

# ZPRÁVA O UDRŽITELNÉM PODNIKÁNÍ KOMERČNÍ BANKY 2020

---







Banky mají v prosazování udržitelného rozvoje nezastupitelnou pozici. Mohou znásobit potřebné zdroje a zároveň zabezpečují ekonomický chod národního i světového hospodářství. Jsem velmi rád, že dnes už je pro Komerční banku absolutní přirozeností trendy udržitelnosti dávat plně do souladu s principy svého podnikání i obchodních aktivit.

Považuji za výhodu, že jako členská země Evropské unie máme příležitost přispět k plnění závazků EU v oblasti životního prostředí a sociálních podmínek. Naši klienti tak mohou kromě jiného nadále počítat s finanční podporou z oblasti evropských fondů pro své ekologicky zaměřené projekty.

V následujících šesti letech bude pak možné získat pro zelené projekty z prostředků EU podporu v objemu až 950 miliard korun. Kromě toho, že aktivně přispíváme ke zpomalení klimatických změn, věříme, že budeme také iniciátorem a inspirátorem pro ostatní subjekty na trhu.

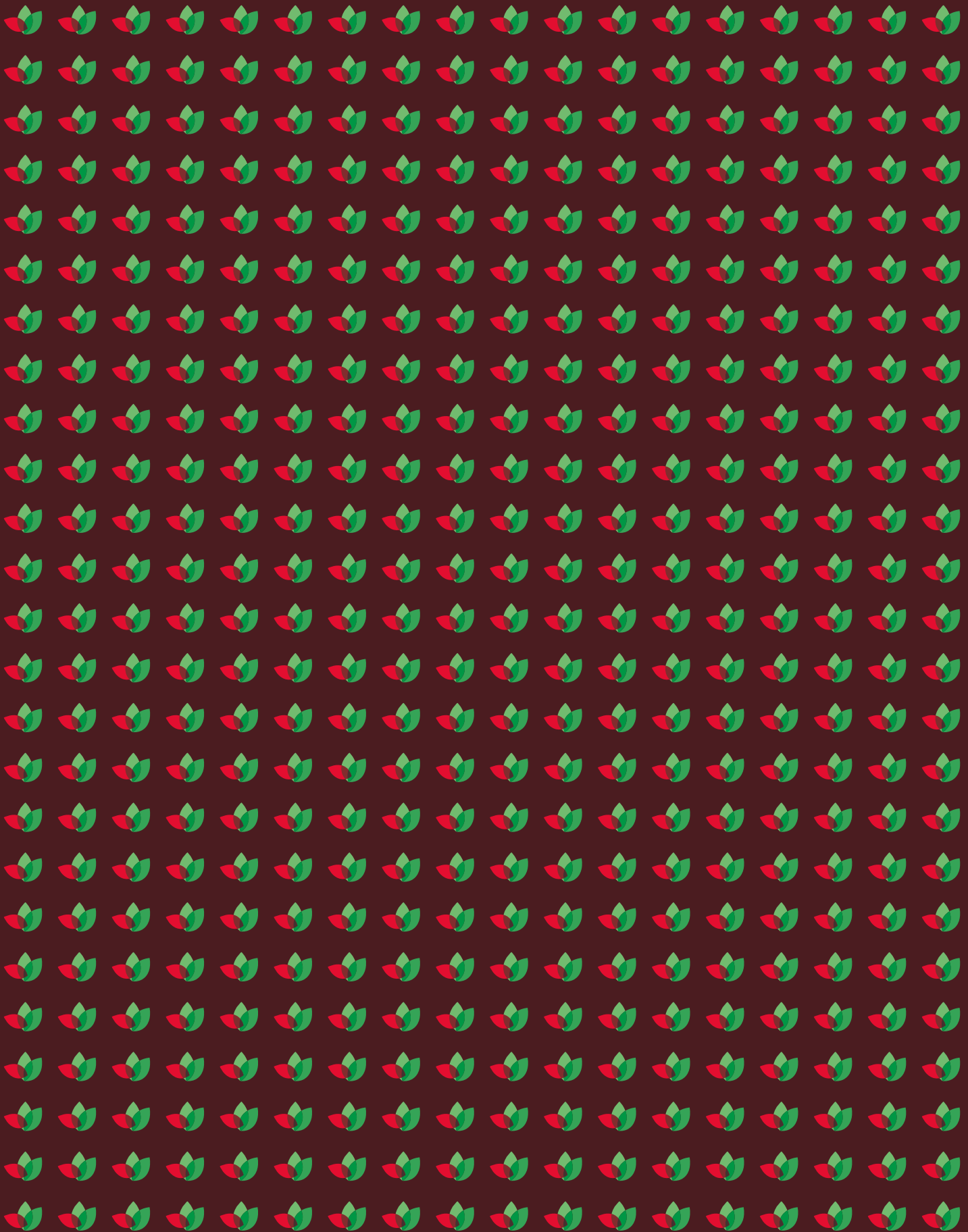
**Jan Juchelka**  
**Generální ředitel KB a předseda představenstva**



Celá finanční skupina Société Générale, včetně KB, se zavázala celosvětově alokovat do financování obnovitelných zdrojů energie 120 miliard eur do roku 2023. Zároveň se rozhodla nepodílet se na nově otevíraných uhelných projektech a postupně do roku 2030 ustoupit od financování aktivit klientů v uhelném sektoru. Integrujeme tedy udržitelnost do jádra svého podnikání a připravujeme zelené produkty od investičního financování po platební nástroje.

Mám také velkou radost, že jsme jako jediná česká banka součástí indexu FTSE4GOOD, jednoho z hlavních světových indexů společensky odpovědných firem. Pochopitelně nechceme o tomto tématu pouze mluvit, proto jsme si stanovili i jeden zcela konkrétní cíl – do roku 2026 bude Komerční banka uhlíkově neutrální.

**Jitka Haubová**  
**Členka představenstva KB odpovídající**  
**za agendu udržitelnosti**







# OBSAH

- 3 Úvodní slovo Jana Juchelky
- 4 Úvodní slovo Jitky Haubové
- 7 Náš strategický přístup k udržitelnosti
- 15 Klientská spokojenost
- 23 Etika a odpovědné podnikání
- 33 Odpovědný zaměstnavatel
- 47 Životní prostředí
- 53 Odpovědné a inovativní financování
- 59 Sponzoring a charita
- 67 Dceřiné společnosti
- 76 Profil zprávy
- 77 Obsahový rejstřík GRI (GRI index)
- 79 Příloha: Členství v organizacích

# NÁŠ STRATEGICKÝ PŘÍSTUP K UDRŽITELNOSTI

---

Rok 2020 byl v mnoha ohledech pro KB zlomový. Zcela jistě nemůžeme opomenout mimořádnou situaci, kterou přinesla pandemie covidu-19. Rok 2020 si žádal vysokou míru společenské i osobní solidarity. Snažili jsme se klientům pomoci v období nejistoty a snížených příjmů a umožnili jsme jim odklad úvěrových splátek. Důležitou roli během pandemie hrála digitalizace našich služeb, která umožnila přístup k produktům a službám i v době plné omezení. Jelikož je KB nedílnou součástí klíčové ekonomické infrastruktury státu, bylo nezbytné, aby i v době pandemie byly naše služby zachovány v plné dostupnosti. Proto jsme v KB přijali taková opatření, aby maximálně ochránila zdraví našich zaměstnanců. Poskytli jsme zaměstnancům roušky, respirátory a dezinfekční prostředky a spustili jsme možnost antigenního testování pro zaměstnance přímo v prostorách banky. Velký kus práce jsme v roce 2020 udělali také v oblasti životního prostředí a přístupu k ochraně klimatu. Začali jsme měřit vlastní uhlíkovou stopu a zavázali jsme se k uhlíkové neutralitě do roku 2026. Usilujeme o snížení roční výše emise skleníkových plynů tím, že zlepšíme energetickou efektivnost a svým působením budeme udržovat klimatickou odpovědnost. V loňském roce jsme také zdokonalili náš ESRM (Environmental and social risk management) systém na posouzení rizikovosti obchodů

nebo uvedli do provozu službu KB Advisory. Téma udržitelnosti a odpovědného podnikání se tak ještě více odráží v našem každodenním působení. Nově v tomto reportu pracujeme s SDGs (Sustainable Development Goals) neboli Cíli udržitelného rozvoje OSN, které představují konkrétní plán pro řešení environmentálních, sociálních a ekonomických problémů. Oproti loňskému roku jsme také rozšířili množství reportovaných indikátorů podle GRI Standards (Global Reporting Initiative). I přestože byl rok 2020 ovlivněn pandemickou situací, byli jsme v oblasti udržitelnosti velmi aktivní a naši aktivitu plánujeme ještě zintenzivnit v dalších obdobích.

### **Naše hodnotové pilíře**

Rozvoj, vstřícnost a odpovědnost jsou podstatou značky KB a součástí naší nové strategie na následující období. Vyjadřují to, jak chceme být na trhu vnímání a jaké vyznáváme hodnoty. Jsou důvodem, proč nás klienti preferují, a jsou symbolem toho, v čem je naše přidaná hodnota a jedinečnost. Chceme, aby Komerční banka byla v povědomí klientů banka, která svou vstřícností, odpovědností a důrazem na udržitelnost významně přispívá k jejich osobnímu i obchodnímu rozvoji.

## **Naše poslání**

**Vyjádření smyslu existence značky KB na trhu je: „Klientům přinášíme odpovědná a inovativní finanční řešení, díky kterým společně vytváříme lepší a udržitelnou budoucnost.“**





## Strategie udržitelnosti KB

Abychom se udržitelnému rozvoji věnovali systematicky a důkladně, zakotvili jsme v našem podnikání šest základních pilířů. Od těchto pilířů se odvíjí náš přístup k udržitelnosti, který se dotýká odpovědného podnikání a financování, podpory ekologických a charitativních aktivit, finančního a digitálního vzdělávání a kyberbezpečnosti.

1

### Klientská spokojenost

Spokojenost klientů vnímáme jako základ pro udržitelný růst. Jen díky jejich zpětné vazbě se můžeme neustále zlepšovat. Prioritou je pro nás bezpečnost klientských financí a transakcí.

2

### Etika a odpovědné podnikání

Respektujeme soukromí a svobodu, ale zároveň snižujeme riziko korupce, praní špinavých peněz nebo financování terorismu. Důležitým tématem je pro nás finanční vzdělávání.

3

### Odpovědný zaměstnavatel

Dbáme na to, aby kolegové byli spokojení, klademe důraz na diverzitu a work-life balance. Vytváříme prostředí pro profesní i osobní růst zaměstnanců.

4

### Životní prostředí

Změřili jsme svoji uhlíkovou stopu a zavázali jsme se k uhlíkové neutralitě. Snižujeme množství vyprodukovaného odpadu a spotřebovaných energií.

5

### Odpovědné a inovativní financování

Myslíme na budoucnost a věříme, že naše financování smysluplných projektů pomůže k ochraně životního prostředí a udržitelnému podnikání. Oceňujeme snahu klientů zmírnit environmentální dopady a podporujeme takové projekty, které pomáhají přírodě i společnosti.

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.



Píle 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>• Diverzita, rovnost podmínek a odměňování</li> <li>• Profesionální 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> <li>• Měření uhlíkových emisí a závazek k neutralitě</li> </ul>	✓ ✓	✓ ✓
Odpovědné a inovativní financování	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odpovědné financování, projekty s pozitivním dopadem</li> <li>• Inovace produktů a služeb</li> <li>• Systém řízení environmentálních a společenských rizik (ESRM)</li> <li>• Poskytování poradenských služeb</li> </ul>	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓
Sponzoring a charita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sponzoring (kultura, vzdělávání)</li> <li>• Charitativní aktivity Nadace KB Jistota</li> <li>• Dobrovolnictví</li> </ul>	✓	✓ ✓ ✓

## Dialog se zainteresovanými stranami

Zainteresaná strana	Komunikační rámec
Klienti	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
Česká bankovní asociace	Pravidelná setkání, dialogy v pracovních skupinách
Nevládní a neziskové organizace	Setkání se zástupci neziskového sektoru
Ratingové agentury	Studie a analýzy Pravidelné diskuse s finančními analytiky

## Řízení udržitelnosti v KB



Nositelem myšlenky udržitelnosti v Komerční bance je generální ředitel a předseda představenstva Jan Juchelka, sponzorkou je členka představenstva zodpovědná za provoz banky Jitka Haubová. Aktivity v oblasti udržitelnosti 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 strategie a naplňování interních OKR (Objective Key Results, dříve KPI). Obsah strategie a následně konkrétní plnění jsou pravidelně prezentovány představenstvu, kteří jsou o aktivitách informováni a poskytují projektovému týmu zpětnou vazbu.

### Stanovení významnosti témat

Pro stanovení klíčových oblastí, kterými se v rámci udržitelnosti zabýváme, jsme vycházeli z různých zdrojů a diskusí. Například pro stanovení priorit u jednotlivých SDGs proběhly cílené rozhovory s významnými zainteresovanými stranami – klienty, investory a zaměstnanci. Zohlednili jsme také výsledky různých průzkumů, jako například PwC – SDG Challenge 2019, IPSOS – Postoj Čechů k Cílům udržitelného rozvoje – SDGs, CSR Europe & PwC – Collaboration for Impact. Tyto průzkumy a studie dokládají, že se SDGs dostávají více do povědomí veřejnosti, přičemž priority jednotlivých cílů se liší v návaznosti na věk, vzdělání či aktuální dění ve společnosti.

Dále jsme vycházeli také z veřejně dostupných zdrojů, které zpracovávají významná témata vztahující se k finančnímu sektoru – např. SASB Materiality Map – Financials a WBCSD – Reporting Matters (2020 Report). Neopomenuli jsme ani porovnat se s ostatními významnými finančními institucemi.

### SDGs – Cíle udržitelného rozvoje

SDGs neboli Cíle udržitelného rozvoje byly přijaty v roce 2015 všemi členskými státy OSN a slouží jako návod na zajištění společné prosperity a míru, k budování partnerství, důstojného života bez chudoby a nerovností nebo také k ochraně životního prostředí. V Komerční bance se udržitelnému rozvoji věnujeme již dlouhodobě, ale nyní jsme se rozhodli SDGs více začlenit do našich každodenních aktivit. Každý z SDGs považujeme za velmi důležitý a věříme, že alespoň částečně pomáháme k naplnění všech 17 cílů. Současně jsme se ale snažili vybrat ty cíle, u nichž věříme, že jsou pro nás a naše zainteresované strany nejpodstatnější, a které mohou mít skutečně pozitivní dopad na společnost, ve které podnikáme. Výběr nejvýznamnějších SDGs jsme zvažovali s ohledem na strategický plán KB a vzali jsme v potaz priority představitelů skupiny investorů, potřeb klientů i zaměstnanců. Každá zainteresovaná strana měla v dialogu svého zástupce. Také samotné vedení KB projednalo finální priority k jednotlivým SDGs, aby výběr SDGs co nejvíce odpovídal našim skutečným aktivitám a budoucím plánům. Tímto postupem jsme se snažili vyvolat otevřenou diskusi; různé pohledy na problematiku byly vyslyšeny a zváženy.

