

# ZPRÁVA O UDRŽITELNÉM PŘÍSTUPU KOMERČNÍ BANKY 2019

---

Komerční banka, a.s.



BUDOUCNOST  
JSTE VY  KB

**Společenská odpovědnost je dlouhodobě naprosto přirozenou součástí našich každodenních činností. Patří ke klíčovým prioritám banky i celé Skupiny KB. Veškeré firemní procesy neustále konfrontujeme s požadavky ekologicky a sociálně odpovědného podnikání. Vzhledem k tomu, že je společenská odpovědnost pro nás opravdu důležitá, posuzujeme firemní hodnoty i dopady našeho podnikání také u našich klientů a dodavatelů.**



„Jsem upřímně rád, že společenská odpovědnost už dávno není pro většinu lidí v Komerční bance neznámým nebo třeba jen zčásti pochopeným pojmem. Projevuje se jako přirozená součást našeho každodenního byznysu, chování a rozhodování. Společenskou odpovědností v bance žijeme. Udržitelnost mi vždy dávala smysl a plně se s ní ztotožňuji. Od svého nástupu do pozice generálního ředitele a předsedy představenstva s potěšením sleduji a dále podporuji její rostoucí význam pro naše klienty i celou společnost. Jednoznačně ji vnímám jako samozřejmou součást naší firemní kultury.“

**Jan Juchelka**  
**předseda představenstva**  
**a generální ředitel KB**

## Obsah

- 02 Úvod
- 04 Náš strategický přístup k udržitelnosti
- 08 Klientská spokojenost
- 16 Etika a odpovědné podnikání
- 20 Odpovědný zaměstnavatel
- 32 Životní prostředí
- 36 Trendy a inovace
- 38 Sponzoring a charita
- 44 Společnosti Skupiny KB
- 52 Profil zprávy
- 53 Obsahový rejstřík GRI (GRI Index)
- 58 Příloha: Členství v organizacích

# Náš strategický přístup k udržitelnosti

Abychom se společenské odpovědnosti věnovali systematicky a důkladně, zakotvili jsme v našem podnikání šest základních pilířů. Od těchto pilířů se odvíjí celá naše CSR strategie, která se dotýká zodpovědného podnikání a financování, podpory ekologických a charitativních aktivit, finančního a digitálního vzdělávání a kyberbezpečnosti.

2

**Etika a odpovědné podnikání**  
Není nám jedno, kam putují peníze z úvěrů. Respektujeme soukromí a svobodu, ale zároveň snižujeme riziko korupce, praní špinavých peněz nebo financování terorismu. Podporujeme sociálně a environmentálně prospěšné projekty. Důležitým tématem je pro nás finanční vzdělávání.

3

**Odpovědný zaměstnavatel**  
Dbáme na to, aby kolegové byli spokojeni, klademe důraz na work-life balance. Vytváříme prostředí pro profesní i osobní růst zaměstnanců.

1

**Klientská spokojenost**  
Spokojenost klientů vnímáme jako základ pro udržitelný růst. Jen díky jejich zpětné vazbě se můžeme neustále zlepšovat.



4

**Životní prostředí**  
Třídění odpadu je u nás samozřejmostí. Snižujeme spotřebu papíru, plastů, energií i náklady na dopravu.

5

**Společenské trendy a inovace**  
Inovujeme produkty, podporujeme projekty s pozitivním dopadem na obyvatelstvo, životní prostředí i rozvoj regionů.

6

**Sponzoring a charita**  
Sponzorujeme kulturu a vzdělávání. Jsme partnerem Národní galerie, Zoo Praha, festivalů nového cirkusu Letní Letná nebo Rock for People. Máme svoji nadaci a pomáháme jako dobrovolníci.

Pro stanovení těchto klíčových oblastí, kterými se v rámci společenské odpovědnosti zabýváme, jsme vycházeli z různých, veřejně dostupných zdrojů, které zpracovávají významná témata vztahující se k finančnímu sektoru – GRI Sustainability Topics for Sectors – What do stakeholders want to know? (Banks, Diverse Financials and Insurance), SASB Materiality Map – Financials, Governance and Accountability Institute: Sustainability – What Matters? (The Financial Services Sector), a neopomenuli jsme ani porovnat se s ostatními významnými finančními institucemi. Současně jsme se zúčastnili cílených dotazování některých našich důležitých stakeholderů, kterých se naše podnikání aktivně dotýká. Stěžejní byl zejména průzkum od společnosti IPSOS, který se zabýval veřejným vnímáním CSR, a také interní průzkum mezi zaměstnanci KB. Pravidelně vedeme i dialog s našimi klienty, ptáme se jich na spokojenost se službami a produkty, které jim nabízíme, jejich zpětnou vazbu následně vyhodnocujeme.

Českou veřejností jsou za nejdůležitější témata považována: ochrana životního prostředí, férové chování k zaměstnancům, pravdivá komunikace se zákazníky, etika v podnikání, rozvoj moderních technologií či podpora vzdělávání. Specificky v bankovním sektoru dominovala témata pravdivé komunikace se zákazníky, podpora vzdělávacích projektů, férové chování k zaměstnancům, péče, ochrana a podpora projektů pro znevýhodněné a ochrana životního prostředí. Pro 61 % populace je společenská odpovědnost důležitá při výběru banky, 60–68 % populace považuje za důležité nepodporovat projekty s negativním dopadem na životní prostředí. Z interního průzkumu vyplynulo, že by měla Komerční banka podporovat ty aktivity, které mají přímou vazbu na činnost banky a její provoz. Logicky za nejdůležitější zaměstnanci považují férové chování k nim samým, dále ochranu životního prostředí, vzdělávání, pravdivou komunikaci se zákazníky a rozvoj moderních technologií. Téměř 83 % dotazovaných (resp. 90 % těch, kteří se vyjádřili) vnímá KB jako odpovědnou banku. To, že je zodpovědný přístup zaměstnavatele důležitý, potvrzuje i fakt, že se 20 % zaměstnanců opakovaně zapojuje do aktivit v rámci dobrovolnických dnů a dalších 40 % má v plánu zúčastnit se v roce 2020.

**Abychom se společenské odpovědnosti věnovali systematicky a důkladně, zakotvili jsme v našem podnikání šest základních pilířů.**

Pilíře strategie odpovědnosti KB	Významná témata udržitelnosti	Kde je téma významné	
		Uvnitř organizace	Vně organizace
Klientská spokojenost	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekonomické výsledky, stabilita a udržitelný růst</li> <li>• Spokojenost klientů</li> <li>• Transparentní komunikace</li> <li>• Kyberbezpečnost</li> <li>• Inovace produktů a služeb</li> </ul>	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Etika a odpovědné podnikání	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soulad s právními předpisy a řízení rizik</li> <li>• Etické podnikání, opatření proti korupci, praní špinavých peněz a financování terorismu</li> <li>• Finanční vzdělávání</li> </ul>	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓
Odpovědný zaměstnavatel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vztahy se zaměstnanci</li> <li>• Pracovní podmínky</li> <li>• Zdraví zaměstnanců</li> <li>• Rovnost podmínek a odměňování</li> <li>• Profesní a osobní růst zaměstnanců</li> </ul>	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓
Životní prostředí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provoz banky šetrný k životnímu prostředí (spotřeba materiálu a energie, nakládání s odpady)</li> </ul>	✓	✓
Společenské trendy a inovace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odpovědné financování, projekty s pozitivním společenským a environmentálním dopadem</li> <li>• Inovace produktů a služeb</li> </ul>	✓ ✓	✓ ✓
Sponzoring a charita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filantropie (Nadace KB Jistota)</li> <li>• Sponzoring (kultura, vzdělávání)</li> <li>• Dobrovolnictví</li> </ul>	✓	✓ ✓ ✓

Hospodářské výsledky jsou pro nás samozřejmě důležité, ale ne za každou cenu. Není nám jedno, kam putují peníze z úvěrů. Už před časem jsme se přihlásili k principům odpovědného financování a neposkytujeme bankovní ani finanční služby firmám na tzv. seznamu vyloučených činností (těžba a spalování uhlí, export zbraní a vojenských zařízení do kontroverzních zemí nebo válečných zón apod.). Z tohoto důvodu jsme také obsadili pozici experta na environmentální a sociální rizika. Podporujeme začínající nebo inovativní podniky či mikropodnikatele se sociálním přesahem a „zelené projekty“. Dbáme na finanční zdraví našich klientů, proto napomáháme finančnímu vzdělávání všech věkových skupin, nabádáme k odpovědnému úvěrování a zasazujeme se o šíření finanční osvěty. Naši experti vzdělávají veřejnost v otázkách bezpečného užívání elektronického bankovníctví atd.

V roce 2019 jsme obhájili třetí místo v soutěži Banka bez bariér. Ve více než 200 pobočkách KB mají klienti s poruchou sluchu možnost využít služby Transkript, díky které se rozhovor klienta a bankovního poradce živě přepisuje na obrazovce monitoru.

Velký důraz také klademe na spokojenost našich zaměstnanců, proto jim umožňujeme flexibilní pracovní dobu, nabízíme řadu forem alternativních úvazků, a pokud to umožňuje charakter práce, tak i možnost pracovat z domova, aby mohli lépe skloubit pracovní a soukromý život. Udržujeme kontakt i se zaměstnanci na mateřské nebo rodičovské dovolené a po návratu jim co nejvíce usnadňujeme opětovný vstup do pracovního života formou flexibilních forem práce. Vytváříme prostředí pro profesní i osobní růst zaměstnanců. Podporujeme zdravý životní styl zaměstnanců a jejich fyzické i duševní zdraví prostřednictvím programu Moje Vitalita.

Cílová skupina	Komunikační rámec
Zákazníci	Pravidelné zjišťování a měření spokojenosti, zpětná vazba
Zaměstnanci	Pravidelná šetření spokojenosti, zpětná vazba
Akcionáři/investoři	Akce a setkání s investory/akcionáři, valná hromada
Regulační orgány (ČNB)	Úzká spolupráce s regulačními orgány
Dodavatelé	Implementace odpovědné politiky zajišťování zdrojů
Oborové asociace (ČBA)	Pravidelná setkání, dialog v pracovních skupinách
Nevládní a neziskové organizace	Setkání se zástupci neziskového sektoru
Ratingové agentury	Studie a analýzy Pravidelné diskuse s finančními analytiky

K CSR se hlásíme nejen firemní politikou vůči veřejnosti, ale i v rámci banky. Do každodenního chodu banky přenášíme ekologická témata a snažíme se eliminovat naši ekologickou stopu například tím, že jsme snížili spotřebu papíru a plastů, cestování jsme částečně nahradili videohovory. Naši zaměstnanci mají možnost zapojovat se do společensky odpovědných a charitativních projektů. Každý zaměstnanec KB má možnost využít jeden pracovní den v roce na dobrovolnické aktivity v neziskovém sektoru.

Aktivity v oblasti CSR jsou koordinovány pracovní skupinou, která je řízena útvarem Brand Strategy and Communication. Součástí pracovní skupiny jsou také členové dalších klíčových útvarů, které napomáhají rozvoji jednotlivých pilířů CSR strategie. Obsah strategie a následné konkrétní plnění je prezentováno členům vedení KB, kteří jsou o aktivitách informováni a poskytují projektovému týmu zpětnou vazbu.

Prostřednictvím Nadace Jistota KB již přes 20 let podporujeme projekty z oblasti sociálních a zdravotních služeb se zaměřením na seniory a děti, vzděláváme mladé lidi, kteří opouštějí dětské domovy a vstupují do pracovního života.

**Dbáme na finanční zdraví našich klientů, proto napomáháme finančnímu vzdělávání všech věkových skupin, nabádáme k odpovědnému úvěrování a zasazujeme se o šíření finanční osvěty.**



# KLIENTSKÁ SPOKOJENOST

---

Spokojenost klientů je trvale jednou z našich klíčových priorit, čemuž odpovídá naše strategie budovat a podporovat dlouhodobé partnerské vztahy se zákazníky. Na vše, co děláme, nahlížíme jejich optikou. Chceme, aby byli spokojeni jak při kontaktu s našimi zaměstnanci v pobočkách nebo v Kontaktních centrech, tak v on-line prostředí. Naším cílem je nabízet klientům srozumitelné produkty a služby, přátelské a intuitivní prostředí internetového a mobilního bankovníctví a přinášet inovace, které jim usnadňují život.

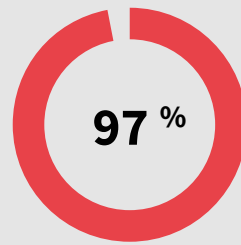


Cesta k dobré zákaznické zkušenosti nevzniká náhodou. Za důležitý prostředek jejího dosažení považujeme otevřenou komunikaci, schopnost klientům naslouchat, vnímat jejich potřeby a reflektovat je v nabídce bankovních produktů a služeb. Všechna vylepšení a inovace, které klientům zjednodušují život, jim pravidelně představujeme. Každý klient je pro nás důležitý jako jedinec, individuální přístup je pro nás nezbytný nejen v pobočkách a v Kontaktním centru, ale i při přípravě nabídek řešení. Zásadní prioritu má neustálý rozvoj a zároveň stabilita našich systémů, které napomáhají pozitivnímu hodnocení našich digitálních služeb.

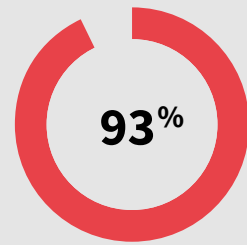
Prostřednictvím zpětné vazby získáváme informace o zkušenostech a přáních klientů. Velmi rychle se tak dozvíme o tom, co z jejich pohledu nefunguje optimálně, a můžeme to vyřešit. Kontinuálně zjišťujeme názory klientů týkající se zákaznické spokojenosti a ochoty Komerční banku doporučit svým přátelům a známým. V roce 2019 jsme oslovili více než 900 tisíc klientů a získali jsme 200 tisíc zpětných klientských vazeb. Podnětů a názorů si velmi ceníme a jsme si vědomi toho, že pouze měření zpětné vazby nestačí. Negativní zpětnou klientskou vazbu proto řeší na individuální bázi kolegové v pobočkách a v Kontaktním centru, a to obvykle do 48 hodin po jejím obdržení. Připraveni jsme rovněž na situace, které vyžadují na straně banky širší kontextové znalosti a případné procesní změny. Takovéto podněty předáváme prostřednictvím funkčního systémového řešení v krátkém čase kolegům zabývajícím se danou problematikou.



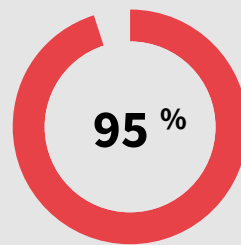
**V roce 2019 jsme se zeptali více než 900 tisíc klientů a získali jsme 200 tisíc zpětných klientských vazeb.**



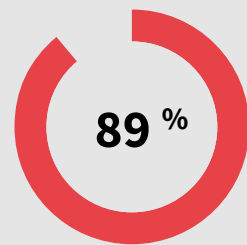
Bankovní poradce



Kontaktní centrum



Mobilní banka



Účet a platby z účtu

Při zjišťování klientské zpětné vazby spolupracujeme s výzkumnou agenturou IPSOS. Dotazníky rozesíláme klientům e-mailem den po návštěvě pobočky nebo jiné interakci s bankou (telefonáty do Kontaktního centra, použití mobilního bankovníctví apod.). Kromě toho se denně ptáme náhodně vybraného vzorku klientů na jejich celkovou spokojenost s Komerční bankou, a to bez ohledu na skutečnost, zda klient byl, nebo nebyl s KB v poslední době v nějakém kontaktu.

Dlouhodobě klienti v průzkumech velmi dobře hodnotí Kontaktní centrum KB a spokojenost projevují také s pobočkami. Výborně je vnímána Mobilní banka a dobře si také vede v očích klientů i internetové bankovníctví MojeBanka. Rovněž se nám daří zvyšovat spokojenost klientů s našimi produkty a službami. Skokanem roku 2019 byly v tomto ohledu platební terminály, kde se právě na základě klientské zpětné vazby podařilo implementovat řadu úprav a vylepšení, a tím zvýšit zákaznickou spokojenost.

Výborně si vedeme také v případě hodnocení služeb pro korporátní klientelu. Zákazníci tohoto segmentu nejlépe hodnotí vstřícnost a vynikající spolupráci s poradcem, kvalitní služby a značku KB jako takovou. Oceňují i rychlost vyřízení požadavků a také dobré úvěrové podmínky.

Od roku 2019 Komerční banka transparentně zveřejňuje na svých webových stránkách spokojenost klientů s bankovními poradci, s Kontaktním centrem, s Mobilní bankou či dalšími produkty a službami – více viz <https://www.kb.cz/cs/o-bance/spokojenost-se-sluzbami>.

## Novinky roku 2019

Zákazník je pro nás na prvním místě, produkty a služby vylepšujeme na základě jeho připomínek a podnětů. V roce 2019 jsme obdrželi několik stovek námětů na nové služby a vylepšení. Implementovali jsme více než 20 % z nich, a nabídli tak klientům několik zajímavých inovací a vylepšení.

Pro další zvýšení klientské spokojenosti jsme představili například zcela nové a moderní aplikace mobilního bankovníctví (Mobilní banka a Mobilní banka Business) pro telefony s operačním systémem Android, na podzim jsme klientům představili verzi i pro systém iOS. Na jejím vývoji a odladění se opět podílela přibližně tisícovka klientů KB, ale i jiných bank. Zbrusu nová aplikace se zcela inovovaným designem je výrazně jednodušší a přehlednější, s intuitivním ovládním.

Od roku 2019 navíc umožňujeme jako jedna z prvních českých bank svým klientům platit prostřednictvím služby Apple Pay. Službu stačí jednoduše aktivovat v aplikaci Wallet, která je předinstalovaná přímo v mobilním telefonu Apple. KB také jako první banka v ČR klientům poskytla aplikaci pro Apple Watch s možností sledovat svůj zůstatek na účtu a transakční historii.

V roce 2019 jsme učinili další významný krok, který klientům Komerční banky umožnil jak na počítači, tak i v mobilu nahlížet na účty z jiných bank v internetovém bankovníctví KB. Průběžně dochází k rozšiřování počtu bank, na které je možné přes internetové a mobilní bankovníctví Komerční banky nahlížet.

Pro klienty jsme v loňském roce připravili novou kreditní kartu s bezplatným pojištěním schopnosti splácet a s asistenční službou Domácnost, která poskytuje pozáruční servis spotřebičů, opravy v případě havárie vody nebo elektřiny v domácnosti a IT asistenci. Kromě toho, že klienti nic neplatí za vystavení ani za vedení karty, mají dále jeden výběr měsíčně z jakéhokoli bankomatu v ČR zdarma, bezplatné pojištění schopnosti splácet a mohou si sjednat automatické splátky v bezúročném období (45 dnů).

Pro další zvýšení spokojenosti klientů na cestách jsme zprovoznili další drive-up bankomat, a to na čerpací stanici Benzina v Brně na Zvonařce. Celkově tak KB provozuje drive-up bankomaty již na čtyřech čerpacích stanicích v Praze, Hradci Králové, Ostravě a v Brně. Tento typ bankomatů začala banka provozovat v červenci 2018 a od té doby jejich obliba mezi klienty roste.

V září 2019 jsme se zapojili do schématu okamžitých plateb, ve kterém jsou korunové platby prováděny mezi dvěma účty vedenými v různých bankách během několika sekund, a to za stejnou cenu, jakou na svém účtu klienti platí za jiné tuzemské příchodí i odchozí úhrady.

Jako první banka v České republice jsme v roce 2019 spustili aplikaci pro digitální hlasovou asistentku Alexu od společnosti Amazon. Služba je k dispozici pro všechna podporova-

ná zařízení od chytrých telefonů až po digitální domácí hlasové asistenty. Nyní je možné se Alexy v anglickém jazyce dotázat, kde je neblíže bankomat KB nebo jaký je aktuální kurz eura a amerického dolaru dle kurzovního lístku KB. Na vybraných bankomatech Komerční banky je od léta 2019 možné s využitím platební karty realizovat transakce prostřednictvím bezkontaktní čtečky karet.

Také v loňském roce jsme rozšiřovali počet poboček, které zlepšují přístup ke sluchově postiženým klientům. Ve více než 200 pobočkách je nyní k dispozici bezplatná služba Transkript. Jednání mezi klientem a bankovním poradcem je v on-line režimu převáděno do písemné formy. Neslyšící klienti nyní mohou pohodlně a samostatně komunikovat se svým poradcem. Služba je zajišťována ve spolupráci se sociální firmou Transkript online, která je úspěšným zaměstnavatelem nevidomých rychlopisářů.

Zásadním projektem pro podnikatelskou klientelu byla plošná implementace konceptu tzv. Firemních center. Firemní centra jsou zaměřena zejména na rostoucí firmy s tržbami 10–60 mil. Kč, kterým banka prostřednictvím zkušených a průběžně vzdělávaných bankovních poradců nabízí odbornou a specializovanou podporu a individuální poradenství. Každé ze 48 Firemních center svým klientům zajišťuje individuální přístup nejen k široké nabídce služeb banky, ale i dalších společností a partnerů v rámci i mimo finanční Skupinu KB.

