

# NEFINANČNÍ REPORT 2017

Komerční banka, a.s.



NA PARTNERSTVÍ ZÁLEŽÍ



**KB**

# NEFINANČNÍ REPORT 2017

**Komerční banka, a.s.**

---

## Obsah

### SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST

Klientská spokojenost	3
Etika a odpovědné podnikání	6
Odpovědný zaměstnavatel	10
Životní prostředí	14
Společenské trendy a inovace	16
Sponzoring a charita	18



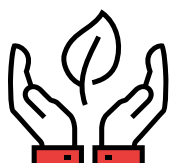
Klientská spokojenost



Etika a odpovědné podnikání



Odpovědný zaměstnavatel



Životní prostředí

## Šest pilířů odpovědného podnikání



Sponzoring a charita



Společenské trendy a inovace

# ZPRÁVA O SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI

Za rok 2017 máme poprvé v Komerční bance zákonnou povinnost vykazovat nefinanční informace týkající se životního prostředí, sociálních a zaměstnaneckých otázek, rozmanitosti, respektování lidských práv a boje proti korupci a úplatkařství. Poskytování těchto informací však pro nás není žádnou novinkou – již v předchozích letech obsahovaly publikované zprávy informace potřebné k pochopení vývoje, výkonnosti a dopadů činnosti nejen ve finanční, ale i v environmentální a společenské oblasti.

Ohleduplnost k životnímu prostředí a odpovědný přístup ke společnosti, v níž působíme, považujeme za nedílnou a přirozenou součást naší strategie. Transparentní a vyvážená komunikace je nástrojem pro pochopení hodnot, které dlouhodobě prosazujeme.

Náš vliv na okolí bereme vážně, proto jsme všechny klíčové aspekty zohlednili v postupech řízení a vnitřních předpisech. Výroční zpráva (zejména kapitoly Profil společnosti, Strategie a výsledky, Řízení rizik) umožňují pochopit obchodní model a hlavní rizika společnosti. Témata prezentovaná v této zprávě vysvětlují hlavní nefinanční dopady činnosti banky a oblastí, které jsou strategicky důležité pro dlouhodobě udržitelný rozvoj. Korespondují s oblastmi reportingu dle uznávaných mezinárodních rámců a tématy obvyklými u srovnatelných firem v bankovním odvětví.

Ucelený přehled můžeme podat díky zakotvení těchto priorit do šesti pilířů odpovědného podnikání Komerční banky:

**Důvěra klientů je to nejcennější co máme. Otevřeně a v předstihu informujeme o každé změně.**

Zohlednili jsme také zájmy našich důležitých partnerů, tedy zainteresovaných stran, aby získali informace, které jsou pro ně relevantní:

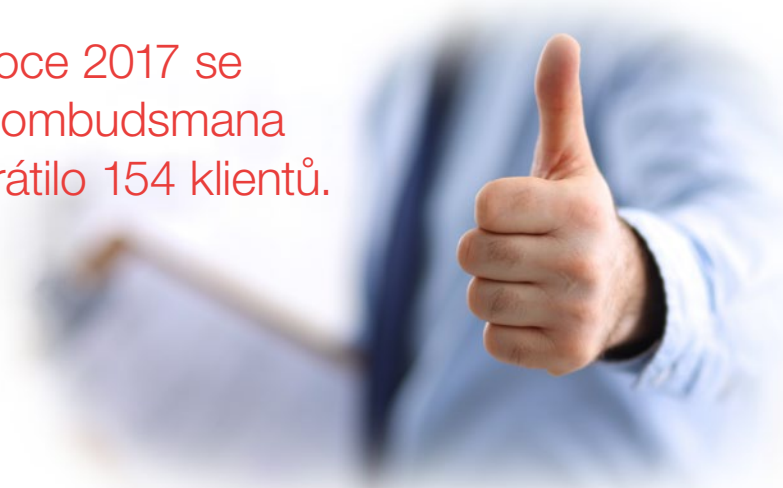
- klienti,
- akcionáři,
- zaměstnanci,
- Česká národní banka,
- orgány veřejné správy a místní samosprávy,
- dodavatelé,
- odborné asociace,
- nevládní a neziskové organizace.

V letošním roce jsme zprávu rozšířili o konkrétní ukazatele, jejichž pomocí sledujeme a řídíme environmentální a společenské dopady našich aktivit. Klademe si za cíl kontinuálně snižovat negativní stopu našeho působení a naopak navyšovat pozitivní přínosy. Proto se naše snaha neomezuje jen na vlastní provoz. Prostřednictvím finančních produktů s pozitivní společenskou hodnotou aktivně přispíváme ke zlepšení a úsporám i u našich klientů v podnikatelském a veřejném sektoru.

Ručíme za vysokou kvalitu našich produktů a služeb

Stížnosti řešíme do 15 dnů.

V roce 2017 se na ombudsmana obrátilo 154 klientů.



# 1. KLIENTSKÁ SPOKOJENOST

Naše strategie je založena na budování dlouhodobých a vzájemně výhodných partnerství s klienty, která nám umožňují poznávat změny potřeb a očekávání klientů, tomuto poznání průběžně přizpůsobovat nabídku služeb, a tím spokojenost klientů dále zvyšovat. Proto je spokojenost klientů je proto základem modelu chování našich zaměstnanců, jedním z hlavních pilířů základních hodnot Komerční banky a naší naprostou prioritou. Vnímáme ji jako silný základ pro udržitelný růst.

Naší snahou je vybudovat si s klienty silné partnerství založené na profesionálním přístupu a kvalitních službách. Z tohoto důvodu jsme také zavedli vlastní program Garance kvality – garance profesionálního přístupu a kvalitních služeb.

Jsme rádi, pokud se s námi klienti podělí o jakýkoliv názor týkající se našich služeb, které si u nás navíc mohou bez obav vyzkoušet, a to až na šest měsíců zdarma.

- Jednotlivé závazky jsou naší garancí profesionálního přístupu ke klientům: šest měsíců na vyzkoušení nejběžnějších služeb, dostupnost bankomatů i poboček, jasná a otevřená komunikace.
- Velice si vážíme důvěry klientů, proto jsme schválili Kodex České bankovní asociace a Kodex mobility, které přesně definují vztah zaměstnanců banky ke klientům, a důsledně se jimi řídíme.

- Abychom zvýšili kvalitu námi poskytovaných služeb, rozhodli jsme se již v roce 2004 jako první banka v ČR zavést institut nezávislého ombudsmana Skupiny KB a jeho rozhodnutí – byť ne právně závazná – jsme se zavázali respektovat.
- Důvěra klientů je to nejcennější, co máme. Otevřeně o všem informujeme a ke každé službě poskytujeme transparentní informace o jejím obsahu, výhodách a ceně. O změnách informujeme vždy v dostatečném předstihu.
- Hledáme a nabízíme účinná řešení, která odpovídají klientům a jejich očekáváním.

## Získaná ocenění

Naše dlouhodobé zaměření na proklientský přístup, inovativnost, nová řešení a rozšiřování nabídky služeb přispělo k tomu, že jsme v roce 2017 obhájili vítězství v prestižním hodnocení Fincentrum Banka roku. Významným úspěchem

je také získání ocenění za nejlepší služby privátního bankovníctví v České republice, které udělují prestižní finanční deníky The Banker a Professional Wealth Management (PWM) z vydavatelství Financial Times. Další informace jsou uvedeny ve výroční zprávě v kapitole Klienti Skupiny KB a jejich obsluha.



## Kvalita produktů a služeb

### Garance kvality

Ručíme za vysokou kvalitu našich služeb. Jako podporu tohoto přístupu máme Garanci kvality – ta klientům zaručuje, že pokud nejsou s některou službou spokojeni, nemusí za ni platit.

- Jsme si jistí kvalitou našich služeb. Naše nejběžnější služby si může klient nezávazně vyzkoušet až po dobu šesti měsíců. Rozmýšlet se, zda řešení nabízené v KB je pro klienta to správné, může pak již přímo na základě své osobní reálné zkušenosti.
- Vždy po úpravě ceníku, podmínek nebo služby mají naši klienti až šest měsíců na to, aby si mohli díky Garanci kvality vše jednoduše vyzkoušet a případně rozmyslet. Zavazujeme se, že v případě nespokojenosti mohou požádat o vrácení poplatků v rámci Garance kvality i on-line.
- V případě, že nenaplníme očekávání, chceme, aby klienti mohli jednoduše využít naši Garanci kvality a mohli dát bankovnímu poradci druhou šanci najít společné řešení, co jim bude aktuálně vyhovovat z nabídky KB lépe.
- Plné znění závazků Garance kvality naši klienti naleznou na [www.kb.cz](http://www.kb.cz) v sekci Garance kvality.

### Transparentní komunikace

Otevřeně klienty informujeme ke každé finanční službě či produktu poskytujeme detailní a transparentní informace o jejich obsahu, výhodách a poplatcích a o změnách informujeme vždy v dostatečném předstihu. Samozřejmostí je striktní dodržování právních aspektů komunikace a plnění regulačních požadavků, transparentní komunikace o nových smluvních podmínkách, změnách sazebníků apod.

Podobně také marketingové kampaně jsou vždy v souladu s příslušnými

právními předpisy, zejména se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, zákonem č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy, a zákonem 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru. Kampaně dodržují podmínky stanovené zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

Respektujeme individuální potřeby každého klienta. Klient má vždy svého osobního poradce a k dispozici široký tým specialistů na našich pobočkách a pracovníky klientského centra na telefonu 24 hodin denně 7 dnů v týdnu, kteří jsou připraveni poskytnout profesionální finanční služby.

### Stížnosti a reklamace

Cílem každého obchodníka je mít spokojené klienty. Ti jsou více loajální a využívají více nabízených služeb. Také k nám často mří pochvaly či náměty klientů, někdy však i stížnosti či reklamace. Bereme je jako příležitost klientovu zkušenost zlepšit, i když samozřejmě ne vždy je to možné.

Základem řešení je klienta vždy pochopit a vcítit se do jeho situace, ke každému případu si vyžádat podklady a individuálně je posoudit. Pokud to jen trochu jde, vycházíme zákazníkům vstříc a snažíme se obnovovat jejich důvěru a z nespokojených dělat opět ty spokojené.

