

VĚŘÍME DOBRÝM VĚCEM



**#silnější,
než si myslíte**

Zpráva o trvalé udržitelnosti České spořitelny za rok 2021 v souladu se směrnicí č. 2014/95/EU (inspirovaná cíli udržitelného rozvoje SDGs a metodologií GRI v aplikační úrovni CORE)

Nejedná se o nefinanční informace ve smyslu zákona č. 563/1991 Sb., zákon o účetnictví, jelikož tuto povinnost naplňuje v souladu s § 32 g, písm. 7, konsolidovaná účetní jednotka, a to mateřská společnost Erste Group Bank AG, se sídlem Am Belvedere 1, 1100 Vídeň.

Konsolidovaný nefinanční report můžete nalézt [→ zde](#)

OBSAH

STRATEGIE #SILNĚJŠÍ	2	DOPADY NAŠÍ ČINNOSTI NA ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ	38
UDRŽITELNOST VE FINANČNÍ SKUPINĚ I U NÁS	4	Emise	38
Směřování skupiny Erste	4	Energetický management	39
Naše priority v oblasti udržitelného rozvoje	5	Mobilita	39
JAK SE NÁM DAŘILO	6	Papír	40
Co jsme mohli zvládnout lépe	6	Třídění odpadu a recyklace	41
Náš rok 2021 v číslech	7	Voda, biodiverzita	41
Ocenění	8	(NEJEN) FILANTROPIE ZAMĚSTNANCŮ	42
POMOC V DOBĚ PANDEMIE	11	Udílili jsme Grant #JsmeSporka	42
Pomoc zaměstnancům	11	Spořka putovala Českem	43
Pomoc klientům	12	Mysleli jsme na hospicovou péči	44
SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST	14	Plnili jsme vánoční přání	44
SDGs – Cíle udržitelného rozvoje OSN	14	Pomáhali jsme v nouzi	44
GRI metodika – mezinárodní standardy měření a hodnocení společenské odpovědnosti	15	Run Aut jsme i my!	45
MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI A ANALÝZA VÝZNAMNOSTI	16	DIVERZITA	46
NPS	16	ETIKA A COMPLIANCE	48
ECHO	16	Etika	48
Klientské centrum	18	Compliance	49
Stížnosti a klientská podání	19	PODPORA KULTURY A SPORTU	50
Analýza významnosti	20	Fandíme kultuře	50
DOBRÝ SOUSED	22	Sportujeme se Spořkou	50
Den jinak	22	DCEŘINÉ SPOLEČNOSTI A JEJICH AKTIVITY V ROCE 2021	52
Komunitní grantový program Dokážeme víc	23	Stavební spořitelna České spořitelny	52
Silnější hybatelé (Impact First)	24	Česká spořitelna – penzijní společnost	53
Social Impact Award	24	Seed Starter	54
Podcast Přes plot	25	Leasing České spořitelny	55
Pro silnější společnost	25	Factoring České spořitelny	55
VZDĚLÁVÁNÍK FINANČNÍMU ZDRAVÍ A FINANČNÍ GRAMOTNOSTI	26	Grantika České spořitelny	55
Abeceda peněz	26	NADACE ČESKÉ SPOŘITELNY	56
Vzdělávání zaměstnanců v udržitelnosti	28	Aby nejlepší škola byla ta, která je nejbliž	56
Po době covidové opět na vysokých školách	28	DODAVATELSKO-ODBĚRATELSKÉ VZTAHY	58
Poradna při finanční tísni	29	KONTAKTY	59
SOCIÁLNÍ BANKOVNICTVÍ	30	Informace o společnosti	59
BANKA BEZ BARIÉR	33	Kontakt pro případné dotazy k reportu	59
PODPORA ZELENEJ TRANSFORMACE	34	REJSTŘÍK PODLE METODIKY GRI	60
Zelené financování, produkty, služby, investice a dluhopisy	34		
Závazky mateřské skupiny Erste v oblasti udržitelnosti	36		
Vyhodnocování ESG rizik	36		
PARTNERSTVÍ A SPOLUPRÁCE S EXTERNÍMI INSTITUCEMI V OBLASTI UDRŽITELNOSTI	37		

8 STRATEGIE #SILNĚJŠÍ

9

13 Stavíme #silnější a udržitelnější Českou spořitelnu postavenou na finančně zdravých, vzdělaných a sebevědomých lidech a firmách.

Téma udržitelnosti hýbe v současné době téměř všemi oblastmi života.

Klíčové pro nás zůstává i nadále personalizované poradenství, a to pro všechny skupiny klientů bez rozdílu, jak na pobočkách, tak v korporátních centrech a v digitálním prostředí.

Chceme se také více starat o zranitelné skupiny klientů bez finanční rezervy a zaměřit se na dostupné bydlení a podporu výstavby nájemních bytů.

Podporujeme i inovace a konkurenceschopnost podnikatelů a nezapomínáme ani na udržitelnost a finanční vzdělanost, jež je základem prosperity.

Náš největší dopad na společnost je samozřejmě přes financované projekty. **Zaměříme se proto na to, co financujeme a jak je naše podnikání v souladu s cíli udržitelného rozvoje.**

Expertním poradenstvím přispějeme k zelené transformaci i k motivaci lidí podnikat v souladu s udržitelnými principy.

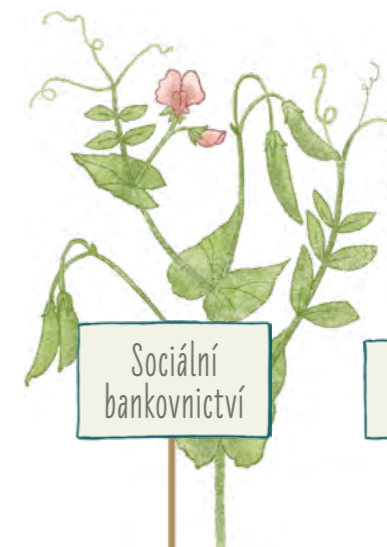
Děláme vše s ohledem na budoucí generace.

Společně tvoříme #silnější budoucnost.

„Naši pokračující strategickou transformaci na společnost finančního zdraví jsme propojili se záměrem mateřské společnosti nazvaným Cesta Erste 2030. Naší ambicí je udávat trendy pro celou společnost, a proto chceme přinášet udržitelná řešení a nabízet je všem svým klientům, obchodním partnerům i zaměstnancům.“



Tomáš Salomon
předseda představenstva



UDRŽITELNOST VE FINANČNÍ SKUPINĚ I U NÁS

SMĚŘOVÁNÍ SKUPINY ERSTE

? Gabrieli, ty jsi manažerem udržitelnosti ve skupině Erste. Můžeš se s námi podělit o to, jakou má Erste strategii v této oblasti?

„Spolupracujeme s několika významnými institucemi pod vedením OSN, jež nám pomáhají posilovat financování takových projektů, abychom snížili emise a dosáhli zelenější budoucnosti a klimatické neutrality.“

Stáváme se bankou zaměřenou více na udržitelný rozvoj. Jako první banka ve střední a východní Evropě jsme se připojili k iniciativě OSN Net-Zero Banking Alliance. Politiky v oblasti uhlí a další závazky v oblasti zelené spotřeby jsme přijali už v roce 2021, klimaticky neutrální chceme být v roce 2023 a nejpozději do roku 2050 přizpůsobíme čistým nulovým emisím i své úvěrové a investiční portfolio.

#silnější společnost



Gabriel Marosi
manažer udržitelnosti
v Erste Group Bank

NAŠE PRIORITY V OBLASTI UDRŽITELNÉHO ROZVOJE

Jelikož chceme udávat trendy a hrát jednu z klíčových rolí ve formování udržitelného rozvoje Česka, máme od března 2021 manažera pro udržitelnost.

Stal se jím Matuš Púll

Díky sázce na udržitelnost

jsme #silnější

? Matúši, co tě přimělo ucházet se právě o pozici manažera pro udržitelnost?

„Ve Spořitelně pracuji už patnáctým rokem. Svůj profesní život jsem na mnoho let spojil s korporátním bankovníctvím, z toho několik posledních let v útvaru syndikovaného financování. Udržitelnost mě zajímala už na vysoké škole a při financování velkých firem jsem si znovu uvědomil, že mám největší radost z projektů s pozitivním dopadem na životní prostředí nebo společnost. Věřím, že odpovědná a zelená Spořitelna povede k udržitelné prosperitě.“

Jaké aktivity v oblasti udržitelnosti se ti povedlo v roce 2021 nastartovat a jaké máš priority pro následující období?

„Nejdůležitější pro nás je, aby naše poradenství a služby opravdu pomáhaly zlepšit finanční zdraví klientů a přispívaly k udržitelnosti Česka. Abychom to mohli dělat efektivně a dlouhodobě, vytvořili jsme v roce 2021 tým udržitelnosti, zahrnuli udržitelnost do cílů jednotlivých útvarů a připravili první verzi vzdělávání pro zaměstnance. Vydali jsme prozatím největší emise zelených dluhopisů mezi českými bankami, a tím se jednoznačně zavázali poskytovat úvěry na financování obnovitelných zdrojů a energeticky úsporných budov.“

Do budoucna chceme ještě lépe propojit naše společensky prospěšné aktivity v oblasti finančního zdraví, vzdělávání a rozvoje společnosti s každodenní prací našich zaměstnanců.“



Matuš Púll
manažer udržitelnosti
v České spořitelně

8 JAK SE NÁM DAŘILO

9

Rok 2021 byl turbulentním rokem ve znamení postupného makroekonomického oživení a zlepšující se pandemické situace.

Rostla nám klientská základna i tržní podíly v hypotékách, podílových fondech i korporátních úvěrech.

Potvrdili jsme pozici lídra na českém hypotečním trhu a upevnili své postavení největší korporátní banky.

Vydali jsme emisi zelených dluhopisů v hodnotě 500 milionů EUR, jejichž výtěžek bude použit na podporu našeho závazku k silnější a udržitelnější společnosti.

Úspěšně jsme dokončili první akvizici konkurenční banky v novodobé historii, a integrovali tak do naší struktury všechny klienty, zaměstnance, pobočky, vybavení i IT systémy banky Waldviertler Sparkasse (WSPK), která působila převážně v regionu jižních Čech.

Největší vliv na celkový hospodářský výsledek měla nižší tvorba opravných položek na rizika a celkové zotavení po pandemii covidu-19.

CO JSME MOHLI ZVLÁDNOUT LÉPE

Na podzim odstartoval **dramatický růst cen energií na domácím trhu vyvolaný krachem skupiny Bohemia Energy**, jejíž součástí byla od roku 2020 i naše bývalá dceřiná společnost Energie ČS.

Vzhledem k dřívější vazbě společnosti Energie ČS na naši finanční skupinu jsme považovali za nezbytné v této obtížné situaci našim bývalým klientům pomoci.

Na tuto situaci jsme proto reagovali:

Rychlou pomocí našim klientům prostřednictvím společnosti encall, která zajistila energetické poradenství a pomohla lidem zjednodušit přechod k novému dodavateli energií.

Dočasným odpuštěním poplatků za změnu trvalých příkazů a inkas vůči dodavatelům poslední instance nebo vůči novému operátorovi s energiemi.

NÁŠ ROK 2021 V ČÍSLECH

Hospodářské výsledky:

čistý zisk
14,2 mld. Kč

provozní zisk
22 mld. Kč

návratnost kapitálu
9,8 %

poměr nákladů a výnosů
48,2 %

portfolio spotřebitelských úvěrů
74,8 mld. Kč

portfolio poskytnutých hypoték
350 mld. Kč

úvěry firmám a korporátním klientům
260,7 mld. Kč

konsolidovaná bilanční suma
1 641,7 mld. Kč

Více informací
najdete zde:..



→ Výroční zpráva 2021



George:

1 875 470
aktivních uživatelů
aplikace George

1 259 078
aktivních uživatelů
aplikace George v mobilu

OCENĚNÍ

V roce 2021 jsme získali několik ocenění, některá opakovaně. Odrážejí naše úsilí poskytovat klientům kvalitní finanční poradenství a nabízet jim moderní a zároveň komplexní a konkurenceschopné finanční produkty za férové ceny.

Banka roku ¹

- 1. místo → „Banka roku“
– obhájili jsme loňský titul
- „Bankéř roku“
– pro předsedu představenstva Tomáše Salomona
- Privátní banka roku“
- 3. místo → „Korporátní banka roku“
→ „Udržitelná banka roku“

¹ Banka roku je ocenění, které se v České republice uděluje již 20 let. O ocenění rozhoduje komise sestavená z finančních analytiků, ekonomů, ekonomických novinářů, akademiků a podnikatelů. Záštitu nad ročníkem 2021 převzal guvernér České národní banky Jiří Rusnok. Bankéř roku je ocenění, při kterém oceněného vybírají ze svého středu sami šéfové bank působících na českém trhu

Ocenění v udržitelnosti

- 2. místo v porovnání českých bank z hlediska udržitelnosti → [zpracovaného Impact Metrics](#) ²
Naše výhody:
 - nejnižší uhlíková stopa
 - nejmenší spotřeba papíru
 - nejmenší množství odpadu
 - nejvyrovnanější zaměstnanecká strukturaPřidat můžeme v transparentnosti
- 3. místo → „Udržitelná banka roku“
v soutěži Banka roku

² Data sesbíraná za rok 2019 byla publikována v roce 2021.

Zlatá koruna ³

V ročníku 2021 jsme získali řadu dalších ocenění, některé produkty slavily triumf již poněkolkáté.