V úvodu roku 2019 probíhala v jednotlivých Firemních centrech implementace nově nastavených procesů a pravidel obsluhy klientů, která byla následně ověřována formou certifikace jednotlivých center zástupci centrály banky. Certifikace svými výsledky potvrdila rychlou akceptaci nových klientských přístupů a bude pokračovat i v průběhu roku 2020.

Nadále jsme se také zaměřovali na kvalitu a dostupnost služeb pro začínající podnikatele. Kromě nabídky zvýhodněných finančních služeb jsme připravili rozšíření možností získání tzv. „startovacího financování“ a pilotovali jsme koncept mentoringu začínajících podnikatelů ve spolupráci se studentskou pobočkou KB v Brně, Asociací malých a středních podniků a živnostníků ČR a konceptem Podnikni to! Již sedmého ročníku grantového programu Nastartujte se! se zúčastnil druhý nejvyšší počet projektů v historii, soutěžilo 64 projektů začínajících podnikatelů z různých odvětví.

I během roku 2019 jsme rozšiřovali nabídku návazných služeb třetích stran přinášejících praktickou přidanou službu po klienty. Na již poskytované služby on-line fakturace od společnosti Fakturoid, informačního servisu České informační agentury CIA NEWS a na přístup do portálu zprostředkujícího nové obchodní příležitosti pro strojírenské firmy od společnosti Kooperace.cz jsme navázali nově nabízeným zvýhodněným přístupem do (na českém trhu unikátní) aplikace Board pro kompletní správu podnikatelských financí poskytovanou společností BudgetBakers.

## Vyjádření klientů

„Dnes jsem vybírala z bankomatu KB v Podbořanech a byla jsem mile překvapena, protože bankomat je určen pro výběr i vklad. Vkladový i výběrový bankomat v Žatci má jen ČS a někdy se takový bankomat hodí, hlavně když je na pobočce hodně lidí.“

„U KB mám účet jako fyzická osoba a zároveň jsem 25 let statutární osobou v naší obci, která má též dlouhodobě zřízené účty u KB. Ve všech případech hodnotím velice kladně přístup a ochotu bankovních poradců, výhodné podmínky při úvěrování investičních akcí, překlenovacích úvěrů k dotacím atd. Ani jednou za celou dlouhou dobu jsem se nesetkal s tím, že by mi nebyla poskytnuta rada k řešení jakéhokoli finančního problému. Stejně tak kladně hodnotím i pracovníky jednotlivých přepážek. Řečeno jednoduše – do KB chodím rád.“

„Velmi příjemná pracovnice pobočky v Mostě – vše mi dopodrobna vysvětlila, nastavila banking do mobilního telefonu, vysvětlila mi systém nového, bezpečnějšího připojování a další věci.“

„Dodržení času schůzky, odborné vysvětlení všech aktivit, nabídka a doporučení nových produktů KB, příjemné prostředí a vystupování bankovních poradců.“

„Ráno cestou do práce jsem využil času a poctil návštěvou automat v nádražní hale. Svůj nákup jsem zaplatil přes mobilní telefon pomocí Google Pay. Je to velice pohodlné a je jen dobře, že KB tuto službu podporuje. Dokonce myslím, že byla jednou z prvních, protože to mám už dlouho. Kdo by to řekl.“

„V podstatě jsem spokojena, konečně je místo certifikátu mobilní klíč, ale co mne mrzí, že jsem k novému účtu nedostala spořicí účet zdarma, jako ho dostal můj manžel jako nový klient KB. Jsem dlouholetou klientkou, a tak si myslím, že bych tuto výhodu měla mít též.“

„Je super, že celkové založení účtu trvalo doslova pár minut. Pán nám vše vysvětlil, poradil a uvedl příklady různých nastavení účtu. Jediné, co mě zaskočilo, bylo, že i když jsem účet aktivoval, aktivace trvala zhruba 12 hodin, než jsem v internetovém bankovníctví viděl, že karta je aktivovaná.“

„Všechno, co jsem potřebovala zjistit, jsem se dozvěděla včetně nových výhod pro účty, i když jsem neměla předem dojednanou schůzku. Ochotně mě přijala a vše mi podrobně vysvětlila ředitelka pobočky. Děkuji!“



### Garance kvality

Na spokojenosti klientů nám velmi záleží a nechceme klienta negativně překvapovat. I v roce 2019 jsme proto rozvíjeli Garanci kvality (tj. garanci profesionálního přístupu a kvalitních služeb). Naše služby si klienti v rámci programu mohou bez obav reálně vyzkoušet. Pokud by klient nebyl během prvních 6 měsíců užívání spokojen s nově otevřeným účtem nebo vybranými produkty, vrátíme mu poplatky za jejich vedení, více na: <https://www.kb.cz/cs/produkty-nanecisto>.

Naším cílem je spokojený zákazník, který má v Komerční banku důvěru. Naše aktivity směřující ke komunikaci s klienty proto podřizujeme přísnému požadavku naprosté transparentnosti. Jedná se o přehlednou a srozumitelnou komunikaci cen a výhod produktů i služeb. Informace poskytujeme vždy včas a s adekvátním obsahem. Řídíme se Kodexem České bankovní asociace a Kodexem mobility, jejichž obsah jasně a přehledně definuje vztahy zaměstnanců banky k zákazníkům.

### Bezpečnost

Trusteer Rapport je nástroj vyvinutý na ochranu proti specifickým hrozbám typu podvržených škodlivých stránek (phishing), škodlivých programů (malware) a na zamezení pokusů o zjištění hesel (keylogger). Produkt vyvinutý ve spolupráci s IBM se specializuje na ochranu nejcitlivějších dat. Chrání před zneužitím přihlašovací údaje, aby byly zadávány skutečně tam, kam zadávány být mají, a věděli jsme o nich pouze my a nikdo jiný. Ke konci ledna 2020 mělo Trusteer Rapport nainstalováno více než 246 000 klientů a bylo zabráněno 1 160 potenciálním podvodům.

Neustále investujeme do bezpečnosti dat našich klientů a dále jsme rozvíjeli systém pro detekci podezřelých plateb. Tým zabývající se prevencí platebních podvodů v roce 2019 zachytil 131 plateb v celkové výši 26 milionů Kč.

### Stížnosti a reklamace

Zákazník může podat svoji reklamaci či stížnost elektronicky, telefonicky či osobně na kterékoli pobočce. Pokud podá stížnost či reklamaci osobně, je možné vyhotovit zápis z jednání, jehož kopii zákazníkovi banka samozřejmě poskytne. Jedná se o první instanci v procesu, u níž je stížnost vyřízena do 30 kalendářních dnů. V případě, že se stížnost týká poskytování platebních služeb, KB tak učiní do 15 pracovních dnů.

Stížnosti řešíme s pomocí nástroje na řešení stížností, který zrychluje a zkvalitňuje reakci banky. Praxe ukazuje, že bylo v relativně krátké době dosaženo výrazně vyšší efektivity a procesního zjednodušení. Bližší informace k procesu vyřizování stížností a reklamací najdete na: <https://www.kb.cz/cs/podpora/vztahy-se-zakazniky/reseni-stiznosti-a-reklamaci>.

Sledujeme rovněž stížnosti týkající se porušení soukromí zákazníků a ztráty zákaznických dat a stejně tak i dodržování předpisů v sociální a ekonomické oblasti. Jedná se o oblast, kterou evidujeme jednak na základě přímých stížností ze strany klientů, jednak prostřednictvím regulačních orgánů, jako jsou Česká národní banka, Úřad pro ochranu osobních údajů a další instituce.

Stížnosti tohoto typu vyřizuje banka na několika úrovních. Mnoho stížností od klientů vyřídí již na pobočce bankovní poradci a některé vyřídí Kontaktní centrum. Hlavním zpracovatelem stížností je k tomu určené oddělení stížností, které se zabývá jak klientskými stížnostmi, tak stížnostmi od regulátora

– vždy se součinností příslušných oddělení. Stížnostmi týkajícími se přímo porušení soukromí zákazníků a ztráty zákaznických dat se zabývá kancelář pověřence pro ochranu osobních údajů, která prověřuje jejich opodstatnění a komunikuje s klienty a regulátorem. Za rok 2019 se jednalo o jednotky případů.

Naše komunikace v oblasti reklamy a transparentní komunikace o produktech a službách podléhá kontrole ze strany Rady pro rozhlasové a televizní vysílání (RRTV), <https://www.rrtv.cz/cz/Default.aspx>. V případě, kdy má příjemce naší reklamy pochybnosti, může se na tento institut obrátit. RRTV následně kontaktuje banku, která se ke stížnosti vyjadřuje. Za rok 2019 banka neneviduje žádnou stížnost od tohoto regulátora.

Marketing našich produktů a služeb splňuje požadavky, které jsou v souladu s českou a evropskou regulací a jsou specificky promítnuty do obchodních podmínek a podmínek produktů. Pokud se vyskytnou stížnosti na názvy produktů a služeb, dochází k jejich evidenci a vyřízení. Může se jednat o přímé stížnosti klientů, eventuálně o stížnosti přes příslušné regulační orgány. Žádnou obdobnou stížnost vztahující se k marketingu našich produktů a služeb jsme v roce 2019 nenevidovali.

Už od roku 2004 máme v Komerční bance jako první banka v ČR institut nezávislého ombudsmana, který nám již dlouhodobě napomáhá dále zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb, a to nejen v Komerční bance, ale i v rámci Skupiny KB. V roce 2019 ombudsman řešil 20 stížností, tedy podobný počet jako v roce 2018, kdy jich bylo 19.

**Naším cílem je spokojený zákazník,  
který má v Komerční banku důvěru.**

### Získaná ocenění

Komerční banka uspěla během vyhlášení výsledků 18. ročníku prestižní soutěže Banka roku 2019, a to hned v několika kategoriích. Generální ředitel Jan Juchelka získal speciální ocenění Bankéř roku. V hlavní soutěžní kategorii Banka roku jsme obsadili medailovou třetí příčku. Na stejné pozici jsme se umístili také v kategorii Banka bez bariér.

V rámci žebříčku Nejlepší banka a Nejlepší pojišťovna vyhlášeného Hospodářskými novinami se Komerční banka v loňském roce podařilo získat druhé místo v kategorii Bankovní inovátor 2019, a to díky klientům, kteří podpořili naši službu placení pomocí mobilních telefonů a hodinek. Komerční pojišťovna uspěla ve stejné soutěži podobně jako v minulých letech. Tentokrát obdržela hned tři cenné kovy. Zlato získala v kategorii Klientsky nejpřívětivější životní pojišťovna 2019, stříbro v kategorii Nejlepší životní pojišťovna 2019 a poprvé letos i stříbro v kategorii Pojišťovací inovátor 2019 s produktem Mutumutu.

V již 9. ročníku prestižní studie TOP zaměstnavatelé, ve které během podzimu 2019 hlasovalo 11 491 studentů českých vysokých škol, obsadila Komerční banka první místo v kategorii Bankovníctví & Investice, čímž potvrdila své úspěchy z předchozích ročníků. Komerční banka uspěla v průzkumu prestižního magazínu Euromoney o nejlepšího poskytovatele Cash Managementu v České republice. V konkurenci všech bank působících na tuzemském trhu jsme získali první místo a titul Euromoney Market Leader. Výsledné pořadí bank bylo stanoveno na základě jejich hodnocení klienty, většinou finančními manažery a řediteli středních a velkých korporátních firem.

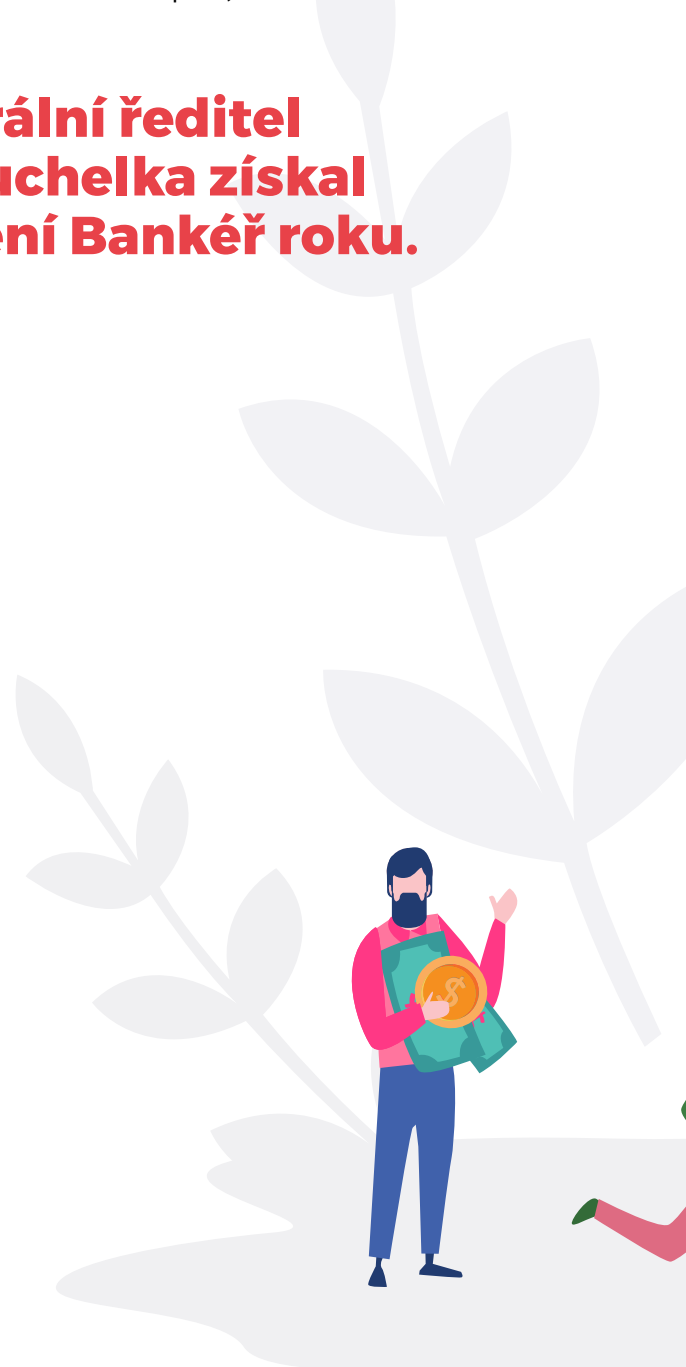
Renomovaný finanční magazín PWM (Professional Wealth Management), patřící do mediální skupiny Financial Times, nás za využívání technologií v privátním bankovníctví vyzdvihl na nejvyšší příčku mezi bankami střední a východní Evropy. V kategorii Best Private Bank for Use of Technology in Central and Eastern Europe získala Komerční banka v rámci ocenění Wealth Tech Awards 2019. Tento úspěch je o to cennější, že se nám ho podařilo zopakovat z loňského roku.

Uznání mezinárodní poroty jsme si vysloužili za přístup k digitalizaci, podtržený implementací programu KB Change a adoptovanou strategií v oblasti digitalizace. Ta se projevila mimo jiné i nově zřízenou pozicí v rámci představenstva KB, kterou je Chief Digital Officer. Porota zejména ocenila řadu technologických inovací, mezi které patří multibanking – propojení účtů z jiných bank v aplikaci MojeBanka a Mobilní banka, Fakturoid jako první úspěšná spolupráce KB se start-upem z dílny Innovation Lab, dále mobilní platby prostřednictvím aplikací Apple Pay, Garmin Pay a Fitbit Pay, autorizace platebních transakcí otiskem prstu či prostřednictvím funkce rozpoznání obličeje, KB Klíč, e-management penzijního spoření, aplikace našeho privátního bankovníctví Dialogue & Assets Allocation Tool a PrivTool.

Dosáhli jsme rovněž úspěchů s našimi kampaněmi. Společně s naší kreativní agenturou Ogilvy Czech jsme před-

stavili mladé generaci limitovanou edici karet s motivy Emojis. Kampaň V pražském metru přesvědčila porotu ADC Czech a Komerční banka si z ADC Creative Awards 2019 odnesla bronz v kategorii Outdoor. Úspěšné hodnocení jsme zaznamenali také u projektů zaměřených na oblast webové komunikace. V dubnu 2019 jsme v soutěži KENTICO Site Of The Year obsadili 1. místo v kategorii Finanční služby a zároveň GLOBAL WINNER. První místo získala banka také v soutěži IEA 2019 v kategorii Firemní weby a v soutěži WebTop100, kde obdržela 2. místo v kategorii Banky.

## Generální ředitel Jan Juchelka získal ocenění Bankéř roku.







# **ETIKA A ODPOVĚDNÉ PODNIKÁNÍ**

---

**Absolutní samozřejmostí je pro nás důsledné uplatňování etických zásad.  
Zároveň sledujeme a posuzujeme environmentální a sociální dopady našich obchodů.**



### Pravidla jednání

Komerční banka si je vědoma toho, že k základním předpokladům úspěšného rozvoje společnosti patří profesionální chování a jednání zaměstnanců, které je založeno na budování otevřených vztahů s klienty a prohlubování důvěry mezi KB a jejími partnery. Skupina KB vytvořila pravidla etického jednání a chování zaměstnanců, která vyplývají jak z obecných povinností stanovených regulatorními předpisy, tak ze standardů profesionálního jednání 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. Zásady etického chování jsou platné pro všechny zaměstnance a jsou definovány ve vnitřních předpisech banky a nutnost jejich dodržování je pravidelně připomínána. Zásady etického chování jsou zaměstnancům připomínány prostřednictvím pravidelných školení. K rozšiřování povědomí zaměstnanců KB v oblasti etického jednání přispívá i školicí program Société Générale zaměřený na zásady a hodnoty chování jednotlivců i celé Skupiny. Všichni zaměstnanci jsou školeni na začátku jejich pracovního poměru a dále pak pravidelně každé dva roky. Navíc banka spolu se skupinou SG vytváří školení na míru vybraným zaměstnancům, kteří jsou školeni jak pravidelně, tak na ad hoc bázi. Školení nejsou pouze zaměstnanci dlouhodobě nepřítomní nebo na mateřské dovolené.

### Opatření proti korupci

Dodržování pravidel a nulová tolerance vůči jakýmkoli 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 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 a jsou také součástí povinných školení určených všem zaměstnancům. K dodržování pravidel boje proti korupci jsou prostřednictvím povinných smluvních doložek vázáni i dodavatelé a další obchodní partneři banky. Za nastavení pravidel a opatření boje proti korupci a průběžný monitoring těchto opatření je odpovědné oddělení Compliance. Vzhledem k důrazu, který skupina SG klade na tuto oblast, učinila KB několik opatření, jako jsou aktualizace protikorupční politiky, nastavení přísnějších pravidel pro přijímání a nabízení darů, vytvoření databáze na evidenci darů a nastavení kontrol.

### Whistleblowing

Komerční banka má zájem na tom, aby její zaměstnanci předcházeli porušení jakýchkoli regulatorních i etických pravidel a aktivně na takováto porušování upozorňovali. V tomto ohledu je dána všem zaměstnancům možnost oznámit odboru Compliance jakékoli důvodné podezření na porušení regulatorních či etických pravidel. Pravidla pro tento postup jsou dána

v Etickém kodexu a podrobněji rozvedena v navazující příručce. Zaměstnanci jsou o této možnosti informováni na vstupním školení, v průběžných e-learningových školeních i na intranetu. Zaměstnancům je zaručeno, že jejich podání budou do maximální možné míry řešena anonymně a nebudou vůči nim přijata jakákoli odvetná opatření.

### Opatření proti praní špinavých peněz a financování terorismu

Komerční banka vyvíjí maximální úsilí, aby zamezila zneužití svých služeb pro jakékoli účely praní špinavých peněz či financování terorismu. K tomuto účelu uplatňuje pravidla, metody a kontrolní postupy v souladu s příslušnými zákonnými předpisy, normami a pravidly Skupiny. Vnitřní preventivní systém v předmetné oblasti je pravidelně ověřován a aktualizován. Informace jsou průběžně sdíleny všemi zaměstnanci formou operativních zpráv či prezenčních nebo e-learningových školení. Banka má zavedený systém monitorování všech obchodů a obchodních vztahů. KB striktně dodržuje vnitřní pravidla pro přijímání klientů, která zajišťují jeho detailní identifikaci a znalost.

### Ochrana hospodářské soutěže

KB už v minulosti zavedla vnitřní předpis pokrývající oblast ochrany hospodářské soutěže, který vychází jak z obecných povinností stanovených regulatorními předpisy, tak ze standardů skupiny Société Générale. Uvedený předpis popisuje regulační rámec, rizikové oblasti týkající se bankovního sektoru, způsob chování jednotlivých zaměstnanců při jednání s třetími stranami a regulátorem tak, aby zaměstnanci byli dostatečně informováni o rizicích a způsobu, jak jim předcházet. Vybraní zaměstnanci procházejí i interním školením v dané oblasti. Zaměstnanci jednající za banku na úrovni České bankovní asociace se navíc zavazují dodržovat i pravidla České bankovní asociace pro danou oblast.

