

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ



ČSOB



ČSOB přátelská
odpovědná

ZPRÁVA O UDRŽITELNÉM ROZVOJI SKUPINY ČSOB V ROCE 2011

Obsah

1. O Zprávě	4	5.4 Školící a rozvojové programy jsou důležité	27
2. Skupina ČSOB	7	5.5 Zaměstnancům nabízíme výhody	28
2.1 Základní finanční údaje	8	5.6 Systematicky podporujeme interní spolupráci	29
2.2 Hlavní inovace a změny ve skupině ČSOB	9	5.7 Staráme se o ty, kteří ze skupiny ČSOB odcházejí	30
3. Udržitelný rozvoj ve skupině ČSOB	11	6. Naš odpovědný přístup k životnímu prostředí	32
3.1 Co je pro nás nejdůležitější	12	6.1 Ekologická administrativní budova v Praze	33
3.2 Politika udržitelného rozvoje	13	6.2 Vnitřní opatření a iniciativy ke snížení emisí uhlíku	35
3.3 Naši partneři	14	6.3 Ohled k životnímu prostředí při poskytování úvěrů	36
3.4 Výhled pro rok 2012	15	6.4 K ohleduplnému chování motivujeme své zaměstnance	37
4. Naš odpovědný přístup ke klientům	17	7. Naš odpovědný přístup k okolí	39
4.1 Zajišťujeme kvalitu na prodejních místech	18	7.1 Oblasti podpory v roce 2011	40
4.2 Sledujeme pravidla obchodní etiky	19	7.2 Vzdělání a finanční gramotnost	41
4.3 Nabízíme možnost investování		7.3 Napomáháme k integraci zdravotně znevýhodněných občanů	43
do společensky odpovědných fondů	20	7.4 Pomáháme dobrým nápadům v regionech	44
4.4 Nabízíme speciální produkty	21	7.5 Bojujeme za bezpečnější internet	45
5. Naš odpovědný přístup k zaměstnancům	23	7.6 Zaměstnanci pomáhají společně	46
5.1 Kdo jsme	24	7.7 Filantropické kampaně	47
5.2 Novinky v oblasti zaměstnanců	25	7.8 Pomáhá celá skupina ČSOB	48
5.3 Rozhoduje kvalita a znalosti	26	7.9 Upevňujeme spolupráci s neziskovým sektorem	50

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ



DÁRCOVSTVÍ

Slovo „filantropie“ pochází z řeckého filein (milovat) a anthrópos (člověk) – tedy láska k člověku. Filantropie znamená humanisticky motivovanou dobročinnost, darování peněz, zboží, času nebo úsilí za obecně prospěšným účelem, zpravidla v delším časovém horizontu a s jasně definovanými cíli.

Téměř dvě třetiny Čechů přispívají ročně až pěti sty korunami na dobročinné účely. Jednorázově jsme nejčastěji ochotni darovat až sto korun.

Téměř polovinu z poskytnutých darů tvoří příspěvky z firemního dárcovství.

Kampaň „Kdo, když ne já“; zdroj: průzkum ČSOB „Proč Češi pomáhají?“ a www.neziskovky.cz

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

„Vážení čtenáři,

mám velkou radost, že se společenská odpovědnost stává velmi přirozenou součástí naší každodenní reality. Ostatně s novými nápady a projekty přicházíme každý rok. Letos jsme v ČSOB Nadačním programu vzdělání opět vyšší měrou podpořili naše dlouhodobé téma zvyšování finanční gramotnosti české veřejnosti. Naším zaměstnancům jsme poskytli další příležitosti, jak se zapojit do pomoci svému okolí.

A interní kampaní „Kdo, když ne já“ jsme je také povzbudili k zamyšlení, jak i malá pomoc může uskutečnit „velké“ věci. Další drobná zlepšení jsou vidět ve fungování naší společnosti. Jako příklad může sloužit úspěšně se rozvíjející Program pro maminky a tatínky či úsporná řešení, která jsme našli a implementovali ve prospěch životního prostředí. Jsem rád, že mohu pracovat ve slušné firmě spolu s mnoha zajímavými a inspirativními, dobro konajícími lidmi. Těším se na to, jak budeme naši společenskou odpovědnost dále spolu rozvíjet.

Přál bych si, aby tato Zpráva pro vás byla inspirací.“



Pavel Kavánek

generální ředitel
a předseda představenstva



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

Společenská odpovědnost ČSOB

Každá firma by měla mít svůj vlastní příběh, s nímž se všichni dovedou ztotožnit. Součástí našeho příběhu je odpovědnost. Odpovědnost vůči společnosti. Ta vypovídá o našem charakteru a způsobu myšlení. Odráží to, jak se celá firma i my jednotlivě chováme ke svému okolí – ke klientům, k dodavatelům, ke kolegům i sami k sobě. V našem příběhu jde o pozitivní ovlivňování prostředí, v němž působíme. Náš malý příběh tak může obohatit velký příběh naší země a lidí, kteří v ní žijí.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ



MÍSTO, KDE ŽIJI

Nejsnadnějším způsobem, jak třídit odpad, je začít přímo v místě jeho vzniku, tedy v domácnostech. Téměř všichni obyvatelé České republiky mají dnes možnost třídit odpady. Třídění je trend. Dvě třetiny z nás ho považují za samozřejmost. Konec konců, proč ne – vždyť k nejbližším kontejnerům na tříděný odpad to máme v průměru jen 110 metrů daleko.

Kampaň „Kdo, když ne já“; zdroj: www.jaktridit.cz

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

2.1 Základní finanční údaje

2.2 Hlavní inovace a změny

Skupina ČSOB



Úspěšné využívání nových myšlenek je investicí do budoucnosti jak firmy, tak společnosti.

Naše skupina ČSOB je jedním z největších poskytovatelů finančních služeb v České republice. Jsme součástí mezinárodní bankopojišťovací skupiny KBC, která aktivně působí v Belgii a v regionu střední a východní Evropy. Díky síle svých značek ČSOB (pro bankovníctví, pojištění, správu aktiv, penzijní fondy, leasing a factoring), Era / Poštovní spořitelna* (dostupné bankovníctví pro nejširší vrstvy), Hypoteční banka (hypotéky) a ČMSS (financování bydlení) zaujímáme silnou pozici ve všech segmentech českého finančního trhu. Stavíme přitom na pevném a dlouhodobém partnerství s každým klientem, ať už v oblasti osobních a rodinných financí, nebo ve financování malých a středních firem či velkých korporací.

**Era / Poštovní spořitelna je součástí Československé obchodní banky, a .s.*

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

2.1 Základní finanční údaje

2.2 Hlavní inovace a změny

Základní finanční údaje

Údaje v mld. Kč	2011	2010	Y/Y
Čistý zisk	11,2	13,5	-17 %
Provozní výnosy	32,8	33,0	-1 %
Provozní náklady	14,9	14,5	+2 %
Úvěrové portfolio	441,1	401,9	+10 %
Vklady celkem	611,6	596,1	+3 %

V roce 2011 dosáhl vykázaný zisk skupiny ČSOB 11,2 mld. Kč. Ziskovost hlavních obchodních aktivit vzrostla, avšak jednorázové znehodnocení řeckých dluhopisů ubralo 2,5 mld. Kč, což ve výsledku způsobilo 17% snížení čistého zisku oproti stejnému období minulého roku.

Provozní výnosy poklesly mimo jiné vlivem navýšení roční platby do fondu pojištění vkladů o 163 mil. Kč kvůli zvýšení sazby pojištění vkladů.

V ČSOB důsledně řídíme náklady, zároveň ale pokračujeme ve vybraných investicích v oblasti ICT a lidských zdrojů, z toho důvodu provozní náklady za rok 2011 rostly meziročně o 2 %.

Úvěrové portfolio rostlo v šesti po sobě jdoucích čtvrtletích a dosáhlo 441,1 mld. Kč, což je o 10 % více oproti roku 2010. K zrychlení růstu došlo v druhé polovině roku, a to hlavně díky korporátním úvěrům a hypotékám. Vklady celkem se vyšplhaly na 611,6 mld. Kč (meziročně + 3 %).

Kompletní finanční informace naleznete ve Výroční zprávě ČSOB za rok 2011.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

2.1 Základní finanční údaje

2.2 Hlavní inovace a změny

Hlavní inovace a změny ve skupině ČSOB

Stále přinášíme na trh nové či vylepšené služby, inovujeme distribuci a zároveň zjednodušujeme procesy tak, aby co nejvíce souzněly s potřebami klientů. Na přelomu roku 2011/2012 jsme například jako první z velkých finančních skupin v ČR připravili **novou aplikaci pro chytré telefony a tablety**.

V oblasti **hypotečních úvěrů** jsme představili produkty s využitím progresivního nebo degresivního způsobu splácení a zvýšili jsme **bezpečnost plateb kartou na internetu** pomocí technologie 3D Secure. Během roku 2011 začaly naše pobočky ČSOB upravovat svou pracovní dobu tak, aby vyšly vstříc klientům. Mimo jiné jsme zavedli i otevírací doby o víkendech. Hypoteční banka zase otevřela virtuální pobočku pro klienty, kteří se jen stěží dostávají do kamenné pobočky banky.

V soutěži Banka roku 2011 jsme v hlasování handicapovaných klientů získali ocenění *Banka bez bariér*. Era / Poštovní spořitelna pak byla v soutěži Hospodářských novin *Nejlepší banka 2011* vyhlášena *Klientsky nejprívětivější bankou v České republice*.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ



PRVNÍ POMOC

Zásada první pomoci se řídí heslem „Vše, co potřebuješ, jsou dvě ruce“. Kromě nich je však nutná i odvaha a ochota zachránit lidský život a také jistá míra základních znalostí. Někteří lidé se příliš bojí, že nesprávnou první pomocí mohou pacientovi ublížit. Ze zkušeností záchranářů ale vyplývá, že lhostejnost, nezájem a nečinnost škodí daleko více.