Stížnosti a reklamace patří mezi důležité oblasti i proto, že slouží jako inspirace ke zlepšení produktů a služeb. Zajímavé podněty se snažíme implementovat. Jsou také výbornou formou pro poučení se z chyb či se z nich dají vytěžit prodejní příležitosti.

Rychlé řešení stížnosti klienta pomáhá udržet vztah s klientem. Vztah s klientem se snažíme napravit co nejrychleji, nově do 15 pracovních dnů od data doručení stížnosti do KB. Zkrácení lhůty je v souladu s naší snahou mít spokojené klienty a také se zákonnými požadavky – od 13. ledna 2018 vstoupil v platnost nový

zákon o platebním styku, který implementuje zejména pravidla z nové evropské směrnice o platebním styku, tzv. PSD2. Změny se projevily i v Reklamačním řádu KB.

Aktuálně pracujeme na nové aplikaci určené pro řešení stížností. Nový nástroj přinese zjednodušení a vyšší efektivitu při jejich řešení. <https://www.kb.cz/cs/o-bance/vztahy-se-zakazniky/stiznosti-a-reklamace/>

### Ombudsman

V roce 2016 se na ombudsmana Skupiny KB obrátilo celkem 127 klientů, Charta ombudsmana umožnila zahájit řízení ve 28 případech. V roce 2017 to bylo 154 klientů a řízení ombudsman zahájil ve 30 případech. V převážné většině se jednalo o nespokojené požadavky, například posoudit platnost nebo neplatnost smlouvy nebo Všeobecných obchodních podmínek, nebo o námitku proti rozhodnutí o zamítnutí úvěru a dalších obchodních záležitostech, které jsou Chartou vyjmuty z kompetence ombudsmana. Charta ukládá ombudsmanovi povinnost hledat smírné řešení v případě, že okolnosti vyžadují zohlednit etické zásady spravedlivosti. Podobných případů a mezních záležitostí, kdy ombudsman navrhl smírné kompromisní řešení stížnosti/reklamace, bylo v letech 2016–2017 patnáct. Stížnost nebo reklamaci, která by byla ve všech ohledech oprávněná a umožňovala vyhovět klientovi v celém rozsahu, neřešil ombudsman v letech 2016–2017 žádnou.

### Služba pro klienty s poruchou sluchu

V letošním roce výrazně rozšiřujeme počet poboček, které zlepšují přístup ke sluchově postiženým klientům. Na více než 60 nejvýznamnějších pobočkách je nyní k dispozici bezplatná služba eScribe. Díky ní dochází k on-line přepisu rozhovoru mezi bankovním poradcem a neslyšícím klientem. Ten tak bude moci nyní pohodlně a samostatně komunikovat na pobočce s bankovním poradcem o svých potřebách a získávat všechny potřebné informace mnohem jednodušeji

a pohodlněji. Službu zajišťujeme ve spolupráci se sociální firmou Transkript online s.r.o., která je úspěšným zaměstnavatelem nevidomých rychlopisařů.

## GDPR

Věnujeme mimořádnou pozornost ochraně osobních dat našich klientů, zaměstnanců i obchodních partnerů. Významnou změnou v této oblasti je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR). To přináší některé nové požadavky, které si vyžadují řadu změn, včetně technických opatření v systémech banky. Nařízení je účinné od 25. května 2018, přípravy jsme však již zahájili na začátku roku 2017.

V reakci na GDPR jsme změнили podobu souhlasů se zpracováním osobních údajů, které předkládáme klientům z řad fyzických osob. Evidujeme již více než 700 tis. souhlasů ve Skupině KB a velmi si důvěry našich klientů vážíme. V návaznosti na nové požadavky budeme rovněž upravovat smlouvy se svými dodavateli, provádíme mapování zpracování osobních údajů ve Skupině KB a připravujeme procesy pro výkon individuálních práv subjektů. Od 1. ledna 2018 je jmenován Pověřenec pro ochranu osobních údajů.

Při zpracování osobních údajů ve Skupině KB uplatňujeme takové postupy a mechanismy zabezpečení, které minimalizují možnost jejich zneužití. S osobními daty našich klientů neobchodujeme. Veškeré naše kroky činíme ve snaze zůstat i nadále pro své klienty důvěryhodným a transparentním partnerem.

## Trusteer Rapport

Do internetového bankovníctví jsme přidali nástroj zaměřený na ochranu proti specifickým hrozbám typu podvržených škodlivých stránek (phishing), škodlivých programů (malware) a na zamezení pokusů o zjištění hesel (keylogger), které cílí na uživatele internetového bankovníctví. Doporučujeme svým klientům instalovat do počítače nástroj Trusteer Rapport, který podstatným způsobem

sníží rizika při využívání internetu. Jedná se o produkt společnosti IBM, který se specializuje na ochranu našich nejcitlivějších dat. Chrání před zneužitím přihlašovacích údajů tak, že hlídá, aby byly zadávány skutečně tam, kam zadávány být mají, a věděli jsme o nich pouze my a nikdo jiný. Ke konci roku 2017 mělo Trusteer Rapport nainstalováno více než 144 000 klientů. Od začátku provozu (35 měsíců) jsme zabránili více než 1 000 pokusům o ovládnutí účtu z infikovaného počítače.

## Monitoring podvodných plateb

Již v roce 2016 jsme implementovali systém pro detekci podvodných transakcí zadaných přes přímé bankovníctví. Tento systém je určen k odhalování transakcí zadaných podvodníky poté, co zcizí nebo se jiným způsobem dostanou k přihlašovacím údajům klientů KB. Do tohoto systému investujeme primárně pro ochranu prostředků našich klientů, kteří svou neopatrností mohou přijít o značnou část, nebo dokonce o celý zůstatek na svých účtech.

Jako příklad můžeme uvést aktuální typ podvodu, který se nazývá CEO fraud nebo fake president. Jedná se o podvod, kdy je většinou účetní firma vyzvána e-mailem nebo telefonicky podvodníkem vydávajícím se za finančního ředitele firmy, případně přímo za generálního ředitele, k urgentnímu převodu větší částky z účtu společnosti. Je až překvapivé, v kolika případech účetní tuto transakci opravdu zadá a autorizuje. Tyto transakce se nám daří v naprosté většině případů zachytit již u nás právě díky tomuto detekčnímu systému.

Tímto způsobem jsme byli schopni v loňském roce odhalit a zachránit více než 50 plateb v celkové hodnotě více než 28 milionů korun. Klienti velmi pozitivně hodnotí přístup KB k bezpečnosti plateb a preventivním opatřením, kterými jsou monitoring plateb i telefonické ověřování plateb přímo s klienty.

Zdroj: Marketing KB, Transakční a platební služby KB.

## Trusteer – společně bezpečně 37 měsíců v provozu



## Nulová tolerance vůči korupci

Zamezení praní špinavých peněz a podpory terorismu

Podpora Poradny při finanční tísní = 230 tisíc hovorů



## 2. ETIKA A ODPOVĚDNÉ PODNIKÁNÍ

Absolutní přirozeností je pro nás důsledné uplatňování etických zásad při realizaci veškerých obchodních činností. Porovnáváme vlastní procesy s požadavky ekologicky a sociálně zodpovědného jednání a v praxi postupně zavádíme opatření směřující k omezení ekologických a sociálních dopadů spojených s transakcemi či klienty.

### Zodpovědné bankovníctví

#### Etické jednání

Skupina KB vytvořila pravidla etického jednání a chování svých zaměstnanců, která vyplývají jak z obecných povinností stanovených regulatorními předpisy, tak ze standardů profesionálního jednání aplikovatelných v oblasti bankovníctví. Stanovené povinnosti se skládají zejména z pravidel pro ochranu před střetem zájmů, pravidel pro přijímání darů a pravidel pro ochranu před zneužitím postavení, resp. pravidel pro ochranu před zneužitím důvěrných informací.

#### Opatření proti korupci

Dodržování těchto pravidel a nulová tolerance vůči jakýmkoliv formám korupce představují základní standard a princip fungování společensky odpovědného podnikání, ke kterému se Skupina KB hlásí, neboť pouze důsledným uplatňováním etických zásad při realizaci svých obchodních činností může

dlouhodobě zachovat a posilovat svou pozici na konkurenčním trhu, na kterém působí.

Pravidla a zásady etického chování a profesionálního jednání, včetně pravidel přijatých v boji proti korupci a úplatkářství, jsou zakotveny ve vnitřních předpisech Banky. Nezaznamenali jsme žádné porušení lidských práv, stejně tak ani akt korupce či úplatkářství.

#### Opatření proti praní špinavých peněz a financování terorismu

Vyvíjíme maximální úsilí, abychom zamezili zneužití našich služeb pro jakékoliv účely praní špinavých peněz či financování terorismu. K tomuto účelu uplatňujeme pravidla, metody a kontrolní postupy v souladu s příslušnými zákonnými předpisy, normami a požadavky finanční skupiny Société Générale. Vnitřní preventivní systém v předmetné oblasti je kontinuálně ověřován a aktualizován. Informace k dané oblasti jsou průběžně sdíleny všemi zaměstnanci formou operativních zpráv či prezenčních nebo e-learningových školení.

#### Omezení obchodování s potenciálním negativním dopadem na kvalitu životního a sociálního prostředí

V Komerční bance, která je součástí finanční skupiny Société Générale, respektujeme obchodní omezení, která se vztahují k poskytování bankovních služeb a produktů pro obchodování se zbraněmi, střelivem nebo jiným zbožím a technologiemi, které jsou vojenským materiálem. Omezení se vztahuje i na jednotlivé soukromé nebo státní subjekty nebo celé obchodní skupiny, jejichž podnikatelské aktivity jsou ve zbrojním průmyslu považovány za netransparentní. V oblasti environmentální a sociální zodpovědnosti se řídíme dalšími specifickými sektorovými pravidly finanční skupiny Société Générale, která upravují poskytování finančních produktů v oblastech, jež mohou mít zásadní vliv na kvalitu životního a sociálního prostředí. Těmito sektory jsou například těžba a další zpracování fosilních surovin, vodní přehrady a elektrárny anebo například obnovitelné zdroje energie. (Dále viz obrázek.)

