



Zpráva o společenské odpovědnosti 2009

„ Investujeme pro budoucnost”

Jsme silná a konkurenceschopná banka. Jsme také spolehlivý, otevřený, vnímavý a vstřícný partner společnosti, ve které působíme.

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

Investice do těchto oblastí jsou investicí pro budoucnost nás všech.

Obsah

Zpráva o společenské odpovědnosti České spořitelny ve stručnosti.....	4
Úvodní slovo generálního ředitele a předsedy představenstva.....	5
Naše společnost	6
Česká spořitelna na trhu.....	15
Společensky odpovědný přístup v obchodním řešení	19
Víc než zákon	23
Banka první volby pro všechny skupiny klientů.....	28
Zaměstnavatel první volby	31
CSR projekty podle strategických pilířů	38

Zpráva o společenské odpovědnosti České spořitelny ve stručnosti

- Zpráva o společenské odpovědnosti 2009 je dokument, který uceleně informuje o našich aktivitách v oblasti společenské odpovědnosti a filantropie. Protože chráníme životní prostředí je k dispozici pouze v elektronické verzi (navíc také v anglickém jazyce).
- zpráva představuje naši strategii společenské odpovědnosti (Corporate Social Responsibility – CSR), která byla schválena na roky 2008–2010 a zaštiťuje ji heslo „Investujeme pro budoucnost“. Seznámí Vás s aktivitami a projekty, kterými jsme v roce 2009 tuto strategii naplňovali;
- CSR strategii jsme vytvořili na základě dialogu se stakeholdery – akcionáři, klienty, zaměstnanci, zástupci komunit a prostředí, ve kterém působíme. Dlouhodobě komunikujeme s akcionáři, partnery, s okolím, ve kterém působíme, se zaměstnanci i klienty. Charakter našeho podnikání nám vytváří výborné podmínky k získávání zpětné vazby od stakeholderů, které věnujeme velkou pozornost;
- klíčovými dokumenty pro naplňování naší CSR strategie jsou naše mise a vize, kde je výslovně uvedeno: Díky nadprůměrným výnosům našim akcionářům pomáháme v rozvoji společnosti, v níž působíme;
- zásadami našeho podnikání jsou transparentnost a důvěryhodnost, proto podnikáme v souladu s principy tzv. Corporate Governance. Všechny naše aktivity vycházejí z Etického a hodnotového kodexu Finanční skupiny České spořitelny (FSČS), Kodexu bankovních služeb ČS a z Charty odpovědného podnikání;
- jsme otevření vůči svým klientům – občané i firmy mají vedle standardních nástrojů možnost využít služby ombudsmana zřízeného bankou. Klienty dlouhodobě vzděláváme a nabízíme poradenství i v tíživých životních situacích, jsme jedním ze zakladatelů Poradny při finanční tísni. Znevýhodněným skupinám obyvatelstva vytváříme samostatné produkty a služby, mezi které patří např. síť bankomatů pro nevidomé;
- zaměstnancům nabízíme škálu benefitů, mezi kterými nechybí celoživotní vzdělávání, podpora matek na mateřské dovolené a také možnost využít dva pracovní dny pro dobrovolnickou činnost. Dbáme na zajištění zpětné vazby od zaměstnanců, proto jsme zavedli systém otevřené komunikace, který zajišťuje komunikaci řadových zaměstnanců s nejvyšším managementem banky a také lepší informovanost zaměstnanců. Aktivně podporujeme rovné příležitosti pro všechny naše zaměstnance;
- v oblasti CSR se zaměřujeme na vzdělávání, pomoc lidem v nouzi a na udržitelný rozvoj. Od roku 2002 máme vlastní Nadaci České spořitelny, díky níž můžeme pracovat na dlouhodobých strategických projektech s našimi partnery. Nadace je klíčovým nástrojem našeho působení v oblasti firemní filantropie a zaměřuje se na oblasti sociálního rozvoje, které jsou často ostatními dárči přehlíženy. Celková částka, kterou Nadace ČS věnovala na různé obecně prospěšné projekty přesáhla v roce 2009 14 mil. Kč;
- společensky odpovědný přístup uplatňujeme i v obchodním řešení – potenciální investoři mohou využít služeb speciálního týmu pracovníků – Energy Teamu, jehož členové jim pomáhají s přípravou a realizací projektů výroby energie z obnovitelných zdrojů. Dále nabízíme speciální produkt TOP Energy na financování projektů v oblasti energetických úspor a obnovitelných zdrojů nebo unikátní službu na českém trhu @FAKTURA 24, tedy elektronické zasílání faktur. V našich pobočkách také přijímáme a zpracováváme žádosti fyzických osob -nepodnikatelů o dotace v programu Zelená úsporám a poskytujeme doprovodné financování.

Úvodní slovo generálního ředitele a předsedy představenstva



Dámy a pánové,

před téměř 190 lety vznikla Spořitelna Česká, náš nejstarší právní předchůdce. Byla založena mimo jiné proto, aby pomáhala rozvoji společnosti a jednotlivců a tento princip společenské odpovědnosti se prolíná naším podnikáním dál.

V loňském roce jsme se navzdory pokračování krize ve finančním sektoru věnovali v nezměněné míře podpoře klíčových společenských projektů vycházejících z naší strategie z názvem „Investujeme pro budoucnost“, která vychází z obecných zásad společenské odpovědnosti a vznikla na základě podrobného průzkumu názorů klientů, akcionářů, zaměstnanců i veřejnosti.

Na následujících stránkách najdete podrobné informace o našich aktivitách, kterými jsme se zabývali v minulém roce a ve kterých hodláme nadále pokračovat. Jde o projekty, do kterých aktivně zapojujeme také naše klienty a zaměstnance, nadále spolupracujeme s našimi dlouhodobými partnery, kteří se zabývají aktuálními tématy v oblastech, které jsou nebo mohou být spojeny s životem každého z nás – drogová závislost, stáří, vzdělávání v oblastech, které vznikají díky rychlému tempu života, životní prostředí.

Jsme součástí společnosti, ve které působíme, ctíme náš díl zodpovědnosti a hrdě se k němu hlásíme. Úspěch je možný pouze ve fungujícím a spokojeném prostředí.

Gernot Mittendorfer



Naše společnost

S počtem 5,3 milionu klientů jsme největším finančním ústavem s nejdelší historií v České republice.

Naše společnost

Naše kořeny sahají až do roku 1825, kdy zahájila činnost Spořitelna Česká, Na tradici českého a později československého spořitelnictví jsme navázali v roce 1992 jako nově vzniklá akciová společnost Česká spořitelna. Přelomovým rokem byl rok 2000, kterým začala naše novodobá historie, kdy jsme se stali členem současné Erste Group, která má nyní více než 17 milionů klientů v osmi zemích Evropy (v České republice, Slovensku, Rakousku, Maďarsku, Chorvatsku, Srbsku, Rumunsku a na Ukrajině). Spojení se silným partnerem na vysoce konkurenčním evropském trhu nám poskytlo pevný bod pro naplnění vize silné a konkurenceschopné banky, vstřícného a otevřeného partnera. Podobně jako my i naše mateřská banka, Erste Group Bank, píše svou historii již od roku 1819. Také ona vznikla jako iniciativa na podporu společnosti, jako způsob, jak úspěšnější mohou pomáhat těm, kdo takové štěstí nemají.

Od července roku 2000 do prosince roku 2001 jsme prošli ambiciózní transformací, která se dotkla všech oblastí života a postupně jsme se přetvořili v moderní, klientsky orientovaný finanční dům se širokou nabídkou kvalitních produktů.

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

Máme více než 1 100 multifunkčních bankomatů v České republice, z nichž cca 50 je upraveno pro nevidomé, 660 poboček, 26 hypotečních center, 15 komerčních center pro klientelu malých a středních firem a 9 developerských center pro projektové financování v Praze i regionech České republiky. Prostřednictvím této rozsáhlé sítě, jejíž dostupnost a otevírací doba se stále rozšiřuje, mají klienti možnost využít nejen obvyklé bankovní služby, ale také uzavřít stavební spoření, penzijní připojištění, životní pojištění, leasing či smlouvu o kolektivním investování do podílových fondů, pro korporátní klienty pak nabízíme ve specializovaných pracovištích služby z oblasti poradenství, leasingu či faktoringu. Tuto komplexní nabídku umožňuje úzká spolupráce s našimi jedenácti dceřinými společnostmi.

V České spořitelně věříme, že neexistuje průměrný klient. Každý má jedinečné potřeby a přání. Každému klientovi tak individuálně poradíme při využívání produktů či služeb tak, aby jednotlivé parametry odpovídaly maximálně jeho potřebám i možnostem.

Díky úsilí našeho týmu jsme od roku 2000 ziskovou bankou. V roce 2009 jsme vytvořili čistý zisk 12 mld. Kč, což nás řadí do čela ziskovosti mezi společnostmi patřícími do Erste Group. Zároveň nám tyto výsledky umožňují dělit se o úspěch s těmi, kdo nám je pomohli vytvořit – s našimi klienty a se společností v níž působíme, a to formou bezpočtu obecně prospěšných projektů a aktivit.

Naše hodnoty, mise a vize odrážejí zodpovědnost, jaká náleží lídrovi trhu

Jsme řízeni nadčasovou misí a vizí, které vytvářejí podmínky pro rozvoj podnikání ve spokojeném prostředí.

Naše mise

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

Naše vize

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

Naše hodnoty

- spolehlivost;
- vnímavost;
- vstřícnost a srozumitelnost.

Naše strategie společenské odpovědnosti vychází z principů našich firemních hodnot, mise a vize. Společensky zodpovědný přístup propojujeme do všech obchodních i neobchodních aktivit tak, aby přinášel pozitivita pro všechny cílové skupiny: klienty, zaměstnance, akcionáře a pro společnost, kde působíme. Pravidelným dialogem s nimi přizpůsobujeme naše kroky tak, aby výsledky našich aktivit co nejlépe propojily jejich a naše potřeby a očekávání.

Klienti

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

Soukromí klienti

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

Firemní a korporátní klientela

Mezi další klíčové klienty patří malé, střední i velké firmy. V naší nabídce jsou klasické produkty pro správu účtů a poskytování úvěrů, speciální projekty zaměřené na investiční úvěry, export, kapitálovou účast, leasing, faktoring, financování nemovitostí, syndikované úvěry apod. Firemní klientele poskytujeme poradenství při využití garančních fondů či čerpání dotace z fondů Evropské unie.

V poslední době také nabízíme klientům produkty, které přispívají k udržitelnosti životního prostředí (@Faktura24, program TOP Energy). Téměř čtvrtina malých a středních firem v České republice patří mezi naše klienty.

Municipality

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

Poskytování služeb v oblasti finančních trhů

Navzdory významným poklesům na kapitálových trzích jsme potvrdili i v roce 2009 naše postavení významné banky a pozici klíčového hráče na kapitálových trzích v České republice i v regionu střední a východní Evropy. V oblasti investičního bankovníctví zajišťujeme speciální a velmi dobře fungující poradenství při akvizicích, poradenství při přípravě emitentů na emise akcií a dluhopisů nebo přímo zajišťování vydávání akcií a dluhopisů. Zároveň nabízíme a poskytujeme služby a poradenství pro drobné i institucionální investory, kteří mají zájem investovat do cenných papírů, otevřených podílových fondů nebo dalších instrumentů kapitálového trhu v českých korunách i zahraničních měnách. Klienti mají také k dispozici informace z EU Office České spořitelny a dále reporty a analýzy útvaru hlavního ekonomu České spořitelny.

Lidé ve Finanční skupině ČS v číslech

- více než 11 000 zaměstnanců, z toho 72 % žen;
- počet seniorů zaměstnaných ve finanční skupině je 201 (kategorie zahrnuje zaměstnance, kteří již měli nárok na odchod do starobního důchodu a stále pracují);
- zaměstnáváme 87 lidí se zdravotním postižením.