Kampaň „Kdo, když ne já“

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

3.1 Co je pro
nás nejdůležitější

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

3.2 Politika
udržitelného rozvoje

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

3.3 Naši partneři

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

3.4 Výhled pro rok 2012

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

Udržitelný rozvoj ve skupině ČSOB

Naším cílem je zvýšení kvality života společnosti a podpora její udržitelné budoucnosti.

Budoucnost skupiny ČSOB je spojena s neustálými změnami společnosti. Sledujeme trendy, nacházíme příležitosti a nabízíme řešení. Jde nám nejen o kvalitu finančního života, ale i o kvalitu života jako takového.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

3.1 Co je pro
nás nejdůležitější

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

3.2 Politika
udržitelného rozvoje

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

3.3 Naši partneři

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

3.4 Výhled pro rok 2012

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

Co je pro nás nejdůležitější

Naši klienti

Vztah s klientem stavíme na **dlouhodobém partnerství a individuálním přístupu**. Názory, přání i stížnosti klientů jsou pro nás velmi důležité. Přehodnotili a zlepšili jsme evidenci klientských podání a urychlili jejich řešení.

Naši zaměstnanci

Zaměstnanci tvoří klíčovou hodnotu skupiny ČSOB. Jsou páteří našeho fungování, péče o ně je jednou z nejdůležitějších součástí naší strategie společenské odpovědnosti. Snažíme se pro ně vytvářet prostředí, ve kterém se budou cítit dobře, a to nejen v rámci pracovních povinností. Zpřístupňujeme naše pracoviště pro kolegy s handicapem.

Životní prostředí

Naše péče o životní prostředí spočívá především v našem ohleduplném chování. Nová ekologická budova skupiny ČSOB vydává znatelný signál, že i budovy obřích rozměrů mohou minimalizovat dopad na životní prostředí a zároveň jsou schopny si udržet vysokou uživatelskou kvalitu.

Naše okolí

Dlouhodobě se snažíme o **zvyšování kvality života ve společnosti**. Podporujeme **finanční gramotnost obyvatelstva**. Vyhledáváme aktivity, které motivují zaměstnavatele k tomu, aby **vytvářeli pracovní příležitosti pro zdravotně znevýhodněné spoluobčany**. Podporujeme poskytovatele sociálních služeb a partnery, kteří zlepšují život slabším, a to vždy v duchu vysoké úrovně kvality, dostupnosti a transparentnosti. Pomáháme dobrým **nápadům a rozvoji života v regionech**. Snažíme se přispět k větší bezpečnosti dětí. Do filantropických aktivit **zapojujeme své zaměstnance**.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

3.1 Co je pro
nás nejdůležitější

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

3.2 Politika
udržitelného rozvoje

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

3.3 Naši partneři

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

3.4 Výhled pro rok 2012

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

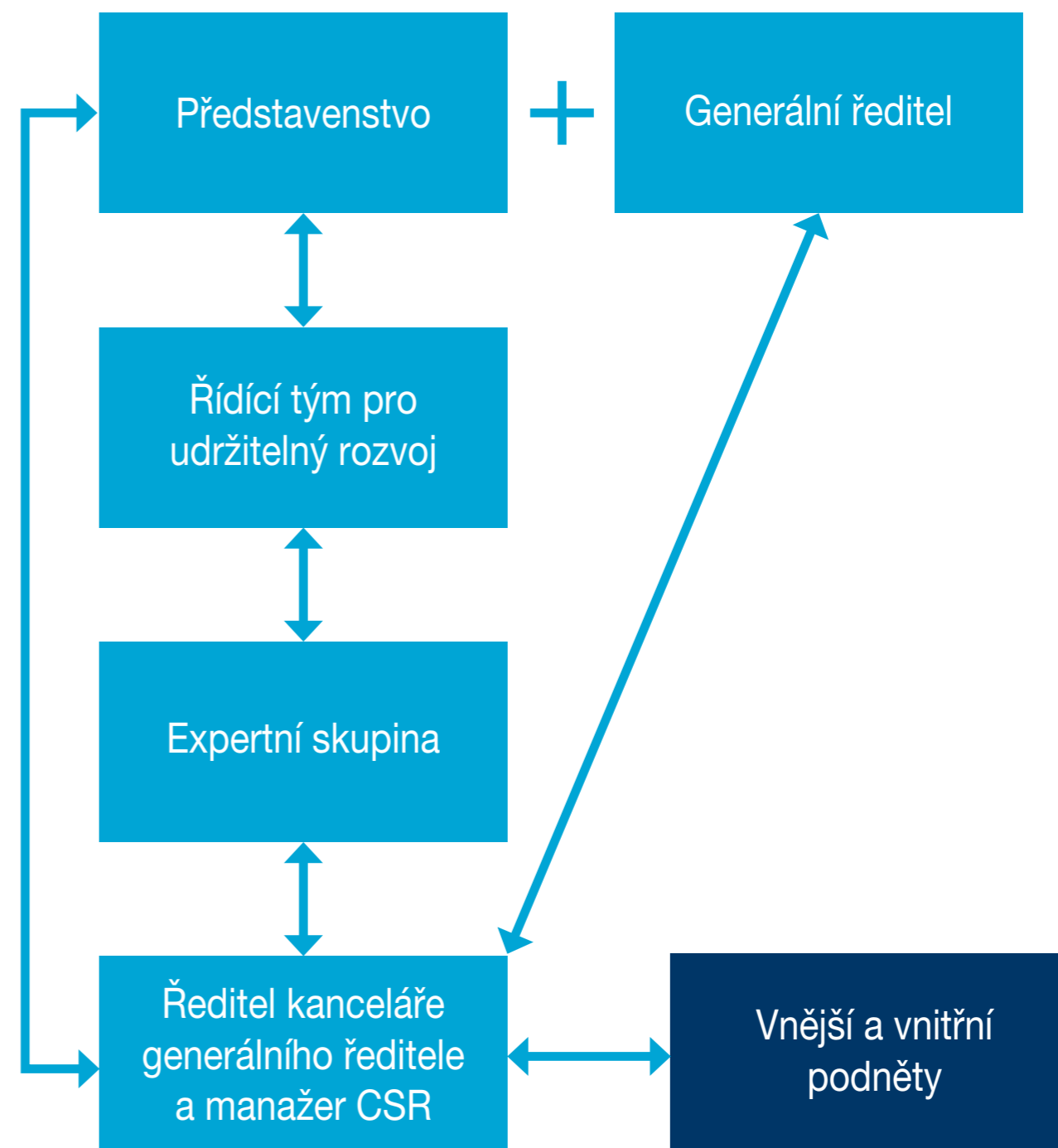
Politika udržitelného rozvoje

Existence politiky pro udržitelný rozvoj ukazuje na důležitost, kterou této koncepci ve skupině ČSOB přikládáme. Koncepce byla schválena v roce 2006 a je aktualizovaná podle vyvíjejících se potřeb: stanovuje strategické směřování a hlavní cíle v jednotlivých oblastech, nástroje k jejich dosažení, klíčové oblasti působení a řídicí a schvalovací procesy. Je schvalovaná představenstvem.

Řízení udržitelného rozvoje

Řídicí tým pro udržitelný rozvoj *určuje strategické směřování udržitelného rozvoje*. Členy týmu jsou i zástupci nejvyššího managementu skupiny.

Vedle řídicího týmu pracuje Expertní skupina, která na základě pevně stanovených kritérií a pravidel *rozhoduje o všech aktivitách a projektech*. Základním kritériem při rozhodování o realizaci je přitom kvalita a důvěryhodnost.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

3.1 Co je pro
nás nejdůležitější

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

3.2 Politika
udržitelného rozvoje

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

3.3 Naši partneři

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

3.4 Výhled pro rok 2012

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

Naši partneři

Strategie udržitelného rozvoje je postavena na pravidelném a průběžném dialogu s předními osobnostmi a subjekty působícími na tomto poli. Jsme členy platformy *Byznys pro společnost*, v rámci které diskutujeme o vlastních projektech a aktivně vyhledáváme podněty pro další zdokonalení strategie udržitelného rozvoje. Pravidelně se účastníme konferencí a workshopů na téma společenská odpovědnost. Na našich projektech spolupracujeme s *Nadací VIA*, *VŠE*, *Neziskovky.cz*, *Nadačním fondem pro podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením* a dalšími organizacemi. Od roku 2007 efektivitu finančních prostředků investovaných do společensky odpovědných projektů měříme prostřednictvím metodiky Standard odpovědná firma.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

3.1 Co je pro
nás nejdůležitější

3.2 Politika
udržitelného rozvoje

3.3 Naši partneři

3.4 Výhled pro rok 2012

Výhled pro rok 2012

V roce 2012 chceme pracovat na prohloubení investic v rámci jednotlivých klíčových témat. V **ČSOB Nadačním programu vzdělání** budeme hledat nové projekty zvyšující finanční gramotnost a ještě více se zaměříme na ty projekty, které vzdělávají interaktivní formou. Pod hlavičkou platformy Byznys pro společnost nadále povedeme tematickou skupinu, jejímž cílem je pomoci zaměstnavatelům nastavit korektní **politiku zaměstnávání osob se zdravotním postižením**. V dobrovolnickém programu **Pomáháme společně** nabídneme zaměstnancům další aktivity, jak se zapojit a pomáhat svému okolí. Stejně tak budeme v roce 2012 hledat *nová témata filantropické podpory*.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ



MŮJ ČAS A RODINA

Dělit čas mezi prací, koníčky a rodinu je jeden z nejobtížnějších úkolů. Stihnout vše dokonale sice nelze, ale rozhodně pomůže, když se čas lépe zorganizuje. Téměř tři čtvrtiny rodičů, zaměstnanců ČSOB, uvažují o zapojení do pracovního procesu v průběhu rodičovské dovolené. 12 % jich v tuto chvíli již na částečný úvazek pracuje. Přitom republikový průměr jsou pouhá 3 %.