### Index odpovědného úvěrování

Index odpovědného úvěrování organizace Člověk v tísni hodnotí u každé společnosti 16 parametrů týkajících se nákladů, srozumitelnosti a přístupu ke klientům. V šetřeních jsme se v loňském roce opět umístili na předních místech, čímž se potvrzuje naše otevřená a transparentní komunikace směrem ke klientům. V roce 2019 jsme dosáhli indexu 71 bodů ze 100.

### Odpovědné financování

V segmentu korporátního a investičního bankovníctví KB byla na konci roku 2019 dokončena implementace systému řízení environmentálních a sociálních („ES“) rizik, který spočívá v identifikaci a podrobném prověřování klientů a transakcí se zvýšeným environmentálním a sociálním rizikem nebo v citlivých sektorech. Implementace tohoto systému přispěla k naplnění Principů odpovědného bankovníctví, přijatých na zasedání Valného shromáždění OSN v New Yorku 23. září 2019, a podporuje dlouhodobou udržitelnost podnikání celé Skupiny KB.

Proces posuzování a řízení ES rizik je metodicky upřesněn v předpisech KB s ohledem na velikost, obor podnikání a rizikovost činnosti daného zákazníka. Posouzení probíhá vždy při přijetí nového klienta jako součást KYC procedury („Poznej svého klienta“) a následně v pravidelných intervalech. Posuzovány jsou rovněž jednotlivé transakce při naplnění kvalifikačních znaků z hlediska velikosti, využitých produktů, sektorů, měn, teritorií a dalších. Při posuzování environmentálních a sociálních rizik při projektovém financování se Skupina KB řídí pravidly dobrovolného rámce Equator Principles, který zahrnuje minimální interní požadavky na hloubkovou prověrku a zodpovědné finanční hodnocení projektů a představuje ve finančním sektoru best practice. Jednotliví klienti a transakce jsou na základě posouzení rozříděny do kategorií podle úrovně rizika, z čehož plyne následný postup banky, až po možnost odmítnutí klienta nebo transakce a návazných kroků. V jednotlivých fázích jsou do procesu posouzení zapojeni bankovní poradci, ES expert KB, úvěroví analytici a pracovníci útvaru Řízení rizik a Compliance. Monitorování plnění případných dodatečných environmentálních požadavků v úvěrových smlouvách zajišťují bankovní poradci spolu s úvěrovými analytiky.

V rámci odpovědného poskytování bankovních služeb KB rovněž podporuje či zprostředkovává výhodnější financování společensky a environmentálně pozitivních aktivit. Mezi příklady financování prospěšných projektů patří např. farma Bezdínek, kde k pěstování rajčat a okurek využívají odpadní teplo z elektrárny Dětmárovice a zavlažují primárně dešťovou vodou. Nebo společnost Agro Kadaň, která na pěstování rajčat ve sklenících využívá levnou noční elektřinu a snižuje svou uhlíkovou stopu tím, že dodává zeleninu jen zákazníkům v nejbližším okolí.

Samozřejmostí jsou také investice do infrastrukturních projektů, zejména do oblasti stavby silnic, rekonstrukcí a staveb nemocnic a škol, dopravy, dopravních terminálů atp.

Banka nezapomíná ani na financování opomíjených a nedostatečně obsluhovaných nebo znevýhodněných částí populace. V roce 2019 poskytla 1 495 mikroúvěrů drobným podnikatelům v celkové výši 535 mil. Kč nebo studentské půjčky v celkové výši 3,7 mil. Kč. Při financování aktivit s pozitivním vlivem pro život obyvatel, životní prostředí a regionální rozvoj spolupracuje KB s řadou evropských institucí v rámci specificky zaměřených programů (dále v kapitole Trendy a inovace).

### **Podpora finančního a digitálního vzdělávání**

Finanční a digitální gramotnost je na veřejnosti stále častěji diskutovaným tématem. V České republice se projevují snahy komerčního i veřejného sektoru problém nedostatečných dovedností řešit rozličnými aktivitami zaměřenými na nejrizičnější věkové skupiny. Pro nás jako banku je zásadní, aby veřejnost znala zdravé principy správy peněz a dlouhodobě se dokázala podle nich řídit. Finanční gramotnost je předpokladem zdravé společnosti, která je zároveň konkurenceschopná v globálním měřítku.

Našimi cílovými skupinami jsou žáci vyšších ročníků základních škol, studenti středních škol, senioři a obecně ta část veřejnosti, která dlouhodobě spadá do kategorie ohrožených skupin.

V roce 2019 jsme začali spolupracovat s Institutem pro ekonomické vzdělávání, kdy jsme z pozice generálního partnera začali podporovat jejich Ekonomickou olympiádu. Pod tímto názvem se ukrývá mezinárodní soutěž, o kterou rok od roku rapidně stoupá ze strany středních škol zájem. Soutěží se ve znalostech ekonomických ukazatelů, ale také v obecné orientaci v oblasti financí a bankovníctví.

Na jaře 2019 proběhl další ročník mezinárodního projektu Global Money Week, jehož jsme byli hlavním partnerem. Cílem akce je podporovat finanční gramotnost a šířit osvětu v oblasti finanční prosperity napříč generacemi.

V rámci našich aktivit zaměřených na finanční a digitální gramotnost jsme se opět zapojili do projektu realizovaného Českou bankovní asociací již od roku 2014 pod názvem Bankéři do škol. Projekt je založen na osobních setkáních bankéřů s žáky a studenty základních i středních škol. V loňském roce jsme finančně podpořili provoz neziskové organizace Poradna při finanční tísni. Ve spolupráci s touto organizací jsme v průběhu listopadu 2019 zorganizovali nová vzdělávací setkání pro seniory, která pomohla zájemcům lépe se zorientovat v moderním finančním světě.





# 3

## ODPOVĚDNÝ ZAMĚSTNAVATEL

---

Strategickou vizí Komerční banky v oblasti lidských zdrojů je vytvářet se zaměstnanci dlouhodobá partnerství. Předpokladem je profesionální vztah založený na důvěře, respektu, vzájemné komunikaci, dodržování rovných příležitostí a nabídce zajímavého profesního a kariérního rozvoje. Tyto hodnoty jsou sdíleny napříč celou Skupinou.

### Vztahy se zaměstnanci

Co se týká legislativního rámce, pro nás a celou Skupinu KB 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. Vliv mohou mít i nařízení SG a mezinárodní normy. Plnění všech zákonných norem, vyhlášek a nařízení podléhá pravidelné nebo namátkové kontrole a jejich nedodržení může být sankcionováno dle platných předpisů.

V Komerční bance dodržujeme právní předpisy České republiky, včetně závazných předpisů Evropské unie, a veškeré mezinárodní úmluvy, které byly ratifikovány Českou republikou a jsou součástí právního řádu České republiky. Patří mezi ně zejména úmluvy Mezinárodní organizace práce. V případě přesahu do mezinárodního zaměstnávání se pak řídíme zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008, o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I.)

**Strategickou vizí Komerční banky v oblasti lidských zdrojů je vytvářet se zaměstnanci dlouhodobá partnerství.**



## Průměrný přepočtený počet zaměstnanců

2019



2018

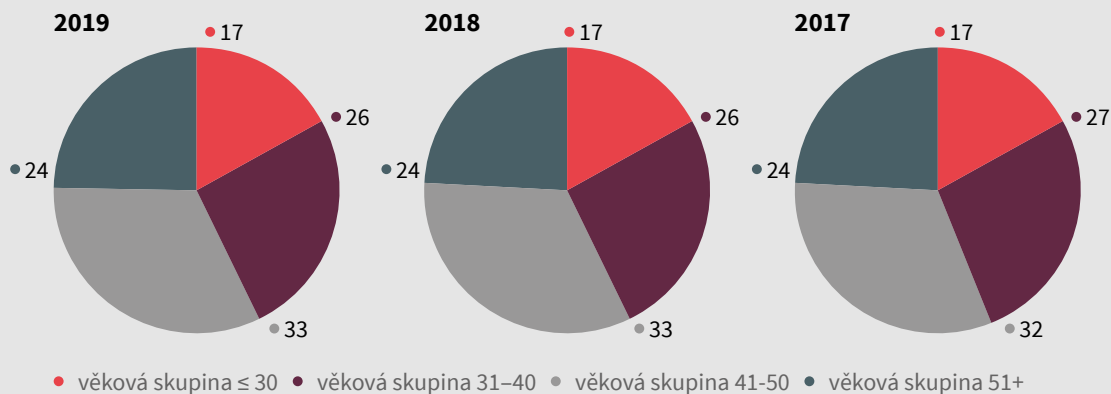


2017

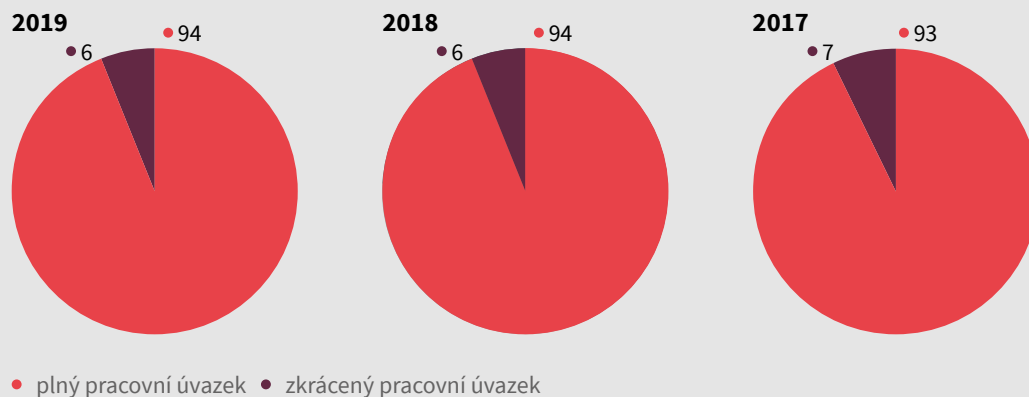


● Skupina KB ● Komerční banka ● z toho na Slovensku ● z toho v České republice ● z toho v centrále ● z toho v obchodní síti

## Věková struktura zaměstnanců v KB ČR ke konci roku (%)

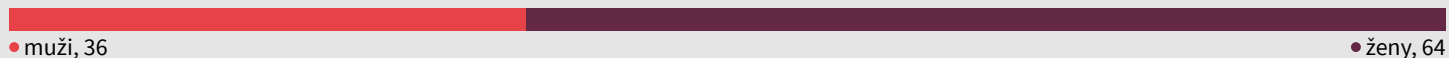


## Zaměstnanci podle typu pracovní smlouvy (%)

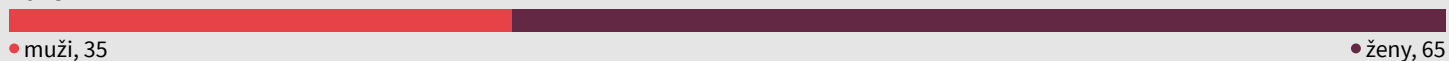


Podíl mužů a žen v KB (%)

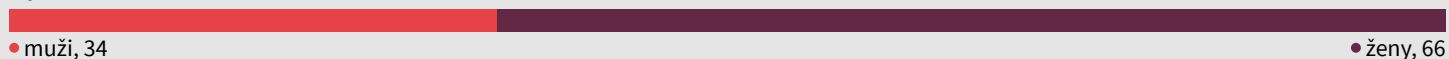
2019



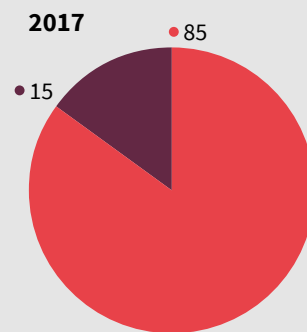
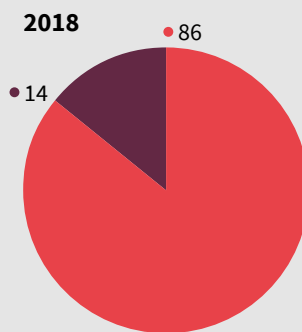
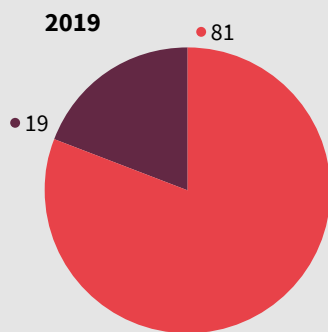
2018



2017

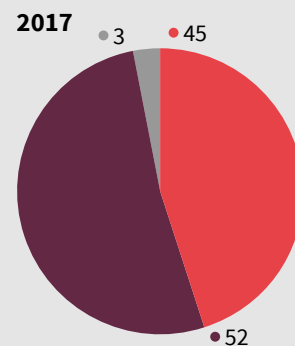
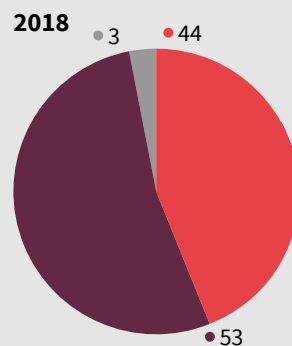
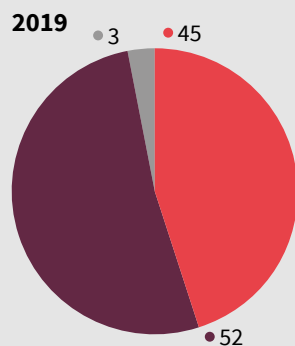


Zaměstnanci podle doby pracovního poměru (%)



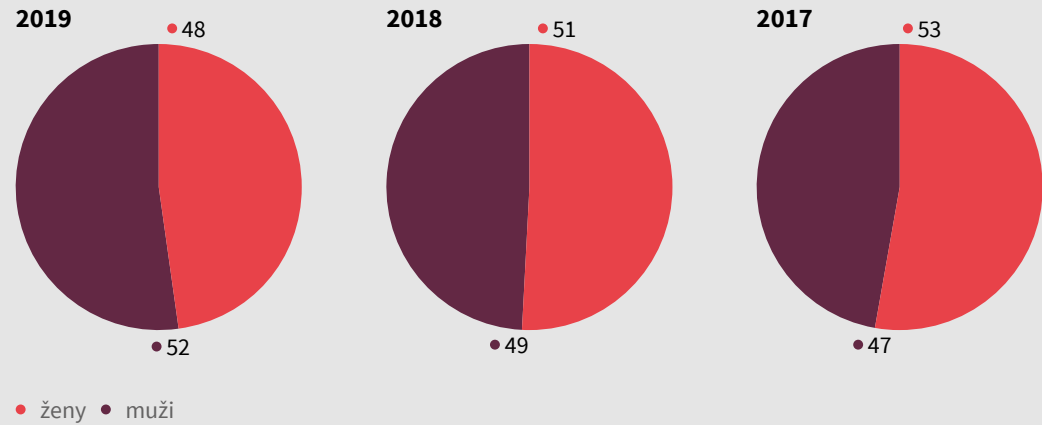
• pracovní poměr na dobu neurčitou • ostatní pracovní poměry (doby určitá, DPČ, DPP)

Kvalifikace zaměstnanců (%)



• vysokoškolské • středoškolské • jiné vzdělání

**Podíl žen a mužů  
v manažerských  
pozicích (%)**

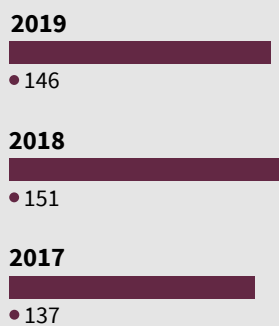


Pokles podílu žen v manažerských pozicích je způsoben zvýšením span of control, což se dotklo především nižších vedoucích úrovní. Zároveň s příchodem agilního způsobu řízení některých částí banky je pozornost věnována rozšiřování a prohlubování kompetenčních profilů spíše než formálnímu povyšování. Téma genderové vyváženosti je jedním ze základních principů, kterému se jako zaměstnavatel věnujeme.

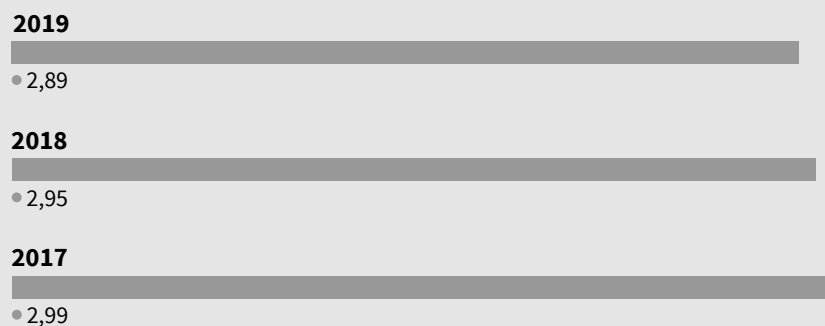
**Počet zaměstnanců na mateřské nebo rodičovské dovolené**



**Počet zdravotně postižených zaměstnanců**



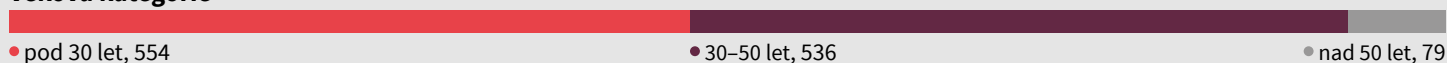
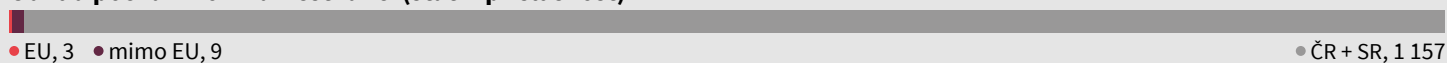
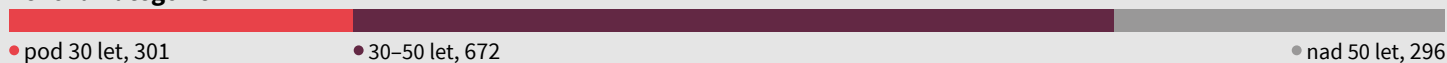
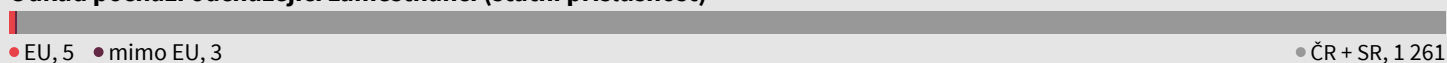
**Míra nemocnosti (%)**





**Nábor nových zaměstnanců**

V roce 2019 byla míra fluktuace 15,8 %, podobně jako v roce 2018 (16 %). Oproti minulým rokům pozorujeme mírný nárůst, který je způsoben projektem KB Change. S projektem přišla i změna organizační struktury a přechod na agilní způsob řízení.

**Míra fluktuace (%)****Počet nástupů zaměstnanců v roce 2019: 1 169****Věková kategorie****Pohlaví****Odkud pochází noví zaměstnanci (státní příslušnost)****Počet odchodů zaměstnanců v roce 2019: 1 269****Věková kategorie****Pohlaví****Odkud pochází odcházející zaměstnanci (státní příslušnost)**

## **Bezpečnost práce a pracovní podmínky**

V KB zajišťujeme bezpečnost a ochranu zdraví zaměstnanců při práci a požární ochranu (dále jen BOZP nebo PO) s ohledem na rizika možného ohrožení jejich života a zdraví při výkonu práce, a to plně v rozsahu zákonných povinností. Pro zaměstnance zaručujeme dostatečné a přiměřené informace a pokyny o BOZP, případné poskytnutí první pomoci a dbáme na dodržování zákazu kouření a užívání alkoholických nápojů na pracovištích. Za plnění úkolů zaměstnavatele v této oblasti odpovídají vedoucí zaměstnanci na všech stupních řízení v rozsahu svých funkcí.

Školení zaměstnanců o BOZP a PO probíhá formou e-learningu v dvouleté periodě. Systém školení spravuje útvar HR, který posílá upozornění přímo zaměstnanci a případně důrazně upozorňuje jeho nadřízeného, pokud zaměstnanec školení neabsolvoval v dané lhůtě. Školení PO a BOZP absolvují povinně zaměstnanci v hlavním pracovním poměru včetně zaměstnanců na dohodu o pracovní činnosti a dohodu o provedení práce. Zaškolení probíhá v pracovní době, je zdarma. Banka pravidelně organizuje prověrky této oblasti a proškolení zaměstnanců, o čemž vedeme prokazatelnou evidenci.

