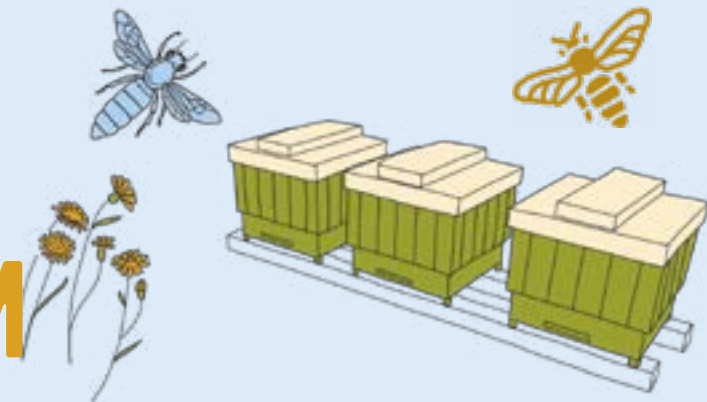


VĚŘÍME DOBRÝM VĚCEM



OBSAH

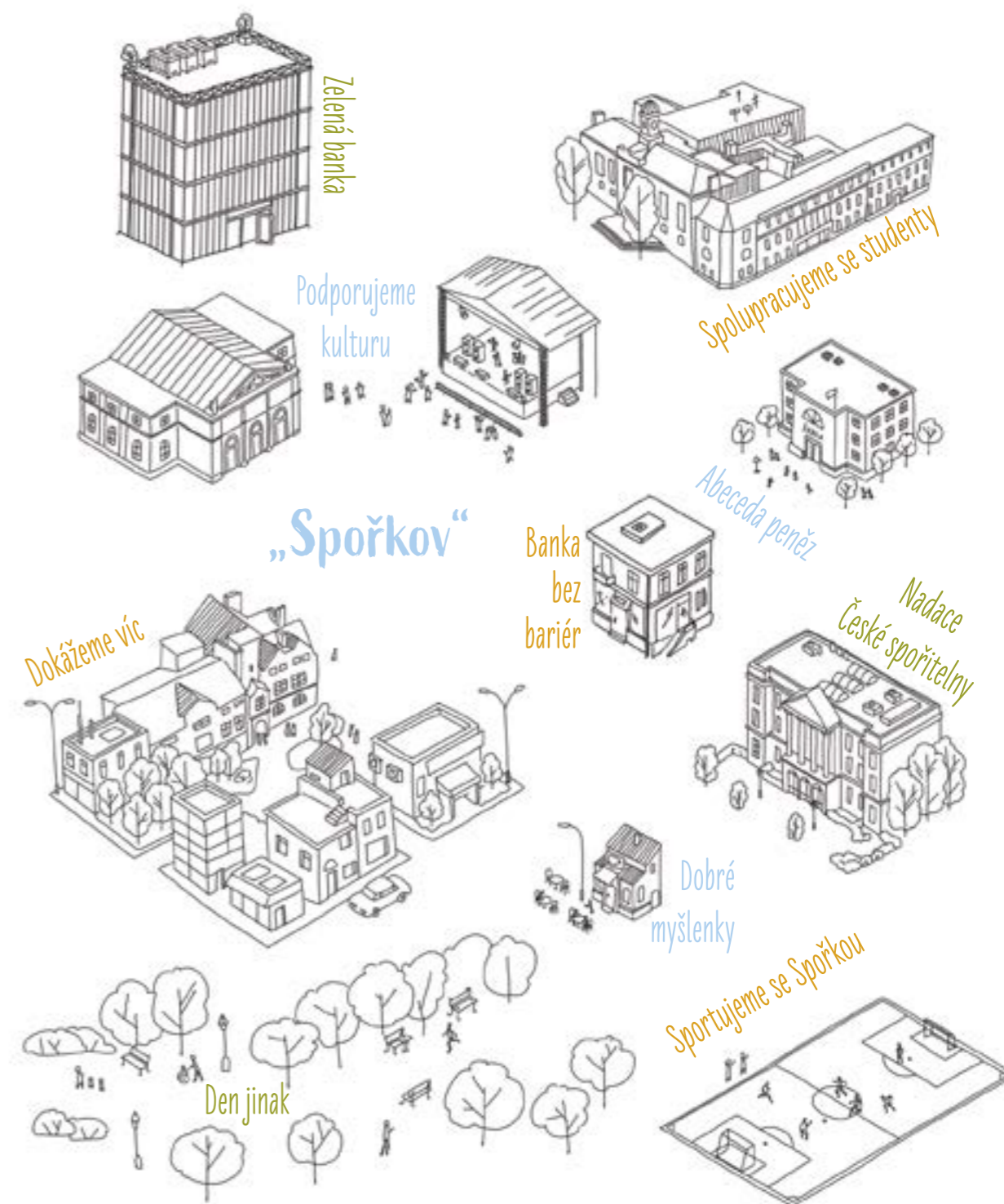
VĚŘÍME V NÁS, VĚŘÍME V BUDOUCNOST	4	FILANTROPIE ZAMĚŠTNANCŮ	36
Strategické cíle banky budoucnosti 2020–2021	4	Posílali jsme energii lékařům	36
NAŠE #NECHAMSI	6	Mysleli jsme na hospicovou péči	36
POMOC A PODPORA V DOBĚ PANDEMIE	8	Plnili jsme vánoční přání	37
#SporkaPomaha	9	Podporovali jsme kulturu	37
#SporkaPodporuje	9	Pomáhali jsme se sportem	38
#DikyVam	10	Dobrovolničili jsme	38
#JesteNekoncime	10	SEED STARTER A PODPORA STARTUPŮ A INOVACÍ	39
#NadacePomaha	11	SOCIÁLNĚ ODPOVĚDNÉ PODNIKÁNÍ	40
#DceryPomahaji	11	Sociální programy	40
Vzdělávání zaměstnanců online v době pandemie	13	Další aktivity	41
SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST	14	Virtuální realita pro klienty sociálních služeb	41
SDGs – Cíle udržitelného rozvoje OSN	14	PODPORA KULTURY A SPORTU	42
GRI metodika	15	Kultura v roce pandemie	42
JAK SE NÁM DAŘÍ	16	Sportujeme se Spořkou a podporujeme pohybovou gramotnost	43
Rok 2020 v České spořitelně	17	ZELENÁ BANKA	45
Ocenění	18	Naše aktivity	45
ANALÝZA VÝZNAMNOSTI A MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI	20	Dopady našich aktivit	46
Jak se měří NPS	20	Formule 1 na naší střeše	47
NPS České spořitelny v roce 2020	21	ETIKA A COMPLIANCE	48
Stížnosti a reklamace v klientském centru	22	Etika	48
Analýza významnosti	24	Compliance	49
PODPORUJEME (NEJEN) FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	26	DIVERZITA	50
Abeceda peněz	26	DODAVATELSKO-ODBĚRATELSKÉ VZTAHY	51
Vzdělávání studentů – důležité v každé době	29	KONTAKTY	52
Spořka Studio – skvělý pomocník současnosti	29	Informace o společnosti	52
Poradna při finanční tísní	30	Kontakt pro případné dotazy k reportu	52
Banka bez bariér	31	REJSTŘÍK PODLE METODIKY GRI	54
JSME DOBRÝ SOUSED	32		
Komunitní grantový program Dokážeme víc	33		
Individuální grantový program #JsmeSporka	35		



Tomáš Salomon
předseda představenstva

„Rok 2020 představoval pro nás všechny zcela mimořádný test. I přes nepředvídatelné a složité podmínky pandemie jsme dokázali rychle a efektivně podporovat klienty a poskytovat jim naše služby.“

Pohotově jsme nabídli odklad splátek úvěrů pro občany a firmy, stejně jako speciální úvěry pro malé i velké podniky. Naše služby byly dostupné navzdory pandemii nejen prostřednictvím bankomatů, online, ale také fyzicky v pobočkách a na lince klientského centra.“



8 VĚŘÍME V NÁS, VĚŘÍME V BUDOUCNOST

„DĚLAT VĚCI OD SRDCE SE VŽDY VYPLATÍ.“

Tomáš Salomon
předseda představenstva

Ve své DNA máme už téměř dvě stě let zakotvenou pomoc a snahu o prosperitu lidí, firem i společnosti. Věříme, že když se bude dařit nám samotným i našim klientům, bude se rozvíjet celá společnost.

STRATEGICKÉ CÍLE BANKY BUDOUCNOSTI 2020–2021

Všem klientům poskytneme **personalizované poradenství pro finanční zdraví**.

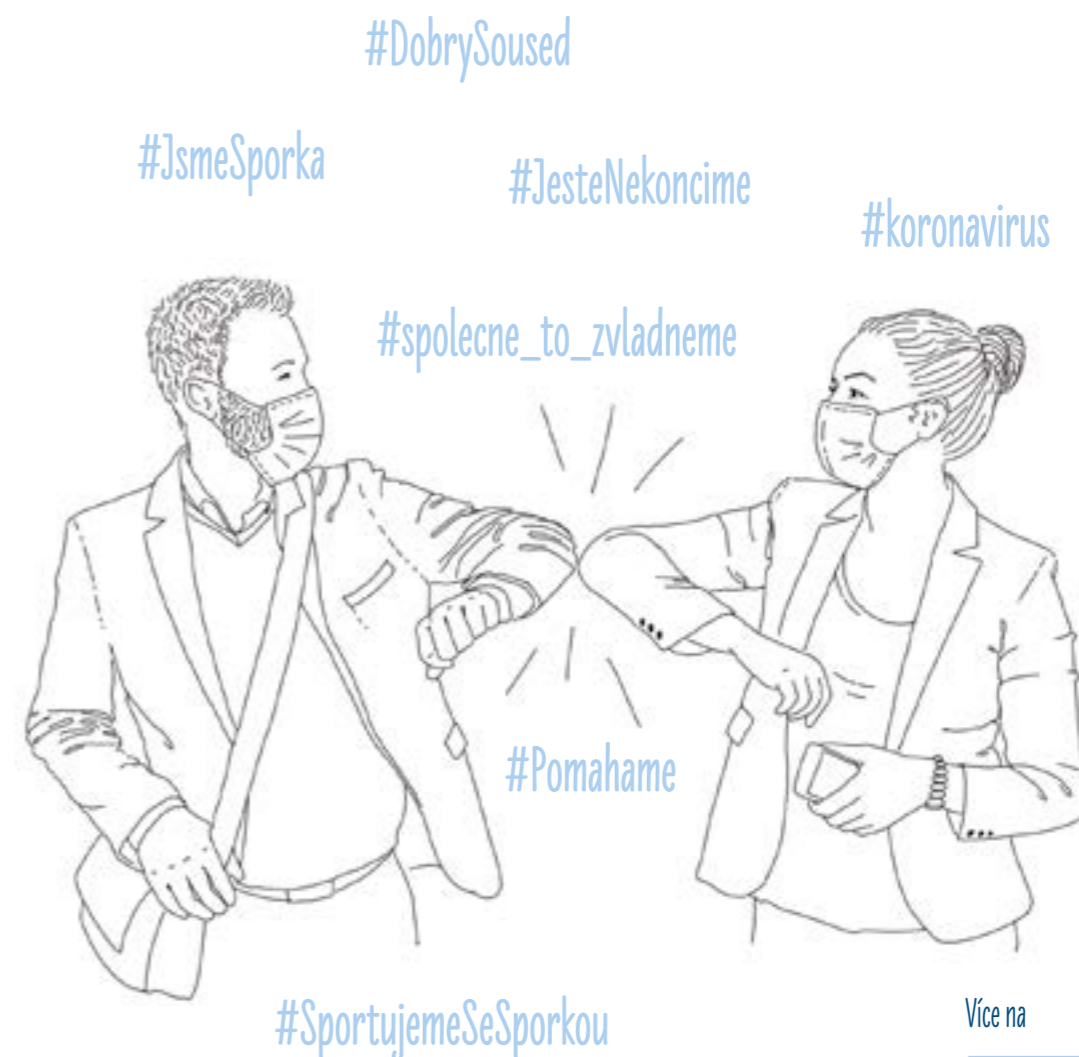
Klienti mohou naše služby využít digitálně v místě a čase, kde a kdy je potřebují.

Jsme nejoblíbenější zaměstnavatel, který dbá na efektivitu ve všem, co dělá.

I v budoucnu chceme být nedílnou součástí udržitelného Česka. Podporujeme proto takové **programy, které mají velký společenský dopad a jsou dlouhodobě udržitelné**.

V příštích letech pak plánujeme:

- vzdělávat společnost ve financích a digitálních technologiích,
- být i nadále dobrým sousedem všude tam, kde působíme,
- podporovat prostřednictvím pohybu zdraví i imunitu obyvatel Česka a ještě více provázat veškeré své produkty a služby s vnitřními procesy s cílem podporovat ekologické a společensky odpovědné podnikání.



Více na



→ www.csas.cz

Na podporu dobrých věcí jsme v roce 2020 vynaložili bezmála 62 milionů Kč*, celkově jsme od roku 2002 poskytli potřebným již více než 300 milionů Kč.

* výdaje Nadace České spořitelny nejsou započítány



→ Věříme dobrým věcem

NAŠE #nechamsi

Rok 2020 byl kvůli celosvětové pandemii koronaviru bezprecedentní v mnoha ohledech. Děti i učitelé začali objevovat online výuku, lidé v Česku se učili šít roušky, používat dezinfekci ve velkém, nakupovat potraviny na internetu nebo si zvykali na práci z domova. Zeptali jsme se proto našich zaměstnanců, jestli jim život v karanténě přinesl nějaké dobré věci, které si rádi ponechají i po návratu do reality všedních dnů.