Kampaň „Kdo, když ne já“; zdroj: průzkum HR ČSOB

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

4.1 Zajišťujeme kvalitu
na prodejních místech

4.2 Sledujeme pravidla
obchodní etiky

4.3 Nabízíme možnost
investování do společensky
odpovědných fondů

4.4 Nabízíme
speciální produkty

Náš odpovědný přístup ke klientům /naším cílem je spokojený klient/

Vztah s klientem stavíme na dlouhodobém partnerství a individuálním přístupu.

Naším cílem je spokojený klient. **Kvalitní poradenství klientům je klíčovou součástí naší strategie.**

V pobočkové síti ČSOB pracuje více než 3 300 zaměstnanců. Zákazníky obsluhují na 224 pobočkách sloužících široké veřejnosti, 40 pobočkách pro malou a střední firemní klientelu, 10 pobočkách pro korporátní klienty i na pobočce pro nebankovní finanční instituce a 16 pobočkách ČSOB Privátní banky.

Era / Poštovní spořitelna obsluhuje své klienty prostřednictvím nejširší sítě v České republice – je k dispozici na 3 300 obchodních místech České pošty, v 62 finančních centrech a její služby zprostředkovává dalších 3 000 obchodních zástupců. Poštovní spořitelna pro své programy a aktivity používá značku Era.



V každé pobočce jsme připraveni poradit našim klientům v oblasti nejrůznějších finančních potřeb – ať už jde o nastavení vhodného účtu, pomoc při řešení bydlení, spoření, zhodnocování prostředků a mnoha dalších. Pomáháme klientům řešit jejich potřeby i v oblasti podnikání. Pořádáme vzdělávací akce, přednášky a semináře zaměřené především na investování.

Klienti jsou našimi partnery. Informujeme je nejen o výhodách, ale i případných nevýhodách a rizicích dostupných služeb a produktů.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

4.1 Zajišťujeme kvalitu
na prodejních místech

4.2 Sledujeme pravidla
obchodní etiky

4.3 Nabízíme možnost
investování do společensky
odpovědných fondů

4.4 Nabízíme
speciální produkty

Zajišťujeme kvalitu na prodejních místech

V celé pobočkové síti skupiny ČSOB dodržujeme vysoké standardy kvality obsluhy, které vycházejí z očekávání klientů. Kvalitu zjišťujeme pravidelnými průzkumy a zajišťujeme celoroční vzdělávání zaměstnanců.

V roce 2011 jsme oslovili více než 60 000 klientů a požádali je o hodnocení spokojenosti s obsluhou na pobočce. Hodnocení je předáváno přímo ředitelům poboček a slouží ke zlepšení mnoha oblastí, od zkrácení čekací doby na vyřešení požadavků klientů, chování pracovníků, až po zlepšení možností v místech špatného parkování. Pravidelně také zjišťujeme spokojenost klientů s produkty a službami.

Evidujeme podněty od našich klientů

Od dubna 2011 nově systémově evidujeme podněty od klientů ČSOB, zpětnou vazbu od klientů Era / Poštovní spořitelny pak od prosince 2011, a to prostřednictvím všech poboček, ústředí, Klientského centra a schránky zveřejněné na webu ČSOB. Máme tak jedinečnou možnost reagovat na klientovy potřeby a pracovat na okamžitém zlepšení přístupu ke klientům. Na základě klientských podnětů jsme již např. sjednotili a zpřehlednili kontakty pro klienty, zjednodušili postup pro reklamace

transakcí u vkladových bankomatů nebo na doporučení klienta zajistili umístění bankomatu v nové lokalitě.

„Podání je ‚DAR‘ – mimořádná příležitost k posílení vztahu s klientem a zlepšení kvality služeb.“

Snažíme se být co nejbližší našim klientům. Zajímají nás jejich přání a potřeby, vážíme si jejich názoru. Všechna klientská podání vyhodnocujeme, abychom následně věděli, jak zlepšit kvalitu produktů a služeb. Víme, že pokud reagujeme rychle a efektivně, můžeme získat klienta na „celý život“. Přínosem je totiž:

- snazší porozumění klientským potřebám,
- více spokojených klientů ochotných naše služby dále doporučit,
- méně času a prostředků vynaložených na získání nových klientů,
- zlepšení obchodní reputace,
- zpětná vazba od zákazníků, náměty pro nové produkty a služby, upozornění na nedostatky.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

4.1 Zajišťujeme kvalitu
na prodejních místech

4.2 Sledujeme pravidla
obchodní etiky

4.3 Nabízíme možnost
investování do společensky
odpovědných fondů

4.4 Nabízíme
speciální produkty

Sledujeme pravidla obchodní etiky

K financování přistupujeme vždy odpovědně. Skupina ČSOB aktivně zabraňuje nejen **praní špinavých peněz a financování terorismu**. Naši zaměstnanci jsou školeni v rozpoznání podezřelých obchodů a transakcí. Splňujeme také standardy pro prevenci financování protiprávní, trestné či **společensky nepřijatelné činnosti** a obchodu souvisejícího **se zbrojním průmyslem**. Při úvěrování svých klientů vyžadujeme striktní dodržování zákonů a neposkytujeme úvěry firmám či podnikatelům, kteří nerespektují sociální zákony či ujednání o lidských právech. Nefinancujeme firmy, které nedodržují *právní předpisy týkající se životního prostředí*. Vždy, než podpoříme projekt, pečlivě zvažujeme jeho dopady na životní prostředí.

Etický kodex zaměstnanců skupiny ČSOB nám pomáhá určovat **způsob naší práce, dává směr našemu uvažování a zvyšuje kvalitu mezilidských vztahů**. Kodex je navigačním systémem, jenž nám pomáhá tehdy, když řešíme, které jednání je správné, a které naopak nepřípustné. Přispívá k tomu, aby správné chování bylo odměňováno a neetické nebylo odůvodňováno jako přijatelné. Kodex vychází z hodnot, které ve skupině uznáváme, a věnuje se oblasti vztahů s klientem, zásad týmové spolupráce, ochrany zájmů zaměstnavatele a osobní odpovědnosti zaměstnanců.

Otevřené a transparentní prostředí mezi zaměstnanci, klienty a partnery již dlouhodobě podporuje vnitřní politika **přijímání darů**. Základním pravidlem je, že povoleno je *přijímat pouze pozornosti, které jsou spíše gestem než darem*. Každý dar, který může vést ke střetu zájmů a může být považován za formu úplatku, provize či odměny, je striktně zakázán. Dlouhodobě podporujeme etické chování, a i proto jsme přistoupili na Politiku skupiny KBC proti korupci a úplatkářství, jež formuluje náš postoj k prevenci a boji proti korupci a podvodným nebo nátlakovým praktikám. Zde uplatňujeme politiku nulové tolerance.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

4.1 Zajišťujeme kvalitu
na prodejních místech

4.2 Sledujeme pravidla
obchodní etiky

4.3 Nabízíme možnost
investování do společensky
odpovědných fondů

4.4 Nabízíme
speciální produkty

Nabízíme možnost investování do společensky odpovědných fondů

Od roku 2000 jsme investorům nabídli již šest zajištěných společensky odpovědných fondů a jeden akciový společensky odpovědný fond. Fondy jsou složeny z akcií firem, které jsou známy svým aktivním přístupem k ochraně životního prostředí, jako jsou například Toyota či Veolia.

Společensky odpovědné investice a fondy se zaměřují na **sektory, technologie a metody, jež zajistí naši civilizaci trvale udržitelný rozvoj. Jde o investice do vyspělých ekologických technologií, do infrastruktury vylepšující a zajišťující kvalitu života (např. odvětví průmyslu vody), technologií reagujících na hrozbu klimatické změny a podobně, které splňují přísná ekonomická, environmentální a sociální kritéria.**

Společensky odpovědné investování není filantropickou aktivitou. **Výnosy těchto fondů jsou přinejmenším srovnatelné se standardními fondy, a v některých případech je dokonce převyšují.** Potkávají se tak s ekonomickou a obchodní potřebou změn v technologiích i zvyšování kvality života a životního prostředí.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

4.1 Zajišťujeme kvalitu
na prodejních místech

4.2 Sledujeme pravidla
obchodní etiky

4.3 Nabízíme možnost
investování do společensky
odpovědných fondů

4.4 Nabízíme
speciální produkty

Nabízíme speciální produkty

Finanční program Liška plus z nabídky Českomoravské stavební spořitelny

Program **Liška plus** přináší klientům dvě řešení v jednom: **stavební spoření a penzijní připojištění**. Liška plus kombinuje výhody obou státem podporovaných produktů. Program je vhodný pro všechny, kteří myslí na svou budoucnost, rozhodli se spořit na stáří a zároveň uvažují o investici do vlastní nemovitosti. Finanční program Liška plus představuje pro klienta finanční zvýhodnění v porovnání se situací, kdy by jednotlivé potřeby řešil samostatně.

Era / Poštovní spořitelna nabízí zvýhodněné účty

Vedle speciálních zvýhodněných produktů pro děti a mládež nabízí Era / Poštovní spořitelna podnikatelský účet pro neziskový sektor, zvýhodněné účty pro seniory a handicapované a také úvěr a spořicí účet na vzdělání.