## 12 potenciálně citlivých sektorů v oblasti ekologické a v oblasti sociálně zodpovědného jednání





## Odpovědné úvěrování

Výsledky šetření společnosti Člověk v tísni, zaměřeného na odpovědné úvěrování:

Předmětem testování byly spotřebitelské úvěry. Informace byly čerpány z veřejně dostupných údajů a z údajů poskytnutých bankou v k tomu určeném dotazníku. Umístili jsme se v první čtvrtině žebříčku s nadprůměrným hodnocením. Přístup těchto poskytovatelů úvěrů autoři indexu označují jako odpovědný.

## Navigátor bezpečného úvěru 2017

Podle výsledků šetření Navigátor bezpečného úvěru 2017 skončila Komerční banka – v kategorii úvěru na 150 tis. Kč – jako pátá ve skupině ohodnocené jako „Excellent“.

Hlavní cíle projektu Navigátor bezpečného úvěru, se kterým KB spolupracuje již více let, je zmapovat a popsat český trh spotřebitelských půjček, posoudit kvalitu jednotlivých

poskytovatelů, nabídnout veřejnosti nástroj, díky němuž se dají finanční instituce jednoduše porovnat, a přispět tak ke zlepšení úrovně finanční gramotnosti.

Jedná se o projekt Univerzity Karlovy a poradenské společnosti EEIP, a.s. Garant projektu, profesor Michal Mejstřík, uvádí, že tato aktivita navazuje na doporučení Národní ekonomické rady vlády, jak řešit zadlužování Čechů, kterým je zlepšování finanční gramotnosti.

## Finanční gramotnost

### Bankéři do škol

Projekt Bankéři do škol, který pořádá Česká bankovní asociace, má za cíl podporovat finanční gramotnost žáků základních a středních škol. Akce se pravidelně účastní přední manažeři z finančních institucí, včetně Komerční banky. V loňském roce se mezi prezentující bankéře

zařadil i Jan Juchelka, předseda představenstva a generální ředitel KB. V rámci již 4. ročníku projektu zamířil Jan Juchelka do Základní školy Mendelova v Praze 4. Jeho auditoriem byli žáci 9. tříd, tedy mladí lidé ve věku, kdy se jich svět financí již začíná osobně dotýkat. Vedle základních informací o fungování bankovní instituce se ve své přednášce zaměřil především na oblast kyberbezpečnosti a s tím spojenou nutnost ochrany osobních údajů v on-line prostředí. A právě tato část prezentace mladé lidi velmi zaujala, protože s tímto typem podvodů se zpravidla již sami potkali.

### Poradna při finanční tísni

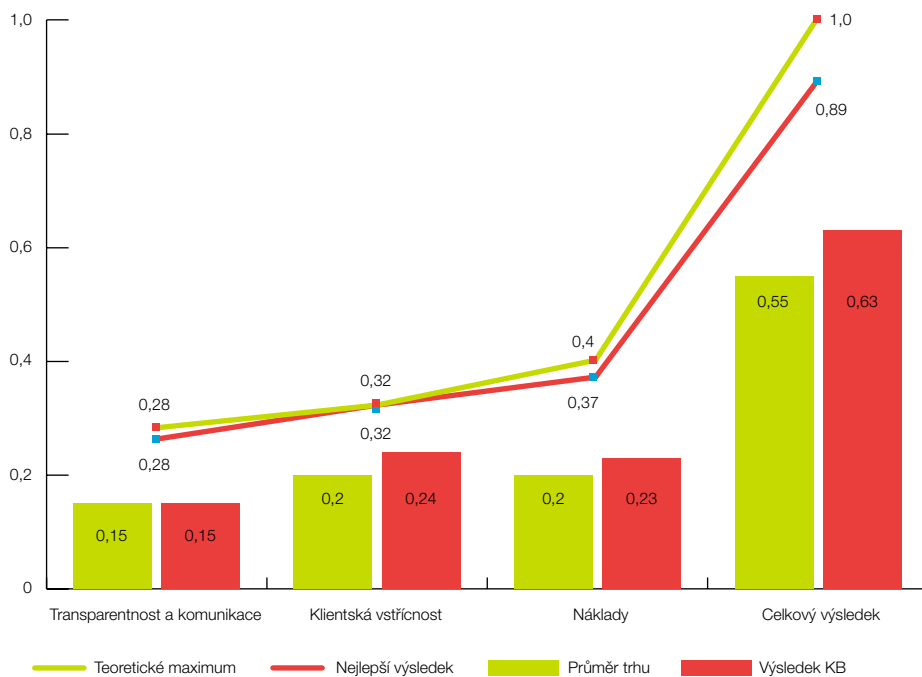
Dlouhodobě spolupracujeme s Poradnou při finanční tísni. Také díky naší podpoře již proběhlo bezmála 100 000 poradenských rozhovorů, 130 000 hovorů na bezplatnou poradenskou linku, 200 preventivních školení, např. ve školách, pěstounských zařízeních, věznicích, ústavních zařízeních, v dětských domovech, mateřských centrech, na radnicích, úřadech práce a v dalších sociálních organizacích.

### Projekt / pořad „Hlava rodiny“

Hlava rodiny je docu-reality show, která zábavnou formou zkoumá, jak dokážou dospívající potomci hospodařit s rodinným rozpočtem. Každý díl mapuje po dobu jednoho měsíce příběh jedné rodiny, ve které teenager rozhoduje o rodinných financích. Záměrem je rozšířit mezi teenagery finanční gramotnost. V roli finančního poradce a mentora teenagerů se představil expert KB, Jan Waldhauser. Na podzim 2017 se vysílalo na obrazovkách ČT1 v úterním prime timu celkem 6 epizod.

### KB Florbal challenge

V rámci spolupráce s Českým florballem jsme se stali také partnerem projektu ligy juniorů s názvem KB Florbal challenge. V prvním ročníku pod záštitou KB se turnaje zúčastnilo bezmála 400 středních škol z celé České republiky. V rámci projektu měly všechny zúčastněné školy možnost organizace přednášky o finanční



Zdroj: Člověk v tísni

gramotnosti od bankéřů KB. Této možnosti využilo více než 50 % škol.

### Projekty ve spolupráci s Nadací Jistota

<http://www.nadacejistota.cz/oblasti-pomoci/nefinancni-podpora/>

Nadace Komerční banky a.s. - Jistota, nabízí kromě finanční pomoci také nefinanční pomoc neziskovým organizacím. Kromě pravidelných kurzů finanční gramotnosti nadace aktuálně připravuje další projekty, jimiž napomůže k rozvoji neziskové sféry.

### Multiplikační projekt na zvýšení finanční gramotnosti mladých lidí

Mládež a mladí dospělí jsou ekonomicky nestabilní, zároveň jsou cílovou skupinou úvěrových firem. Často si půjčují a mají zkrácené informace o fungování úvěrů, debetních služeb, paušálních i kreditních plateb u mobilních operátorů atp. Půjčují si peníze nebo služby, aniž by bylo reálné, že je zaplatí. Nemají zkušenost ani návyk z rodiny, jak hospodařit s penězi. Je přirozené, že chtějí utrácet, měli by však vědět, jak na to.

Projekt se zaměřuje na cílovou skupinu dospívajících, kteří navštěvují nízkoprahové kluby pro děti a mládež. Prostřednictvím proškolení pracovníků nízkoprahových klubů dojde k multiplikaci předávaného know-how cílové skupině. Kurz připravila nadace ve spolupráci se zaměstnanci Komerční banky a Českou asociací streetwork, která sdružuje nízkoprahové sociální služby.

Předpokládá se účast 20 dětí na každého vyškoleného pracovníka. Při účasti 20 pracovníků na školení dojde tedy v každém kole Finanční gramotnosti k potenciálnímu zasažení 400 dětí a dospívajících z nízkoprahových klubů.

Školení Finanční gramotnosti je rozděleno do čtyř tematických bloků, se kterými jsou pracovníci Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (NZDM) seznámeni během jednoho dne, předávat je mladým klientům však budou samostatně v několika etapách.

Blok „Finance v pracovněprávním vztahu“ se zaměřuje na seznámení s procesem hledání práce, funkcí instituce Úřadu práce (ÚP) a zdravotního a sociálního pojištění, s obsahem pracovněprávních smluv a rizikem práce „na černo“. Blok „Hospodaření s penězi“ si klade za cíl seznámit klienty s reálným osobním/rodinným rozpočtem a hospodařením s penězi, naučit vyhodnocovat zbytné a nezbytné náklady apod. Blok „Bankovníctví“ navazuje na předchozí téma dluhové problematiky a seznamuje klienty NZDM s výhodami a riziky jednotlivých nejčastěji využívaných bankovních produktů. Představuje funkci úvěrů, kreditních karet a z nich plynoucích úroků, spořicího účtů a pojištění. Cílem bloku „Jak se neutopit v dluhách“ je seznámit klienty NZDM s rizikem zadlužení a jeho důsledky a pomocí praktických ukázek demonstrovat různé přístupy k půjčování finančních prostředků.

Kromě školení samotného jsou v průběhu projektu v zapojených NZDM zdarma distribuovány preventivní materiály v podobě komiksových příběhů na plakátech a kapesních

letáčích, jejichž prostřednictvím dochází ke snazší komunikaci ožehavějších témat.

### Soutěž a rozpočet na zkoušku

Kluby, které svým mladým klientům přednesou všechny čtyři moduly, se budou moci zapojit do vyhlášení tzv. minigrantů. Nadace ve spolupráci s Českou asociací streetwork vyhlásila soutěž o nejzajímavější nápad na malý projekt s veřejnou prospěšností, který bude dotovat částkou 20 000 Kč. Projekt by měli na základě získaných znalostí vypracovávat dospívající a děti sami a navrhovatelé vítězného projektu by jej měli rovněž sami pod dohledem proškoleného pracovníka realizovat. Aktuálně již proběhla tři kola školení Finanční gramotnosti. Celkem bylo proškoleny 39 sociálních pracovníků.

