní organizace v České republice, která od roku 1979 sdružuje lidi se zájmem o přírodu a ochranu životního prostředí.

V roce 2006 navázala Nadace ČS na naši několikaletou spolupráci s ČSOP a stala se generálním partnerem Národní sítě záchranných stanic pro handicapované živočichy. Tyto stanice pokrývají svou působností celé území ČR jejich hlavním úkolem je zabezpečit první a rychlou odbornou pomoc všem nalezeným a dočasně handicapovaným živočichům a umožnit jejich další plnohodnotný návrat do přírody. Nadace ČS je i generálním partnerem kampaně Zvíře v nouzi, jejímž posláním je získávat finanční prostředky právě na provoz záchranných stanic a do podpory zapojovat i širokou veřejnost.



Místo kde žijeme – Jarošov, zdroj: Nadace VIA



Greenways – Moravské vinařské stezky, zdroj: Nadace Partnerství

I díky spolupráci nadace s ČSOP na záchraně handicapovaných živočichů se záchraným stanicím ročně daří zachytit a ošetřit víc jak 10 tisíc potřebných živočichů. Zpět do volné přírody se vrací každoročně asi polovina z nich.

Zelená firma

Projekt Zelená firma informuje veřejnost o způsobech a významu recyklace elektrozařízení a řeší nedostatek míst v ČR, kam by lidé-zaměstnanci firem mohli odnést vysloužilé elektrospotřebiče z domácností. Cílem projektu Zelená firma je ochrana životního prostředí zabezpečením zpětného odběru a efektivní recyklace odpadů vysloužilých elektrospotřebičů.

Iniciátorem projektu je společnost REMA Systém a.s., která zajišťuje organizaci sběru, třídění, recyklaci a nakládání s elektroodpadem v celé České republice.

My jsme se do projektu zapojili hned od jeho založení v roce 2008. Naši zaměstnanci tak mají možnost ekologicky recyklovat vysloužilé drobné spotřebiče, počítače, monitory, baterie, tonery, cartridge, CD, DVD a zářivky jednoduše vhozením do sběrného boxu. Od zapojení se do projektu jsme nasbírali téměř 36 tun elektroodpadu. V rámci projektu jsme s počtem 43 sběrných boxů jejich největším odběratelem.

V roce 2012 si zaměstnanci budou moci v rámci dalšího projektu společnosti REMA „Bud' líný“ zdarma objednat odvoz elektro odpadu přímo z domova a to již od 25kg.

Zapojení zaměstnanců i klientů

Věříme, že nejvýnosnější a nejcennější projekty jsou ty, které se zaměřují nejen na dárcovství finančních

prostředků, ale i na aktivní osobní zapojení zaměstnanců i klientů banky do společensky přínosných činností.

Zaměstnanci se v roce 2011 zapojili kromě Dnů pro charitu například do projektů Senioři komunikují, kdy seniory seznamovali s používáním platebních karet. Navíc mají také možnost podpořit vybrané nadační projekty finančně.

V oblasti udržitelného rozvoje zapojujeme zaměstnance do aktivit souvisejících s recyklací, snížením spotřeby papíru (např. dodatek za každým e-mailem „Jste si jisti, že opravdu potřebujete vytisknout tuto zprávu a/nebo její přílohy? Myslete na přírodu.“ nebo soutěž pro zaměstnance „Zelená myš“) a energie. Ve stávajících i v nových budovách banky zavádíme a zlepšujeme třídění odpadů. V současné době třídíme plastový, papírový a drobný elektronický odpad.

Firemní dobrovolnictví – Den pro charitu s Českou spořitelnou

Od roku 2007 patříme mezi významné mezinárodní firmy, které svým zaměstnancům umožňují v pracovní době pracovat pro charitu.

Firemní dobrovolnictví je další způsob, jak dokázat, že se chceme o část svého úspěchu podělit se společnostmi, kde působíme a pomoci tak potřebným. Vedle finančních a věcných darů proto věnujeme také práci a čas zaměstnanců. Každý z našich zaměstnanců může během roku věnovat dva pracovní dny na charitativní a obecně prospěšné aktivity. V roce 2011 se Dnů pro charitu s Českou spořitelnou zúčastnilo 1 805 zaměstnanců (o 8 % více než v roce 2010), kteří byli pomáhat potřebným ve



Záchrana srnčete – záchraná stanice Plzeň, zdroj: ČSOP



Den pro charitu v Dětském domově Charlotty Massarykové

134 neziskových organizací po celé České republice. Zaměstnanci mohou využít hromadně organizovaných dnů, nebo jít pomáhat individuálně kdykoli během roku. Stále větší oblibu si získávají týmové akce „na míru“ pro skupiny dobrovolníků.

Projekt firemního dobrovolnictví byl několikrát oceněn v soutěži TOP Firemní filantrop v kategorii „Zapojování zaměstnanců do veřejně prospěšných aktivit“. Porota zejména ocenila, jakým rozsahem a formou projekt přispívá ke kultivaci firemního prostředí ve vztahu k společenské odpovědnosti.