ČSOB Konto pro neziskové organizace

Tento speciální běžný účet je určený pro klienty z řad nadací, obecně prospěšných společností, církevních organizací a občanských sdružení. Využívat jej mohou také všechny rozpočtové nebo příspěvkové organizace. Konto uplatňuje nadstandardní pásmové úročení zůstatku na účtu. Klienti mohou zdarma využívat další služby, jako je vydání platební karty či elektronické bankovníctví. Tento produkt si získal mezi klienty velkou oblibu – v současnosti využívá ČSOB Konto pro neziskové organizace více než 6 000 neziskových organizací.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ



KAŽDÝ MÁ SVŮJ HANDICAP

Díky handicapům svým i svých blízkých se učíme větší toleranci, lidskosti, ochotě pomáhat. Díky společnému zvládnání handicapů jsme si navzájem více „lidmi“.

Era / Poštovní spořitelna podpořila přijetí značky „Práce postižených“ do programu Národní politiky kvality jako jedné z 19 ochranných známek České republiky.

Kampaň „Kdo, když ne já“

1. O ZPRÁVĚ	2. SKUPINA ČSOB	3. UDRŽITELNÝ ROZVOJ VE SKUPINĚ ČSOB	4. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP KE KLIENTŮM	5. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ZAMĚSTNANCŮM	6. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ	7. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K OKOLÍ
5.1 Kdo jsme	5.2 Novinky v oblasti zaměstnanců	5.3 Rozhoduje kvalita a znalosti	5.4 Školící a rozvojové programy jsou důležité	5.5 Zaměstnancům nabízíme výhody	5.6 Systematicky podporujeme interní spolupráci	5.7 Staráme se o ty, kteří ze skupiny ČSOB odcházejí

Náš odpovědný přístup k zaměstnancům

/vytváříme prostředí, kde se mohou cítit dobře/



Chceme být na trhu vnímáni jako nejprestižnější a nejžádanější zaměstnavatel.

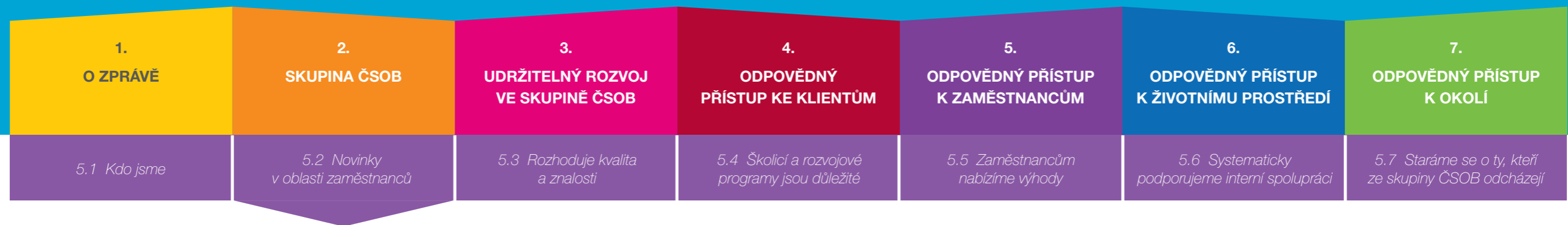
Zaměstnanci jsou pro nás klíčoví – tvoří páteř našeho fungování, péče o ně je jednou z nejdůležitějších součástí naší strategie společenské odpovědnosti. Pro své zaměstnance vytváříme prostředí, ve kterém se mohou cítit dobře, a to nejen v rámci pracovních povinností.

1. O ZPRÁVĚ	2. SKUPINA ČSOB	3. UDRŽITELNÝ ROZVOJ VE SKUPINĚ ČSOB	4. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP KE KLIENTŮM	5. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ZAMĚSTNANCŮM	6. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ	7. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K OKOLÍ
5.1 Kdo jsme	5.2 Novinky v oblasti zaměstnanců	5.3 Rozhoduje kvalita a znalosti	5.4 Školící a rozvojové programy jsou důležité	5.5 Zaměstnancům nabízíme výhody	5.6 Systematicky podporujeme interní spolupráci	5.7 Staráme se o ty, kteří ze skupiny ČSOB odcházejí

Kdo jsme

Ve skupině ČSOB pracuje více než 9 000 zaměstnanců. Nejmladšímu zaměstnanci u nás v bance je 19 let, nejstaršímu 83 let. Nejvíce zastoupeni jsou zaměstnanci ve věkové kategorii 31–40 let, kteří tvoří 37 % zaměstnanců, a ve věkové kategorii 19–30 let, kteří tvoří 23 % zaměstnanců.

Jako klíčové aspekty našeho společného úspěchu vnímáme vzájemný respekt, partnerství a službu klientovi. V ČSOB si přejeme být skupinou lidí, kteří chtějí vyhrávat na principu partnerství. Je pro nás důležitá etika, jež definuje společné hodnoty, a pozitivní energie, se kterou věci děláme. To je pro nás základem „zdravé“ firmy.



Novinky v oblasti zaměstnanců

Vloni jsme se zaměřili na tři oblasti, které posilují strategii a potřeby skupiny ČSOB a zároveň reagují na očekávané změny na pracovním trhu. Jsou jimi **rozvoj leadershipu, získávání a udržení talentů a podpora otevřené zpětné vazby, která napomáhá ke zdravému pracovnímu prostředí.**

Podporujeme rozvoj a sdílení manažerských zkušeností. Realizujeme rozvojový manažerský program Leadership development i skupinové programy pro růst talentů a využíváme škálu rozvojových nástrojů pro podporu manažerských dovedností, jako jsou individuální workshopy např. na téma nefinanční motivace či work-life balance, a individuální i skupinové koučování. Zároveň probíhá řada rozvojových akademií, které jsou přizpůsobené specifickým požadavkům jednotlivých segmentů ČSOB.

Dlouhodobě a systematicky **spolupracujeme se studenty a absolventy vysokých škol.** Pokračujeme ve spolupráci s *Vysokou školou ekonomickou v Praze a Ekonomicko-správní fakultou MU Brno.* Nadále se účastníme veletrhů pracovních příležitostí a aktivně podporujeme mladé talenty ve studentských organizacích *AIESEC ČR a IAESTE ČR.* Nabízíme stáže, brigády, tréninkové programy či témata diplomových prací. V rámci soutěže zaměstnavatel roku 2011 jsme se umístili na čtvrtém místě v kategorii **The most desired company**, ve které volí studenti vysokých škol nejžádanějšího zaměstnavatele.

Uspořádali jsme 4. ročník soutěže **Ideální banka 21. století** na téma „*Péče o klienta a vstřícný přístup k zákazníkovi*“. Finalisté, převážně z řad vysokoškolských studentů, získali ceny v hodnotě 100 000 Kč.

1. O ZPRÁVĚ	2. SKUPINA ČSOB	3. UDRŽITELNÝ ROZVOJ VE SKUPINĚ ČSOB	4. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP KE KLIENTŮM	5. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ZAMĚSTNANCŮM	6. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ	7. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K OKOLÍ
5.1 Kdo jsme	5.2 Novinky v oblasti zaměstnanců	5.3 Rozhoduje kvalita a znalosti	5.4 Školící a rozvojové programy jsou důležité	5.5 Zaměstnancům nabízíme výhody	5.6 Systematicky podporujeme interní spolupráci	5.7 Staráme se o ty, kteří ze skupiny ČSOB odcházejí

Rozhoduje kvalita a znalosti



Při výběru nových zaměstnanců či hodnocení stávajících posuzujeme na základě maximálně objektivních kritérií nejen kvalitu jejich výkonu, ale i hloubku znalostí a dovedností. Mezi vlastnosti, které oceňujeme, patří především klientská orientace, sdílení informací, lidskost a objektivita.

Na všech úrovních dodržujeme lidská práva a respektujeme názory každého jednotlivce bez ohledu na pohlaví, rasu, náboženství a přesvědčení.

Uvědomujeme si postavení žen v české společnosti. Pro ně a vlastně pro všechny, kteří ve skupině ČSOB pracují, aktivně prosazujeme co nejlepší podmínky pro sladění pracovního a osobního života, např. **nastavení flexibilní pracovní doby, zkrácené úvazky či možnost práce z domova.** Všichni naši zaměstnanci mají rovný přístup k vzdělávacím a talentovým programům.

Více pozornosti věnujeme sladování kariéry a osobního života rodičů. Úspěšně pokračujeme v **Programu pro maminky a tatínky**, který pomáhá návratu našich zaměstnanců zpět do aktivního pracovního života. Za **tento program** jsme v roce 2011 získali významné ocenění *HR Excellence Award*.

1. O ZPRÁVĚ	2. SKUPINA ČSOB	3. UDRŽITELNÝ ROZVOJ VE SKUPINĚ ČSOB	4. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP KE KLIENTŮM	5. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ZAMĚSTNANCŮM	6. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ	7. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K OKOLÍ
5.1 Kdo jsme	5.2 Novinky v oblasti zaměstnanců	5.3 Rozhoduje kvalita a znalosti	5.4 Školící a rozvojové programy jsou důležité	5.5 Zaměstnancům nabízíme výhody	5.6 Systematicky podporujeme interní spolupráci	5.7 Staráme se o ty, kteří ze skupiny ČSOB odcházejí

Školící a rozvojové programy jsou důležité

Absolventi středních a vysokých škol mívají problém se získáváním prvního zaměstnání vinou nedostatku pracovních zkušeností. I proto jim nabízíme **možnost stáží a brigád během studia nebo vedení bakalářských či diplomových prací**. Studentům a absolventům vysokých škol pak nabízíme účast v tréninkových programech, které je připravují na budoucí pozice manažerů a specialistů. **Díky komplexnímu odbornému vzdělání je pak jejich přechod do praxe přirozený a plynulý.**

Víme, že **kvalita vzdělání, nikoliv jeho kvantita, vytváří možnosti pro uplatnění v každodenní praxi, pro usnadnění, zkvalitnění a rozvoj všech vykonávaných pracovních činností**. Svým zaměstnancům nabízíme široké spektrum kurzů a tréninků, individuálních i týmových, z nejrůznějších oblastí měkkých i tvrdých dovedností. Zaměstnanci si mohou vybrat formu a rozsah podle svého zaměření a potřeb v souladu se svým **individuálním rozvojovým plánem**.