Kontroly ze strany zaměstnanců probíhají prostřednictvím Odborové organizace KB (OO). Úloha, práva a povinnosti Odborové organizace společnosti jsou dány zákoníkem práce. OO je seznámena s ročním plánem prověrek BOZP a její zástupci mají právo se jich zúčastnit. Kontroly plnění povinností v pobočkách KB provádějí zástupci OO pravidelně (zpravidla 4x měsíčně). O kontrolách jsou v systému založeny protokoly, do kterých lze kdykoli nahlížet. V případě potřeby má každý zaměstnanec právo obrátit se na zástupce OO s konzultací, podnětem ke zlepšení pracovního prostředí apod. a ve spolupráci s gestory BOZP je hledán kompromis či sjednána náprava.

V KB je za systém BOZP a PO na základě plné moci odpovědný gestor BOZP a PO, který je zaměstnancem KB. Pravidelné kontroly pracovišť provádí rovněž Odborový svaz pracovníků peněžnictví a pojišťovnictví, dále Krajská hygienická stanice. Povinnost absolvovat povinná školení a účast na pracovních lékařské péči vzniká všem zaměstnancům.

V případě, že se zaměstnanci stane pracovní úraz, je povinen tuto skutečnost nahlásit svému nadřízenému. Záznam o úrazu vypracovávají vedoucí zaměstnanci ve spolupráci s gestorem BOZP a odborně způsobilou osobou, následně na základě vážnosti úrazu se provede místní šetření a přijmou se taková opatření, aby se úraz neopakoval. Záznam o úrazu gestor BOZP eviduje a také posílá na povinné orgány včetně pojišťovny. V roce 2019 jsme v KB zaznamenali 10 pracovních úrazů a žádný případ nemoci z povolání.

Pro naše zaměstnance zajišťujeme pracovní lékařské služby prostřednictvím společnosti EUC Premium. Zaměstnanci absolvují vstupní lékařskou prohlídku, pravidelnou periodickou prohlídku v intervalu dle věkové skupiny a rizikové kategorie. Pracovní lékařská péče se vztahuje na všechny zaměstnance v hlavním pracovním poměru, zaměstnanci na dohodu o pracovní činnosti ji mají pouze v případě druhé rizikové kategorie.

Společnost EUC Premium rovněž pravidelně kontroluje všechna pracoviště banky, aby odpovídala zdravotním a hygienickým standardům. Každý rok dochází k pravidelným kontrolám vybraných pracovišť Odborovým svazem pracovníků peněžnictví a pojišťovnictví. Z každé kontroly je vyhotoven oficiální záznam. Za posledních pět let neshledal Odborový svaz pracovníků peněžnictví a pojišťovnictví žádné zásadní nedostatky, které by nebylo možné v krátké době odstranit.

Komerční banka také modernizuje prostředí na svých pobočkách v souladu s požadavky jak na bezpečnost a ochranu zdraví, tak sociální prostředí či nejmodernější technologie. Výběrové řízení na poskytovatele pracovních lékařských služeb probíhá každé maximálně 4 roky.

## **Zdraví zaměstnanců**

Komerční banka se několik let systematicky věnuje péči o zdraví svých zaměstnanců. V roce 2019 v KB pokračoval program Moje Vitalita, zaměřený na podporu udržení vysoké pracovní schopnosti zaměstnanců KB díky péči o fyzické i duševní zdraví. Soustředíme se zejména na fyzické zdraví, např. prostřednictvím Dnů zdraví, které se konaly po celé České republice. V jejich rámci jsou zaměstnancům zdarma k dispozici vyšetření a konzultace u odborníků se zaměřením na zdravý životní styl a prevenci, v odůvodněných případech jsou zaměstnancům poskytovány nadstandardní pracovní pomůcky v návaznosti na doporučení specializovaného lékaře, karty pro nadstandardní zdravotní péči pro vybrané pozice. Ve spolupráci s externím dodavatelem poskytujeme našim zaměstnancům anonymní poradenskou linku v oblasti psychologie a zdravého životního stylu, pro pracoviště Stodůlky jsou k dispozici masáže v zařízení banky, společná cvičení v KB Stodůlky, péče je věnována podpoře sportovních spolků, k dispozici je Multisportkarta. Pro zaměstnance se zdravotním znevýhodněním poskytujeme rozšířené zaměstnanecké benefity (3 000 bodů v Cafeterii, 1 den pracovního volna s náhradou mzdy za čtvrtletí navíc).

## **Podpora zaměstnanců v těžké životní situaci**

KB respektuje veškerá lidská a sociální práva svých zaměstnanců. KB dlouhodobě vychází vstřícně 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. Podpora zaměstnanců ve složité životní situaci je zakotvena v kolektivní smlouvě a příslušných prováděcích předpisech. Čerpání finanční výpomoci je zaměstnavatelem evidováno.

## **Právo na informace a na sociální vyjednávání a zjišťování spokojenosti zaměstnanců**

Informace určené zaměstnancům Skupina otevřeně sdílí mnoha různými způsoby. Hlavním zdrojem informací pro každého zaměstnance je jeho nadřízený. Od roku 2016 dále funguje v rámci nového intranetu KB sekce Zaměstnanec, kde jsou k dispozici všechny potřebné a aktuální informace z oblasti lidských



## Pravidelně zjišťujeme názory, spokojenost a angažovanost zaměstnanců a přijímáme následná opatření.

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

Právo zaměstnanců KB na sociální vyjednávání je zajištěno Odborovou organizací KB. Odbory zastupují zaměstnance a reprezentují jejich zájmy. KB je v pravidelném kontaktu se zástupci odborové organizace a každý rok probíhá kolektivní vyjednávání.

Právo na informace je zakotveno v Kolektivní smlouvě, jež je uzavřená na období 2017–2020. Výsledky vyjednávání zaměstnavatele a odborové organizace jsou zveřejňovány všem zaměstnancům včetně plného znění Kolektivní smlouvy. Výhody z kolektivní smlouvy plynou všem zaměstnancům, včetně odborově neorganizovaných.

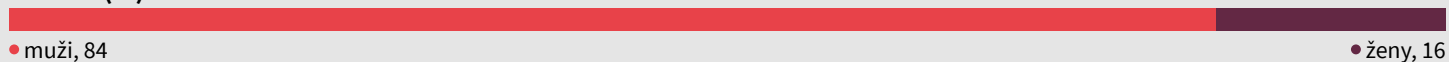
KB uplatňuje kolektivní vyjednávání na základě Dohody o součinnosti, vztazích a delegaci pravomocí. Podnikový výbor odborové organizace Komerční banky je zmocněn s jednotlivými základními odborovými organizacemi kolektivně vyjednat. Lhůty pro předložení významných změn upravují Pravidla vzájemné součinnosti mezi vedením KB a Podnikovým výborem odborové organizace KB. Standardní lhůta pro sdělení nových skutečností je 60 dnů lhůta pro předání připomínek k předloženým rozhodným návrhům činí dle tohoto předpisu 15 dní. Do odborové organizace může vstoupit jakýkoli zaměstnanec.

Péče o zaměstnance patří k prioritám řízení lidských zdrojů a vrcholového vedení KB. Banka pravidelně zjišťuje názory, spokojenost a angažovanost zaměstnanců a přijímá následná opatření. V průzkumech spokojenosti sledujeme angažovanost zaměstnanců formou SG Zaměstnaneckého barometru, který monitoruje celkovou angažovanost zaměstnanců na úrovni skupiny SG. V tomto nezávislém průzkumu je angažovanost sledována prostřednictvím 10 ukazatelů pokrývajících oblast spokojenosti, motivace, doporučení, důvěry a strategie včetně celkového směřování skupiny SG. Další z průzkumů KB Puls sleduje angažovanost výhradně pro účely KB, která byla v roce 2018 v rámci programu KB 2020 definována 5 okruhy otázek pokrývajících oblast efektivní týmové spolupráce, smyslu a důležitosti, motivace, uznání a leadershipu. Tyto okruhy otázek jsou také součástí SG Zaměstnaneckého barometru, což bance umožňuje vyhodnocovat angažovanost zaměstnanců 2x ročně.

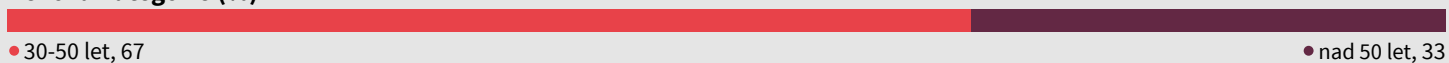
Tzv. „skóre angažovanosti“ v rámci celosvětového SG Zaměstnaneckého barometru (10 otázek) v roce 2019 dosáhlo úrovně 69 %, zatímco tento ukazatel sledovaný pouze na úrovni KB v rámci KB Pulsu (5 otázek) dosáhl výše 78 %. Mezi cíle transformačního programu KB Change patří i nárůst zaměstnanecké angažovanosti, vyjádřený nárůstem tohoto kompozitního indexu ze 72 % na 80 %. Oba tyto průzkumy pokrývají 100 % populace zaměstnanců KB, která je zastoupena 63 % žen a 37 % mužů.

## 1. + 2. řídicí úroveň

### Pohlaví (%)



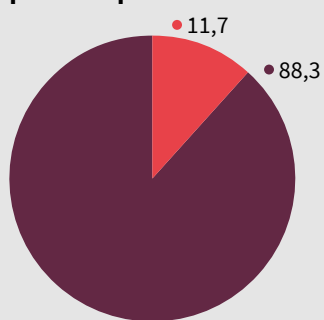
### Věková kategorie (%)



## Všichni zaměstnanci

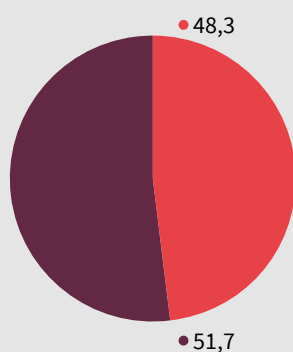
### Pohlaví (%)

#### Administrátoři/podpůrné pracovní pozice

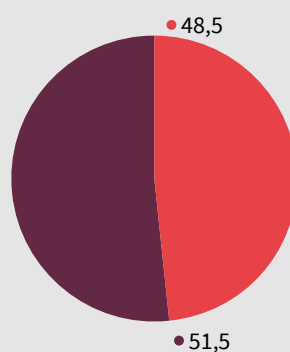


• muži • ženy

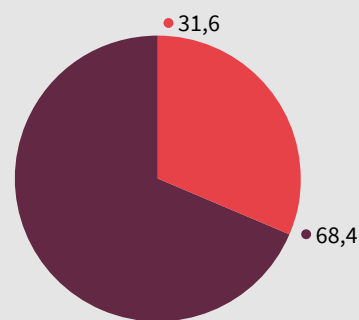
#### Kreativní specialisté



#### Management

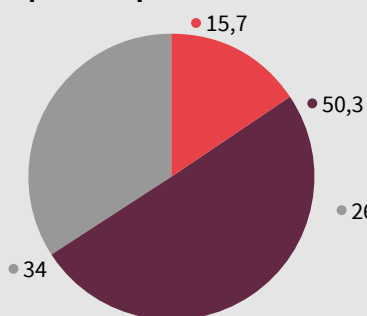


#### Obchodní síť



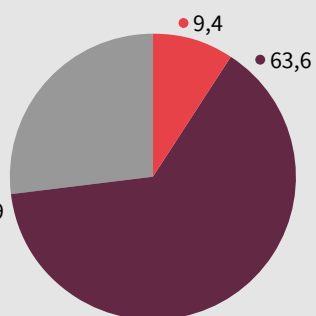
### Věková kategorie (%)

#### Administrátoři/podpůrné pracovní pozice

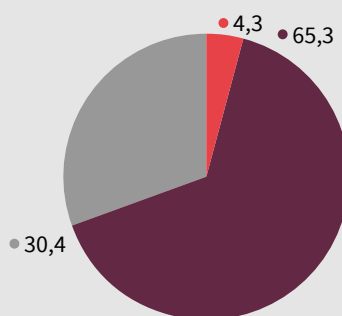


• pod 30 let • 30-50 let • nad 50 let

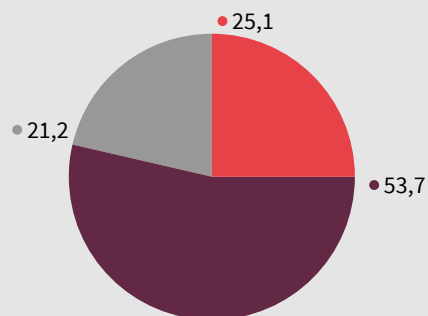
#### Kreativní specialisté



#### Management



#### Obchodní síť



U těchto výpočtů byly použity jiné postupy, než u předchozích.

**Genderová diverzita**

Jedním ze základních principů, který jako zaměstnavatel dodržujeme, je princip rovných příležitostí a zákaz jakékoli diskriminace. Zaměstnanci jsou přijímáni na základě svých zkušeností a kompetencí, stejný přístup platí i v případě interní mobility. K jednotlivým skupinám zaměstnanců zároveň uplatňujeme diverzifikovaný přístup na základě jejich potřeb a aktuální situace. Tento přístup se může projevit v nabídce vzdělávacích programů pro určité skupiny (absolventi, manažeři, obchodní pozice, specialisté).

Další specifickou skupinou jsou zaměstnanci na mateřské a rodičovské dovolené (MD/RD), kterých bylo v roce 733. Jejich úspěšná reintegrace do pracovního procesu patří mezi naše důležité cíle. S těmito zaměstnanci jsme průběhu mateřské i rodičovské v kontaktu, jsou zváni na networkingové akce a v případě oboustranného zájmu a potřeby je nastavena spolupráce i v průběhu trvání dovolené. Po návratu z MD/RD je možné využít kratší pracovní úvazky, práci z domova nebo flexibilní pracovní dobu, pokud to dovolí typ provozu a charakter práce.

Princip rovného zacházení je zakotven v základních dokumentech KB, např. v Etickém kodexu, v Pracovním řádu nebo v Principech odměňování.

Zaměstnanci a manažeři zabývající se nábořem jsou proškoleni v oblasti diskriminace a základech zákoníku práce.

V případě odměňování mužů a žen porovnáváme:

- mzdy na úrovni pozic srovnáním k cílové mzdě dané pozice (tzv. compa-ratio). Rozdíl mezi muži a ženami na základě této metodiky je 1,5 % ve prospěch mužů. Do stanovení mzdy vstupuje kromě hodnoty pozice i kompetence daného zaměstnance na pozici a dlouhodobý výkon. V rámci KB politiky odměňování se může reálná mzda zaměstnance lišit od cílové hodnoty právě v závislosti na kompetencích a dlouhodobém výkonu zaměstnance. Rozdíl 1,5procentního bodu v této souvislosti odpovídá naší politice;
- mzdy všech pozic u kmenových zaměstnanců. Nezahrnujeme dočasné pracovníky (DPČ a DPP).

V roce 2019 byly nahlášeny 2 incidenty diskriminace ze strany zaměstnanců, oba případy byly interně prošetřeny a ani v jednom z případů nebyla diskriminace prokázána – tzn. bez nutnosti implementace remedičních plánů.

**Rovné podmínky při zaměstnávání**

V Komerční bance uplatňujeme při výběru zaměstnanců nediskriminační princip. Je rozhodující, aby očekávání od pracovní pozice a náplň práce byly v souladu se znalostmi, kompetencemi a očekáváním každého jednotlivého uchazeče. Specifickou populací, na kterou se chceme nadále soustředit, jsou handicapovaní uchazeči. V oblasti náboru a integrace handicapovaných uchazečů jsou zaměstnanci náboru pravidelně školeni a je nastaven měsíční monitoring této oblasti.

KB získala již podruhé stříbro v soutěži Stejná šance – Zaměstnavatel 2018 a za přístup k lidem se zdravotním handicapem také uznání v soutěži Zaměstnavatel bez bariér.

V Komerční bance jsme v roce 2019 evidovali 146 zaměstnanců s postižením či zdravotním omezením.

**Vyhledávání a získávání talentů**

V roce 2019 jsme se velmi aktivně věnovali spolupráci s vysokými školami, univerzitami a studentskými organizacemi a na ni navazujícím aktivitám a také odborné podpoře státních vysokých škol a univerzit po celé České republice. Nejvíce aktivit proběhlo ve spolupráci s Vysokou školou ekonomickou v Praze, Masarykovou univerzitou v Brně a Českým vysokým učenním technickým v Praze. S komunitou studentů vysokých škol proběhly desítky setkání na veletrzích pracovních příležitostí, na dnech otevřených dveří, workshopech nebo speciálních akcích věnovaných konkrétním ekonomickým tématům – a to jak na půdě Komerční banky, tak na půdě partnerů. V centrále i v pobočkové síti Komerční banky získalo praxi více než padesát stážišť vysokých i středních škol. Co se týká studentských organizací, mezi naše hlavní partnery v roce 2019 patřily ISIC a Asociace studentů a absolventů, rovněž jsme navázali spolupráci s Prague Banking Club.

Další komunitou, kterou jsme aktivně oslovili, byla komunita IT. V roce 2019 jsme navázali spolupráci například s UX a DevoOps komunitou a uspořádali v centrále KB pro každou oblast jeden MeetUp. Talenty jsme vyhledávali i na odborných konferencích a pracovních veletrzích, například Java Days, JobsDev, Job Fair Czechitas, Agile Prague.

Součástí strategie oslovování a získávání talentů byly také prezentace banky, jejích produktů, služeb a inovativních řešení prostřednictvím podcastů, v nichž hovořili bankovní experti a specialisté pro dané oblasti. V roce 2019 jsme představili čtyři podcasty, které se týkaly digitalizace bankovního prostředí.

**Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců**

Dlouhodobá partnerství se zaměstnanci rozvíjíme mimo jiné podporou jejich rozvoje a vzdělávání. Pro zaměstnance KB i celé Skupiny připravujeme širokou nabídku tréninkových aktivit a programů, čímž poskytujeme prostor pro jejich vzdělávání a zároveň klademe důraz na jejich vlastní odpovědnost za osobní rozvoj. Systém vzdělávání v KB dává jednotlivým zaměstnancům možnost rozvíjet svoje znalosti a dovednosti, a tím přispívat ke zvyšování jejich hodnoty na trhu práce. Se zaměstnanci, kteří odcházejí do důchodu, zůstáváme v kontaktu. Jejich dlouholetých znalostí a zkušeností si vážíme a v případě zájmu se na ně obracíme s možností práce na dohodu, k pokrytí dočasně zvýšené potřeby kapacit některých odborných činností a také pro zaučování nováčků a juniorních kolegů.

V roce 2019 jsme se zaměřili na rozvoj dovedností zejména v oblasti agility a agilního způsobu vývoje produktů. Podobně jako v minulých letech pokračoval rozvoj zaměstnanců v přímém kontaktu s klienty v pobočkové síti a program manažerského vzdělávání zaměřený na dlouhodobý individualizovaný rozvoj dovedností v oblastech rozvoje lidských zdrojů, odpovědnosti, inovací a proklientského přístupu.

Pokračovali jsme také v rozvoji platformy pro vzdělávání s cílem zprostředkovat zaměstnancům vzdělávací obsah přehlednou a přitažlivou formou s využitím moderních digitálních nástrojů.

Na rozvojových programech spolupracujeme i s mateřskou společností Société Générale. Naši zaměstnanci tak mají možnost rozvíjet své dovednosti a schopnosti i v mezinárodním prostředí. Se 100 % zaměstnanců probíhá roční zhodnocení výsledků práce a diskutují se možnosti profesního růstu a posouzení osobního rozvoje.

Průměrný počet odškolených hodin na zaměstnance v roce 2019 činil 34 hodin. Stejně vzdělávací příležitosti jsou pro muže i ženy – průměrně 34 odškolených hodin na zaměstnance. Průměrný počet odškolených hodin dle kategorie zaměstnanců:

Kategorie	Počet hodin
Administrátoři/podpůrné pracovní pozice	10
Kreativní specialisté	13
Management	42
Obchodní síť	64

Kontinuální zvyšování znalostí a dovedností zaměstnanců KB dlouhodobě zajišťujeme prostřednictvím:

- prezenčních školení zajišťovaných externími dodavateli:
  - veřejné kurzy (zejména „hard skills“),
  - katalog externích kurzů pořádaných pro KB.
- prezenčních kurzů zajišťovaných interními školiteli.
- elektronických kurzů:
  - povinná školení,
  - interně připravené e-kurzy na odborná témata specifická pro KB,
  - licence do on-line vzdělávacích platform v oboru IT.
- speciálních rozvojových programů – talentový program, leadershipové programy (development, koučink, mentoring).

### Firemní hodnoty a Leadership model

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

Tyto hodnoty rovněž tvoří základ nově popsaného modelu chování manažerů a zaměstnanců (Leadership model), který stojí na pěti pilířích:

- spokojenost zákazníků,
- inovace v kreativité a řízení změn,
- odpovědnost,
- zaujetí našich týmů,
- týmový duch se silným smyslem pro společné dosahování výsledků.