- 1. místo → Hypotéka České spořitelny
→ Abeceda peněz – kategorie Společenská odpovědnost
→ ČS Penzijní společnost
→ Stavební spoření od Buřinky v Georgi
- 2. místo → Mastercard World Elite Metal
Kovová platební karta nabízená klientům Erste Private Banking
→ Dokážeme víc – kategorie Společenská odpovědnost
→ Online půjčka ČS
→ Firemní úvěr Start-up ČS Nová krev
→ Podílový fond Stock Small Caps

³ Vítězství je o to cennější, že produkty v různých kategoriích posuzuje odborná porota složená ze zástupců finančních společností, poradců, zástupců akademické sféry, podnikatelů i novinářů.

Finparáda ⁴

- 1. místo → Hypotéka České spořitelny
- 3. místo → Doplňkové penzijní spoření ČS – penzijní společnosti

⁴ Soutěž portálu Finparada.cz se specializuje na finanční produkty a oceňuje za výjimečné výsledky, inovátorské postupy a zajímavé počiny na bankovním a finančním trhu. Podkladem pro hodnocení jsou statistice datových položek, výsledné hodnocení je tak odborné a nezávislé.

ADC Czech Creative Awards

Získali jsme spoustu → „[louskáčků](#)“ – jak se také říká cenám v oblasti brandu a budování značky.

- 1. místo → „Klient roku 2021“
→ kampaň Digi prarodiče
v kategorii Nejlepší rozhlasový spot
→ #silnější – kampaň a nový komunikační koncept
v kategorii Integrovaná kampaň
- 3. místo → dronová show kampaně #silnější
v kategorii Brand Experience
→ Vždy má smysl věřit – kampaň vytvořená
ve spolupráci s organizací Paměť národa
v kategorii Campaign for good

→ Dronová show kampaně #silnější



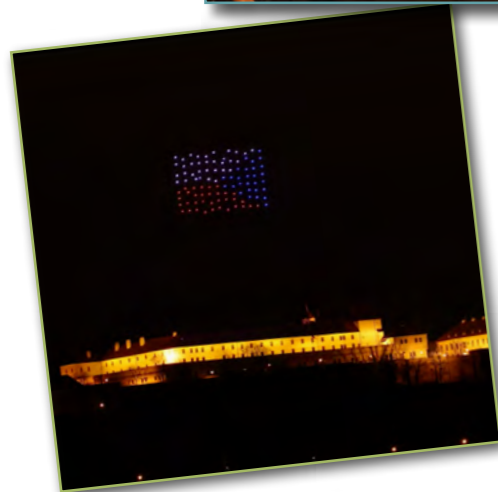
→ video ze 17. 11. 2021

Dronovou světelnou show jsme v dubnu zahájili kampaň, již chceme povzbudit společnost a dodat Čechům sebevědomí a víru v sebe samé.

V listopadu jsme jí vzdali hold svobodě. #dikyzemuzem



100
dronů:



1 důvod:

připomenout všem lidem v Česku, že

**Jste #silnější,
než si myslíte.**

1 POMOC V DOBĚ PANDEMIE

3

V roce 2021 jsme pomáhali klientům, zaměstnancům i společnosti podobně jako v roce předchozím.

POMOC ZAMĚSTNANCŮM

I na naše zaměstnance dopadla pandemie covidu-19. Udělali jsme všechno pro to, abychom jim složitou situaci usnadnili a zajistili jim co nejbezpečnější pracovní prostředí.

- Poskytovali jsme ochranné prostředky i **nad rámec zákonných povinností** pro zvýšení bezpečnosti práce.
- Denně jsme dezinfikovali všechny veřejné i interní bankovní prostory.
- Zajistili jsme možnost testování na pracovištích i online dozorované samotestování zaměstnanců.
- Zorganizovali jsme pro zájemce **očkování** proti onemocnění covid-19 nebo chřipce **přímo v prostorách banky**.
- Maximálně jsme podporovali práci z domova.
- **Zapůjčili jsme** zaměstnancům **vybavení pro práci z domova** a také jim umožnili **zvýhodněný nákup ergonomických pomůcek** u několika společností.
- Zdarma jsme kolegům i jejich rodinám nabídli rozšířený anonymní přístup k online lékařským a psychologickým službám.

„Udělali jsme maximum, abychom zodpovědně ochránili zdraví našich zaměstnanců i klientů.“

Do specifické
anti-covid ochrany
jsme investovali
více než
30 mil. Kč.

Nakoupili jsme
více než
1 200 000
českých nanoroušek
a FFP2 respirátorů
a přes
200 000
certifikovaných
antigenních testů.



**Pavla
Mendlová**
manažer zdraví

POMOC KLIENTŮM

Registrace k očkování proti covidu-19

„Již v první vlně pandemie jsme desítkám tisíc převážně starších klientů pomáhali s nastavením digitálního bankovníctví, bezhotovostním placením nebo s osobním doručením platebních karet. V roce 2021 jsme pak zřídili speciální bezplatnou klientskou linku pro aktivní pomoc seniorům s registrací na očkování proti koronaviru, kterou využilo 2 250 našich klientů.“

Monika Hrubá, area lead zákaznické zkušenosti

Milostivé léto

Připojili jsme k iniciativě státu Milostivé léto, během které se lidé mohli zbavit exekucí, pokud se týkaly závazků vůči státu a veřejnoprávním subjektům.

- Milostivé léto mohli využít i naši klienti a klienti Stavební spořitelny České spořitelny, a to **od 15. listopadu 2021 do 28. února 2022**.
- Klienti řešili nejvíce úvěry, účty a kreditní karty.

Milostivé léto 2021 v České spořitelně⁵

425

klientů

261 mužů

164 žen

celková výše

zaplacených jistin

30,6 mil. Kč

celková výše

odpuštěných příslušenství

88,9 mil. Kč

⁵ Při zpracování dat do nefinančního reportu již byla akce Milostivé léto ukončena a vyhodnocena.

Pár zajímavých čísel

nejvyšší
odpuštěné příslušenství
1 700 000 Kč

klientovi stačilo zaplatit jen poplatek 907,50 Kč, jistinu už splatil

nejvyšší
zaplacená jistina
718 000 Kč

na tomto úvěru jsme odpustili dalších 303 000 Kč na příslušenství

největším
„přínosem“ pro banku
byl klient, který zaplatil
667 000 Kč

a my jsme mu odpustili 116 000 Kč

nejstarší
oddlužený úvěr
z července
1993

nejmladší
oddlužený úvěr
z března
2015

nejstarší
klient
82 let

nejmladší
klient
22 let

„Milostivé léto ukázalo řadu příběhů, kdy měla zdánlivě bezvýchodná situace dobrý konec. Poděkování klientů plná upřímných slov o velké úlevě, konci stresu a začátku normálního života nás utvrdila v tom, že Milostivé léto bylo smysluplnou akcí.“

Marek Ambrož, manažer restrukturalizace a vymáhání retailových klientů

„V mém věku je to obrovská úleva. Děsilo mě každý den, jak to zvládnu, a tato akce mi dala možnost žít dál bez stresu jako normální důchodce. Opravdu moc děkuji a žehnám všem, kdo toto umožnili.“

Klientka, 68 let

**Dnes
jsme
#silnější,
dnes
pomáháme.**

SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST

Společenskou odpovědnost měříme pomocí dvou celosvětově uznávaných metodik.

SDGs – CÍLE UDRŽITELNÉHO ROZVOJE OSN

SDGs
Sustainable
Development Goals



→ www.osn.cz

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.

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. 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
2021



→ Konsolidovaný report
Erste Group Bank AG
2021



→ více o udržitelnosti
ve skupině Erste Group

→ Náš index najdete na konci tohoto reportu.

8 MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI A ANALÝZA VÝZNAMNOSTI

Naší vizí 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. Usilujeme o trvalý růst spokojenosti s našimi produkty a službami a trvalé zlepšování finančního zdraví klientů.

NPS

Oproti loňskému roku jsme si polepšili v NPS¹ na hodnotu **+32** a fandí nám **2 452 533 lidí**. To představuje meziroční nárůst o 4 body a o 316 933 fanoušků.

- Růst našeho NPS byl v roce 2021 oproti očekávání menší (původní cíl byl NPS 35), zejména u klientů, jejichž finanční situaci ovlivnila pandemie koronaviru.
- Celkem jsme za 7 let měření zlepšili své NPS o 67 bodů** (z -35 na +32). Pro rok 2022 chceme dosáhnout cíle +39.
- V roce 2021 doporučovalo Spořiku 52 % klientů (promotérů) a naopak nedoporučovalo 20 % klientů (detraktorů). Jejich procento se nám však daří v čase úspěšně snižovat².
- Banky investovaly do zlepšování úrovně zákaznických služeb** a rostla i celková spokojenost zákazníků. V nejbližší budoucnosti můžeme však očekávat spíše její pokles, především kvůli růstu inflace a zvyšování úrokových sazeb úvěrů.

ECHO

Okamžitou zpětnou vazbu zvanou ECHO měříme bezprostředně po návštěvě klienta na pobočce, v Premier centru či centru Erste Private Banking, po e-mailové komunikaci, po hovoru s klientským centrem, po přihlášení do internetového i mobilního bankovníctví, po využití bankomatu či chatbota, po návštěvě webových stránek i sociálních sítí České spořitelny nebo po řešení stížnosti.

→ Výsledky spokojenosti klientů jsou stabilně na velmi dobré úrovni:

Po návštěvě pobočky
bylo spokojeno
94 % klientů

U poradenské schůzky
bylo spokojeno
97 % klientů

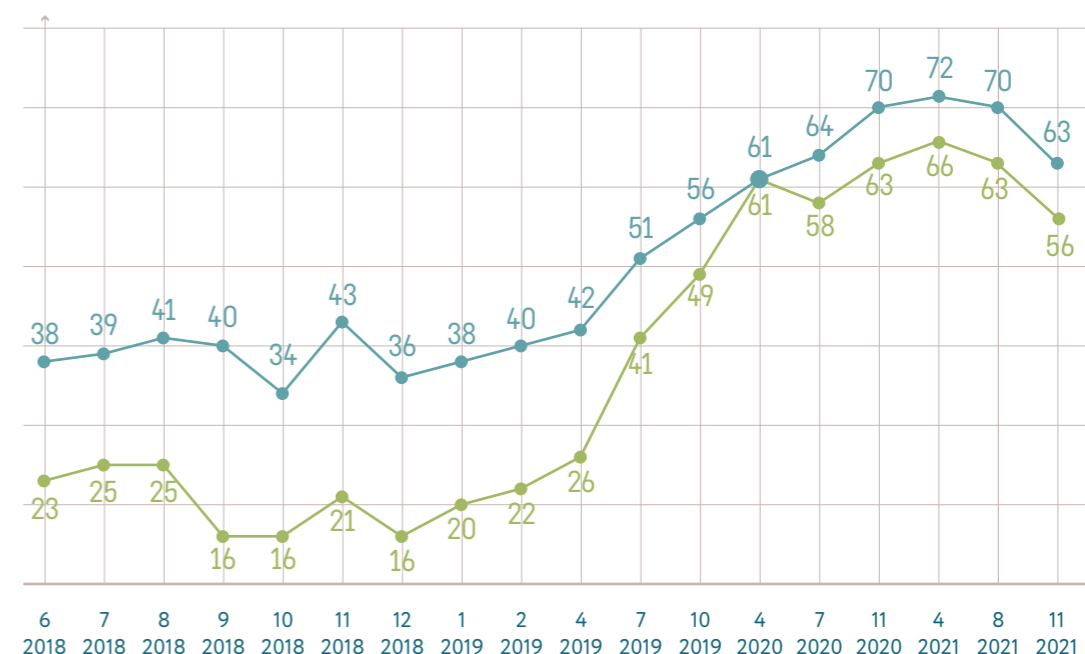
¹ JAK SE MĚŘÍ NPS: Měření klientské spokojenosti neboli NPS patří ke klíčovým ukazatelům růstu a prosperity. Měříme ji pravidelně dvakrát ročně již od roku 2012, kdy klientům pokládáme stále stejnou otázku: „Doporučili byste Českou spořitelnu?“

² Zdroj: Prezentace výsledků průzkumu spokojenosti zákazníků banky v roce 2021, Data Stories Research

#silnější díky vám

→ NPS pohledem zaměstnanců

Počet fanoušků z řad zaměstnanců: 7600+
● NPS zaměstnavatele ● NPS banky



KLIENTSKÉ CENTRUM

Naše klientské centrum v roce 2021 oslavilo již 20. výročí od svého vzniku. Po celou dobu pomáhá našim klientům, radí jim, odpovídá na dotazy, pomáhá jim s transakcemi a vyřizuje jejich stížnosti i nejrůznější požadavky a podání.

? Čím žilo naše klientské centrum v uplynulém roce?

„Jako celou českou společnost i naše klientské centrum poznamenala v roce 2021 pandemie koronaviru. Spoustu energie jsme vložili do zajištění plynulého provozu pro klienty, protože i my jsme se potýkali s vysokou nemocností nebo nepřítomností bankéřů kvůli uzavřeným školám, karanténám apod. V době nejvyšší krize se do volání s klienty zapojili všichni – vedoucí týmů, kolegové z podpory i manažeři poboček včetně mě samotného. ☺

Pomáhali jsme řešit i interní změny, například při přechodu na Microsoft, snažili jsme se snižovat technologické dopady změn na klienty, např. při zavedení ePINu atd. Velkou roli jsme sehráli také při řešení důsledků ničivého tornáda na jižní Moravě nebo situace okolo Energie ČS.