Průměrný věk zaměstnanců FSČS je 39 let.

Počet zaměstnanců v manažerských pozicích je 657.

Protidiskriminační klauzule

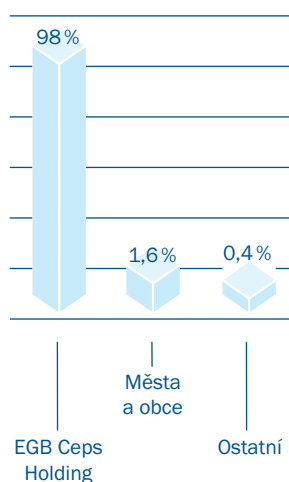
V České spořitelně netolerujeme diskriminaci. Naším záměrem je zajistit všem členům našeho velkého týmu pocit náležitého ocenění a dát jim příležitost k tomu, aby mohli v plné míře přispívat k úspěchu naší banky a pracovat k prospěchu všech klíčových cílových skupin: klientů, zaměstnanců, akcionářů a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

Finanční skupina České spořitelny

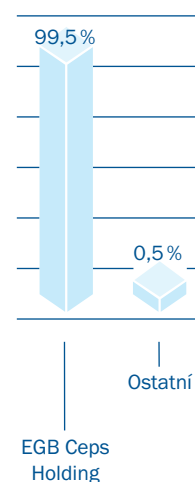
- brokerjet České spořitelny, a. s.
- Erste Corporate Finance, a. s.
- Factoring České spořitelny, a. s.
- GRANTIKA České spořitelny, a. s.
- Informatika České spořitelny, a. s.
- PARTNER České spořitelny, a. s.
- Penzijní fond České spořitelny, a. s.
- Realitní společnost České spořitelny, a. s.
- REICO investiční společnost České spořitelny, a. s.
- s Autoleasing, a. s.
- Stavební spořitelna České spořitelny, a. s.

Akcionáři

Podíl na základním kapitálu



Hlasovací práva

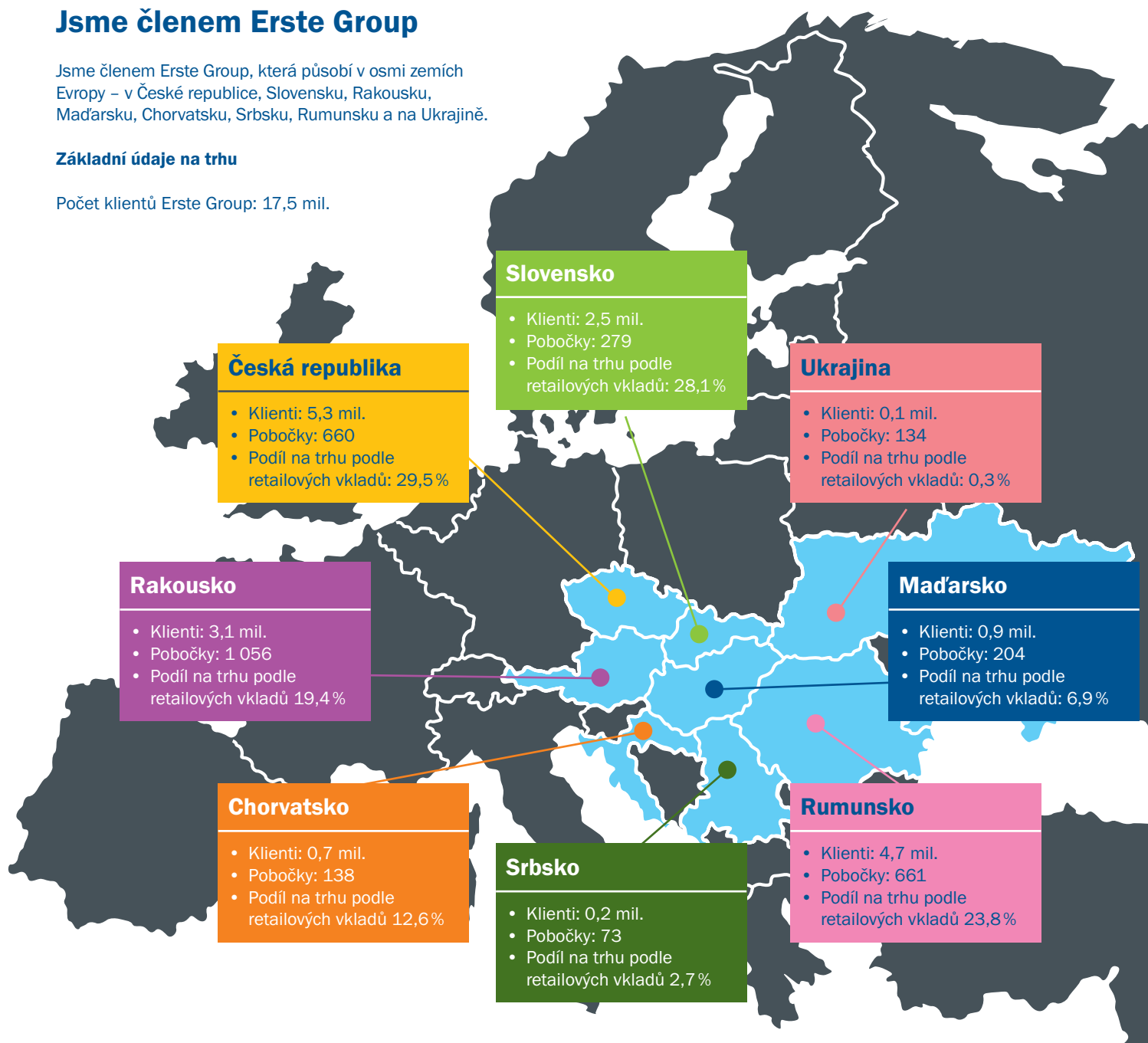


Jsme členem Erste Group

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

Základní údaje na trhu

Počet klientů Erste Group: 17,5 mil.





Strategie společenské odpovědnosti: „Investujeme pro budoucnost“

CSR strategie vychází z celkové strategie banky,
ctí hodnoty a principy řízení celé firmy.

Strategie společenské odpovědnosti: „Investujeme pro budoucnost“

- Česká spořitelna se již od svého založení v 19. století chová jako odpovědná firma, vstup do Erste Group, jejímž zakladatelem je nadace, tuto cestu potvrdila;
- společenská odpovědnost FSČS vychází z firemních hodnot, vize a mise;
- strategie společenské odpovědnosti a filantropie na roky 2008–2010 je zaštitěna heslem „Investujeme pro budoucnost“;
- tři strategické oblasti CSR jsou – vzdělávání, pomoc lidem v nouzi a udržitelný rozvoj.

CSR mise České spořitelny

„Zvýšit akcionářskou hodnotu propojením obchodních cílů se zájmy klíčových skupin tak, aby naše chování mělo pozitivní dopad na společnost, ve které působíme.“

Strategii společenské odpovědnosti a filantropie na roky 2008–2010 schválilo představenstvo počátkem dubna 2008. Tuto CSR strategii zajišťuje heslo „Investujeme pro budoucnost“. Vychází z obecných zásad společenské odpovědnosti a vznikla na základě podrobného průzkumu názorů zaměstnanců, klientů, akcionářů i veřejnosti. Strategie společenské odpovědnosti stojí na třech pilířích – ekonomickém, sociálním a udržitelnosti životního prostředí, na které se vážou naše strategické oblasti:

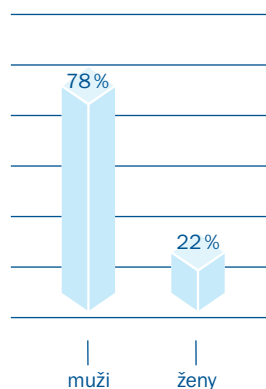
- vzdělávání – zejména finanční;
- pomoc lidem v nouzi – zejména péče o seniory a pomoc lidem bojujícími s drogovou závislostí;
- udržitelný rozvoj.

Jsme nejen silná a konkurenceschopná banka, ale také spolehlivý, otevřený, vnímavý a vstřícný partner vůči svým klíčovým skupinám (zaměstnanci, klienti, akcionáři, obchodní partneři) a společnosti, ve které působí.

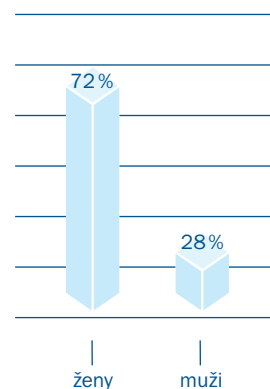
- CSR strategie vychází z celkové strategie banky, ctí hodnoty a principy řízení celé firmy;
- CSR strategie je nedílnou součástí naší obchodní strategie a firemní kultury;
- CSR zapojuje aktivně všechny cílové skupiny – zejména zaměstnance a klienty.

Struktura zaměstnanců Finanční skupiny ČS

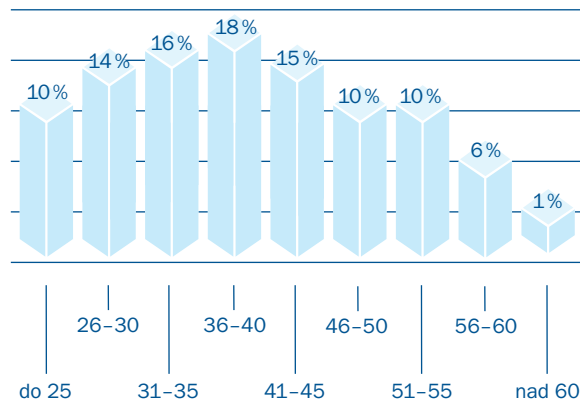
Poměr mužů a žen
v manažerských pozicích
v ČS



Poměr zaměstnanců
FSČS podle pohlaví



Počet zaměstnanců podle věkové struktury



Průzkum názorů na chování České spořitelny v oblasti společenské odpovědnosti – dialog s klíčovými skupinami

Strategie společenské odpovědnosti a filantropie (CSR) na roky 2008–2010 vznikla na základě podrobného průzkumu názorů zaměstnanců, klientů, akcionářů i veřejnosti zastoupené médii i zástupci neziskového sektoru. Věříme, a praxe nám to potvrdila, že bez kontinuálního dialogu s klíčovými skupinami (stakeholders) jsou investice do CSR jen marketingovým nástrojem. Naším cílem je aktivně propojovat CSR s obchodním know-how firmy a využívat jej pro zlepšování naší konkurenceschopnosti paralelně se zvyšováním kvality života prostředí, ve kterém působíme. I proto s nimi vedeme pravidelný dialog, jehož nejvýznamnější součástí je i průzkum chování České spořitelny v oblasti CSR. S jeho pomocí vznikla jak dlouhodobá strategie banky v této oblasti, tak kontrolní mechanismy zvyšující její efektivitu.

Hlavním klíčovým skupinám jsme položili tři základní otázky:

- Jakou roli by strategie CSR měla pro Českou spořitelnu hrát?
- Jak hodnotíte současné aktivity banky v porovnání se stanovenými cíli? Jak vidíte CSR strategii České spořitelny v porovnání s její konkurencí?
- Jaké jsou tři oblasti, na které by se Česká spořitelna mohla zaměřit a které se shodují s výše uvedenými cíli?

Banka první volby pro všechny cílové skupiny

CSR Strategie ČS 2008–2010 „Investujeme pro budoucnost“

Vzdělávání:
zejména finanční

Lidé v nouzi:
zejména stáří a drogy

Udržitelný rozvoj

Pilíře CSR

Ekonomický

Sociální

Environmentální

Naše firemní hodnoty

Spolehlivá

Vstřícná a srozumitelná

Zodpovědná

Výsledkem průzkumu je přehled vnímání našeho chování v oblasti společenské odpovědnosti napříč klíčovými skupinami:

Společenská oblast a charita je jediná oblast, která je všemi klíčovými skupinami vnímána jako naše silná stránka chování v oblasti společenské odpovědnosti.