„NAUČIL JSEM SE, ŽE JE DŮLEŽITÉ MÍT ZAMĚSTNAVATELE, KTERÝ SE O SVÉ LIDI UMÍ POSTARAT, A TO SPOŘKA ZVLÁDLA NA VÝBORNOU! SPOŘKA JE TO, CO BYCH SI RÁD NECHAL!“

Honza, osobní bankéř

Před dvěma lety jsme ve Spořce začali myslet a žít jinak – pružněji, blíže ke klientům, digitálněji a s důvěrou v autonomní týmy. Když svět začal čelit covidu-19, ověřili jsme si, že to dokážeme i v náročnějších podmínkách. A to je to, co chci, abychom si jako banka z téhle krize odnesli a udrželi.

Tomáš, předseda představenstva

Nechám si větší spořicí režim a nebudu vyhazovat peníze za hlouposti, které k životu nepotřebuji.

Kateřina, zástupce manažera pobočky

ZLEPŠOVALI JSME SVÉ PRODUKTY A SLUŽBY

V práci vidím velkou soudržnost lidí, energii, optimismus a hrdost na společnost, ve které pracuji. A až bude po všem, určitě si v týmu necháme společně ochutnávky svých kulinařských dovedností a využívání všech možných digitálních kanálů pro naši vzájemnou komunikaci i kontakt s klienty.

Romana, oblastní ředitelka

I po návratu do normálního života si určitě nechám radost ze smysluplných a rychlých změn pro klienty.

Monika, řízení zákaznické zkušenosti

Karanténa mi osobně nedala vůbec nic, snad jen nespokojenost a nepříjemné pocity při nákupu potravin a cestování v MHD. Velké pozitivum však vidím v tom, jak se rozvíjela Spořka v jednání s klienty i mimo pobočku nebo třeba v digitalizaci dokumentace, to je vážně super.

Jiřina, podpora retailové klientely

Znovu jsem objevila jízdu na kole a plánuji se dostat do takové kondičky, abych se mohla bez ostudy zúčastnit akce „Kolo pro život“.

Martina, specialista zákaznických služeb

Díky karanténě jsem si uvědomila, na čem v životě nejvíc záleží a že toho ke skutečnému štěstí moc nepotřebujeme.

Kateřina, privátní bankéřka

NACHÁZELI JSME VĚTŠÍ ROVNOVÁHU MEZI PRACÍ A OSOBNÍM ŽIVOTEM

Rád bych si zachoval vedle osobního času s rodinou i zdravý selský rozum a odhodlání nebát se v práci zkoušet nové, netradiční přístupy.

Milan, řízení externího prodeje

Chci si nechat mnohem větší porci home office. Je to efektivní způsob práce, a navíc dává velký prostor pro to, zakomponovat do něj přírodu a sport.

Andrea, specialista komunikace

Zjistila jsem, že se spolu jako rodina máme dobře, i když jsme neustále spolu. Také s dětmi víc řešíme, co se naučily ve škole, a začali jsme častěji vařit a péct.

Adéla, specialista lidských zdrojů

Zjistil jsem, jak je těžká matematika na přijímačky na gympl, a konečně vidím, kolik práce se skrývá za běžným chodem domácnosti. V práci jsme efektivní, spolupracujeme a všichni táhneme za jeden provaz.

Petr, ředitel firemního centra

PEČOVALI JSME O NĚMÉ TVÁŘE

Když jsme se doma sešli všichni najednou – tři děti na distanční výuce, rodiče pracující každý v jiném koutě obývacího i prarodiče, kteří se k nám nastěhovali včetně svých zvířecích miláčků, stala se z nás slušná zoo. Na dobu karantény budeme určitě často vzpomínat, ale osobně doufám, že se z ní nestane každoroční rutina :-)

Radomil, engagement expert

Máme nového člena rodiny – štěně! Za normálních podmínek bychom si ho nemohli pořídit, protože se mu člověk musí věnovat a nejde na něj čerpat mateřská dovolená, ale určitě si ho necháme i po pandemii.

Adéla, personalistka

V době covidu jsem si vzala pejska od seniora, který se o něj vzhledem ke svému zdraví a karanténě již nemohl starat, a rozhodně si ho nechám, i když už bude po všem.

Michaela, specialista zákaznických služeb

1 POMOC A PODPORA 3 V DOBĚ PANDEMIE 8

„JESTLIŽE JSME V MINULOSTI ZDŮRAŽŇOVA LI, JAK JE DOBRÉ MÍT SILNÝ
A ZDRAVÝ BANKOVNÍ SEKTOR, TAK V DOBĚ PANDEMIE SE UKÁZALO PROČ.“

Tomáš Salomon, předseda představenstva

Na jaře jsme si všichni zvykali na novou pandemickou situaci a jsme hrdí na to, že jsme se krizové době postavili čelem.

Pro nás jako finanční instituci představovala nová situace velkou výzvu k rychlejší digitalizaci a uskutečnění dalších změn ve vnitřních procesech i fungování banky.

Retailovým klientům jsme radili, jak se vyrovnat s finančními dopady koronavirové krize.

A těm firemním, jak začít snižovat spotřebu energie a financovat zavádění zelených technologií.

Podpořili jsme opravdu široké spektrum projektů a programů a také jsme nezištně pomáhali a jsme i nadále připraveni napomáhat tomu, aby krize odezněla co nejrychleji.

Do pomoci potřebným se zapojila i spousta našich zaměstnanců.

#SporkaPomaha

- Částkou 500 000 Kč jsme podpořili zahájení masové výroby ochranné masky z dílny ČVUT ve spolupráci s Národním centrem průmyslu 4.0 a Českým institutem informatiky, robotiky a kybernetiky.
- Prostřednictvím své dceřiné společnosti Seed Starter jsme darovali 500 000 Kč online projektu Virtuální čekárna → www.ulekare.cz, který propojuje lékaře s pacienty napříč ČR.
- 204 000 Kč jsme v rozdělili v mikrograntech ve spolupráci s Nadací VIA mezi 24 jednotlivců a neziskovek, kteří se aktivně zapojili do pomoci ostatním, nejčastěji šitím roušek. V dalším kole mikrograntů Vraťme život do ulic jsme podpořili 66 projektů napříč republikou celkovou částkou 538 500 Kč. Oba mikrogranty jsme vyhlásili pod křídly svého komunitního programu Dokážeme víc.
- Naše sociální bankovníctví zajistilo pro své klienty právní konzultace zdarma u firmy Dentons a také zapůjčení platebních terminálů pro neziskovky.
- Technickým řešením pro bono jsme přispěli k rozvoji a rozjezdu dalších platforem: → zachransvoufirmu.cz a → zachranhospodu.cz nebo → podporit.cz.

#SporkaPodporuje

- Podpořili jsme vzdělávací program České televize → [UčíTelka](http://UciTelka).
- V projektu Abeceda peněz jsme vytvořili celé pásmo volnočasových edukativních aktivit a soutěží a propojili to s pomocí projektu → [Energii lékařům](http://EnergiiLekarum).
- Zapojili jsme se do kampaně Chráním tebe, konkrétně jsme svůj mediální čas přenechali této iniciativě od 20. do 27. března. Podpořili jsme také sportovní online programy svých partnerů Český atletický svaz nebo Kolo pro život.
- Podpořili jsme celkem čtyři benefiční koncerty České filharmonie, hned v tom prvním se podařilo vybrat 7 461 258 Kč ve prospěch pěti nemocnic, které na jaře bojovaly s nejtěžšími případy nákazou covid-19.
- Světlo lékařům rozsvítilo budovy nemocnic v celé ČR i díky nám.



→ U lékaře



→ Zachraň svou firmu



→ Zachraň hospodu



→ Podpořit.cz



→ Učí Telka



→ Energii lékařům

#DikyVam



→ Energii lékařům



→ SOS Česko

- Přispívali jsme svými zaměstnaneckými body v Cafeterii na projekt → [Energii lékařům](#) a přispěli jsme rekordní částkou 265 120 Kč. Sbíрку → [SOS Česko Člověka v tísní](#) jsme podpořili 63 807 Kč. Aktivně jsme využívali benefit Den jinak, na počátku pandemie zejména k šití roušek nebo výsadbě stromů a dalším sezónním pracem v zemědělství, které nebylo možné odložit. **Celkem jsme na pomoc nejen v boji proti pandemii využili 903 Dnů jinak.**
- Každý zaměstnanec Finanční skupiny České spořitelny může využít až dva Dny jinak na dobrovolnickou aktivitu, mzda mu zůstává v plné výši. Dobrovolníci nabízejí neziskovým organizacím své know-how, například je učí fundraisingu, programují jejich databáze klientů apod., ale nebojí se také přiložit ruku k dílu a manuálně pracovat. Jak jednotlivci, tak celé týmy nezištně pomáhají pro bono. Další dobrovolníci se zapojují do programu finanční gramotnosti Abeceda peněz.

#JesteNekoncime

- Pro zaměstnance jsme loni zajišťovali ochranné a dezinfekční prostředky, vytvořili podmínky pro práci ve střídavém provozu a také z domova.
- Propůjčili jsme své telefonní bankéře hygienickým stanicím, aby pomáhali dohledávat rizikové kontakty. **Celkem jsme odbavili téměř 4 000 hovorů.**

HODNĚ ČASU JSME TRÁVILI NA HOME OFFICE.

1. VLNA

březen
až květen 2020

Centrála

55 %

Pobočky

16 %

CELKEM

36 %

2. VLNA

září
až prosinec 2020

Centrála

44 %

Pobočky

4 %

CELKEM

24 %

DO SPECIFICKÉ ANTICOVID OCHRANY ZAMĚSTNANCŮ A KLIENTŮ JSME INVESTOVALI 65 MILIONŮ KORUN.

Nakoupili jsme

1 250 000 kusů

roušek a nanoroušek

Použili jsme více než

20 000 litrů

dezinfekce na ruce

Pandemický krizový tým

pracoval více než

2 000 hodin

#NadacePomaha

Do pomoci české společnosti v období pandemie se zapojila také Nadace České spořitelny.

- Věnovala 25 000 000 Kč do krizového fondu na podporu ohrožených dětí.
- Dalších 5 000 000 Kč rozdělila svým partnerům ve fondu rychlé pomoci, například do Fondu pro Kutnohorskou vložila 1 000 000 Kč, Život 90 získal 500 000 Kč.
- Díky spolupráci s Českou spořitelnou pomáhala s distanční výukou a zajistila počítače s připojením na internet pro 1809 rodin. Dalších tisíc počítačů slíbila zajistit v roce 2021.
- Od počátku podporuje → [Ucime.online](#) iniciativy → [Česko.Digital](#), které školí učitele prostřednictvím webinářů a pomáhají školám s výukou na dálku.

#DceryPomahaji

Stavební spořitelna České spořitelny

má v oblasti CSR jasně stanovenou strategii – podporuje primárně bydlení pro znevýhodněné občany a nově se zaměřila i na skupiny lidí postižené pandemií covid-19.

- Dlouhodobě podporuje organizaci Portus Praha a jeho benefiční akci Cihla. Na podporu této spolupráce mj. postavila ze 1 342 benefičních cihel lavičku pokřtěnou Jaroslavem Svěceným, věnovala sdružení 900 000 Kč a darovala mu výpočetní techniku.
- Podpořila projekt → [Mentální obohacení](#) poukazující na problematiku lidí s mentálním postižením a jejich přínos pro společnost.
- Podpořila sociální podniky → [Dobrotы s příběhem](#) a → [Tichá kavárna](#) a prodej jejich výrobků.
- Realizovala v roce 2020 společně s architektem Michalem Trpákem svůj první projekt spojený s udržitelností, a to → [Prvok od Buřinky](#), první 3D tištěný dům v ČR.

Tato alternativní cesta 3D tisku betonem může v budoucnu přinést rychlejší, dostupnější a flexibilnější bydlení, jelikož tato technologie je nejen 7× rychlejší než standardní způsoby výstavby, ale také až 2,5× snižuje zastoupení manuální práce a je téměř bezodpadová.

Za komunikační kampaň k projektu a jeho unikátnost, inovativní přístup a dopad na společnost získala **zlaté ocenění European Excellence Awards**.
- Věnovala 250 000 Kč iniciativě → [Znesnáze 21](#) a projektu → [Nákup pro rodinu samoživitelky](#), jejíž patronkou je Nora Fridrichová.
- Darovala výpočetní techniku dětskému domovu a dvěma základním školám.



→ Nadace ČS



→ Učíme online



→ Česko digital



→ Společenská odpovědnost Buřinky

Penzijní společnost České spořitelny



→ Společenská odpovědnost Penzijní společnosti ČS

- V důsledku pandemické situace bohužel poklesl počet využitých Dnů jinak a zrušilo se mnoho plánovaných CSR. Zaměstnanci pracovali primárně pro environmentální neziskové organizace.
- Při správě finančních prostředků dodržujeme Principy odpovědného investování. **Objem spravovaných penzijních úspor přesáhl v září 2020 hranici 100 miliard korun.**
- I přes vysokou kolísavost v průběhu roku 2020 všechny fondy doplňkového penzijního spoření za uplynulý rok dosáhly kladných zhodnocení. **Nejúspěšnější byl Dynamický fond, který klientům doručil výnos ve výši 6,14 %.**
- Při investičním rozhodování zohledňujeme nejen zisk, ale také morální, etické a společensky odpovědné principy.
- Jako jediní na trhu spravujeme Etický účastnický fond umožňující etické penzijní spoření prostřednictvím společensky odpovědných investic a klienti s námi naspořili v tomto fondu již přes 1 miliardu korun.
- Již potřetí za sebou jsme obhájili 1. místo za Finanční produkt roku 2020 v kategorii Doplňkové penzijní spoření v soutěži Finparáda a dále 3. místo v soutěži Zlatá koruna.
- Dodržujeme veškeré etické kodexy i rovný přístup ke klientům i zaměstnancům.
- Podporujeme diverzitu zaměstnanců, pomáháme jim v jejich profesním i osobním rozvoji a umožňujeme flexibilní formy práce.
- Vzděláváme společnost ve finanční gramotnosti.
- **Dlouhodobě podporujeme spolek Život 90, kterému jsme v roce 2020 věnovali celkem 200 000 Kč.** Kromě pravidelného příspěvku 100 000 Kč jsme přispěli ještě 100 000 Kč jako **mimořádný příspěvek na podporu boje s pandemií – na zajištění provozu Koordinačního centra na pomoc seniorům, krizové seniorské linky a poradenství a 30 000 k 30. výročí vzniku Spolku.**
- **Podpořili jsme finančním darem ve výši 30 000 Kč také společnost The Prague Peka Education Fund a její projekt Grab the Reader,** jehož cílem je zvyšovat výuku angličtiny na školách prostřednictvím zakládání anglických knihoven.
- Splnili jsme prostřednictvím vánočního Stromu splněných přání z Penzijka přání více než padesáti klientům a pečovatelům vybraných seniorských domů.