Nikos Bekakis
ředitel klientského centra



→ Jak si stálo klientské centrum v roce 2021

Prodejní plán
splněn na
123 %

4,5 mld. Kč
prodaných úvěrů

6,49 mld. Kč
zachráněných úvěrů

4,1 mil
hovorů celkem

7,9 mld. Kč
prodaných hypoték

74,1 mld. Kč
podepsané hypo smlouvy
ve virtuálních centrech bydlení

270 tis
vyřízených e-mailů

765 tis
chatových dotazů

72 %
chatů vyřešil
chatbot

Spolupráce s externími call centry

Naše klientské centrum také už 15 let spolupracuje s externími call centry, zejména tam, kde je potřeba rychlost, flexibilita a kvalitní služby.

→ V roce 2021 zvládla externí call centra

4 000
telefonátů
s klienty ve věku 80+,
kterým pomohli
s registrací na očkování
proti covid-19

7 332
nabídek pomoci
klientům postižených
při tornádu na jižní
Moravě

40 000
nabídek pomoci
klientům, kteří potřebovali vybrat
nového dodavatele energií,
když ukončila činnost Energie ČS
ze skupiny Bohemia Energy.

STÍŽNOSTI A KLIENTSKÁ PODÁNÍ

O spokojenost našich klientů se stará Centrum vyřizování stížností v Prostějově.

- Zajišťuje jim plný servis a drží si vysokou úroveň svých služeb – **spokojenost** klientů s vyřešením stížnosti **překročila opět 90 %**.
- V roce 2021 zvládl tým vyřešit přes 61 tisíc klientských podání.

Ve srovnání s rokem 2020 nám loni počet stížností mírně klesl, zejména díky tomu, že si klienti mohli nově zadávat reklamace na platby kartou přímo v Georgi.

→ Stížnosti a klientská podání v roce 2021

90,9 %
byla průměrná
spokojenost klientů

67 322
přijatých stížností
bez reklamací
zadaných v Georgi

30
řešitelů
v týmu

84,5 %
stížností jsme uzavřeli
do 5 pracovních dní

61 326
vyřešených stížností
z toho v anglickém jazyce
722

43 859
zpracovaných
e-mailů



ANALÝZA VÝZNAMNOSTI

Poslední výzkum k preferencím našich stakeholderů v oblasti společensky prospěšných aktivit jsme uskutečnili na přelomu roku 2021/2022.

Oproti dvěma posledním měřením v letech 2019 a 2020 nedochází k významným změnám v důležitosti a znalosti všech obecně prospěšných aktivit.

Z průzkumu vyplývá, že bychom se měli trvale nejvíce věnovat:

- podpoře vzdělávání společnosti (Podpoře moderních metod ve školství)
- dodržování předpisů a boji proti korupci
- spokojenosti zákazníků
- zdraví a životní rovnováze zaměstnanců
- sociálním, humanitárním a environmentálním projektům (Digitalizaci Česka)

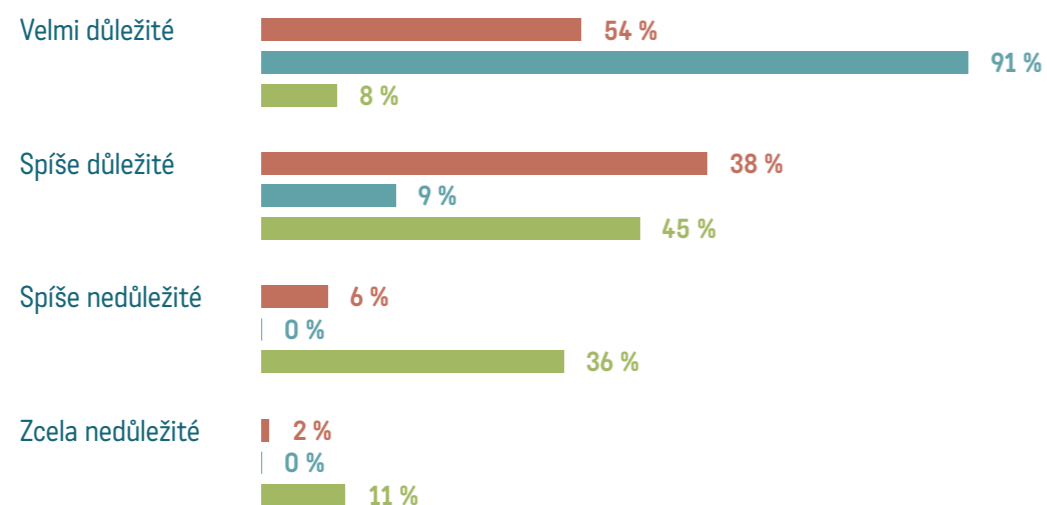
Vnímání důležitosti společensky odpovědných aktivit spořitelny

Pro experty z oblasti společenské odpovědnosti je pochopitelně podpora obecně prospěšných aktivit Spořitelnou nejdůležitější. Zaměstnanci to vnímají také jako důležitější téma než běžná populace.

Nicméně od roku 2020 došlo k poklesu těch zaměstnanců, kteří to považují za velmi důležité.

? Nakolik je pro vás důležité, aby se Spořitelna angažovala v obecně prospěšných aktivitách?

Odpovědělo nám ● 479 zaměstnanců ● 37 expertů* ● 1010 běžných občanů



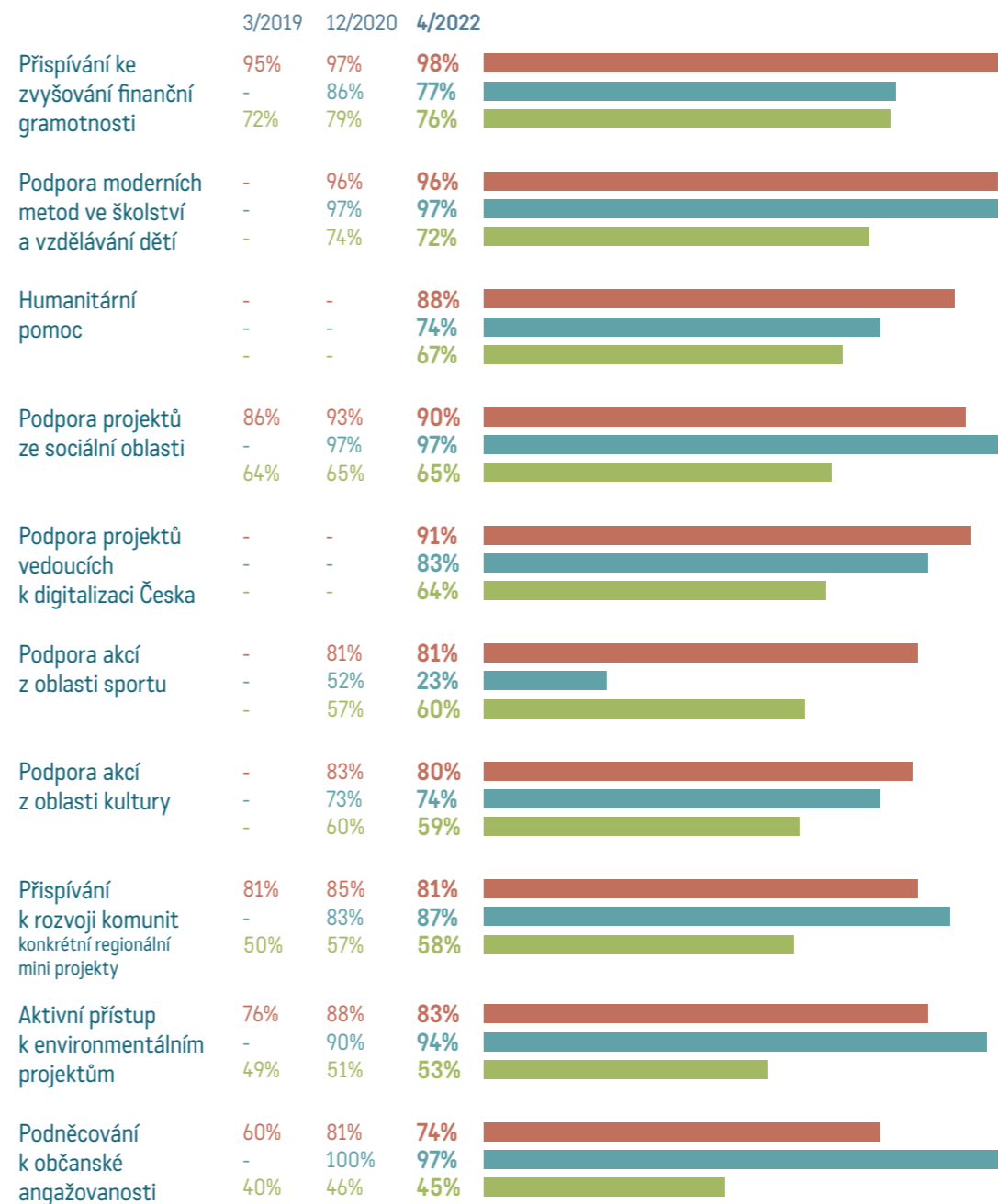
*Vzhledem k nízkému počtu odpovědí za experty musí být brány výsledky za tuto skupinu orientačně.

Vnímání přínosu angažovanosti České spořitelny – meziroční vývoj

Meziročně nedochází k žádným dramatickým změnám v přínosu angažovanosti v jednotlivých oblastech.

? Do jaké míry je podle vás přínosné, aby se Spořitelna angažovala v následujících oblastech?

Odpovědělo nám ● 344 zaměstnanců ● 29 expertů* ● 1010 běžných občanů



10 DOBRÝ SOUSED

11

V sociální oblasti máme v naší zemi řadu míst, kde nás „tlačí bota“. Některá jsou velmi citlivá a pomyslné puchýře tak rozsáhlé, že žádná náplast není dost velká. Ale děláme, co můžeme. **Iniciativa Dobrý souseď** je našim příspěvkem k řešení tristního stavu sociálního kapitálu České republiky.

DEN JINAK

Začínáme u sebe. Naši zaměstnanci mohou využít až **dva pracovní dny** ve prospěch pomoci potřebným.

- **Nabízejí tak (nejen) 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](#).
- Reagujeme samosebou stále na pandemickou situaci i ničivé tornádo. Naopak, máme radost, že díky společné aktivitě → [Spořka Českem](#) (viz dále), se o dobrovolnictví zajímají noví kolegové.

→ Den jinak 2021

Zapojilo se

1636
zaměstnanců

1650
Dnů jinak

12986
hodin

Vracíme lidem, co jim tornádo vzalo

V červnu 2021 se (nejen) územím jižní Moravy prohnalo ničivé tornádo.

Pomocnou ruku nabídly i stovky našich lidí, mezi nimi Jana.

„V Mikulčicích jsem v zázemí krizového štábu vyfasovala pracovní rukavice, lopatu, dobrovolnickou pásku na ruku a první úkol. S partou slovenských teenagerů jsme zahrabávali výkopy pro kanalizaci nového domu. Z toho původního tam nezbylo vůbec nic... Dva lidi by to dělali půl dne, v deseti lidech to bylo hotové raz dva!“

#silnější susedství

KOMUNITNÍ GRANTOVÝ PROGRAM DOKÁŽEME VÍC

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 souseďským akcím a sami takové akce pořádají.

- O grant ve výši až 100 tis. Kč je možno žádat průběžně na → www.dokazemevic.cz.
- Na programu spolupracujeme s → [Nadací VIA](#) a → [Nadace České spořitelny](#) pak zdvojnásobí dárcovské výzvy vypsané v rámci programu na portálu → darujme.cz.
- Na každém z projektů se podílí minimálně jeden náš zaměstnanec.



→ Dokážeme víc

→ V roce 2021 jsme podpořili

48 projektů
napříč ČR

Rozdělili jsme téměř

3,4 mil. Kč

Pardubická KOZA

V roce 2021 souseďe společnými silami revitalizovali veřejná prostranství, vytvářeli pergoly a grilovací místa nebo komunitní a jedlé zahrady.

Jak se dá komunitní zahrada vytvořit ve velkém městě i jak reagovat na nenávislné komentáře na sociálních sítích se dozvíte v jednom z dílů podcastu → [Přes plot](#).

Mikrogranty

Součástí programu Dokážeme víc jsou i mikrogranty, v nichž udělujeme na souseďské aktivity příspěvek 5 až 10 tisíc Kč.

→ V roce 2021 jsme v mikrograntech pod názvem **#silnější regiony** podpořili

75 projektů
částkou
715 400 Kč

Plně realizováno
bylo nakonec
69 projektů.

Myší díra v Plzni

V Plzni třicítka souseďů i kolemjdoucích proměnila podchod známý jako „Myší díra“ v místo, kde se nebojíte.

Pod vedením dvou plzeňských umělců a syrského kaligrafa jej navíc vyzdobila motivy vesmíru.

SILNĚJŠÍ HYBATELÉ (IMPACT FIRST)

Akcelerátor díky vzdělávání a několikaměsíční důsledné práci s mentory a kouči posiluje hybatele komunit a pomáhá jim prototypovat nebo rozvíjet jejich prospěšné podnikání.



→ Silnější hybatelé

- Každý rok vypisujeme spolu s Impact Hubem dva běhy. **Program je výběrový, ročně se jej může zúčastnit maximálně 20 účastníků.**
- Akcelerátor od roku 2015 absolvovalo pod názvem Impact First více než 100 neziskových organizací a sociálních podniků, kteří v programu podpořili udržitelnost svého projektu.
- V roce 2021 jsme se v programu začali věnovat regionálním hybatelům.

Seznamte se s vítězkami pilotního běhu:

- Kateřinou Rybářovou Vavrečkovou z opavského Kapradí
 - Natalii Baránkovou z pražského Lesního klubu Malejov
- v článku → [Dvě vítězky Impact First mění ráz svého okolí](#)



SOCIAL IMPACT AWARD

Od počátku jsme partnery mezinárodního programu Social Impact Award, který v Česku realizuje Impact Hub.