Široká veřejnost od nás nejvíce očekává podporu vzdělávání a péče o seniory. V současnosti vidí naše chování spíše v oblasti společenské a charitativní, ne v oblasti environmentální a všeobecného vzdělávání.

- Zatímco mezi klienty dosáhla naše reputace vysoké úrovně, ne-klienti vnímají naši pověst v oblasti společenské odpovědnosti hůře, a to ve všech monitorovaných oblastech.
- Vnímání naší pověsti mezi obyvateli malých a velkých měst je stejné. Vnímání pověsti obyvateli s vyššími osobními příjmy je o trochu nižší, než jsme vnímání všeobecnou veřejností.
- Budeme i nadále pokračovat ve spolupráci s občanským sdružením Život 90 a vytvářet nové programy vedoucí k podpoře povědomí o možnostech prožití aktivního stáří. I z pohledu předmětu našeho podnikání máme aktivní zájem o vzdělávání veřejnosti v oblasti finančního zajištění v důchodovém věku. Jsme přesvědčeni, že sdílení tohoto know-how přinese prospěch pro obě strany.

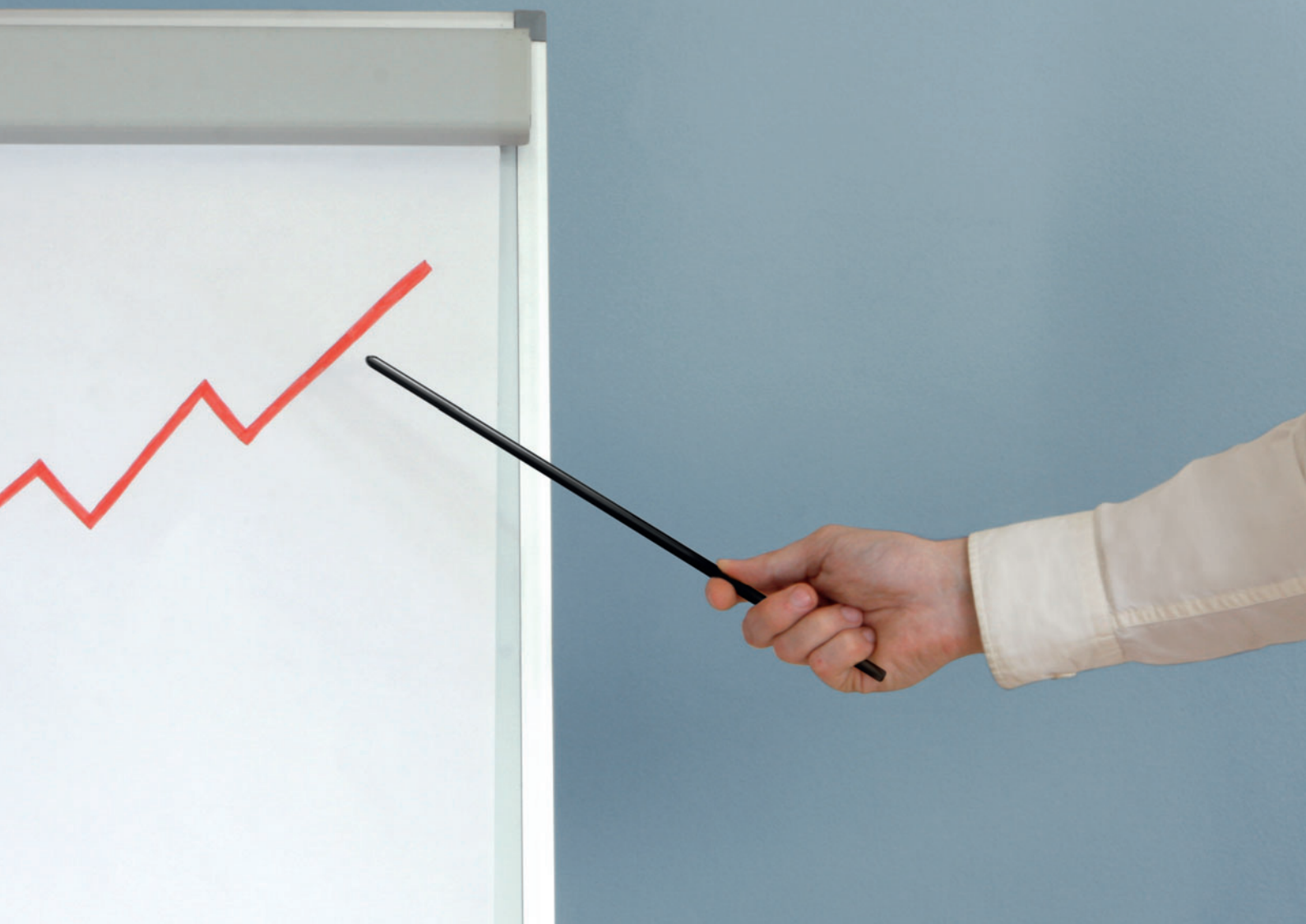
Zaměstnanci vidí jako relativně slabou stránku našeho chování v oblasti společenské odpovědnosti péči o životní prostředí a aktivity přispívající k udržitelnosti prostředí.

- Manažeři hodnotí svého zaměstnavatele mnohem lépe v oblasti společenské odpovědnosti v porovnání s manažery v ostatních evropských zemích.
- Zaměstnanci připisují svému zaměstnavateli péči o postižené občany, péči o seniory a podporu vzdělávání s ohledem na finanční bezpečnost.
- Stejně jako široká veřejnost, naši zaměstnanci také vnímají naše chování spíše v oblasti společenské a charitativní, ne v oblasti environmentální a všeobecného vzdělávání.

- Aktivní spolupráce a zapojování zaměstnanců do CSR aktivit běží v České spořitelně několik let. Nově vytvořené programy dobrovolnictví a podpora kolegů v jejich angažovanosti v komunitách, ve kterých žijí, vytvoří další podmínky pro změnu vnímání našich aktivit.
- Našich 11 000 zaměstnanců pro nás představuje nejlepší a nejefektivnější cestu ke zpětné vazbě a k inspiracím, jak naše aktivity průběžně vylepšovat.

Z pohledu novinářů bychom měli více pozornosti věnovat podpoře handicapovaných spoluobčanů a vzdělávání. Novináři vidí jako naši silnou stránku v oblasti společenské odpovědnosti podporu charitativních projektů.

- Pověst v oblasti společenské odpovědnosti je novináři vnímána o něco lépe, než širokou veřejností.
- Naším hlavním záměrem pro spolupráci s médii bude zejména osvěta společnosti v oblasti CSR formou „best practice“. Je v našem zájmu, abychom i díky našemu know-how v CSR podpořili rozšíření této oblasti napříč společnostmi, a to nejen v komerčním sektoru.



Česká spořitelna na trhu

Na domácím trhu jsme vnímáni jako progresivní, důvěryhodná banka, která poskytuje služby, produkty a poradenství pro všechny skupiny klientů.

Česká spořitelna na trhu

- Poskytujeme služby 5,3 milionům klientů;
- naše bilanční suma přesahuje 850 mld. Kč;
- poskytujeme komplexní finanční servis prostřednictvím nejširší pobočkové a bankomatové sítě v ČR a našich jedenácti dceřiných společností;
- jsme jedinou bankou v ČR, která má specializovanou pobočku pro zahraniční klienty – tzv. Expat centrum;
- již šestým rokem jsme Nejdůvěryhodnější banka roku v soutěži MasterCard Banka roku.

Jsme největší bankou v ČR z hlediska počtu klientů. Dlouhodobě zaujímáme první místo na trhu podle objemu poskytnutých klientských úvěrů. Vedoucí pozici zastáváme tradičně u hypoték (23 % trhu) a spotřebitelských úvěrů (43 % trhu). Daří se nám také shromažďovat největší objem klientských vkladů, kde zaujímáme 23 % trhu, u vkladů obyvatelstva zaujímáme dokonce 30% podíl na trhu. Jsme lídrem trhu i v počtu vydaných platebních karet a v počtu vydaných kreditních karet.

Budoucnost finančních služeb v České republice

Směřování rozvoje finančních služeb je v současnosti určováno třemi základními faktory: demografií, technologiemi a růstem diverzity specializovaných, na míru šitých produktů. Demografické trendy současnosti jsou jasné: prodlužování délky aktivního života a rostoucí význam populace středního a vyššího věku. S tímto trendem roste potřeba přizpůsobit finanční služby jak potřebám, tak možnostem těchto věkových skupin. Roste tak potřeba vhodných produktů pro střední věkové skupiny (45–64 let, tedy pozdní pracovní období), umožňujících dlouhodobou bezpečnou akumulaci prostředků – obecně se tento typ aktivit ve finančních službách označuje jako „plánování na důchod“. U věkové skupiny nad 64 primárně tento trend posiluje roli „wealth managementu“ (tedy správy aktiv s cílem uchovat jejich hodnotu a poskytnout klientovi jistotu pravidelného jistého příjmu) ve struktuře bankovních služeb – zaměřením toho typu služeb je „život v důchodu“. V obou případech je stěžejní rolí poskytovatele finančních služeb přímá správa

aktiv a finanční poradenství. Finanční instituce musí na demografický vývoj reagovat jednak vhodným přizpůsobením skladby produktů a jednak vzdělávání svých klientů tak, aby byli schopni plně využít možností nabízených produktů (viz stranu 38).

Technologická revoluce probíhá už od osmdesátých let a nezdá se, že by v dohledné budoucnosti měla skončit. Její dopad na finanční sektor obecně a sektor finančních služeb specificky, byl zcela zásadní a dá se očekávat, že změny související s rozvojem technologií budou dále pokračovat stejným rychlým tempem. Dopad technologických změn se dá rozdělit na dvě zásadní oblasti: první jsou vnitřní procesy ve finančních institucích, druhou je přímá obsluha klienta (například prudký rozvoj distribučních kanálů). Technologický rozvoj bude pokračovat v obou oblastech. Z hlediska vnitřních procesů na jedné straně usnadní a urychlí plnění požadavků regulátorů, na druhé straně umožní připravovat produkty lépe zacílené na jednotlivé socio-demografické skupiny a umožní také stále rozsáhlejší individuální uzpůsobení jednotlivých produktů konkrétním potřebám každého klienta. Co se týká distribučních kanálů, bude pokračovat rozvoj možností daných využitím internetu, ale především se dá očekávat nástup a rychlý rozvoj mobilních technologií umožňujících stejně komfortní obsluhu účtů jako na domácím počítači prakticky kdekoli.

Trend rozvoje individualizace produktů je patrný už v současnosti. Je podporován oběma předchozími trendy. Demografické trendy vytvářejí řadu různorodých specifických životních situací vyžadujících uzpůsobenou strukturu finančních produktů. Technologie by na jedné straně měly pomoci identifikovat specifické požadavky klientů a umožnit jim nabídnout splnění jejich potřeb, na druhé straně by měly poskytnout potřebné zázemí k naplnění těchto potřeb prostřednictvím uzpůsobení pružně konstruovaných produktů a konečně by měly v neposlední řadě také poskytnout možnost snadného přístupu k takto vytvořeným produktům.

Finanční sektor stojí na důvěře a budoucnost finančního sektoru je postavena na dlouhodobých vztazích mezi bankami a jejich klienty. V příštích letech uvidíme, jak velký význam má férovost, transparentnost, otevřenost,

skutečné poradenství, zodpovědnost a jednání důsledně v zájmu klientů. Bankovní sektor v ČR tímto smyslu dospívá a o budoucím úspěchu hráčů na trhu rozhodne právě jejich chování ve vztahu ke klientům.