Leasing České spořitelny*

V roce 2020 jsme se zaměřili na inovace a rozšiřování produktové nabídky.

- V důsledku pandemie jsme nabízeli klientům **dobrovolný individuální odklad splátek spotřebitelských úvěrů**, který byl následně nahrazen státním programem.
- V rámci eliminace rizika nákazy a zajištění bezpečí pro zaměstnance pracovala většina našich zaměstnanců z domova a bylo pro ně zajištěna technika, ochranné prostředky i vitamíny.
- Naše interní předpisy jsou v souladu s právními normami i skupinovými politikami a pravidelně na ně školíme naše zaměstnance.
- Dbáme na to, aby také naši obchodní partneři dodržovali veškerá etická i jiná pravidla a chránili osobní údaje našich klientů.

* V době přípravy nefinančního reportu za rok 2020 došlo ke změně vlastnické a organizační struktury. Do 1. 4. 2021 existovaly dvě sesterské společnosti sAutoleasing a Erste Leasing. Veškerou činnost společnosti Erste Leasing převzala její sesterská společnost sAutoleasing a ta změnila ke stejnému datu svůj název na Leasing České spořitelny.

Factoring České spořitelny

- Pomáhal s financováním podnikům postiženým koronavirovou krizí.
- Přijímal řadu vnitřních opatření, která pomáhala zabezpečit chod společnosti, a zachovat tak kvalitu všech služeb poskytovaných klientům.



→ Výroční zpráva Leasing ČS



→ Výroční zpráva Factoring ČS

VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ ONLINE V DOBĚ PANDEMIE

Ze dne na den jsme se museli přizpůsobit novému stylu a způsobu práce, proto jsme pro zaměstnance vydali řadu rad a doporučení.

Nejčastější témata:

- Jak se rychle připojit na online schůzky v různých aplikacích a systémech.
- Jak organizovat schůzky.
- Jak efektivně zvládnout home office a péči o domácnost.
- Jak oddělit pracovní a soukromý život a být offline i při práci z domova.

Zaměstnancům jsme také nabídli a zprostředkovali mnoho webinarů, inspirativních rozhovorů, podcastů, aplikací i videí, nebo třeba osobnostní a osobní rozvoj v podobě nejružnějších digitálních platforem, datové akademie či koučování online.

SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST

Společenskou odpovědnost měříme pomocí dvou celosvětově uznávaných metodik.

SDGS – CÍLE UDRŽITELNÉHO ROZVOJE OSN

* SDGs
Sustainable
Development Goals

Na celkem 17 cílech udržitelného rozvoje, jež mají zajistit důstojné životní podmínky všem obyvatelům planety, zachovat ji životaschopnou pro budoucí generace a dále ji rozvíjet, se dohodly všechny členské státy OSN.

O své klienty se v České spořitelně staráme již 194 let. Naší nejvyšší prioritou vždy byla a je jejich důvěra, prosperita a růst. Proto jsme se v celé Finanční skupině Erste, jejíž součástí jsme od roku 2000, přihlásili k dodržování cílů udržitelného rozvoje, které mimo jiné usilují o globální prosperitu.



→ www.osn.cz

Jako smysluplné a realizovatelné vidíme v našem podnikání zejména tyto cíle:

CÍLE UDRŽITELNÉHO ROZVOJE



→ U jednotlivých kapitol uvádíme vždy maximálně tři plněné cíle, jsou označené takto:



GRI METODIKA – MEZINÁRODNÍ STANDARDY K MĚŘENÍ A HODNOCENÍ SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI

Metodiku GRI jsme si zvolili pro celou Finanční skupinu Erste, protože je komplexní, porovnatelná a nejvhodnější pro vykazování dlouhodobé udržitelnosti pomocí nejrůznějších měření a hodnocení. Metodika posuzuje organizace z pohledu tří základních pilířů – ekonomického, environmentálního a sociálního.

V České spořitelně jsme díky metodice GRI získali ucelený přehled o tom, co všechno v jednotlivých oblastech společenské odpovědnosti děláme a jak přispíváme k obecnému společenskému dobru.

Naše mateřská skupina Erste Group Bank AG vydává konsolidovaný nefinanční report v rámci své Výroční zprávy za rok 2020. Nemáme proto regulatorní povinnost vydávat samostatný report, ale činíme tak rádi a věříme, že vás naše zpráva zaujme.

* GRI
Global Reporting
Initiative



→ GRI standards



→ Výroční zpráva
Erste Group Bank AG
2020



→ Konsolidovaný report
Erste Group Bank AG
2020



→ více o udržitelnosti
ve skupině Erste Group

→ Náš index najdete na konci tohoto reportu.

8 JAK SE NÁM DAŘÍ

9

I přes nepříznivé ekonomické vyhlídky v důsledku pandemie se nám daří, situace však přece jen ovlivnila celkové finanční výsledky za rok 2020.

Makroekonomické prostředí České republiky se kvůli pandemii onemocnění covid-19 výrazně zhoršilo. Naše kapitálová a likviditní pozice však zůstává i v současných těžkých podmínkách velmi silná a Česká spořitelna má dobrou pozici pro nadcházející období.

Náš čistý zisk za rok 2020 poklesl o 43 % na 10 miliard korun.

Pokles byl způsoben především koronavirovou krizí.

Celkový hospodářský výsledek výrazně ovlivnily **náklady na krytí rizik ve výši 8 miliard korun**. Díky nim však budeme i nadále schopni financovat domácnosti i podniky i v případě případného prodloužení koronavirové krize.

I přes obtížné období **rostla spokojenost našich zákazníků**, které jsme v této obtížné době efektivně podporovali, a to až **na hodnotu NPS +28**^{*)}, což představuje meziroční růst o 7 bodů.

Dařilo se nám nejen financovat stávající klienty, ale i získávat nové a posílit naše postavení na trhu.

Po 12 letech jsme se stali lídrem hypotečního trhu. Poskytli jsme **nové hypotéky v objemu 66 miliard korun a celková výše našeho hypotečního portfolia překročila 300 miliard korun**.

Posílili jsme i své postavení na trhu investic, podílových fondů a správy aktiv.

Ke konci roku 2020 jsme měli 4,5 milionu aktivních klientů, z nichž 1,73 milionu využívalo digitální bankovníctví, což představuje meziroční nárůst o 9,7 %.

Počet bankomatů a platbomatů zůstal téměř stejný, měli jsme jich 1 825 v celé České republice.

^{*)} NPS = net promoter score, číslo, které udává míru spokojenosti zákazníků. Více na straně 20, kde se věnujeme NPS podrobně.

ROK 2020 V ČESKÉ SPOŘITELNĚ

Hospodářské výsledky

čistý zisk
10 mld. Kč

provozní zisk
21 mld. Kč

poměr nákladů
a výnosů
47,6 %

portfolio spotřebitelských úvěrů
74,8 mld. Kč

portfolio poskytnutých hypoték
305,7 mld. Kč

úvěry firmám a korporátním klientům
260,7 mld. Kč

vkłady klientů celkem
1 103,8 mld. Kč

Business 24
15 915
klientů

27 472
uživatelů

Jsmo dobrý soused **55** projektů s grantem „Dokážeme víc“

903 vyčerpaných „Dní jinak“

Jak nás vidí lidé **12** získaných ocenění

+28 klientské NPS

2 135 000 fanoušků

Více informací najdete
ve výroční zprávě 2020.



→ Výroční zpráva 2020

OCENĚNÍ

V roce 2020 jsme získali několik ocenění, které odráží naše úsilí nabízet klientům moderní a zároveň komplexní a konkurenceschopné finanční produkty za férové ceny a současně jim poskytovat kvalitní finanční poradenství.

BANKA ROKU™

Banka roku je nejprestižnější české ocenění retailových finančních produktů s devatenáctiletou tradicí.

Spořitelna v roce 2020 získala titul
„Banka roku“

Odborná porota nám udělila
3. místo
v kategorii
Hypotéka roku



Tomáš Salomon, předseda představenstva, si odnesl cenu
„Bankéř roku“

Za přístup k handicapovaným občanům jsme získali
2. místo
v kategorii
Banka bez bariér

Obdrželi jsme také mimořádné ocenění **Mastercard Special Award** za stabilizaci českého bankovníctví v době koronakrizy.

FINPARÁDA

Soutěž, která oceňuje za výjimečné výsledky, inovátorské postupy a zajímavé počiny na bankovním a finančním trhu.

Tomáš Salomon, předseda představenstva, získal ocenění ve speciální kategorii **za srozumitelnou a profesionální prezentaci bankovního sektoru v médiích směrem k odborné i laické veřejnosti během roku poznamenaného epidemickou krizí s finančními dopady.**



1. místo

v kategorii
Finanční produkt 2020
získala ČS penzijní společnost za Doplňkové penzijní spoření

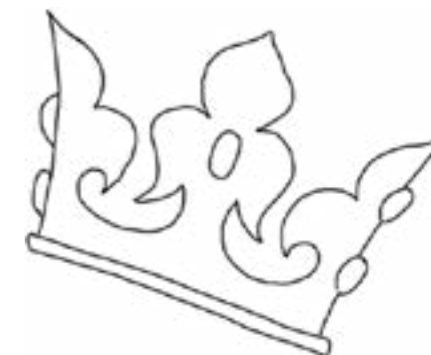
Zlato obhájila i díky tomu, že všechny účastnické fondy doplňkového penzijního spoření dosáhly kladných zhodnocení (v rozmezí 1,02 až 6,14 %) a penzijní úspory našich klientů jsme zhodnotili i přes vysokou kolísavost trhů.

ZLATÁ KORUNA

Odborná porota složená ze zástupců finančních společností, poradců, zástupců akademické sféry, podnikatelů a novinářů nám udělila tři první a dvě třetí místa

1. místo

- **Hypotéka České spořitelny**
- **Start-up úvěr pro začínající podnikatele** v rámci projektu Nová krev pro české podnikání
- Kovová **platební karta Mastercard World Elite Metal** pro klienty Erste Private Banking



3. místo

- **Investiční úvěr**
- **Penzijní spoření** od dceřiné společnosti Česká spořitelna – Penzijní společnost

THE BANKER – BANK OF THE YEAR

Soutěž vyhlašovaná britským časopisem The Banker z mediální skupiny Financial Times, který vychází od roku 1926, své čtenáře má ve více než 150 zemích světa a je v odborných kruzích považován za respektovaný zdroj informací o bankovním sektoru. Jím vydávané žebříčky jsou uznávaným měřítkem úspěchu.

Získali jsme cenu

„Banka roku 2020 na českém trhu“

zejména za naši otevřenost vůči inovacím, digitalizaci a také nabídku finančního poradenství v rámci služby Moje zdravé finance.

8 ANALÝZA VÝZNAMNOSTI A MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI

KDO CHCE VĚDĚT, MUSÍ SE PTÁT

Naši vizi je mít k našemu dvoustému výročí v roce 2025 pět milionů fanoušků. Tedy pět milionů lidí, kteří jsou s námi spokojeni a doporučují naše produkty a služby svým přátelům.

Oproti loňskému roku jsme si **polepšili v NPS na hodnotu +28 a fandí nám 2 135 000 lidí.**

To představuje meziroční nárůst o 7 bodů a o 361 933 fanoušků.

Celkem jsme **za 6 let měření zlepšili své NPS o 63 bodů** (z -35 na +28). Pro rok 2021 chceme dosáhnout cíle +35.

JAK SE MĚŘÍ NPS

*NPS
Net promoter score

Měření klientské spokojenosti neboli NPS patří ke klíčovým ukazatelům růstu a prosperity. Měříme ji pravidelně dvakrát ročně již od roku 2012, kdy klientům pokládáme stále stejnou otázku:

„Doporučili byste Českou spořitelnu?“

Měření NPS probíhá na škále 0–10 s tím, že 10 je nejlepší hodnocení.