- Akcelerátor nabízí mladým inovátorům možnost proměnit jejich nápad, jak udělat ze světa lepší místo k životu, v udržitelné podnikání.
- Uspěť mohou projekty se sociálním nebo environmentálním dopadem.

Seznamte se s vítězi:

- → [SeakSpeak](#) učí mluvit neslyšící
- → [Máš chvílku](#) propojuje dobrovolníky
- → [Nekrachni](#) učí mladé hospodařit
- → [Řemeslow](#) fandí rukodělným výrobkům

PODCAST PŘES PLOT

Ve spolupráci s Nadací VIA jsme začali v roce 2021 také vydávat podcast → [Přes plot](#).

Posluchači se tak mohou ve všech podcastových platformách nechat inspirovat hosty ze světa komunit a sousedských vztahů. Lidmi, kteří zažili na vlastní kůži, že i malý počín dokáže vykřesat mnoho pozitivní energie a nastartovat větší změny.

V roce 2022 budeme v popsanych programech a podcastu pokračovat.

- **S Nadací VIA chceme rozšířit portfolio** komunitního grantového programu Dokážeme víc o **víceleté granty až do výše 0,5 mil. Kč.**
- **S Nadací OSF chceme ocenit knihovny**, které hrají zásadní a inspirativní roli (nejen) ve svém sousedství.

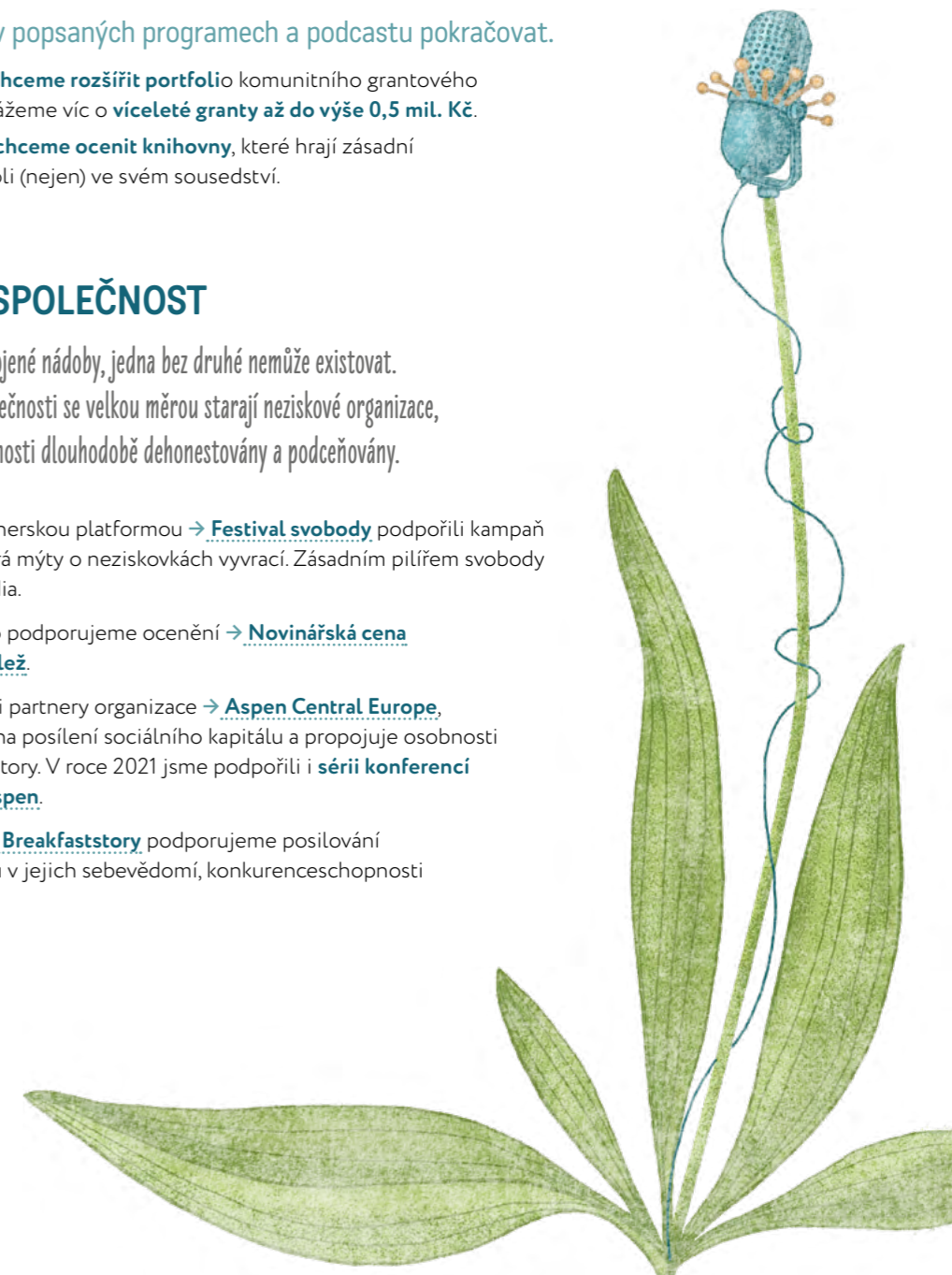
PRO SILNĚJŠÍ SPOLEČNOST

Svoboda a prosperita jsou spojené nádoby, jedna bez druhé nemůže existovat. O kultivaci naší občanské společnosti se velkou měrou starají neziskové organizace, které jsou v očích české veřejnosti dlouhodobě dehonestovány a podceňovány.

- I proto jsem s partnerskou platformou → [Festival svobody](#) podpořili kampaň → [Takoví jsme](#), která mýty o neziskovkách vyvrací. Zásadním pilířem svobody jsou nezávislá média.
- Dlouhodobě proto podporujeme ocenění → [Novinářská cena](#) a jsme členy → [Nelež](#).
- Jsme dlouholetými partnery organizace → [Aspen Central Europe](#), která se zaměřuje na posílení sociálního kapitálu a propojuje osobnosti napříč různými sektory. V roce 2021 jsme podpořili i [sérii konferencí](#) → [Moonshot by Aspen](#).
- Prostřednictvím → [Breakfaststory](#) podporujeme posilování sociálních podniků v jejich sebevědomí, konkurenceschopnosti a udržitelnosti.



→ Přes plot



1 VZDĚLÁVÁNÍ 4 K FINANČNÍMU ZDRAVÍ 8 A FINANČNÍ GRAMOTNOSTI

ABECEDA PENĚŽ

V první polovině roku probíhala výuka distančně, poté i přes určitá omezení již většinou prezenčně, což bylo spojeno s náročnou koordinací termínů.



→ Abeceda peněz

- **Zavedli jsme srovnávací kvízy** zapojených tříd, **abychom zjistili dopad Abecedy peněz.**
→ Žáci, kteří programem prošli, se posunuli o víc než 30 %.
- **Stali jsme se opětovným hlavním partnerem soutěže Finanční gramotnost,** do které se každý rok zapojuje přes 16 000 dětí z celé České republiky.
- Již několikátým rokem je program Abeceda peněz **pod záštitou Ministerstva financí ČR.**

→ Abeceda peněz se neustále rozšiřuje:

Do konce
roku 2021
se zapojilo
553 škol

Programem
prošlo za rok 2021
přes
50 000 dětí



#silnější

díky vzdělání

Pro předškoláky

Dokončili jsme program **Zvládneme to ve školce**, jehož cílem je pomoci učitelům v mateřských školách s výukou finanční gramotnosti.

Učitelé mohou využívat

- metodické listy
- interaktivní hry
- obrázkové hádanky **Správný hospodář** vytvořené ve spolupráci se společností Albi
- edukační audio pohádky namluvené Jiřím Lábusem.



→ Předškoláci

Pro školáky

- Ve druhé a čtvrté třídě jsme pokračovali s výukovým programem **Zvládneme to ve škole** využívaným distančně i prezenčně.
- Přizpůsobili jsme **Program o podnikání** nové době, udělali ho **částečně online**, abychom se nemuseli spoléhat na pobočky.
→ Novou částí nazvanou **Podnikavá třída** v programu navazujeme na edukační program Zvládneme to ve škole.
→ **Namísto jarmarku využíváme dětské e-shopy a terminály na placení a rozvíjíme další kompetence žáků.**
- Stali jsme se generálním partnerem pokračování pohádky Tajemství staré bambitky, a díky tomu Václav Noid Bárta napsal šest písniček do **Zpěvníku Abecedy peněz**. Učitelé ho mohou využívat v hodinách hudební výchovy.



→ 2. třída



→ 4. třída

Pro seniory

Starším spoluobčanům pomáháme lépe se orientovat ve světě moderních technologií.

- Celý rok pobíhala výuka v online prostředí, natočili jsme i **videa s návody na obsluhu mobilu či používání užitečných aplikací.**



→ Pro seniory

Ostatní aktivity

- **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.**



VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ V UDRŽITELNOSTI

Kromě nejrůznějších povinných pravidelných kurzů k bankovním produktům, legislativě, etice, ochraně osobních údajů apod. jsme v roce 2021 připravili **pro zaměstnance i vzdělávací akce k udržitelnosti. Včetně speciálního podcastu.**

- Abychom mohli vést naše klienty a společnost k prosperitě, musí být udržitelnost přirozenou a nedílnou součástí našeho poslání. **Máme proto nejen dlouhodobou vizi, ale podnikáme i konkrétní kroky.**
- **Připravili jsme pro zaměstnance kurzy**, v nichž poznávají, jakou roli hraje banka v udržitelnosti, zpomalení klimatických změn a zelených produktech. **E-learningový kurz, který je kombinací vzdělávacího textu, videí a odkazů na zajímavé externí materiály, budeme dále rozvíjet.**
- Zorganizovali jsme také několik **osvětových akcí v oblasti udržitelnosti**:
 - **interní prezentace**, mj. pro manažery banky, korporátní bankéře i v rámci představení strategického konceptu přeměny ve společnost finančního zdraví
 - **„zelená debata“ pro naše zaměstnance** ve spolupráci se zástupci externích partnerů (server Fakta o změně klimatu, firma Arcadis)
 - **webinář** pro bankéře k ESG v korporátním bankovníctví
 - **odborný seminář pro veřejnost** (Udržitelnost v praxi, Zelená dohoda v kostce, Studie Klimaticky neutrální Česko)

PO DOBĚ COVIDOVÉ OPĚT NA VYSOKÝCH ŠKOLÁCH

Na letní a zimní semestr jsme aktualizovali pro vysokoškolské studenty **portfolio přednášek a workshopů vedených našimi experty v oboru.**



→ Pomáháme dobrým myšlenkám

- Jejich cílem je obohatit teoretické znalosti studentů o praktické zkušenosti. **V roce 2021 se uskutečnilo několik desítek přednášek přímo na půdě školy, další z nich proběhly v online prostředí.**

Živě přenosy vidělo celkem **2498** studentů

6600 mladých diváků si přenosy pustilo ze záznamu

Nejoblíbenější témata:

- Projektové řízení vs. Agilní techniky, souboj těžkých vah (anebo ne?)
- Symboly akciového trhu
- Oběh a zpracování hotovosti v ČR
- UX a co to vlastně je?
- LinkedIn jako nástroj pro obchod a budování osobní značky

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.**



→ Poradna při finanční tísní

Nejčastější důvody platební neschopnosti dle rozhovorů s klienty:

- nízká finanční zodpovědnost a pozdní řešení problémů
- 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 tísní v roce 2021

Celkem už za dobu své činnosti poradna obsloužila **134 498** klientů.

Zpracovali jsme více než **12 000** hovorů.

Osobně jsme řešili potíže **600** klientů.

V roce 2021 jsme s Poradnou při finanční tísní pokračovali v pilotním projektu na pomoc klientům se zamítnutou restrukturalizací.

- **Pomohli jsme** společnými silami **91 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 2022 máme za cíl pomoci celkem 8 000 klientům.



4 SOCIÁLNÍ BANKOVNICTVÍ

8

10



→ Sociální bankovníctví

Vzděláváme



→ Akademie sociálního bankovníctví

Neziskovkám a sociálním podnikům jsme průvodcem od vzdělávání, přes posilování kompetencí k přímému financování. K tomu jim nabízíme širokou škálu konzultací. Aby náš dopad byl co nejefektivnější, s vybranými organizacemi spolupracujeme individuálně a dlouhodobě. Programy máme ale pro všechny, ani se nám sem všechny nevejdou. Proto nás sledujte na webu!

Akademie sociálního bankovníctví
Nabízíme komplexní program pro rozvoj moderní neziskovky.

Od tvorby vize přes fundraising k online nástrojům a sociálním sítím.

→ **1** program, **8** workshopů, **66** organizací

Společně s organizací Tessa rozvíjíme sociální podniky.

Kombinujeme workshopy zaměřené na jejich konkrétní potřeby s individuálními konzultacemi.

Umíme tak posunout podnik nejen v krizovém a finančním řízení, ale máme i odpovědi jak na gastro krizi v pandemii, jak nevyhořet i jak řešit environmentální problémy v praxi.

→ **1** program, **8** workshopů, **10** organizací, **200** konzultací

Zaměřujeme se na příležitosti, které s sebou nesou důraz na udržitelnost.

Zkušenosti jsme zúročili ve webináři.

Více připravujeme pro rok 2022.

→ **17** účastníků



Koučujeme

Individuální koučink posouvá hybatele neziskovek, ale i organizace, v jejichž čele stojí. Téma, kterému se věnují do hloubky, je na nich, účty na nás.