Vztahy s třetími stranami

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

Přehlednost výběru dodavatelů, standardizace podmínek spolupráce

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

Ve výběru dodavatele se řídíme následujícími základními principy:

Transparentnost

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

Odpovědnost

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

Poctivé jednání

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

Objektivnost

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

Opakovatelnost

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

Zdůvodnitelnost

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

Úplnost

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

Kancelář pro Evropskou unii (EU Office)

Česká spořitelna je jedinou bankou na našem trhu, která má speciální analyticko-informační centrum zaměřené na nejširší oblast evropské integrace. Svě informační služby Kancelář pro EU poskytuje zdarma klientům, médiím i nejširší veřejnosti a doplňuje tak osvětovou roli veřejného sektoru v této otázce.

V roce 2009 vytvořila Kancelář pro EU řadu nových produktů, které reagovaly na jednu z nejdůležitějších událostí našich novodobých dějin – předsednictví České republiky Radě Evropské unie. Aktivita kanceláře v této oblasti můžeme rozdělit podle skupin klientů. Vnitřní klienty – kolegy v rámci Finanční skupiny České spořitelny – nejvíce zaujal e-learningový kurz o Evropské unii, který poskytl ucelený přehled o fungování EU i o významu a smyslu předsednictví. Velkou pozornost si získala i speciální rubrika věnovaná předsednictví na Intranetu či pravidelná nově vytvořená rubrika ve vnitropodnikovém magazínu Trendy.

Vnější klienti zase ocenili pravidelně aktualizovaný oddíl na webových stránkách České spořitelny věnovaných Evropské unii a našemu předsednictví. Na vybraných pobočkách se konaly osvětové semináře pro klienty zaměřené na české předsednictví EU, experti Kanceláře pro EU se zúčastnili desítek nejrůznějších konferencí k tomuto tématu od těch lokálního významu až po mezinárodní akce. Pozitivní ohlas vzbudila i spolupráce s deníkem E15, ve kterém jsme po dobu předsednictví měli 1× za měsíc měli přílohu věnovanou této události a jeho aktuálním akcím.

Také v loňském roce patřil mezi vlajkovou loď psaných reportů Měsíčník EU aktualit, který každý měsíc čte až 20 tisíc čtenářů. Pro distribuci Měsíčníku se využívá široká síť poboček České spořitelny, ale třeba i regionálně rozmístěná Eurocentra, které spravuje Úřad vlády ČR. Kromě tištěných materiálů patří mezi nejviditelnější aktivity Kanceláře přednášková činnost s tematikou EU na nejrůznějších seminářích či konferencích, které jsou organizovány ať již Českou spořitelnou a jejími pobočkami, tak i třetími subjekty, například z veřejného sektoru.

V roce 2009 se Kancelář pro EU zaměřovala na tři hlavní cílové skupiny: občany, podnikatelský sektor a municipality. Z toho vyplývá i okruh tradičních sledovaných témat: ekonomická krize v kontextu EU, možnosti financování projektů ze zdrojů EU, vnitřní trh a svoboda pohybu osob, zboží, služeb a kapitálu, podmínky podnikání v EU a příslušná legislativa, aktuální vývoj v eurozóně a dopad na přijetí eura v ČR, apod.



Společensky odpovědný přístup v obchodním řešení

Aktivně se podílíme na udržitelném rozvoji, a to nejen při obchodních, ale také v každodenních činnostech.

Společensky odpovědný přístup v obchodním řešení

Udržitelnost životního prostředí je jedním ze základních pilířů naší strategie společenské odpovědnosti. Spolupracujeme s partnery, kteří se zabývají ochranou a udržitelností životního prostředí, sami se aktivně podílíme na udržitelném rozvoji, a to nejen při obchodních rozhodnutích, ale v každodenních činnostech.

- Speciální tým pracovníků – Energy Team pomáhá potenciálním investorům s přípravou a realizací energetických projektů výroby energie z obnovitelných zdrojů;
- Firemní klub České spořitelny představuje exkluzivní zázemí pro klienty z řad malých a středních podniků a kromě komplexních bankovních služeb nabízí i jedinečnou kombinaci benefitů pro firmu, její manažery i zaměstnance

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

V rámci našeho členství v Evropské skupině spořitelen jsme signatáři Charty odpovědného podnikání (viz stranu 23) a současně Prohlášení směřované k zelenějšímu spořitelnímu a retailovému bankovnímu sektoru.

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

Zelená úsporám

V rámci dotačního programu Státního fondu životního prostředí Zelená úsporám přijímáme a zpracováváme žádosti o dotace a poskytujeme doprovodné financování. Tento program je určen pro majitele rodinných a bytových domů. Díky programu mohou získat dotaci, jež pokryje část nákladů na využívání energie z obnovitelných zdrojů – například pro vytápění a ohřev vody. Energetické úspory zase zajistí komplexní či dílčí zateplení budov. Na naše pobočky se s žádostí o dotaci mohou obrátit fyzické osoby – nepodnikatelé.

Energy team ČS

Přispíváme ke splnění závazku České republiky vyrábět 8 % spotřebované elektřiny do roku 2010 z obnovitelných zdrojů, navíc byl tento závazek počátkem tohoto roku navýšen Evropskou komisí na 13 % do roku 2020.

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

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

Členové týmu se orientují nejen v energetické legislativě upravující trh s energiemi z obnovitelných zdrojů, ale díky svému působení disponují znalostmi o situaci a trendech na trhu energií z obnovitelných zdrojů. Prostřednictvím své dceřiné společnosti GRANTIKA

nabízíme zabezpečení celého procesu, získání a čerpání dotací jak z fondů EU, tak i z domácích podpor.

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

V roce 2009 jsme investovali do projektů na výrobu energie z obnovitelných zdrojů a do energeticky úsporných projektů celkem zhruba 4 mld. Kč.

TOP Energy Program

Na základě zkušeností s programem FINESA, prostřednictvím kterého byla od roku 2003 financována řada projektů v oblasti energetických úspor a obnovitelných zdrojů energie, jsme v květnu 2007 vyvinuli program TOP Energy, jako speciální produkt pro financování projektů v oblasti energetických úspor a obnovitelných zdrojů. Tento program nabízí nejen financování výše uvedených projektů, ale také komplexní poradenskou podporu při přípravě projektu, zpracování žádosti o dotaci apod.

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

@FAKTURA 24

Jako první banka na českém trhu jsme představili unikátní produkt s názvem @FAKTURA 24, který umožňuje zasílání faktur mezi jednotlivými firmami v elektronické podobě. Elektronická fakturace přináší výhodu bezpečného elektronického zasílání faktur s možností výrazné úspory času a nákladů a také úspory spotřeby papíru. Umožňuje odesílání a příjem v elektronické podobě, integraci zpracování do účetních systémů a zjednodušené proplácení prostřednictvím přímého bankovníctví. V modelu, který nabízíme, je využito tzv. konsolidačního principu. V praxi to znamená, že výstavce zašle fakturu ve vlastním datovém formátu České spořitelny a ta ji po převedení do požadovaného formátu zároveň s grafickou podobou odešle příjemci faktury. Příjemcem faktury může být firma i konečný spotřebitel jako soukromá osoba. Počet uživatelů se neustále zvyšuje.

Typ projektu	2007		2008		2009	
	Objem investic (mil. Kč)	Počet	Objem investic (mil. Kč)	Počet	Objem investic (mil. Kč)	Počet
solární energie	243	4	1 747	19	4 934	61
větrná energie	342	2	172	3	138	1
bioplyn	115	2	1 001	16	654	11
biomasa	0	0	702	2	250	1
vodní energie	0	0	297	2	23	1
Celkem	1 100	9	3 919	42	5990	75

Spolupráce s Evropskou investiční bankou (EIB)

Česká spořitelna intenzivně rozvíjí spolupráci s Evropskou investiční bankou. Produkty EIB, zejména její Global Loan, jsou zaměřeny na financování projektů malých a středních firem a měst a obcí. Česká spořitelna se stala jedním z nejvýznamnějších partnerů EIB ve středoevropském regionu a do konce roku 2009 zprostředkovala svým klientům úvěry EIB v celkové výši 400 mil. EUR. Celkem jsme tak podpořili na 400 projektů v oblasti dalšího rozvoje firem a municipální infrastruktury. Prostřednictvím EIB a ČS obdržely české subjekty rovněž přímý grant z fondů Evropské unie ve výši 6 mil. EUR. Na tyto aktivity chceme navázat i v roce 2010 a objem takto získaných prostředků dále významně posílit.



Víc než zákon

Plníme své závazky a cíle jak v souladu s legislativními normami, tak v souladu s nejvyššími standardy správy a morálky.

Víc než zákon

Veškeré naše aktivity vycházejí z mezinárodně uznávaných principů správy a řízení společnosti, z Etického kodexu zaměstnanců finanční skupiny České spořitelny i Kodexu bankovních služeb.

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

Etický kodex zaměstnance Finanční skupiny ČS

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

Manažer pro etiku

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

Kodex bankovních služeb ČS

V tomto dokumentu dobrovolně vyhlášíme vlastní standardy bankovních služeb pro naše klienty-občany (fyzické osoby-nepodnikatele). Naším záměrem je umožnit našim klientům, aby předem věděli, jaké služby by se jim v České spořitelně mělo dostat, ještě lépe rozuměli základním bankovním službám a mohli naše služby a produkty bezpečně používat ke své plné spokojenosti.

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

Charta odpovědného podnikání

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

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

Corporate Governance

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

Představenstvo je naším statutárním orgánem, řídí banku a jedná jejím jménem. Představenstvo odpovídá za dlouhodobé strategické směřování a provozní řízení. Jeho působnost je vymezena stanovami a vnitřními předpisy a právními předpisy České republiky. Představenstvo vykonává svou působnost s péčí řádného hospodáře a za výkon své činnosti odpovídá v rozsahu stanoveném právními předpisy České republiky. Všichni členové našeho představenstva i představenstev dceřiných společností jsou odborníky na řízení velkých korporací s mezinárodními zkušenostmi a schopností týmové práce. Členové představenstva dbají na dodržování zákonných a etických norem.

Představenstvo České spořitelny mělo k 31. prosinci 2009 sedm členů. V souladu se zákonem o bankách jsou všichni členové představenstva zároveň exekutivními členy. Všichni členové představenstva mají nezbytné osobnostní i odborné předpoklady pro výkon funkce člena představenstva.

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

dává předchozí vyjádření k jmenování a odvolání ředitele interního auditu a vyjadřuje se k výběru externího auditora.

Výbor pro audit je 5členným orgánem společnosti, který byl zřízen rozhodnutím mimořádné valné hromady dne 7. října 2009, a to v souladu s novou legislativou, která uložila společností veřejného zájmu zřídit výbor pro audit jako samostaný orgán společnosti. Tento nově zřízený výbor pro audit nahradil původní výbor pro audit, který byl poradním orgánem dozorčí rady. Nově zřízenému výboru pro audit přísluší zejména sledovat postup sestavování účetních závěrek, hodnotit účinnost vnitřní kontroly, vnitřního auditu a systémů řízení rizik, posuzovat nezávislost statutárního auditora a doporučovat auditora.

Výbory správních orgánů České spořitelny

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

Výbor dozorčí rady

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

Výbory představenstva

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

Přísné dodržování právních norem

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

V České spořitelně svědomitě plníme a dodržujeme veškeré právní předpisy právního řádu České republiky, principy Kodexu správy a řízení společnosti založeném na principech OECD, doporučení Komise Evropské unie v oblasti corporate governance a průběžně poskytujeme akcionářům a investorům veškeré podstatné informace o našem podnikání, finančních a provozních výsledcích, vlastnické struktuře a jiných významných událostech. Veškeré informace připravujeme a uveřejňujeme v souladu s nejvyššími standardy účetnictví a uveřejňování finančních a nefinančních informací. Na doporučení Výboru pro audit každoročně schvaluje dozorčí rada nezávislého externího auditora. V roce 2009 jsme pro provedení externího auditu vybrali společnost Ernst & Young Audit, s. r. o.