Grantový program České spořitelny

Je určen zaměstnancům, kteří pracují ve svém volném čase pro neziskové organizace. Prostřednictvím grantů financujeme projekty v oblasti pomoci lidem v nouzi a udržitelný rozvoj. O vítězných projektech hlasují všichni zaměstnanci banky. V loňském roce jsme podpořili 10 projektů částkou 300 000 Kč. V roce 2012 navýšíme celkovou částku na 1 mil. Kč..

Dále naši zaměstnanci v průběhu roku přispívají finančními nebo věcnými dary našim CSR partnerům.

Již několik let také průběžně darujeme vyřazenou IT techniku banky na charitativní účely: nemocnicím, nadacím, občanským sdružením, školám a všeobecně prospěšným společnostem.

Soutěž pro zaměstnance na podporu úspory papíru „Zelená myš“

Na začátku roku 2011 jsme vyhlásili soutěž pro zaměstnance banky – Zelená myš, která je motivovala k tomu, aby se zamysleli nad svou vlastní spotřebou papíru a nutností tisknout si pracovní materiály. Do soutěže byli automaticky zapojeni všichni zaměstnanci banky díky pravidelným reportům tisku papíru jednotlivých útvarů banky. Porovnávala se spotřeba každého nákladového střediska za rok 2011 oproti roku 2010, průměrná spotřeba klesla o 13%.

V soutěži budeme pokračovat i v roce 2012.

Bonus program

Každý držitel platební karty České spořitelny dostává při použití karty zvláštní věrnostní body. Tyto body pak lze vyměnit za různé dárky – od předplatného časopisu až po letenky. Nabídku odměn jsme v roce 2005 rozšířili o charitativní projekty, na něž mohou klienti své věrnostní body posílat.

V roce 2011 mohli klienti podpořit např. nákup speciálního vybavení pro některé hospice, nebo nákup monitorů pomáhajících chránit novorozence před syndromem náhlého úmrtí. Také se podařilo dokončit III.vlnu sbírání bodů na pořízení vyšetřovacích sad pro diagnostiku nádorů prsu, celkem se na mamodiagnózu nasbíralo již 961 369 Kč.

Nadace České spořitelny

V roce 2002 jsme založili vlastní Nadaci České spořitelny. Nadace je klíčovým nástrojem našeho působení v oblasti firemní filantropie. Jejím prostřednictvím se o náš úspěch dělíme se společností a reagujeme na její potřeby, zejména v oblastech našeho strategického zájmu. Nadace dlouhodobě a cíleně investuje svou podporu do oblastí jako je stárnutí společnosti či podpora aktivního života v seniorském věku, péče o lidi v nouzi, do boje s drogovými závislostmi a do udržitelného rozvoje. Jejimi partnery jsou: Charita ČR, Život 90, Palata – domov pro zrakově postižené, Nadační fond manželů Livie a Václava Klausových, Sananim. Drop In, Podané ruce, Dialog Jessenius, Nadace Partnerství, Nadace VIA a Český svaz ochránců přírody.

V roce 2011 jsme společně – Česká spořitelna a Nadace ČS – věnovali na různé obecně-prospěšné projekty více než 67 mil. Kč. Za své působení v sociální oblasti a za svou filantropickou činnost jsme pravidelně oceňováni českým Fórem dárců jako jedna ze společností, které na dobročinnost věnují nejvíce prostředků.

Nadace ČS na realizaci svých projektů používá výnosů z investování nadačního jmění, které jí věnoval zřizovatel, tedy Česká spořitelna.

Nadace České spořitelny:

- výkonný orgán – správní rada;
- dozorčí orgán – dozorčí rada;
- nadační jmění ve výši 501 mil. Kč;
- samostatný právní subjekt s vlastním účetnictvím a vlastním logem.

Nadace České spořitelny v obchodních místech ČS

- zahájeno v roce 2006;
- cíl: zapojit regionální oblastní pobočky České spořitelny a jejich zaměstnance do obecně prospěšných projektů a charitativních aktivit Nadace ČS;
- podpora regionálních projektů, které vybere a doporučí daná oblastní pobočka.

Pozice České spořitelny v oblasti firemní filantropie

Jsme jedním z lídrů firemní filantropie a CCI (Corporate Community Investment) v České republice.

V roce 2011 jsme se umístili na 2.místě v anketě Top Firemní Filantrop v kategorii Největší firemní dárců s absolutním objemem daru s více než 60,6 mil. Kč (měřeno metodikou o.s. Fórum dárců).

Charitativní projekty, které podpořili klienti ČS body z Bonus programu

Charitativní projekt	Počátek	Ukončení	Příspěvky v Kč za rok 2011
Hospice V.	1. 2. 2011	10. 5. 2011	104 547
Babymonitory II-fáze 1	30. 5. 2011	9. 1. 2012	146 434
Mamodiagnóza III.	2. 8. 2010	9. 1. 2012	328 000

Česká spořitelna, a. s.

Olbrachtova 1929/62

140 00 Praha 4

Tel.: 956 711 111

Informační linka: 800 207 207

www.csas.cz

csas@csas.cz

Materiál pro veřejnost