→ **10** organizací

Mentorujeme

SOFIE – finanční edukace.

Spolu s partnery pilotujeme Individuální mentoringový program pro mladé lidi, kteří opouštějí dětský domov nebo pěstounskou péči.

Akcelerujeme

FRIN a Impact First

Spolu s Nadací České spořitelny rozmýšlujeme potenciál neziskovek i sociálních podniků v několikaměsíčním akcelérátoru → [FRIN](#) a také v → [Impact First](#) (nově Silnější hybatelé).

→ **30** organizací

Konzultujeme

Zaměřujeme se na poradenství, které vede k finančnímu zdraví.

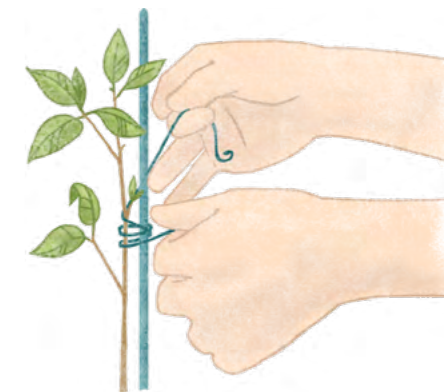
Na fundraisingu spolupracujeme se Světem neziskovek, ve finančním řízení spolupracujeme s Nadací rozvoje občanské společnosti.

→ **18** organizací, **54** hodin konzultací

Klientům jsme vždy oporou, o to více ve složitých dobách.

Díky nám mohou využít pro bono právní poradenství firmy Dentos.

→ **9** organizací



Sítujeme

Sítovka je novinkou roku 2021. Pravidelné online setkání pro dvacítku účastníků má vždy předem vyhlášené téma a řídí jej facilitátor.

Neziskovky oceňují neformální networking, díky kterému navazují další spolupráci, a možnost vzájemné inspirace.

→ 4 Sítovky

Financujeme

Ve spolupráci s dalšími kolegy pomáháme s financováním našim klientům.

Od překlenovacích úvěrů k těm investičním a k unikátní možnosti bonitní záruky Evropského investičního fondu.

Podporujeme cashless nástroje



Klientům půjčujeme mobilní terminál nebo naši novinku – darovací totem.

Inspirujte se Sdružením Neratov, jak se dá tento samoobslužný nástroj využít pro fundraising.

→ Darovací totem v Neratově



→ ToZařídíme

ToZařídíme

Chráněná dílna, která snila až o 20 pracovních místech pro lidi s handicapem. Dnes jich v pěti chráněných dílnách zaměstnává i díky sociálnímu bankovníctví více než 150. Pracují v automotive, montují kabely i klimatizace, umí ale také kreativní dárky na přání. Prostě ToZařídíme!

10 BANKA BEZ BARIÉR

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

V komplexnosti a dostupnosti služeb lidem s různým typem handicapu patříme mezi nejlepší banky na trhu.

- Disponujeme nejširší sítí bezbariérových poboček a bankomatů.
 - Ve všech pobočkách využíváme aplikace DeafCom a Tichá linka pro znakové tlumočení nebo online přepis mluvené řeči. Obě služby máme navíc napojené na informační linku v klientském centru, kde díky tlumočnickům specializovaný tým obsluhuje neslyšící klienty.
 - Každoročně podporujeme sbírkové dny Bílá pastelka, a to finančně i jako dobrovolníci v rámci Dnů jinak.
 - Ve spolupráci s Pražskou organizací vozíčkářů pravidelně pro klienty s pohybovým omezením mapujeme všechny zrekonstruované a zmodernizované pobočky a bankomaty.
- V roce 2021 jsme zmapovali přístupnost 29 poboček a 55 bankomatů.
→ Výsledky mapování v podobě popisu vstupu do budovy, interiéru, možnosti parkování, dostupnosti výtahu či bezbariérového WC se následně zveřejňují na webu → www.presbariery.cz.
- Pro handicapované občany dlouhodobě provozujeme speciální stránky → www.bankabezbarier.cz.



→ Banka bez bariér

→ Z celkového počtu 418 poboček

100 %
poboček
disponuje službou
simultánního
tlumočení
pro neslyšící

77 %
poboček
je plně či částečně
bezbariérových

85
poboček
nabízí
hlasovou
navigaci
pro nevidomé

na 268
pobočkách
máme
bezbariérové
bankomaty

80 %
bankomatů má
hlasové ovládání
pro nevidomé klienty



11 PODPORA ZELENE 12 TRANSFORMACE 13

ZELENÉ FINANCOVÁNÍ, PRODUKTY, SLUŽBY, INVESTICE A DLUHOPISY

Podporujeme zelenou transformaci naší ekonomiky i prostřednictvím zeleného retailového a korporátního financování, udržitelných investic a produktů a emisí zelených dluhopisů.

Příklady úspěšného financování

- **680 mil. Kč** pro čtyři zelené projekty společnosti C-Energy Planá, majitele a provozovatele tepláren v Plané nad Lužnicí a Táboře. Prostředky budou použity na modernizaci tepláren s cílem úplně opustit spalování uhlí již v roce 2023.
- **115 mil. Kč** pro inovativní projekty společnosti ZKL Group Brno zaměřující se na výrobu dílů pro větrné elektrárny.
- Navázání exkluzivní spolupráce se společností Woltair s cílem podporovat energeticky úsporné bydlení. Woltair pro nás poskytuje poradenství a řešení na míru v oblasti tepelných čerpadel, fotovoltaických elektráren, výměny kotlů a dotací, a tím pomáhá klientům bránit se nárůstům cen energií a zároveň snižovat uhlíkovou stopu domácností.

Hypotéka pro budoucnost



→ Hypotéka pro budoucnost

- Zahájili jsme realizaci tzv. Hypotéky pro budoucnost, kdy umožníme klientům dosáhnout na koupi nebo rekonstrukci udržitelného bydlení a zároveň pomůžeme ochránit životní prostředí.

Společně tvoříme
#silnější budoucnost.

Zodpovědné investice

V oblasti zodpovědných a udržitelných investičních řešení pokrýváme v České spořitelně všechny klientské segmenty.

Komplexní investiční řešení aktivně zohledňují politiku udržitelného ekonomického rozvoje a ochranu životního prostředí, sociální principy a principy udržitelného řízení.

- Základní pilíř tvoří, již od roku 2017, Etické penzijní spoření.

→ Aktuálně v Etickém fondu

je více než
100 tisíc
klientů

spravuje
více než
2 mld. Kč.

- Klientům doporučujeme vždy komplexní investiční portfolia s definovanou strategickou alokací, ať již formou řady smíšených fondů ESG Mix, nebo prostřednictvím Modelových portfolií s otevřenou architekturou, využívající udržitelné podílové fondy renomovaných investičních společností. V neposlední řadě doplňují ESG Modelová portfolia udržitelné strukturované prémiové dluhopisy.
- Udržitelná investiční řešení tvoří přibližně pětinu investičních doporučení České spořitelny
- v roce 2021 do nich klienti zainvestovali téměř **3,9 mld. Kč**
- V rámci finanční skupiny se v oblasti udržitelnosti opíráme především o více než 20 let zkušeností Erste Asset Management GmbH.

Zelené bondy

- Vydali jsme dosud největší emisi tzv. zelených dluhopisů mezi finančními institucemi v hodnotě **500 milionů EUR.**

Z výtěžku budeme financovat projekty zaměřené na udržitelnost a životní prostředí.



→ Zodpovědné investice



ZÁVAZKY MATEŘSKÉ SKUPINY ERSTE V OBLASTI UDRŽITELNOSTI

„Silné provozní výsledky nám umožňují věnovat energii důležitým strategickým iniciativám v oblasti udržitelnosti. Chceme být bankou více zaměřenou na udržitelný rozvoj a udávat v této oblasti směr. Plánujeme být klimaticky neutrální již v roce 2023.“

Bernd Spalt, generální ředitel Erste Group

Spojení s významnými institucemi pod vedením OSN nám pomáhá posílit financování pro dosažení zelenější budoucnosti a snížení emisí.

- Jsme první bankovní skupinou ve střední a východní Evropě, která se připojila k iniciativě OSN Net-Zero Banking Alliance, a nejpozději do roku 2050 tak přizpůsobíme své úvěrové a investiční portfolio čistým nulovým emisím.
- Připojili jsme se i k Finanční iniciativě Programu OSN pro životní prostředí (UNEP FI) a podepsali jsme Zásady OSN pro odpovědné bankovníctví.
- V roce 2021 jsme přijali novou politiku v oblasti uhlí a připojili se k závazku zelené spotřeby EU Green Consumption Pledge a k partnerství Partnership for Carbon Accounting Financials.
- Máme obecně nízkou expozici vůči emisně náročným odvětvím – jen těsně nad 1 % našeho celkového úvěrového portfolia. Naše výchozí pozice pro dosažení závazku čistých nulových emisí je tak velmi dobrá. Celková financovaná emisní náročnost je těsně pod 100 CO₂ na euro.

VYHODNOCOVÁNÍ ESG RIZIK

- Ve spolupráci s mateřskou skupinou Erste jsme zahájili systematické řízení rizik ESG (environmentálních, sociálních a governance, tedy správy a řízení), jež jsou nově součástí RAS (Risk Appetite Statement).
 - Výpočet uhlíkové stopy našeho úvěrového portfolia bude probíhat minimálně dvakrát ročně a stane se základem pro strategii dekarbonizace portfolia.

11 PARTNERSTVÍ A SPOLUPRÁCE 12 S EXTERNÍMI INSTITUCEMI 13 V OBLASTI UDRŽITELNOSTI

Spolek Změna k lepšímu

Spořka se stala součástí spolku, ve kterém hledáme cesty k rozvoji udržitelného byznysu.

Spolek → **Změna k lepšímu** pomáhá svým členům i veřejnosti se rychleji zorientovat, navzájem se inspirovat a obrátit se na ověřené experty na **snižování emisí, eliminaci odpadu nebo odpovědný přístup ke krajině a půdě.**

Climate & Sustainable Leaders Czech Republic

Ve sdružení → **Climate & Sustainable Leaders Czech Republic**, jehož členem se Česká spořitelna stala, spojily své síly společnosti z oboru financí, telekomunikací, poradenské a právnícké firmy i specialisté na redukci CO₂.

Posláním unikátní platformy je zejména **sledovat ambici na omezení produkce CO₂ u největších firem v ČR a motivovat klíčové hráče v české ekonomice ke startu projektů, které přispívají k udržitelnosti a ochraně klimatu.**

Příklady partnerství v oblasti obnovitelných zdrojů energie (OZE)

- → **CZ Biom – sdružení pro biomasu**
své členy zaštiťují v otázkách legislativy, dotací, požadavcích a kontrolách úřadů, řeší certifikaci.
- → **AKU-BAT – rozvoj moderní decentralizované energetiky**
konkrétně se zabývají akumulací energie (elektřiny) po všech stránkách.
- → **Solární asociace**
zastupují sektor starých fotovoltaických elektráren z r. 2008–10 a současně se zabývají rozvojem nových FVE.

#silnější
partnerství

11 DOPADY NAŠÍ ČINNOSTI 12 NA ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ 13

Dlouhodobě začleňujeme udržitelnost do všech klíčových rozhodnutí a procesů, a to nad rámec zákonných požadavků. Velkou pozornost věnujeme dopadům naší činnosti na životní prostředí, zaměřujeme se na inovace, ekologii, úsporu energií, papíru, odpadů, internet věcí a recyklaci.

EMISE

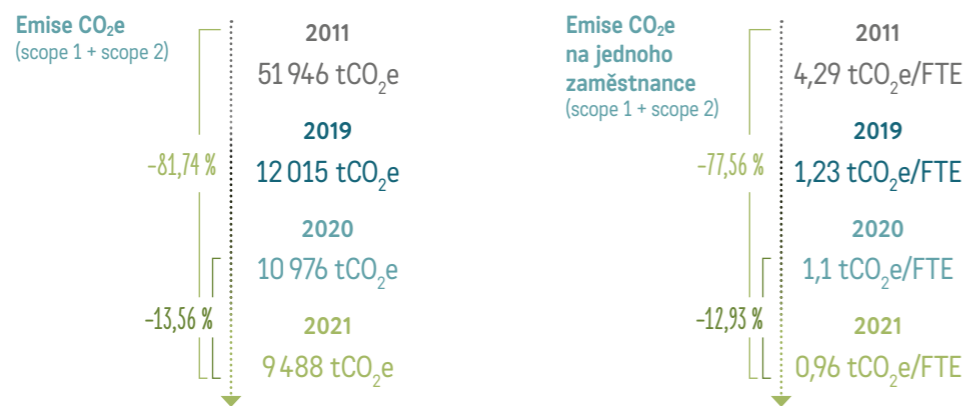
Naším cílem bylo snížit objem emisí na jednoho zaměstnance v ČR na 1,4 tCO₂e do roku 2021. Tento cíl se nám podařilo naplnit již v roce 2019.

Uhlíkovou stopu sledujeme a pravidelně vyhodnocujeme už od roku 2011. **Mezi roky 2011–2021 Česká spořitelna snížila svou uhlíkovou stopu o téměř 82 %, za rok 2021 ve srovnání s rokem 2020 pak o 14 %.**

Data evidujeme v nástroji CRedit360 a reportujeme v souladu s metodologií GRI v aplikační úrovni CORE. Ve skupině Erste sdílíme know-how a spolupracujeme při hledání vhodných provozních a technologických řešení.