## Nad rámec základní mzdy mají zaměstnanci stanoveno schéma variabilního odměňování za kvalitu plnění firemních, týmových a individuálních cílů.

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

### Odměňování v KB

Obecná pravidla odměňování uvedená v následující kapitole jsou platná pro zaměstnance KB i pro členy představenstva a dozorčí rady. Podrobnější informace o odměňování členů představenstva a dozorčí rady jsou součástí kapitoly Správa společnosti Výroční zpráva 2019.

Cíle strategie odměňování v KB:

- podpořit celkovou strategii a obchodní cíle KB,
- předcházet nepřiměřenému přijímání rizik a nebezpečnému chování,
- zohledňovat práva a zájmy klientů,
- podporovat nákladovou efektivnost,
- posilovat hodnotu banky z hlediska zaměstnanců, akcionářů a klientů.

Strategie odměňování je nedílnou součástí jak strategie KB v oblasti lidských zdrojů, tak její celkové obchodní strategie.

Systém odměňování je založen na těchto zásadách podporujících strategii, cíle, hodnoty a dlouhodobé zájmy banky:

- interní spravedlnost,
- externí konkurenceschopnost,
- individuální přínos,
- zohlednění rizik.

### Struktura odměňování stojí na třech základních pilířích:

#### 1. Základní mzda za odvedenou práci (pevná složka)

Mzdy všech zaměstnanců se stanovují s ohledem na náročnost pozice, kterou zastávají, zejména z pohledu požadovaných znalostí, zkušeností a dovedností a z nich vyplývajících odpovědností.

#### 2. Pohyblivá složka odměňování za výkon

Nad rámec základní mzdy mají zaměstnanci stanoveno schéma variabilního odměňování za kvalitu plnění firemních, týmových a individuálních cílů. Výše pohyblivé složky je vyjádřena v procentech vzhledem k roční základní mzdě a je odlišná pro různé skupiny zaměstnanců. Maximální úroveň pohyblivé slož-

ky je stanovena v kolektivní smlouvě a z legislativních důvodů nemůže přesáhnout 200 % základní mzdy. Až celá variabilní složka může být anulována v případě pochybení zaměstnance nebo při chování, které není v souladu s pravidly Compliance.

### 3. Zaměstnanecké benefity a výhody podporující souměřitelnost zaměstnanců se Skupinou Komerční banky

Jejich nákladově efektivní struktura odráží cíl banky být odpovědným zaměstnavatelem a zároveň poskytuje zaměstnancům možnost výběru. Struktura a úroveň benefitů je každoročně předmětem dohody v rámci kolektivního vyjednávání. Pro rok 2019 byla dohodnutá následující struktura:

- stravenky v hodnotě 100 Kč bez finanční spoluúčasti zaměstnance,
- částka 6 720 Kč/zaměstnanec/rok na rekreaci, sport, zdraví, kulturu a osobní rozvoj k použití prostřednictvím systému Cafeterie,
- částka 5 000 Kč/rok pro zaměstnance se zdravotním postižením a částka 600 Kč/rok pro zaměstnance 55+ k použití prostřednictvím systému Cafeterie,
- příspěvek na penzijní připojištění a doplňkové penzijní spoření ve výši až 3 % ze mzdy. Minimální výše příspěvku zaměstnavatele činí 1 100 Kč/měsíc,
- příspěvek na nákup zaměstnaneckých akcií v rámci celosvětového akciového programu pro zaměstnance Société Générale,
- prémiové podmínky pro produkty a služby retailového bankovníctví poskytovaného Komerční bankou zaměstnancům,
- finanční podpora při dlouhodobé nemoci,
- 2 dny pracovního volna s náhradou mzdy a 1 další den pracovního volna s náhradou mzdy navíc pro zaměstnance, kteří jsou v Komerční bance, a.s., v pracovním poměru nepřetržitě 5 let a více,
- 1 den pracovního volna s náhradou mzdy na firemní dobrovolnictví v oblastech podporovaných KB a Nadací KB Jistota, kariérní volno (Sabbatical),
- rizikové životní pojištění,
- mimořádná sociální výpomoc.

### Regulační zásady řízení rizik v oblasti odměňování

Zohlednění rizik je součástí základních zásad odměňování. Detailně je popsáno v loňské zprávě [www.kb.cz/cs/o-bance/vse-o-kb/spolecenska-odpovednost](http://www.kb.cz/cs/o-bance/vse-o-kb/spolecenska-odpovednost).



# ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

---

Ačkoli jsme nevýrobní společností, přesto citlivě vnímáme vliv našeho působení na životní prostředí, ve kterém působíme. Za zcela samozřejmé a nezbytné považujeme chovat se vůči němu zodpovědně, a tím pozitivně ovlivňovat životy a životní styl nás všech. Přijímáme proto adekvátní opatření, jež mají za cíl na jedné straně eliminovat negativní dopady a na straně druhé přispět k jeho ochraně a zlepšení.





Dlouhodobě se zaměřujeme na snižování spotřeby energií (elektriny, plynu, tepla a vody). Ve většině odběrných míst máme instalována fakturační a podružná měřidla, u neměřených objektů platíme za energie dle smluvní dohody, např. poměrem podle využívané plochy a počtu pracovníků.

Odečet fakturačních a podružných měřidel probíhá pravidelně každý měsíc. Veškerá data o spotřebách energií měsíčně exportujeme a porovnáváme na základě meziroční spotřeby za jednotlivá období (leden 2018/leden 2019).

KB není vlastníkem žádného zdroje či výroby elektrické energie, FVE, větrné, vodní, geotermální, kogenerační jednotky apod. energii vyrobenou vlastními zdroji tedy nespotřebáváme ani neprodáváme.

Spotřeba energií dceřiných a sesterských společností sídlících v budově KB v pražských Stodůlkách je započtena do celkové spotřeby.

Ve spotřebě energií je patrný klesající trend. Na klesající energetickou spotřebu působí různé faktory, které mají základ jednak v klimatických změnách, tj. teplá zima, menší počet tropických dní v létě apod., a jednak v centralizaci a ve snižování nákladů na provoz opuštěním a prodejem objektů dříve vlastněných bankou.

Energetickou náročnost v ČR řeší zákon č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií, a příslušné prováděcí vyhlášky. Podle uvedené legislativy má KB z roku 2016 zpracovaný energetický audit od společnosti Enerfis a jeho platnost je 4 roky. V průběhu roku 2020 je plánováno provedení a obnovení energetického auditu KB. Aktuálně probíhá jeho příprava.

Dalším legislativním požadavkem na energetickou náročnost objektů je „Průkaz energetické náročnosti“ (PENB). Banka má zpracované průkazy ke všem vlastněným objektům s užitnou plochou větší než 1 500 m<sup>2</sup>, (přibližně se jedná 50 průkazů). Dle legislativy musí být průkazy zpracovány v průběhu

rekonstrukce objektu v rozsahu větším než 30 % a dále při prodeji objektu.

Spotřebu energií se nám daří dlouhodobě snižovat také díky realizovaným opravám či rekonstrukcím, během nichž instalujeme nové či úsporné technologie (např. LED osvětlení, atmosférické plynové kotle nahrazujeme kondenzačními s vysokou účinností, vzduchotechniku a chlazení nahrazujeme klimatizací). Naším cílem je instalovat zařízení s vysokou účinností a plynulou regulací, což nám následně přináší očekávané úspory energií.

V roce 2019 jsme zahájili projekt Enectiva, který díky webovému informačnímu systému určenému pro energetický management budov porovnává údaje o spotřebách energií s technickými parametry objektů, jako jsou: využívání objektu, počet pracovníků, klimatické podmínky aj. SW údaje vyhodnocuje, výsledkem jsou hodnoty, kterých bychom měli dosahovat. Na základě získaných dat provádíme detailní kontroly v místech s nadlimitními spotřebami energií. Projekt Enectiva byl v roce 2019 v testovacím provozu, od roku 2020 je již nasazen do plného provozu.

V rámci optimalizace odběrových diagramů a rezervovaných příkonů provádíme pravidelné vyhodnocování odběrových diagramů a rezervovaných příkonů. Na základě naměřených hodnot provádíme korekce v diagramech a ve zpoplatněných ukazatelích.

Spotřebu vody měříme standardně fakturačními a podružnými měřidly a zaznamenáváme ji do AFM modulu. Obdobně jako u ostatních energií sledujeme a porovnáváme spotřebu vody s počty pracovníků a využívanou plochou objektů (Enectiva).

Při rekonstrukcích standardně instalujeme koncové prvky, které spoří vodu, jako jsou vodovodní baterie s perlátory, kložety s regulací splachování množství vody. Odpadní vodu nevyužíváme, odvádíme ji přímo do kanalizací, dešťové srážky také nevyužíváme.

Vlastními kvalifikovanými propočty podle průměrných emisních koeficientů sledujeme uhlíkovou stopu naší společnosti. Meziročně můžeme porovnat a sledovat její klesající trend. V současnosti chystáme její certifikované měření.

I v roce 2019 jsme snižovali počet ujetých km služebními vozy. Zatímco v roce 2017 jsme vykázali 7 024 187 km, za rok

2018 to bylo výrazně méně: 6 547 823 km. V roce 2019 jsme pokračovali v tomto trendu a celkový počet ujetých kilometrů byl 6 374 731, z toho 59 856 km elektroauty.

Postupně také zavádíme opatření, která vedou ke snížení spotřeby papíru. Některé klientské dokumenty jsou dnes již v elektronické podobě, v tzv. e-mandatním šanonu. Tím odpadá nutnost tisku nových a skartace starých dokumentů.

### **Nakládání s odpady**

V Komerční bance dbáme na kontinuální snižování produkce veškerého odpadu. Již v roce 2018 jsme v interním objednávkovém systému zrušili možnost objednávání vody v PET lahvích, plastových kelímků či jednorázového nádobí. KB nevyprodukovala v roce 2019 žádný nebezpečný odpad. Svoz a likvidaci odpadů v rámci KB provádí externí dodavatel, který splňuje národní legislativní požadavky a je k této činnosti v KB smluvně vázán.

### **Vztahy s dodavateli**

Ve vztazích se svými dodavateli dbáme na plné respektování všech právních povinností, jakož i na ochranu životního prostředí, sociálních a lidských práv a respektování zásad trvale udržitelného rozvoje. KB implementuje zásady nákupních procesů společně ve skupině Société Générale, což banka považuje i za vyjádření své odpovědnosti při řízení rizik.

KB posílila v roce 2019 zjišťování a vyhodnocování informací o dodavatelích a potenciálních dodavatelích („Know-Your-Supplier“ – KYS) s cílem zamezit spolupráci s dodavateli, kteří porušují platná pravidla v oblastech daní, boje proti praní špinavých peněz, financování terorismu, korupci či mohou být zapojeni do jiných nelegálních aktivit. Banka zpřísnila prověřování statutárních orgánů dodavatelů, jejich konečných vlastníků a politicky exponovaných osob se vztahem k dodavateli. Dodavatelé jsou rovněž důkladně prověřováni oproti rejstříkům, jako jsou Sankční seznam EU, sankce a embarga USA či seznamy Rady bezpečnosti OSN.

Součástí KYS aktivit jsou také pravidla pro vytváření obchodních vztahů s dodavateli z citlivých sektorů z pohledu odpovědného bankovníctví (např. energetika).

V Komerční bance využíváme 65 % lokálních dodavatelů produktů a služeb.

**Spotřebu energií se nám daří dlouhodobě snižovat také díky realizovaným opravám či rekonstrukcím.**

## Spotřeba energií v Komerční bance

Spotřeba KB	2017	2018	2019
Elektřina/kWh	30 768 009	30 555 304	28 778 223
Plyn/kWh	13 454 128	10 912 214	10 128 520
Teplo/kWh	18 943 652	17 231 751	15 599 984
Chlad/kWh	141 297	148 400	153 973
<b>Celkem kWh/rok</b>	<b>63 307 086</b>	<b>58 847 669</b>	<b>54 660 700</b>
<b>Voda/m<sup>3</sup></b>	<b>71 520</b>	<b>71 637</b>	<b>62 747</b>

## Nakládání s odpady v Komerční bance

Název odpadu	2018 (v tunách)	2019 (v tunách)	Způsob likvidace
Papír a lepenka	205,12	176,22	Recyklace
Plasty	32,25	32,19	
Kompozitní obaly	0,64	1,89	
Sklo	5,30	5,95	
Železo a ocel	0,25	11,57	
Dřevo	2,53	8,80	Kompostování
Směs tuků a olejů z odlučovače tuků obsahující pouze jedlé oleje a jedlé tuky	9	9	Spalování
Směsný komunální odpad	708,52	646,14	Skládkování
Objemný odpad	28,27	88,43	
Stavební odpad	153,48	0	
<b>Celkový součet</b>	<b>1145,36</b>	<b>980,20</b>	

# 5

## TRENDY A INOVACE

---

K udržitelnému rozvoji přispíváme také prostřednictvím důsledného sledování trendů a inovací, které ovlivňují nejen globální bankovní sektor a vytvářejí pozitivní společenské a environmentální externality. Naše aktivity v oblasti inovací reagují na potřeby společnosti a svojí pružnou implementací dokážou tyto potřeby uspokojit. Inovace produktů i služeb nejenže v KB reflektují aktuální trendy, ale sami zaměstnanci se na tvorbě nových trendů stále častěji i podílí. Trendy i inovace se přitom týkají jak produktů a služeb pro běžné občany, tak nabídky pro start-up projekty a produkty pro korporátní bankovníctví.

Trendy v bankovníctví jdou podobně jako v mnoha jiných oborech ruku v ruce s rozvojem technologií a následnými požadavky klientů. Dlouhodobě podporujeme inovace s respektem k zákaznické zkušenosti, potřebám a očekáváním, tržním trendům a globální digitalizaci. V oblasti retailového bankovníctví jsme se v loňském roce například zapojili do schématu okamžitých plateb, jako první banka v České republice jsme v roce 2019 spustili aplikaci pro digitální hlasovou asistentku Alexu od společnosti Amazon. Klientům Komerční banky jsme dále umožnili jak na počítači, tak v mobilu zadávat platby z jejich účtů u připojených bank přes Multibanking (více informací o novinkách v kapitole I. Klientská spokojenost).

Inovace v KB jsou podporovány mnoha směry, jedním z nich je také KB InnoLab, který podporuje KB open banking strategii. Prostor pro rozvoj inovací vzniká i v Inovační akademii spolupracující s univerzitami. Dochází rovněž k aktivnímu řízení interního participativního inovačního procesu. Pro práci v laboratoři využíváme již dlouhodobě takzvaný Design Thinking.

Za inovativní považujeme náš přístup k financování projektů s pozitivním dopadem na životní prostředí či hospodářský rozvoj regionů (také viz kapitola II. Etika a odpovědné financování). Významnou roli v tomto ohledu sehrávají programy ve spolupráci s různými evropskými institucemi.

#### **EuroInovace**

Inovativní firmy do 500 zaměstnanců mohou využít zvýhodněného úvěru EuroInovace ve spolupráci s Evropským investičním fondem. Komerční banka v rámci tohoto programu podpořila v roce 2019 inovace více než 100 podnikatelů. Na podporu inovativních projektů KB poskytla v roce 2019 úvěry v celkové výši přes 2,5 miliardy Kč.

#### **EuroMuni**

Program EuroMuni poskytuje formou slevy z úrokové sazby úvěru podporu municipalitám při realizaci jejich rozvojových projektů. Zvýhodněné úrokové sazby jsou k dispozici díky spolupráci s Rozvojovou bankou Rady Evropy (CEB) a s Evropskou investiční bankou (EIB). Program obcím umožňuje snižovat náklady při financování rozvojových projektů. V průběhu roku 2019 poskytla Komerční banka 33 úvěrů v celkové výši přes 2,3 miliardy Kč, které přispěly k realizaci investičních projektů, z nichž bude těžit více než 350 000 obyvatel.

#### **Úvěr Microfinance**

V roce 2019 jsme tímto úvěrem podpořili přibližně 1 600 mikropodnikatelů, kterým jsme poskytli téměř 700 mil. Kč zvýhodněných úvěrů, což je trojnásobně více než předchozí rok. Úvěr Microfinance je určen podnikatelům s méně než 10 zaměstnanci, má nižší požadavky na zajištění díky záruce Evropského investičního fondu. Tato záruka je poskytována těm, kteří jsou na trhu práce znevýhodněni (začali podnikat z částečného úvazku či byli předtím nezaměstnaní, vstupují na trh práce po rodičov-

ské dovolené, zdravotně postižené osoby, osoby přistěhované z jiného státu či patřící k národnostní menšině a podnikatelé do 30 nebo nad 55 let věku). Záruka COSME (50 %) je určena pro podnikatele s nejvýše tříletou provozní historií. Záruka Microfinance je vyšší (80 %) a preferuje podnikatele se sociálním přesahem.

#### **Úvěr EuroEnergie**

Klienti v tomto programu doposud investovali přes miliardu Kč. Tyto investice mají vést ke snížení spotřeby energií přibližně o 70 GWh ročně. Úvěr je určený pro financování investic do energeticky úsporných opatření v soukromém sektoru, nabízí nižší úrokovou sazbu díky zdrojům Evropské investiční banky. Zároveň se poji s nižšími požadavky na zajištění díky 80% záruce Evropské investiční banky na krytí případných ztrát.

#### **Úvěr EuroPremium Young**

V tomto programu jsme během roku 2019 poskytli úvěry klientům, kteří zvýšili počet zaměstnaných mladých osob přibližně o 400 lidí. Úvěr 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 na projekt a úrokovou sazbu, která je oproti standardní úrokové sazbě nižší o 0,3 % p. a.

#### **Úvěr EuroCreative**

V roce 2019 jsme poskytli první úvěry v novém produktu EuroCreative, který 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. V průběhu roku 2019 jsme financováním pomohli 25 projektům v celkové výši úvěrů necelých 100 mil. Kč.

Některé z projektů podpořených úrokovou slevou v programu EIB navíc přispívají ke snižování klimatických dopadů, a splňují tak náročné podmínky podprogramu EIB „Climate Action“. Podpořeny jsou nejčastěji investice na zateplení objektů a využívání obnovitelných zdrojů energií.

Naším cílem do budoucna není pouze financovat, ale přímo navrhnout energeticky úsporná řešení klientům a najít pro ně ideální způsob financování, včetně vyřízení dotace, úvěru od EIB nebo záruky od ČMZRB. S tímto cílem jsme jako první banka na trhu založili i specializovanou dceřinou společnost KB Advisory, s. r. o. Jedním z efektů mimo jiné bude i to, že jako banka prohloubíme svoje know-how v oblasti realizace a návratnosti „zelených“ nebo „udržitelných“ investic a zvýšíme naši schopnost je správně vyhodnotit a zafinancovat.

V roce 2019 jsme při úvěrování nově získávali finanční výkazy od klientů elektronicky, a tím je osvobodili od nutného dodávání papírových podkladů. V roce 2019 nám tak firemní klienti poslali cca 2 tisíce elektronických výkazů.



# SPONZORING A CHARITA

---

Jsme partnerem institucí, projektů a akcí celospolečenského významu, přičemž klademe důraz na mimořádný lidský, společenský či umělecký aspekt projektů. Zaměřujeme se na podporu kultury a vzdělávání. Díky našim zaměstnancům jsme aktivní i ve firemním dobrovolnictví.

### Sponzoring a filantropie

Mezi největší sponzorované subjekty z oblasti kultury patří Národní galerie v Praze. Díky společnému projektu Komerční banky a Národní galerie mohou děti a mládež do 18 let a studenti do 26 let navštívit stálé expozice Národní galerie zcela zdarma. V roce 2019 vyhlásily KB a Národní galerie v Praze otevřenou soutěž pro všechny umělce a umělkyně působící na české výtvarné scéně bez ohledu na věk nebo národnost a vyzvaly je k realizaci díla se sociálním rozměrem. Cílem soutěže Cena Empatie bylo podpořit vznik nového uměleckého díla v jakékoli výtvarné formě, která přesahuje hranice výtvarného umění a originálním a aktivním způsobem se dotýká některého ze současných palčivých společenských problémů. Výherkyně byly dvě. Sociálně-umělecký projekt Lenky Záhorákové nazvaný „TAK TO BYLO...“ vybízí seniory k tomu, aby prostřednictvím ilustrací na porcelánovém nádobí zdokumentovali své vzpomínky na zásadní životní okamžiky. Návrh projektu Romany Drdové s názvem „Upcycling Drop“ se soustředí na téma recyklace a zužitkování věcí, které někdo již nepotřebuje, ale jinému mohou být k užítku.

Již druhým rokem pokračovala podpora hudebního orchestru PKF – Prague Philharmonia, který byl v roce 1994 založen dirigentem Jiřím Bělohávkem a který dnes patří mezi nejrespektovanější české, ale i světové orchestry. Nyní v jeho čele stojí francouzský dirigent Emmanuel Villaume. Díky podpoře KB mohlo vzniknout unikátní dílo From the Future World, dokončení neúplného díla Antonína Dvořáka umělou inteligencí. Právě PKF toto dílo nastudovala a v roce 2019 prezentovala ve světové premiéře na festivalu Rock for People.