V roce 2011 **bylo realizováno téměř 4000 kurzů**, každý zaměstnanec se zúčastnil v průměru 3,4 vzdělávací akce. Jazykovou přípravu navštěvovalo 1898 zaměstnanců. Kvalifikaci si zvyšovalo 105 zaměstnanců. Celkové náklady na vzdělávání v roce 2011 překročily 100 milionů korun.

1. O ZPRÁVĚ	2. SKUPINA ČSOB	3. UDRŽITELNÝ ROZVOJ VE SKUPINĚ ČSOB	4. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP KE KLIENTŮM	5. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ZAMĚSTNANCŮM	6. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ	7. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K OKOLÍ
5.1 Kdo jsme	5.2 Novinky v oblasti zaměstnanců	5.3 Rozhoduje kvalita a znalosti	5.4 Školící a rozvojové programy jsou důležité	5.5 Zaměstnancům nabízíme výhody	5.6 Systematicky podporujeme interní spolupráci	5.7 Staráme se o ty, kteří ze skupiny ČSOB odcházejí

Zaměstnancům nabízíme výhody

Myslíme na budoucnost svých kolegyň a kolegů. I proto jim poskytujeme **příspěvek na životní pojištění a penzijní připojištění**. Naši zaměstnanci mají nárok na produkty skupiny ČSOB za zvýhodněných podmínek.

S vědomím toho, jak moc je pro nás všechny důležité vybalancovat pracovní a osobní život, poskytujeme našim zaměstnancům **jeden týden dovolené na zotavenou nad rámec zákoníku práce, příspěvek na sport, kulturu i rekreaci a podporujeme též různé zdravotní programy**. Naší snahou je měnit poměr využití těchto výhod ve prospěch péče o zdraví zaměstnanců a posilovat individuální rozhodování a odpovědnost zaměstnanců o jejich účelném využití. I nadále umožňujeme zaměstnancům čerpat tři dny pracovního volna s náhradou mzdy bez lékařského potvrzení, tzv. „sick days“. Od roku 2008 mají zaměstnanci navíc **jeden den volna na dobrovolnické aktivity**.

V srpnu 2011 jsme uspořádali rodinný den. **Letní festival ČSOB** v Hradci Králové navštívilo přes dva a půl tisíce zaměstnanců s rodinami a přáteli. Zaměstnanci mají také možnost se každým rokem účastnit letních a zimních sportovních her.

Pro zaměstnance pravidelně pořádáme tematické přednášky a výstavy zaměstnaneckých fotografií. Témata jsou různá – od přednášek o první pomoci, cestování, fotografování, etiketě anebo módních trendech až po záběry z podmořských hlubin či úžasné černobílé momentky z cest po exotických zemích vystavené v exponovaných prostorách našeho sídla v Praze–Radlicích.

1. O ZPRÁVĚ	2. SKUPINA ČSOB	3. UDRŽITELNÝ ROZVOJ VE SKUPINĚ ČSOB	4. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP KE KLIENTŮM	5. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ZAMĚSTNANCŮM	6. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ	7. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K OKOLÍ
5.1 Kdo jsme	5.2 Novinky v oblasti zaměstnanců	5.3 Rozhoduje kvalita a znalosti	5.4 Školící a rozvojové programy jsou důležité	5.5 Zaměstnancům nabízíme výhody	5.6 Systematicky podporujeme interní spolupráci	5.7 Staráme se o ty, kteří ze skupiny ČSOB odcházejí

Systematicky podporujeme interní spolupráci

Skupina ČSOB systematicky podporuje zkvalitňování služeb klientům i týmovou spoluprací zaměstnanců. Podobně jako standardy kvality v pobočkové síti a v Klientském centru, které mají zlepšit vztah zaměstnanec – klient, tyto zavedené **standardy kvality na centrále zvyšují úroveň spolupráce zaměstnanců**. Systémově tak budujeme prostředí týmové spolupráce a vysoké produktivity.

V roce 2011 jsme formou speciální komunikační kampaně nazvané **ČSOB trendy & styl** znovu připomněli zaměstnancům naše standardy. Jejich společným jmenovatelem je slušné, ohleduplné, zodpovědné chování k sobě navzájem a otevřená spolupráce.



1. O ZPRÁVĚ	2. SKUPINA ČSOB	3. UDRŽITELNÝ ROZVOJ VE SKUPINĚ ČSOB	4. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP KE KLIENTŮM	5. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ZAMĚSTNANCŮM	6. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ	7. ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP K OKOLÍ
5.1 Kdo jsme	5.2 Novinky v oblasti zaměstnanců	5.3 Rozhoduje kvalita a znalosti	5.4 Školící a rozvojové programy jsou důležité	5.5 Zaměstnancům nabízíme výhody	5.6 Systematicky podporujeme interní spolupráci	5.7 Staráme se o ty, kteří ze skupiny ČSOB odcházejí

Staráme se o ty, kteří ze skupiny ČSOB odcházejí

V rámci programu **outplacementu** nabízíme pomoc při hledání nového pracovního uplatnění a snažíme se o zmírnění negativních důsledků při ztrátě zaměstnání. Vždy myslíme na to, aby odchod nadbytečných pracovníků proběhl důstojně. Nabízíme zaměstnancům přehled volných pracovních míst uvnitř firmy, poradenství při hledání zaměstnání a praktickou příručku – Poradce pro orientaci na trhu práce.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ



SAMOTA

„Samota“ je slovo protichůdných významů. Být sám nutně neznamená být osamocen. Osamělost je přitom jedním z fenoménů moderní doby.

V České republice přibývá lidí, kteří žijí osaměle. Je jedno, zda jde o mladé lidi, kteří spadají do trendů „single“ života, či o seniory, o něž najednou nemá nikdo zájem. Podle informací Českého statistického úřadu je u nás osaměle žijících lidí zhruba jeden a čtvrt milionu.

Kampaň „Kdo, když ne já“; zdroj: www.investia.cz

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

6.1 Ekologická administrativní
budova v Praze

6.2 Vnitřní opatření a iniciativy
ke snížení emisí uhlíku

6.3 Ohled k životnímu prostředí
při poskytování úvěrů

6.4 K ohleduplnému chování
motivujeme své zaměstnance

Náš odpovědný přístup k životnímu prostředí

/minimalizujeme negativní vlivy podnikání a podporujeme ekologické myšlení zaměstnanců/

Náš vztah k ochraně životního prostředí je založen především na tom, v jakém životním prostředí chceme sami žít.

Zdravé životní prostředí je nutnou podmínkou pro dlouhodobou udržitelnost společnosti. Neomezujeme se pouze na minimalizaci negativních dopadů podnikání na životní prostředí, podporujeme také ekologické myšlení všech zaměstnanců skupiny ČSOB.

Ekologická budova skupiny ČSOB je toho důkazem...



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

6.1 Ekologická administrativní
budova v Praze

6.2 Vnitřní opatření a iniciativy
ke snížení emisí uhlíku

6.3 Ohled k životnímu prostředí
při poskytování úvěrů

6.4 K ohleduplnému chování
motivujeme své zaměstnance

Ekologická administrativní budova v Praze

Příběh sídla ČSOB začal výběrem místa a správným určením polohy domu s ohledem na co nejefektivnější využití přírodních podmínek. Pokračoval přemýšlením, jak dostat zeleň do celého komplexu a nejbližšího okolí, a pečlivým uvažováním o potřebnosti a možnostech využití prosklení. Mimořádně důležitou součástí byla příprava způsobu větrání, vytápění a chlazení. V závěru přípravy se podařilo do projektu celé koncepce pracovního prostředí dostat všechna potřebná kritéria vycházející z psychologie a sociologie práce. Budova tak splňuje jak náročné ekologické požadavky, tak i vysoké požadavky na kvalitní pracovní prostor.

Jako jediná budova v Evropě obdrželo pražské sídlo ČSOB v roce 2007 zlatý certifikát v mezinárodně uznávaném hodnocení ohleduplnosti k životnímu prostředí LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).



Cena zdraví a bezpečného
životního prostředí 2006



Proč si naše nová budova zaslouží přívlastek ekologická?

- Budova je postavena na pozemku typu **brownfield***.
- Lokalita má velmi dobrou **dostupnost veřejnou hromadnou dopravou**.
- Intenzivní **užití zeleně** na vnějších konstrukcích budovy a v interiérech pozitivně ovlivňuje vnější mikroklima budovy a kvalitu vnitřního pracovního prostoru.
- Optimální **orientace budovy** a pasivní stínící prvky redukuje tepelné zisky budovy od slunečního záření a oblohy při zachování vizuální otevřenosti průčelí.
- Sofistikované **pevné a pohyblivé stínící systémy** ovládané meteostanicemi redukuje tepelné zisky budovy od slunečního záření a oblohy a v zimě rovněž tepelné ztráty.