Strategii a naplňování cílů zveřejňujeme na

- webových stránkách mateřské společnosti Erste → [sustainability-esg](#)
- v nefinančních zprávách pro investory → [reports](#)
- prostřednictvím webových stránek České spořitelny → [odpovědné investování](#)
- na sociálních médiích (Facebook, Twitter, LinkedIn apod.).



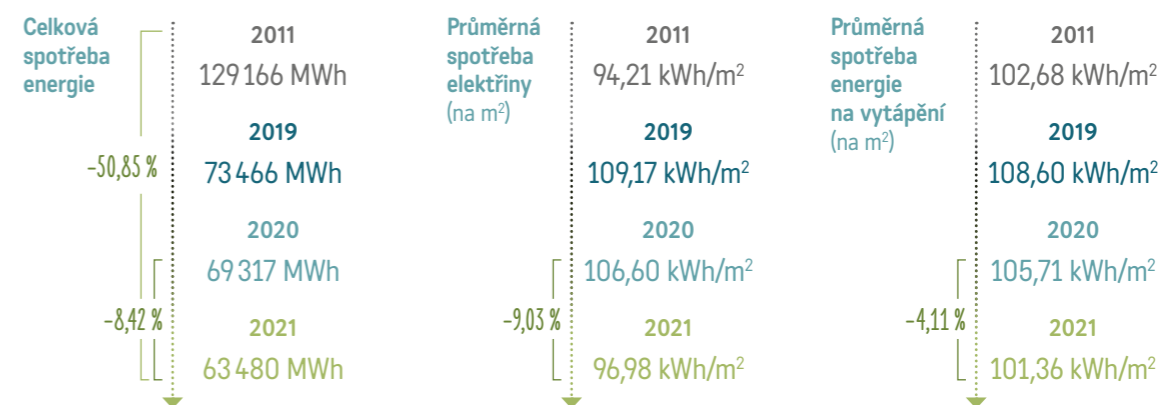
ENERGETICKÝ MANAGEMENT

Provozujeme zařízení pro vzdálený monitoring a regulaci technologických prvků v budovách (tzv. MaR a WAN Facility) a využíváme Facility Management systém (CAFM) umožňující digitalizaci pasportů budov a technologií, technické správy budov, úklidu, odpadového hospodářství a objektové provozní dokumentace.

Úzce spolupracujeme s předními technickými univerzitami na vývoji a testování analytických metod a metod analytického učení.

Na pobočkách modernizujeme systémy energetického hospodářství (kotelny, klimatizace, chlazení), **využíváme úsporné režimy a energeticky úsporné technologie a osvětlení.**

Preferujeme lokální nákup tepla před využitím zemního plynu, od dodavatelů vyžadujeme průkaz původu elektrické energie a stále zvyšujeme podíl spotřebované elektřiny z obnovitelných zdrojů (aktuálně více než tři čtvrtiny).

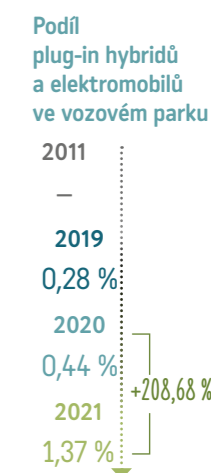


MOBILITA

Navyšujeme počet elektromobilů a plug-in hybridů.

V letech 2020 a 2021 jsme se zaměřili na vybudování interní infrastruktury pro rozvoj elektromobility a v budovách centrály jsme instalovali nástěnné boxy pro nabíjení. V roce 2022 plánujeme pilotovat mobilní nástěnné boxy.

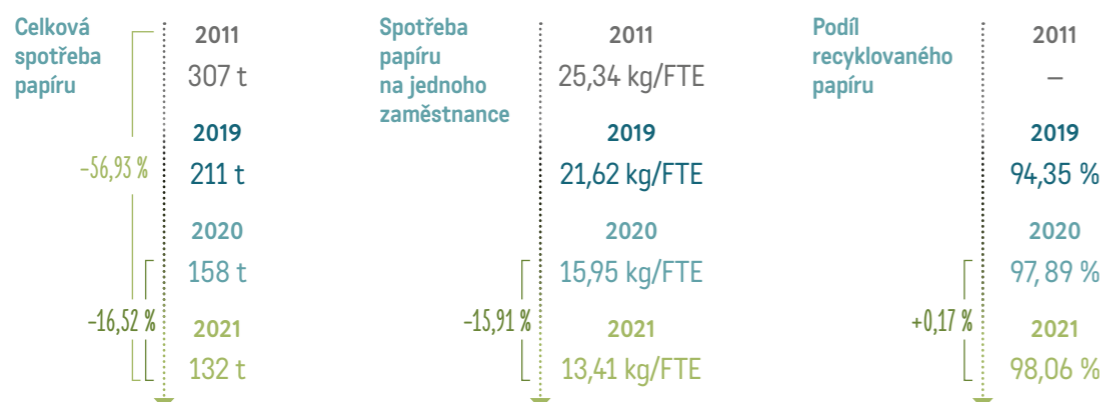
- **Náš vozový park se skládá téměř výhradně z nízkoemisních automobilů.**
- Na centrále ČS se povedlo **rozšířit vozový park s elektromobily a plug-in hybridy na 1,37 % z celkového počtu.**
- Podporujeme **dojíždění do práce na kole**, provozujeme několik parkovacích zón pro kola a **budujeme zázemí pro cyklisty.**



PAPÍR

Naším cílem v této oblasti je stát se bezpapírovou bankou.

- **Zavedli jsme možnost výběru hotovosti z bankomatu bez potvrzení.**
- **Od roku 2013 používáme recyklovaný kopírovací papír** splňující ISO certifikace 9001 a 14001 i kritéria Eco-Management and Audit Scheme (EMAS).
- **Přesunuli jsme klientskou dokumentaci z poboček do moderní spisovny v Dobřenicích.**
- V interním poštovním systému máme **obálky, které lze opakovaně použít až 26x.**
- Na toaletách a v kuchyňkách používáme pouze ubrousky z recyklovaného papíru.
- V interních kavárnách České spořitelny – George – nabízíme možnost odnést si **nápoje v kelímkách z recyklovaného papíru nebo ve vlastním nádobí.**
- Pokračujeme v provozních aktivitách s dopadem na další snižování spotřeby papíru.
- **Rozvíjíme biometrii, digitalizaci a robotiku**, což vede k dalšímu výraznému snižování papíru, a tím i uhlíkové stopy naší banky.



#silnější
budoucnost

TŘÍDĚNÍ ODPADU A RECYKLACE

Odpad ve všech budovách České spořitelny třídíme od roku 2000.

- Od roku 2021 jsme k základnímu třídění plastů, papíru a smíšeného komunálního odpadu přidali podle nového zákona č. 541/2020 Sb., o odpadech, kov, sklo a bioodpad.
- V roce 2021 jsme v sídle České spořitelny představili **3 nové elektrické kompostéry pro zpracování bioodpadu** na kvalitní certifikované hnojivo ke hnojení zeleně a květin.
- **Využíváme legislativní možnosti „zpětného odběru“** u veškerých vysloužilých elektrozařízení, zářivek a výbojek, baterií a akumulátorů i pneumatik.
- **Při vyřazování použitého nábytku preferujeme darování nábytkovým bankám a recyklaci**, případnou likvidaci provádíme ekologicky.
- V roce 2021 jsme zahájili spolupráci s partnerem cirkulární ekonomiky vyrábějícím **nový nábytek se zárukou ze starých kusů**, jež nabízíme našim zaměstnancům ke koupi v rámci benefičního programu na podporu home office.
- **V rámci projektu „ReStart“ předáváme k recyklaci použité koberečové čtverce** a zpětně vykupujeme nové produkty využívané při modernizacích a rekonstrukcích našich prostor.
- Umístili jsme do všech budov **boxy na sběr použitého toneru** a náš partner, společnost Konica Minolta, zajišťuje jejich sběr, recyklaci a opětovné použití.

Předali jsme
k recyklaci
více než
7 tun
starých
koberečů.

VODA, BIODIVERZITA

Naším cílem je optimalizace spotřeby vody.

- Omezujeme nákup balené vody a **instalujeme sodobary napojené na vodovodní řad.**
- **V letech 2020/2021 jsme na centrále modernizovali kanalizaci a vybudovali jímky pro řešení spodní vody.** Tato voda se používá na zalévání venkovních rostlin, základní úklid garáží i splachování části toalet ve vybraných budovách.
- Střecha naší centrály se před dvěma lety stala pod dohledem profesionálního včelaře domovem pro včelstvo s matkou Singer F1 vhodné k chovu ve měsících. Inspirací nám byla mateřská skupina Erste.
- **Dlouhodobě podporujeme projekty výsadby nových stromů či výstavbu cyklostezek a turistických tras.**

V příštích letech by měla být dokončena naše nová centrála na Smíchově, která by měla být co nejvstřícnější k životnímu prostředí.

3

8

11

(NEJEN) FILANTROPIE ZAMĚSTNANCŮ

Naši kolegové se zcela přirozeně zapojují do aktivit, které jsou spojené s pácháním dobra. Jsou štědrými dárci nejen v případě ničivých katastrof a humanitárních krizí. Propojují volnočasové aktivity s pomocí potřebným. Děkujeme, že nám pomáhají pomáhat. Jsme na ně absolutně hrdí!

UDÍLELI JSME GRANT #JSMESPORKA

Každý z nás o něčem sní. Mnozí na svých snech pracují. A někteří svých snů dosáhnou.

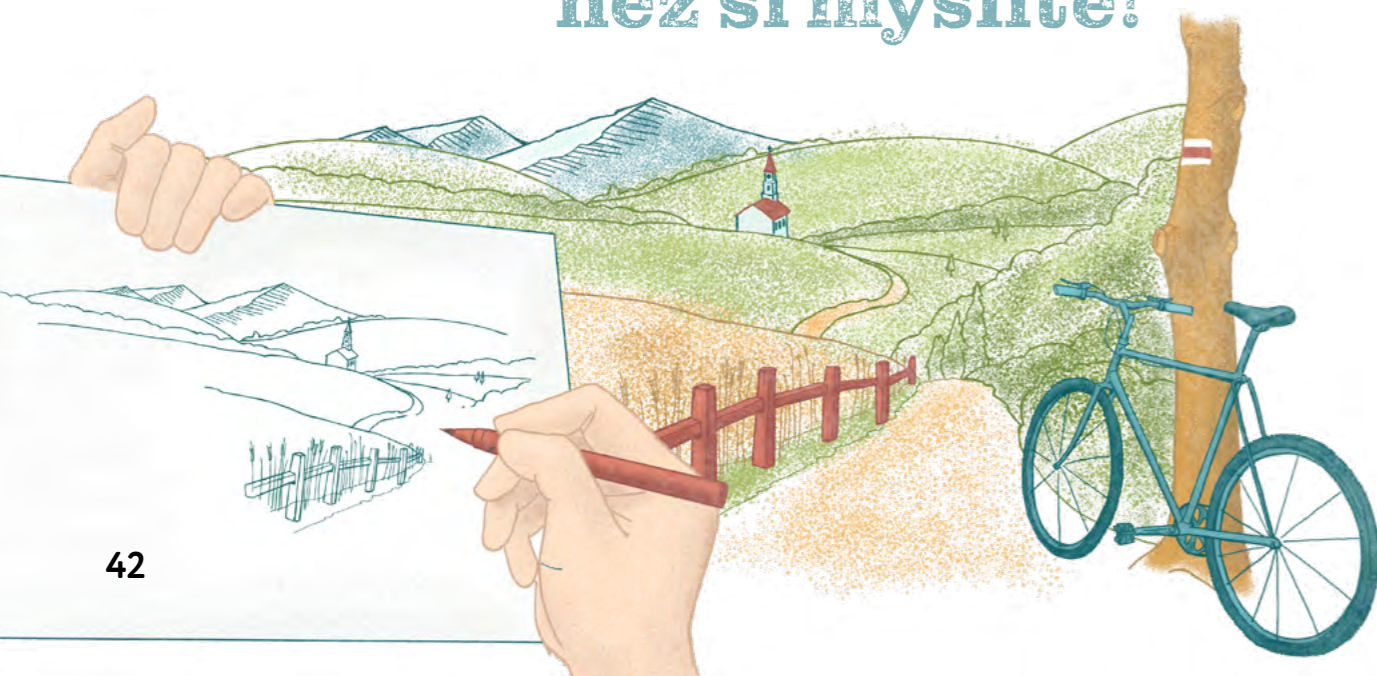
- Na cestě stát se **#silnější** pomáháme našim zaměstnancům grantem **#JsmeSporka**.
- **Podporujeme rozvoj koníčků a dovedností jejich i jejich dětí grantem do výše 15000 Kč.**
- Ač jde o rozdílné sny, jedno mají společné – vytrvalost a píli.

→ **#JsmeSporka v roce 2021**

Přispěli jsme na
75 snů

celkovou částkou
618 380 Kč

Jste **#silnější**, než si myslíte!



SPOŘKA PUTOVALA ČESKEM

Společně jsme přešli republiku z naší nejzápadnější pobočky v Aši do té nejuvýchodnější v Jablunkově, přidali jsme k tomu stovky kilometrů i mimo hlavní trasu.



→ Sporka Českem

- Po nelehkém roce nám dal ambiciózní projekt možnost semknout se a ukázat, že jsme **#silnější, než si myslíme**.
- Sporka Českem není pouze o překonání vzdálenosti, ale také pomoci druhým, o přírodě i putování po stopách Sporkitelny.

Když pohyb nestačí

Výzva Sporka Českem byla příležitostí i pro individuální charitativní výzvy.