Jako banka máme potenciál pozitivně ovlivňovat společnost dvěma způsoby: Tím, jak sami hospodaříme, nakládáme se zdroji a jednáme se zainteresovanými stranami, a také tím, jaké projekty financujeme a podporujeme. Toto rozdělení by mělo přispět k lepší orientaci v SDGs, které jsou pro KB nejvýznamnější. Nezůstali jsme jen u obecného provázání s vybranými cíli, ale naše aktivity jsme propojili až na úroveň SDG Targets (podcíle). Tím dokážeme konkrétněji zaměřit naše úsilí na naplňování těch cílů, které můžeme a dokážeme jako banka pozitivně ovlivnit.

Ne všechny podcíle měříme a můžeme vykazovat. Zejména v oblasti financování je naší snahou do budoucna nastavit sběr dat tak, aby výsledky byly kvantifikovatelné a mohly být představeny v této zprávě. Na tom usilovně pracujeme i v souvislosti s novými nařízeními EU.

## SDGs

### Přímý vliv KB



#### Pitná voda a kanalizace

Systematicky snižujeme spotřebu vody a při rekonstrukcích standardně instalujeme koncové prvky, které spoří vodu.

6.4

[Životní prostředí](#)



#### Důstojná práce a ekonomický růst

Pro náš rozvoj využíváme zdroje tak, aby životní prostředí nebylo degradováno. Zajišťujeme bezpečné a stabilní pracovní prostředí pro naše zaměstnance.

8.2 8.3 8.4

8.5 8.8 8.10

[Klientská spokojenost](#)  
[Odpovědný zaměstnavatel](#)  
[Životní prostředí](#)  
[Odpovědné a inovativní financování](#)



#### Méně nerovností

V KB neuznáváme žádné formy diskriminace a začleňujeme všechny, a to nejen při zaměstnávání, ale také při poskytování našich služeb.

10.2 10.3 10.4

[Klientská spokojenost](#)  
[Odpovědný zaměstnavatel](#)  
[Sponzoring a charita](#)



#### Odpovědná výroba a spotřeba

Přírodní zdroje využíváme hospodárně a s odpady nakládáme šetrně. Postupně se snažíme snižovat množství produkovaného odpadu a minimalizovat tak dopady naší činnosti na životní prostředí.

12.2 12.4 12.5

12.6

[Životní prostředí](#)



#### Klimatická opatření

V KB vyvíjíme úsilí ke zmiřování dopadu klimatických změn a aktivně hledáme vhodná řešení. Klademe si za cíl snižovat firemní emise CO<sub>2</sub>, které jsme již začali měřit.

13.1 13.3

[Životní prostředí](#)  
[Etika a odpovědné podnikání](#)  
[Odpovědné a inovativní financování](#)  
[Sponzoring a charita](#)



#### Mír, spravedlnost a silné instituce

Respektujeme zákony a legislativu, máme opatření proti praní špinavých peněz a proti korupci a dbáme na to, abychom byli vnímáni jako transparentní a odpovědná firma.

16.3 16.5 16.6

16.10

[Hodnotové pilíře](#)  
[Etika a odpovědné podnikání](#)



#### Partnerství ke splnění cílů

Věříme, že skrze partnerství s dalšími subjekty je možné lépe dosáhnout udržitelného rozvoje. Sdílíme své znalosti a odbornost a poskytujeme finanční prostředky na smysluplné projekty.

17.16 17.17

[Etika a odpovědné podnikání](#)  
[Odpovědný zaměstnavatel](#)  
[Odpovědné a inovativní financování](#)  
[Sponzoring a charita](#)

## SDGs

## Vliv KB přes financování

**Pitná voda a kanalizace**

Podporujeme projekty zaměřující se na zlepšení kvality vody a zefektivnění jejího využívání.

6.3

[Odpovědné a inovativní financování](#)

**Dostupné a čisté energie**

Financujeme investice do energeticky úsporných opatření a postupně zvyšujeme využití obnovitelné energie.

7.2

[Odpovědné a inovativní financování](#)

**Průmysl, inovace a infrastruktura**

Společnost, ve které podnikáme, podporujeme v budování kvalitní infrastruktury a zvyšování kvality lidského života.

9.1

9.3

[Odpovědné a inovativní financování](#)

**Udržitelná města a obce**

Usilujeme o ochranu kulturního dědictví a podporujeme rozvoj měst a krajů.

11.3

11.4

[Odpovědné a inovativní financování](#)  
[Sponzoring a charita](#)

## Sledované cíle

	2019	2020	2025	SDG podcíl
Snížení uhlíkové stopy od počátku měření emisí			80 %	12.4 13.1
Emise CO <sub>2</sub> přepočítané na jednoho klienta (kg)	23		4,6	12.4 13.1
FTSE4Good Index Series (maximum 5)		3,3	4+	16.6
Index MSCI ESG		A	AA	16.6
Celková spotřeba energií (MWh/rok)	54 660	48 619		8.4 12.2
Podíl nakoupené zelené elektrické energie		0 %	50 %	7.2
Počet zaměstnanců zapojených do firemního dobrovolnictví	537	219	1 000	13.3
Celková částka Nadace Jistota na nadační příspěvky	10 418 012 Kč	11 065 943 Kč	14 000 000 Kč	17.17
Objem investičních korporátních úvěrů splňujících ESG parametry		11 %	50 %	9.3
Podíl žen na manažerských pozicích	48 %	46 %		8.8 10.3

Pozn.: Tyto ukazatele považujeme za důležité, proto sledujeme jejich meziroční vývoj a neustále usilujeme o zlepšení.





# 1 KLIENTSKÁ SPOKOJENOST

Spokojenost klientů vnímáme jako základ pro udržitelný růst. Jen díky jejich zpětné vazbě se můžeme neustále zlepšovat. Prioritou je pro nás bezpečnost klientských financí a transakcí.



## Spokojenost klienta je pro nás vším

Naším cílem je spokojený klient. Měření spokojenosti pro nás znamená pouze začátek procesu. Ptáme se klientů, zda jim vše funguje, a zajímá nás, zda jsou ochotni nás dále doporučit. Pokud tomu tak není, ke klientovi se do 48 hodin vracíme a snažíme se jeho problém vyřešit. Může se např. stát, že klientovi nedorazí nová platební karta, protože na jeho schránce nebyla jmenovka. Pracovník kontaktního centra nebo pobočky dohledá v systému historii tohoto procesu, zjistí, kde se karta nachází, a klientovi zavolá, kde si kartu může vyzvednout. Podobně klientům vysvětlujeme, jak co nejjednodušeji zaplatit přes internet, jaký si vybrat nevhodnější produkt, na co si dát pozor a jak ušetřit čas a peníze využitím služeb, jež jsou pro něj nevhodnější.

## Zpětná vazba

Klientských podnětů a názorů si velmi vážíme a jsou pro nás velmi cenné. Zpětnou klientskou vazbu shromažďujeme jak v rámci nastaveného pravidelného měření Net Promoter Score (NPS), tak v rámci sběru dat prostřednictvím webu KB, nebo třeba i v rámci reakcí na sociálních sítích. Většinu negativní zpětné klientské vazby, získané prostřednictvím NPS, řeší na individuální bázi bankovní poradci v pobočkách a v kontaktním centru, a to obvykle do 48 hodin po jejím obdržení. Situace a podněty, které vyžadují na straně banky širší kontextové znalosti či případné procesní změny, předáváme prostřednictvím funkčního systému kolegům zabývajícím se v bance danou problematikou. Na základě práce s těmito podněty následně upravujeme, zlepšujeme a inovujeme produkty a služby tak, aby odpovídaly potřebám klientů a byly aktuální. Bohužel po první vlně pandemie covidu-19 jsme evidovali mírný pokles spokojenosti klientů zejména v důsledku omezení dostupnosti poboček a pokladních služeb, včetně následného dopadu rozhodnutí o trvalém uzavření několika desítek menších poboček. Díky rychlé implementaci náhradních řešení, hlavně rozšíření vkládání hotovosti prostřednictvím bankomatů a širšímu využití vkladů v uzavřených obalech, se podařilo celkovou spokojenost opět zvýšit.

## Kde všude spokojenost měříme?

Náhodným výběrem oslovujeme v průběhu roku každého, u koho je to z legislativního hlediska (GDPR) možné. Tímto způsobem dokážeme získat zpětnou vazbu i od klientů, kteří pravidelně nechodí do poboček a nejsou ani jinak aktivní. I tito klienti však mohou potřebovat od nás s něčím pomoci a ne vždy mají čas či chuť se na nás aktivně obracet. V takovém případě vítají, když jim přijde e-mail s krátkým do-

# Spokojenost klientů je pro nás klíčová a je nezbytným předpokladem pro náš udržitelný růst založený na profesionálním přístupu a kvalitních službách

tazníkem, kam mohou konkrétně popsat, co je trápí. Velmi oceňují, že jejich povzdech nezůstane ve vzduchoprázdnu a zavolá jim bankovní poradce ochotný s jejich situací pomoci.

Kromě těchto náhodně generovaných dotazníků klientům posíláme **dotazníky spokojenosti s nově pořízenými produkty nebo obslužnými kanály**, které využili:

- Návštěva pobočky
- Telefonát na Kontaktní centrum
- Využití internetového nebo mobilního bankovníctví
- Nákup nového účtu
- Nákup produktu on-line
- Nová hypotéka
- Nový spotřebitelský úvěr

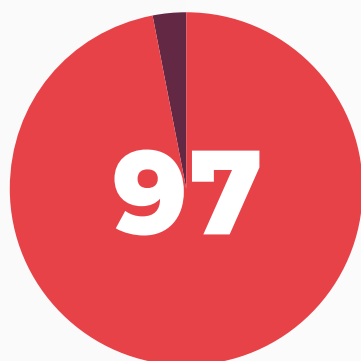
V roce 2020 jsme poslali dotazníky více než 1 200 000 klientům a vrátilo se nám přes 200 000 zpětných vazeb.

Všechna tato měření realizujeme ve spolupráci s renomovanou výzkumnou agenturou IPSOS. Spolu s ní jsme v roce 2020 vyvinuli **zcela novou on-line aplikaci**, ve které se dotazníky klientů zobrazují a jsou k dispozici bankovním poradcům, Kontaktnímu centru i pracovníkům klientské zkušenosti. Do aplikace pak zaměstnanci KB zapisují, jak s klientem situaci vyřešili a zda byl klient s řešením spokojen.

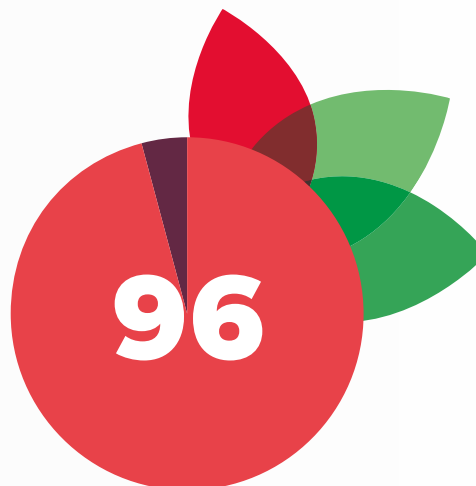
Všechna data se následně přenášejí do databází KB a jsou k dispozici při dalších kontaktech s klientem. Ten díky tomu nemusí svůj problém znovu zažít. Naopak, když znovu přijde do pobočky nebo zavolá na kontaktní centrum, můžeme ověřit, zda je již všechno v pořádku.

Od roku 2019 transparentně zveřejňujeme na našich 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>.

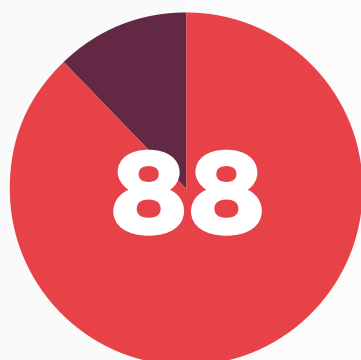
## Spokojenost se službami (%)



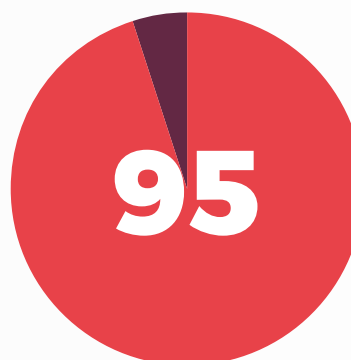
Bankovní poradce



Kontaktní centrum



Účet a platby z účtu



Mobilní banka

### Služby vyvíjíme spolu s klienty

V Komerční bance jsme si plně vědomi, že produkty a služby nemůžeme vymýšlet od stolu, proto se při jejich přípravě obracíme na naše klienty. K dispozici máme 200 spolupracujících klientů různých bank, kteří nám on-line formou odpovídají na rozličné otázky či v on-line fórech diskutují na vybraná témata. Připravovat služby s klienty pro klienty je pro nás v Komerční bance klíčové a těší nás, že jsme díky jejich zpětné vazbě zavedli několik změn, které vyšly právě z podnětů ke zlepšení. Například jsme zavedli potvrzení platby kartou na internetu KB klíčem, kdy stačí platbu potvrdit otiskem prstu nebo heslem v mobilním bankovníctví. Nově mohou klienti také navýšit úvěrový rámec kreditní kar-

ty přes internetové bankovníctví nebo mohou dohledat PIN ke své kartě v Mobilní bance v případě, že ho zapomenou.

Pokud i vy máte nějaký námět na zlepšení nebo nám chcete dát vědět, že jste s našimi službami spokojeni, ale i nespokojeni, můžete nám napsat zde: <https://www.kb.cz/cs/podpora/vztahy-se-zakazniky>.

### Vliv pandemie covidu-19

Podnikatelé a malé podniky byli silně zasaženi dopady a omezeními v rámci covidu-19. Na českém trhu se poprvé po řadě let snížil počet nově zakládaných firem a vzrostl počet podnikatelů, kteří své podnikání ukončili nebo přerušili. Aktivní podnikatelé a firmy se ve významné míře potýkali

s omezením podnikání, poklesy tržeb, narušením zaběhlých procesů a dodavatelsko-odběratelských vztahů a dalšími vlivy působícími negativně na podnikatelskou činnost. Zároveň se však objevila široká skupina klientů, kterým situace na trhu přinesla nové příležitosti, a s nimi byly aktivně řešeny možnosti podpory jejich růstu, rozšíření využívání finančních služeb, včetně financování potřebných investic.

V rámci přizpůsobení aktivit nové situaci na trhu bylo důležité zajistit bezproblémové využívání základních bankovních služeb a vzájemnou komunikaci a spolupráci i v okamžicích, kdy byl přerušen nebo omezen provoz poboček a bankovní služby bylo třeba zajistit on-line. Důležitým tématem pro významnou část klientů bylo řešení jejich čerpaných úvěrů a možností dočasného odložení splátek, eventuálně zajištění nových úvěrů potřebných zejména k zachování provozu jejich podnikání.

Velmi užitečným se v danou chvíli ukázal přechod na vzdálenou komunikaci, rozvíjený v rámci konceptu firemních center KB již v předchozích dvou letech. Telefonní, elektronická nebo video komunikace tak pružně doplnila již existující digitálně poskytované služby – ve zrychlené podobě proběhly úpravy interních procesů banky tak, aby významný podíl smluvní a transakční dokumentace mezi klienty a bankou bylo možné podepisovat digitálně.

Klientům jsme připravili řadu cenových zvýhodnění a u některých služeb a poplatků jsme tak učinili ještě předtím, než bylo schváleno vládní memorandum pro odklady splátek. Šlo například o změny ve smlouvě u hypotečních úvěrů, které byly vyvolány okolnostmi souvisejícími s covidem-19. Již od konce března 2020 jsme našim klientům neúčtovali některé poplatky.