*Pozemek nebo objekt, jenž se nachází na v současnosti nebo v minulosti zastavěném území, který není efektivně využíván a který je zanedbaný a případně i kontaminovaný.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

6.1 Ekologická administrativní
budova v Praze

6.2 Vnitřní opatření a iniciativy
ke snížení emisí uhlíku

6.3 Ohled k životnímu prostředí
při poskytování úvěrů

6.4 K ohleduplnému chování
motivujeme své zaměstnance

- Na pracovištích je maximálně preferováno denní světlo.
- **Sofistikované umělé osvětlení** je plynule ovládáno systémem v závislosti na intenzitě denního světla a poloze pohyblivých stínících prvků, rovněž je eliminováno zbytečné svícení na pracovištích dle přítomnosti a potřeb uživatelů.
- K tepelné harmonizaci prostředí je využita **tepelná jímavost a setrvačnost železobetonových konstrukcí**, v létě se využívá **přirozeného předchlazování** nočním vzduchem.
- **Úsporné energetické hospodářství** využívá rekuperaci odpadního tepla/chladu a tepelná čerpadla.
- **Řídící systém budovy** umožňuje dynamické řízení (počítající s předpokládaným vývojem vnějších vlivů) a monitoruje stavy a závislosti systémů v budově.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

6.1 Ekologická administrativní
budova v Praze

6.2 Vnitřní opatření a iniciativy
ke snížení emisí uhlíku

6.3 Ohled k životnímu prostředí
při poskytování úvěrů

6.4 K ohleduplnému chování
motivujeme své zaměstnance

Vnitřní opatření a iniciativy ke snížení emisí uhlíku

Již od roku 2003 jsou na pracovištích rozmístěny nádoby na **tříděný odpad**: papír, plast, sklo a zbytkový směsný odpad. V roce 2011 jsme zavedli další kategorii odpadu – separujeme papírové utěrky od dalšího papírového odpadu. Tím pádem jsou i použité (mokrě) papírové utěrky zpracovány jako papír a nekončí ve směsném odpadu. Kromě běžného odpadu dbáme i na separaci použitého spotřebního materiálu z tiskáren, faxů, kopírek, baterií do kalkulaček apod. Likvidaci nebezpečného odpadu (například zářivek) pro nás zabezpečují dodavatelé těchto produktů. Při likvidaci elektrozařízení, např. lednice či další techniky, využíváme zpětného odběru a odevzdáváme elektrozařízení k recyklaci do systému kolektivního sběru.

V porovnání s rokem 2010 jsme v roce 2011 vyprodukovali o 54 tun méně odpadů při vyšším počtu zaměstnanců a poboček. V roce 2010 to bylo 1 314 tun a v roce 2011 celkem 1 260 tun.

Při uzavírání smluv s **dodavateli** zdůrazňujeme oblast třídění, recyklace a ekologické likvidace odpadů a upřednostňujeme spolupráci s **ekologicky smýšlejícími obchodními partnery**.

Za účelem **snížení emisí uhlíku** jsme spustili sérii významných iniciativ,* mezi které patří:

snížení spotřeby energie a produkce uhlíku

- v souladu s legislativou Evropské unie pravidelně měříme spotřebu energie stejně jako produkci emisí uhlíku, a to za asistence nezávislých poskytovatelů,
- snižujeme spotřebu elektrické energie,
- snižování spotřeby energie a produkce emisí mají na starost pověřeni specialisté z útvaru Facilities Management,
- nakupujeme „zelenou energii“ (14,3 % od ledna 2008),
- vyměňujeme neonová loga značení budov za úspornější LED osvětlení

omezování spotřeby paliv spojené s cestováním

- sdílíme vozidla na služebních cestách,
- podporujeme cestování hromadnou dopravou,
- nakupujeme referentská vozidla s maloobjemovými motory, které mají lepší parametry při produkci emisí,
- nakupujeme vozy s filtry pevných částic výfukových plynů (diesel particulate filter),
- používáme „režim ekologického parkování“ – možnost přednostních rezervací na parkování pro auta na hybridní pohon,
- vybavení nové budovy a poboček v regionech umožňuje užívání služeb telefonických a video konferencí,
- umožňujeme využít uzamykatelnou místnost na kola, stojany na kola a sprchy pro cyklisty.

*Převážně týkajících se nové budovy v Praze–Radlicích.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

6.1 Ekologická administrativní
budova v Praze

6.2 Vnitřní opatření a iniciativy
ke snížení emisí uhlíku

6.3 Ohled k životnímu prostředí
při poskytování úvěrů

6.4 K ohleduplnému chování
motivujeme své zaměstnance

Ohled k životnímu prostředí při poskytování úvěrů

V rámci úvěrové politiky nefinancujeme firmy, které **nedodržují právní předpisy týkající se životního prostředí**. Nepodporujeme firmy, jež nesplňují požadavky na ochranu životního prostředí dané legislativou ČR/SR, příp. Evropské unie, anebo jsou v rozporu s požadavky EBRD/IFC.*

Jako správce velkého množství finančních prostředků výrazně ovlivňujeme toky kapitálu. Proto je pro nás důležité, aby projekty, jež se rozhodneme financovat, neměly negativní vliv na prostředí, ve kterém žijeme. **Stvrzením našeho závazku ke společnosti je dodržování mezinárodního rámce „Equator Principles“**. Jde o mezinárodní pravidla vydaná Světovou bankou, podle nichž bankovní sektor určuje, vyhodnocuje a řídí sociální a environmentální rizika v projektovém financování.

**Evropská banka pro obnovu a rozvoj a Mezinárodní finanční korporace.*

Financování obnovitelných zdrojů

V roce 2011 pokračovala skupina ČSOB ve financování projektů výroby elektrické energie a tepla z obnovitelných zdrojů. Financování bylo zaměřeno zejména na refinancování projektů sektorově orientovaných investorů, pro které výstavba a dlouhodobý provoz těchto zařízení představuje klíčový obor podnikání.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

6.1 Ekologická administrativní
budova v Praze

6.2 Vnitřní opatření a iniciativy
ke snížení emisí uhlíku

6.3 Ohled k životnímu prostředí
při poskytování úvěrů

6.4 K ohleduplnému chování
motivujeme své zaměstnance

K ohleduplnému chování motivujeme své zaměstnance



Ekologické myšlení našich zaměstnanců podporujeme tematickými kampaněmi a dalšími aktivitami.

V roce 2011 jsme se v zaměstnanecké kampani „Kdo, když ne já“ zaměřili na téma „Místo, kde žiji“. Formou zajímavých článků jsme zaměstnance inspirovali k tomu, jak mít místo, kde žijí, rádi a jak o ně vhodně pečovat.

Oblíbenou aktivitou a společnou iniciativou zlepšující životní prostředí se stal úklid českých hor, na němž se naši zaměstnanci aktivně podíleli již podruhé.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ



POMÁHÁM

Způsobů, jak lze pomoci, je mnoho. Jedním z nich je nabídka vlastní práce a času. Rok 2011 byl Mezinárodním rokem dobrovolnictví. Přes portál www.zapojimse.cz se k projektu přihlásilo 6 177 firemních dobrovolníků z 22 společností. K dispozici bylo 450 aktivních neziskových organizací.

Kampaň „Kdo, když ne já“; zdroj: www.zapojimse.cz

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Náš odpovědný přístup k okolí /aktivně podporujeme pozitivní rozvoj společnosti/



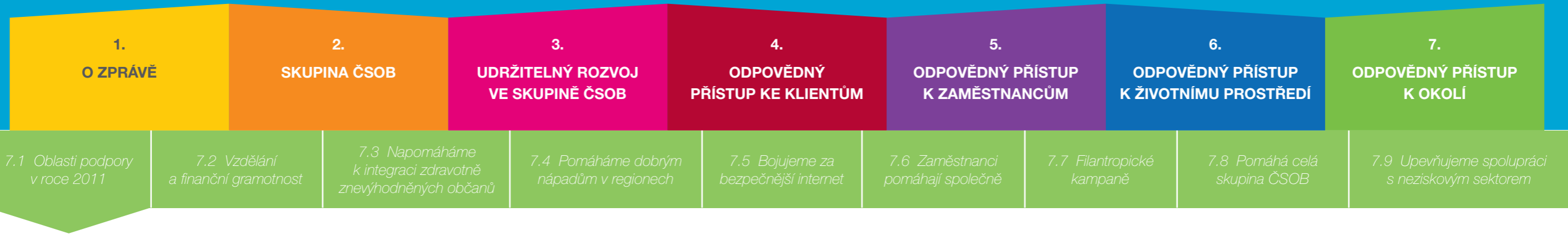
Jsme partnerem, který si uvědomuje svoji zodpovědnost za pozitivní rozvoj společnosti. Jsme proto partnerem, jenž se aktivně stará o potřeby svého okolí.

Podporujeme neziskové organizace, občanská sdružení i místní komunity.

Svoji podporu směřujeme především ve prospěch vzdělávání a finanční gramotnosti. Důležité jsou pro nás rovněž aktivity vytvářející pracovní místa pro zdravotně znevýhodněné občany. Pomáháme dobrým nápadům v regionech i rozvoji místního života.