Jaroslav s dalšími osmi kolegy vyrazili na cyklistickou etapu s cílem vybrat co nejvíce financí pro Mezinárodní vězeňské společenství.

Klára si zvolila individuální běžeckou trasu z Ještědu na Praděd. Běžela pro téměř třináctiletého Marka, kterého ze sedla na chvíli srazil zhoubný nádor, aby se do něj mohl vyhoupnout znovu, potřeboval speciální elektrocolo.

Patrik zvolil sice trasu pěší, ale náročným terénem Jeseníků a Beskyd. Spolu s kolegy tak podpořili spolek Haima, jež pomáhá těžce nemocným dětem s poruchou krvevorbny

→ **Naše putování Českem v roce 2021**

1 649
účastníků

Zdolali jsme
pěšky nebo na kole
1 010 km
za **48 dní**

7 000 hodin
jsme odpracovali
pro dobrou věc

160 přání
jsme spnili
25 neziskovkám

Všichni dohromady
urazili
26 834 km

Navštívili jsme
90 míst

Sesbírali jsme
453 pytlů odpadků

MYSLELI JSME NA HOSPICOVOU PÉČI

V říjnu jsou papuče už několik let symbolem mobilní hospicové péče při důstojném odcházení ze života.

- I proto od počátku podporujeme tuto akci a jsme hrdí na to, kolik zaměstnanců každoročně nazouvá bačkory, šíří informace o kampani na sociálních sítích a přispívá hospicům prostřednictvím naší Cafeterie i portálu Darujme.cz.

→ Jak jsme přispěli v roce 2021

Dohromady
s dary zaměstnanců
jsme v roce 2021 na podporu
paliativní péče poslali
234 466 Kč

Na Papučový den
se zaregistrovalo celkem
2142
zaměstnanců
Finanční skupiny
České spořitelny.

Na Instagramu
naš papučový příspěvek
vidělo
145 tisíc lidí
a zaznamenali jsme přes
124 příspěvků
a příběhů,
ve kterých se lidé
přidali k naší výzvě.

PLNILI JSME VÁNOČNÍ PŘÁNÍ

O Vánocích se říká, že je to čas splněných přání.

- Naši zaměstnanci i klienti plní napříč republikou sny dětem, babičkám a dědečkům samoživitelům v několika azylových domech, dětských domovech, Klokáčích, kojeneckém ústavu i domovech pro seniory.

POMÁHALI JSME V NOUZI

Obratem jsme zareagovali na ničivé tornádo, které zasáhlo jižní Moravu a posléze Ústecký kraj.

- Mimo jiné jsme společně s Buřinkou podpořili dárcovskou výzvu Nadace VIA částkou **2 mil. Kč**.
- Do sbírky se zapojili i naši zaměstnanci a mnozí z nich pomáhali jako dobrovolníci.

Pomáhali jsme stále i v boji s pandemií covidu.

- Naši kolegové nejen přispívali desítkami tisíc korun projektu Energii lékařům, ale také se do něj zapojili jako dobrovolníci.



RUN AUT JSME I MY!

Kolegové z Erste Private Banking mají na svědomí organizaci charitativního běhu Run Aut.

- Běh se koná každoročně v oboře Hvězda a výtěžek z běhu putuje do nadačního fondu AutTalk, který podporuje lidi s poruchou autistického spektra.

→ Jak jsme přispěli v roce 2021

Zapojilo se na
200 běžců

Výtěžek běhu byl
152 266 Kč



Jan Daubner
privátní bankéř

„O nadačním fondu AutTalk, jenž podporuje rodiny pečující o děti s poruchou autistického spektra, jsem se dozvěděl v době, kdy byla našemu synovi diagnostikována stejná nemoc. Chtěl jsem také aktivně přispět, a protože celý život sportuji, přišlo mi přirozené uspořádat na podporu fondu charitativní běh. S každoroční organizací běhu mi pomáhají kolegové a známí a já jim za to moc děkuji.“

**Dnes
jsme #silnější,
dnes pomáháme.**



5 DIVERZITA

8

10

Je nás přes deset tisíc a pracujeme na více než 500 různých místech po celé ČR.

Naše schopnosti a dovednosti jsou unikátní, bez ohledu na věk, pohlaví, rodinu, zdravotní situaci nebo místo, kde žijeme. Abychom všichni náš um dokázali maximálně zúročit a uměli pracovat třeba i s předsudky, máme od roku 2021 nově na pozici manažerky diversity Petru Ondrušovou

? Petro, proč jsi svou současnou pracovní kariéru spojila právě s diverzitou?

„Během své druhé mateřské dovolené jsem se aktivně zapojovala do interního mentoringového programu a ujistila se, že mé poslání 'Autentickým leadershipem posouvat hranice toho, co je možné, a to přes otevírání nových témat a rozvoj lidí' je stále aktuální. Přemýšlela jsem, jestli se vrátím na obchodní manažerskou pozici, anebo přijmu další výzvu. Nakonec jsem se rozhodla své krédo naplňovat právě v oblasti diversity a inkluze pro Českou spořitelnu.“

Jaké jsou tvé nejbližší plány a kam chceš diverzifikaci Spořky směřovat dlouhodobě?

„V nejbližší době se chci soustředit na tři oblasti. Tou první jsou diverzifikované týmy, které budou naší konkurenční výhodou, budou se schopné kvalifikovaně rozhodovat a budou správně pracovat. Druhou oblastí je návrat rodičů do práce a jejich podpora a tou třetí je umožnit zdravotně postiženým lidem, aby u nás pracovali.“

Dlouhodobě bych ráda změnila vnímání diversity jako něčeho, co je 'vynucené' kvótami nebo aktuálními trendy, v přirozenou součást našeho DNA a kultury, kterou Spořka má.“

Co bys Spořce v oblasti diversity popřála k jejímu dvousetletému výročí, které oslaví v roce 2025?

„Spořce bych popřála, aby sílu, kterou může vědomou prací s diverzitou získat, dokázala pozitivně přenést na klienty, a posilovat tak jejich spokojenost. Zároveň bych jí přála, aby byla atraktivním zaměstnavatelem i díky svému přístupu k diverzitě a inkluzi.“



Petra Ondrušová
manažerka diversity

V oblasti diversity se řídíme skupinovou směrnicí skupiny Erste určující základní principy a směr uplatňování politiky rozmanitosti a inkluze. V lokální směrnicí diversity a inkluze jsme se zavázali obsadit 19 % pozic v top managementu (představenstvo a management úrovně B-1) ženami do roku 2021.

→ Cíl se nám bohužel stále nedaří naplňovat:

z 6 členů
představenstva
1 žena

z 60 pozic
v top managementu
10 žen

v představenstvech
dceřiných společností
Finanční skupiny České spořitelny
2 ženy
(Reico a Stavební spořitelna ČS)

- Mnoho žen našlo uplatnění na nižších řídicích a expertních pozicích v agilní struktuře.
- Od roku 2021 máme ve strategii nastavený cíl vnímání diversity jako příležitosti. **Usilujeme o její lepší prosání do firemní kultury i každé aktivity v bance.**
- **Také více pracujeme s talenty, podporujeme růst žen do seniorních manažerských pozic a uplatňujeme v rámci nástupnictví princip rovnocennosti pohlaví na každou manažerskou pozici.**



ETIKA A COMPLIANCE

ETIKA

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

Etický kodex pravidelně novelizujeme a kontrolujeme a od roku 2019 s ním seznamujeme i potenciální uchazeče o zaměstnání.

Zaměstnanci mají povinnost absolvovat etický e-learningový kurz minimálně jednou ročně.

- V případě etických dilemat se obracejí na manažera pro etiku či interního ombudsmana nebo další vybrané útvary banky, např. Compliance, HR prostřednictvím business partnerů nebo zástupce odborové organizace.

Interní ombudsman

Diskrétní a nestranný institut interního ombudsmana máme pro zaměstnance zřízený od roku 2004, manažer pro etiku k němu přibyl v létě roku 2009.

Jsou nositeli firemní kultury s vysokým morálním kreditem. 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 a nehrozí jim ani jakýkoli pracovní postih.**

→ Oblasti, kterých se podání týkala v roce 2021

27 % pracoviště

chování zaměstnanců, atmosféra na pracovišti, konflikty mezi zaměstnanci, firemní kultura

42 % pracovní právní témata

1 % produktová témata

12 % zajištěné finance

8 % 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 pět let máme samostatný předpis k whistleblowingu, čtyři 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.

Hájíme a zastáváme principy udržitelného rozvoje. Aktivně se hlásíme ke strategii ESG, kde cílem politiky compliance je zajistit plnění hlavních principů ESG politiky napříč Bankou. Zároveň pomáháme zaměstnancům Banky porozumět důležitým požadavkům v oblasti ESG prostřednictvím regulatorního a technického poradenství.

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 prostředí, v němž naše banka působí.

Whistleblowing

Prostřednictvím nezávislého oznamovacího kanálu whistleblowing jsme obdrželi **6 anonymních podání a 2 neanonymní podání převzal pověřený whistleblowing officer.**

Abychom ověřili skutečnosti uvedené v podáních, prošetřili jsme 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. Oznámení však i přesto přispěla k jejich částečné úpravě.

Efektivitu procesu whistleblowing ověřila kontrola útvaru Interní audit. Kolegové doporučili u každého šetření zjišťovat všechny hlavní příčiny, které vedly k podání. Také doporučili přijímat opatření, která by hlavním příčinám předcházela.



Naši zaměstnanci v roce 2021 díky své pečlivosti **zabránili pokusům o podvodné jednání klientů ve výši 28 mil. Kč.**

4 PODPORA KULTURY A SPORTU

8

10 FANDÍME KULTUŘE

Pandemie covidu i v roce 2021 ovlivnila počet akcí, které se mohly uskutečnit. Přinesla nové online řešení. Co ale zůstalo je naše podpora partnerům. S inovativní podobou expozic přišla také naše pražská Galerie České spořitelny.

- Stáli jsme po boku → [České filharmonie](#), → [Smetanovy Litomyšle](#), organizátorů → [Metronome Festivalu Prague](#) i multižánrové přehlídky → [Colours of Ostrava](#) a její diskusní platformy → [Meltingpot](#).
- Naše značka Erste Premier opět podpořila → [Designblok](#) a → [Ceny Czech Grand Design](#).
- Každoročně podporujeme Bejbypankový festival → [Kefir](#) určený rodinám s dětmi.
- Erste Private Banking stojí po boku projektů pro nadané umělce → [ZUŠ Open](#) NF Magdaleny Kožené a → [Artotéka](#) při Moravské galerii.
- Fandíme také umění prostřednictvím → [Galerie České spořitelny](#).

SPORTUJEME SE SPOŘKOU

Každý sportovní výkon si zaslouží uznání bez ohledu na výsledek. Proto podporujeme nejen vrcholové sportovní akce a organizace, ale zejména děti na cestě k pohybu. Podporujeme zkrátka pohyb – zdraví – imunitu!

11 projektů

z programu Sportujeme se Spořkou dostává do pohybu téměř

1 milion obyvatel České republiky

Se Sokolem do života

V programu pro nejmenší vedeme ke správnému pohybu děti od 3 do 6 let.



→ Se Sokolem do života

- Jsme partnerem České obce sokolské, kde sportují všechny věkové kategorie.

→ V projektu je zapojeno

již téměř 2 tisíce školek
přes 100 tisíc dětí.



Pohybová gramotnost Českého atletického svazu

Nepodporujeme jen naše vrcholové atlety, ale i rozvíjíme i děti a rodiče.

→ Na 220 místech v republice podporujeme pohyb dětí v atletických kroužcích i tam, kde atletické oddíly nejsou.

- Atletika, zejména v začátcích, nenutí děti ke specializaci, ale ukazuje jim přirozenou cestu ke sportu a těží z všestrannosti.



→ Pohybová gramotnost

Kolo pro život

- Cyklistiku podporujeme už téměř 30 let partnerstvím s našim profesionálním cyklo týmem, ve kterém máme i zlaté medailisty z OH.
- Od počátku podporujeme řadu cyklistických aktivit pro rodiny s dětmi.
- Pro vášnivé cyklisty máme mobilní aplikaci „Šlappeto“, která umožňuje rodičům s dětmi hledat ty nejhodnější trasy pro cyklistiku. Zohledňuje věk dětí a jejich bezpečí na vhodných cyklo trasách.



→ Kolo pro život

Zdravý hráč

- Nezapomínáme ani na nadšené hráče a „gamery“. Společně s Českou asociací esportu vedeme mládež a hráče k tomu, aby kromě doby strávené u počítače věnovali dostatek času také skutečnému pohybu. Ten žádná klávesnice nebo ovladač nenahradí.



→ Zdravý hráč

„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

„Středobodem našich pohybových projektů je projekt „Sportujeme se Spořkou ve městech“, kde překvapujeme obyvatele různých měst na netradičních místech s našimi univerzálně laděnými sportovními testy a ukazujeme všem věkovým skupinám, jak může být sport pestrý a zábavný.“

Radomil Štumpa, Brand activation

#silnější díky pohybu

8 DCEŘINÉ SPOLEČNOSTI A JEJICH 9 AKTIVITY V ROCE 2021

STAVEBNÍ SPOŘITELNA ČESKÉ SPOŘITELNY

Naší strategií v oblasti CSR zůstává primárně podpora bydlení pro znevýhodněné občany.

Pokračujeme i s podporou skupin lidí postižených pandemií covidu-19 a nadále se věnujeme rozvoji projektů realizovaných 3D tiskem.