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

Transparentnost

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

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

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

Výrazně se podílíme na usměrňování a vývoji finančního trhu ČR:

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



Banka první volby pro všechny skupiny klientů

Naším prioritním obchodním zájmem je překonávat očekávání našich klientů. Uspokojujeme specifické požadavky každého klienta a poskytujeme mu optimální řešení šité na míru. Otevřenost při komunikaci s klientem je vždy na prvním místě. Tato strategie vede k dlouhodobému a oboustranně výhodnému vztahu.

Banka první volby pro všechny skupiny klientů

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

Kvalita služeb

Česká spořitelna v roce 2009 byla mezi bankami, kterým se podařilo úspěšně udržet a zvýšit spokojenost svých klientů, a to i přes náročnou situaci na trhu.

Tyto skvělé výsledky dokazují schopnost banky identifikovat a reagovat na měnící se očekávání svých klientů.

Ke zlepšení došlo především v řízení front a klienti lépe vnímali, že jednání jsou vedena ve prospěch klienta, nikoli banky.

Úroveň služeb, kterou poskytujeme našim klientům, jsme stejně jako v předcházejících letech zjišťovali v rámci tzv. měření spokojenosti klientů, kterou vyjadřujeme indexem CSI (Customer Satisfaction Index).

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

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

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

Tým ombudsmana

Již devátým rokem je klientům Finanční skupiny České spořitelny k dispozici tým ombudsmana. Klienti s pracovníky týmu nejčastěji komunikují telefonem a emailem, přicházejí však také na osobní konzultace a posílají dopisy. Členové týmu řeší problémy klientů kromě češtiny také v anglickém a německém jazyce.

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

Tým ombudsmana může kontaktovat každý, kdo chce sdělit podněty, připomínky či stížnosti k práci naší banky i celé finanční skupiny. Může tak učinit prostřednictvím telefonu – máme pro tento účel zřízenou bezplatnou modrou linku, nebo prostřednictvím mailu, prostřednictvím dopisu nebo osobně.

V období roku 2009 tým ombudsmana přijal a řešil více než 5 500 podání. Jako řešitelé figurovali členové týmu u 4 546 podání a ve více než 1 000 případech poskytli podporu řešitelům, kterými jsou také pracovníci poboček, klientského centra, dceřiných společností i centrály banky. Na základě podání se i v roce 2009 zrealizovala řada vylepšení a systémových změn, z nichž některé budou představeny dále.

Řešení podání v České spořitelně

Ve schopnosti banky pracovat se zpětnou vazbou od klienta, a tedy podání nejen vyřešit, ale vyřešit kvalitně a rychle, podání zaznamenat a učit se ze zpětné vazby, jsme učinili obrovský skok vpřed. Za rok 2009 jsme přijali a vyřešili více než 170 652 podání. V roce 2009 se tým ombudsmana zaměřil zejména na kvalitu a vyhledávání možných alternativ řešení pro klienty. Na základě námětů od klientů zavedl také speciální službu ombudsmana pro malé firmy. Tento institut vznikl především proto, aby speciálně vyškolení pracovníci byli lépe schopni řešit specifické otázky firemních

klientů. Ombudsman začal fungovat v srpnu a klienti tento krok, jak se ukázalo, ocenili. Schopností zachytit a řešit podání se tak Česká spořitelna řadí mezi přední evropské banky.

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

1) Uvítací hovory pro nové uživatele internetového bankovníctví

Novým uživatelům internetového bankovníctví chce banka co nejvíce usnadnit první přihlášení do této služby a tak předejít ztrátě času klientů a nedorozuměním při aktivaci služby. Vyškolený operátor s klientem projde jednotlivé kroky přihlášení a vysvětlí základní principy užívání služby.

2) Klientské dny v pobočkách ČS

17. června 2009 se klienti zúčastnili Klientských dnů – neformálního setkání, kde se mohli seznámit se zákulisím provozu poboček. Den otevřených dveří se loni konal již potřetí. Klienti měli možnost se setkat a popovídat si s pracovníky i manažery poboček, navštívit prostory zázemí a bezpečnostních schránek, které nejsou běžně dostupné. Klienti se ptali na vše, co je o České spořitelně zajímavé, a předali své náměty na zlepšení služeb. Poznali „lidskou tvář“ naší banky.

3) Indukční smyčky pro neslyšící klienty

Zlepšovat podmínky užívání služeb banky různě handicapovaným klientům patří k tradičním cílům. Již 26 poboček je vybaveno indukčními smyčkami, které pomáhají špatně slyšícím klientům v komunikaci s bankovním poradcem. Seznam poboček vybavených těmito zařízeními je k dispozici na internetových stránkách banky.

4) Investice do vybavení poboček

I v roce 2009 pokračovali investice do rekonstrukcí a vybavení poboček, aby byly pro klienty ještě více pohodlné a čas v nich strávený ještě příjemnější. Vylepšení se týkalo mimo jiné nápojových automatů (voda, káva) a nových hraček do dětských koutků pro nejmenší klienty.



Zaměstnavatel první volby

Zaměstnancům nabízíme pracovní prostředí založené na firemních hodnotách a kultuře, motivačním prostředí, individuálním přístupu a rovných příležitostech pro všechny. Věříme, že celoživotní vzdělávání je nezbytné, proto i na vzdělávání zaměstnanců klademe velký důraz.

Zaměstnavatel první volby

- Zaměstnancům poskytujeme možnost celoživotního vzdělávání, od pozic trainee – školení absolventů, kontinuálního jazykového vzdělávání, až po hmotné zabezpečení vyššího vzdělání;
- zaměstnanci mají možnost čerpat 16 benefitů včetně dvou dnů na charitu;
- pro různé skupiny zaměstnanců přizpůsobujeme pracovní čas a místo výkonu, jako je například práce z domova či posun pracovní doby pro matky s dětmi;
- klademe důraz na možnost poskytování zpětné vazby a další rozvoj zaměstnanců s pomocí metodiky hodnocení ROZA a systému otevřené komunikace.

Rovné příležitosti i v oblasti změny kariéry ve FSČS

Zaměstnanci FSČS mají možnost se přihlásit na každé volné místo v rámci FSČS. Všechna volná místa jsou nejdříve nabízena interně a až poté externě. Jsme schopni nabídnout vhodné pracovní pozice čerstvým absolventům, specialistům i zkušeným manažerům. Kromě internetové inzerce využíváme také program Odměna za doporučení zaměstnance, jehož cílem je posílit tým FSČS na základě osobních doporučení stávajících zaměstnanců. Ti, kdo doporučí vhodného kandidáta, získají finanční odměnu.

Zaměstnancům, kterým se z organizačních důvodů ruší jejich pracovní místo, poskytujeme konzultační servis. Jedná se o aktivní pomoc lidem, kteří přichází o své zaměstnání a o poskytnutí odborné podpory při hledání nového pracovního uplatnění. Tvoří ho tyto části – jednodenní tréninkový seminář, kde se zájemci mimo jiné dozvědí, jak napsat průvodní dopis a životopis, jak se připravit na přijímací pohovor a výběrová řízení, jak se chovat u přijímacího pohovoru nebo jak si vypracovat plán hledání nového pracovního uplatnění. Po absolvování semináře mají účastníci možnost telefonických konzultací s lektorem po dobu tří měsíců.

Vzdělávání zaměstnanců v ČS

Úsek lidských zdrojů připravuje pro naše zaměstnance širokou nabídku vzdělávacích aktivit. Studovat je možné jak prezenční formou v podobě interních nebo externích kurzů, tak elektronickou cestou za pomoci e-kurzů a testů – celkem je v nabídce cca 50 elektronických kurzů. V roce 2009 proběhlo 41 447 účastí na interních kurzech a 11 271 na externích kurzech.

Vzdělávací aktivity se zaměřují zejména na rozvoj stěžejních interpersonálních a obchodních dovedností, nechybí ani značný počet specializovaných odborných kurzů.

Podporujeme i zvyšování a prohlubování kvalifikace našich zaměstnanců formou hmotného zabezpečení při studiu (MBA, bakalářský, magisterský, doktorandský stupeň vysoké školy apod.). Kontinuální jazykové vzdělávání je na určitých pozicích samozřejmostí a pro naše zaměstnance jej zajišťujeme na řadě úrovní – jak pro velmi pokročilé, tak pro začátečníky. Standardem jsou i tréninky koncipované „na míru“ jednotlivých pozic, které jsou jedním z nejúčinnějších nástrojů osobního rozvoje.

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

Talent management

v rámci konceptu Talent Career Management byly v říjnu roku 2009 zahájeny tři programy – Top Talent, Top Expert a Top Manažer. Ve všech třech programech je 39 účastníků a to jak z centrály tak z pobočkové sítě. Jedná se o zaměstnance s vynikajícím výkonem a s potenciálem pro kariérní posun v rámci FSČS. V rámci jednotlivých vzdělávacích aktivit se jednotliví účastníci připravují na budoucí role v rámci rozvoje své kariéry ve FSČS.

Group Junior Trainee Program

Jedná se o program EG pro absolventy VŠ. V současné době je v programu 20 účastníků ze všech zemí Erste Group, z toho 2 z ČS. Program trvá celkem 18 měsíců a jeho součástí jsou odborné semináře především z bankovní problematiky, lokální stáže i stáže mezinárodní. Do programu byli vybráni čerství absolventi vysokých škol, kteří měli zájem a povědomí především v oblasti řízení úvěrových rizik a komerčního bankovníctví. Celkové náklady na jednoho účastníka se v roce 2009 pohybovaly kolem 300 000 Kč včetně nákladů na zahraniční cesty v rámci stáží.

Komplexní rozvojové programy pro specifické skupiny

Programy vznikly v roce 2009 připravené na míru konkrétním cílovým skupinám zaměstnanců. Tyto programy jsou vždy v souladu se strategií daného útvaru a účastníci se podílejí na designu jejich obsahu tak, aby přesně odpovídal jejich potřebám. Touto formou byly zahájeny či realizovány programy pro klíčové zaměstnance divize řízení rizik, komerční bankovníctví, finanční řízení, privátní bankéře či manažery mikrooblastí. Aktivní role účastníků již od přípravy programů se pak promítá do jejich vysoké účasti na jednotlivých vzdělávacích aktivitách a celkové velmi pozitivní zpětné vazbě.

360° zpětná vazba

Jedná se o hodnocení, které bylo v loňském roce realizováno pro všechny členy vrcholového vedení od členů představenstva až po ředitele odborů. Cílem bylo zmapování rozvojových potřeb a silných stránek týmů i jednotlivců. Při této metodě mají nadřízení, podřízení, kolegové či interní klienti možnost ohodnotit ve vybraných kompetencích hodnoceného manažera, který rovněž hodnotí sám sebe. Souhrnem těchto různých pohledů pak vzniká objektivní zpětná vazba. Tato zpětná vazba pak umožňuje manažerům pracovat na svém dalším rozvoji.

Teambuildingové aktivity

Tyto aktivity spojujeme v České spořitelně nejen s edukativními prvky, ale také se společenskou zodpovědností. Účastníci takovýchto teambuildingů například mohou pomáhat v dětských domovech, domovech pro seniory, organizacích zaměřených na ochranu životního prostředí a dalších. Teambuilding tak pomáhá nejenom utužit vazby v týmu, ale může být také nástrojem nezištné pomoci druhým.

Rozvojové konzultace

Konzultace nabízejí zaměstnancům mimo skupinových rozvojových aktivit také individuální poradenství v oblasti dalšího směřování jejich kariéry a identifikace rozvojových potřeb.

Mentoring

Mentoring byl v ČS zaveden v roce 2008 pro nové zaměstnance pobočkové sítě i centrály. Jedná se o pomoc novým kolegům v období jejich adaptace, kdy zkušenější kolega podporuje jejich začlenění do týmu i prostředí ČS a orientaci v pracovní problematice. V roce 2009 bylo do programu mentoringu zařazeno 1399 nových zaměstnanců, z toho bylo 838 nových zaměstnanců pobočkové sítě a 561 z centrály. Nově bylo zavedeno motivační schéma na podporu mentoringu v pobočkové síti, kde byly za rok 2009 vyplaceny odměny mentorům ve výši 1 721 000 Kč.