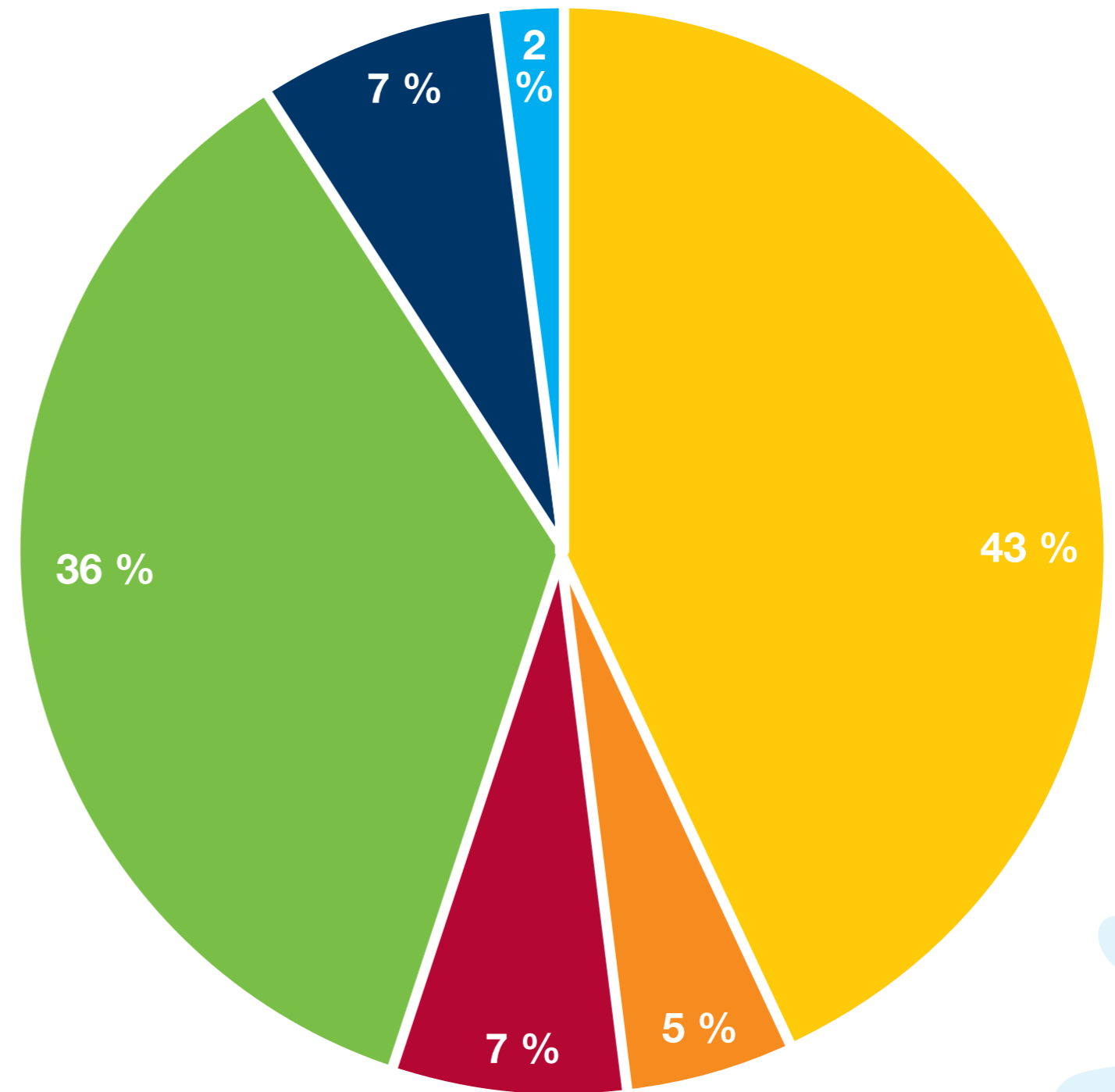
Na aktivity v rámci udržitelného rozvoje jsme věnovali více než 27 000 000 korun. Naším dalším příspěvkem byly i hmotné dary v podobě 1629 počítačů a 66 kusů nábytku za více než 1,3 milionu korun, kterými jsme pomohli 74 organizacím (především občanským sdružením a školám).





Oblasti podpory v roce 2011

- vzdělávání a finanční gramotnost
- životní prostředí a obnova krajiny
- kulturní dědictví a folklór
- sociální péče a podpora zdravotně handicapovaných
- rozvoj místního života
- jiné



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Vzdělání a finanční gramotnost

Finanční tíseň může člověka zasáhnout nečekaně

V grantovém řízení **ČSOB Nadačního programu vzdělání** jsme rozdělili *jeden milion korun* na projekty, jejichž cílem je zvýšení finanční gramotnosti. Z nadačního programu jsme podpořili projekty určené dětem, zdravotně a sociálně znevýhodněným občanům a seniorům.

Úspěšně probíhá dlouhodobý projekt nezávislého a specializovaného poradenství s **Asociací občanských poraden** v oblasti osobních financí, dluhové pasti a základů finančnictví. Veřejnost se může v poradnách bezplatně informovat o čemkoli, co ji zajímá z oblasti financí. Spolu s dalšími významnými společnostmi českého finančního sektoru rovněž financujeme provoz a rozvoj **Poradny při finanční tísni**, jejíž experti účinně radí občanům ohledně odpovědného zadlužování a pomáhají jim řešit problémy v případě předlužení.

Jako generální partner jsme podpořili II. ročník celoškolské soutěže **Finanční gramotnost** pro děti ze základních a středních škol organizované MŠMT a o.p.s. Finanční gramotnost, které se zúčastnilo přes 40 000 žáků z více než 700 škol z celé republiky. Pomohli jsme k vydání úplně první publikace tohoto druhu, **Slabikáře finanční**

gramotnosti, knihy **Už nikdy dlužníkem** vydavatele COFET, a.s., a k prvnímu vydání učebnice **Finanční gramotnosti** Miroslava Škváry.

V rámci programu **Život nanečisto** občanského sdružení Múzy dětem jsme pomohli připravit více jak 100 dětí v dětských domovech na běžné životní situace, mezi něž patří i to, jak si najít bydlení a práci, jak vyjít s měsíčním kapesným, jak se postarat o rodinu apod.

Veřejnost pak může pro své účely využít webovou kalkulačku Era / Poštovní spořitelny www.rozumnezadluzeni.cz.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Podporujeme studenty

Společným projektem ČSOB a **Výboru dobré vůle – Nadace Olgy Havlové** je **Fond vzdělání**, který podporuje sociálně a zdravotně znevýhodněné studenty v jejich studiu. Během šestnáctileté spolupráce jsme rozdělili na stipendia více než 19 milionů korun. Do projektu jsou také zapojeni naši zaměstnanci, kteří se stali patrony zdravotně handicapovaných studentů. V roce 2011 jsme pro stipendisty Fondu vzdělání uspořádali soutěž **Velice Dobrý Výtvor**, abychom podpořili studenty v jejich kreativitě a rozvoji.

V roce 2011 se 145 běžců dobré vůle – zaměstnanců ČSOB – zúčastnilo závodů běžeckého seriálu Pražský maraton, aby pomohli Fondu vzdělání přispět částkou více než 176 000 korun. Zaměstnanci segmentu Private Banking svojí účastí na Jizerské 50 pomohli navíc k nákupu digitálního sluchadla pro dvanáctiletou dívku trpící od narození jednostrannou hluchotou.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Napomáháme k integraci zdravotně znevýhodněných občanů

Pracovní místa pro zdravotně znevýhodněné občany

Již od roku 2004 spolupracujeme s **družstvem invalidů Ergotep**, které má status chráněné dílny. Z Proseče u Skutče, kde Ergotep sídlí, odebírá Era / Poštovní spořitelna řadu služeb. Družstvo vyrábí a distribuuje marketingové materiály, v administrativním centru zpracovává část bankovních operací a spolupracuje na motivačních a věrnostních programech. Současně pro Era / Poštovní spořitelnu technologicky zajišťuje *webové projekty*. Tato dlouhodobá spolupráce pro Ergotep znamená *120 trvale udržitelných, odborných pracovních míst* pro zdravotně znevýhodněné zaměstnance.

Jsme partnerem **Konta Bariéry**, se kterým realizujeme **krátkodobé stáže pro stipendisty**. Cílem projektu je poskytnout mladým lidem se zdravotním postižením (studentům SŠ a VŠ / absolventům) stáž u zaměstnavatelů, aby získali přehled o reálném fungování firem.

Novinkou byl první ročník **ČSOB a ERA Fondu pomoci**, kdy jsme ve spolupráci s **Kontem bariéry** rozdělili 600 000 korun na zdravotní pomůcky mezi blízké našich zaměstnanců.

Spolupracujeme s **Centrem Paraple a Svazem paraplegiků**, kteří pomáhají lidem ochrnutým po poškození míchy přizpůsobit se nové životní situaci, vrátit se do svého přirozeného prostředí a získat předpoklady ke společenskému a pracovnímu uplatnění. Se Svazem paraplegiků jsme v roce 2011 společně prezentovali putovní výstavu černobílých fotografií ze života vozíčkářů ve finančních centrech Era / Poštovní spořitelny „**Umíme se postavit na vlastní nohy**“.

Ve spolupráci s **Nadačním fondem Mathilda** pomáháme zlepšovat kvalitu života zdravotně postižených osob. Realizujeme projekty, které se týkají vzdělávání nebo navazují na stávající sociální služby, případně je rozvíjejí a v konečném důsledku výrazně pomáhají v pracovním uplatnění a integraci do běžné společnosti. Přímou spolupracujeme se střediskem pro výcvik vodících psů pro nevidomé.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Pomáháme dobrým nápadům v regionech

ČSOB a ERA pro podporu regionů je úspěšným regionálním programem, který probíhá ve všech krajích v České republice. V rámci programu udělujeme menší komunitní granty na téma *Péče o kulturní a přírodní dědictví na místní úrovni a Rozvoj komunitního života prostřednictvím spolkové činnosti a místní kultury* a tři velké investiční granty na *Ochranu životního prostředí a obnovu krajiny*.

V roce 2011 jsme v rámci **Menších komunitních grantů rozdělili dva miliony korun mezi čtyřicet projektů**. Ve **Velkých komunitních grantech** jsme podpořili tři projekty celkovou částkou 900 000 korun. Podporu získaly projekty „Obnova kulturní krajiny v Libochovičkách“ (Středočeský kraj), „Cesta otevřená“ (Plzeňský kraj) a „Mokřady Jablonné – místo pro lidi i pro přírodu“ (Liberecký kraj).