Aby se klienti o všech těchto změnách dozvěděli včas a vše našli na jednom místě, připravili jsme pro ně novou internetovou stránku v části Ceny a sazby KB. Klienti tu vždy naleznou veškeré aktuální informace o cenách produktů a služeb KB. Zároveň jsme klienty o těchto cenových zvýhodněních informovali formou marketingových kampaní. Podle průzkumu realizovaného agenturou IPSOS nebyly naše aktivity zbytečné a klienti nás označili jako banku, která v tomto období své klienty nejlépe informuje o aktualitách a zároveň se nejvíce podílí na projektech, které pomáhají k řešení krize.

## Garance kvality

Na spokojenosti klientů nám velmi záleží a nechceme klienta negativně překvapovat. I v roce 2020 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 šesti měsíců užívání spokojen s nově otevřeným účtem nebo vybranými produkty, vrátíme mu poplatky za jejich vedení, více na: <https://www.kb.cz/cs/produkty-na-necisto>. Klientům pomáháme, a pokud se jim přihodí něco

nečekaného, pomůžeme najít řešení. Klienti mohou platbu kartou jednoduše reklamovat přímo v Mobilní bance na pár kliknutí, kompenzace neoprávněné platby vyřizujeme ve srovnání s jinými bankami velmi rychle. Naším cílem je spokojený klient, který má v Komerční bance důvěru. Naše aktivity směřující ke komunikaci s klienty proto podřizujeme přísnému požadavku naprosté transparentnosti. Jedná se o přehlednou a srozumitelnou komunikaci o cenách a výhodách 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 ke klientům.

## Bezpečnost

Neustále investujeme do bezpečnosti dat našich klientů a dále rozvíjíme systém pro detekci podezřelých plateb.

Bezpečí klientů v on-line světě již dlouho podporuje Trusteer Rapport. Trusteer Rapport je nástroj vyvinutý na ochranu proti specifickým hrozbám typu podvržených škodlivých stránek (phishing), škodlivých programů (malware) a na zamezení pokusům o zjištění hesel (keylogger). Tento software od IBM si klienti mohou do svého počítače nainstalovat zcela zdarma a za pár minut. Ke konci ledna 2021 mělo Trusteer Rapport nainstalováno více než 275 000 klientů a od jeho spuštění bylo zabráněno 2 359 potenciálním podvodům. Naše nová služba MůjPodpis ukazuje, že bezpečnost umíme propojit se vstřícností a jednoduchostí – ušetří totiž klientům čas i peníze a umožňuje podepisovat dokumenty bezpečně elektronicky, rychle, vzdáleně a bez tisknutí dokumentů. Daří se nám také úspěšně propojovat bezpečí s inovacemi, jako například potvrzování plateb biometrikou, QR platbami, načítáním faktur ze souboru. V těchto oblastech jsme byli a jsme lídry bankovního trhu. I nadále rozvíjíme systém pro detekci podezřelých plateb. Tým zabývající se prevencí platebních podvodů v roce 2020 zachytil platby v celkové výši téměř 45 milionů Kč.

## Stížnosti a reklamace

Klient může podat reklamaci či stížnost elektronicky, telefonicky nebo osobně na kterékoli pobočce banky. Pokud podá stížnost či reklamaci osobně, je možné vyhotovit zápis z jednání, jehož kopii klientovi samozřejmě poskytujeme. 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, vyřídíme ji do 15 pracovních dnů.

Stížnosti řešíme pomocí nástroje na řešení stížností, jenž proces zrychluje a zkvalitňuje. Praxe ukazuje, že bylo v relativně krátké době dosaženo výrazně vyšší efektivity.



## Vyjádření klientů

„V současné době, stavu nouze, se banka zachovala jako partner. Velká pochvala patří bankéřce za ochotu, profesionalitu a osobní přístup. Mám možnost srovnávat, a proto s přehledem dávám 10.“

„Jsem spokojený ve všech směrech a hlavně s kladným přístupem poradkyně, děkuji také za odložení splátek, které mi v této době pomohlo.“

„Pracovníci vždy člověku pohotově poradí a pomohou, třeba po telefonu. Ocenil jsem to v době, kdy byla banka zavřena kvůli pandemii.“

„Zmíním se o běžném účtu a také o úvěru, který jste mi poskytli on-line během koronavirové pandemie. Tím jste mě přesvědčili, abych vám dal hodnocení 10. Mám účty i u jiných bank, které také komplexní služby neposkytují a mají mnohem horší přístup do internetového bankovníctví.“

„Internet banking nemá chybu. Připisování plateb během chvilky. Platební metody přes mobil nebo chytré hodinky, to je přesně to, co člověk v dnešní době potřebuje. Vše, co lze, vyřídím z domova přes internet banking nebo mobil. Za mě tedy fakt super!“

„Dnes řeším většinu věcí po internetu, i když jsem už letitá seniorka, a tak nedám dopustit na vaše internetové bankovníctví. Když je nejhůř, tak mi moje osobní bankéřka vždy poradí a pomůže.“

„Důvod mé spokojenosti je, že nemusím osobně navštěvovat pobočku při vyřizování jednoduchých záležitostí, přehledné internetové bankovníctví s možností změn přímo v něm, dobré zabezpečení, ověřování přes mobilní telefon. Pokud mám problém, zavolám a vždy mi někdo po telefonu poradí.“

Bližší informace k procesu vyřizování stížností a reklamací najdete na: <https://www.kb.cz/cs/podpora/vztahy-se-zakazniky/reseni-stiznosti-a-reklamaci>.

Rovněž sledujeme stížnosti týkající se porušení soukromí klientů a ztráty klientských dat a stejně tak i dodržování předpisů v sociální a ekonomické oblasti. Jedná se o oblasti, které 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 vyřizujeme na několika úrovních. Mnoho stížností vyřídí již naši bankovní poradci na pobočkách, některé Kontaktní centrum. Hlavním zpracovatelem stížností je k tomu určené oddělení, které se zabývá jak klientskými stížnostmi, tak stížnostmi od regulátora – vždy se součinností příslušných oddělení.

Stížnostmi týkajícími se přímo porušení soukromí klientů a ztráty klientských dat se zabývá kancelář pověřence pro ochranu osobních údajů, která prověřuje jejich opodstatněnost a komunikuje s klienty a regulátorem. Za rok 2020 se jednalo o desítky 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. Za rok 2020 neevidujeme 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 ná-  
zvy produktů a služeb, dochází k jejich evidenci a vyřízení.  
Může se jednat o přímé stížnosti klientů, eventuálně o stíž-  
nosti přes příslušné regulační orgány. Žádnou obdobnou  
stížnost vztahující se k marketingu našich produktů a slu-  
žeb jsme v roce 2020 neevidovali.

Už od roku 2004 máme v Komerční bance jako první  
banka v ČR institut nezávislého ombudsmana, který nám  
napomáhá dále zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb, a to  
nejen v Komerční bance, ale i v rámci Skupiny KB. V roce  
2020 ombudsman řešil 36 stížností, většina případů však  
byla zamítnuta.

### **Dostupnost služeb pro znevýhodněné klienty**

Dlouhodobě usilujeme o to, aby naše produkty a služby byly  
vstřícné v mnoha ohledech. Jedním z nich je požadavek,  
aby byly dostupné a použitelné pro všechny skupiny klientů,  
včetně těch s handicapem. Nyní 168 z celkového počtu 243  
poboček funguje v bezbariérovém režimu a z aktuálních  
810 bankomatů je jich 734 přístupných i pro fyzicky handi-  
capované.

Klienti s poruchou sluchu mají možnost využít služ-  
bu Transkript, díky které se rozhovor klienta a bankovního  
poradce živě přepisuje na obrazovku monitoru. Neslyšící

klienti mohou pohodlně a samostatně komunikovat se  
svým poradcem. Klient požádá bankovního poradce o pře-  
pis mluvené řeči a ten se telefonicky spojí s přepisovate-  
lem. Klient následně sleduje doslovný přepis řeči poradce  
na monitoru počítače, a může se tak kdykoli ptát a bezpro-  
středně reagovat na podávané informace. Oba účastníci  
jednání tím získají jistotu, že nedojde k nedorozumění a že  
byly opravdu předány všechny informace. Službu posky-  
tujeme ve spolupráci se sociální firmou Transkript online,  
která je úspěšným zaměstnavatelem nevidomých rychlo-  
písařů.

Dalším příkladem produktu, který se snažíme vylepšit  
tak, aby bylo jeho používání pro klienty s handicapem co  
nejjednodušší, je aplikace Mobilní banka. Ta již nyní dovo-  
luje spustit nástroj Google TalkBack – čtečku obrazovky,  
která poskytuje hlasovou odezvu. Abychom zjistili, s jakými  
problémy se nevidomí klienti u Mobilní banky potýkají nebo  
co na ní naopak oceňují, zapojili jsme do jejího testování  
přímo nevidomého uživatele.

Základní orientace v aplikaci, ale i transakční historie  
či kontrola zůstatku účtu byly hodnoceny velmi pozitivně.  
Naopak prostor pro zlepšení našel nevidomý uživatel u sa-  
motné aktivace, funkce Zaplať mi, u zadávání a kontroly  
zpracování plateb či u žádosti o kartu. Závěry výzkumu vy-  
užijeme pro zlepšení přístupnosti a použitelnosti aplikace  
pro zrakově postižené.

## Získaná ocenění

Pandemická situace nepříznivě ovlivnila vyhlásování různých ocenění. Například vyhlášení vítězů ocenění Banka roku 2020 bylo kvůli opatřením odloženo na jaro 2021.

V rámci žebříčku Nejlepší pojišťovna vyhlášeného Hospodářskými novinami se podařilo Komerční pojišťovně získat druhé místo v kategorii Nejlepší životní pojišťovna 2020 a třetí místo v kategorii Klientsky nejpřívětivější životní pojišťovna 2020.

Aplikace mobilního bankovníctví Mobilní banka získala 1. místo v hodnocení mobilních aplikací na českém bankovním trhu v rámci ocenění TOP APP Award za rok 2020. TOP APP AWARD je nezávislé ocenění nejlepších mobilních aplikací v Česku a na Slovensku, které poskytuje velkým společnostem a jejich klientům unikátní nezávislou zpětnou vazbu ohledně kvality mobilních aplikací. Již v minulosti Mobilní banka posbírala celou řadu ocenění, proto nás těší, že jsme i v roce 2020 pokračovali v tomto trendu.

Již bylo zmíněno, že neustále investujeme do bezpečnosti dat našich klientů, a proto si velmi vážíme získaného ocenění Nejbezpečnější banka ve střední a východní Evropě, které udělil Komerční bance americký časopis Global Finance. Hodnocení renomovaného finančního periodika vychází z dlouhodobých ukazatelů ratingových agentur Moody's, Standard & Poor's a Fitch. Kromě regionálního evropského úspěchu jsme získali prvenství i v rámci České republiky, což potvrzuje, jaký důraz klademe na stabilitu a bezpečnost udržitelného podnikání.

Výzkum globální bankovní databáze Lafferty 1000, který hodnotí banky na základě jejich kvality a udržitelnosti, ocenil Komerční banku jako nejlepší banku v České republice a zároveň ji zařadil do exkluzivního klubu 100 nejlepších bankovních institucí světa. Hodnocení kvality vychází z výročních zpráv – prostřednictvím 21 ukazatelů se zaměřuje například na finanční výkonnost, vztahy s klienty a zaměstnanci, na přístup k životnímu prostředí nebo přínos pro akcionáře. Jsme rádi, že naše transparentní komunikace s veřejností byla takto oceněna.

Pravidelně se také účastníme soutěže TOP zaměstnavatel roku, abychom věděli, jak nás jako zaměstnavatele vnímají studenti a absolventi. I v roce 2020 se nám podařilo obhájit prvenství v kategorii Bankovníctví a investice a zařadit se mezi nejžádanější zaměstnavatele.

Ve srovnávacím průzkumu prestižního magazínu Euromoney jsme druhý rok po sobě obsadili první místo mezi bankami v oblasti cash managementu v České republice, a získali tak titul Euromoney Market Leader. Výsledné pořadí bank bylo stanoveno na základě hodnocení samotnými klienty, většinou finančními manažery a řediteli středních a velkých korporací, což je pro nás potvrzením, že naši klienti oceňují inovace v oblasti cash managementu a individuální přístup.

Komerční banka byla jako jediná, a tedy i první společnost z ČR zařazena do série indexů FTSE4Good Index Series, kterou sestavuje renomovaná skupina vlastněná Londýnskou burzou cenných papírů. Do tohoto indexu jsou zařazeny společnosti, které prokazují dobrou praxi v oblasti životního prostředí, sociální politiky a správy společnosti. Nám se podařilo získat ve FTSE4Good Index Series hodnocení 3,3 a už nyní dosahujeme lepších hodnot, než je průměr ostatních světových bank zařazených do indexu.

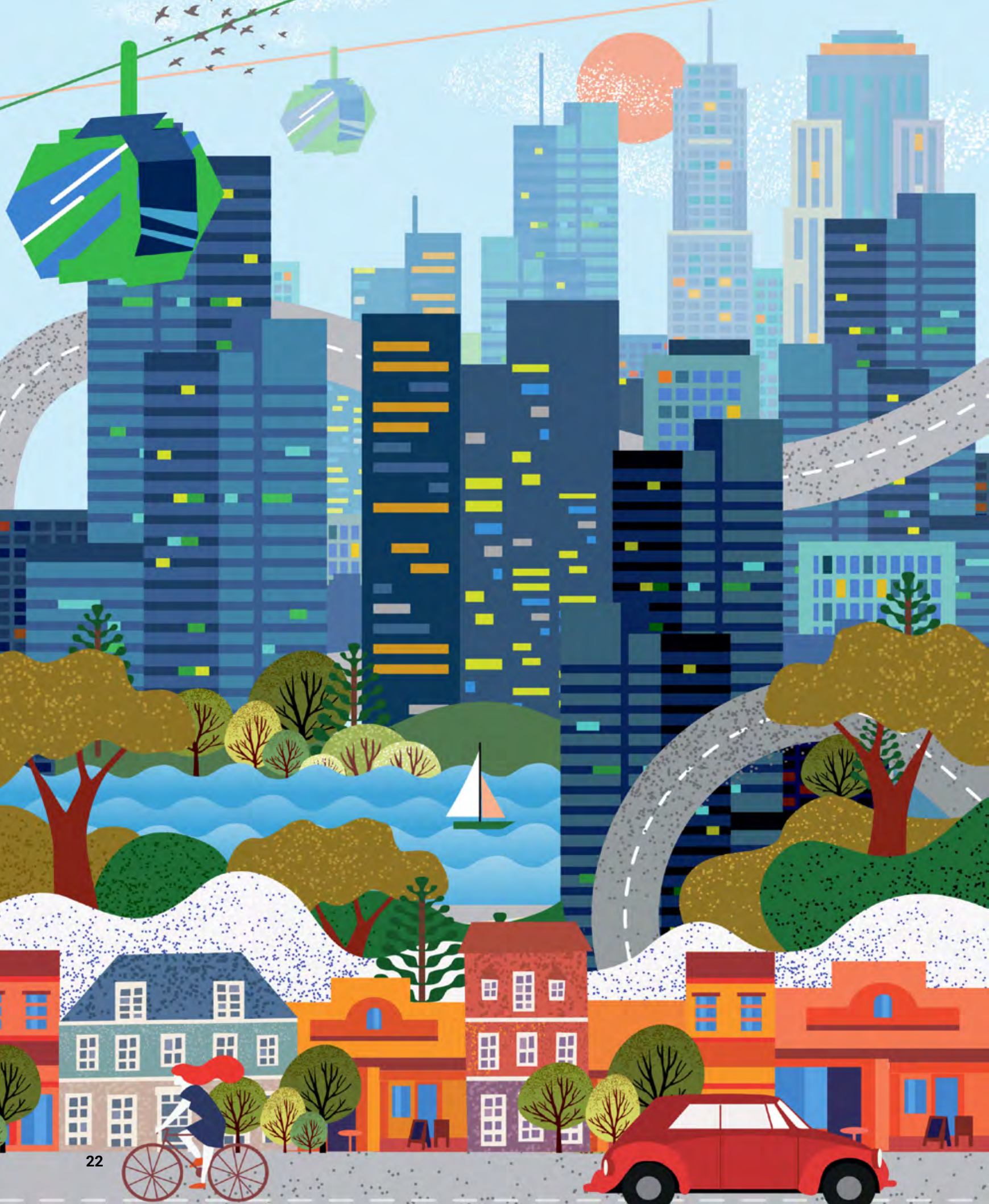
Se společným projektem Komerční banky, agentury Wunderman Thompson a orchestru PKF – Prague Philharmonia From the Future World jsme dosáhli úspěchu a získali v ADC Creative Awards 2020 hned tři ocenění. Reklama k projektu, který s pomocí umělé inteligence dokončil neúplné dílo skladatele Antonína Dvořáka, obdržela Louskáčka v kategorii Sound & Music (Craft). K tomu přibyla stříbrná příčka v kategorii Innovation a bronz v kategorii Brand Experience.