Podle odpovědí se klienti řadí do kategorie

- **detraktor** (hodnoty 0–6)
- **pasivní klient** (hodnoty 7–8)
- **promotér** (hodnoty 9–10)

Čechů nám fandí už
2 135 000

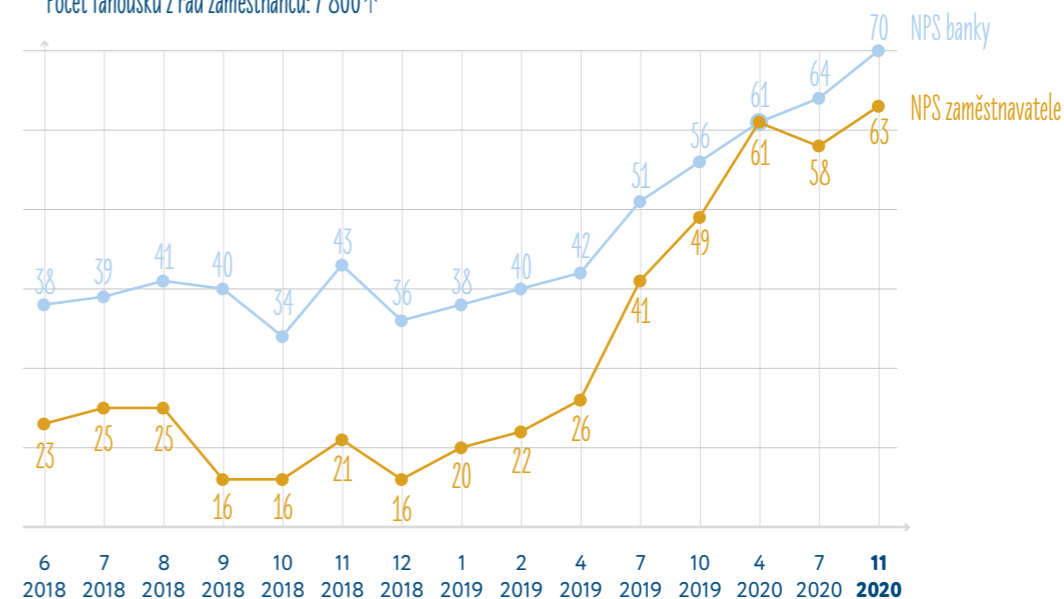
Výsledná hodnota NPS (v rozpětí -100 až +100) se získá odečtením procenta detraktorů od celkového procenta promotérů. Právě z promotérů se následně stávají fanoušci banky, kteří jsou své značce věrní a aktivně ji propagují i ve svém okolí.

NPS ČESKÉ SPOŘITELNY V ROCE 2020

Přestože hodnota NPS nám neustále roste a roste nám i počet klientů, naší snahou je trvalý růst spokojenosti s našimi produkty a službami a trvalé zlepšování finančního zdraví našich klientů.

NPS POHLEDEM ZAMĚSTNANCŮ

Počet fanoušků z řad zaměstnanců: 7 800 ↑



Okamžitou zpětnou vazbu zvanou ECHO měříme bezprostředně po návštěvě klienta v pobočce, telefonním kontaktu s klientským centrem, přihlášením do IB/MB, návštěvě webových stránek České spořitelny, využití chatbota nebo po řešení stížnosti.

ECHO měření postupně rozšiřujeme i na další kanály, jako jsou bankomaty, e-mailová komunikace nebo sociální sítě, i pro jiné segmenty, př. klienty služeb Erste Premier a Erste Private Banking.

Výsledky spokojenosti klientů jsou na velmi dobré úrovni. V roce 2020 bylo po návštěvě pobočky spokojeno 94 % klientů. U poradenské návštěvy (Moje zdravé finance) to bylo ještě více.

CENTRUM VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V ROCE 2020

„Péče o klienty je náš šálek kávy“

33
řešitelů v týmu

32
žen

1
muž

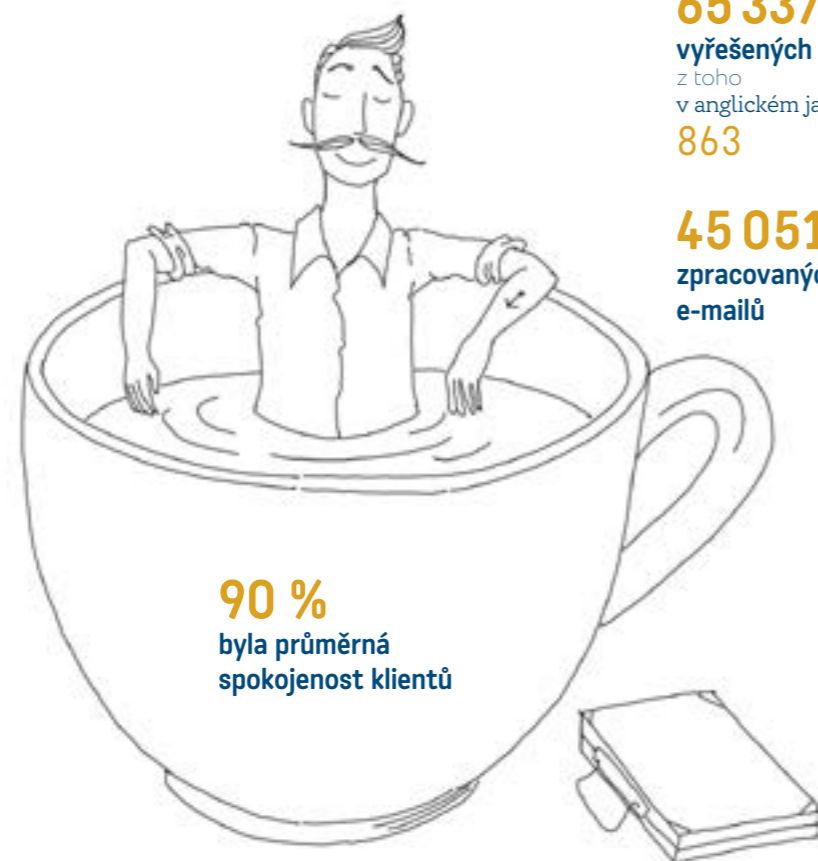
2
vedoucí

85 %
stížností jsme uzavřeli
do 5 pracovních dní

69 837
přijatých stížností

65 337
vyřešených stížností
z toho
v anglickém jazyce
863

45 051
zpracovaných
e-mailů



růst oproti 1. pololetí 2020

KLIENTSKÉ CENTRUM

↗ 30 %
51 000
hovorů

↗ 30 %
sjednali jsme úvěry za
346 mil. Kč

„Rekordní červenec“

EXTERNÍ CALL CENTRA

↗ 43 %
103 000
hovorů

↗ 39 %
11 000
schůzek pro pobočky
a mobilní bankéře

pomohli jsme
pobočkám prodat
úvěry za

113 mil. Kč

To je druhý nejlepší
výsledek v historii.

5 000
prodaných
neživotních pojistek



ANALÝZA VÝZNAMNOSTI

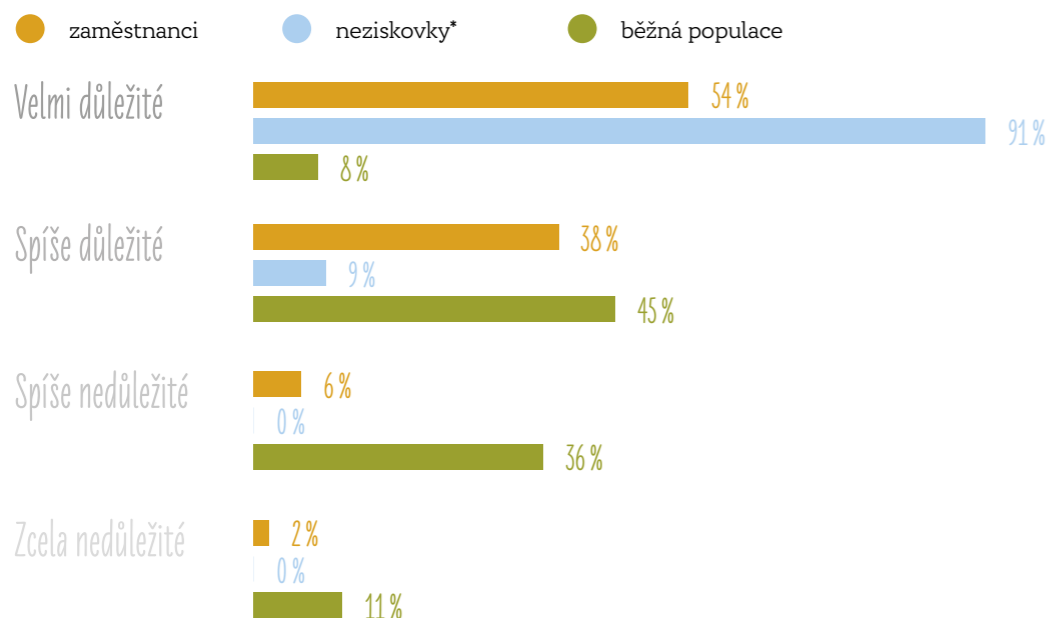
V posledním čtvrtletí roku 2020 jsme uskutečnili výzkum, v němž jsme zjišťovali, zda se v posledním roce a půl změnila preference našich klíčových zájmových skupin v oblasti společensky prospěšných aktivit a jak se nám je daří naplňovat.

Ve srovnání s minulým měřením (březen 2019) došlo k nárůstu důležitosti a znalosti všech obecně prospěšných aktivit.

Téměř všichni zaměstnanci a všechny neziskové organizace považují naši angažovanost v obecně prospěšných aktivitách za důležitou. U populace je toto důležité jen pro každého druhého člověka.

Z průzkumu vyplývá, že bychom se měli nadále věnovat především podpoře vzdělávání společnosti, dodržování předpisů a boji proti korupci, spokojenosti zákazníků a zdraví a životní rovnováze zaměstnanců.

VNÍMÁNÍ DŮLEŽITOSTI SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÝCH AKTIVIT SPOŘITELNY

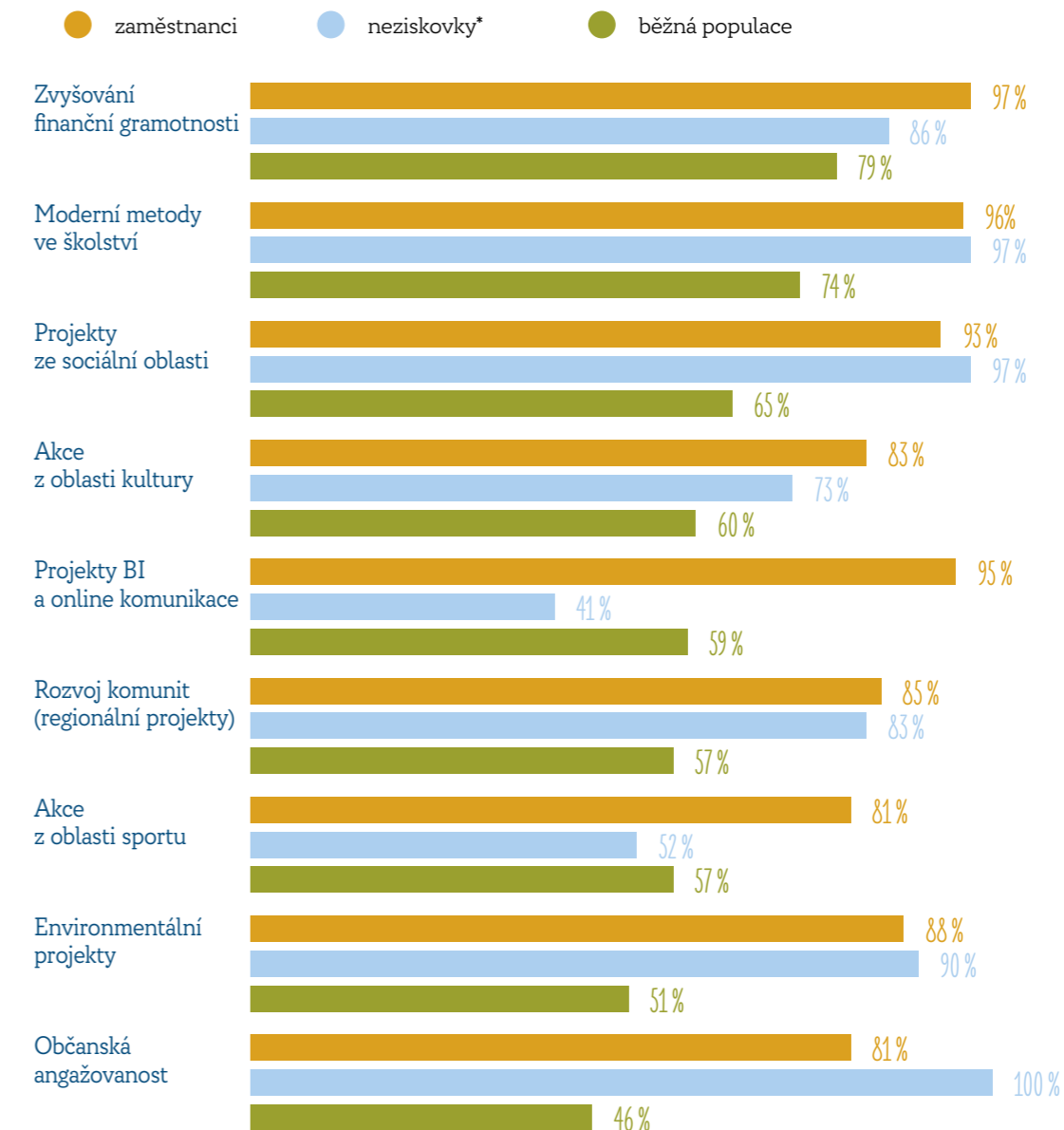


Pro neziskové organizace je pochopitelně podpora obecně prospěšných aktivit Spořitelnou nejdůležitější. Zaměstnanci – asi i díky dobré interní komunikaci těchto aktivit Spořitelny – je vnímají také jako důležitější téma než běžná populace.

*Vzhledem k nízkému počtu odpovědí za neziskové organizace musí být brány výsledky za tuto skupinu orientačně.

Náš největší přínos je vnímán především v podpoře vzdělávání a sociálních a environmentálních projektech. Zaměstnanci navíc zmiňují rozvoj Bankovní IDentity a online komunikace.