Rozvoj malých obcí podporujeme prostřednictvím soutěže **ERA Starosta roku**. Starostou roku 2011 se stal Pavel Kašpárek z obce Úsilné ležící v Jihočeském kraji. Svoji výhrou získal tradiční rychtářské právo, symbol dobrého vedení obce a do obecního rozpočtu příspěvek 250 000 korun.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Bojujeme za bezpečnější internet

Era / Poštovní spořitelna podporuje vzdělávací projekt www.bezpecne-online.cz, jehož cílem je šířit povědomí o bezpečnějším používání internetu mezi mládeží. Projekt vznikl ve spolupráci s Národním centrem bezpečnějšího internetu a je určen nejen pro děti, ale i jejich rodiče a učitele. Web poskytuje všechny informace o možných nebezpečích internetu a moderních komunikačních technologiích a zároveň zábavnou a populární formou vzdělává. Součástí projektu je vědomostní soutěž PaySecCUP (<http://payseccup.bezpecne-online.cz/>), která je určená pro žáky základních škol a víceletých gymnázií se spoustou atraktivních cen. Do soutěže se v minulém školním roce zapojilo přes **osm tisíc žáků ze 710 tříd v 351 školách** (tedy téměř každá desátá škola v ČR).

Era / Poštovní spořitelna je třetím rokem generálním partnerem **Linky bezpečí**. Společně přispíváme k prevenci vzniku problémových situací prostřednictvím telefonických a online služeb, vzdělávacích a publikačních aktivit.

**NA INTERNETU SE ZA 12LETOU
HOLČÍČKU MŮŽE VYDÁVAT KAŽDÝ.**

VÍTE, S KÝM SI PÍŠOU VAŠE DĚTI?

www.bezpecne-online.cz

era
pomáhá

safer
internet.cz



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Zaměstnanci pomáhají společně

V **dobrovolnickém programu Pomáháme společně** se snažíme našim zaměstnancům vytvářet příležitosti k tomu, aby se zapojili do péče o své okolí a pomohli těm, kteří naši pomoc potřebují. Významné je zapojení zaměstnanců v rámci pořádaných seminářů pro neziskové organizace, kde předávají své know-how v oblasti projektového řízení, marketingu, HR, CSR, nákupu a dalších významných oborů z oblasti řízení firmy.

Z **grantového fondu** jsme v roce 2011 podpořili *41 projektů zaměstnanců*, kteří se aktivně dlouhodobě angažují v neziskovém sektoru. Celkově jsme mezi ně rozdělili částku jednoho milionu korun. Pro ty, kteří chtějí také aktivně pomoci dobré věci, organizujeme



dobrovolnické dny, v jejichž rámci si mohou na jeden den vyzkoušet práci v některé z neziskových organizací. V roce 2011 na dobrovolnických dnech pomáhalo přes *500 zaměstnanců ve 48 neziskových organizacích*.

Zaměstnanci se zapojují i do **dalších dobrovolnických aktivit**. Několikrát do roka na trzích v ústředí ČSOB nakupují výrobky z chráněných dílen, fair-trade produkty a produkty české domácí výroby. ČSOB fotbalový tým se pravidelně účastní benefičního turnaje v malé kopané pro Domov Sue Ryder. Zaměstnanci také přispívají v námi organizovaných sbírkách, například sbírce nepotřebných věcí pro Domov Sue Ryder nebo pro Dětské centrum Fakultní Thomayerovy nemocnice. V předvánočním čase zaměstnanci udělali radost vánočním dárkem 228 dětem ze šesti dětských domovů.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Filantropické kampaně

Kdo, když ne já?

Jde o půlroční kampaň pro zaměstnance, jejímž cílem bylo zaměstnance inspirovat k zamyšlení, jak i **malá drobná pomoc může významně pomoci**. Prostřednictvím témat: *Místo, kde žiji; První pomoc; Můj čas a rodina; Samota; Každý má svůj handicap a Pomáhám* jsme každý měsíc zaměstnance formou e-magazínů, akcí a diskusí na speciálních webových stránkách informovali, jak je důležité si uvědomit, že je mnoho věcí, které můžeme a máme dělat my sami.

ČSOB kampaň „3 příběhy“

Naše klienty a veřejnost jsme již druhým rokem formou komunikační kampaně v tištěných médiích informovali o filantropických aktivitách ČSOB a neziskových organizací, hlavních partnerů v oblasti ČSOB Nadačního programu vzdělání. Hlavní myšlenkou kampaně bylo: „Věříme, že prostřednictvím malých konkrétních řešení obohacujeme celou společnost.“ Kampaň reprezentují tři příběhy lidí, kterým naše pomoc i přes jejich zdravotní nebo sociální handicap pomáhá plnit své sny. Kampaň měla nejenom informační účinek, ale také zvedla vlnu solidarity a zájem veřejnosti o činnost neziskových organizací.

My jsme jim dali jen pár rad do života, uživat si ho se naučily samy.

Veronika Schorová i Kateřina Rejlová společně vyrůstaly v dětském domově. Tím nejmenším, co jsme pro ně mohli udělat, bylo podat jim pomocnou ruku při startu do nového života. Obě se úspěšně postavily na vlastní nohy a dnes sní o tom, že si jednou otevřou vlastní kavárnu. Již čtvrtým rokem pomáháme sociálně znevýhodněné mládeži prostřednictvím projektu občanského sdružení Múzy dětem nazvaného Život nanečisto. Více informací najdete na našich webových stránkách nebo na www.muzydetem.cz.

ČSOB
Pro bohatší život

www.csob.cz

Člen skupiny KBC

Infolinka 800 300 300

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Pomáhá celá skupina ČSOB



SOS dětské vesničky

Hypoteční banka je specialistou na poskytování hypotečních úvěrů fyzickým osobám. Svou charitativní pomoc směřuje dětem z *SOS dětských vesniček*, které se ocitly mimo vlastní rodinu a nemají možnost být umístěny v adoptivní či individuální pěstounské péči. Hypoteční banka tak i v dětském světě naplňuje své poslání a „pomáhá najít cestu domů“. **Za každou uzavřenou smlouvu o úvěru banka přispívá na konto Sdružení SOS dětských vesniček dvacetikorunou z vlastních prostředků.** V loňském roce takto Hypoteční banka darovala částku 424 000 Kč. Od počátku spolupráce jsou to už více než tři miliony korun.



Českomoravská stavební spořitelna a její zaměstnanci pomáhají

ČMSS se stala kmotrou měsíce září v **kalendáři Fondu ohrožených dětí**. Pomohla s organizací **Adventního koncertu Liška pomáhá Klokánkovi**, na kterém byl zástupcem spořitelny slavnostně předán peněžní šek.

ČMSS poskytla rovněž finanční dar občanskému sdružení **Tomášov** na provoz a organizaci letního dětského tábora, kterého se zúčastnily i děti zaměstnanců.

19 zaměstnanců spořitelny vysadilo 600 stromků na Modravské hoře na Šumavě.

1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Dobrovolníci z ČSOB Pojišťovny

ČSOB Pojišťovna velmi úspěšně nastartovala **program Dobrovolnických aktivit ČSOB Pojišťovny 2011**. Ve dvou volných dnech (jeden den poskytla pojišťovna a jeden vložil zaměstnanec) pomáhali její zaměstnanci například **Sdružení ochrany přírody Krajina** sekat a uklízet těžce přístupné louky na Českomoravské vysočině a v Podyjí. Pro osoby těžce zrakově postižené (slepé) sdružené v neziskové organizaci **TyfloCentrum Pardubice** uspořádali dva dvou-denní turistické výlety s doprovodem „jeden na jednoho“ za krásami okolí Toulouvcových Maštálí a za krásami lázeňského trojúhelníku západních Čech. Pomáhali i v **Hospici sv. Alžběty v Brně** či v nízkoprahovém centru **ProstorPro v Hradci Králové**.

Celkem se dobrovolnických akcí zúčastnilo *59 zaměstnanců a pojišťovacích zprostředkovatelů ČSOB Pojišťovny*.

ČSOB Leasing pro dětské domovy

V roce 2011 připravil ČSOB Leasing akci **Pomoc dětským domovům**. Na společném setkání vyrobili zaměstnanci *25 dětských dřevěných aut včetně garáží*, které věnovali do dětských domovů v Praze, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Pardubicích, Brně, Olomouci, Liberci a Zlíně. Zároveň uspořádali dvě sbírky mezi zaměstnanci, ze kterých nakoupili zahradní dětský domek a 27 párů botiček i speciální stoly pro děti z Centra pro postižené Světluška.



1.
O ZPRÁVĚ

2.
SKUPINA ČSOB

3.
UDRŽITELNÝ ROZVOJ
VE SKUPINĚ ČSOB

4.
ODPOVĚDNÝ
PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

5.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ZAMĚSTNANCŮM

6.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K ŽIVOTNÍMU PROSTŘEDÍ

7.
ODPOVĚDNÝ PŘÍSTUP
K OKOLÍ

7.1 Oblasti podpory
v roce 2011

7.2 Vzdělání
a finanční gramotnost

7.3 Napomáháme
k integraci zdravotně
znevýhodněných občanů

7.4 Pomáháme dobrým
nápadům v regionech

7.5 Bojujeme za
bezpečnější internet

7.6 Zaměstnanci
pomáhají společně

7.7 Filantropické
kampaně

7.8 Pomáhá celá
skupina ČSOB

7.9 Upevňujeme spolupráci
s neziskovým sektorem

Upevňujeme spolupráci s neziskovým sektorem



Abychom našim partnerům, klientům a žadatelům o podporu usnadnili život, zřídili jsme pro ně jednoduchý internetový formulář žádosti o podporu. K dispozici je i speciální e-mailová schránka ve tvaru csr@csob.cz, na kterou se lze obracet s jakýmikoliv náměty a připomínkami. Samozřejmostí je pak celá část webových stránek věnovaná společenské odpovědnosti, kde je i přehledný archiv projektů, fotografie, aktuální informace či tato zpráva ke stažení.