Kreativní soutěže Zlatá pecka se stejně jako v předchozích letech zúčastnily desítky firem, které patří k těm nejlepším v oblasti práce s reklamou a využívání nejnovějších mediálních trendů. O to větší máme radost z našeho vítězství v kategorii Product placement, které jsme získali za cyklus podnikatelských příběhů Cesty k úspěchu.

Jitka Haubová (členka představenstva KB) a Jana Hanušová (generální ředitelka ESSOX) se dostaly do skupiny TOP 25 manažerek, které vybrala odborná porota v 16. ročníku prestižní ankety TOP ženy Česka. Oběma dámám gratulujeme k tomuto úspěchu a jsme hrdí, že je máme ve svých řadách! Anketu pravidelně pořádá vydavatelství Economia.

**Komerční banka byla jako první společnost z ČR zařazena do série indexů FTSE4Good Index Series, která hodnotí dobrou praxi v oblasti životního prostředí, sociální politiky a správu společnosti.**





# 2

## ETIKA A ODPOVĚDNÉ PODNIKÁNÍ

---

Respektujeme soukromí a svobodu, ale zároveň snižujeme riziko korupce, praní špinavých peněz nebo financování terorismu. Důležitým tématem je pro nás finanční vzdělávání.



## Pravidla jednání

V KB si jsme vědomi, že profesionální a etické jednání zaměstnanců je základním předpokladem úspěšného rozvoje společnosti. Takové jednání je založeno na budování otevřených vztahů s klienty a prohlubování důvěry mezi KB a jejími klienty, zaměstnanci a partnery. Pro celou Skupinu KB jsme vytvořili pravidla etického chování a jednání našich zaměstnanců, která jsou založena na obecných povinnostech definovaných jak regulačními ustanoveními, tak standardy profesionálního chování platnými pro bankovní odvětví. Tyto povinnosti zahrnují zvláštní pravidla bránící střetu zájmů a korupci, pravidla pro přijímání darů, pravidla proti zneužití postavení a pravidla proti zneužití důvěrných informací. Zásady etického chování a nutnost dodržování těchto pravidel jsou závazné pro všechny zaměstnance a jsou definovány ve vnitřních předpisech. Vzdělávací program Sociétés Générale a KB zvyšuje povědomí o etickém chování našich zaměstnanců. Je určen pro všechny zaměstnance Skupiny a zaměřuje se na zásady chování a hodnoty pro jednotlivce i pro Skupinu jako celek.

Striktně zastáváme nulovou toleranci vůči jakémukoli projevu podvodného jednání, korupci, porušování pravidel hospodářské soutěže, diskriminaci nebo obtěžování v jakékoli formě. Plně respektujeme Kodex ochrany proti korupci a zneužívání pravomoci veřejného činitele Skupiny SG, dostupný na <https://mysocietegenerale-news.safe.socgen/en/page-code-de-conduite>.

## Kodex chování

Na úrovni Skupiny SG jsme jako banka vázáni Kodexem chování SG, který zahrnuje všechny oblasti, ve kterých má SG závazky. Jedná se např. o netoleranci diskriminace, nakládání s důvěrnými informacemi, o střet zájmů, obchodování na základě vnitřní informace či whistleblowing. Kromě toho má Sociétés Générale specifický kód zabývající se daňovými otázkami, dostupný na <https://mysocietegenerale-news.safe.socgen/en/page-code-de-conduite>. Tyto veřejně přístupné zásady řídí práci Skupiny po celém světě. Proto jsou aplikovány a propagovány také u nás. Naše webové stránky obsahují informace jak o naší platné firemní kultuře, tak i externích partnerů (viz [www.kb.cz/dodavatele](http://www.kb.cz/dodavatele) a [www.kb.cz/cs/o-bance/vse-o-kb/spolecenska-odpovednost/sest-strategickych-priorit/etika-a-odpovedne-podnikani](http://www.kb.cz/cs/o-bance/vse-o-kb/spolecenska-odpovednost/sest-strategickych-priorit/etika-a-odpovedne-podnikani)). Všichni naši zaměstnanci absolvují školení na začátku pracovního poměru a poté každé dva roky. Kromě toho existují specializovaná školení KB nebo v rozsahu Skupiny SG, která jsou přizpůsobena pro exponované zaměstnance a prováděna častěji nebo ad hoc. Pouze zaměstnanci na rodičovské dovolené nebo dlouhodobě nepřítomní nejsou průběžně školeni.

Od roku 2020 musí všichni noví zaměstnanci svým podpisem potvrdit přečtení a porozumění aktuální verze Kodexu chování SG. Již na samém začátku přijímacího procesu jsou všichni zájemci o práci v KB informováni o existenci Kodexu chování SG a o Kodexu ochrany proti korupci a zneužívání pravomoci veřejného činitele Skupiny SG a musí se pravidly v nich obsaženými řídit.

Dodržování Kodexu chování SG je dáno pracovními povinnostmi a jasně definovanými reportingovými kanály jak u nás v KB, tak ve Skupině KB. Relevantní kontakty jsou dostupné na [www.kb.cz/cs/o-bance/kontakty](http://www.kb.cz/cs/o-bance/kontakty). Dodržování tohoto kodexu je vázáno na principy odměňování zaměstnanců, v případě porušení compliance rizika následuje např. vytykáací dopis nebo výpověď.

Systém compliance je pravidelně ověřován hned několika instituty, a to interním auditem, externím auditem nebo Českou národní bankou. Česká národní banka funguje jako regulátor pro české banky a banky podnikající na území České republiky, na které neustále dohlíží. Dohled je vykonáván na dálku a na místě.

## Protikorupční opatření

Přijetí a dodržování jasných pravidel proti korupci a nulová tolerance vůči jakémukoli druhu korupce představují základní standardy a základ pro odpovědné podnikání a zároveň jsou podmínkou pro udržení a posílení pozice celé Skupiny a jejího postavení na konkurenčním trhu. Protikorupční opatření se vztahují na banku a její aktivity, na její zaměstnance a na třetí strany, kterými jsou naši klienti, dodavatelé a poskytovatelé finančních služeb. Pravidla a zásady boje proti korupci a úplatkářství jsou součástí vnitřních předpisů a povinného vzdělávání všech zaměstnanců. K dodržování pravidel proti korupci jsou vázáni smluvními doložkami i dodavatelé a další obchodní partneři.

Navázání nového obchodního vztahu s obchodním partnerem podléhá přesně definovanému postupu. Vždy prověřujeme nepříznivé informace o fyzické či právnické osobě, jako jsou informace o probíhajícím správním nebo trestním řízení souvisejícím s praním špinavých peněz nebo financováním terorismu, korupcí, podvodem, daňovým únikem, sankcemi nebo negativní zkušeností ze vzájemné spolupráce v minulosti. Skórovací model na ohodnocení rizika nového obchodního partnera určuje škálu od nízkého po vysoké riziko. Rizikové faktory jsou ohodnoceny na základě geografické polohy, průmyslového odvětví, reputace (negativní zprávy v médiích, korupce, úplatkářství, podvody), sankcí a kontroly. Obchodní partneři vykazující příznakové faktory jsou ohodnoceni jako velmi riziková. Velmi riziková obchodní partneři jsou schvalováni odborem Compliance a SG Compliance.

Před uzavřením nového obchodního vztahu s jakýmkoli poskytovatelem finančních služeb vždy provádíme kon-

trolu podle regulačních požadavků v souvislosti s finanční kriminalitou. Skórovací model na ohodnocení rizika je podobný tomu na ohodnocení klientů.

K dnešnímu dni neregistrujeme žádné externí vyšetřování porušení antikorupčních pravidel.

Za stanovování pravidel proti korupci odpovídá odbor Compliance. V souladu s vysokou pozorností Skupiny SG věnovanou této oblasti jsme zavedli řadu opatření včetně úpravy vnitřních pravidel boje proti korupci, zpřísnění pravidel pro nabízení a přijímání darů a pozvánek zaměstnanci, spuštění databázového nástroje pro zaznamenávání darů a pozvánek a nastavení sledování a kontroly dodržování pravidel. Všichni příslušní manažeři navíc absolvovali osobní školení odboru Compliance.

Odbor Compliance je rovněž pověřen stanovením pravidel pro předcházení úplatkářství. Tato pravidla jsou v souladu s celoskupinovými zásadami SG a jejím protikorupčním kodexem. Příslušný soubor pravidel je průběžně aktualizován a zahrnuje zejména oblasti týkající se oznamování, darů, pohoštění, externích událostí, postupů pro hodnocení třetích stran, pravidel pro sportovní příspěvky, pro charitativní dary, fúze a akvizice a pro lobbování.

V posledních čtyřech letech neregistrujeme žádné doložené případy korupce ani úplatkářství. Neprobíhají žádná externí vyšetřování národními nebo mezinárodními orgány.

## Ovlivňování politiky

Při prosazování zájmů banky u veřejných orgánů (lobbying) se řídíme jasně danými pravidly. Zaměstnanci, kteří vykonávají lobbyingové aktivity, musí dodržovat pravidla a ustanovení týkající se boje proti korupci a ovlivňování, jak je popsáno v Kodexu SG ochrany proti korupci a zneužívání pravomoci veřejného činitele a ve vnitřním předpise KB o lobbyingu. Dále pak musí absolvovat povinné protikorupční školení pro osoby se zvýšeným rizikem korupce a mohou nahlásit jakoukoli situaci, která může představovat porušení vnitřních nebo regulačních pravidel postupem pro whistleblowing.

Zaměstnanci mohou zastupovat názory a stanoviska banky v profesních sdruženích a jiných institucích, jichž je členem (např. Česká bankovní asociace). Pokud náš zaměstnanec zahájí jednání s veřejným/státním zástupcem, musí v takovém případě jednat jako zástupce profesního sdružení. Názory našich zaměstnanců se v zásadě považují za názory sdružení, a nikoli banky, proto nepovažujeme působení v profesních sdruženích za činnost lobbyingu.

Příspěvky na politické kampaně nebo organizace nebo jiné skupiny, jejichž úlohou je ovlivňovat politické kampaně nebo veřejnou správu či legislativu, jsou našimi vnitřními předpisy v KB zakázány. Přísně dodržujeme kurz politické neutrality a zdržujeme se podpory jakýchkoli politických organizací nebo aktivit prostřednictvím darů nebo dotací, a to i tam, kde to právní předpisy dovolují.

## Striktně netolerujeme žádný projev podvodného jednání, korupci, porušování pravidel hospodářské soutěže, diskriminaci ani obtěžování v jakékoli formě.

Jediné příspěvky – ve formě standardních členských poplatků – byly v roce 2020 poskytnuty odvětvovým nebo obchodním sdružením (např. České bankovní asociaci).

## Whistleblowing

Zaměstnanci jsou vyzýváni, aby se vyhnuli porušení jakýchkoli regulačních nebo etických pravidel a aby případná porušení oznámili, pokud k nim dojde. Pravidla máme stanovena ve vysvětlivkách k etickému kodexu. Zaměstnance o této možnosti informujeme během uvítacího školení, průběžného e-learningu a prostřednictvím intranetu. Také jim zaručujeme maximální anonymitu a garantujeme jim, že proti nim nebudou přijata žádná odvetná opatření.

Zaměstnanci mohou uplatnit své právo oznámit podezření na porušení pravidel (whistleblowing) přímo prostřednictvím interních kontaktů v bance nebo prostřednictvím SG. V rámci KB může být právo na oznámení uplatněno jakýmkoli způsobem, ať už písemně, e-mailem či ústně (telefonem nebo rozhovorem) atd. Zaměstnanci mohou uplatnit právo na oznámení prostřednictvím svého přímého nadřízeného nebo odboru Compliance. Dále zaměstnancům nabízíme možnost ohlášení pomocí anonymního formuláře (<https://report.whistleb.com/cs/societegenerale>).

SG neustále zlepšuje proces whistleblowingu. V roce 2020 SG aktualizovala operační postupy na prověřování podnětů. Způsoby prověřování byly zapracovány ve vnitřním předpisu.