PŘÍNOS ANGAŽOVANOSTI ČESKÉ SPOŘITELNY V TĚCHTO OBLASTECH



*Vzhledem k nízkému počtu odpovědí za neziskové organizace musí být brány výsledky za tuto skupinu orientačně.

Naším nejznámějším podporovaným projektem je Abeceda peněz. Znalost projektů Nadace České spořitelny je výrazně nižší a často jsou naše projekty a projekty Nadace zaměňovány, pro nás jsou však stejně důležité. V době koronavirové pandemie pak zaznamenali naši pomoc především zaměstnanci a neziskové organizace a asi jen polovina populace.

1 4 8 PODPORUJEME (NEJEN) FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

ABECEDA PENĚŽ

Náš vlajkový projekt pro finanční edukaci se stal v roce 2020 více interaktivním.

Distanční výuka a opakované uzavírání škol, omezování kontaktu osob – to všechno ztěžovalo Abecedě peněz fungování.

„Nechtěli jsme však rezignovat na situaci, proto jsme pracovali na tom, aby Abeceda peněz dokázala zábavnou a hravou formou učit děti o penězích přímo ve školách a nebo online během distanční výuky nebo s rodiči z pohodlí domova.“

David Hubáček, tým Finanční vzdělávání a regionální marketing

Výsledkem práce jsou nové, hravé a interaktivní novinky.

Pro předškoláky



→ Předškoláci

Proč velcí chodí do práce?

Proč jsou papírové peníze víc než mince?

Proč nemůžu brát věci ostatním?

Proč mi táta nekoupí úplně všechno?

Předškolní děti mají spousty otázek, což je dobře. Ale jak na ně správně odpovědět? S tím rodičům i učitelům ve školce pomohou třeba:

Edukační → [audio pohádky](#) pro předškoláky o správném hospodaření namluvené Jiřím Lábusem.

Hra → [Obrázkové hádanky Správný hospodář](#). Ta učí malé děti od cca 5 let vše o penězích, zodpovědnosti i ohleduplnosti k okolí. Vytvořili jsme ji společně s profesionály na edukaci pomocí her a zábavy z Albi.

Pro pedagogy mateřských škol máme i → [přehlednou metodiku](#).

Pro školáky

Přizpůsobili jsme modul pro 2. a 4. třídy epidemiologické situaci.

Tyto → [nové programy Abecedy peněz](#) s učiteli zvládneme buď přímo ve škole, nebo i během distanční výuky. Díky novým výukovým nástrojům (pracovní listy pro děti, metodické listy pro učitele) si děti mohou snadnou a zábavnou formou osvojit společně se svými pedagogy pojmy finanční gramotnosti v rámci několika vyučovacích hodin.



→ Abeceda peněz

Jak si vede naše Abeceda peněz

Založit vlastní firmu si od vzniku Abecedy peněz už zkusilo přes **35 000 školáků.**

Vymysleli název, logo i výrobky, které následně prodali na jarmarku.



Jarmarky školáci uspořádali ve více než

330 pobočkách České spořitelny po celé České republice za pomoci asi

15 organizátorů a více než

230 dobrovolníků z řad zaměstnanců.

Tým finančního vzdělávání získal za projekt Abeceda peněz i v zaměstnaneckém hlasování ocenění **Nejlepší podpůrný tým roku 2020.**



→ Audio pohádky



→ Obrázkové hádanky



→ Metodika

Pro seniory



→ Pro seniory

Naším starším spoluobčanům pomáháme lépe se orientovat ve světě moderních technologií.

V roce 2020 jsme začali s novou iniciativou → [digiprarodiče](#), ve které budeme pokračovat i v roce 2021. Ta pomáhá seniorům udržet krok s dobou.

V normálních časech učí studenti středních škol seniory ovládat chytré telefony, tablety či počítače osobně na pobočkách, v době covidové se výuka přesunula do online prostředí.

Vznikla tak řada **videonávodů**, v nichž babičce a dědovi radí s mobilem i užitečnými aplikacemi vnuk Jakub.

Ostatní aktivity

- → [Vzdělávací online hry](#), které si mohou dospělí zahrát společně se svými dětmi.
- Interaktivní hra pro teenagery → [Tajuplná cesta](#), v níž může celá třída soutěžit o společný zážitek.
- Nová sekce → [edukačních videí a jednoduchých videonávodů](#) pro klienty na našich webových stránkách v sekci Poradna.
- Nové a časově méně náročné formy dobrovolnictví pro zaměstnance.



→ Online hry



→ Tajuplná cesta



→ Poradna pro klienty

VZDĚLÁVÁNÍ STUDENTŮ – DŮLEŽITÉ V KAŽDÉ DOBĚ

Na podzim jsme jako náhradu osobních setkání a přednášek našich bankovních expertů zajistili pro studenty středních a vysokých škol **online webináře**. Přes [facebookovou stránku](#) → [Pomáháme dobrým myšlenkám](#) si je v přímém přenosu či ze záznamu pustilo několik stovek studentů.



→ Pomáháme dobrým myšlenkám

„Materiál chceme zároveň poskytnout spolupracujícím školám i jako doplněk výuky ekonomických, IT a dalších předmětů.“

Roman Švéda, koordinátor programu

NEJOBÍBENĚJŠÍ TÉMATA:

- projektové řízení versus agilní techniky
- startupy, robotizace a digitalizace
- zákaznická zkušenost
- průběh výběrových řízení
- George a bankovní aplikace
- osobní rozvoj – zjišťování osobního potenciálu či prezentační dovednosti

SPOŘKA STUDIO – SKVĚLÝ POMOCNÍK SOUČASNOSTI

Mění se doba, v níž žijeme, zdokonalují se technologie a měníme se i my – čtenáři, diváci, posluchači. Rok 2020 byl v této oblasti propojování a sdílení online informací přelomový, proto jsme vytvořili vlastní Spořka studio, díky němuž můžeme být online se světem prostřednictvím přímých přenosů, videí, podcastů a dalších zajímavých formátů.

6. října 2020 jsme poprvé uspořádali virtuální online konferenci pro celou Spořku.

Oficiálně jsme tak spustili virtuální Spořka Studio. V rámci webové platformy jsme nabídli inspirativní talkshow i stánky a celý den uzavřelo virtuální setkání s představenstvem.

Spořka studio pro nás bylo skvělým pomocníkem třeba právě při vysílání přednášek pro studenty.

PORADNA PŘI FINANČNÍ TÍSNI

Tuto neziskovou poradenskou organizaci pro dlužníky jsme spoluzaložili v roce 2007.

Poradna nabízí bezplatné služby na zelené lince a ve třech stálých a pěti výjezdových pobočkách. S klienty řeší zdarma, nestranně a diskrétně jejich napjatou finanční situaci.

NEJČASTĚJŠÍ DŮVODY PLATEBNÍ NESCHOPNOSTI DLE ROZHOVORŮ S KLIENTY:

- naivita v přístupu k vlastnímu rozpočtu a závazkům
- nemoc
- ztráta zaměstnání
- závazky z podnikání
- nekomunikace s věřiteli
- snížení příjmů (trvalé a přechodné)

PORADNA PŘI FINANČNÍ TÍSNI V ROCE 2020

Celkem už za dobu své činnosti poradna obsloužila

126 000 klientů.

Zpracovali jsme více než

14 000 hovorů.

Osobně jsme řešili potíže

700 klientů.

V roce 2020 jsme s Poradnou při finanční tísni zahájili úspěšný pilotní projekt na pomoc klientům se zamítnutou restrukturalizací.

- Pomohli jsme společnými silami **54 klientům k možnosti restrukturalizovat své dluhy**, a dali jsme jim tak šanci, aby vyřešili svou obtížnou situaci.
- Pracovali jsme celkem s **202 klienty** s odmítnutou restrukturalizací.

V roce 2021 máme za cíl pomoci celkem 8 000 klientům.

BANKA BEZ BARIÉR

Společenskou angažovanost promítáme i do svých služeb pro lidi s různým druhem handicapu.

NESLYŠÍCÍ KLIENTI

100 % poboček disponuje službou simultánního přepisu pro neslyšící.

Na pobočkách využíváme

tablet s aplikací DEAFCOM

pro znakové tlumočení nebo on-line přepis mluvené řeči.

Službu pro neslyšící **Tichá linka** jsme napojili na informační linku v našem klientském centru

a specializovaný tým zde prostřednictvím tlumočnicků obsluhuje neslyšící klienty.

NEVIDOMÍ KLIENTI

80 poboček s orientačním hlasovým majáčkem pro nevidomé

1 401 bankomatů má hlasové ovládání pro nevidomé klienty

podpořili jsme sbírkové dny **Bílá pastelka** nejen finančně, ale i dobrovolnickými Dny jinak

POHYBOVĚ HANDICAPOVANÍ KLIENTI

3/4 poboček jsou **bezbariérové**

V rámci rekonstrukcí poboček jsme měli ke konci roku 2020

359 bezbariérových poboček

a **257** bezbariérových bankomatů.

Ve spolupráci s Pražskou organizací vozíčkářů

jsme zmapovali **bezbariérovost** dalších

20 poboček po rekonstrukci.

kompletní
přehled
bezbariérových
poboček



→ Banka bez bariér

8 JSME DOBRÝ SOUSED

10

11

VĚŘÍME, ŽE SPOLEČNĚ DOKÁŽEME VÍC. POMÁHÁME K ROZVOJI MĚST A KOMUNIT, V NICHŽ KAŽDÝ SOUSED JE DOBRÝ. MĚNÍME UČENÍ NA ZÁBAVU, NA KTEROU SE DĚTI TĚŠÍ. PODNĚCUJEME VÁŠEŇ K POHYBU A PŘINÁŠÍME VÁM JEDINEČNÉ KULTURNÍ ZÁŽITKY. VĚŘÍME ZKRÁTKA DOBRÝM VĚCEM.



„Podporujeme projekty aktivních lidí, kteří mají nápady, jak vylepšit své okolí. Zakládají spolky, upravují návsi, obnovují lavičky, studánky nebo zaniklé stezky, sází stromy, staví altánky k sousedským akcím a sami takové akce pořádají.“

Andrea Studihradová
manažerka CSR



V roce 2020 jsme podpořili
55 projektů
napříč republikou
a rozdělili jsme více než
3,8 mil. Kč.

KOMUNITNÍ GRANTOVÝ PROGRAM DOKÁŽEME VÍC

podporující sousedské projekty běží od roku 2019. Komise složená ze zástupců České spořitelny, Nadace VIA a Nadace České spořitelny vybírala v roce 2020 z několika desítek projektů a nakonec rozhodla o podpoře celkem 55 projektů napříč všemi regiony s celkovou částkou více než 3,8 mil. Kč.

Pro srovnání – v pilotním ročníku 2019 jsme podpořili 18 projektů napříč všemi regiony v celkové výši 1,4 mil. Kč.



→ Dokážeme víc

Podporujeme především projekty, díky kterým vzniknou místa k setkávání, komunitní centra a zahrady. Projekty, které podporují sousedskou spolupráci, opravují drobné památky, upravují zanedbaná místa, proměňují společně parky, vysazují stromy, aleje apod.

INSPIRACE Z HOSTIMI

„Je úžasné, že nová alej bude ovocná. Tak to přeci bývalo dřív běžné. Navíc díky tomu, že jsou všechny vybrané stromy vysokokmenné, mohou plodit celé desítky let,“ říká Kateřina Hápová, zaměstnankyně Spořky. Mladá maminka dvou dětí je spolu s paní starostkou další, kdo se o obnovu aleje zasloužil. „Vnímala jsem, v jakém stavu zdejší stromy jsou. A věděla jsem, že paní starostka dělá vše pro to, aby alej obnovila. Proto jsem využila možnosti přihlásit nás v České spořitelně do grantového programu Dokážeme víc,“ vysvětluje, zatímco její dcerka zahrnuje jednu z mladých jabloní. Kontrolovat ji prý budou pravidelně, protože právě touto cestou chodí často na procházku s kočárkem.

Z programu Dokážeme víc získala obec 35 tisíc Kč. Nebyla to však jen skomírající alej, co grant pomohl oživit. **Společné sázení stromů bylo podle Kateřiny také skvělou příležitostí, jak zase o kousek víc spojit zdejší obyvatele.** „Žiju v Hostimi zhruba deset let. A je vidět ohromný posun v tom, jak se komunita zdejších obyvatel čím dál více stmeluje. Je to právě díky takovýmto aktivitám a naší paní starostce,“ dodává.

Další inspirace:



→ Podpořené projekty



Propojujeme místní aktivní občany a neziskovky s našimi zaměstnanci i klienty. Bdují u nás ti, kdo dokáží zapojit do projektu veřejnou správu, školu, podnikatele, další neziskové organizace a iniciativy.

Na programu spolupracujeme s → [Nadací VIA](#) i naší [Nadací České spořitelny](#).

Maximální výše podpory jednomu projektu činí 100 000 Kč.

Úspěšní grantisté mohou získat další prostředky díky dárcovskému portálu → [Darujme.cz](#) a znásobení vybraných prostředků naší Nadací České spořitelny pro 30 výzev vždy až do výše 20 000 Kč na projekt.



→ Nadace VIA



→ Darujme.cz

Zareagovali jsme i na pandemii a vyhlásili dvě kola mikrograntů. Celkem jsme podpořili 90 projektů zaměřených na sousedský a komunitní život souhrnnou částkou 742 500 Kč..

Podpořili jsme

24 neziskovek a lidí, kteří pomáhali v jarní vlně pandemie.

Rozdělili jsme
742 500 Kč

V létě jsme přispěli k návratu života do ulic, díky nám se uskutečnilo

66 sousedských akcí napříč republikou.