### Kurzy Finanční gramotnosti

Nadace Jistota již poněkolkrát zaštila realizaci kurzů Finanční gramotnosti také pro děti z dětských domovů. Na pozici lektorů kurzů přednášejí dobrovolníci z řad zaměstnanců KB a kurzy jsou vždy zakončeny společnou soutěží z nově nabytých vědomostí. Kromě získávání znalostí z oblasti finanční gramotnosti získávají mladí z dětských domovů také příležitost setkávat se se svými vrstevníky z jiných domovů a také se prakticky seznámit s fungováním bankovní instituce.

Zdroj: Compliance KB, Nadace Komerční banky a.s. – Jistota, Marketing KB.



KB uplatňuje nediskriminační přístup při výběru zaměstnanců

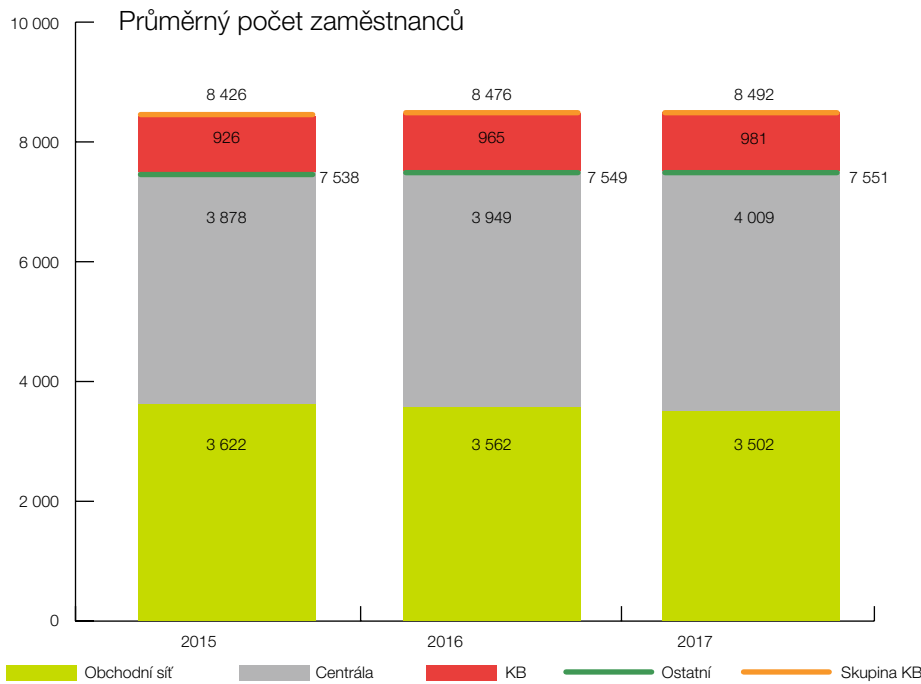
Firemní hodnoty – týmový duch, inovace, zaujetí a odpovědnost

## 3. ODPOVĚDNÝ ZAMĚSTNAVATEL

Strategickou vizí KB v oblasti lidských zdrojů je vytvářet se zaměstnanci dlouhodobé partnerství. Předpokladem je profesionální vztah založený na důvěře, respektu, vzájemné komunikaci, dodržování rovných příležitostí a nabídce zajímavého profesního a kariérního rozvoje.

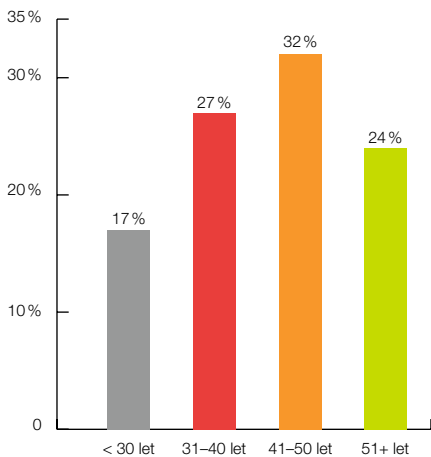


Klíčové údaje o zaměstnancích

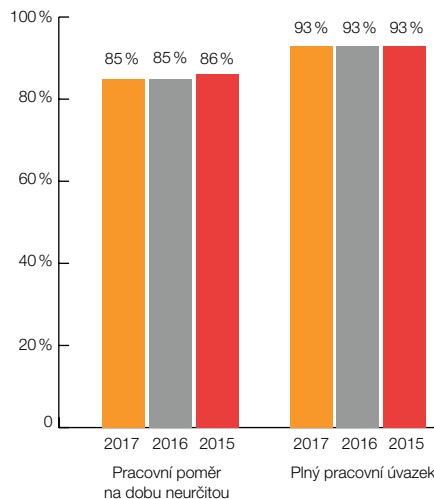


Pozn.: Ostatní – KB Slovensko a dceřiné společnosti.

Věková struktura zaměstnanců



Zaměstnanci podle typu pracovní smlouvy a doby pracovního poměru



Bezpečnost práce, pracovní podmínky a zdraví zaměstnanců

Modernizujeme prostředí na našich pobočkách v souladu s požadavky jak na bezpečnost a ochranu zdraví, tak sociální prostředí či nejmodernější technologie.

Komerční banka se několik let systematicky věnuje péči o zdraví svých zaměstnanců. V roce 2017 v KB pokračoval a byl dále rozšiřován program Moje Vitalita, zaměřený, na podporu udržení vysoké pracovní schopnosti zaměstnanců KB díky péči o fyzické i duševní zdraví. V tomto roce jsme se soustředili zejména na fyzické zdraví např. prostřednictvím Dnů zdraví, kterých se v loňském roce zúčastnilo 1 226 zaměstnanců. I díky tomu se dlouhodobě daří držet nemocnost na nízké úrovni kolem 3% (2017: 2,99%, 2016: 3,02 %).

Detailní informace o způsobu zajištění bezpečnosti práce a dodržování zákonných norem jsou uvedeny ve výroční zprávě v kapitole Odpovědný zaměstnavatel.

Právo na informace a na sociální vyjednávání

Právo zaměstnanců KB na sociální vyjednávání je zajištěno Odborovou organizací KB. Jsme v pravidelném kontaktu se zástupci odborové organizace a každý rok probíhá kolektivní vyjednávání.

Právo na informace je zakotveno v Kolektivní smlouvě. Kolektivní smlouva je uzavřená na období 2017–2020. Výsledky vyjednávání zaměstnavatele a odborové organizace jsou zveřejňovány pro všechny zaměstnance včetně plného znění Kolektivní smlouvy.

Zaměstnanci se mohou obracet telefonicky na linku Moje HR, případně své dotazy směřovat do e-mailové schránky nebo kontaktovat HR Business Partnery a konzultanty.

### Podpora zaměstnanců v těžké životní situaci

Dlouhodobě vycházíme vstříc zaměstnancům, kteří se ocitnou v těžké životní situaci. Tato podpora je realizována různými způsoby, a to s ohledem na životní situaci, které zaměstnanci musí čelit (flexibilní úpravou pracovní doby, snížením pracovního úvazku, prací z domova, finanční podporou, neplaceným volnem atd.). Každá situace je posuzována a řešena individuálně.

### Rovné podmínky při zaměstnávání a genderová diverzita

Při výběru zaměstnanců uplatňujeme nediskriminační princip. Je rozhodující, aby očekávání od pracovní pozice a náplň práce byly v souladu se znalostmi, kompetencemi a očekáváním každého jednotlivého uchazeče. Stejný přístup platí i v případě interní mobility.

Zároveň uplatňujeme diverzifikovaný přístup k jednotlivým skupinám zaměstnanců na základě jejich potřeb a aktuální situace. Tento přístup se může projevit v nabídce vzdělávacích programů pro určité skupiny (absolventi, manažeři, obchodní pozice, specialisté).

Specifickou populací, na kterou se budeme nadále zaměřovat, jsou handicapovaní uchazeči. V oblasti nábory a integrace handicapovaných uchazečů jsou zaměstnanci nábory pravidelně školeni a je nastaven měsíční monitoring této oblasti.

Také díky interní komunikační kampani zaměřené na bezproblémové začlenění osob se zdravotním omezením se během roku 2017 zvýšil celkový počet handicapovaných kolegů na 137. Kromě nových zaměstnanců jde zejména o ty, kteří se ke statutu OZP aktivně přihlásili.

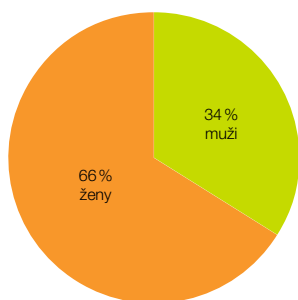
Další specifickou skupinou jsou zaměstnanci na mateřské a rodičovské dovolené (MD/RD). Jejich úspěšná reintegrace do pracovního procesu patří mezi důležité cíle Komerční banky. S těmito zaměstnanci jsme v kontaktu i v průběhu mateřské a rodičovské, jsou zváni na networkingové akce a v případě oboustranného zájmu a potřeby je nastavena spolupráce v průběhu trvání dovolené. Po návratu z MD/RD je možné využít kratších pracovních úvazků, práci z domova nebo flexibilní pracovní dobu, pokud to dovolí typ provozu a charakter práce.

U poměru zaměstnanců reintegrovaných po návratu z MD/RD sledujeme nárůst, za rok 2017 je to 65%.