## Školení zaměstnanců

Jak už bylo uvedeno, v KB existuje propracovaný systém vzdělávání zaměstnanců. Podle pracovní náplně jsou zaměstnancům určena povinná školení. Tato školení jsou

## Závazky k externím iniciativám Société Générale / Komerční banky

Závazek/iniciativa	Rok závazku	Popis	Zapojení KB
<b>ZÁSADY EQUATOR PRINCIPLES</b> (EP)	2007	Rámec dobrovolných environmentálních a sociálních norem, které se účastnické banky dobrovolně zavázaly dodržovat při financování větších infrastrukturních a průmyslových projektů.	KB uplatňuje od roku 2020 zavedením procesu ESRM. Kritéria EP jsou v KB součástí pokynů k ESRM.
<b>SEKTOROVÉ ENVIRONMENTÁLNÍ A SOCIÁLNÍ POLITIKY</b>	2011	Specifické sektorové environmentální a sociální standardy pro 12 citlivých sektorů (energetika, zbrojařství, těžba, jaderný průmysl, ropa a plyn, lesnictví atd.), včetně vylučovacích kritérií, minimálních environmentálních a sociálních standardů klienta a požadavků na environmentální a sociální hodnocení.	Všechny environmentální a sociální sektorové politiky jsou platné pro úvěrování od KB (především pro korporátní klienty) od okamžiku zveřejnění. Politiky jsou veřejně dostupné.
<b>COP 21</b> (Konference OSN o klimatické změně – Pařížská dohoda)	2015	Jedná se o 21. konferenci smluvních stran Rámcové úmluvy OSN o změně klimatu z roku 1992 (UNFCCC). Konference dojednala Pařížskou dohodu, celosvětovou dohodu o zmírňování klimatických změn. SG na základě závěrů konference stanovila vlastní klimatické závazky ke splnění cílů Pařížské dohody.	Zásady omezování globálního oteplování jsou součástí sektorových environmentálních a sociálních politik SG a pro KB platí v plném rozsahu.
<b>KLIMATICKÉ ZÁVAZKY SKUPINY SG</b>	2019	SG se zavázala přispět k omezení klimatických změny a <b>úplně ustoupit od financování aktivit v sektoru energetického uhlí do roku 2030</b> (v případě firem z Evropské unie a členských zemí OECD) a do roku 2040 u firem z ostatních zemí. Závazek je realizován prostřednictvím Politiky SG pro energetické uhlí a Politiky tepelné energetiky. SG si také stanovila jako střednědobý <b>cíl omezit svoji expozici v sektoru těžby ropy a plynu do roku 2025 o 10%</b> .	Závazek ukončení financování firem spojených se sektorem uhlí je realizován prostřednictvím pravidel specifikovaných v sektorové Politice SG pro energetické uhlí a Politice tepelné energetiky. Závazek snížení expozice v sektoru těžby ropy a plynu bude zapracován do aktualizované podoby sektorové politiky pro ropu a plyn v roce 2021.
<b>ZÁVAZEK Z KATOVIC</b> (metodika Pařížské dohody)	2018	Na konferenci COP24 v Katovicích v roce 2018 se pět mezinárodních bank – BBVA, BNP Paribas, ING, Société Générale a Standard Chartered – veřejně zavázalo vypracovat metodiku na základě otevřených zdrojů pro postupné sladování svých úvěrových portfolií s cíli Pařížské dohody.	Zásady uvedení úvěrového portfolia banky do souladu s cílem omezit globální oteplování na méně než 2 stupně Celsia jsou zahrnuty do standardů sektorových environmentálních a sociálních politik a pro KB platí v plném rozsahu.
<b>CHARTA ODPOVĚDNÝCH NÁKUPŮ</b>	2018	Společná iniciativa francouzských společností ze sektoru bankovníctví a pojišťovnictví, která usiluje o zapojení dodavatelů do realizace opatření due diligence jako součásti jejich politiky společenské odpovědnosti (CSR).	Prostřednictvím SG se také hlásíme k závazkům vyplývajícím ze smluv, ke kterým SG přistoupila.
<b>ZVEŘEJŇOVÁNÍ INFORMACÍ SOUVISEJÍCÍCH SE ZMĚNOU KLIMATU – TCFD</b> (Pracovní skupina pro zveřejňování finančních informací v souvislosti se změnou klimatu)	2019	Pokyny a doporučení pro zveřejňování finančních informací souvisejících se změnou klimatu vypracované Pracovní skupinou (31 členů z řad soukromých i státních subjektů v rámci skupiny G20). Poskytuje rámec pro firmy a jiné subjekty pro efektivnější zveřejňování finančních informací souvisejících s klimatem pomocí existujících mechanismů zveřejňování. Každý rok TCFD vydává zprávu o situaci, kde popisuje, jak firmy splňují doporučení TCFD pro zveřejňování.	SG vydává zprávy související se změnou klimatu podle pokynů TCFD za celou Skupinu SG (včetně KB).

Závazek/iniciativa	Rok závazku	Popis	Zapojení KB
<b>ZÁSADY POSEIDON PRINCIPLES, KOALICE NULOVÉHO UHLÍKU</b>	2019	Zásady Poseidon Principles jsou rámcem pro finanční instituce pro posuzování a zveřejňování informací o portfoliu financování námořní přepravy. Podporuje nízkouhlíkovou budoucnost globálního sektoru námořní přepravy zahrnutím klimatických faktorů do rozhodování o bankovním portfoliu a úvěrování. Je v souladu s cílem Mezinárodní námořní organizace (IMO) snížit emise skleníkových plynů v námořním sektoru nejméně o 50 % do roku 2050.  SG patří mezi zakládající členy.	Oblast námořní dopravy není relevantní pro portfolio KB.
<b>ZÁSADY ODPOVĚDNÉHO BANKOVNICTVÍ, KOLEKTIVNÍ ZÁVAZEK K BOJI PROTI KLIMATICKÉ ZMĚNĚ</b>	2019	Zásady udržitelného bankovníctví je rámec zajišťující, že strategie a postupy signatářských bank jsou v souladu s cíli udržitelného rozvoje OSN a Pařížskou dohodou. Těchto šest zásad vychází ze silného implementačního rámce, který jasně definuje rozdělení odpovědnosti a vyžaduje, aby každá banka stanovila a zveřejnila ambiciózní cíle a usilovala o jejich naplnění. SG patří mezi zakládající signatáře a hlavní členy definující tyto zásady.	Hlavní cíle Zásad jsou součástí procesu ESRM v KB od roku 2020.
<b>CHARTA ODPOVĚDNÉHO IT</b>	2019	Charta udržitelného IT je dobrovolný závazek vypracovaný francouzským Ústavem pro odpovědné IT (Institut du Numérique Responsable), jehož cílem je omezit environmentální dopady digitálních technologií, sdílet nejlepší odpovědné, etické a inkluzivní praxe a podporovat vytváření nových hodnot. SG je zakládajícím členem Charty.	Prostřednictvím SG se také hlásíme k závazkům vyplývajícím ze smluv, ke kterým SG přistoupila.
<b>ZÁSADY OSN PRO CFO</b>	2020	Iniciativa pod záštitou OSN v rámci Global Compact, která definuje hlavní zásady a osvědčené postupy pro podnikové finance a investiční příležitosti v souladu s cíli udržitelného rozvoje. Zásady pro CFO doplňují deset zásad Global Compact OSN a podporují firmy na jejich cestě k udržitelnému rozvoji.  SG byla první komerční bankou, která podepsala Zásady pro finanční ředitele podle cílů udržitelného rozvoje.	Cíle udržitelného rozvoje jsou v zásadě částečně zahrnuty do korporátního financování v procesu ESRM a budou dále posíleny zeleným financováním ze strany KB.
<b>REFERENCE PODLE SCÉNÁŘE UDRŽITELNÉHO ROZVOJE MEZINÁRODNÍ AGENTURY PRO ENERGIÍ (IEA)</b>	2020	Scénář udržitelného rozvoje Mezinárodní agentury pro energii nastiňuje transformaci globálního energetického systému pro splnění tří hlavních cílů udržitelného rozvoje současně. Scénář definuje plán politiky čisté energie a investic, aby světový energetický systém byl schopen dosáhnout tří zásadních cílů udržitelného rozvoje souvisejících s energií, včetně Pařížské dohody, přístupu k energii a cílů kvality ovzduší.  SG stanovila nový cíl pro uvedení svého portfolia v oblasti ropy a plynu do souladu se scénářem IEA a urychlení své strategie odklonu od uhlí.	Nový cíl SG je zapracováván do odpovídajících sektorových environmentálních a sociálních politik a po oficiálním zveřejnění (v průběhu roku 2021) bude platný v plném rozsahu pro KB.



povinná pro všechny zaměstnance a vybraná školení pouze pro určitou cílovou skupinu zaměstnanců.

Všichni zaměstnanci absolvují následující školení: bezpečnost práce, požární ochrana, compliance a Etický kodex, kultura řízení rizik, bezpečnostní povědomí, reputační riziko, e-starting, vnitřní předpisy, opatření proti korupci, prevence praní špinavých peněz a daňová transparentnost včetně FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act).

Podle specializace a pracovního zaměření zaměstnanci absolvují certifikace, dále pak školení zaměřující se na různou regulaci či speciální školení pro manažery a vedoucí. Školení probíhá hned na začátku pracovního vztahu a poté je pravidelně opakováno. Některá školení jsou vytvořena na míru určitým zaměstnancům a opakována častěji. Školení se nepředělují v případě mateřské dovolené nebo dlouhodobé pracovní nepřítomnosti. Splnění veškerých povinných školení je přísně sledováno. Zaměstnanec je každý měsíc automaticky upozorňován na nesplnění.

V souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady EU o zveřejňování informací souvisejících s udržitelností v odvětví finančních služeb (SFDR) se v Komerční bance připravujeme na zveřejnění konkrétních informací o svém přístupu k začleňování rizik týkajících se udržitelnosti a zohledňování nepříznivých dopadů na udržitelnost.

Systém řízení environmentálních a společenských rizik (ESRM) zohledňuje hledisko ochrany životního prostředí a společenských dopadů při poskytování finanční podnikovým klientům. Implementace tohoto systému je předpokladem pro dlouhodobě úspěšný rozvoj našeho podnikání a souvisí rovněž se závazky Skupiny SG. V roce 2007 se Skupina SG zavázala k přijetí Equator Principles, dobrovolného rámce pravidel pro hodnocení environmentálních a sociálních rizik při financování projektů. Skupina SG je také zakládajícím členem United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) – finanční iniciativy Programu Organizace spojených národů pro životní prostředí. V roce 2019 se SG stala signatářem tzv. Principů odpovědného bankovníctví, čímž se zavázala ve všech svých činnostech zvažovat zásady udržitelného bankovníctví, včetně přijetí vlastních cílů na podporu Pařížské dohody o klimatu.

V KB plně respektujeme obchodní omezení týkající se poskytování bankovních služeb a produktů pro obchodování se zbraněmi, střelivem nebo jiným zbožím a technologiemi, které tvoří vojenský materiál. Tato omezení se vztahují také na jednotlivé soukromé nebo státní subjekty nebo obchodní skupiny, jejichž činnosti jsou v rámci zbrojního průmyslu považovány za netransparentní.

V oblasti environmentální a sociální odpovědnosti se řídíme také specifickými sektorovými pravidly finanční skupiny SG, která upravují poskytování finančních produktů v oblastech, které mohou mít zásadní dopad na přírodní nebo sociální prostředí. Tato specifická odvětvová pravidla se vztahují na takové oblasti, jako jsou palmový olej; lesnic-

tví a lesní produkty; ropa a plyn; alternativní kapalná a plyná paliva; zemědělství, rybolov a potraviny; civilní jaderná energie; přepravy a vodní energie; lodní doprava; tepelná energie; obrana; tepelné uhlí; biologická rozmanitost; těžba.

V roce 2020 jsme dále rozvíjeli závazky Skupiny SG snížit expozici vůči uhlí v souladu s jejím cílem přispět k boji proti změně klimatu.

**„Veřejný závazek SG ukončit financování uhelného sektoru a uhelné energetiky do roku 2030 v zemích EU a OECD a do roku 2040 v ostatních zemích, kde Skupina SG působí, byl pro praktickou implementaci zapracován do dvou sektorových politik SG – Politiky energetického uhlí (Thermal Coal Policy) z roku 2020 a Politiky tepelné energetiky (Thermal Power Policy) z roku 2020. Tyto politiky už od chvíle svého vydání omezují poskytování nového financování klientům, většina jejichž příjmů je spojena s uhelným sektorem. Od roku 2022 Skupina SG nebude poskytovat nové aktivní finanční produkty a služby žádnému korporátnímu klientovi, který bude částečně ve spojení se sektorem uhlí nebo uhelné energetiky a nebude mít jasně deklarovaný plán ukončení činností spojených s uhlím nejpozději do roku 2030.“**

### **Prevence kriminality, opatření proti praní peněz (AML), financování terorismu a obcházení mezinárodních sankcí**

Vynakládáme maximální úsilí, abychom zabránili zneužití našich služeb pro jakékoli účely se vztahem k legalizaci výnosů z trestné činnosti, financování terorismu nebo obcházení mezinárodních sankcí. Uplatňujeme pravidla, metody a postupy ověřování v souladu s příslušnými právními předpisy, normami a pravidly finanční skupiny SG. Interní systém prevence pravidelně ověřujeme a aktualizujeme. Veškeré informace v této oblasti stále sdílíme se zaměstnanci například formou provozních zpráv a školení, e-learningových kurzů. V KB máme zavedený systém pro sledování všech transakcí a obchodních vztahů. Veřejně dostupné zásady nebo postupy se týkají zejména due diligence klientů, financování terorismu a politicky exponovaných osob (další podrobnosti viz <https://www.kb.cz/cs/o-bance/dokumenty>).

Na našich stránkách uveřejňujeme postupy, které představují naši firemní kulturu v této oblasti:

<https://www.kb.cz/getmedia/7c5bcb7d-2a27-42a-5-8840-1316907e7fba/Identifikace-a-kontrola-klienta.pdf.aspx>

<https://www.kb.cz/getmedia/5e0acf2e-2b8b-45fb-97da-d2a31203a9c6/kb-20200731-zakladni-shrnuti-politiky-proti-prani-spinavych-penez.pdf.aspx>

Velmi přísně v bance dodržujeme interní zásady a postupy týkající se přijímání nových klientů, abychom





zajistili řádnou identifikaci a potřebné informace o klientech (označované jako zásady „poznej svého klienta“ nebo „KYC“), dále pak potřebné informace o dodavatelích (označované jako „KYS“) a potřebné informace o poskytovateli finančních služeb (označované jako „KYP“). Pravidla KYC aplikujeme odpovídajícím způsobem na konkrétní skupiny klientů, včetně (nepodnikajících) fyzických osob, právnických osob a podnikatelů – fyzických osob).

Během roku 2020 jsme prostřednictvím odboru Compliance nad rámec standardního posouzení analyzovali 3 566 obchodních případů nebo žádostí o navázání obchodních vztahů. Z nich bylo doporučeno odmítnout 318. Záznamy se uchovávají po dobu 10 let od ukončení našeho vztahu s klientem. Každoročně provádíme nezávislé hodnocení monitorovacích postupů.

V oblasti prevence praní špinavých peněz a financování terorismu se odbor Compliance v roce 2020 zaměřil na úpravu systému vnitřní kontroly po přijetí novely zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Rovněž vytvořil podmínky pro aktualizaci interních procesů a pravidel v souladu s projektovými programy Skupiny Sociétés Générale.

Proti obcházení mezinárodních sankcí jsme v KB vyvinuli sofistikovaná opatření, včetně každodenní kontroly celého klientského portfolia vůči sankčním seznamům, kontroly všech zahraničních transakcí, zda nedošlo k porušení sankcí, jakož i kontroly produktů a služeb, zejména zahraničního obchodu a vývozu. Všechny tyto transakce kontrolujeme on-line v reálném čase. Kontroly vyžadují hlavně (ale nejen) důkladnou znalost činností daného klienta, důvodů transakce a vztahů s protistranami.

### Ochrana klientských dat

Plně respektujeme ochranu osobních údajů našich klientů a dat, na která se vztahuje bankovní tajemství. Transparentní nakládání s daty a jejich maximální bezpečnost jsou zásadními předpoklady pro splnění daných regulačních povinností a udržování odpovědných obchodních operací a dlouhodobých vztahů s klienty.

Pro všechny subjekty údajů, klienty, zaměstnance a dodavatele máme soubor interních pravidel a zásad zajišťujících ochranu osobních údajů. Veškeré informace

o zpracování osobních údajů jsou popsány v několika dokumentech, dostupných na našich webových stránkách (<https://www.kb.cz/cs/ochrana-osobnich-udaju>) – včetně dvou dokumentů s názvem Data zpracující registr a Informace o zpracování osobních údajů, dostupného na <https://www.kb.cz/getmedia/8899715a-96f8-46a4-bb-02-82c1e95b45c1/Informace-o-zpracovani-osobnich-udaju-pro-klienty-108-cz-pdf.pdf.aspx>.