INDIVIDUÁLNÍ GRANTOVÝ PROGRAM #JSMESPORKA

Je krásné snít, ale ještě lepší je si sny plnit. V pilotním ročníku grantu #JsmeSporka jsme ve dvou kolech spolu s naší nadací podpořili 84 projektů celkovou částkou 755 047 Kč.

Grantem #JsmeSporka chceme především podporovat individuální rozvoj našich zaměstnanců a jejich rodinných příslušníků a aktivity, kterým se delší dobu intenzivně věnují a sami se v nich, často i finančně, angažují.

„Na cestě k prosperitě nezapomínáme ani na malé věci, které činí život radostnějším. I zdánlivé maličkosti mohou v našem životě mít velký význam. Z 95 žádostí jsme podpořili více než polovinu.“

Klára Zelenková

vedoucí grantu #JsmeSporka



„Splňte si svůj sen“

V roce 2020 jsme podpořili

84 projektů
celkovou částkou
755 047 Kč.



1 FILANTROPIE ZAMĚSTNANCŮ

3 Společně s naší Nadací České spořitelny patříme k nejvýznamnějším českým dárcům a dlouhodobě podporujeme filantropii také u svých zaměstnanců.

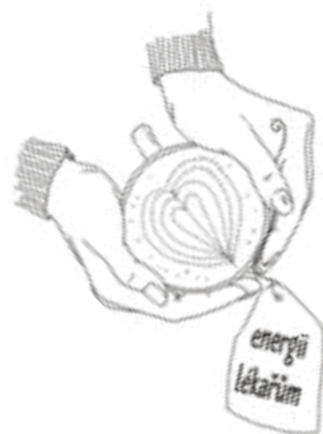
Rok 2020 nebyl pro nikoho jednoduchý, v důsledku pandemie potřebovalo a potřebuje pomoci stále více cílových skupin. Pomáhali jsme jako banka a také my, zaměstnanci, jsme prokázali obrovskou štedrost a přispěli jsme na mnoho prospěšných projektů.

POSÍLALI JSME ENERGIÍ LÉKAŘŮM



→ Energii lékařům

Jen prostřednictvím Cafeterie jsme věnovali **265 120 Kč** projektu, který posílá zdravotníkům energetické balíčky do více než **70 míst** napříč republikou.



MYSLELI JSME NA HOSPICOVOU PÉČI

Společně jsme věnovali **623 361 Kč** na činnost mobilních hospiců

338 411 Kč (včetně příspěvku 100 tisíc korun od naší Nadace České spořitelny) vybrali kolegové z olomouckého centra Erste Premier ve své každoroční vánoční kampani **pro Hospic na sv. Kopečku** prostřednictvím portálu → [Darujme.cz](https://darujme.cz)



→ Darujme.cz

Již tradiční sbírka „Papučový den“ vynesla v roce 2020 mobilním hospicům téměř

130 000 Kč

Tentokrát přispělo **144 zaměstnanců**, kteří v průměru darovali přes **450 Kč**, a dohromady přispěli částkou necelých **66 000 Kč**.



PLNILI JSME VÁNOČNÍ PŘÁNÍ

Nadělili jsme opuštěným dětem, dětem samoživitelů i seniorům

204 dárků z virtuálního vánočního náměstí přání

6 neziskovým organizacím jsme, spolu s příspěvkem banky, poslali k Vánocům **179 955 Kč** prostřednictvím portálu → [Donio](https://donio.cz)

Splnili jsme, společně s našimi klienty, **další stovky přání** na vánočních stromech na téměř **60 pobočkách** napříč republikou.

Vykouzlili jsme pro klienty **Domova seniorů v Třeboni** jitrničkový stromeček ověšený dobrotami z místního řeznictví.

„Moc vám děkujeme za krásnou iniciativu Strom splněných přání. 25 rodinám z řad našich klientů jste přinesli mnoho radosti a udělali jste jim hezčí svátky. Jsme vám vděční, že pomáháte.“

Poděkování zaměstnancům pobočky ve Žďaru nad Sázavou od **Společnosti pro ranou péči**, která pomáhá rodinám s malými dětmi se zrakovým nebo kombinovaným postižením.

PODPOROVALI JSME KULTURU

Přispívali jsme na provoz třem divadlům. Jen z Cafeterie jsme poslali celkem 52 562 Kč, celkem pak divadla v době pandemie obdržela téměř 238 000 Kč, včetně daru banky.

74 066 Kč pro **Hudební divadlo dětem**

88 380 Kč pro **Divadlo Petra Bezruče**

75 385 Kč pro **Divadlo PONEC**

„Děkujeme vám z celého tanečního srdce za podporu a vlídnost, kterou jste nám projevili, a věříme, že vás již brzy budeme moci opět přivítat v divadle naživo. Do té doby vám přejeme, ať vás neopouští taneční krok!“

Tým divadla PONEC a Tance Praha

POMÁHALI JSME SE SPORTEM

Členové našich sportovních klubů opakovaně sportovali pro dobrou věc.



Do listopadové výzvy se zapojilo **123 kolegů**, zdolali téměř **14 tisíc kilometrů** a věnovali **33 800 Kč** **potravinové bance**, která nakoupila trvanlivé potraviny pro potřebné.

DOBROVOLNIČILI JSME

Navzdory tomu, že nám covid de facto vzal jaro i podzim, během kterých pomáháme nejen neziskovkám nejčastěji, dokázali jsme potřebným věnovat celkem 903 Dní jinak – benefitu, na který čerpáme plnou mzdu a můžeme ho dva dny v roce využít na pomoc potřebným.



→ Učíme online

- Darovali jsme čas, znalosti, peníze i své zdraví.
- Doučovali jsme děti svých kolegů i děti, které měly ztížený přístup k distanční výuce, díky spolupráci s portálem → [Ucimeonline.cz](https://ucimeonline.cz).
- Učili jsme seniory z neziskovky Život 90 online cizí jazyky nebo jsme si s nimi jen hezky česky povídali.
- Školili jsme se pro projekt Abeceda peněz.
- Darovali jsme svou krev i krevní plazmu, abychom pomohli lidem se závažným průběhem onemocnění covid-19.
- Kupovali jsme Dárky s příběhem i jiné výrobky sociálních podniků, abychom podpořili jejich zaměstnance i klienty.
- Pomáhali jsme svým bližním i sousedům, abychom společně lépe překlenuli složité období lockdownu.

Jsme hrdí na to, že nám naši zaměstnanci tak pomáhají pomáhat! I díky nim jsme bankou, která pomáhá nejvíc.

Den jinak využilo **697 kolegů**.

Celkem jste dobrým věcem pomáhali **903 dní**.

V Abecedě peněz je zapojeno dalších **230 dobrovolníků**.

8 SEED STARTER A PODPORA 9 STARTUPŮ A INOVACÍ

V červnu 2020 jsme spustili investiční program na podporu inovací Seed Starter, v němž se zaměříme na podporu startupů a projektů přinášejících nejen technologické novinky, digitalizaci či nové obchodní modely, ale i zlepšení a zefektivnění našich interních procesů při synergii s námi.

„Náš investiční kapitál v řádu milionů korun ročně a plná podpora profesionálů z Unicorn Attacks by měly úspěšným startupům umožnit přežít první kritické období, kdy řada nadějných firem bez podpory neuspěje.“

Martin Medek, otevřené bankovníctví



→ Seed starter



„SMYSLEM SEED STARTER JE

- vyhledat a finančně podpořit ty nejzajímavější startupy při jejich vstupu na trh a následném rozvoji (tzv. inkubace a akcelerace);
- pomoci firmám, které již mají zajímavý produkt a potřebují jej dostat k zákazníkům např. prostřednictvím naší distribuční sítě či digitálních kanálů;
- budovat vlastní startupy, pokud nám to dává obchodní smysl.“

Jiří Skopový, šéf programu Seed Starter

4 SOCIÁLNĚ ODPOVĚDNÉ 8 10 PODNIKÁNÍ

Sociální bankovníctví je program určený pro ty, kteří by jinak na bankovní služby nedosáhli. Cílovou skupinou jsou zejména sociálně zaměřené neziskovky a podniky se sociálním přesahem.



→ Sociální bankovníctví

Umíme organizacím nejen poskytovat provozní, investiční či překlenovací úvěry, ale také odborné konzultace ohledně byznys plánu či projektů nebo dotační poradenství.

SOCIÁLNÍ PROGRAMY

- **Finanční gramotnost pro nestátní/nevládní neziskové organizace (NNO/NGO)** ve spolupráci s Nadací rozvoje občanské společnosti (NROS) a Institutem komunitního rozvoje (IKOR) – dlouhodobý program zvyšování kompetencí v oblasti finančního řízení pro 20 organizací (např. sestavování rozpočtu či sledování cashflow a nástroje, které je možné využívat pro zefektivnění procesů), workshopy s mentoringem, individuální konzultace. V roce 2020 proběhl online.
- **Dlouhodobý program NGO Excellence** ve spolupráci s Nadací Neziskovky.cz pro 5 organizací s cílem zvýšit jejich profesionalizaci, schopnost spolupráce s experty a mentory a sdílení zkušeností s dalšími organizacemi.
- **Dlouhodobý program pro sociální podniky** ve spolupráci s organizací TESSEA s cílem vést sociální podnikatele k prosperitě a posilovat jejich kompetence včetně schopnosti umět svůj podnik financovat a rozvíjet v souladu s principy udržitelnosti pro 16 sociálních podniků.
- **DOBROdinci na síti** – online neformální a networkingové setkání pro 25 klientů na Giving Tuesday.
- **Semináře a workshopy pro klienty** – prezenční i online aktivity pro 74 zapojených organizací.
- **Nepravdivé konzultace s klienty** na různá témata, např. fundraising, granty, projektové řízení, finanční řízení, cca 40 konzultací měsíčně.
- **Individuální koučink a mentoring** pro zaměstnance 16 organizací.
- **Pro-bono právní poradenství s firmou Dentons** – celkem 162 hodin pro 5 organizací (revize smluv, změny v rejstříku, slevy na nájemném apod.).

DALŠÍ AKTIVITY

- **Nákup dárkových předmětů** – upřednostňujeme a doporučujeme nákup dárkových předmětů se sociálním přesahem, některé produkty našich klientů jsou trvalou součástí katalogu propagačních předmětů.
- **Dobrovolnictví** – zprostředkováváme příležitosti k dobrovolnictví s využitím Dne jinak, propojujeme zaměstnance s NNO, zejména v regionech.
- **Dlouhodobé partnerství** akceleračních programů Impact First a FRIN i partnerství online konference Moderní technologie v nezisku s AVPO.
- **Mobilní platební terminály pro neziskovky** – bezplatně jsme zapůjčili 10 organizacím mobilní terminály k vyzkoušení na 6 měsíců.

„Zákazníci byli mile potěšeni, že lze u nás platit bezhotovostně, a přes mobilní terminály nakonec realizovali čtvrtinu všech plateb na dobročinných trzích.“

VIRTUÁLNÍ REALITA PRO KLIENTY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Ve spolupráci se společností Virtual Lab jsme financovali vybraným pečovatelským zařízením a domovům pro seniory speciální brýle, které na principech virtuální reality přenesou lidi do simulovaného prostředí a umožní jim zábavu, relaxaci nebo třeba vzpomínkovou terapii.

„Senioři v domovech zůstali v době pandemie často bez možnosti kontaktu s nejbližšími. Chtěli jsme jim tak kromě nezbytné zdravotní a materiální podpory poskytované personálem pomoci i emocionálně, zlepšit psychiku a přinést jim do života trochu radosti. A tyto brýle umožnily i lidem upoutaným na lůžko užít si pobyt v přírodě, cestovat po světě nebo si zaplavat s delfíny.“

Otto Mach, manažer sociálního bankovníctví České spořitelny



→ Virtual Lab

4

PODPORA KULTURY A SPORTU

8

10

KULTURA V ROCE PANDEMIE

byla ve znamení benefičních koncertů „Pomáháme s Českou filharmonií“.

1. benefiční koncert

Březen 2020

Vstupní částku

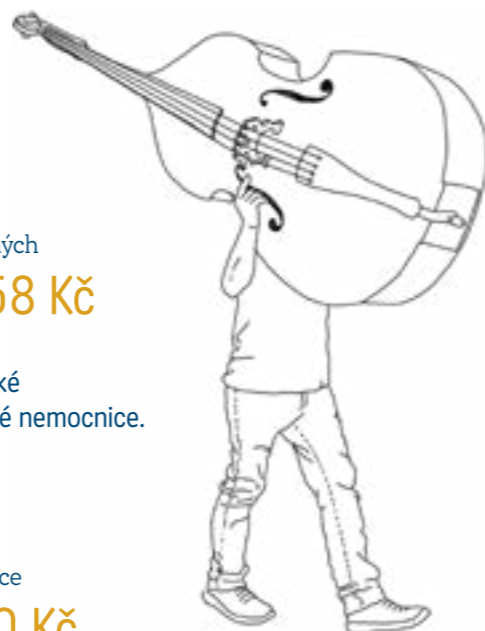
100 000 Kč

vložila Nadace České spořitelny.

Celkem vybraných

7 461 258 Kč

jsme rozdělili
mezi tři pražské
a dvě brněnské nemocnice.



2. benefiční koncert

Duben 2020

Pomohl upozornit na současnou
tíživou situaci umělců
bez stálého angažmá.

Výtěžek benefice

898 000 Kč

jsme předali organizaci ŽIVOT 90
na pomoc osamělým a ohroženým
seniorům, kteří se v důsledku
koronavirové krize ocitli v izolaci.

3. benefiční koncert

Květen 2020

Ve spolupráci
s festivalem Pražské jaro.