→ Společenská odpovědnost Buřinky

- Dlouhodobě podporujeme organizaci **Portus Praha a její benefiční akci Cihla** formou charitativního běhu zaměstnanců, prodeje cihel i praktické pomoci v chráněném bydlení na Slapech.
 - Také jsme věnovali sdružení **900 000 Kč**.
- **Pomohli jsme lidem i obcím po ničivém tornádu na Hodonínsku.**
 - Darovali jsme **500 000 Kč**.
- **Iniciativě Šatník pod patronací Nory Fridrichové,** jež pomáhá rodičům samoživitelům, jsme darovali částku, která pokryla nájemné na celý rok 2022.
 - Darovali jsme **250 000 Kč**
- Podpořili jsme sociální podniky **Dobrotý s příběhem** a **Tichá kavárna** včetně prodeje jejich výrobků.
- Ve spolupráci s architektem Michal Trpákem jsme **uspořádali výstavu 3D tisku v sídle Buřinky**. Ohledně této alternativní formy výstavby jsme vzdělávali širokou veřejnost prostřednictvím putovní výstavby v pobočkách České spořitelny.
- Ve spolupráci s městskou částí Praha 11 i 3D Deposition jsme ve volnočasovém areálu Kupeckého na Praze 11 **postavili první 3D tištěné parkourové hřiště pro širokou veřejnost**.
- **Získali jsme první cenu The Sabre Awards za nejlepší komunikační kampaň ve střední a východní Evropě, a to za projekt prvního 3D tištěného domu Prvok.**

ČESKÁ SPOŘITELNA – PENZIJNÍ SPOLEČNOST

Součástí naší strategie je i strategie společenské odpovědnosti a plnění všech jejích cílů, ať už ekonomických, etických nebo ekologických.



→ Společenská odpovědnost Penzijní společnosti ČS

Dodržujeme veškeré etické kodexy i všechny společensky odpovědné principy při správě penzijních úspor, vlastních prostředků i investičním rozhodování. Jsme členem evropského sdružení odpovědných investic Eurosif a signatářem mezinárodních standardů odpovědného investování PRI Principles for Responsible Investment.

- Celkem jsme věnovali **300 000 Kč** na vybrané aktivity a projekty a aktivně se podíleli prostřednictvím našich zaměstnanců na deseti z nich.
- Darovali jsme částku **30 000 Kč** na tři projekty, které si vybrali sami zaměstnanci v akci **Grant od Penzijka**.
- **Podporujeme seniory.**
 - **Pěti domovům pro seniory** jsme věnovali dary v celkové hodnotě **75 000 Kč**
 - organizaci **Život 90** jsme darovali **100 000 Kč** na provoz tísňových linek a technologické přístroje
 - organizaci **Sue Ryder** jsme věnovali **14 700 Kč** na zajištění služeb nepřetržité zdravotní péče
- V oblasti diverzity podporujeme rovný přístup ke klientům i zaměstnancům, flexibilní formy práce i profesní a osobní rozvoj zaměstnanců.
- **Dobrovolnictví zaměstnanců:**
 - **18 našich zaměstnanců** využilo celkem **22 dnů** na dobrovolnické aktivity v rámci projektu **Den jinak**
 - **47 % zaměstnanců** obulo papuče na **Papučový den**.
- Zapojili jsme se do mnoha charitativních akcí, ať už se jednalo o sportovní běhy, čištění lesů, nebo třeba předvánočních pomoc v domovech seniorů.
- Našli jsme další využití pro vyřazenou výpočetní techniku, ať už ve školách pro výuku online, nebo pro organizace, které pomáhají handicapovaným občanům.
- Naš **Etický účastnický fond** je stále jediným fondem v ČR, který zhodnocuje penzijní úspory výhradně investicemi do odpovědných firem a odvětví.

SEED STARTER

Program na podporu startupů a inovací jsme spustili v roce 2020, dnes je samostatnou dceřinou společností.

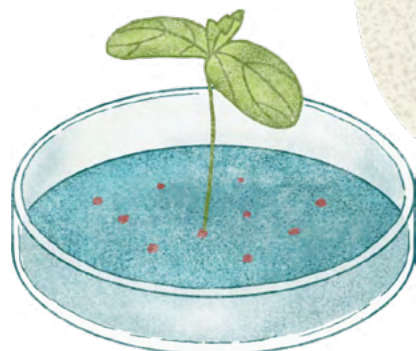
Seed Starter pomáhá startupům s go-to-market fází

a zapojuje externí projekty do prostředí České spořitelny.

Více o nás a naší filozofii můžete najít zde:



→ Seed starter



Digitalizace

Během pandemie covidu se například ztrojnásobil počet klientů starších 65 let, kteří začali platit kartou.

„Náš investiční kapitál v řádu milionů korun ročně by měl úspěšným startupům umožnit přežít první kritické období, kdy řada nadějných firem bez podpory neuspěje.“

Martin Medek, otevřené bankovníctví

„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

„Před covidem jsme si rozplánovali další kroky v digitalizaci na 5 let, díky pandemii jsme vše zvládli během jednoho roku.“

Markéta Klučková, vedoucí tribu Assisted Channels



LEASING ČESKÉ SPOŘITELNY

V souladu s naší strategií se dále zaměřujeme na inovace a rozšiřování nabídky komplexních služeb nebankovního financování.

- K 1. dubnu 2021 jsme změnili svůj původní název sAutoleasing na Leasing České spořitelny, abychom deklarovali propojení s mateřskou společností.
- K 1. prosinci 2021 jsme ukončili fúzi se sesterskou společností Erste Leasing, a převzali tak všechny činnosti a aktivity do Leasingu České spořitelny.
- V období pandemie jsme chránili naše klienty i zaměstnance i nad rámec povinných vládních opatření.
- Aktivně jsme podpořili dvě rodiny z oblastí zasažených tornádem.
- Zorganizovali jsme také firemní sbírku na nákup výhřevného modelu Sunflower Warmer Stand pro projekt Apolinářská nedonošeňátka.
- V oblasti etiky a compliance dbáme na ochranu osobních údajů svých klientů i dodržování veškerých pravidel, předpisů i norem v souladu se skupinovými politikami a pravidelně školíme své zaměstnance.



→ Leasing ČS

FACTORING ČESKÉ SPOŘITELNY

V souladu s naší strategií jsme se soustředili na pokračující digitalizaci procesů, které zjednoduší vnitřní chod společnosti, zvýší kvalitu služeb a uživatelský komfort našich klientů.

- I nadále jsme pomáhali s financováním podniků, které zasáhla krize způsobená pandemií covidu-19.



→ Factoring ČS

GRANTIKA ČESKÉ SPOŘITELNY

- V roce 2021 jsme pomohli klientům podat do vypsání dotačních výzev celkem 113 projektů.
 - Celkový objem investic těchto projektů dosáhl 1,89 mld. Kč.
 - Celková výše přiznaných dotací dosáhla objemu 1,02 mld. Kč.



→ Grantika ČS

„Od roku 2007 už jsme klientům pomohli podat více než 3 800 projektů a získat k nim dotace ve výši přesahující 21 miliard korun. Dlouhodobě si držíme vysokou úroveň úspěšnosti při schválování dotací. Například loni jsme měli úspěšnost našich podání 94 %, v některých programech, jako třeba Úspora energie, dokonce 100 %.“

Marek Šťastný, předseda představenstva

4 NADACE ČESKÉ SPOŘITELNY

8

10



→ Nadace ČS

Nadace České spořitelny patří do TOP 5 firemních nadací v České republice.

Založili jsme ji v roce 2002, v roce 2019 pak došlo ke sloučení dvou našich nadací, a to Nadace České spořitelny a nadace Depositum Bonum.

Ambicí nadace je podpořit vzdělávání v ČR částkou 500 mil. Kč v letech 2019 až 2023.

1,7 mld. Kč v nadačním jmění a kapitálu

650 mil. Kč na investice s dopadem v letech 2002 až 2021

ABY NEJLEPŠÍ ŠKOLA BYLA TA, KTERÁ JE NEJBLIŽ

V Nadaci vytváříme prostor pro šíření inovací a změn ve vzdělávání, které vedou ke zdravé a prosperující společnosti a podporují rozvoj kompetencí pro 21. století.

→ V roce 2021 jsme podpořili své partnerské organizace

rekordní částkou téměř

96,5 mil. Kč,

z čehož většina byla určena právě na podporu a rozvoj inovací a změn v oblasti vzdělávání.

V oblasti vzdělávání

- **usilujeme o to, aby se všechny děti učily naplno, s radostí a rovnými šancemi** a ze školy odcházely připravené na výzvy a příležitosti světa 21. století;
- **pomáháme zlepšovat učení dětí skrze profesní rozvoj učitelů a ředitelů,** podporou profesního sdílení dobré praxe mezi učiteli, pilotážemi inovativních přístupů ve vzdělávání a popularizací vzdělávacích témat;
- **přispíváme k veřejné debatě o nutnosti pozitivních změn v českém vzdělávacím systému**

Mezi klíčové programy patří:

- Den pro školu → denproskolu.cz
- Učitel naživo → ucitelnaživo.cz
- Elixír do škol → elixirdoskol.cz
- H-mat (Hejného metoda výuky matematiky) → h-mat.cz
- Eduzměna → eduzmena.cz
- mediální projekt Chytré Česko → chytrecesko.org

Laureáti 4. ročníku Ceny Nadace České spořitelny

- **Sociolog Daniel Prokop**
V době pandemie realizoval celou řadu analýz a výzkumů.
- **Předsedkyně Učitelské platformy Petra Mazancová**
Platforma byla založena s cílem hájit zájmy a názory učitelské komunity.
- **Česká televize**
za flexibilní nasazení pořadu UčíTelka.
- **Josef Prokeš, řidič autobusu MHD Brno**
Speciální cenu Nadace ČS získal za rozvíření mediální debaty k tématu inkluze.

#silnější
díky vzdělání

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 2021



→ 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 2021, strana 59
102-2	Činnosti, značky, produkty a služby	→ Poradenství Moje zdravé finance
102-3	Sídlo organizace	→ Nefinanční report 2021, strana 59
102-4	Obchodní místa	→ Pobočky a bankomaty
102-5	Vlastnická struktura a právní forma	→ Kdo jsme
102-6	Obsluhované trhy	Výroční zpráva 2021, strana 31
102-7	Velikost organizace	→ Kdo jsme
102-8	Informace o zaměstnancích a dalších pracovnících	Výroční zpráva 2021, strana 44
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 2021, strana 64
102-12	Externí iniciativy	-
102-13	Členství v asociacích	nezveřejňujeme
STRATEGIE		
102-14	Prohlášení vrcholného představitele společnosti	Výroční zpráva 2021, strana 63
ETIKA A INTEGRITA		
102-16	Firemní hodnoty, principy, standardy a kodexy chování	→ Nefinanční report 2021, strana 48
GOVERNANCE		
102-18	Struktura řízení organizace	Výroční zpráva 2021, strana 71
ZAPOJENÍ ZAJINTERESOVANÝCH SUBJEKTŮ		
102-40	Seznam skupin zainteresovaných stran	Výroční zpráva 2021, strana 69
102-41	Kolektivní smlouvy	nezveřejňujeme
102-42	Identifikace a výběr zainteresovaných stran	Výroční zpráva 2021, strana 69
102-43	Přístup k zapojení zainteresovaných stran	Výroční zpráva 2021, strana 69
102-44	Klíčová témata a objekty zájmu	Výroční zpráva 2021, strana 69
POSTUPY VYKAZOVÁNÍ		
102-45	Subjekty zahrnuté v konsolidované účetní závěrce	Výroční zpráva 2021, strana 306
102-46	Určení obsahu zprávy a rozsahu témat	Výroční zpráva 2021, strana 90
102-47	Seznam významných témat	Výroční zpráva 2021, strana 90
102-48	Změny skutečností	-
102-49	Změny ve vykazování	-
102-50	Vykazované období	1. 1. 2021 – 31. 12. 2021
102-51	Datum vydání předchozí zprávy	30. 6. 2021
102-52	Vykazovací cyklus	roční
102-53	Kontakt pro dotazy ke zprávě	→ Nefinanční report 2021, strana 59
102-54	Prohlášení o souladu s GRI standardy	→ Nefinanční report 2021, obálka
102-55	Obsahový rejstřík GRI	→ Nefinanční report 2021, strana 60
102-56	Externí ověření	pouze Výroční zpráva 2021, strana 75

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 2021, strana 2
PROTIKORUPČNÍ OPATŘENÍ (GRI 205)		
205-2	Komunikace a školení v oblasti protikorupčních opatření	→ Nefinanční report 2021, strana 49
205-3	Potvrzené případy korupce a přijatá opatření	→ Nefinanční report 2021, 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 2021, strana 39
302-4	Snižování spotřeby energií	→ Nefinanční report 2021, strana 39
EMISE (GRI 305)		
305-1	Přímé emise skleníkových plynů (scope 1)	→ Nefinanční report 2021, strana 38
305-2	Nepřímé emise skleníkových plynů (scope 2)	→ Nefinanční report 2021, strana 38
SOCIÁLNÍ ZÁLEŽITOSTI (GRI 400)		
ZAMĚSTNÁVÁNÍ (GRI 401)		
401-1	Nábor a fluktuace zaměstnanců	Výroční zpráva 2021, strana 64
ŠKOLENÍ A VZDĚLÁVÁNÍ (GRI 404)		
DIVERZITA A ROVNÉ PŘÍLEŽITOSTI (GRI 405)		
405-1	Rozmanitost řídicích orgánů a zaměstnanců	→ Nefinanční report 2021, strana 47
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 2021, strana 58
SOUKROMÍ KLIENTŮ (GRI 418)		
418-1	Oprávněné stížnosti na porušení soukromí a únik dat	nezveřejňujeme



→ Výroční zpráva 2021

„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.