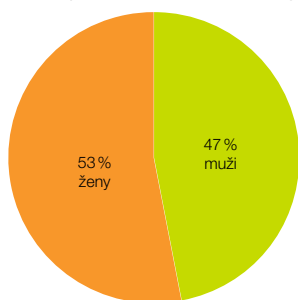
### Principy odměňování zaměstnanců v roce 2017

Strategie odměňování KB má za cíl podpořit celkovou strategii a obchodní cíle KB,

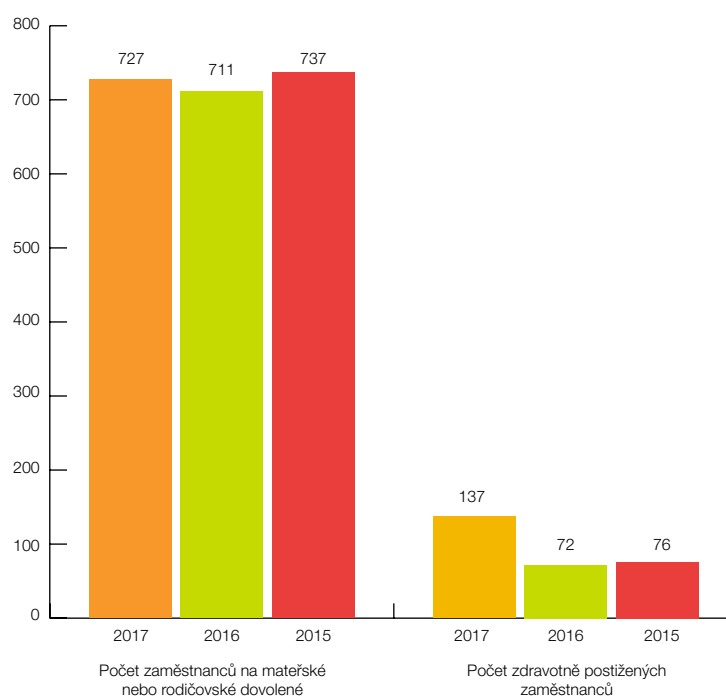
Podíl mužů a žen



Podíl mužů a žen ve vedoucích pozicích (včetně vedoucích týmu)



Další ukazatele rozmanitosti



předcházet nepřiměřenému přijímání rizik a neobežretnému chování, brát v úvahu práva a zájmy klientů, podporovat nákladovou efektivnost a posilovat hodnotu banky z hlediska zaměstnanců, akcionářů a klientů prostřednictvím zdravé, obchodně citlivé politiky odměňování. Opírá se o tyto základní principy:

- Princip interní spravedlnosti zajišťuje, aby za stejnou práci a stejný výkon za stejných transparentních okolností byla stejná odměna. Odměna tedy nesmí být ovlivněna pohlavím, věkem, náboženským vyznáním, členstvím v odborových organizacích či politických stranách ani jinými osobními rysy zaměstnance, které nejsou přímo svázány s jeho pracovním výkonem nebo kompetencemi.
- Princip externí konkurenceschopnosti je zajišťován s využitím pravidelných průzkumů trhu.
- Princip zohlednění rizik zaručuje, že odměňování v Komerční bance zůstává v souladu se zdravým a efektivním řízením rizik. Takové řízení podporuje odměňování a nepovzbuzuje k přijímání rizik jdoucích nad rámec tolerované úrovně rizika.

### Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců

Strategií lidských zdrojů Komerční banky je vytváření dlouhodobého partnerství se zaměstnanci, jež je rozvíjeno také jejich vzděláváním. Pro zaměstnance KB i zaměstnance Skupiny KB připravujeme širokou nabídku vzdělávacích aktivit a programů a zároveň klademe velký důraz na princip vlastní odpovědnosti zaměstnanců za jejich rozvoj.

Podobně jako v minulých letech jsme se zaměřili na rozvoj zaměstnanců v přímém kontaktu s klienty v pobočkové síti. Zvláštní pozornost jsme věnovali rozvoji manažerů a zaměstnanců s vysokým potenciálem – účastníkům programu Strategický talent management.

Manažerská akademie M'Academy je zaměřená na dlouhodobý individualizovaný

rozvoj dovedností v oblastech rozvoje lidských zdrojů, odpovědnosti, inovací a proklientského přístupu. Další integrační a rozvojové programy byly tradičně věnovány novým zaměstnancům (StartinG) a absolventům vysokých škol (Connecting).

Nadále spolupracujeme na rozvojových programech i s mateřskou společností Sociétés Générale. Naši zaměstnanci tak mají možnost rozvíjet své dovednosti a schopnosti i v mezinárodním prostředí.

### Vyhledávání a získávání talentů

Komerční banka v roce 2017 opět aktivně spolupracovala s vysokými školami, univerzitami a studentskými organizacemi. Dlouhodobě tak navazujeme na tradici pomoci vysokému školství prostřednictvím sponzorské a odborné podpory státních vysokých škol a univerzit po celé České republice. Mezi nejaktivnější pak patřila spolupráce s Vysokou školou ekonomickou v Praze, Masarykovou univerzitou a Českým vysokým učením technickým v Praze (ČVUT). Součástí spolupráce s ČVUT v Praze, přesněji

s Fakultou informačních technologií, byla jak podpora výzkumu, tak i rozvoj nových nápadů v oblasti inovací a digitalizace za výrazného přispění tzv. Innovation Labu Komerční banky. Dalšími formami spolupráce se studenty vysokých škol byla setkání na veletržích pracovních příležitostí, dnech otevřených dveří, workshopech nebo speciálních akcích věnovaných konkrétním ekonomickým tématům, a to jak na půdě partnerů, tak na půdě Komerční banky. Na centrále i v pobočkové síti Komerční banky získalo praxi více než sto stážistů vysokých i středních škol.

Co se týká studentských organizací, mezi naše hlavní partnery v roce 2017 patřily AIESEC, Asociace studentů a absolventů a Prague Banking Club.

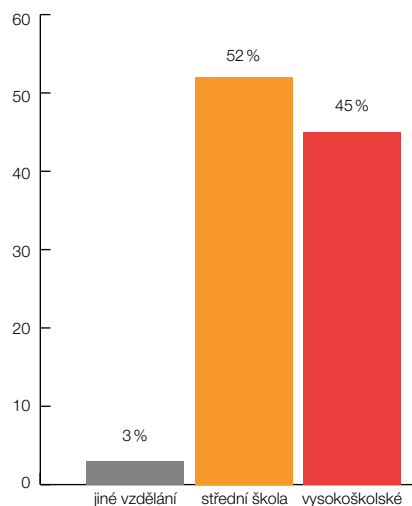
### Firemní hodnoty a Leadership Model

Jelikož firemní kultura tvoří základ pro dosahování dlouhodobých obchodních úspěchů, uplatňujeme definici firemních hodnot, platnou napříč skupinou SG – **týmový duch, inovace, zaujetí a odpovědnost.**

Hodnoty se postupně odrážejí ve všech souvisejících procesech, zejména pak v náboru, hodnocení, odměňování a vzdělávání.

Zdroj: Lidské zdroje KB.

Zaměstnanci podle vzdělání



KB uplatňuje nediskriminační přístup při výběru zaměstnanců

Instalace LED osvětlení  
v pobočkách

Meziroční pokles spotřeby  
elektrické energie o 2 %

Stavba budovy s energetickým  
certifikátem LEED Gold

## 4. ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

K prostředí, ve kterém žijeme, nejsme lhostejní. Neustále zavádíme taková opatření, která snižují náš provozní dopad na okolí. V praxi vedou například ke správnému a šetrnému nakládání s odpadem a energií nebo ke sledování nákladů na služební cesty a dopravu.



## Energie

V roce 2017 došlo k realizaci několika opatření, která kromě úspory energie a nákladů v budoucnosti přispěla i k možnosti zhodnocení úspěšnosti dosavadních opatření. Pokračovali jsme ve výměně LED osvětlení v našich pobočkách. V roce 2017 byla vyměněna svítidla ve 28 pobočkách s roční úsporou zhruba 400 tis. kWh, resp. zhruba 800 tis. Kč v nákladech.

V roce 2017 jsme provedli energetické audity v 80 největších pobočkách. Výstupy jsou analyzovány a v roce 2018 budou provedena nápravná opatření, která povedou ke snížení spotřeby energií.

Meziročně evidujeme pokles spotřeby elektrické energie o 2%. Celková spotřeba za rok 2017 činí 30 973 MWh oproti 31 749 MWh v roce 2016. Poklesu vděčíme zejména instalaci LED osvětlení v některých pobočkách.

Spotřeba plynu byla v roce 2017 (21 090 562 kWh) obdobná jako v roce 2016 (21 128 536 kWh). Přesto je patrné mírné snížení.

Dodávky tepla se snížily z 10 626 795 kWh v roce 2016 na 9 871 446 kWh za rok 2017. Vliv na spotřebu mají různé faktory, zejména počasí, výkyvy teplot a mírné zimy. Klimatizace byla nově osamostatněna z měření, které bude nyní jinak posuzováno. Také spotřebu vody se daří udržovat na podobné úrovni. V roce 2016 bylo v našich budovách spotřebováno 71 901 m<sup>3</sup> vody, v roce 2017 o něco méně – 71 543 m<sup>3</sup>.

Daří se nám také celkově snižovat CO<sub>2</sub> emise, a to jak spotřebou energií, tak služebními cestami zaměstnanců. Meziroční úspora činí téměř 2%.

V roce 2017 jsme dokončili stavbu budovy s energetickým certifikátem LEED Gold. Předpokládá se také nákup 7 elektromobilů do naší vozové flotily. Tyto aktivity dále povedou k úspoře emisí a šetrnému přístupu k životnímu prostředí.

## Vztahy s dodavateli

Ve vztazích s dodavateli sdílíme osvědčené postupy s ohledem na ochranu životního prostředí, sociálních a lidských práv a respektování zásad trvale udržitelného rozvoje.

Jako dceřiná společnost Société Générale implementujeme do našich procesů zásady trvale udržitelného rozvoje a vycházíme také z nastavených postupů pro řízení rizik. Činíme tak proto, jelikož jsme přesvědčeni o své odpovědnosti v oblasti trvale udržitelného ekonomického a sociálního rozvoje. Závazek trvale udržitelného rozvoje Société Générale, naše mateřská společnost, potvrdila podpisem Prohlášení finančních institucí o ochraně životního prostředí a trvale udržitelném rozvoji dne 27. listopadu 2001 pod záštitou Organizace spojených národů a připojila se k dohodě „United Nations Global Compact“ ze dne 16. května 2003. V duchu společného závazku rozšiřujeme dialog a průhlednost ve vztazích se svými dodavateli (sdílení a zlepšování osvědčených postupů s ohledem na životní prostředí, sociální a lidská práva atd.). Uplatňujeme tzv. Ethical Sourcing Program, platný v celé skupině Société Générale. Každý dodavatel, se kterým uzavíráme smlouvu, se zavazuje dodržovat zásady vyplývající z tohoto programu a vyhrazuje si právo iniciovat provedení nezávislého auditu.