Jeden z největších festivalů, hudební festival Rock for People, jsme podporovali už třetím rokem v řadě v roli generálního partnera. Klienti KB měli možnost zakoupit si vstupenky se slevou, součástí spolupráce byla limitovaná edice platebních karet. V místě festivalu jsme měli také odpočinkovou KB zónu s dobíječkárnou mobilů, barem, kavárnou a virtuální realitou. Díky nám také vzniklo spojení PKF s kapelou Vypsaná fiXa. Jejich vystoupení v rámci festivalu uchvátilo návštěvníky napříč věkovým spektrem.

Nově jsme spojili své jméno s festivalem nového cirkusu, hudby a divadla, Letní Letná. Každoročně se koná na pražské Letné a už 15 let udává krok novému cirkusu v České republice. Během té doby se stala nedílnou součástí nejen české, ale i evropské kulturní mapy. Pomáhá rozvíjet domácí scénu a českému publiku představuje špičkové zahraniční soubory.

V roce 2019 jsme pokračovali v dlouholeté podpoře Festivalu francouzského filmu. Festival představuje nejlepší filmy natočené ve francouzské produkci či koprodukcii a patří mezi nejvýznamnější filmové festivaly v ČR.

Naše dlouholeté spojení s pražskou zoologickou zahradou se řadí k těm nejúspěšnějším. Každoročně v ní pořádáme Rodinný den pro zaměstnance KB, ale i pro širokou veřejnost. Podíleli jsme se také na záchraně tasmánského čerta v jeho přirozeném prostředí. V roce 2020 slavíme 15 let naší vzájemné spolupráce.



## Díky podpoře KB mohlo vzniknout unikátní dílo From the Future World, dokončení neúplného díla Antonína Dvořáka umělou inteligencí.

V roce 2019 se KB stala platinovým partnerem akce Future Port Prague 2019. Naší ambicí je udávat směr českému bankovníctví. Proto jsme byli tam, kde se diskutuje o digitální budoucnosti.

V dubnu 2019 proběhl druhý ročník unikátní konference SingularityU Czech Summit a diskutovalo se o nových trendech v oblastech, jako jsou umělá inteligence, genetika, mobilita, bankovníctví či biotechnologie. Poprvé u toho byla jako partner i Komerční banka. Kromě samotného summitu a prezentací byla nově představena akce The Future Leaders, kterou jsme kompletně zaštitili. Díky nám se dveře tohoto kongresu otevřely i mladým a nadějným studentům ve věku 15 až 25 let, kteří mají zájem tvořit budoucnost s využitím inovací a technologií ve prospěch byznysu i společnosti.

V roce 2019 jsme ukončili dlouholetou spolupráci s českým florballem.

### Nadace KB Jistota

Nadace pomáhá a podporuje aktivity v oblastech rozvoje občanské společnosti, zdravotně-sociálního charakteru, vzdělávání a začleňování jedinců do společnosti. Činnost Nadace Jistota se opírá o pět hlavních pilířů, jimiž jsou raná péče a pomoc předškolním dětem, sociálně hendikepovaní dospívající, zdravotně postižení dospělí, posílení kvality života seniorů a hospicová a paliativní péče.

Hlavním dárce Nadace Jistota je Komerční banka a její dceřiné a partnerské společnosti. Velmi důležití jsou ale i dárci z řad zaměstnanců Skupiny KB.

### Otevřený fond Správní rady

V rámci Otevřeného fondu podpořila Nadace 24 organizací v celkové hodnotě 3 614 228 Kč. Tyto projekty byly určeny na pomoc sociálně hendikepovaným, na podporu zaměstnávání zdravotně hendikepovaných dospělých a také na paliativní a hospicovou péči.

### Fond Skupiny KB

Díky spolupráci s partnerskými společnostmi může existovat Fond Skupiny KB, který je zaměřen na aktivizaci seniorů a mezigenerační setkávání. V tomto fondu bylo podpořeno 10 projektů v celkové výši 1 184 594 Kč.

### Srdeční záležitost

Tradičně proběhl i program Srdeční záležitost. Jeho prostřednictvím se Nadace zaměřila na organizace, v nichž aktivně pomáhají zaměstnanci Skupiny KB jako dobrovolníci. Bylo vybráno 12 organizací, kterým Nadace celkem rozdělila 1 111 932 Kč.

### Pomoc zaměstnancům Skupiny KB

Nadace Jistota se tímto fondem snaží pomoci zaměstnancům Skupiny KB, případně jejich rodinám, v těžké životní situaci. Celkem Nadace Jistota podpořila 8 zaměstnanců (nebo jejich rodiny) částkou 330 054 Kč.

### Fond Jistota

Každoročně se nejvíce prostředků rozdělí právě z tohoto fondu. Jedná se o dlouhodobější podporu vybraných organizací, převážně na tři roky. V roce 2019 Nadace podpořila 13 projektů, z nichž 6 odstartovalo právě v roce 2019. Celková suma darů v tomto Fondu činila 4 177 204 Kč.

Nadace Jistota tedy celkem podpořila 59 projektů a 8 zaměstnanců Skupiny KB. Vedle finanční podpory se Nadace Jistota věnuje i podpoře nefinanční, příkladem může být školení finanční gramotnosti pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

### Dobrovolnické aktivity

V roce 2019 měli zaměstnanci KB možnost využít pracovní volno s náhradou mzdy na „dobrovolnický“ den, tedy den, kdy se aktivně věnují výpomoci v neziskovém sektoru. Svůj dobrovolnický den využilo 537 zaměstnanců z nejrůznějších úseků, útvarů a týmů KB. Někteří si vybrali ze seznamu četných partnerských organizací Nadace Jistota, další využili možnosti pomoci své spřátelené neziskovce a řada zaměstnanců čerpala svůj „dobroden“ na uklízení Česka. Uklidme Česko je aktivita oficiálně podporovaná KB už od roku 2018 a nás velmi těší zájem našich zaměstnanců aktivně se zapojit. Celé skupiny se vydaly uklízet nejen v rámci pracovního volna s náhradou mzdy, ale i o víkend. V roce 2019 se do jarních i podzimních úklidů pod vlajkou KB zapojily téměř tři stovky účastníků.

I v roce 2019 měli zaměstnanci Skupiny Komerční banky možnost darovat krev s KB. Sestry z mobilní transfúzní jednotky Všeobecné fakultní nemocnice v Praze (VFN) přijely na Václavské náměstí a do Stodůlek celkem pětkrát a odebraly krev 190 dárčům. V červnu také darovalo krev s KB několik zaměstnanců ze Zlína, Ostravy a Olomouce. Zaměstnanci Skupiny KB tak darovali téměř 100 litrů krve.

V charitativní sbírce dětských knížek a knih pro mládež darovali zaměstnanci na 550 titulů, které jsme rozdělili mezi 19 dětských nemocnic napříč republikou, a pomohli tak zpříjemnit čas dětským pacientům. Sbíralo se i oblečení, doplňky a šperky. Ve Zlíně si s velkými díky převzala darované oblečení nezisková organizace Naděje. V Praze se 350 kg darovaného oblečení předalo neziskové organizaci Borůvka, která část z toho prodala v charitativním obchůdku Koloběh za předpokládaných 17 tisíc korun, zbytek se zpracoval v chráněných dílnách. V listopadu proběhla sbírka vyřazených mobilních zařízení ve spolupráci s neziskovou společností Remobil. Ve sbírce se sešlo celkem 462 kusů mobilních zařízení, která díky recyklaci pomohou chránit přírodní zdroje, ale také nabídnou práci v chráněných dílnách.

**Nadace Jistota  
v roce 2019 podpořila  
59 projektů a 8  
zaměstnanců Skupiny KB  
v těžké životní situaci.**



97 zaměstnanců přispělo ke snížení naší ekologické stopy a zapojilo se do akce Do práce na kole. Celkově najeli nebo naběhali 21 350 kilometrů. V roce 2019 byla na jedné z budov KB založena včelstva. Včely se významně podílejí na udržení celkové rovnováhy v přírodě, a tím i na ochraně životního prostředí.

Zaměstnanci KB pomáhají šířit finanční osvětu, ať už v rámci projektu Bankéři do škol, nebo při seminářích organizovaných pro studenty či seniory.

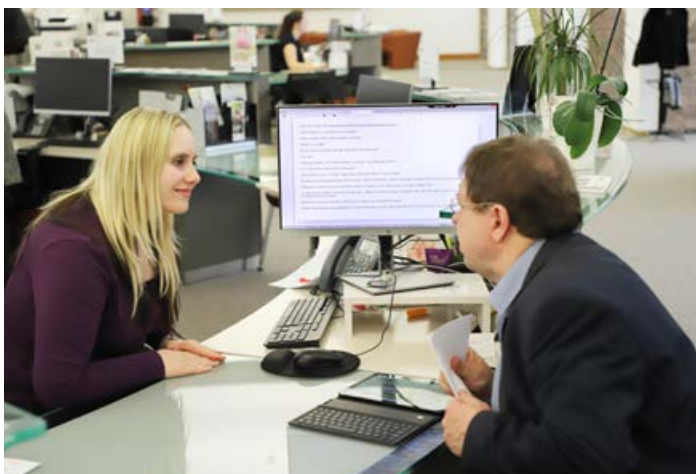
I v roce 2019 se zaměstnanci Skupiny KB zapojili ve velkém do aktivit na podporu Nadace Jistota: snídalo se pro Nadaci, hrál se tradiční golfový turnaj, florbalový turnaj, poprvé se na podzim 2019 vyjelo na kolech na Sametovou jízdu, v prosinci se dražily fotografie a prodávaly se kalendáře. Stejně jako v loňském roce jsme ušetřeny milion korun za dárky pro klienty věnovali na prospěšný projekt přes Nadaci Jistota. Tím bylo Dětské krizové centrum. Celkem se tak přispělo na dlouhodobé projekty Nadace Jistota částkou **1 980 950 korun**.

#### Získané finanční příspěvky z dobrovolnických akcí (Kč)

Týden s Nadací	259 928
Snídaně pro Nadaci (mimo Týden s Nadací)	96 417
Golfový turnaj	305 697
Fotosoutěž, dražba a kalendáře	52 800
Sametová jízda	266 108
Vánoční dar místo dárků	1 000 000
<b>Celkem</b>	<b>1 980 950</b>

#### Příspěvky Nadace KB Jistota v roce 2019

	Fond (počet projektů)	Celková částka (Kč)
Otevřený fond Správní rady	24	3 614 228
Fond Skupiny KB	10	1 184 594
Srdeční záležitost	12	1 111 932
Pomoc zaměstnancům Skupiny KB	8	330 054
Fond Jistota	13	4 177 204
Finanční příspěvky z dobrovolnických akcí		1 980 950
<b>Celkem</b>		<b>12 338 962</b>



Bezplatnou službu Transkript poskytujeme ve více než 200 pobočkách. [Strana 10](#)



Generální ředitel Jan Juchelka získal ocenění Bankéř roku. [Strana 14](#)



Poskytujeme výhodné financování environmentálně pozitivních aktivit – např. farma Bezdíněk. [Strana 18](#)



Podporujeme Ekonomickou olympiádu, soutěž ve znalostech ekonomických ukazatelů a obecné orientaci v oblasti financí a bankovníctví. [Strana 18](#)



Mezinárodní projekt Global Money Week, jehož jsme hlavním partnerem, podporuje finanční gramotnost. [Strana 18](#)



Fond Skupiny KB Nadace Jistota je zaměřen na aktivizaci seniorů a mezigenerační setkávání. [Strana 40](#)



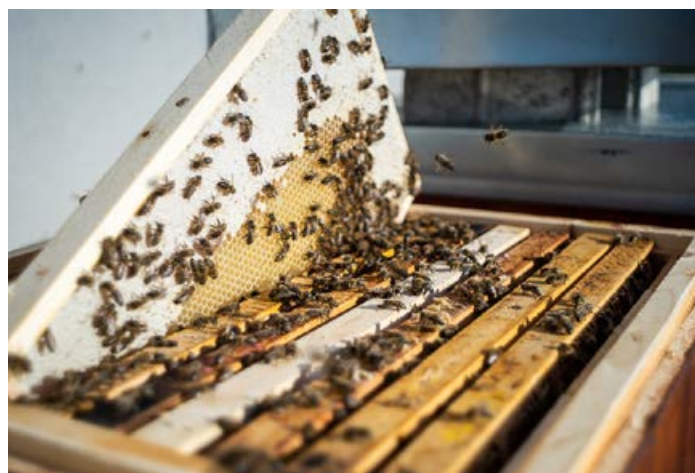
## ÚSMĚVY PARTNERŮ, KTERÉ NÁS TĚŠÍ



Jsme partnerem institucí, projektů a akcí celospolečenského významu.



Již devátý rok mají zaměstnanci Skupiny KB možnost ve spolupráci s VFN darovat několikrát do roka krev, a to přímo v prostorách banky. [Strana 40](#)



V roce 2019 jsme založili na jedné z budov KB včelstva. Včelí úly mají také od roku 2018 na střeše centrály ESSOX v Českých Budějovicích. [Strana 41](#) a [strana 49](#)



Velkému zájmu mezi zaměstnanci se těší dobrovolnický den, který je využíván nejen pro výpomoc partnerským organizacím Nadace Jistota, ale i na uklízení Česka. [Strana 40](#)



# SPOLEČNOSTI SKUPINY KB

---

Přestože ostatní společnosti Skupiny KB nemají povinnost zveřejňovat informace dle § 32 písm. f) až i) zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, vyznávají stejné hodnoty jako mateřská KB a v maximální možné míře uplatňují odpovědný přístup ke svému podnikání a aktivně působí i v oblasti společenské a environmentální.

Tato kapitola obsahuje informace o dalších společnostech 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 Sociétés Générale.

Všechny společnosti Skupiny vyznávají stejné hodnoty jako mateřská KB, v maximální možné míře uplatňují odpovědný přístup ke svému podnikání a aktivně působí i v oblasti společenské a environmentální.



### Komerční pojišťovna, a.s.

V Komerční pojišťovně vnímáme, že život je o lidech, kteří ho žijí, o hodnotách, které uznávají, o způsobu, jakým se chovají k sobě, k ostatním lidem a k přírodě. Nám ani našim zaměstnancům není lhostejné, v jakém prostředí žijeme a v jakém prostředí podnikáme. Z tohoto důvodu chceme být společensky odpovědnou firmou a zodpovědným přístupem chránit životní prostředí, podporovat znevýhodněné sociální skupiny, odstraňovat bariéry a zvyšovat podvědomí o zodpovědném a ohleduplném přístupu k životu a přírodě. CSR aktivity jsou přirozenou součástí našich strategií. Snažíme se tak vytvářet hodnotu pro klienty, zaměstnance, obchodní partnery, akcionáře i celou skupinu Sociétés Générale.

Ve spolupráci s našimi zaměstnanci jsme vytvořili koncept společenské odpovědnosti, který je postaven na těchto třech pilířích:

#### Příroda a ekologie

Spolupracujeme se společnostmi chránícími přírodu a národními parky, jako dobrovolníci pomáháme při čištění lesů, výsadbě stromů apod., třídíme odpad a šetříme papír.

#### Charita a sociální výpomoc

Podporujeme sociální instituce, chráněné dílny, dětské domovy. Organizujeme dobrovolné sbírky a pořádáme Den pro charitu. Čtvrtina všech zaměstnanců pomáhala celkem v 7 organizacích (Palata, Nautis, Helpes, Zoo Jihlava, Kocour Felix Klecany, Denní a týdenní stacionář Jihlava, DDMS Beroun).

- Finančními dary pravidelně podporujeme Linku bezpečí a Denní a týdenní stacionář v Jihlavě;
- Organizovali jsme CSR snídani pro zaměstnance – výtěžek byl věnován Centru výcviku psů pro postižené;
- Organizovali jsme sbírku oblečení pro Charitu Praha 13 – Stodůlky;
- Jsme pravidelným příspěvovatelem pro Nadaci Jistota – v roce 2019 jsme přispěli částkou 150 000 Kč.

#### Zaměstnanci

Podporujeme zaměstnance na mateřské a rodičovské dovolené, umožňujeme částečné pracovní úvazky a flexibilní pracovní dobu, pořádáme kulturní, sportovní a teambuildingové akce a nezapomínáme ani na vzdělávání.

Hlavní aktivity a získaná ocenění v roce 2019:

- Ocenění Nejlepší životní pojišťovna – 2. místo;
- Ocenění Klienty nejprívětivější životní pojišťovna – 1. místo;
- Ocenění Pojišťovací inovátor – za produkt Mutumutu, který běží 100% on-line a podporuje zdravý životní styl (sleva až 30 % na pojistném při sportování, nákupu zdravých potravin apod.).



### Factoring KB, a.s.

Od svého založení patříme do Skupiny Komerční banky a od roku 2002 též do skupiny Sociétés Générale. Členství v této skupině považujeme za důležité pro náš rozvoj a spolupráci s ostatními členy skupiny doma i v zahraničí. S mateřskou KB úzce spolupracujeme v oblasti akvizic a řízení rizik. Přebíráme také základní koncept odpovědnosti ke společnosti.

V oblasti **CSR aktivit** jsme pravidelným příspěvatelem Nadace KB Jistota, v roce 2019 jsme přispěli částkou 75 tis. Kč (v roce 2018 rovněž 75 tis. Kč); spolu s dalšími dceřinými společnostmi jsme se podíleli na pořádání Snídaně pro Nadaci KB Jistota.

I v roce 2019 jsme podpořili výzkum Alzheimerovy choroby a dalších neurodegenerativních nebo cévních onemocnění mozku částkou 55 tis. Kč (v roce 2018 činil náš příspěvek 26,8 tis. Kč).

Jako **odpovědný zaměstnavatel** máme vytvořený program pro ženy na mateřské dovolené včetně jejich podpory po jejich návratu do pracovního procesu, podporujeme další vzdělávání našich zaměstnanců a možnost home office.

Z oblasti **životního prostředí** se zaměřujeme zejména na třídění odpadu, recyklaci tonerů, oboustranný tisk (šetření papírem) a nadále podporujeme bezdokladovou formu spolupráce s klienty vč. elektronické fakturace.

Stejně jako i v předchozích letech nadále podporujeme a věnujeme pozornost financování energeticky úsporných projektů. Kromě toho, že dodavatelé v rámci jejich realizace garantují svým zákazníkům dosažení významných úspor energií, vody nebo tepla, je zde rovněž snaha o zapojení a využití obnovitelných zdrojů. Od roku 2013, kdy jsme se začali o tyto projekty aktivně zajímat, jsme poskytli financování ve výši více než 660 mil. Kč.

Získali jsme ocenění GLOBAL BANKING & FINANCE AWARDS – **Best Factoring Company Czech Republic 2019**.

### **KB SK, obchodní jednotka KB**

Komerční banka, a.s., pobočka zahraničnej banky (ďalej ako „KBSK“) je v rámci tematiky spoločenskej zodpovednosti v súlade so základnými hodnotami a piliermi nášho zriaďovateľa Komerční banky, a.s. (ďalej ako „KB“):

#### **Klientska spokojnosť**

Je pre nás prvoradá a prieskum NPS v roku 2019 nás opäť utvrdil v tom, že sme na správnej ceste. Je našim dlhodobým cieľom na nej zotrvať. V súlade s KB dbáme na profesionálny prístup a hľadanie riešení, ktoré reflektujú potreby našich klientov. Garantujeme kvalitu produktov a služieb predovšetkým dodržiavaním všetkých zásad zodpovedného podnikania s ohľadom na regulátorne požiadavky. Klienti majú kedykoľvek možnosť vzniesť námietku v prípade nespokojnosti, ktorú prednostne riešime. Investujeme do našich systémov tak, aby všetky aktivity našich klientov boli preverené a zabezpečujeme ich proti podvodnému konaniu.

#### **Etika a zodpovedné podnikanie**

Dodržiujeme všetky podmienky a zásady zodpovedného bankovníctva a podnikania, od dodržiavania protikorupčného jednania, AML a CFT cez dohľadnutie na to, že všetci naši zamestnanci sú nielen oboznámení a dodržiujú tieto zásady v rámci etického kódexu našej skupiny, ale aj z vlastného presvedčenia robia business správne.

#### **Zodpovedný zamestnávateľ**

Zamestnávame ľudí bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie. V rámci tímu máme zamestnanca s hendikepom. Dodržiavame zásady BOZP a CO, pravidelne preškoľujeme našich zamestnancov aj s nácvikom daných zručností. Investujeme do zlepšenia a modernizácie pracovného prostredia. Podporujeme športové aktivity, vzdelávanie, rozvoj a zlepšovanie sa našich zamestnancov aj s ohľadom na našu firemnú kultúru, nielen na Slovensku, ale i v rámci skupín KB a SG.