Výtěžkem benefice

500 000 Kč

jsme přispěli na veřejnou sbírku SOS Česko,
jejímž cílem bylo řešit dopady opatření
zavedených proti šíření koronaviru.

4. benefiční koncert

Červen 2020

Pomohl zviditelnit
pravidelné dárcovství krve.

Z jeho výtěžku byl podpořen
Nadační fond Magdaleny Kožené
a s ním také základní umělecké školy.

V návaznosti na první benefiční koncert jsme pro zaměstnance nemocnic za jejich obětavou práci uspořádali koncert klavírního kvinteta České filharmonie v Rudolfinu a podpořili i festival Smetanova Litomyšl, který byl oproti původnímu plánu trochu pozměněn, aby vyhověl pandemické situaci.

SPORTUJEME SE SPOŘKOU A PODPORUJEME POHYBOVOU GRAMOTNOST

Každý sportovní výkon si zaslouží uznání bez ohledu na výsledek. Proto podporujeme nejen vrcholové sportovní akce a organizace, ale zejména nám záleží na tom, aby si cestu k pohybu našly i děti.

11 projektů z tohoto programu dostává do pohybu téměř 1 milion obyvatel České republiky.

Atletika

→ **Pohybová gramotnost** Českého atletického svazu nabízí dětem na 220 místech v republice atletické kroužky a podporuje pohyb i tam, kde žádný atletický oddíl není, aby netrávily nadměru času u online her a zároveň získaly návyky přirozeného pohybu, který potřebují nejen ve sportu, ale i v běžném životě.

Atletika, zejména v začátcích, nenutí děti ke specializaci, ale ukazuje jim přirozenou cestu ke sportu a těži z všestrannosti. Běh, skok, hod, to jsou pohybové aktivity, které jsou základem i pro mnoho jiných sportů.

V rámci Pohybové gramotnosti

- došlo na prvním stupni základních škol k obohacení tělesné výchovy o základy atletických disciplín;
- se ukazuje dětem, že pohyb je radost;
- vede celé rodiny k pravidelnému pohybu, a tím i zodpovědnosti za své zdraví.



→ Pohybová gramotnost

Cyklistika

Už 24 let podporujeme nejpobulárnější cyklistické disciplíny. Jsme partnerem seriálu závodů → **Kolo pro život**, který nabízí řadu aktivit pro rodiny s dětmi, a podporujeme i profesionální cyklisty týmu Česká spořitelna – Accolade cycling team, a to již od roku 1994. Během doby tým zvítězil v mnoha prestižních závodech a startoval i na několika olympijských hrách.



→ Kolo pro život

Tělocvik online

Cílem projektu → **Tělocvik online** je rozhýbat české děti, především ty z prvního stupně základních škol. Tento digitální nástroj učitelům nabízí názorné ukázky, jak v dětech pěstovat vášeň k pohybu.



→ Tělocvik online

Cvičíme se Sokolem



→ Se Sokolem do života

Od roku 2019 jsme také hrdým partnerem České obce sokolské, jelikož Sokol přináší sport pro každého, bez rozdílu věku nebo příjmu.

Lásku k pohybu se snaží probudit už u těch nejmenších – dětí v mateřských školách – prostřednictvím projektu → [Se Sokolem do života aneb svět nekončí za vrátky, cvičíme se zvířátky.](#)

„Litáme v tom spolu“

Trenéři ve škole



→ Trenéři ve škole

→ [Trenéři ve škole](#) jsou další náš partnerský projekt, který přináší tipy, jak zabavit pohybem i ty nejmenší.

Zdravý hráč



→ Zdravý hráč

Projekt → [Zdravý hráč](#) velmi dobře doplňuje široké portfolio projektů zapojených do programu Sportujeme se Spořkou. Tato nová esport iniciativa → [České asociace esportu](#) pomáhá zaujmout další velkou a stále rostoucí skupinu, a to hráče a fanoušky počítačových, mobilních a konzolových her, jež motivuje k pohybu.

„Sport má v mé esportové kariéře nezastupitelné místo, neboť hlavně díky němu se cítím dobře i během náročných turnajů a mnohem méně se potýkám s únavou.“

David „KAPARZO“ Lacina,
profesionální hráč a ambasador projektu

„Iniciativa Zdravý hráč nás zaujala svým specifickým zaměřením. Řady fanoušků videoher se rychle rozrůstají a my věříme, že díky správné edukaci v rámci programu Sportujeme se Spořkou u nich můžeme rozvíjet správný životní styl.“

Radomil Štumpa, Brand activation

11 ZELENÁ BANKA

12

13

Environmentální strategie Skupiny Erste je postavena na čtyřech pilířích:

- implementace systémů environmentálního managementu
- integrace ekologických kritérií do bankovních produktů a služeb
- implementace systému řízení dodavatelského řetězce pro všechny produkty a služby potřebné k provozování bankovního podnikání
- spolupráce s ekologickými neziskovými organizacemi

„Jsem rád, že jsme udržitelnost a ekologii zařadili mezi své nejdůležitější hodnoty a považujeme je za základ budoucí prosperity nás všech. Uhlíková stopa naší banky je stále méně znatelná, a čím víc se snižuje, tím výraznější je náš otisk na cestě k obecné prosperitě. Zvyšujeme tak šanci, že svět, který společně vytváříme, bude dobrý.“

Wolfgang Schopf, místopředseda představenstva

NAŠE AKTIVITY

V České spořitelně podporujeme chytrá a udržitelná řešení, která nám pomohou naši stopu trvale snižovat – třídíme odpad, snižujeme spotřebu papíru, zaměřujeme se na úsporu energií, internet věcí a recyklaci.

- **Udržitelnost dlouhodobě začleňujeme do všech klíčových rozhodnutí a procesů, a to dokonce nad rámec zákonných požadavků.**
- Třídění odpadů je pro nás standardem.
- Celkovou spotřebu papíru nadále snižujeme, z 97,9 % používáme recyklovaný papír.
- Od roku 2016 **rozvíjíme bezhotovostní banku, biometrii, digitalizaci a robotizaci**, což v budoucnosti povede k dalšímu významnému snížení naší uhlíkové stopy.
- Implementovali jsme zařízení pro vzdálený monitoring a regulaci technologických prvků budov (tzv. MaR a WAN facility).
- **Tři čtvrtiny námi spotřebované energie pochází z obnovitelných zdrojů.**
- **Využíváme elektromobily a náš vozový park disponuje výhradně auty s nízkými emisemi.** Postupně zvyšujeme počet vozů na elektrický nebo hybridní pohon a na centrále máme v současnosti první dobíjecí wall boxy. Vybudovali jsme rovněž několik parkovacích zón pro jízdní kola a zázemí pro cyklisty, podporujeme dojíždění do práce na kole.

DOPADY NAŠICH AKTIVIT

Sledovat a pravidelně vyhodnocovat uhlíkovou stopu jsme ve Skupině Erste začali v roce 2011. Významně snížit se nám ji podařilo snížit zejména v letech 2011–2018 a největší snížení jsme zaznamenávali zejména v prvních letech sledování.

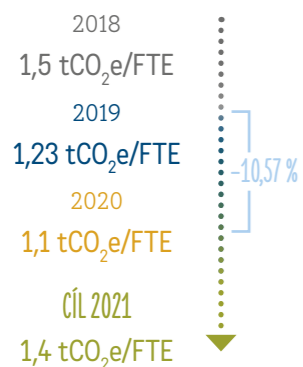
Cíle pro období 2019–2021 jsme si ve spolupráci s mateřskou Erste Group Bank vytyčili již v na přelomu let 2017 a 2018. Naším cílem bylo snížit objem emisí na jednoho zaměstnance v České spořitelně na 1,4 tCO₂e. **Reportovaná data ukazují, že tento cíl se nám podařilo dosáhnout již dříve.**

V roce 2025 by měla být dokončena naše nová centrála na Smíchově, která by měla být co nejstřícnější k životnímu prostředí.

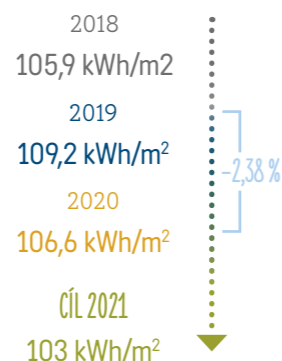
	2011:	2018	2019	2020
Emise tCO ₂ e Scope 1		3 237 t	2 813 t	2 160 t
Emise tCO ₂ e Scope 2		11 896 t	9 203 t	8 816 t
Emise tCO ₂ e (Scope 1 + Scope 2)	51 973 t	15 133 t	12 015 t	10 976 t
Spotřeba energie celkem		95 101 MWh	73 466 MWh	69 317 MWh
Spotřeba papíru celkem		248 t	211 t	158 t

ENVIRONMENTÁLNÍ CÍLE ČESKÉ SPOŘITELNY

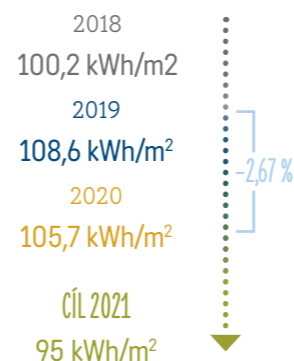
Emise CO₂e (scope 1 + scope 2) na jednoho zaměstnance



Průměrná spotřeba elektriny



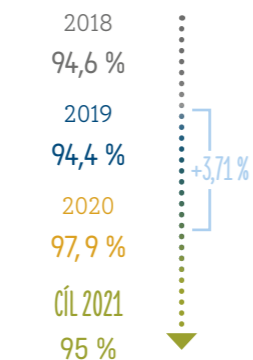
Průměrná spotřeba energie na topení a chlazení



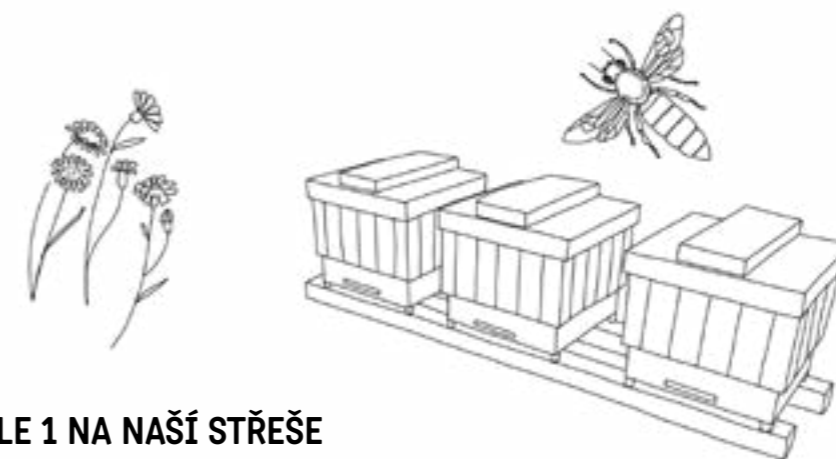
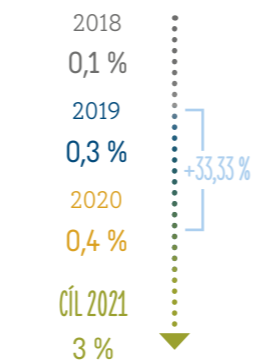
Spotřeba kancelářského papíru na zaměstnance



Podíl recyklovaného kancelářského papíru



Podíl hybridních/elektromobilů ve vozovém parku



FORMULE 1 NA NAŠÍ STŘEŠE

Střecha naší centrály se v červnu 2020 stala domovem pro včely. Inspirací nám byla centrála mateřské Skupiny Erste, která chová včely již několik let ve své vídeňské centrále.

Právě včela byla symbolem spořitelny již od 19. století a stala se také součástí loga Skupiny Erste.

Celkem v šesti úlech se zabydlel druh rakouského včelstva s matkou Singer F1, o něž se stará specializovaný včelař. Tento druh včelstva je mírný, nerojivý a právě proto vhodný pro chov ve městech.

Včelstva jsou životně důležitá nejen pro obživu lidstva, ale také pro životní prostředí a zachování biodiverzity. 84 % druhů rostlin a 76 % produkce potravin v Evropě závisí na opylování právě včelami. Těší nás, že se podílíme na jejich rozšiřování, a proto alespoň trochu pomáháme zmírňovat jejich úbytek a s tím spojené dopady na přírodu.

Provozní náklady nám včely vrací vlastní produkcí, jež činí okolo **200 kg medu** či **5–10 kg včelího vosku** ročně.

ETIKA A COMPLIANCE

ETIKA

Etické jednání, čestnost a transparentnost se prolínají vším, co děláme.

Od roku 2019 se naším etickým kodexem řídí nejen zaměstnanci, ale seznamujeme s ním také potenciální uchazeče o zaměstnání, aby jeho zásady přijali za své ještě před tím, než k nám nastoupí.

Dodržování kodexu pravidelně kontrolujeme, zaměstnanci mají povinnost absolvovat jeho e-learningový kurz minimálně jednou ročně.

Pokud zaměstnanci potřebují poradit s jakýmkoliv etickým dilematem, mohou se obracet na manažera pro etiku či interního ombudsmana a jejich podnětům jsou připraveni se věnovat i další vybrané útvary banky, např. compliance, HR prostřednictvím business partnerů nebo zástupci odborové organizace.

Interní ombudsman

Diskrétního a nestranného interního ombudsmana pro zaměstnance máme od roku 2004, manažera pro etiku pak od roku 2009.

Oba jsou nositeli firemní kultury a se získanými informacemi zacházejí jako s vysoce citlivými a přísně důvěrnými. Pokud se zaměstnanci s jakýmkoliv etickým či jiným problémem obrátí na etickou linku, je jim zaručena naprostá anonymita. Nehrozí jim jakýkoli pracovní postih. Nejvíce se zaměstnanci obracejí na interního ombudsmana kvůli situaci na pracovišti a pracovním právním otázkám.