Nabídka školení a tréninků je průběžně obohacována a inovována. Díky tomu vždy odráží aktuální potřeby a přání zaměstnanců.

Chceme mít spokojené zaměstnance – odměňování zaměstnanců ČS, rovné příležitosti

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

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

Mzda a bonusy:

- základní mzda srovnatelná se mzdami nabízenými dalšími předními finančními institucemi na českém bankovním trhu;
- motivační bonusový systém v průměrné výši 30 % z roční základní mzdy pro každého zaměstnance České spořitelny;
- podíl na zisku Erste Group pro všechny zaměstnance Finanční skupiny ČS.

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

- 25 dnů dovolené;
- 5 dnů zdravotního volna;
- příspěvek na zdraví, sport, kulturu a cestování;
- vyžití sportovních a turistických akcí;
- možnost využívání rekreačních objektů;
- finanční příspěvek na tuzemskou či zahraniční rekreaci nebo příspěvek na dětské tábory;
- speciální volno na charitu, kdy každý zaměstnanec může během roku věnovat až dva pracovní dny na charitu, ať už je to pomoc seniorům, dětem nebo drogově závislým, organizaci zaměřené na ochranu životního prostředí či jinému obecně prospěšnému zařízení dle vlastního výběru.

Benefity v oblasti zajištění budoucnosti a životního komfortu:

- příspěvek na penzijní připojištění a životní pojištění v maximální výši 17 200 Kč (za podmínky stejné vysokého vlastního příspěvku zaměstnance);
- poukázky na stravování v hodnotě 80 Kč za odpracovanou směnu s příspěvkem zaměstnavatele;
- poskytování bankovních a finančních produktů Finanční skupiny ČS za zvýhodněných podmínek;
- zvýhodněné podmínky nákupu akcií Erste Bank;
- slevy na produkty pojišťovny Kooperativa, např. pojištění bytu, pojištění rodinného domu nebo domácnosti, pojištění rekreační budovy, cestovní pojištění a pojištění léčebných výloh v zahraničí nebo havarijní pojištění;
- výhody v rámci partnerské spolupráce s jinými společnostmi, zejména dodavateli Finanční skupiny ČS, kdy zaměstnanci mohou využívat například výhodnější tarif u mobilního telefonu, slevy na počítačovou techniku, slevy na nákup vozidel, na lázeňské pobyty, taxi službu, sportovní, relaxační a kosmetická studia, developerské projekty a další.

Pracovní prostředí:

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

Rovné příležitosti jsou součástí firemní kultury

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

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

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

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

Zaměstnanci jsou klíčovými tvůrci našich úspěchů. Děláme tedy všechno pro to, abychom nastolili atmosféru dynamické firemní kultury posilující motivaci a oceňující osobní iniciativu každého jednotlivce.

Hodnocení zaměstnanců

Zaměstnancům poskytujeme pro jejich práci a také spokojenost zpětnou vazbu:

ROzhovor se ZAměstnancem – ROZA

Péče o rozvoj zaměstnanců je přínosem pro celou společnost. Jsou to zaměstnanci, díky nimž fungujeme, prosperujeme a dosahujeme cílů. Jedním z nástrojů, který může napomoci rozvíjet potenciál zaměstnanců, motivovat je a připravit na plnění náročnějších úkolů, je tzv. ROZA (ROzhovor se ZAměstnancem).

ROZA je jednoduchý nástroj, který umí najít odpovědi na složité otázky zaměstnanců. Kterým směrem se chci v nejbližší době rozvíjet? Kam mám směřovat své úsilí? Dělám to, co dělám, dobře? V čem bych se měl zlepšit? Kde jsou moje silné stránky a prostor pro rozvoj? ROZA je nástrojem sebereflexe realizované v interakci s názorem další osoby – manažera, personalisty, nadřízeného. Na základě zhodnocení míry úspěšnosti zaměstnance při plnění dříve stanovených cílů osobního rozvoje dokáže stanovit, kudy se má ubírat jeho další vývoj. ROZA je formou vzájemné výměny zpětné vazby manažerů a zaměstnanců a podporuje diskusi o profesních perspektivách.

Firemní kultura

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

Program na rozvoj firemní kultury

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

Stálý zájem – průzkum spokojenosti

Informovanost o sociální situaci zaměstnanců, jejich problémech a potřebách je pro nás velmi důležitá. Pravidelně se provádí průzkumy spokojenosti zaměstnanců a na základě získaných poznatků se banka snaží zlepšovat pracovní prostředí, vedení/leadership a různými formami zaměstnaneckých výhod a bonusů podporovat loajalitu k firmě. Vedení naší banky se rozhodlo nezůstat jen u částečných

řešení a iniciovalo zavedení systematického způsobu dlouhodobého rozvoje firemní kultury. Tak, abychom se cíleně přibližovali k definované Vizi firemní kultury České spořitelny na všech úrovních naší organizace.

Dialog se zaměstnanci

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

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

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

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

Otevřená telefonní linka generálního ředitele (open line) Umožňuje zaměstnancům podělit se o své názory přímo s generálním ředitelem společnosti. Otevřená linka probíhá pravidelně už desátým rokem (od 2000), přibližně 3x ročně. V roce 2009 proběhla třikrát a zaměstnanci vznesli k různým tématům celkem 23 dotazů.

Snídaně s generálním ředitelem

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

Otevřená poštovní schránka (open mail)

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

Během roku 2009 poslali zaměstnanci do otevřené poštovní schránky celkem 38 dotazů. Nejčastěji se ptali na produkty banky, plány klíčových produktů, upřesnění zaměstnaneckých výhod a odměňování.

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

Jedná se o návštěvy, při kterých mají zaměstnanci možnost přímo diskutovat se členy nejvyššího vedení banky. Road show jsme zavedli v dubnu 2004. Od roku 2008 probíhá v rámci road shows setkání se zaměřením na komunikaci strategie FSČS, a to ve všech oblastních pobočkách a komerčních centrech, divizích centrály a téměř ve všech dceřiných společnostech.

Chaty se členy představenstva a vedením jednotlivých divizí

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

Blogy a diskusní fóra

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

Interní ombudsman

Řeší důvěrná a citlivá osobní podání současných i bývalých zaměstnanců a externích partnerů Finanční skupiny České spořitelny. Pro zaměstnance banky existuje od listopadu 2004, pro ostatní členy finanční skupiny pak od ledna 2006. V minulých letech se interní ombudsman nejčastěji zabýval problematikou pracovně – právních vztahů, od roku 2009 nabývají na významu zejména otázky z oblasti mezilidských vztahů a etiky v jednání a chování, kde velice úzce spolupracuje s Manažerem pro etiku. V roce 2009 se na interního ombudsmana obrátilo celkem 70 zaměstnanců

Certifikáty, ocenění ČS v oblasti lidských zdrojů:

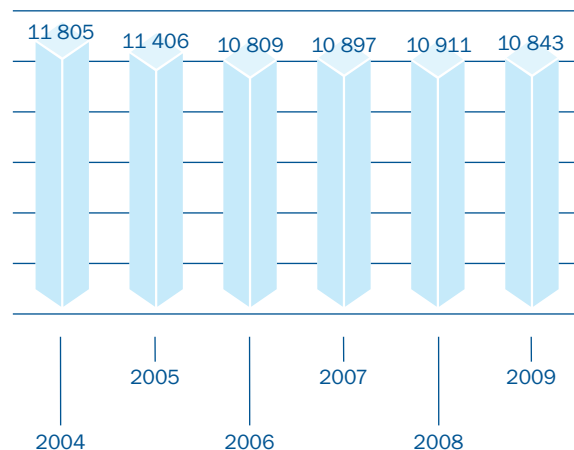
- Speciální cena za dobrý start: Ocenění firma roku 2008: rovné příležitosti (Gender Studies)
- Firma roku 2009: rovné příležitosti (Gender Studies)
- Cenu personalistů regionu Praha 2010: první místo pro program Diversitas

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

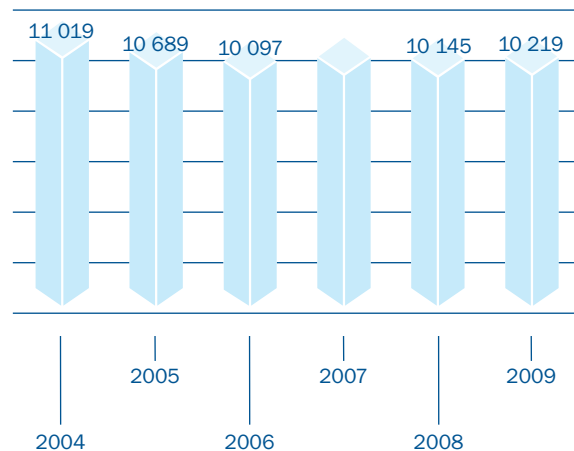
- American Chamber of Commerce HR Committee;
- Česká společnost pro rozvoj lidských zdrojů;
- Časopis HR Forum;
- Gender Studies;
- Rada projektu Rovné zacházení na pracovištích v Praze – Aperio – Společnosti pro zdravé rodičovství.

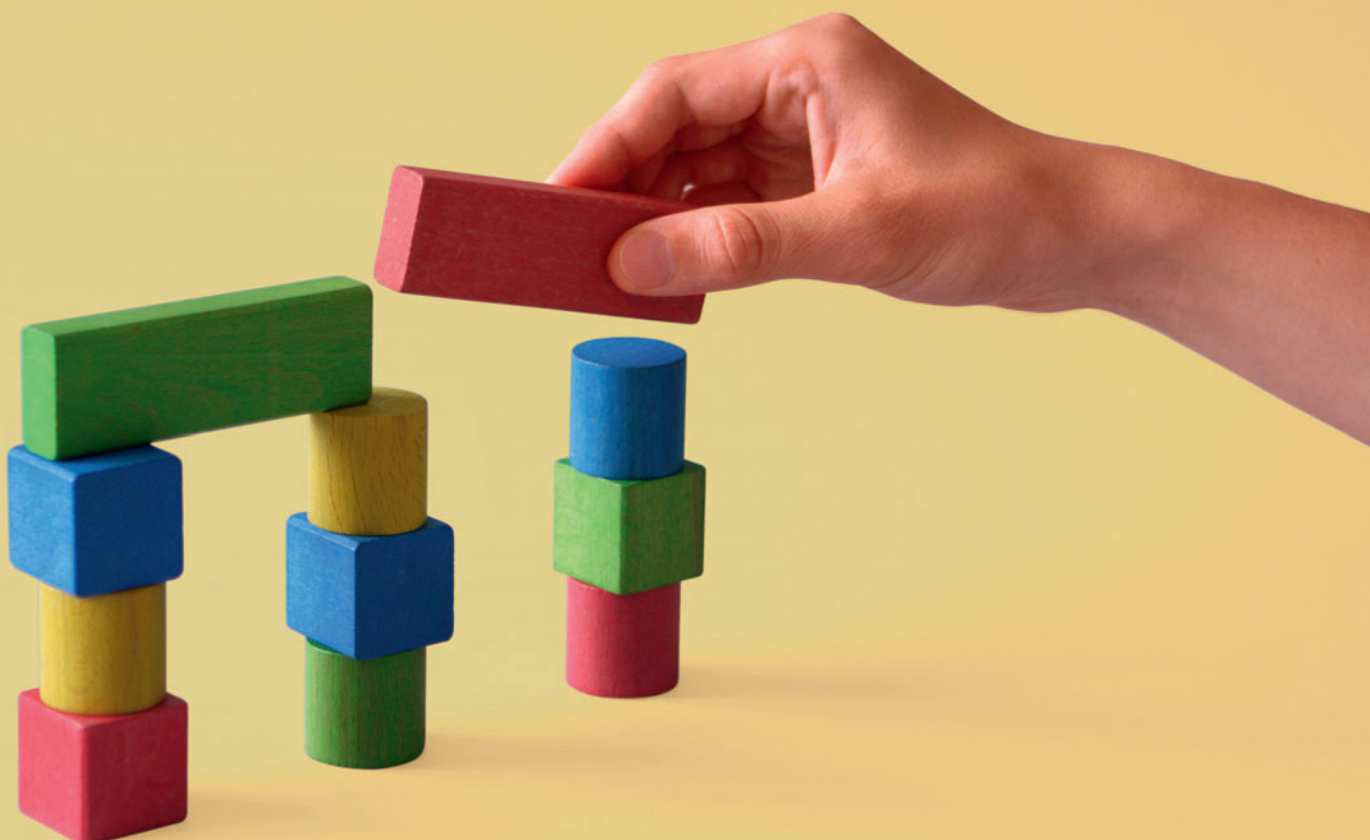
Počet zaměstnanců ČS a FSČS v jednotlivých letech:

Počet zaměstnanců Finanční skupiny



Počet zaměstnanců ČS





CSR projekty podle strategických pilířů

CSR stojí na třech pilířích – ekonomickém, sociálním
a na pilíři udržitelnosti životního prostředí.