#### **Životné prostredie**

Komerční banka na Slovensku funguje ako pobočka zahraničnej banky, ktorá obsluhuje korporátnych klientov, pričom však nemá zásadnú zamestnaneckú, či pobočkovú bázu. S výnimkou 1 zamestnanca v Košiciach je sídlo banky sústredené v Bratislave, v relatívne novej budove v prenájme, kde sa snažíme dodržiavať mnohé zásady s ohľadom na životné prostredie:

- Šetríme elektrickou energiou vždy, keď je to možné – od vypínania svetiel po vypínanie klimatizácie, ak to počasie dovoľuje.

- Eliminovanie plastov:
  - ako firma plasty nepodporujeme, tovar nakupujeme s ohľadom na minimalizáciu plastov, naši hostia a zamestnanci majú možnosť piť vodu z tzv. sodobaru (čistú alebo obohatenú o CO<sup>2</sup>) alebo z vodovodného kohútika;
  - na organizovaných podujatiach sa snažíme vždy dohodnúť na tom, aby pitie a jedlo bolo servírované do skla a nie do plastu.
- Triedime odpad vrátane zberu použitých batérií.
- Tlačíme dokumenty z regulátornych dôvodov a len v nevyhnutných prípadoch. V prípade potreby tlače používame spravidla čierno-bielu tlač obojstranne a 2 stránky na 1 list, čo znamená v praxi 4 vytlačené strany na 1 list A4 papiera.
- Našou snahou je čo najvyššia miera prechodu na elektronické podklady.

**Spoločenské trendy a inovácie** – náš elektromobil, ktorý sme ako prví v KB a v slovenskom bankovom sektore zakúpili, je intenzívne používaný v referentskom režime na stretnutia s klientmi, resp. dodávateľmi v rámci mesta a blízkeho okolia. Trasy sú plánované podľa rozmiestnenia nabíjajúcich staníc s ohľadom na dojazd daného prostriedku, primárne však na nabíjanie.

#### **Sponzoring a charita**

- Dobrovoľníctvo:
  - aktívne podporujeme našich zamestnancov v dobrovoľníckych aktivitách;
  - každoročne už niekoľko rokov sa vždy minimálne 1/3 našich zamestnancov zapojí do celoslovenskej aktivity, ktorú organizuje Nadácia Pontis – Naše mesto a jeden pracovný deň ich uvoľníme na tieto aktivity;
  - hľadáme spolu v tíme nové možnosti realizácie tých nápadov, s ktorými prichádzajú sami zamestnanci.
- V súlade s nastavením KB alkohol nie je súčasťou našich vianočných darov a z takto ušetrených prostriedkov podporujeme projekt v nadväznosti na systematické vzdelávanie v oblasti sociálno-finančnej gramotnosti detí a mladých dospelých v spolupráci s Nadáciou pre deti Slovenska – letný tábor s názvom „Na budúcnosti záleží“. Hlavným cieľom je poskytnúť účastníkom zo štyroch Centier pre deti a rodinu ucelený obraz o možnostiach rozvoja životných zručností a ukázať im, akým spôsobom môžu upevňovať svoje pracovné a sociálne kompetencie. V rámci jedného dňa vycestujú aj naši zamestnanci ako dobrovoľníci a strávia s účastníkmi deň, kedy sa zaoberajú všetkými aktivitami a zároveň tým vznikne priestor na diskusiu a upevňovanie pozitívnych životných hodnôt a postojov.
- Percento z daní alokujeme na základe návrhu zamestnancov – prednosť majú tie projekty a neziskové organizácie, v ktorých sa naši zamestnanci angažujú.

## Modrá pyramida

### MPSS

#### Klient na prvním místě

Portfoliem zvýhodněných produktů i nadstandardní klientskou péčí pomáhá Modrá pyramida všem generacím s financováním pohodového bydlení. Aby klientům co nejvíce usnadnila cestu za vysněným bydlením, pracuje s jejich dotazy, přáními i jejich zpětnou vazbou. Pro podrobnou analýzu klientských dat využívá speciální aplikaci ELIS, díky níž získala i ocenění Customer Experience 2019 za péči o klienta. Aplikace byla vyvinuta výzkumnou společností IPSOS. Díky plně funkčnímu CRM nástroji firma výrazně eliminovala klasické papírové formuláře, zefektivnila procesy a zlepšila klientům poskytované služby. Všechny komentáře v ELIS jsou přečteny, roztrženy, pětina nespokojených zákazníků je telefonicky kontaktována, aby byl probrán důvod jejich nespokojenosti a bylo nalezeno možné alternativní řešení. Se získanými daty následně pracují manažeři obchodní sítě a pro strategická rozhodnutí je využívají i členové top managementu. Zároveň jsou vzkazy klientů použity v originálním znění na LCD obrazovkách v prostorách Modré pyramidy. Komentáře klientů chce „Modrá“ využít jako pozitivní motivaci týmu.

#### Budoucnost patří digitalizaci

Modrá pyramida dlouhodobě usiluje o digitalizaci procesů a bezpapírovou společnost – např. rozšíření možnosti biometrického podpisu. Na podzim 2019 také spustila svou první aplikaci pro chytré telefony MP Home. Jejím hlavním cílem je usnadnit klientům cestu k novému bydlení, při které využijí úvěr od Modré pyramidy. Nabízí kompletní přehled o tom, co se s jejich úvěrem právě děje – od žádosti o úvěr po vyčerpání peněz. Zároveň pomáhá klientům s výběrem vysněného bydlení širokou nabídkou nemovitostí na českém trhu. Samozřejmostí je i přehled o službách Modré pyramidy, které mají klienti sjednány, včetně stavebního spoření svých dětí. Ke konci roku mělo aplikaci staženo přibližně 20 000 uživatelů. Aplikace je průběžně aktualizována a již nyní její vylepšená verze nabízí možnost procházet si historii transakcí a dohledat dokumenty od „Modré“.

#### Komu a jak pomáháme

Prispíváme zejména na projekty neziskových organizací, které pomáhají dětem i dospělým překonávat jejich zdravotní a sociální znevýhodnění. Již několik let podporujeme neziskovou organizaci Černí koně, která pomáhá handicapovaným sportovcům a která díky Modré pyramidě může vyrobit větší množství handbiků pro děti s postižením. Dlouhodobě také podporujeme neziskovou státní organizaci Modrý klíč, která poskytuje dětem i dospělým lidem s mentálním a kombinovaným postižením sociální služby. V roce 2019 nám například pomohli s výrobou

vánočních dárků (budky pro sýkorky) nebo s velikonočním jarmarkem pro zaměstnance. Nejen, že tyto organizace podporujeme finančně, ale zapojujeme i zaměstnance, kteří například na podporu Černých koní jezdili do práce na kole (projekt MP Šlapeto) nebo běželi pražský maraton. V loňském roce jsme také rozběhli vlastní projekt Moudré šachování, který vede manažer MP Pavel Benč, a už jsme uskutečnili turnaje v sedmi školách po celé ČR, včetně dvou šachových turnajů prvňáčků.

#### Staráme se, aby byli zaměstnanci spokojeni

Záleží nám na tom, aby se zaměstnanci v „Modré“ cítili jako doma a bylo jim v práci dobře. V loňském roce jsme zrekonstruovali recepci, zasedací místnosti i jídelnu, která je nyní doplněná o „kavárenskou“ část. Každoročně pro zaměstnance pořádáme čtyři větší akce – divadlo, Výroční konferenci Distribuce, Rodinný den a vánoční večírek. Zaměstnanci se také každoročně zapojují do Amatérské volejbalové ligy, hrají fotbal v rámci Golden Tour, účastní se Schodyády (běhu do schodů na podporu Černých koní) nebo Sportovních her.



### KB PS

Zodpovědné jednání je prioritou KB Penzijní společnosti ve vztahu s účastníky spoření na penzi, ve vztahu se svými zaměstnanci, vázanými zástupci i externími zprostředkovateli, akcionáři, ale i ve vztahu k širší veřejnosti. Společenská odpovědnost je zárukou, že KB PS své dlouhodobé cíle naplňuje zodpovědným způsobem, přičemž zohledňuje očekávání významných zainteresovaných stran a naplňuje požadavky příslušných předpisů. Společenská odpovědnost se rozvíjí po stránce hospodářské, sociální i ekologické a jako celek tvoří nedílnou součást organizace KB PS, kde je realizována řadou rozmanitých aktivit na všech úrovních.

### Etika a odpovědné podnikání

Stejně jako celá Skupina KB vyvíjí KB PS maximální úsilí, aby se zamezilo zneužití služeb naší společnosti pro účely praní špinavých peněz či financování terorismu. KB Penzijní společnost uplatňuje pravidla, metody a kontrolní postupy v souladu s příslušnými zákonnými předpisy, normami a požadavky finanční skupiny Société Générale. Průběžně je ověřuje a aktualizuje, zaměstnance pravidelně školí a přezkušuje. Vůči zaměstnancům dále uplatňuje 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.

### Životní prostředí

KB PS sídlí v ekologické stavbě ve Stodůlkách a je v souladu s ekologickým přístupem KB.

### Inovace

Intenzivní práce probíhaly na umožnění uzavírání smluv v Mobilní bance KB. Zároveň zobrazujeme v přímých kanálech Komerční banky, a.s., daňová potvrzení a roční výpisy. Souběžně s těmito aktivitami je zpracovávána také možnost uzavírání smluv mimo obchodní prostory a prostřednictvím internetu a doplnění dalších údajů do přímých kanálů KB. Založili jsme nový účastnický fond s názvem KB peněžní účastnický fond.

### Sponzoring a charita

Ve spolupráci s Nadací Jistota Komerční banky rozdělila KB PS 200 000 Kč mezi projekt na posílení mezigeneračních aktivit seniorů střediska v Myslibořicích a dětí z místní ZŠ a z Dětského domova v Hrotovicích a Západočeskou Diakonii a její projekt zaměřený na bezplatnou pomoc seniorům s dluhy a exekucemi.

### Dobrovolnické aktivity

Každoročně se řada zaměstnanců účastní různých dobrovolnických aktivit, mezi které v roce 2019 patřilo:

- darování krve ve spolupráci se Všeobecnou fakultní nemocnicí v Praze,
- akce Do práce na kole,
- snídaně pro Nadaci Jistota, kterou připravují zaměstnanci pro své kolegy a výtěžek poskytnou Nadaci,
- sbírka vyřazených mobilních telefonů a příslušenství v akci Remobil,
- charitativní golfový turnaj.





## ESSOX

Společenská odpovědnost je důležitou součástí každodenní práce ve společnosti ESSOX. Jsme velmi rádi, že se do nejrůznějších forem pomoci či rozvoje komunity zapojují dobrovolně zaměstnanci napříč celou organizační strukturou společnosti.

Jednou z důležitých součástí našich CSR aktivit, jejíž význam v roce 2019 dále rostl, je podpora elektromobility. Věříme, že postupný rozvoj elektromobility a zajištění dlouhodobé udržitelnosti individuální dopravy ve vztahu k životnímu prostředí, musí být klíčovou součástí společnosti, která má významné postavení na trhu financování automobilů v České republice a na Slovensku. ESSOX může v rozvoji celého ekosystému spojeného s elektromobilitou pomoci formou dostupného financování i odborného poradenství. Společně s našimi partnery jsme díky produktovým inovacím schopni zprostředkovat klientům zvýhodněné financování všech součástí, které k elektromobilitě patří: od profinancování projektové části přes financování výstavby nabíjecích stanic i na ně napojených obnovitelných zdrojů energie až po vlastní pořízení automobilu poháněného elektřinou.

Významným příspěvkem ke snižování dopadů podnikání společnosti ESSOX na životní prostředí je také pokrok v oblasti digitalizace. Pro svět finančních služeb dlouhou dobu platilo, že je světem papírových smluv. Díky digitalizaci řady procesů, elektronizaci podpisů nebo umožnění placení skrze moderní mobilní platformy jsme se s našimi klienty posunuli do doby „bezpapírové“. Dokázali jsme se zbavit desítek stran smluvní dokumentace a zabránili tak – v době digitalizace zbytečné – produkci stovek tun škodlivin, které vznikají při výrobě papíru i následné logistice.

Chuť a ochota našich zaměstnanců pomáhat nás nikdy nenechá usnout na vavřínech. Jsou to právě zaměstnanci, kteří nám přinášejí stále nové podněty, jak se ještě více zapojit do rozvoje komunity, ve které podnikáme. Sami zaměstnanci přicházejí s projekty, které by chtěli podpořit, realizují sbírky, zapojují se i do celostátních akcí. Všichni společně pak pomáháme tam, kde vidíme největší potenciál – v našich dětech a jejich budoucnosti. Díky projektu Společně bezpečně můžeme od roku 2018 ve spolupráci s Hasičským záchranným sborem Jihočeského kraje každoročně proškolit několik tisíc dětí v oblasti bezpečnosti a odpovědného chování.

Zatímco společenská odpovědnost musí mít pevné základy v každém jednotlivém zaměstnanci, úkolem vedení společnosti je vytvořit takové podmínky, aby dostali pracovníci a jejich nápady prostor pro svou realizaci. I proto směřují aktivity ESSOX v oblasti CSR také dovnitř firmy. Pečujeme o rozvoj zaměstnanců a poskytujeme jim celou řadu oblíbených benefitů. Na srdci nám leží i etika naší profese a zodpovědnost vůči našim klientům. Není náhodou, že se ESSOX stal již v roce 1999 zakládajícím členem sdružení SOLUS, které již více než 20 let za-

střešuje oblast odpovědného úvěrování na českém trhu. Zásady důvěryhodného financování považujeme za samozřejmost, i proto jako jedna z mála společností na českém trhu důsledně prověříme před poskytnutím jakékoli finanční služby schopnost splácat závazky u každého klienta.

Jsme hrdí na to, že komplexnost našich CSR aktivit v roce 2019 ocenila také hejtmanka Jihočeského kraje Ivana Stráská. Její Čestné uznání je pro nás důležitým signálem, že naše každodenní snaha má smysl, a zároveň i motivaci k dalšímu rozvoji našich aktivit.

## Společně bezpečně

Už druhým rokem rozvíjíme spolupráci s Hasičským záchranným sborem Jihočeského kraje v rámci našeho projektu Společně bezpečně. Osvětový projekt je zaměřen na vzdělávání dětí ve čtyřech základních oblastech: ve finanční gramotnosti, bezpečném chování v dopravě, domácnosti a přírodě.

V rámci nejrůznějších aktivit jsou děti zábavnou formou seznamovány se základy bezpečnosti s důrazem na předcházení nebezpečným situacím. Během dvou let fungování projektu prošlo exkurzemi již více než 6 tisíc dětí. Další tisíce dětí i dospělých se účastnily veřejných akcí s hasiči zaměřených na bezpečnost.

Projekt Společně bezpečně zařadila v roce 2019 mezi čtyři finalisty svého ocenění v oblasti společenské odpovědnosti Francouzsko-česká obchodní komora. A smělé plány s projektem Společně bezpečně máme i pro rok 2020. Pokud se vše podaří, budou se moci se zábavným vzděláváním setkat stále častěji i děti v dalších regionech České republiky bez ohledu na to, zda vyrůstají v rodině, nebo se o ně stará některý z dětských domovů.

## Včelí úly na střeše centrály ESSOX

Již na jaře roku 2018 jsme umístili na střešku svého sídla v centru Českých Budějovic tři včelí úly. Inspirováni celosvětovým trendem jsme i my chtěli pomoci životnímu prostředí a městskému ekosystému, kterému podle řady studií pracovitě včely naléhavě chybí.

V roce 2019 se naše malé včelařství rozrostlo na deset úlů a během roku jsme stáčeli med hned dvakrát. Snahu o pomoc městskému ekosystému jsme posunuli o krok dále než většina jiných firem, které se pustily do včelařství – rozhodli jsme se nechat posoudit kvalitu městského medu renomovanou laboratoří v německých Brémách. Výsledek překvapil: kvalita medu byla odbornou laboratoří potvrzena a med v některých měřených parametrech dosáhl lepších výsledků než komparační vzorek medu z nedaleké chráněné krajinné oblasti.

Med od vlastních včelstev se stal již druhým rokem originálním vánočním dárkem pro naše obchodní partnery.

### **Sponzoring a charita**

Díky nadšení našich zaměstnanců a jejich ochotě pomáhat se podařilo v roce 2019 podpořit různé neziskové organizace zaměřené na handicapované i jinak znevýhodněné. Organizace jsme podpořili z prostředků vybraných během různých společenských a sportovních akcí, které pravidelně pro své zaměstnance pořádáme. V roce 2019 jsme touto formou podpořili například Spolek Zvoneček, konkrétně pak i 12letého autistického chlapce Matěje Kadlece.

Aktivně se účastníme celostátních, ale i mezinárodních charitativních akcí, jako je například celostátní Potravinová sbírka nebo populární Movember. Zapojili jsme se do sbírky Remobil, ve které jsme vybrali 93 starých mobilních telefonů určených k recyklaci. Rozhodli jsme se pomoci také dětem v Klokánku, pro které jsme připravili 53 startovacích krabic obsahujících základní potřeby pro život (oblečení, hygienické potřeby apod.). I takové drobnosti pomáhají dětem při příchodu do zařízení, aby se mohly rychleji aklimatizovat a zvyknout si na novou životní situaci. Naši zaměstnanci se aktivně podílí i na darování krve, které organizuje naše mateřská společnost Komerční banka.

Netradičním projektem se stala sbírka kol mezi zaměstnanci pro děti z africké Gambie. To, co je pro naše děti těžko představitelné, je v Gambii každodenní realita: děti zde chodí pěšky do vzdálených škol za vzděláním každý den i několik hodin. Na kole bude pro tyto děti cesta do školy nejen rychlejší, ale určitě i zábavnější. Vybraná kola naši manažeři upravili a prostřednictvím agentury Kola pro Afriku byla odeslána dětem do Gambie. Příběh gambijských dětí vzbudil v rámci společnosti takový ohlas, že byla po skončení tohoto projektu uspořádána mezi zaměstnanci ještě sbírka učebnic anglického jazyka ve spolupráci se základními školami. Podařilo se nám vybrat sedm velkých krabic učebnic, které snad pomohou dětem v Gambii udělat další krůček k lepší budoucnosti.

Jako samozřejmost nebereme ani dlouhodobou spolupráci s Nadací KB Jistota, jejímž zakladatelem je mateřská Komerční banka. Aktivně se účastníme akcí, které Nadace pořádá, a kromě toho každý rok Nadaci podporujeme finančním příspěvkem v hodnotě 100 tisíc Kč. V roce 2019 byl příspěvek věnován organizaci Spokojený senior Klas, která přispívá ke zkvalitnění života seniorů a k aktivnímu prožití stáří.

### **Elektromobilita**

V roce 2019 jsme ve spolupráci se společnostmi ČEZ, OIG Power a s Komerční bankou připravili pro klienty KB nabídku zvýhodněného financování komplexní elektromobility, která zahrnuje jednotlivá řešení od fotovoltaických panelů přes CES Battery Boxy s inteligentním softwarem pro řízení spotřeby elektrické energie až po vybrané elektromobily.

### **Digitalizace společnosti**

V roce 2019 jsme pokračovali v digitalizaci obchodních nástrojů a vnitřních procesů naší společnosti. Zaměřili jsme se zejména na akviziční procesy. Naším cílem bylo „bezpapírové“ sjednání úvěrové smlouvy v kamenných prodejnách a v e-shopech.

Před koncem roku jsme pro klienty kreditních karet spustili elektronickou peněženku Google Pay, do které mohou registrovat své kreditní karty a platit prostřednictvím mobilního telefonu.

### **Odpovědný zaměstnavatel**

Poskytujeme svým zaměstnancům školení jednak s cílem zefektivnit jejich práci, jednak také přispět ke zvýšení jejich kvalifikace na trhu práce. Naši zaměstnanci mohou čerpat ze všech benefitů nabízených v rámci skupin KB a SG. Mají k dispozici stravenky plně hrazené zaměstnavatelem. V posledních letech aktivně podporujeme práci z domova, tzv. home office, a to na pozicích, které tento koncept umožňují.

Zaměstnanci mohou čerpat i řadu dalších benefitů: 5 dní dovolené navíc, 2 dny placeného volna (tzv. „sick day“), příspěvek na penzijní připojištění a životní připojištění, volné vstupy do sportovních zařízení, pronájem prostor na různé sportovní aktivity apod. Nápady a aktivitu našich zaměstnanců odměňujeme v soutěžích Můj nápad a Zaměstnanec roku.

Kromě standardních zaměstnaneckých výhod poskytujeme svým zdravotně znevýhodněným kolegům i další benefity, jako je 1 sick day navíc a roční příspěvek 2 tisíce Kč do Cafeterie. Každý rok připravujeme malou pozornost pro naše kolegyně při příležitosti Mezinárodního dne žen. Ani v roce 2019 jsme na ně nezapomněli a obdarovali je krásným dárečkem.