OBLASTI, KTERÝCH SE PODÁNÍ TÝKALA V ROCE 2020

42 % pracoviště
chování zaměstnanců, atmosféra na pracovišti,
konflikty mezi zaměstnanci, firemní kultura

36 % pracovní právní témata

2 % produktová témata

7 % finanční tíseň

3 % interní pravidla, směrnice a předpisy

10 % externí finanční partneři

COMPLIANCE

Politika compliance stejně jako politika střetu zájmů a další průřezové politiky banky prostupují celou organizaci a jsou součástí naší firemní kultury.

Již čtyři roky máme samostatný předpis k whistleblowingu, tři roky pak předpis k ochraně osobních údajů, tzv. GDPR. Jejich dodržování také pečlivě sledujeme a pravidelně vyhodnocujeme.

Uplatňování nejvyšších etických a morálních standardů chování zaměstnanců ve vztahu ke klientům, obchodním partnerům a jiným třetím stranám je jedním z hlavních principů jednání, k jejichž dodržování se Česká spořitelna po vzoru Skupiny Erste zavázala.

Důraz klademe především na důslednou prevenci střetu zájmů, transparentnost a profesionalitu při poskytování služeb a produktů svým klientům. Cílem je naplnit všechny aspekty společensky odpovědného podnikání. V rámci celé skupiny České spořitelny uplatňujeme princip nulové tolerance jakékoliv formy korupce a úplatkářství.

V praxi tento postoj uplatňujeme zavedením podrobných pravidel pro jednání zaměstnanců do interních předpisů, edukačních materiálů a školení povinných nejen pro všechny zaměstnance Banky, ale i pro zaměstnance dceřiných společností a jiných externě spolupracujících subjektů. Jsme si vědomi zvýšeného rizika ve vztahu k úředním osobám, a proto této oblasti věnujeme zvýšenou pozornost. Pravidla procházejí průběžnou revizí a jejich dodržování pravidelně monitorujeme, abychom drželi krok s neustále se měnícími trendy ve společnosti a prostředím, v němž naše banka působí.

WHISTLEBLOWING

V roce 2020 jsme prostřednictvím **nezávislého oznamovacího kanálu whistleblowing** obdrželi čtyři anonymní podání. Pečlivě jsme prošetřili interní pracovní postupy, které měly vést k poškozování zájmů České spořitelny jako banky a jako zaměstnavatele. Při šetření jsme nezjistili závažné chyby v prověřovaných procesech, anonymní oznámení však i přesto přispěla k jejich částečné úpravě.

Naši zaměstnanci v roce 2020 díky své pečlivosti **zabránili** pokusům o podvodné jednání klientů ve výši **36 mil. Kč**.

5 DIVERZITA

8
10 JE NÁS PŘES DESET TISÍC A PRACUJEME NA VÍCE NEŽ 500 RŮZNÝCH MÍSTECH PO CELÉ ČR. KAŽDÝ JSME JINÝ, MÁME ODLIŠNÉ ZÁJMY A PŘÁNÍ.

V oblasti diverzity se řídíme skupinovou směrnicí platnou pro celou Skupinu Erste, která definuje základní principy a směr uplatňování politiky rozmanitosti a inkluze.

V ní byl stanoven závazek České spořitelny obsadit 35 % pozic v dozorčí radě a top managementu (představenstvo a B1 management) do roku 2019 ženami.

Cíl se nám bohužel stále nedaří naplňovat, oproti roku 2019 se dokonce situace mírně zhoršila.

z 6 členů
představenstva
1 žena

z 9 členů
dozorčí rady
2 ženy

z 57 pozic
v top managementu
9 žen

v představenstvech
dceřiných společností
Finanční skupiny České spořitelny
1 žena

V rámci přechodu na agilní způsob řízení Banka vytvořila nové pozice i na nižších řídicích a expertních úrovních, v nichž našlo uplatnění mnoho žen.

Abychom se přiblížili plnění závazku vyplývajícího ze skupinové směrnice, připravili jsme akční plán práce se zaměstnanci a připravujeme pod vedením manažerky pro diverzitu novou strategii s cílem lépe diverzitu propsat do firemní kultury a vnímat ji jako příležitost.

- Od roku 2021 uplatňujeme v rámci nástupnictví princip dvou nástupců na každou pozici tak, aby v něm byla vždy rovnocenně zastoupena obě pohlaví.
- Pro představenstvo a top management aktualizujeme seznam kandidátů s tím, že zastoupení žen musí být minimálně v poměru 1:3.
- U IT pozic, kde je obecně nedostatek žen, aktivně oslovujeme více žen. Bohužel, aktuálně tvoří ženy na těchto pozicích pouze 16 %.

Setkání se zaměstnanci na mateřské a rodičovské dovolené i rozvojové a mentoringové programy probíhaly v roce 2020 buď online v omezeném režimu, nebo byly zcela utlumeny v důsledku pandemie.



12 DODAVATELSKO-ODBĚRATELSKÉ 13 VZTAHY 16

Veškeré tyto vztahy řídí dceřiná společnost *Erste Group Procurement*, a to prostřednictvím pravidel a politik platných pro celou Skupinu Erste.

Finanční skupina České spořitelny se řídí všeobecnými podmínkami spolupráce v oblasti nákupu v souladu s ustanovením § 1751 občanského zákoníku.

Podmínky vymezují základní dodavatelско-odběratelské vztahy mezi členy Finanční skupiny České spořitelny a dodavateli. Nedílnou součástí podmínek je také příloha Bankovní outsourcing podle vyhlášky č. 163/2014 Sb., o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry.

Dodržování všech ustanovení pravidelně kontrolujeme a průběžně vyhodnocujeme.

Naši dodavatelé musí rovněž důsledně dodržovat veškeré standardy a principy fungování popsané v Kodexu chování.

Více na



→ www.erstegroup.com

KONTAKTY

INFORMACE O SPOLEČNOSTI

Česká spořitelna, a.s.

člen koncernu Erste Group
a řídicí osoba koncernu Finanční skupina České spořitelny

- Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4
- IČ: 45244782

Mateřská společnost a ovládající osoba:

Erste Group Bank AG se sídlem Am Belveder 1, 1100 Vídeň,
číslo registrace společnosti FN 33209 m

Řídíme se zákonem č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákonem o obchodních korporacích), jako celkem a v naší předpisové základně máme zakotveny i další vnitřní politiky, předpisy, směrnice, procedury i postupy, které určují, jak vykonáváme svou práci (Stanovy České spořitelny, rámcové směrnice činnosti, řídicí a kontrolní systém a další).

KONTAKT PRO PŘÍPADNÉ DOTAZY K REPORTU

Michaela Nováčková

Česká spořitelna, a.s., kancelář společnosti

- telefon: 733 610 051
- e-mail: → michnovackova@csas.cz

Více na



→ www.csas.cz



→ Výroční zpráva 2020



→ Věříme dobrým věcem

REJSTŘÍK PODLE METODIKY GRI

GRI standard	Název ukazatele	Odkazy a umístění
OBEČNÉ INDIKÁTORY (GRI 102)		
PROFIL ORGANIZACE		
102-1	Název organizace	→ Nefinanční report 2020, strana 52
102-2	Činnosti, značky, produkty a služby	www.csas.cz/cs/osobni-finance/moje-zdrave-finance
102-3	Sídlo organizace	→ Nefinanční report 2020, strana 52
102-4	Obchodní místa	www.csas.cz/pobocky-a-bankomaty
102-5	Vlastnická struktura a právní forma	Výroční zpráva 2020, strana 55
102-6	Obsluhované trhy	Výroční zpráva 2020, strana 29
102-7	Velikost organizace	Výroční zpráva 2020, strana 3
102-8	Informace o zaměstnancích a dalších pracovnících	Výroční zpráva 2020, strana 41
102-9	Dodavatelský řetězec	outsourcing – zajišťuje Procurement Services CZ, s. r. o., dceřiná společnost Erste
102-10	Významné změny v organizaci nebo v dodavatelském řetězci	ne
102-11	Zásady předběžné opatrnosti	Výroční zpráva 2020, strana 62
102-12	Externí iniciativy	-
102-13	Členství v asociacích	nezveřejňujeme
STRATEGIE		
102-14	Prohlášení vrcholného představitele společnosti	Výroční zpráva 2020, strana 61
ETIKA A INTEGRITA		
102-16	Firemní hodnoty, principy, standardy a kodexy chování	→ Nefinanční report 2020, strana 48
GOVERNANCE		
102-18	Struktura řízení organizace	Výroční zpráva 2020, strana 69
ZAPOJENÍ ZAJINTERESOVANÝCH SUBJEKTŮ		
102-40	Seznam skupin zainteresovaných stran	Výroční zpráva 2020, strana 67
102-41	Kolektivní smlouvy	nezveřejňujeme
102-42	Identifikace a výběr zainteresovaných stran	Výroční zpráva 2020, strana 67
102-43	Přístup k zapojení zainteresovaných stran	Výroční zpráva 2020, strana 67
102-44	Klíčová témata a objekty zájmu	Výroční zpráva 2020, strana 67
POSTUPY VYKAZOVÁNÍ		
102-45	Subjekty zahrnuté v konsolidované účetní závěrce	Výroční zpráva 2020, strana 296
102-46	Určení obsahu zprávy a rozsahu témat	Výroční zpráva 2020, strana 88
102-47	Seznam významných témat	Výroční zpráva 2020, strana 88
102-48	Změny skutečností	-
102-49	Změny ve vykazování	-
102-50	Vykazované období	1. 1. 2020 – 31. 12. 2020
102-51	Datum vydání předchozí zprávy	30. 6. 2020
102-52	Vykazovací cyklus	roční
102-53	Kontakt pro dotazy ke zprávě	→ Nefinanční report 2020, strana 52
102-54	Prohlášení o souladu s GRI standardy	→ Nefinanční report 2020, obálka
102-55	Obsahový rejstřík GRI	→ Nefinanční report 2020, strana 54
102-56	Externí ověření	pouze Výroční zpráva 2020, strana 73

GRI standard	Název ukazatele	Odkazy a umístění
MANAŽERSKÝ PŘÍSTUP (GRI 103)		
EKONOMIKA (GRI 200)		
EKONOMICKÁ VÝKONNOST (GRI 201)		
201-1	Přímá ekonomická hodnota vytvořená a rozdělená	Výroční zpráva 2020, strana 2
PROTIKORUPČNÍ OPATŘENÍ (GRI 205)		
205-2	Komunikace a školení v oblasti protikorupčních opatření	→ Nefinanční report 2020, strana 49
205-3	Potvrzené případy korupce a přijatá opatření	→ Nefinanční report 2020, strana 49
NESOUTĚŽNÍ CHOVÁNÍ (GRI 206)		
206-1	Postihy za porušení pravidel na ochranu hospodářské soutěže	nevidujeme žádný případ
ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ (GRI 300)		
ENERGIE (GRI 302)		
302-1	Spotřeba energie v rámci organizace	→ Nefinanční report 2020, strana 46
302-4	Snížování spotřeby energií	→ Nefinanční report 2020, strana 46
EMISE (GRI 305)		
305-1	Přímé emise skleníkových plynů (scope 1)	→ Nefinanční report 2020, strana 47
305-2	Nepřímé emise skleníkových plynů (scope 2)	→ Nefinanční report 2020, strana 47
SOCIÁLNÍ ZÁLEŽITOSTI (GRI 400)		
ZAMĚSTNÁVÁNÍ (GRI 401)		
401-1	Nábor a fluktuace zaměstnanců	Výroční zpráva 2020, strana 62
ŠKOLENÍ A VZDĚLÁVÁNÍ (GRI 404)		
DIVERZITA A ROVNÉ PŘÍLEŽITOSTI (GRI 405)		
405-1	Rozmanitost řídicích orgánů a zaměstnanců	→ Nefinanční report 2020, strana 50
NEDISKRIMINACE (GRI 406)		
406-1	Případy diskriminace a přijatá nápravná opatření	nevidujeme žádný případ
HODNOCENÍ SOCIÁLNÍCH PŘÍSTUPŮ U DODAVATELŮ (GRI 414)		
414-1	Hodnocení nových dodavatelů	→ Nefinanční report 2020, strana 51
SOUKROMÍ KLIENTŮ (GRI 418)		
418-1	Oprávněné stížnosti na porušení soukromí a únik dat	nezveřejňujeme



→ Výroční zpráva 2020

GRAFICKÉ ZPRACOVÁNÍ: MATURUS, o. p. s.

„VĚŘÍME, ŽE SVÝM PŮSOBENÍM INSPIRUJEME SPOLEČNOST SMĚREM
K MYŠLENCE, ŽE PRACOVAT S RADOSTÍ MĚNÍ NEJEN VNITŘNÍ PROSTŘEDÍ
ČLOVĚKA, ALE I SPOLEČNOST JAKO CELEK.“



www.maturus.cz

Zaměstnáváme kreativní lidi s handicapem

KDO JSME

- Grafické studio
- Tréninkové pracoviště

CO DĚLÁME

- Zaměstnáváme grafiky s handicapem.
- Vedeme osmiměsíční zaměstnání pro kreativní lidi s postižením.

PROČ TO DĚLÁME

- Propagujeme práci lidí s handicapem a principy sociálního podnikání.
- Rozšiřujeme lidem s handicapem možnosti uplatnění.

#pomahamedobrymmyslenkam

#nadacecs

#dokazemevic

#vzdelavani

#verimedobrymvecem

#bankabezbarier

#zelenabanka

#dobrysoused

#kultura

#sportujemesesporkou

#abecedapenez

#denjinak



#JSMESPOPKA

©

Česká spořitelna, a.s.

2021