CSR projekty podle strategických pilířů

Od roku 2002 máme vlastní Nadaci České spořitelny, díky níž můžeme pracovat na dlouhodobých strategických projektech s našimi partnery.

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

Ekonomický pilíř

Vzdělávání s primární, avšak nikoliv výlučnou orientací na finanční vzdělávání

Naši roli v oblasti vzdělávání vnímáme vůči všem zájmovým skupinám:

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

Vysoká škola ekonomická v Praze

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

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

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

V akademickém roce 2009/2010 byla na VŠE otevřena vedlejší specializace „Analytik finančního sektoru“, jejímž garantem je Česká spořitelna. Výuku vedou jak vyučující VŠE, tak manažeri České spořitelny. Studenti mohou pod vedením našich odborníků zpracovávat semestrální a diplomové práce, účastnit se projektů nebo odborných stáží.

Univerzita Hradec Králové

Univerzita Hradec Králové patří mezi mladé univerzity, jejichž vznik umožnily společenské změny po roce 1989. V současnosti tvoří svazek univerzity tři fakulty – pedagogická, informatiky a managementu a filozofická, které navštěvuje přes osm tisíc studentů.

Česká spořitelna se stala od počátku roku 2008 generálním partnerem Univerzity Hradec Králové. Spolupráce spočívá v podpoře vzdělávacích aktivit, zejména vědeckého výkonu začínajících akademických pracovníků, konferencí, publikační činnosti, předávání zkušeností manažerů České spořitelny studentům univerzity atd.

V akademickém roce 2010/2011 se bude spolupráce zaměřovat v rozvíjení stávajících aktivit zaměřených na podporu studentů a vzdělávání.

Vzdělávací semináře pro vysokoškoláky

Studentům pražských vysokých škol nabízíme od akademického roku 2009/2010 možnost účastnit se jednodenních seminářů zaměřených na rozvoj měkkých dovedností. Studenti si na těchto seminářích mohou zdokonalit např. své komunikační dovednosti, prezentační dovednosti či řízení projektů. Studenti tak mají možnost k dodatečnému vzdělání, díky kterému získají náskok před silící konkurencí na trhu práce.

Za absolvované semináře studenti platí symbolický poplatek. Vybrané prostředky budou pak věnovány na vybraný charitativní projekt, který podporujeme v rámci naší společenské odpovědnosti (péče o životní prostředí, stárnoucí společnost, drogová prevence) a o kterém budou moci sami studenti rozhodnout.

Tranzit.cz

Tranzit.cz je průkopnická transnárodní, transdisciplinární a transgenerační iniciativa působící v oblasti současného umění, ke které základní kámen položila současná Erste Group Bank. Tranzit se soustřeďuje na region střední a východní Evropy a ve své počáteční fázi především na Českou republiku, Slovensko a Rakousko.

Tranzit.cz podporujeme již od roku 2003. Finanční podpora směřuje zejména na podporu uměleckých knih, výstav, dokumentárních sympózií a mezinárodních projektů. Od roku 2007 probíhají přednášky, výstavy, projekce a další aktivity pro mladé umělce v galerii Tranzitdisplay.

V roce 2010 podpoříme zejména projekt MANIFESTA 8 – European Biennial of Contemporary Art a podporu grantového programu na rozvoj a podporu jednotlivých umělců a kurátorů.

Fórum dárců

Fórum dárců je občanské sdružení, které svojí činností již 10 let úspěšně podporuje rozvoj filantropie v České republice. Členy Fóra dárců jsou významné nadace a nadační fondy a také firemní dárci.

V roce 2003 jsme se stali jedním ze zakládajících členů Klubu firemních dárců DONATOR, jehož cílem je podpořit rozvoj strategické a transparentní firemní filantropie v České republice.

Od roku 2005 podporujeme celoroční vzdělávací cyklus seminářů a workshopů pro neziskové organizace i firemní dárcé s cílem profesionalizovat filantropické prostředí v České republice. Program Profesionalizujeme dárcé v ČR s Českou spořitelnou byl v roce 2009

zaměřen na finanční řízení a investování v období krize a účastnilo se ho téměř 200 účastníků.

V roce 2010 se název projektu mění na „Vzdělávací centrum pro rozvoj NNO s Českou spořitelnou“. Kromě vzdělávacích seminářů bude součástí projektu i kurz vyučovaný na VŠE v Praze, otevřený jak pro studenty, tak pro zástupce z řad neziskových organizací.

Poradna při finanční tísni

Obecně prospěšná společnost Poradna při finanční tísni zahájila svoji činnost v lednu 2008. Nově vzniklé poradenské centrum, jehož zakladateli jsou naše banka a Sdružení českých spotřebitelů, je vůbec první svého druhu v České republice i centrální Evropě.

Cílem Poradny je radit předluženým spotřebitelům, pomáhat jim hledat řešení v situaci, kdy jim může v důsledku neschopnosti splácet dluhy hrozit sociální vyloučení, a zároveň vyvíjet osvětovou činnost mezi potenciálními dlužníky, a přispět tak k principům odpovědného úvěrování. Všechny služby, které Poradna nabízí, včetně návrhu restrukturalizace aktiv a pasív, komunikace s finančními institucemi jménem klienta, psychologická pomoc, jsou nezávislé, nestranné a bezplatné.

V lednu 2009 byla otevřena nová pobočka v Ostravě. V pražské i ostravské pobočce Poradny při finanční tísni bylo za rok 2009 obslouženo 11 386 nových klientů. V roce 2010 se otevře pobočka v Ústí nad Labem. Nadále se bude pokračovat v přednáškové preventivní činnosti a využití možností Evropského roku boje proti chudobě.

Pomocná ruka

Prostřednictvím tohoto projektu nabízíme klientům, kteří ztratí zaměstnání (mají sjednané pojištění schopnosti splácet pro případ ztráty zaměstnání) a nejsou schopni hradit své závazky, možnost absolvovat zdarma osobní konzultaci a vzdělávací seminář v personální agentuře Manpower. Díky tomu se klientům zvýší šance najít si nové zaměstnání a udržet si tak svou životní úroveň.

Dámský investiční klub

Jako první banka v ČR jsme v únoru 2008 založili Dámský investiční klub, jehož členkami jsou pouze ženy se zájmem o investování. Česká spořitelna tak navázala na tradici Erste Group, kde klub existuje již od roku 2002. Zároveň jsme k založení dámského investičního klubu inspirovali další země Erste Group: Slovensko, Maďarsko, Chorvatsko a Rumunsko.

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

K 31. prosinci 2009 měl klub 1 843 registrovaných členek. Téměř 70 % z nich má již zkušenosti s investováním. Zhruba 75 % členek jsou zároveň klientkami České spořitelny. V roce 2009 proběhla dvě odborně-společenská setkání a vyšla čtyři čísla klubového časopisu Lady In, která byla distribuována členkám klubu zdarma.

Pro rok 2010 jsou naplánována dvě až tři odborně-společenská setkání a další čtyři vydání klubového časopisu. Nadále se bude rozvíjet spolupráce se stávajícími partnerskými organizacemi a bude pokračovat intenzivní komunikace s členkami klubu.

Sociální pilíř

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

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

- klientům (produkty a služby speciálně upravené pro seniory, bankomaty pro nevidomé);
- zaměstnancům (rovné příležitosti, zaměstnávání na částečné úvazky);

- společnosti, ve které působíme (podpora projektů pro seniory, projekty zaměřené na drogovou problematiku);
- akcionářům (stabilní vztah zaměstnavatel–zaměstnanec, loajalita zaměstnanců).

Charita Česká republika

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

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

Kromě toho se spolupodílíme i na realizaci dalších projektů: např. v roce 2002 to byly projekty v rámci kampaně „Pomozme matkám s dětmi v tísní“, v roce 2003, který byl vyhlášen OSN rokem handicapovaných, směřovala naše spolupráce právě k této cílové skupině. Od roku 2004 převzala generální partnerství Nadace ČS a přispěla dále k realizaci dalších projektů, z nichž některé jsou orientované na léčbu drogových závislostí, jiné bojují proti domácímu násilí páchanému na ženách a další se orientují například na psychicky nemocné.

V roce 2009 byly za finanční přispění Nadace ČS zakoupeny automobily pro Domovy pro seniory v Nížkově a Mukařově a pro charitní službu v Hodoníně a Náchodě či schodolez pro Domov pokojného stáří v Plzni nebo signalizační zařízení pro Domov pokojného stáří v Javorníku.

V období 2010 se Nadace ČS bude podílet nejen na zajištění Tříkrálové sbírky 2011, ale s její finanční pomocí budou např. provedeny stavební úpravy v Domech pro seniory v Hnojníku a v Mukařově a zakoupeno vybavení pro Dům klidného stáří sv. Anny

v Sousedovicích u Strakonice, založeno nízkoprahové zařízení pro děti mládež v Židlochovicích nebo podpořeno Centrum sociální rehabilitace sv. Vavřince a sociálně terapeutických Dílen sv. Josefa v Měclově.

Život 90

Život 90 zajišťuje humanitární služby pro seniory. Pražský „Dům seniorů Portus“ provozuje klubovny, poradny, dopravu pro zdravotně postižené seniory, informační služby a mnohé další činnosti včetně vzdělávacích kurzů a divadla. Kromě Prahy působí sdružení i v dalších třech pobočkách, a to v Hradci Králové, Jihlavě a Zruči nad Sázavou.

Spolupráci s Živodem 90 jsme zahájili v roce 1992, kdy jsme podpořili televizní vysílání pro seniory, a v následujících letech pak opakovaně přispívali na rekonstrukci a posléze i na vybavení Domu seniorů Portus. V roce 2004 roli partnera převzala Nadace ČS, která v letech 2004–2007 přispívala na rozšíření služby tísňové péče AREION.

V roce 2008 a 2009 se Nadace ČS podílela na založení a dalším rozvoji portálu SENIORUM a v roce 2010 se věnuje podpoře Centra denních služeb, které funguje v rámci domu Portus.

V minulém roce jsme také pravidelně přispívali do rubriky „vzdělávací seriál pro seniory“ v časopise Generace, který vydává Život 90. Cílem je osvěta, vysvětlení pojmů a souvislostí s ohledem na seniory. Jednotlivá témata byla zaměřena na platební karty, bankomaty, co dělat, aby peníze neztrácely hodnotu, jak si chytře půjčit a jak ovládat bankovní účet z pohodlí svého domova. Do rubriky bude Nadace přispívat také v roce 2010.

Nadační fond Klausových

Cílem projektu „Senioři komunikují“, u jehož zrodu stála Nadace ČS spolu s Nadačním fondem manželů Livie a Václava Klausových, je podpořit vzdělávání seniorů v oblasti ovládání a užívání osobních počítačů, mobilních telefonů a platebních karet. Projekt se zaměřuje na tu skupinu seniorů, která doposud neměla možnost

a příležitost se blíže seznámit se zmíněnými moderními komunikačními prostředky, a snaží se je naučit jejich používání alespoň v základních funkcích.