### **Etika a odpovědné podnikání**

Vždy se řídíme 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). Jsme zakládajícím členem Sdružení na Ochranu Leasingu a Úvěrů Spotřebitelům (SOLUS). Klientům dáváme možnost řešit sporné situace s ombudsmanem Komerční banky.

### **Životní prostředí**

Společnost ESSOX sídlí v inteligentních, nízkoeenergetických budovách, a to jak v pražských Stodůlkách, tak v Českých Budějovicích. Snažíme se co nejvíce třídit odpad (recyklovat tonery, staré mobilní telefony a notebooky). Každoročně se také účastníme akce Uklidme Česko. V rámci digitalizace jsme v posledních letech masivně omezili spotřebu papíru potřebného pro klientskou smluvní dokumentaci.



## SGEF

### Pomáháme tam, kde je třeba

**Nadaci Jistota Komerční banky** jsme darovali 120 000 Kč a společně jsme podpořili Dobrou rodinu, která pomáhá dětem vyrůstajícím v náhradních rodinách.

Spolu s dalšími dceřinými společnostmi KB jsme uspořádali **Snídani pro Nadaci**, na níž zaměstnanci včetně managementu prodávali své domácí výrobky. Vedení dceřinek se rozhodlo vybranou částku společně zdvojnásobit, a tak celkový výtěžek pro Nadaci Jistota činil 118 508 Kč.

Na **Slovensku** prostřednictvím daňové asignace pravidelně věnujeme 1 % daně z příjmů neziskovému sektoru. Konečné příjemce podpory navrhují a vybírají sami zaměstnanci naší bratislavské pobočky. V roce 2019 jsme tak díky daňové asignaci podpořili děti s autismem a Downovým syndromem, chráněné dílny pro mentálně postižené, mateřské centrum a salesiánský sportovní klub pro mládež.

Částkou 38 800 Kč jsme prostřednictvím **nadace Truck HELP** podpořili rodiny, jejichž rodič, profesionální řidič kamionu nebo autobusu, zahynul při výkonu povolání. Částka vzešla z celoroční aktivity zaměstnanců, které jsme vyzvali, aby si posílali pohledy ze svých cest. SGEF pak za každý pohled věnoval 200 Kč Nadaci.

Pro **Nadaci Terezy Maxové dětem** jsme během akce TERIBEAR hýbe Prahou naběhali 333 km za 10 000 Kč.

Přidali jsme se k **akcím pořádaným Komerční bankou** a společně jsme darovali krev, sbírali starý textil a jezdili do práce na kole.

### Chráníme životní prostředí

V rámci spolupráce s **Evropskou investiční bankou** jsme se zapojili do programu „**Climate Action**“. Na městské autobusy, vlaky, lokomotivy a nově i na průmyslové stroje a zařízení jsme díky tomu poskytli zvýhodněné financování v objemu 312 milionů Kč. S EIB jsme také uzavřeli novou smlouvu, v níž podíl „Climate Action“ činí 1,1 miliardy Kč, čímž deklarujeme, že v této iniciativě budeme pokračovat i v následujících letech.

Podporujeme **hromadnou přepravu osob, dopravu po železnici a alternativní pohony**. Na pořízení autobusů jsme poskytli 742 milionů Kč, na drážní vozidla 55 milionů Kč a na nákladní vozy s pohonem CNG 51 milionů Kč.

## Profil zprávy

Nefinanční report vydáváme v Komerční bance od roku 2015. Report vydaný v roce 2018 za rok 2017 byl vydán poprvé dle zákona o účetnictví. Naše zprávy jsou podobně jako v případě Výročních zpráv Komerční banky vydávány v ročním cyklu, a to vždy za uplynulý kalendářní rok. Zatím poslední nefinanční report byl vydán v dubnu 2019.

Všechny předchozí nefinanční reporty vždy splňovaly požadavky českého zákona o účetnictví, přičemž zprávu za rok 2019 jsme poprvé rozšířili s využitím vybraných dodatečných indikátorů pro sektor finančních služeb na zprávu v souladu s GRI Standards (úroveň Core). K tomuto rozhodnutí nás vedla snaha dále zdokonalovat systém zpracování a komplexnost našeho nefinančního reportu. Oproti minulé zprávě nedošlo k úpravám dříve vykázaných informací.

Manažerský přístup a indikátory popsané v nefinančním reportu se týkají jen Komerční banky, a.s. Ostatní společnosti Skupiny KB nemají povinnost zveřejňovat nefinanční informace podle § 32 písm. f) až i) zákona o účetnictví a nejsou zahrnuty do indikátorů v této zprávě. Naše zpráva přesto obsahuje představení odpovědného přístupu dceřiných společností KB s významným podílem na aktivech a výsledcích Skupiny KB.

V našem nefinančním reportu za rok 2019 jsou uvedeny indikátory, které zachycují ekonomické, sociální a environmentální dopady vznikající v přímém důsledku našich podnikatelských aktivit. K některým dopadům také Komerční banka přispívá nepřímo, prostřednictvím svého dodavatelsko-odběratelského řetězce. Příslušné kapitoly popisují, jak přistupujeme k jejich řízení.

Nefinanční report nebyl ověřen nezávislým auditorem. Uvedené nefinanční indikátory ve zprávě reportujeme také naší mateřské společnosti pro účely konsolidace do reportu Sociétés Générale. V této souvislosti chceme rovněž uvést, že Komerční banka byla coby významná dceřiná společnost SG za rok 2019 vybrána k prověrce v rámci externího ověření konsolidované zprávy Skupiny SG.

Nefinanční report vznikl v útvaru Brand Strategy and Communication v úzké spolupráci s dalšími útvary banky. V případě zájmu je možné se obrátit na tvůrce obsahu na e-mailové adrese: [udrzitelnost@kb.cz](mailto:udrzitelnost@kb.cz).

# Obsahový rejstřík GRI (GRI Index)

GRI Standard	Název ukazatele	Umístění ve zprávách (VZ - Výroční zpráva, NR - Nefinanční report)
	Obecně zveřejňované údaje (GRI 102: General disclosures 2016)	
	<b>PROFIL ORGANIZACE</b>	
102-1	Název organizace	NR - Titulní stránka, <a href="#">strana 1</a>
102-2	Aktivity, značky, produkty a služby	VZ - Profil společnosti, <a href="#">strana 8</a>
102-3	Sídlo organizace	VZ - Profil společnosti, <a href="#">strana 9</a>
102-4	Umístění provozů	<a href="#">Pobočky a bankomaty</a>
102-5	Vlastnická struktura a právní forma	VZ - Profil společnosti, <a href="#">strana 9</a>
102-6	Obsluhované trhy	VZ - Profil společnosti, <a href="#">strana 9</a>
102-7	Velikost organizace	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 22</a>
102-8	Informace o zaměstnancích a dalších pracovnících	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 22</a>
102-9	Dodavatelský řetězec	NR - Životní prostředí, <a href="#">strana 34</a>
102-10	Významné změny v organizaci a v dodavatelském řetězci	VZ - Strategie a výsledky - Hlavní události roku 2019, <a href="#">strana 12</a>
102-11	Principy předběžné opatrnosti	VZ - Strategie a výsledky - Zpráva představenstva, <a href="#">strana 10</a>
102-12	Závazky k externím iniciativám	NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 17</a>
102-13	Členství v asociacích	NR - <a href="#">Příloha č. 1</a> , NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 17</a>
	<b>STRATEGIE</b>	
102-14	Prohlášení nejvýše postaveného představitele organizace	NR - Strategie, <a href="#">strana 3</a>
	<b>ETIKA A INTEGRITA</b>	
102-16	Hodnoty, zásady, standardy a kodexy chování	VZ - Strategie a výsledky - Zpráva představenstva, <a href="#">strana 11</a> , NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 17</a>
	<b>GOVERNANCE</b>	
102-18	Struktura řízení	NR - Náš strategický přístup k udržitelnosti, <a href="#">strana 7</a> VZ - Správa společnosti, <a href="#">strana 39</a>
	<b>ZAPOJENÍ ZAJINTERESOVANÝCH SUBJEKTŮ</b>	
102-40	Seznam skupin zainteresovaných subjektů	NR - Náš strategický přístup k udržitelnosti, <a href="#">strana 6</a>
102-41	Kolektivní vyjednávání	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 27</a>
102-42	Identifikace a výběr zainteresovaných subjektů	NR - Náš strategický přístup k udržitelnosti, <a href="#">strana 6</a>
102-43	Způsob zapojení zainteresovaných subjektů	NR - Náš strategický přístup k udržitelnosti, <a href="#">strana 6</a>
102-44	Klíčová témata a oblasti zájmu	NR - Náš strategický přístup k udržitelnosti, <a href="#">strana 6</a>
	<b>POSTUPY VYKAZOVÁNÍ</b>	
102-45	Subjekty zahrnuté v konsolidované účetní uzávěrce	VZ - Strategie a výsledky - Skupina Komerční banky, <a href="#">strana 29</a> , NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a>
102-46	Stanovení obsahu zprávy a rozsah vykazovaných témat	NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a>
102-47	Seznam významných témat	NR - Strategický přístup k udržitelnosti, <a href="#">strana 4</a> , <a href="#">strana 6</a>
102-48	Úpravy dříve zveřejněných informací	NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a>
102-49	Změny ve vykazování	NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a>
102-50	Vykazované období	NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a>
102-51	Datum vydání předchozí zprávy	NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a>
102-52	Vykazovací cyklus	NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a>
102-53	Kontakt pro dotazy v souvislosti se zprávou	NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a>
102-54	Prohlášení o souladu s GRI Standardy	NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a>
102-55	Obsahový rejstřík GRI	NR - Index GRI, <a href="#">strana 53</a>
102-56	Externí ověření	NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a>
	<b>MANAŽERSKÝ PŘÍSTUP (GRI 103: Management approach 2016)</b>	
103-1	Vysvětlení významného tématu a rozsah jeho vykazování	NR - Profil zprávy, <a href="#">strana 52</a> , NR - Úvod, <a href="#">strana 6</a>
103-2	Manažerský přístup a jeho součásti	Přístup managementu a indikátory ke každému aspektu jsou dále vysvětleny v příslušné části této zprávy.
103-3	Vyhodnocení manažerského přístupu	Přístup managementu a indikátory ke každému aspektu jsou dále vysvětleny v příslušné části této zprávy.

## VÝZNAMNÁ TÉMATA

<b>GRI 200: EKONOMIKA</b>		
<b>EKONOMICKÁ VÝKONNOST (GRI 201: Economic Performance 2016)</b>		
201-1	Přímá ekonomická hodnota vytvořená a rozdělená	VZ - Finanční část, <a href="#">strana 78</a>
<b>PŘÍTOMNOST NA TRHU (GRI 202: Market Presence 2016)</b>		
202-2	Poměr vedoucích pracovníků pocházejících z místních komunit	91 %
<b>NEPŘÍMÉ EKONOMICKÉ DOPADY (GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016)</b>		
203-1	Infrastrukturní investice a podporované služby	NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 18</a>
203-2	Významné nepřímé ekonomické dopady	NR - Etika a odpovědné financování, <a href="#">strana 17</a> , NR - Sponzoring a charita, <a href="#">strana 39</a> , NR - Trendy a inovace, <a href="#">strana 37</a>
204-1	Podíl výdajů na místní dodavatele	NR - Životní prostředí, <a href="#">strana 34</a>
<b>PROTIKORUPČNÍ OPATŘENÍ (GRI 205: Anti-Corruption 2016)</b>		
205-1	Činnosti vyhodnocené z hlediska rizik souvisejících s korupcí	NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 17</a>
205-2	Komunikace a školení v oblasti protikorupčních opatření	NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 17</a>
205-3	Potvrzené případy korupce a přijatá opatření	NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 17</a>
<b>NESOUTĚŽNÍ CHOVÁNÍ (GRI 206: Anti-Competitive Behavior 2016)</b>		
206-1	Postihy za porušení pravidel na ochranu hospodářské soutěže	NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 17</a>
<b>GRI 300: ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ</b>		
<b>ENERGIE (GRI 302: Energy 2016)</b>		
302-1	Spotřeba energie uvnitř organizace	NR - Životní prostředí - KB ukazatele sleduje a vykazuje v kWh, <a href="#">strana 35</a>
302-4	Snižování spotřeby energií	NR - Životní prostředí, <a href="#">strana 35</a>
<b>VODA A ODPADNÍ VODY (GRI 303: Water and Effluents 2018)</b>		
303-3	Čerpání vody	NR - Životní prostředí, <a href="#">strana 35</a>
303-5	Spotřeba vody	NR - Životní prostředí, <a href="#">strana 35</a>
<b>ODPADY (GRI 306: Effluents and Waste 2016)</b>		
306-2	Odpady podle druhu a způsobu likvidace	NR - Životní prostředí, <a href="#">strana 35</a>
<b>GRI 400: SOCIÁLNÍ ZÁLEŽITOSTI</b>		
<b>ZAMĚSTNÁVÁNÍ (GRI 401: Employment 2016)</b>		
401-1	Nábor a fluktuace zaměstnanců	NR - Odpovědný zaměstnavatel - KB tyto údaje nevykazuje podle pohlaví, <a href="#">strana 25</a>
401-2	Požítky poskytované zaměstnancům na plný úvazek, které nejsou poskytovány pracovníkům na dobu určitou nebo na částečný úvazek	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 31</a>
<b>VZTAHY MEZI ZAMĚSTNANCI A MANAGEMENTEM (GRI 402: Labor/Management Relations)</b>		
402-1	Minimální lhůta pro oznamování provozních změn	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 27</a>
<b>BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ PŘI PRÁCI (GRI 403: Occupational Health and Safety 2018)</b>		
403-1	Systém řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP)	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 26</a>
403-2	Určování nebezpečí, posuzování rizik a vyšetřování nehod	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 26</a>
403-3	Služby ochrany zdraví při práci	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 26</a>
403-4	Účast pracovníků na otázkách BOZP a jejich projednávání a komunikace s pracovníky	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 26</a>
403-5	Školení pracovníků v oblasti BOZP	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 26</a>
403-6	Podpora zdraví pracovníků	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 26</a>
403-8	Pracovníci zařazení do systému řízení BOZP	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 26</a>
403-9	Pracovní úrazy	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 26</a>
403-10	Nemoci z povolání	
<b>ŠKOLENÍ A VZDĚLÁVÁNÍ (GRI 404: Training and Education 2016)</b>		
404-1	Průměrný počet hodin školení na zaměstnance	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 30</a>
404-2	Programy pro zvyšování dovedností zaměstnanců a podpora trvalé zaměstnatelnosti	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 29</a>
404-3	Procento zaměstnanců, kteří procházejí pravidelným hodnocením výkonnosti a kariérního rozvoje	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 30</a>

<b>DIVZERZITA A ROVNOST PŘÍLEŽITOSTÍ (GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016)</b>		
405-1	Diverzita řídicích orgánů a zaměstnanců	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 29</a>
405-2	Poměr základní mzdy a odměňování v porovnání žen a mužů	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 29</a>
<b>NEDISKRIMINACE (GRI 406: Non-Discrimination 2016)</b>		
406-1	Případy diskriminace a přijatá opatření	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 29</a>
<b>BEZPEČNOSTNÍ PRAKTIKY (GRI 410: Security Practices 2016)</b>		
410-1	Personál ostrahy vyškolený v oblasti zásad dodržování lidských práv a příslušných postupů	Externí dodavatel zajišťuje veškerá příslušná školení, která zahrnují rovněž postupy zajišťující dodržování lidských práv.
<b>LIDSKÁ PRÁVA (GRI 412: Human Rights Assessment 2016)</b>		
412-2	Školení zaměstnanců v oblasti zásad dodržování lidských práv a příslušných postupů	NR - Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 29</a>
<b>POLITICKÉ PŘÍSPĚVKY (GRI 415: Political Contributions 2016)</b>		
415-1	Politické příspěvky	Podpora politických stran je zakázána na základě interních pravidel KB.
<b>ZDRAVÍ A BEZPEČNOST ZÁKAZNÍKŮ (GRI 416: Customer Health and Safety 2016)</b>		
416-1	Posouzení vlivu produktů a služeb na zdraví a bezpečnost v členění podle jejich kategorií	Naše produkty a služby nemají žádný negativní dopad na zdraví a bezpečnost.
416-2	Případy porušení předpisů týkajících se vlivu produktů a služeb na zdraví a bezpečnost	Naše produkty a služby nemají žádný negativní dopad na zdraví a bezpečnost.
<b>MARKETING A OZNAČENÍ VÝROBKŮ A SLUŽEB (GRI 417: Marketing and Labeling 2016)</b>		
417-1	Požadavky na informace o výrobcích a službách a jejich označování	NR - Klientská spokojenost, <a href="#">strana 12</a>
417-2	Případy porušení předpisů týkajících se informací a označování produktů a služeb	NR - Klientská spokojenost, <a href="#">strana 13</a>
417-3	Případy porušení předpisů týkajících se marketingové komunikace	NR - Klientská spokojenost, <a href="#">strana 13</a>
<b>SOUKROMÍ ZÁKAZNÍKŮ (GRI 418: Customer Privacy 2016)</b>		
418-1	Oprávněné stížnosti na porušení soukromí zákazníků a úniky osobních údajů	NR - Klientská spokojenost, <a href="#">strana 13</a>
<b>SOULAD S PŘEDPISY V SOCIOEKONOMICKÉ OBLASTI (GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016)</b>		
419-1	Postihy za nedodržování zákonů a předpisů v sociální a ekonomické oblasti	NR - Klientská spokojenost, <a href="#">strana 13</a>
<b>DODATEČNÉ INDIKÁTORY PRO SEKTOR FINANČNÍCH SLUŽEB (G4 Sector Disclosures: Financial Services)</b>		
(FS1)	Zásady obsahující konkrétní environmentální a sociální složky, které se uplatňují v jednotlivých oblastech podnikání	NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 17</a>
(FS2)	Postupy posuzování a vyhodnocování environmentálních a sociálních rizik v jednotlivých oblastech podnikání	NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 17</a> až <a href="#">strana 18</a>
(FS3)	Procesy zaměřené na sledování klientů z hlediska jejich naplňování a dodržování environmentálních a sociálních požadavků zahrnutých ve smlouvách nebo transakcích	NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 17</a> až <a href="#">strana 18</a>
FS14	Iniciativy zaměřené na zlepšení přístupu k finančním službám pro znevýhodněné fyzické osoby	NR - Naš strategický přístup k udržitelnosti, <a href="#">strana 6</a>
(FS16)	Iniciativy k posílení finanční gramotnosti, v členění podle typu osob, na něž jsou iniciativy mířeny	NR - Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 18</a>

VZ - Výroční zpráva, NR - Nefinanční report







**Děkujeme!**

## Příloha: Členství v organizacích

Americká obchodná komora v SR	Japonská komora průmyslu a obchodu v České republice
Americká obchodní komora v ČR	Kanadská obchodní komora v České republice Klub finančních ředitelů
Asociace autorizovaných účetních	Komora certifikovaných účetních, z.s.
Asociace pro akumulaci energie	Komora daňových poradců České republiky
Asociace pro elektronickou komerci	Komora pro hospodářské styky se SNS, s.o.k.
Asociace pro kapitálový trh ČR	Korejská obchodní komora v České republice
Asociace pro rozvoj infrastruktury	MasterCard International MCI
Asociace pro rozvoj trhu nemovitostí	Mountfield HK Business Club, z.s.
Association of Business Service Leaders in the Czech Republic	Národní združení členov SWIFT v SR
Association of Certified Fraud Examiners	Národní výbor Mezinárodní obchodní komory v České republice
Centrální depozitář cenných papírů, Statut Výboru uživatelů	Odyssey, z.s.
Comite National des conseillers du commerce exterieur de la France	People Management Forum, z.s.
COMMON Česká republika, z.s.	Poradna při finanční tísni
Corporate Governance Institute	Sdružení pro bankovní karty
Česká bankovní asociace	Slovak Compliance Circle
Česká Compliance Asociace	Slovenská banková asociácia
České sdružení pro biomasu	Slovensko-nemecka obchodna a priemyselná komora (AHK Slowakei)
Česko německá obchodní a průmyslová komora	Smiššená česko čínská komora vzájemné spolupráce
Český institut interních auditorů	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)
European Banking Federation (Payment System Committee)	Solární asociace, spolek
Financial Markets Association of the Czech Republic, z.s.	Společnost pro techniku prostředí, z.s.
Francouzsko-česká obchodní komora	Spolek pro kombinovanou výrobu elektřiny a tepla
Francúzsko-slovenská obchodná komora	Svaz bank a pojišťoven
Holandska obchodná komora SR	The Czech Private Equity and Venture Capital Association, z.s.
Hospodářská komora České republiky	Turnaround Management Association Česká republika
Institut členů správních orgánů	Unie podnikových právníků, ČR z.s.
International Swap and Derivatives Association	Visa Europe pro Českou republiku a Slovensko