Klienti a třetí strany, jejichž osobní údaje zpracováváme nebo můžeme zpracovávat, jsou tímto druhým dokumentem informováni o zákonných důvodech pro zpracování osobních údajů a o tom, k jakým účelům jsou využívány, jaké osobní údaje v bance zpracováváme, kde osobní údaje získáváme, kdo jsou zpracovatelé a příjemci osobních údajů, jak dlouho osobní údaje uchováváme, jaká zákonná práva mají klienti při zpracování osobních údajů a jakými právními předpisy se jako banka řídíme při zpracování osobních údajů. Jedná se o informace požadované GDPR. Naši zaměstnanci mají k dispozici obdobný dokument na intranetu.

Naši dodavatelé mají veškeré informace o nakládání s osobními údaji dostupné v doložkách smluv, které obsahují klauzule GDPR a jsou dostupné na <https://www.kb.cz/cs/dodavatele>. Správa GDPR je systematicky definována a nastavována u nás v KB, ale i dceřiných společnostech. Porušení zásad ochrany osobních údajů nezávisle vyhodnocuje pověřenec pro ochranu osobních údajů (DPO), který doporučuje případná nápravná opatření a je zároveň pověřen konzultacemi s Úřadem pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ). Porušení zásad GDPR zaměstnancem banky může mít za následek pracovní postih v podobě např. vytkacího dopisu. Zásady ochrany osobních údajů jsou součástí pravidelného plánu interního auditu. V roce 2020 proběhl audit SG inspekce, který identifikoval nízký počet nálezů s nejnižším stupněm rizikosti.

## Ochrana hospodářské soutěže

Již dříve jsme v KB zavedli vnitřní směrnici o ochraně hospodářské soutěže, založenou na obecných povinnostech stanovených regulačními ustanoveními a na standardech Skupiny SG. Tato regulace popisuje regulační rámec, rizikové oblasti týkající se bankovního sektoru a chování jednotlivých zaměstnanců při jednání s třetími stranami a s regulačním orgánem tak, aby byli zaměstnanci dostatečně informováni o rizicích a metodách, jak jim zabránit. Vybraní zaměstnanci jsou dále interně školeni v této oblasti. Zaměstnanci jednající jménem banky na úrovni České bankovní asociace se rovněž zavazují dodržovat pravidla České bankovní asociace v této oblasti.

V uplynulých čtyřech účetních obdobích jsme neobdrželi žádnou pokutu v souvislosti s porušením pravidel hospodářské soutěže ani nejsme předmětem žádného

## Ve vztazích se svými dodavateli dbáme na respektování právních povinností, na ochranu životního prostředí, sociálních a lidských práv a zásad trvale udržitelného rozvoje.

vyšetřování praktik, které by nebyly v souladu s hospodářskou soutěží.

### 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. Jako vyjádření naší odpovědnosti při řízení rizik implementujeme zásady nákupních procesů společně ve Skupině Société Générale.

Plně využíváme metodiku Know Your Supplier (KYS) pro zjišťování a vyhodnocování informací o dodavatelích a potenciálních dodavatelích s cílem zamezit spolupráci s dodavateli, kteří porušují platná pravidla v oblastech daní, boje proti praní špinavých peněz, financování terorismu, korupce či mohou být zapojeni do jiných nelegálních aktivit. Zpřísnili jsme 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 rámci firemní politiky v oblasti klimatických změn se zaměřujeme na odpovědné nákupy zohledňující environmentální aspekty, tj. omezení spotřeby energií, omezení produkce odpadů a snižování uhlíkové stopy.

K odhalování rizik a předcházení závažnému porušování lidských práv a základních svobod, zdraví a bez-

pečnosti osob a životního prostředí, která vyplývají z naší činnosti a činností našich dodavatelů, jsme za účelem splnění zákonných a regulačních povinností a v souladu s Kodexem chování Skupiny Sociétés Générale zavedli potřebná opatření a při jejich zavádění zapojili také naše dodavatele. Dodavatelé jsou rozděleni do několika kategorií podle senzitivity oblasti, ve které podnikají, a vyhodnocování s ohledem na míru rizika (low, middle, high, very high). Zkoumají se: férové praktiky a etika, přístup k životnímu prostředí, sociální podmínky a lidská práva.

Veškeré závazky a očekávání, které jsme v bance přijali vůči našim dodavatelům ohledně dodržování těchto zásad s ohledem na lidská práva, pracovní podmínky, životní prostředí, etické jednání a boj proti korupci, úplatkům a zneužívání pravomoci, jsou podrobně popsány v Chartě odpovědných nákupů, Kodexu chování Skupiny a Kodexu ochrany proti korupci a zneužívání pravomoci veřejného činitele. Uzavřením smlouvy dodavatelé deklarují respektování závazků a dodržování povinností uvedených v těchto dokumentech. Kodexy a Charta jsou uveřejněny na [www.kb.cz/dodavatele](http://www.kb.cz/dodavatele).

V roce 2020 bylo téměř 75 % dodavatelů, s nimiž jsme spolupracovali, lokálních.

### Podpora finančního a digitálního vzdělávání

Finanční a digitální gramotnost je jednou z důležitých oblastí. Pro nás jako banku je nutné, aby veřejnost znala zdravé principy správy peněz a dlouhodobě se jimi dokázala řídit. Finanční gramotnost je předpokladem zdravé společnosti, která je zároveň konkurenceschopná v globálním měřítku.

A protože víme, že je třeba v této oblasti vzdělávat co nejdříve, našimi cílovými skupinami jsou žáci vyšších ročníků základních škol, studenti středních škol a dále senioři, kteří se často v těchto oblastech neorientují, a dlouhodobě tak spadají do kategorie ohrožených skupin.

V roce 2019 jsme začali spolupracovat s Institutem ekonomického vzdělávání, z pozice generálního partnera jsme začali podporovat jejich Ekonomickou olympiádu. Pod tímto názvem se skrývá 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. Během pandemického roku se soutěž samozřejmě uskutečnila pouze on-line.

Mezinárodní projekt Global Money Week, jehož jsme hlavním partnerem, se v roce 2020 kvůli pandemické situaci neuskutečnil vůbec a byl přesunut do roku 2021. 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 se od roku 2014 již každoročně zapo-

jujeme do projektu realizovaného Českou bankovní asociací pod názvem Bankéři do škol. Projekt je založený na osobních setkáních bankéřů s žáky a studenty základních i středních škol, které v tomto roce opět nemohly být bohužel realizovány. Dlouhodobě podporujeme provoz neziskové organizace Poradna při finanční tísni, která poskytuje poradenství pro lidi v dlužích.

Stáli jsme také za vznikem zcela nového TV formátu edukativní reality-show Cesty z dluhů, vysílané na TV Prima, která se zaměřila na finanční gramotnost, životní styl a způsoby hospodaření v domácnosti.

### Otevřená banka

V létě roku 2020 jsme spustili iniciativu Otevřená banka, která vznikla u nás v KB s cílem zlepšovat informovanost lidí v oblasti financí a bankovníctví a pomáhat jim v nejrůznějších situacích. Témata k diskusi nabízíme všem, kdo mají zájem – bez ohledu na věk nebo to, zda jsou našimi klienty. Chceme veřejnost seznámit s digitalizací bankovníctví a novými bankovními službami, jako je internetové a mobilní bankovníctví.

Ve spolupráci s Poradnou při finanční tísni věnujeme v Otevřené bance pozornost tomu, jak se chovat, pokud kdokoli cítí, že se dostává do finanční tísně.









# 3

## ODPOVĚDNÝ ZAMĚSTNAVATEL

---

Naší strategickou vizí v oblasti lidských zdrojů je vytvářet inspirativní a podporující prostředí, kde lidé chtějí pracovat, být úspěšní a stávají se brand ambasadory značky KB. Spolupráce mezi zaměstnanci se pak opírá o čtyři základní hodnoty neboli principy chování, kterými jsou: týmový duch, inovace, zaujetí a odpovědnost. Ty pak společně tvoří základ firemní kultury, na níž v bance stavíme naši budoucnost, a jsou nedílnou součástí našeho poslání, které vyjadřuje smysl naší existence a to, jak chceme být jako banka vnímáni na trhu.

## Legislativní rámec podnikání

Společnosti Skupiny KB banky dodržují standardní pracovněprávní předpisy účinné v České republice jako členském státu Evropské unie. Další specifická regulační opatření, např. ve vztahu ke vzdělávání nebo odměňování zaměstnanců, stanoví Česká národní banka jako dozorový orgán finančního trhu. V KB rovněž uplatňujeme některá pravidla Société Générale a mezinárodních norem. Plnění všech zákonných norem, vyhlášek a nařízení podléhá pravidelné nebo namátkové kontrole a je-

jich nedodržení může být sankcionováno dle platných předpisů.

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).

## Průměrný přepočtený počet zaměstnanců

2020



2019



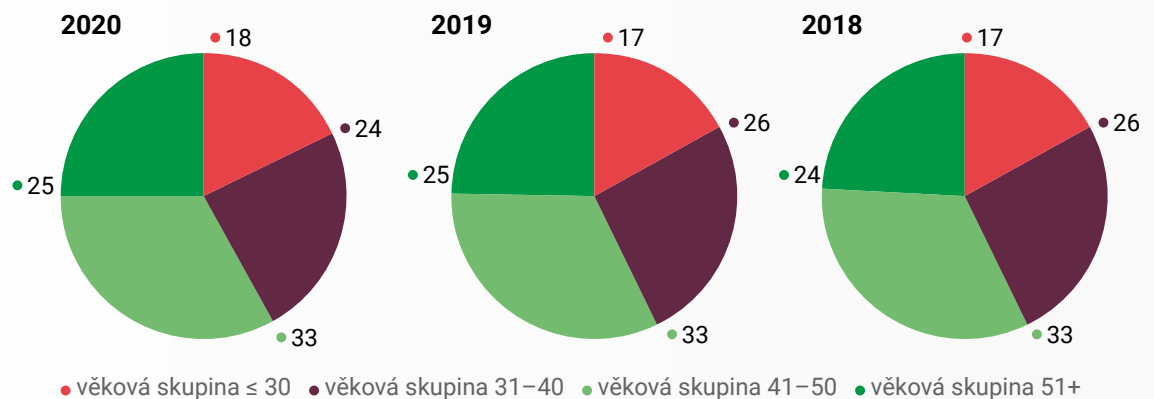
2018



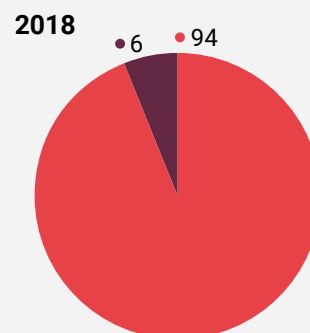
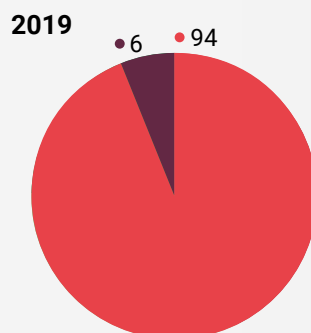
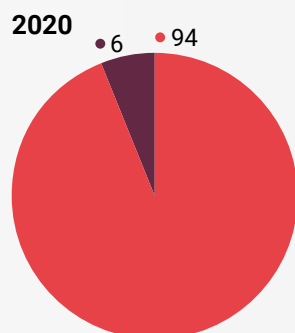
● Skupina KB ● Komerční banka ● z toho v České republice ● z toho na Slovensku ● z toho v centrále ● z toho v obchodní síti

Nárůst počtu zaměstnanců v centrále byl způsoben mj. organizační změnou v retailovém bankovníctví. Část specialistů, kteří byli dříve zařazeni do obchodní sítě, se vyčlenila do samostatného útvaru, který nově evidujeme jako centrálu. Uzavírání poboček v roce 2020 se do výsledných počtů také významně promítlo.

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

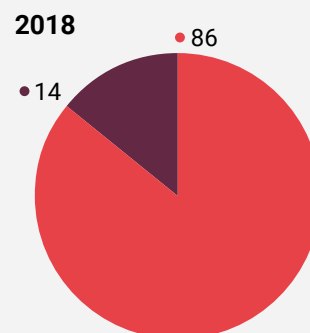
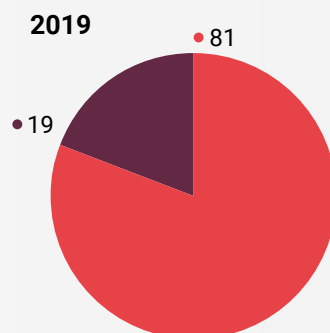
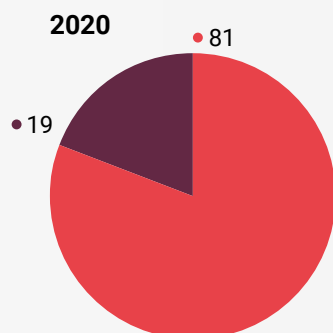


### Zaměstnanci podle typu pracovní smlouvy (%)



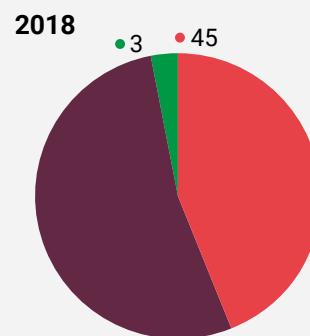
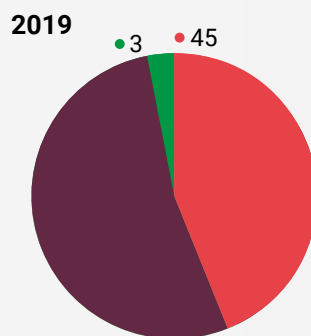
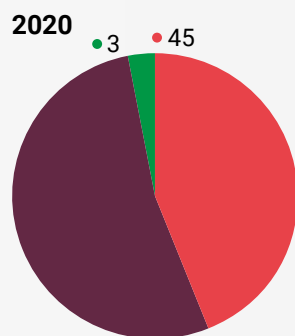
● plný pracovní úvazek ● zkrácený pracovní úvazek

### Zaměstnanci podle doby pracovního poměru (%)



● pracovní poměr na dobu neurčitou ● ostatní pracovní poměry (doby určitá, DPČ, DPP apod.)

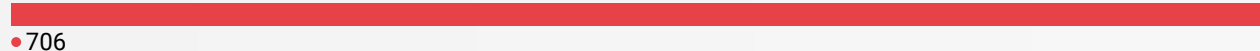
### Kvalifikace zaměstnanců (%)



● vysokoškolské ● středoškolské ● jiné vzdělání

## Počet zaměstnanců na mateřské nebo rodičovské dovolené

**2020**



• 706

**2019**



• 733

**2018**



• 724

## Počet zdravotně postižených zaměstnanců

**2020**



• 135

**2019**



• 146

**2018**



• 151

## Míra nemocnosti (%)

**2020**



• 3,35

**2019**



• 2,89

**2018**

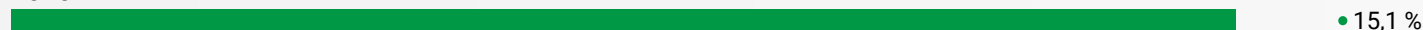


• 2,95

Nárůst nemocnosti v roce 2020 byl způsoben pandemií covidu-19.