V roce 2009 se realizovalo 170 kurzů ve 132 městech a účastnilo se jich přes 1 700 seniorů, z nichž 70 % ženy. Toto číslo dokládá, jak velký zájem o moderní technologie mezi našimi seniory je a jak zásluhou činnosti Nadačního fondu manželů Klausových za podpory Nadace České spořitelny v této oblasti vyvíjí. Vzhledem k tomuto faktu se nadace rozhodla podpořit i 4. ročník projektu, který probíhá v roce 2010.

SANANIM

Občanské sdružení SANANIM je největší nestátní organizací v České republice poskytující služby v oblasti péče a léčby závislostí na nealkoholových drogách. Vzniklo v roce 1990 a v průběhu více než deseti let se mu podařilo docílit provozování komplexního, uceleného systému péče o drogově závislé.

S občanským sdružením SANANIM spolupracujeme již od roku 2000. V roce 2004 převzala naše generální partnerství Nadace ČS, která zejména přispívá na rekonstrukci terapeutického centra v Karlově, jež se zaměřuje na prevenci a léčbu mladistvých a matek s dětmi.

V roce 2009 Nadace ČS přispěla finančními prostředky na další fázi rekonstrukce hospodářské budovy terapeutické komunity v Karlově a dále na vybavení Doléčovacího centra, Denního stacionáře a Poradenského centra pro rodiče v Café Therapy v Praze. Podporou stejných projektů se Nadace ČS zabývá i v roce 2010.

Drop In

Středisko prevence a léčby drogových závislostí – obecně prospěšné společnosti Drop In se stalo naším partnerem v oblasti boje proti drogám v roce 2007, kdy Nadace ČS zakoupila mobilní ambulanci pro poskytování terénních služeb (projekt Streetmobil). Drop In se zaměřuje na ambulantní kontakt, první pomoc,

poradenství a terapii drogových problémů v intenci tzv. harm reduction – racionální snižování rizik, která z drogové problematiky jako celku vyplývají.

V roce 2009 Nadace ČS pokračovala v podpoře projektu Streetmobil zaměřeného na navazování nových kontaktů, poradenství a minimalizaci zdravotních a sociálních rizik u populace zasažené návykovými látkami nealkoholového typu. Nově se podílela na činnosti Centra pro rodinu, které zajišťuje prevenci specifických vývojových poruch u dětí, které jsou ohroženy drogami a to zejména v prenatálním období a Centra následné péče, které pracuje s klienty tak, aby se rizikové návyky získané v předcházející etapě života staly minulostí.

V roce 2010 Nadace ČS spolupracuje na projektech Nízkoprahového střediska a Centra metadonové substituce v Praze 1 a Praze 2.

Environmentální pilíř

Udržitelný rozvoj a péče o životní prostředí, ve kterém žijeme

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

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

Nadace VIA

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

Nadace ČS je od roku 2006 generálním partnerem grantového programu Nadace VIA „Pomáháme lidem zlepšovat místo, kde žijí“. Cílem projektu je obnova či přeměna nepoužívaných nebo zarostlých prostranství ve veřejné prostory, které mohou používat všechny věkové kategorie. Ve vybraných místech tak domácí neziskové organizace – s technickou a finanční podporou Nadace VIA – vylepšují životní prostředí své obce nebo města. Program zároveň výrazně přispívá k oživení zájmu místních obyvatel o domácí dění, protože je aktivně zapojuje do všech fází plánování i obnovy či výstavby.

V roce 2009 podpořila Nadace ČS již 7. ročník programu. V jeho rámci bude do konce roku 2010 v Kyjovicích na Opavsku zkrášlena plocha ve veřejném areálu místní TJ Sokol, vybudována odpočinková zóna v centru obce Jarošov a zóna pro setkávání místních i chalupářů v obci Kololeč a upraveno centrum v Dešenicích. Změnu k lepšímu čeká také veřejné prostranství v obci Ohaře. 7. ročník programu tak zvýší počet měst a obcí na 35, kde Nadace VIA ve spolupráci nejprve s Českou spořitelnou a pak s Nadací České spořitelny přispěla k hezčímu prostředí i bohatšímu komunitnímu životu.

Nadace Partnerství

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

Nadace ČS zastává roli partnera Nadace Partnerství a generálního partnera projektu „Zelené stezky – Greenways“ od roku 2004, kdy navázala na úspěšnou spolupráci Nadace Partnerství a České spořitelny.

Zelené stezky – Greenways jsou trasy, komunikace nebo přírodní koridory využívané v souladu s jejich ekologickou funkcí a potenciálem pro sport, turistiku a rekreaci. Cílem je zlepšení kvality života obyvatel měst i obcí se zaměřením na bezpečnou dopravu, šetrnou turistiku, ochranu přírodního a kulturního dědictví a zdravého životního stylu.

V roce 2009 bylo z příspěvku Nadace ČS společně s Nadací Partnerství mimo jiné přiděleno 19 grantů místním neziskovým organizacím na úpravu či vybudování dalších úseků stezek. Zorganizováno bylo nejméně 10 akcí spojených s Greenways, rozšířila se spolupráce místních partnerů Greenways s pobočkami České spořitelny.

Projekt Greenways bude Nadace ČS podporovat i v roce 2010.

Český svaz ochránců přírody

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

Nadace ČS navázala v roce 2006 na úspěšnou několikaletou spolupráci ČSOP a České spořitelny a až do současnosti podporuje v roli generálního partnera Národní síť stanic pro handicapované živočichy. Jedná se o stanice první pomoci, jejichž hlavním úkolem je zabezpečit první a rychlou odbornou pomoc všem nalezeným a dočasně handicapovaným živočichům a umožnit jejich další plnohodnotný návrat do přírody. Nadace České spořitelny je i generálním partnerem kampaně Zvíře v nouzi, jejíž cílem je získávat finanční prostředky právě na provoz záchranných stanic a do podpory zapojit i širokou veřejnost.

Za rok 2009 bylo do záchranných stanic přijato 10 954 živočichů, z nichž se do přírody podařilo vrátit 47 %.

Spolupráce s ČSOP na záchraně handicapovaných živočichů pokračuje i v roce 2010.

Zapojení zaměstnanců i klientů

Věříme, že nejvýnosnější a nejcennější projekty jsou ty, které se zaměřují nejen na dárcovství finančních prostředků, ale i na aktivní osobní zapojení

zaměstnanců i klientů banky do společensky přínosných činností.

Zaměstnanci se v roce 2009 zapojili kromě Dnů pro charitu (viz Firemní dobrovolnictví str. 41) například do projektů Senioři komunikují, kdy seniory seznamovali s používáním platebních karet. Navíc mají také možnost podpořit vybrané nadační projekty finančně.

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

Firemní dobrovolnictví – Den pro charitu s Českou spořitelnou

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

Firemní dobrovolnictví je další způsob, jak dokázat, že se chceme o část svého úspěchu podělit se společností, kde působíme a pomoci tak potřebným. Vedle finančních a věcných darů proto věnujeme také práci a čas zaměstnanců. Každý z našich zaměstnanců může během roku věnovat dva pracovní dny na charitativní a obecně prospěšné aktivity. V roce 2009 se Dnů pro charitu s Českou spořitelnou zúčastnilo 1 252 zaměstnanců (o 35 % více než v roce 2008), kteří byli pomáhat potřebným ve více než 90 neziskových organizacích po celé České republice. Zaměstnanci mohou využít hromadně organizovaných dnů, nebo jít pomáhat individuálně kdykoli během roku. Stále větší oblibu si získávají týmové akce „na míru“ pro skupiny dobrovolníků.

Projekt firemního dobrovolnictví byl oceněn již dvakrát (v roce 2009 a 2008) 1. místem v soutěži TOP Firemní filantrop v kategorii „Zapojování zaměstnanců do veřejně prospěšných aktivit“. Porota zejména

ocenila, jakým rozsahem a formou projekt přispívá ke kultivaci firemního prostředí ve vztahu k společenské odpovědnosti.

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

Bonus program

Každý držitel platební karty České spořitelny dostává při použití karty zvláštní věrnostní body. Tyto body pak lze vyměnit za různé dárky – od předplatného časopisu až po letenky. Nabídku odměn jsme v roce 2005 rozšířili o charitativní projekty, na něž mohou klienti své věrnostní body posílat. V roce 2009 jsme realizovali dva takové projekty s názvem „Nový start – Terapeutická komunita Karlov“ a „Astra – denní centrum pro seniory“, na které se prostřednictvím tohoto programu věnovalo více než 100 tisíc Kč.

NEJvíce bodů věnovaných na charitu jedním klientem: 91 500 Bonus bodů na pořízení vybavení pro Domov pokojného stáří sv. Alžběty v Plzni a Domov pokojného stáří sv. Františka v Javorníku;

NEJrychleji ukončený projekt: vybavení prenatální místnosti pro Kojenecký ústav v Opavě, potřebný počet bodů nasbírán pouhých 19 dní od vyhlášení;

NEJčastějšími dárči jsou ženy ve věku 25–35 let;

MUŽI tvoří z celkového počtu klientů, kteří na charitu přispívají, v průměru 36 % charitativní projekty patří k nejčastěji objednávaným odměnám.

Grantový program na podporu individuálního dobrovolnictví

Je určen zaměstnancům, kteří pracují ve svém volném čase pro neziskové organizace. Prostřednictvím grantů financujeme projekty v oblasti pomoci lidem v nouzi a udržitelný rozvoj. O vítězných projektech hlasují všichni zaměstnanci banky. V roce 2009 byly podpořeny tři

projekty v celkové hodnotě 99 000 Kč. V roce 2010 bude vybráno a financováno šest projektů v celkové částce 180 000 Kč.

Nadace České spořitelny

V roce 2002 jsme založili vlastní Nadaci České spořitelny. Nadace je klíčovým nástrojem našeho působení v oblasti firemní filantropie a zaměřuje se na oblasti sociálního rozvoje, které jsou jinak často ostatními dárči přehlíženy, ať už jde o péči o seniory, či drogově závislé, kteří se snaží ze své závislosti vymanit. Kromě těchto činností se nadace zaměřuje také na ochranu životního prostředí a na vzdělávání. V roce 2009 jsme společně – Česká spořitelna a Nadace ČS – věnovali na různé obecně-prospěšné projekty více než 50 mil. Kč. Za své působení v sociální oblasti a za svou filantropickou činnost jsme pravidelně oceňováni českým Fórem dárců jako jedna ze společností, které na dobročinnost věnují nejvíce prostředků. Nadace ČS na realizaci svých projektů používá výnosů z investování nadačního jmění, které jí věnoval zřizovatel, tedy Česká spořitelna.

Nadace ČS:

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

Nadace ČS v obchodních místech ČS

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

Pozice České spořitelny v oblasti firemní filantropie

Jsme jedním z lídrů firemní filantropie a CCI (Corporate Community Investment) v České republice. V roce 2009 jsme získali cenu Top Filantrop v kategorii Partnerství se zaměstnanci a v kategorii Absolutní objem poukázaných prostředků jsme se s více než 50 mil. opět stali nejštedřejším bankovním ústavem v České republice.

TOP 10

**Největší mecenáši
v České republice
v roce 2009 (částky
v Kč za rok 2008)**

Skupina ČEZ	261 274 376
OKD	78 506 200
Česká spořitelna	50 440 423
Komerční banka	41 892 000
ČSOB	36 596 223
ČEPS	35 385 000
RWE Transgas	35 800 000
Metrostav	31 619 945
Telefónica O2 ČR	30 112 910

Česká spořitelna, a. s.
Olbrachtova 1929/62
140 00 Praha 4
Tel.: 261 071 111
Informační linka: 800 207 207
www.csas.cz
csas@csas.cz

Materiál pro veřejnost