## Třídění odpadu

Každý náš zaměstnanec má možnost třídit odpad. Vzhledem k individuálním podmínkám byl pro každou pobočku/provozovnu zvolen nejvhodnější systém. Ve všech objektech jsou vyvěšeny informační karty „Manipulace s odpadem“, na kterých jsou uvedeny detailní informace o způsobu třídění odpadu v daném objektu.

Systém měření odpadů prošel v roce 2017 změnou, která neumožňuje vykazání srovnatelných údajů za předchozí období. Nově jsme nastavili monitoring indikátorů, které do budoucna umožní sledování výsledků nakládání s odpady.

Přizpůsobili jsme se trendům moderních technologií, a tak je pro nás už samozřejmostí vést různé schůzky např. prostřednictvím služby skype, čím se počet km na služebních cestách meziročně snížil o 37%. Zatímco v roce 2016 jsme zaznamenali 13 641 677 km na služebních cestách zaměstnanců, za rok 2017 je to již pouze 8 585 918 km.

## Uklidíme Česko

Od roku 2018 se aktivně zapojíme do projektu „Uklidíme svět, uklidíme Česko“. Dobrovolnickou akci podpoříme nejen jako hlavní partner, ale také dáme možnost svým zaměstnancům připojit se k úklidu ve vybraných lokalitách.

Zdroje: Podpůrné služby KB, Sourcing KB, Marketing KB.





Podpora oblastí „zelených“  
a „solárních“ produktů

Financování projektů s pozitivním  
dopadem na potřeby obyvatelstva,  
životního prostředí a hospodářský  
rozvoj

## 5. SPOLEČENSKÉ TRENDY A INOVACE

Sledujeme vývoj ve společnosti  
a reagujeme na její potřeby.  
Máme produkty na bázi solidarity,  
podporujeme start-upy a sledujeme  
rychle se měnící svět kolem nás.



Informace o produktových novinkách a inovacích jsou uvedeny ve výroční zprávě v kapitole Klienti Skupiny KB a jejich obsluha.

Ve svém portfoliu máme již i řadu produktů a služeb, které spadají do oblasti tzv. zelených a solidárních produktů.

Prostřednictvím financování projektů s pozitivním dopadem na potřeby obyvatelstva, životní prostředí či hospodářský rozvoj regionů přispíváme k udržitelnému rozvoji naší společnosti. V tomto ohledu sehrávají významnou roli programy využívající spolupráce s různými evropskými institucemi.

Úvěr Microfinance = úvěr mikropodnikatelům (pod 10 zaměstnanců) s nižšími požadavky na zajištění díky záruce Evropského investičního fondu. Tato záruka je poskytována těm mikropodnikatelům, kteří mají znevýhodněné postavení na trhu práce (začali podnikat z částečného úvazku či byli předtím nezaměstnaní, vstupující na trh práce po rodičovské dovolené, zdravotně postižené osoby, osoby přistěhovavší se z jiného státu či patřící k národnostní menšině, podnikatelé do 30 nebo nad 55 let věku). V roce 2017 jsme podpořili přes 300 takovýchto mikropodnikatelů.

Úvěr EuroEnergie je zvýhodněný úvěr určený pro financování investic do energeticky úsporných opatření v soukromém sektoru, nabízí nižší úrokovou sazbu díky zdrojům Evropské investiční banky. Zároveň se úvěr pojí s nižšími požadavky na zajištění díky 80% záruce Evropské investiční banky na krytí případných ztrát. V roce 2017 jsme poskytli cca 600 mil. Kč těchto úvěrů. Klienti v tomto programu investovali do úsporných opatření téměř miliardu Kč, tyto investice povedou ke snížení spotřeby energií v celkové výši 76 GWh ročně.

Úvěr EuroPremium Young představuje financování s výhodnějšími úrokovými podmínkami pro firmy, které usnadňují mladým lidem ve věku 15–30 let start profesní kariéry. Klient může získat úvěr ve výši rovnající se až 100% nákladů projektu a úrokovou sazbu,

kteří je oproti standardní úrokové sazbě nižší o 0,3% p. a. Za rok 2017 jsme poskytli v tomto programu přes stovku úvěrů klientům, kteří zvýšili počet zaměstnaných osob o přibližně 700 zaměstnanců.

V půlce prosince jsme uzavřeli novou smlouvu o záručním programu pro kulturní a kreativní sektor s Evropským investičním fondem (EIF). Náš nový produkt EuroCreative je určen pro financování kulturních a kreativních projektů. Jedná se například o muzea, památky, produkci filmů, vydávání počítačových her nebo rozhlasové a televizní vysílání. Příjemce úvěru získává automatickou záruku EIF. V rámci jednoho projektu je možné čerpat až 52 milionů Kč. Jde o záruku velmi podobnou stávajícímu programu COSME, rozšiřuje se však o podnikatele aktivní v kreativní či kulturní oblasti. Zařazení do zaručeného portfolia je opět delegováno na nás, klient nevyplňuje samostatnou žádost, vše je obsaženo v úvěrové dokumentaci.

Jedná se o novou bezplatnou výhodu a benefit pro podnikatele. Na českém trhu nabízíme tento program pouze my.

Nabízíme klientům, kteří posílají část svého bonusu v rámci konceptu MojeOdměny (například odměny za výběry z bankomatů) na charitativní účet KB Nadace Komerční banky a.s. – Jistota. Ta prostředky používá na různé charitativní aktivity. Proces je jednoduchý, rychlý a on-line: pro poukázání peněz je potřebných jenom několik kliknutí v internetovém bankovníctví MojeBanka. Klient, který tímto způsobem daruje peníze, obdrží potvrzení pro daňové účely do konce ledna.

### Inovace

Naším cílem je neustálé poskytování inovativních produktů a služeb. Jedním z nástrojů, jak toho dosáhnout, bylo otevření Inovační laboratoře, tzv. InnoLabu, vývojové platformy vycházející ze spolupráce s inovačními agenturami, s externími partnery, klienty, akademickou sférou, start-upy, podnikatelskými akcelerátory a dalšími skupinami. Pro práci v laboratoři využíváme

takzvaný Design Thinking, což je metoda, při které do centra dění stavíme problémy, potřeby a očekávání klientů. Další informace o inovacích produktů a služeb jsou uvedené ve výroční zprávě, v kapitole Hlavní události roku 2017.

Zdroj: Marketing KB.



┌ Dárcovství krve – 44 litrů

Do práce na kole – 51 034 km

Aukce fotografií – 26 450 Kč

Snídaně pro Nadaci – 332 827 Kč



## 6. SPONZORING A CHARITA

Zaměřujeme se na podporu kultury, sportu a vzdělávání. Jsme partnerem institucí, projektů a akcí celospolečenského významu, přičemž klademe důraz především na mimořádný lidský, společenský či umělecký aspekt projektů. Zakládáme si zejména na dlouhodobé spolupráci.

### Sponzoring a filantropie

Mezi největší sponzorované subjekty z oblasti kultury patří Národní galerie v Praze. Důležitým bodem spolupráce s Národní galerií je podpora vstupného pro děti a mládež do 18 let a studenty do 26 let – do stálých expozic zdarma. Každoročně podporujeme vybraný velký kulturní projekt.

Dlouholeté spojení Komerční banky s pražskou zoologickou zahradou se řadí k těm nejúspěšnějším. Za dlouhodobě trvající spolupráci jsme si již dříve převzali ocenění Velký Richard.

V roce 2017 jsme vstoupili do partnerství s tradičním hudebním festivalem Rock for People. Klienti KB měli možnost zakoupit si vstupenky se slevou. Také jsme v roce 2017 pokračovali v podpoře českého florbalu a již 15 let spolupracujeme s Dostihovým spolkem v Pardubicích.

Podporujeme také Festival francouzského filmu, který představuje nejlepší filmy natočené ve francouzské produkci či koprodukcii a patří mezi nejvýznamnější filmové festivaly v ČR.

Každá potenciální spolupráce s novým sponzoringovým partnerem prochází důkladným zvážením. Důležitými aspekty jsou významnost projektu, jeho přínos společnosti, mediální obraz či politická neutralita.

### Nadace Komerční banky a.s. - Jistota

Hlavním posláním Nadace Jistota je pomáhat v konkrétních projektech a podporovat aktivity v oblastech rozvoje občanské společnosti, zdravotně sociálního charakteru, vzdělávání a začleňování jedinců do společnosti. V současnosti se činnost Nadace opírá o 5 základních pilířů:

- Raná péče a pomoc dětem
- Sociálně handicapovaní
- Zdravotně postižení
- Posílení kvality života seniorů
- Hospicová a paliativní péče

Zřizovatelem je Komerční banka, a.s., která ročně podporuje nadaci částkou 7 milionů Kč, společnost Skupiny KB pak celkovou roční částkou 720 tis. Kč. Za posledních deset let nadace rozdělila mezi potřebné částku více než 100 milionů Kč.

<http://www.nadacejistota.cz/o-nadaci/vyrocnizpravy/>

## Dobrovolnické aktivity

Každoročně organizujeme řadu dobrovolnických aktivit, do nichž se mohou zapojit zaměstnanci celé Skupiny KB. Zaměstnanci tak podporují projekty zaměřené na pomoc potřebným nebo kvalitu životního prostředí.

Ve spolupráci se Všeobecnou fakultní nemocnicí v Praze (VFN) již dlouhodobě organizujeme pravidelná darování krve. V roce 2017 bylo celkem našimi zaměstnanci poskytnuto 44 litrů krve. Zaměstnanci se také pravidelně účastní akce Do práce na kole (DPNK). Výsledkem je za loňský rok 51 034 ujetých či ušlých km a úspora 5,6 tuny CO<sub>2</sub>.