## Míra fluktuace

**2020**



• 15,1 %

**2019**



• 15,8 %

**2018**



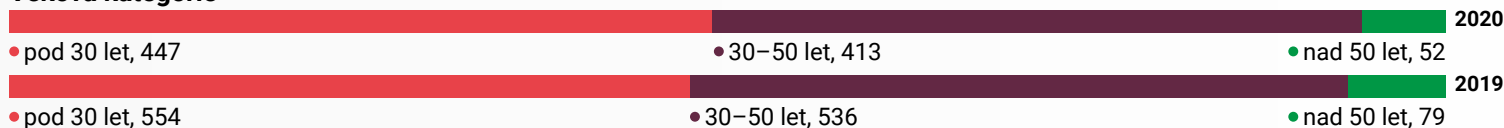
• 16 %

Obrat zaměstnanců v roce 2020 byl celkem 15,1 %. Z toho 6,4 % zaměstnanců ukončilo pracovní poměr dobrovolně, 5,1 % ukončila poměr ze strany KB, 2 % poměrů byla ukončena řízeně (například uplynutím sjednané doby či přesunu v rámci Skupiny KB) a 1,6 % poměrů bylo ukončeno přirozeně (způsobeno například odchodem do důchodu, ze zdravotních důvodů či smrtí zaměstnance).



## Počet nástupů zaměstnanců v roce 2020 (912) a 2019 (1 169)

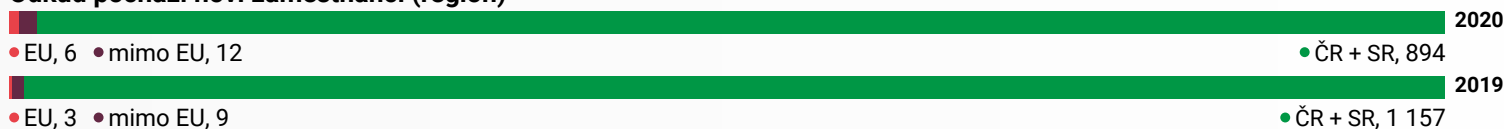
### Věková kategorie



### Pohlaví



### Odkud pochází noví zaměstnanci (region)



## Počet odchodů zaměstnanců v roce 2020 (1 191) a 2019 (1 269)

### Věková kategorie



### Pohlaví



### Odkud pochází odcházející zaměstnanci (region)



Pozn.: Data k počtu nástupů a odchodů zaměstnanců v této struktuře byla poprvé vypočtena za rok 2019.

## 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. Pravidelně organizujeme prověrky této oblasti a proškolení zaměstnanců, o čemž vedeme prokazatelnou evidenci.

Školení zaměstnanců probíhá formou e-learningu, a to jednou za dva roky. Obsahem školení jsou informace o právech a povinnostech v oblasti BOZP a PO, které vycházejí z legislativy, dále jsou zaměstnanci seznámeni s rizikovými faktory na pracovišti a na závěr probíhá proškolení týkající se přímo specifík daného pracoviště, jako je způsob evakuace, rozmístění hasicích přístrojů, hlavních vypínačů, uzávěrů a lékárníček. Školení PO a BOZP absolvují povinně zaměstnanci v hlavním pracovním poměru, včetně zaměstnanců na dohodu o pracovní činnosti a dohodu o provedení práce. Pokud se vyskytne riziko, které by bezprostředně a závažným způsobem mohlo ohrozit zdraví zaměstnance, má zaměstnanec právo výkon práce odmítnout, a to bez jakýchkoli sankcí za nesplnění úkolu.

Kontrolu aktuálnosti vyskytujících se rizikových faktorů na pracovišti provádí vedoucí zaměstnanec, což je jeho zákonná povinnost. Nadřízená kontrolní činnost v této oblasti je prováděna inspektoráty práce, Odborovým svazem pracovníků peněžnictví a pojišťovnictví a také krajskou hygienickou stanicí. Za systém BOZP a PO u nás v bance odpovídá na základě plné moci gestor BOZP a PO, který je naším zaměstnancem. Ten metodicky řídí dodavatele služeb BOZP a PO, který pro KB zajišťuje plnění legislativních požadavků v těchto oblastech. Za posledních 5 let neshledal Odborový svaz pracovníků peněžnictví a pojišťovnictví žádné zásadní nedostatky, které by nebylo možné v krátké době odstranit.

Kontroly ze strany zaměstnanců probíhají prostřednictvím Odborové organizace KB (OO). Úloha, práva a povinnosti Odborové organizace KB jsou dány zákoníkem práce. OO je seznámena s ročním plánem prověrek BOZP a její zástupci mají právo se zúčastnit. Pravidelné kontroly plnění povinností v pobočkách KB provádějí zástupci OO. V systému jsou založeny protokoly o kontrolách BOZP, 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 a sjednána náprava.

V případě, že se zaměstnanec stane pracovní úraz, je povinen to nahlásit svému vedoucímu zaměstnanci. Záznam o úrazu vypracovávají vedoucí zaměstnanci ve spolupráci s gestorem BOZP a odborně způsobilou osobou, která následně na základě vážnosti úrazu 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 2020 jsme v KB zaznamenali 5 pracovních úrazů a žádný případ nemoci z povolání.

Jako zaměstnavatel zajišťujeme pracovnílékařské služby prostřednictvím společnosti TeamPrevent-Santé, s.r.o. Zaměstnanci absolvují vstupní lékařskou prohlídku, pravidelnou periodickou prohlídku v intervalu dle věkové skupiny a rizikové kategorie vykonávané profese; dle posouzení zaměstnance či zaměstnavatele může být vyžádána i mimořádná prohlídka. Pracovnílékařská péče se vztahuje na všechny zaměstnance v hlavním pracovním poměru a vyhodnocení rizikovosti profese probíhá při vzniku každého pracovního místa. Podle zdravotních rizik souvisejících s každou pracovní pozicí jsou zaměstnanci zařazeni do první, nebo druhé rizikové kategorie práce.

Dále spolupracujeme se společností SALUBRA s.r.o., která pravidelně kontroluje všechna naše pracoviště, aby odpovídala zdravotním a hygienickým standardům.

Při modernizaci prostředí v našich pobočkách respektujeme požadavky na bezpečnost a ochranu zdraví, usilujeme o vylepšení sociálního prostředí i účelné zavedení nejmodernějších technologií.

V Kolektivní smlouvě a Pracovním řádu máme stanovenou pracovní dobu, přestávku na jídlo a oddech, práci přesčas a další povinné náležitosti. Všechny parametry jsou v souladu s legislativou České republiky. Na dodržování veškerých povinností dohlížejí vedoucí pracovníci jednotlivých útvarů. Pokud to umožňují provozní podmínky, mohou zaměstnanci dobrovolně využít možnosti práce v režimu home office, tedy vykonávat práci z domácího pracoviště.

Práci přesčas je možné nařídit jen ve výjimečných případech, jde-li o vážné provozní důvody, a to vždy po dohodě se zaměstnancem. Všechny legislativní podmínky důsledně dodržujeme a vše máme řádně zdokumentováno. Vedení KB dostává pravidelný report s přesčasovou prací a na celý proces je zavedena pravidelná kontrola, jejíž výsledky jsou řádně zaznamenány.

V souladu se základními právními normami, zejména v souladu se zákoníkem práce, jsme nastavili pravidla pro dodržování pracovních povinností zaměstnanců a postupy v případě jejich porušení. Současně jsme upřesnili oblasti a detailnější požadavky specifické pro jednotlivé okruhy našich zaměstnanců, a to ve vnitřních předpisech, zejména v Etickém kodexu a Pracovním řádu. Souhrn zákonných pravidel a vnitřních předpisů tvoří rámec pro jejich případné vymáhání v případě porušení povinností zaměstnanců vyplývajících z pracovníprávních vztahů, pro proces řešení a evidenci.

V Kolektivní smlouvě deklarujeme výši minimální mzdy nad rámec stanoveného zákonného minima.

## Opatření a podpora zaměstnanců v době pandemie

V době pandemie jsme přijali taková opatření, aby maximálně ochránila zdraví našich zaměstnanců, zejména pak těch

nejohroženějších, jako jsou chronicky nemocní, těhotné ženy, samoživitelé anebo zaměstnanci starší 60 let.

Naše zaměstnance jsme podpořili těmito opatřeními:

- Distribucí roušek a respirátorů v rámci celé banky, zejména pak v pobočkové síti.
- Vybavením všech pracovišť dezinfekčními prostředky a poboček navíc ochrannými plexiskly.
- Pravidelnou a důkladnou dezinfekcí prostor, kde se pohyboval nakažený zaměstnanec/klient.
- Bezpečnostními opatřeními v jídelnách, zasedacích místnostech anebo výtazích (systém rotací, rozestupy, maximální počty osob).
- Sjednocením a zkrácením otevírací doby poboček.
- Pravidelnou a transparentní komunikací představenstva a výkonného ředitele pro Lidské zdroje.
- Rozšířením zaměstnanecké informační linky o témata související s problematikou covidu-19.
- Zavedením Poradenského programu, jehož součástí je specializovaná poradna zaměřená přímo na covid-19.
- Zavedením rotací na pracovištích.
- Zavedením práce z domova všude tam, kde to umožňují provozní podmínky, včetně zajištění s tím souvisejícího technického vybavení pro zaměstnance.
- Podpořením ohrožených skupin zaměstnanců (chronicky nemocní, těhotné ženy, samoživitelé anebo zaměstnanci starší 60 let) možností uplatnit překážky na straně zaměstnavatele s plnou náhradou mzdy.
- Spuštěním on-line portálu Studovna 24/7, který nabízí webináře a on-line školení zaměřené na práci z domova.
- Převedením všech školení do on-line podoby.
- Spuštěním antigenního testování pro zaměstnance přímo v prostorách naší banky.

## Zdraví zaměstnanců

Již několik let se systematicky věnujeme péči o zdraví našich zaměstnanců. V roce 2020 však byla realizace souvisejících aktivit ovlivněna pandemií. Většina z nich byla v průběhu roku převedena do on-line podoby a například Dny zdraví, konané pravidelně v předchozích letech, byly zrušeny.

Pozornost věnujeme fyzickému i duševnímu zdraví našich zaměstnanců, a proto jsme počátkem roku otevřeli novou tělocvičnu v budově v pražských Stodůlkách, kde mohli zaměstnanci využívat skupinové lekce jógy anebo TRX. V rámci programu Mojevitalita.cz, jenž podporuje zdravý životní styl, jsme publikovali nové e-learningové kurzy na témata smart office, home office nebo koronavirová situace. Během celého roku probíhala řada on-line odborných workshopů a webinářů věnovaných zdravé stravě a mindfulness. Formou příspěvku prostřednictvím benefičního systému jsme podpořili sportovní aktivity zaměstnanců anebo nákup produktů pro zdravý životní styl. Rovněž jsme zavedli nový Poradenský program,

ktej pomáhá zaměstnancům v oblasti psychologického, právního a tzv. COVID poradenství. V roce 2020 bohužel došlo k omezení poskytování dalších služeb, jako byly masáže v zařízení banky, společná cvičení v KB Stodůlky, podpora sportovních spolků nebo Multisportkarta. Rozšířené zaměstnanecké benefity poskytujeme pro osoby se zdravotním znevýhodněním (3 000 bodů v Cafeterii, 1 den pracovního volna s náhradou mzdy za čtvrtletí navíc atd.).

## Podpora zaměstnanců v těžké životní situaci

U nás v KB respektujeme veškerá lidská a sociální práva zaměstnanců a dlouhodobě vycházíme vstřícně těm, kteří se ocitnou v těžké životní situaci. Podporu realizujeme 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.). Každou situaci posuzujeme a řešíme individuálně. Podpora zaměstnanců ve složité životní situaci je zakotvena v Kolektivní smlouvě a příslušných prováděcích předpisech. Čerpání finanční výpomoci od nás jako zaměstnavatele evidujeme. Rodičům, kteří se vrací dříve z rodičovské/mateřské dovolené, poskytujeme finanční příspěvek nad rámec zákona.

## Zjišťování spokojenosti zaměstnanců

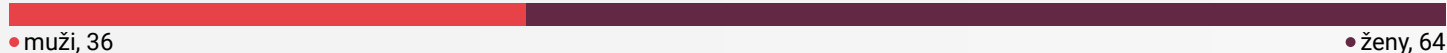
Péče o zaměstnance patří k prioritám řízení lidských zdrojů a našeho vrcholového vedení. Pravidelně zjišťujeme názory, spokojenost a angažovanost zaměstnanců a přijímáme následná opatření. Angažovanost zaměstnanců sledujeme formou Zaměstnaneckého barometru SG, který se vyhledává v celé Skupině Société Générale a provádí jej nezávislá výzkumná agentura. Barometr zkoumá 10 kategorií ukazatelů pokrývajících oblast spokojenosti, motivace, doporučení, důvěry a strategie včetně celkového směřování Skupiny SG. Náš vlastní průzkum KB Puls zjišťuje názory v oblastech efektivní týmové spolupráce, smyslu a důležitosti, motivace, uznání a leadershipu.

Skóre angažovanosti v rámci celoskupinového průzkumu SG Corporate Pulse (10 otázek), který v roce 2020 s ohledem na celosvětovou pandemickou situaci nahradil SG Zaměstnanecký barometr, dosáhlo úrovně 72 %. Mezi cíle našeho transformačního programu KB Change do roku 2020 patřil i nárůst zaměstnanecké angažovanosti, vyjádřený nárůstem kompozitního indexu sledovaného v rámci průzkumu KB Puls (5 otázek), ze 72 % na 80 %. Tento cíl se nám podařilo v roce 2020 splnit. Obou průzkumů se v roce 2020 zúčastnila nadpoloviční většina zaměstnanců.

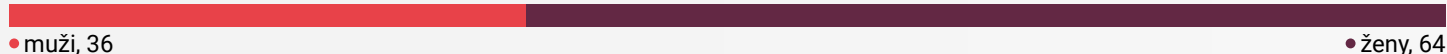
Na úrovni celé Skupiny SG se v roce 2020 uskutečnila série krátkých průzkumů monitorujících primárně vnímání aktuální situace ze strany zaměstnanců, spojené s karanténními opatřeními proti šíření covidu-19. Zaměstnanci měli možnost se vyjadřovat ke svému aktuálnímu naladění, zda

## Podíl mužů a žen v KB (%)

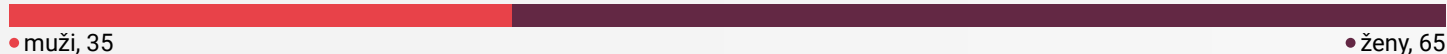
2020



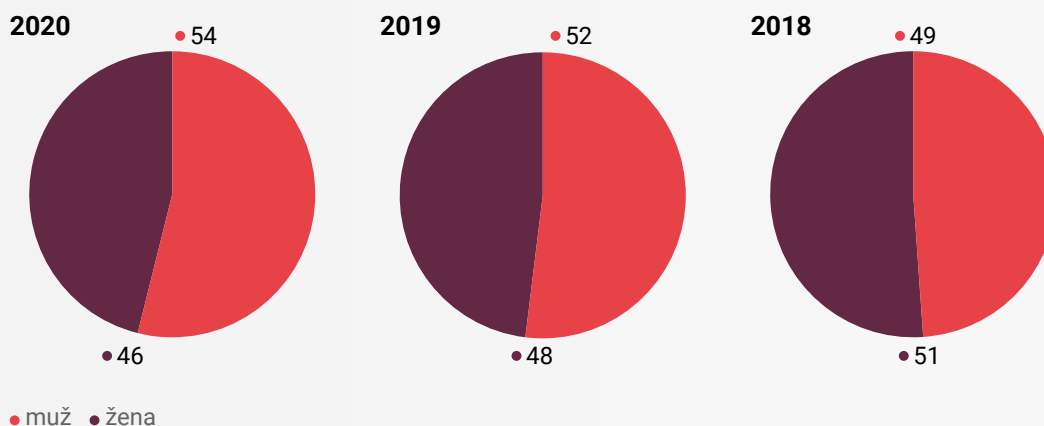
2019



2018



## 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. S tímto také souvisí uzavírání poboček v roce 2020, kde je větší podíl žen v manažerských pozicích.

mají k dispozici dostatek informací, pocítují dostatečnou podporu jak ze strany kolegů, tak managementu, jaké je jejich vnímání práce z domova jak z pohledu organizace práce, tak z osobního hlediska. I přes velmi náročné období dosahovaly všechny tyto ukazatele pro Českou republiku nadprůměrných hodnot, což se promítlo i v nárůstu celkového skóre angažovanosti sledovaného jak na úrovni SG, tak KB.