Každoročně pořádáme již tradiční aukci zaměstnaneckých fotografií. Výtěžek z aukce a prodeje kalendáře činil v loňském roce 26 450 Kč. Částka byla věnována na projekty organizace Dům tří přání a České společnosti

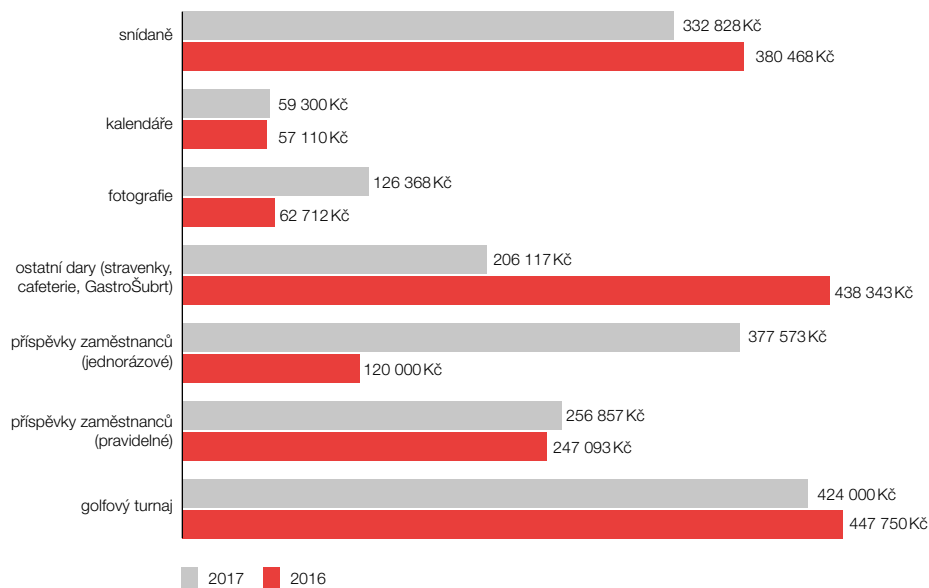
Rok	Počet účastníků	Počet týmů	Počet najetých km	Ušetřený CO <sub>2</sub> (tuny)	Počet vyjetí	Počet měst DPNK
2013	115	29	25 565	2,81	2 487	11
2014	153	39	37 506	4,12	–	19
2015	178	47	36 928	4,06	3 192	26
2016	224	69	43 569	4,8	3 541	31
2017	195	54	51 034	5,6	4 559	35

paliativní medicíny. Velmi úspěšnou a oblíbenou aktivitou je Snídaně pro Nadaci. Zaměstnanci Skupiny KB připraví snídaně z vlastních zdrojů pro své kolegy. Ti si jejich výrobky zakoupí a celý výtěžek je opět poskytnut Nadaci Jistota. V roce 2017 činil celkový příspěvek ze snídaní 332 827 Kč.

V roce 2017 jsme již podruhé zorganizovali tzv. Týden s nadací, v rámci kterého probíhaly osvětové a dobrovolnické akce.



## Příspěvky nadaci



Zdroj: Marketing KB, Nadace KB Jistota.

Za posledních 10 let rozdělila Nadace KB Jistota **více než 100 milionů korun**



## DCEŘINÉ SPOLEČNOSTI

Ostatní společnosti Skupiny KB nemají povinnost zveřejňovat nefinanční informace podle § 32 písm. f) až i) zákona o účetnictví. Vyznávají však stejné hodnoty jako KB a vůči životnímu prostředí a společnosti uplatňují odpovědný přístup odpovídající povaze jejich činnosti.

Tato zpráva obsahuje informace za dceřiné společnosti s významným podílem na aktivech a výsledcích Skupiny KB. Komerční pojišťovna, a.s., je přidruženou společností s 49% majetkovou účastí. Údaje za tuto společnost jsou konsolidovány mateřskou společností skupiny Sociétés Générale a nejsou zahrnuty ve zprávě KB.

## MODRÁ PYRAMIDA

### 1. Klientská spokojenost

Průběžně (na týdenní bázi) měříme okamžitou spokojenost klientů a následně realizujeme nápravu zjištěných nedostatků. V roce 2017 jsme otevřeli stream „Cesta klienta“.

Klientská cesta je projekt, lépe řečeno nový přístup, kdy se od produktového zaměření přesouvá naše pozornost na klienta tak, aby podporovala zákaznickou zkušenost či zážitek a klient měl důvod o nás spontánně mluvit a doporučovat naše služby. První část projektu jsme absolvovali od září 2017 do února 2018. Cílem bylo zmapovat celou cestu klienta od prvopočátku jeho přemýšlení o potřebách, které naše služby a produkty řeší, až do konce, kdy nás opouští, a identifikovat body, které je nutné opravit, protože pro klienty představují

naprostý standard. Jsou to body, které nás odlišují, a vytvářejí tak významné momenty.

Po dokončení této fáze budeme prioritizovat oblasti, které je třeba změnit či nově implementovat tak, aby se zvýšily emoce klientů (NPS), jež povedou v konečném důsledku ke zvýšení zisku.

### 2. Etika a odpovědné podnikání

Součástí naší firemní kultury je etický kodex, jehož smyslem je prosazování korektních vztahů, vytváření pozitivní atmosféry a zlepšení komunikace uvnitř firmy a také ve vztahu ke klientům.

### 3. Zodpovědný zaměstnavatel

Zlepšujeme pracovní prostředí, vytváříme podmínky pro vzdělávání i sebevzdělávání zaměstnanců, zapojujeme je do nejrůznějších aktivit napříč společností, pořádáme různé

sportovní akce (Mopyáda, Schodyáda, Do práce na kole...). Zaměstnanci dále svépomocí vybudovali „Modrý prostor“, ve kterém probíhají různá setkání, snídaně a společenské aktivity.

### 4. Životní prostředí

Usilujeme o to, abychom svou činností nenarušovali životní prostředí. Hlavně se snažíme být „bezpapírovou“ společností: zavedli jsme biometrický podpis u všech smluv (o stavebním spoření i úvěrových).

### 5. Společenské trendy a inovace

Sledujeme nejnovější trendy a průběžně inovujeme své produkty. Máme už i prvního robota v oddělení vymáhání pohledávek. Měníme koncept poradenských center, včetně modernizace interiéru, postupně po celé ČR, a zahájili jsme stream/projekt MP DIGI: chceme klientům zpříjemnit zážitek při pořizování nového domova tak, aby náročný proces získávání

vysněné nemovitosti byl pro ně příjemný. Využijeme proto vlastní mobilní aplikaci, která zajistí informovanost klienta o průběhu schvalování jeho úvěru tak, aby měl celý proces pod kontrolou. V druhé fázi plánujeme rozšířit aplikaci o nástroj, díky kterému si budou moci najít vhodnou nemovitost (agregátor realit).

## 6. Sponzoring a charita

Jsmo partnerem Modrého klíče, který pečuje o lidi s mentálním a kombinovaným postižením. Naše pomoc má jak podobu finančního daru, tak i podpory ze strany zaměstnanců (reklamní předměty, nákup výrobků chráněných dílen). V roce 2017 jsme Modrý klíč podpořili částkou 200 000 Kč.

Účastníme se akcí, jako jsou Do práce na kole a Schodyáda, podporujeme handicapované sportovce prostřednictvím neziskové organizace Černí koně, která vyrábí handbike kola hlavně pro děti s postižením. V roce 2017 jsme Černé koně podpořili částkou 100 000 Kč.

Dlouhodobě spolupracujeme s Nadací Jistota, v loňském roce jsme poskytli 100 000 Kč.

SG Equipment Finance  
Czech Republic s.r.o.

## 1. Klientská spokojenost

Jako dceřiná společnost sdílíme většinu klientů s KB, hodnocení klientské spokojenosti tedy probíhá v souladu s bankou. Postup řešení klientských stížností zakotvuje interní směrnice SG Equipment Finance Czech Republic s.r.o. (SGEF), která je závazná pro všechny zaměstnance. Kontrola evidence a řešení stížností probíhá každé čtvrtletí.

## 2. Etika a odpovědné podnikání

Pravidla profesionálního chování zaměstnanců SGEF v oblasti dodržování zákonů a obecně uznávaných etických zásad upravuje interní

Etický kodex. Zahrnuje základní pravidla jednání, která se zaměstnanci skupiny Sociétés Générale zavazují dodržovat a která jsou podrobněji rozvedena v Kodexu jednání („Code of Conduct“) skupiny Sociétés Générale. Jeho plné znění je k dispozici na internetových stránkách SG a intranetu SGEF.

## 3. Zodpovědný zaměstnavatel

Jako jedna z předních finančních institucí na českém a slovenském trhu věnuje SGEF zaměstnancům náležitou péči a pozornost. Charakterizují nás nejen vysoké požadavky na profesionalitu, ale také dobré pracovní podmínky, příjemné pracovní prostředí a příležitosti k osobnímu rozvoji. Důraz klademe na rovnováhu v pracovním i osobním životě, proto nabízíme pružnou pracovní dobu, různé formy pracovních úvazků, a to zejména při návratu z mateřské a rodičovské dovolené a při studiu. Podporujeme sportovní a jiné volnočasové aktivity zaměstnanců. Zajišťujeme jejich účast v běžeckém seriálu RunCzech a přispíváme na společné aktivity dle jejich vlastního výběru.

## 4. Životní prostředí

Centrála SGEF má sídlo v ekologicky šetrné budově KB v Praze ve Stodůlkách, která získala zelený certifikát BREEAM s hodnocením „very good“.

K ochraně životního prostředí SGEF přispívá i tím, že financuje autobusy pro veřejnou dopravu. V roce 2017 jsme podpořili nákup autobusů částkou 304 milionů Kč.

## 5. Společenské trendy a inovace

Spokojenost klientů je jedním z hlavních cílů SGEF. V reakci na jejich potřeby jsme v loňském roce uvedli dva nové produkty. Prvním je operativní leasing se službami, v jehož splátkách jsou zahrnuty servisní služby, jako například údržba a opravy vozu, silniční daň, poplatky za autorádio a pojištění. Podstata druhé novinky, kterou je Fronting Structure, spočívá v tom,

že fakturace a inkasa splátek od koncových uživatelů zůstávají na straně dodavatele až do doby postoupení pohledávek, kdy podnájemce kontaktuje SGEF.

SGEF patří mezi stálé a osvědčené partnery evropských finančních institucí. Klientům tak zprostředkováváme zapojení do různých dotačních programů, díky čemuž získají nižší úrokovou sazbu pro financování svých investic. Podpora Evropské investiční banky (EIB) je určena především malým a středním firmám a středním korporacím. Doplňkový program EIB „Jobs for youth initiative“ přináší společnostem zaměstnávajícím mladé lidi další úrokové zvýhodnění.

S Rozvojovou bankou Rady Evropy (CEB) společně podporujeme investice malých a středních podniků do výrobních zařízení, čímž pomáháme vytvářet a uchovávat pracovní místa. Municipalitám je určen program „Zlepšení životních podmínek v městských a venkovských oblastech“, v rámci něhož s námi mohou úsporněji financovat rozvoj infrastruktury, sociálního a kulturního vybavení.

## 6. Sponzoring a charita

SGEF dlouhodobě spolupracuje s Nadací Jistota, které každý rok poskytujeme významnou finanční částku. Chuť pomáhat mají i sami naši zaměstnanci, kteří pořádají vlastní sbírky, ať už finanční, či hmotné, a rozhodují o tom, kam podporu nasměrovat. Aktivně se zapojujeme i do kampaní organizovaných Komerční bankou, jako je darování krve, sběr starých elektropřístrojů nebo použitého textilu. Patříme i mezi pravidelné účastníky akce Do práce na kole.

Slovenský SGEF každoročně využívá možnost věnovat jako právnická osoba 1 % daně z příjmů na podporu fungování neziskového sektoru. Konečné příjemce navrhuje a vybírají sami zaměstnanci pobočky.

## ESSOX s.r.o.

### 1. Klientská spokojenost

Klientská spokojenost je pro ESSOX důležitým měřítkem úspěchu, a proto každý rok realizujeme klientské průzkumy, na jejichž základě upravujeme parametry produktů i procesů. Zvláštní důraz klademe především na servis poskytovaný při uzavírání úvěrových smluv tak, abychom klientům zajistili veškeré informace potřebné k rozhodování o financování jejich potřeb spotřebitelským úvěrem. Stejný důraz klademe i na profesionalitu a proškolení operátorů naší informační linky, která měsíčně vyřídí přes 20 000 klientských hovorů, a která tak tvoří páteř našeho systému péče o klienty.

### 2. Etika a odpovědné podnikání

ESSOX se řídí šesti zásadami Důvěryhodného financování: řádně vyhodnotit žádost o úvěr; říci NE, když je to nutné; chránit klienty pojištěním; přizpůsobit se klientským požadavkům; být srozumitelní; naslouchat klientům. Jsme členem České leasingové a finanční asociace a naplňujeme její Memorandum. Aktivně využíváme Bankovní registr klientských informací (BRKI) a také Nebankovní registr klientských informací (NRKI). ESSOX je zakládajícím členem Sdružení na Ochranu Leasingu a Úvěrů Spotřebitelům (SOLUS). Klientům dáváme možnost řešit sporné situace s ombudsmanem Komerční banky.

### 3. Zodpovědný zaměstnavatel

ESSOX poskytuje svým zaměstnancům školení, která jim pomáhají nejen efektivněji vykonávat práci, ale také jim zvyšují kvalifikaci na trhu práce. Zaměstnanci skupiny ESSOX mohou čerpat ze všech benefitů nabízených v rámci skupin KB a SG. V posledních letech aktivně podporujeme práci z domova, tzv. home office, a to na pozicích, které tento koncept umožňují. Zaměstnanci mohou čerpat i další benefity: 5 dní dovolené navíc, 2 dny placeného volna „sick day“, příspěvek na penzijní připojištění a životní připojištění, permanentky Activepass, pronájem

prostor na různé sportovní aktivity atd. Nápady a aktivitu našich zaměstnanců odměňujeme v soutěžích Můj nápad a Zaměstnanec roku.

### 4. Životní prostředí

Společnost ESSOX sídlí v inteligentních, nízkoenergetických budovách, a to jak ve Stodůlkách, tak v Českých Budějovicích. Snažíme se co nejvíce využívat zelenou energii a třídit odpad (recyklovat tonery, staré mobilní telefony a notebooky). Každoročně se účastníme soutěže Do práce na kole.

### 5. Společenské trendy a inovace

Pro ESSOX bude v roce 2018 klíčovou aktivita DiTOX, což je digitalizace interních procesů, ale především akvizičních nástrojů. V současnosti se také intenzivně soustředíme na zapracování evropské regulace ochrany osobních údajů, GDPR.

### 6. Sponzoring a charita

V roce 2017 jsme pokračovali ve spolupráci s Nadací Jistota. Zapojili jsme se do Týdne s nadací, v rámci kterého naši zaměstnanci vybrali téměř 24 000 Kč a významně přispěli i do sbírky oblečení. Nadací Jistota jsme také přispěli částkou 100 000 Kč na její další charitativní aktivity. Pravidelně pořádáme Dny zdraví a účastníme se celoskupinového darování krve. Již několik let finančně podporujeme neziskovou organizaci Ovečka, o.p.s., která začleňuje lidi s Downovým syndromem do společnosti. Podporujeme i mezinárodní a státní charitativní akce, jako je například celostátní Potravinovou sbírku nebo populární Movember. V roce 2018 začínáme celostátní spolupráci s dobrovolným hasičským sborem pod názvem Společně bezpečně. Cílem aktivity zaměřené na celou rodinu je prostřednictvím osvěty na základních školách zvýšit bezpečnost na našich silnicích.

## KB Penzijní společnost, a.s.

### 1. Klientská spokojenost

Rozvíjíme kvalitní servis pro účastníky penzijního spoření a spolupracující zaměstnavatelské organizace. V roce 2017 jsme díky novince, zvýšení daňových odpočtů jak pro příspěvků účastníků, tak zaměstnavatelů, propagovali penzijní spoření jako nejvýhodnější zaměstnanecký benefit.

Upravujeme interní procesy a elektronické komunikační kanály pro usnadnění přístupu našich klientů k základním dokumentům – ročním výpisům a daňovým potvrzením. Nejnovější úpravy aplikace Můj penzijní účet umožňují snadnou orientaci a provádění smluvních změn.

### 2. Etika a odpovědné podnikání

Stejně jako celá Skupina KB vyvíjíme maximální úsilí, abychom zamezili zneužití našich služeb pro účely praní špinavých peněz či financování terorismu. Uplatňujeme pravidla, metody a kontrolní postupy v souladu s příslušnými zákonnými předpisy, normami a požadavky finanční skupiny Sociétés Générale. Průběžně je ověřujeme a aktualizujeme, zaměstnance pravidelně školíme a přezkušujeme. Vůči zaměstnancům dále uplatňujeme firemní pravidla chování a zásady etického jednání. Stanovené povinnosti se skládají zejména z pravidel pro ochranu před střetem zájmů, pravidel pro přijímání darů, pravidel pro ochranu před zneužitím postavení, resp. pravidel pro ochranu před zneužitím důvěrných informací.

### 3. Zodpovědný zaměstnavatel

V průběhu roku 2017 jsme rozšiřovali možnost práce formou home office na pozicích, které tento model umožňují. Zaměstnanci využívají flexibilní pracovní dobu. Nabízíme podporu při dlouhodobé pracovní neschopnosti, zaměstnanecké benefity v systému Cafeterie. V legislativním rámci pro naše zaměstnance platí stejné zákonné podmínky a normy jako pro

jakéhokoli jiného zaměstnavatele v ČR. Naše činnost je dozorována Českou národní bankou, která může uplatňovat další regulatorní opatření ve vztahu např. ke vzdělávání nebo odměňování zaměstnanců.

### 4. Životní prostředí

Sídlíme v ekologické stavbě ve Stodůlkách, využíváme zelenou energii. Třídíme odpad, recyklujeme tonery a staré mobilní telefony. Každoročně se účastníme soutěže Do práce na kole. Do posledního ročníku jsme se zapojili dvěma týmy. Svými výkony jsme se umístili na 18. a 23. místě a vlastními silami našlapali téměř 1436 km.

### 5. Společenské trendy a inovace

Významným způsobem zvyšujeme podíl elektronické komunikace s klienty i zájemci a usnadňujeme jim přístup ke smlouvám a důležitým dokumentům. V současné době se maximálně zaměřujeme na implementaci evropské regulace ochrany dat, GDPR.

V investování svěřených prostředků se vyrovnáváme s obtížně předvídatelným vývojem na finančních trzích, který je ovlivněn změnou kurzového režimu České národní banky, zvyšováním úrokových sazeb i politickým vývojem doma a v zahraničí. Hlavním vodítkem při naší činnosti zůstává spravování prostředků účastníků s přijatelnou mírou rizika a odpovídajícím výnosem. Penzijní spoření je nejvíce regulovaný dlouhodobý investiční produkt na trhu. Omezení, která tato regulace přináší na straně investic a obchodu, jsou vyvážena tím, že nabízíme nejbezpečnější řešení potřeby vytváření dlouhodobých rezerv.

### 6. Sponzoring a charita

Ve spolupráci s Nadací Jistota jsme v roce 2017 poskytli organizaci Spokojený senior – KLAS z.s. šek na 71 000 Kč pro podporu projektu Posilovna paměti, který je zaměřený na trénink paměti u osob trpících Alzheimerovou chorobou. Další podpora zaměřila do Centra pro zdravotně

postížené Moravskoslezského kraje o.p.s., kde darovanou částku 138 000 Kč využijí na osobní asistenci pro seniory, kteří zůstávají většinou osamoceni ve svých domácnostech. Podobně zaměřené projekty se chystáme podpořit i v letošním roce.

Zdroj: Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s., SG Equipment Finance Czech Republic s.r.o., ESSOX s.r.o., KB Penzijní společnost, a.s.



# NEFINANČNÍ REPORT 2017

NA PARTNERSTVÍ ZÁLEŽÍ