### Právo na informace a sociální vyjednávání

Informace určené zaměstnancům Skupiny otevřeně sdílíme mnoha způsoby. Primárním zdrojem informací je pro každého zaměstnance jeho nadřízený. Další informace může získat na intranetu KB v rámci sekce Zaměstnanec. Zde najde veškeré potřebné a aktuální informace z oblasti HR. V případě potřeby se také může obracet na speciální zaměstna-

neckou linku Moje HR, ať už telefonicky, nebo e-mailem. Na dotazy nováčků pak odpovídá chatbot KUBA. V neposlední řadě může každý zaměstnanec požádat o informaci svého HR Business Partnera nebo konzultanta.

Právo na informace je zakotveno v Kolektivní smlouvě, jež je uzavřena na období 2017–2021. Výsledky našeho vyjednávání s odborovou organizací jsou zveřejňovány všem zaměstnancům, včetně plného znění Kolektivní smlouvy. Výhody z Kolektivní smlouvy plynou všem zaměstnancům, včetně odborově neorganizovaných.

V KB uplatňujeme kolektivní vyjednávání. Na základě Dohody o součinnosti, vztazích a delegaci pravomocí je podnikový výbor odborové organizace Komerční banky zmocněn jednotlivými základními odborovými organizacemi kolektivně vyjednávat. Lhůty pro předložení významných změn upravují Pravidla vzájemné součinnosti mezi vedením KB a Podnikovým výborem odborové organizace KB.



## 1. + 2. řídicí úroveň

### Pohlaví (%)



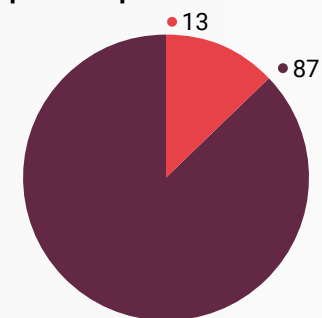
### Věková kategorie (%)



## Všichni zaměstnanci

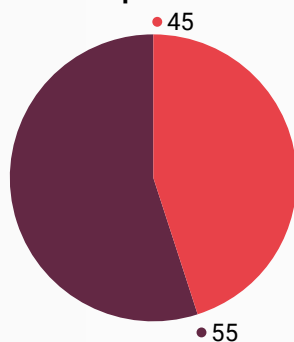
### Pohlaví (%)

#### Administrátoři/podpůrné pracovní pozice

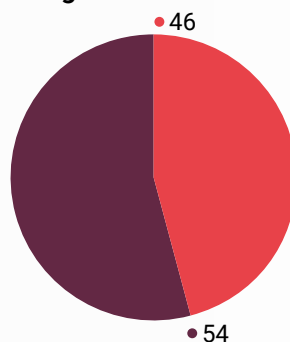


• muž • žena

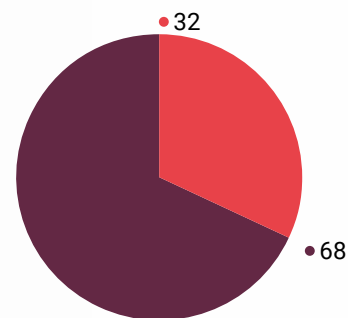
#### Kreativní specialisté



#### Management



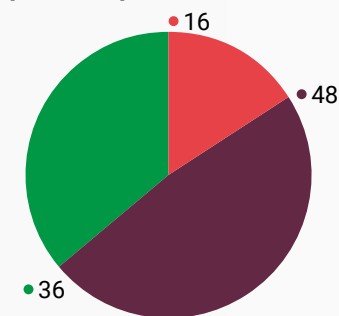
#### Obchodní síť



Pozn.: U těchto výpočtů byly použity jiné postupy než u předchozích.

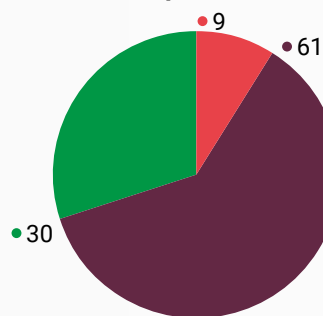
### Věková kategorie (%)

#### Administrátoři/podpůrné pracovní pozice

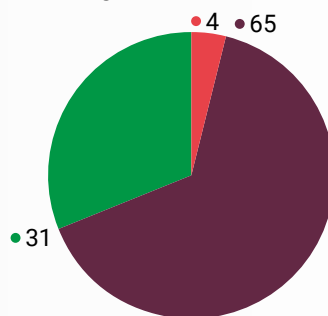


• pod 30 let • 30–50 let • nad 50 let

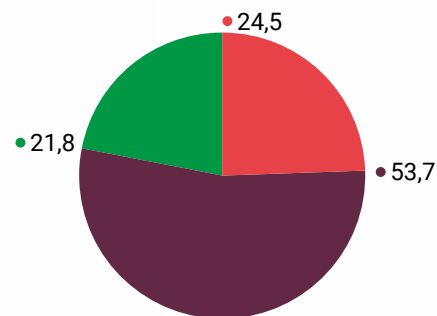
#### Kreativní specialisté



#### Management



#### Obchodní síť



Standardní lhůta pro sdělení připomínek k předloženým rozhodným návrhům činí dle tohoto předpisu 15 dní. Do odborové organizace může vstoupit jakýkoli zaměstnanec.

Právo našich zaměstnanců na sociální vyjednávání je zajištěno Odborovou organizací KB, s jejímiž zástupci jsme v pravidelném kontaktu. Kolektivní vyjednávání se zástupci odborové organizace probíhá každý rok.

V souladu se zákoníkem práce a Kolektivní smlouvou umožňujeme všem zaměstnancům být odborově organizováni. V roce 2020 v KB působilo 32 základních organizací Odborové organizace Komerční banky.

## Diverzita v KB

Naší dlouhodobou strategickou vizí v oblasti HR je vytvářet se zaměstnanci profesionální vztah založený na důvěře, respektu, vzájemné komunikaci, dodržování rovných příležitostí a nabídce zajímavého profesního a kariérního růstu. V našich týmech podporujeme diverzitu, protože rozdílnost vnímáme jako pozitivní hodnotu a silnou stránku každého jednotlivce. Princip rovného zacházení máme zakotvený v základních dokumentech KB, např. v Etickém kodexu, v Pracovním řádu nebo v Principech odměňování.

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

Soustředěním se na principy rozmanitosti a začlenění usilujeme o rozvoj firemní kultury, v níž se každý zaměstnanec bude cítit dobře a příjemně bez ohledu na věk, zdravotní postižení, etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, politické smýšlení, náboženství, členství v odborech, menšinové členství nebo na jakoukoli jinou vlastnost či prvek charakteru, který by mohl být předmětem diskriminace.

V září 2020 jsme se stali zlatým ambasadorem české Charty diverzity – projektu zastřešeného Evropskou komisí, který probíhá ve více než 20 zemích. Čtyři klíčové pojmy, které Chartou rezonují, jsou diverzita, inkluze, flexibilita a solidarita. Signatáři Charty vidí dlouhodobý úspěch podnikání v lidech, a především v jejich schopnostech a kvalifikaci. Snaží se proto vytvářet takové pracovní prostředí, ve kterém se každý může co nejlépe realizovat a rozvíjet, a to bez ohledu na pohlaví, rasu, barvu pleti, etnický původ, národnost, náboženství, věk, sexuální orientaci, zdravotní stav nebo světový názor. Podpisem Charty diverzity jsme se stali členem silného uskupení firem, které aktivně otevírají a přispívají k řešení celospolečenských témat, a současně jsme se zavázali k důslednému uplatňování jejich principů v rámci celkové strategie a fungování banky.

Specifickou pozornost věnujeme zaměstnancům na mateřské a rodičovské dovolené (MD/RD), kterou ke konci

roku 2020 čerpalo celkem 706 zaměstnanců. Zároveň během roku 2020 odešlo na MD/RD celkem 173 zaměstnanců (171 žen a 2 muži) a do zaměstnání se navrátilo 209 zaměstnanců (206 žen a 3 muži). V případě oboustranného zájmu a potřeby je nastavena spolupráce i v průběhu trvání dovolené. Po návratu z MD/RD pomáháme zaměstnancům s opětovným začleněním do pracovního procesu, například prostřednictvím kratších pracovních úvazků, možnosti práce z domova či flexibilní pracovní doby, pokud to typ provozu a charakter práce dovolí.

V roce 2020 byl nahlášen 1 incident diskriminace ze strany zaměstnanců. Případ jsme interně prošetřili, avšak diskriminace nebyla prokázána – tzn. bez nutnosti implementace remediálního plánu.

## Rovné podmínky při zaměstnávání

Jedním z našich základních principů jako zaměstnavatele je dodržení principu rovných příležitostí a zákaz jakékoli diskriminace. Zaměstnanci jsou přijímáni na základě svých zkušeností a dovedností, stejný přístup platí i v případě interní mobility. Je tedy rozhodující, aby očekávání od pracovní pozice a náplň práce byly v souladu se znalostmi, kvalifikací a očekáváním každého jednotlivého uchazeče.

Speciální pozornost věnujeme hendikepovaným uchazečům. Zaměstnávání pracovníků se zdravotním znevýhodněním či postižením podporujeme a jsme schopni upravit pracovní podmínky a prostředí vzhledem k danému zdravotnímu handicapu. V roce 2020 bylo u nás zaměstnáno 135 osob se zdravotním postižením. Mezi nejčastější pozice, jaké tyto lidé zastávají, patří specialista zpracování transakcí, bankovní poradce, komerční pracovník, poradce pro hypoteční úvěry, specialista zpracování hotovosti nebo specialista klientských služeb. Kolegové z HR jsou pravidelně školeni v oblasti náboru a integrace hendikepovaných osob a máme nastaven i měsíční monitoring této oblasti.

## Vyhledávání a získávání talentů

Konzistentně vyhledáváme mladé i zkušenější talenty a směřujeme naše náborové aktivity do vybraných cílových skupin. V důsledku pandemie byly off-line aktivity v roce 2020 výrazně omezeny a většina z nich se přesunula do on-line prostředí. Přesto se nám podařilo zachovat alespoň část těch nejdůležitějších aktivit k posílení značky KB jako zaměstnavatele. Již tradičně jsme se věnovali spolupráci s vysokými školami, univerzitami a studentskými organizacemi, včetně navazujících sponzoringových aktivit, či odborné podpore v rámci celé České republiky, zejména pak v on-line podobě. Rovněž aktivity směřující ke komunitě talentů v oblasti informačních technologií byly realizovány pouze on-line cestou.

Počátkem roku jsme se zúčastnili veletrhu pracovních příležitostí na ČZU v Praze a v domácím prostředí uspořádali Meetup se společností Elastic. Dále jsme se účastnili Datafestivalu a Dne bankovní profese na VŠE, své zástupce jsme měli na TechnicDays pořádaných Asociací studentů a absolventů (ASA) a rovněž jsme realizovali přednášku s Prague Banking Club.

Na podporu nábory talentů jsme vytvořili také sérii podcastů, ve kterých naši experti představili novinky v oblasti bankovních produktů, služeb a technologií. V roce 2020 jsme spustili nový roční trainee program určený pro vysokoškolské studenty. Do prvního ročníku se zapojily téměř tři desítky studentů a uplatnění našly v týmech řízení rizik, testování, data managementu, klientské zkušenosti a investičního bankovníctví.

### Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců

Dlouhodobá partnerství se zaměstnanci upevňujeme mimo jiné podporou jejich rozvoje a vzdělávání. Pro zaměstnance KB i celé Skupiny připravujeme širokou nabídku školení a programů, čímž poskytujeme prostor pro jejich vzdělávání a zároveň klademe důraz na jejich vlastní odpovědnost za kariérní růst.

Náš systém vzdělávání dává jednotlivým zaměstnancům možnost rozvíjet svoje znalosti a dovednosti a tím přispívá ke zvyšování jejich hodnoty na trhu práce, což jim i po případném ukončení pracovního poměru v KB poskytuje dobrou možnost najít uplatnění jinde. 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 2020 jsme se zaměřili zejména na rozvoj v oblasti digitálních dovedností a práce na dálku, a to ve všech částech banky včetně pobočkové sítě. Podobně jako v minulých letech pokračoval rozvoj zaměstnanců v přímém kontaktu s klienty v pobočkové síti a program manažerského vzdělávání – dlouhodobý individualizovaný rozvoj dovedností v oblastech rozvoje lidských zdrojů, odpovědnosti, inovací a proklientského přístupu. Většina vzdělávacích aktivit byla přizpůsobena pandemické situaci a konala se on-line, nabídku jsme výrazně rozšířili o elektronické formáty.

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

Pravidelné roční hodnocení výkonu a zpětná vazba jsou nedílnou součástí procesů u nás v KB. Se 100 % zaměstnanců probíhá roční zhodnocení výsledků práce

a diskutuje se o možnostech profesního růstu a posouzení osobního rozvoje.

Průměrný počet odškoleného času na zaměstnance v roce 2020 činil necelých 13 hodin. Stejně vzdělávací příležitosti jsou zajištěny pro muže i ženy. Pokles odškolených hodin oproti předchozím rokům byl způsoben zákazem prezenčních školení po většinu roku z důvodu opatření spojených s covidem-19.

V retailové části banky se vzdělávání soustředilo především na změny v produktové nabídce klientům a efektivitě zpracování. Celá pobočková síť prošla sérií tréninků, které byly věnovány hlavním změnám v bankovních aplikacích, obsluze klientů na dálku, usnadnění zpracování spotřebitelských úvěrů a prohloubení znalostí pravidelných investic. V oblasti automatizace každodenního bankovníctví s cílem získání více času pro obsluhu klientů byli nově využíváni roboti jak pro otvírání účtů, tak pro jejich migraci a také uzavírání. Tato oblast byla rovněž součástí série tréninků pro bankovní poradce.

Důležitým tématem roku 2020 byla změna firemní kultury, která byla podpořena spuštěním dvou speciálních rozvojových programů: talentového programu SPIRIT pro mladé zaměstnance a Agile Leadership programu pro lídry v agilním perimetru banky.

### Průměrný počet odškolených hodin dle kategorie zaměstnanců:

Kategorie	Počet hodin	
	2020	2019
Administrátoři / podpůrné pracovní pozice	9	10
Kreativní specialisté	13	13
Management	20	42
Obchodní síť	19	63

Pozn.: Data k počtu odškolených hodin dle kategorie zaměstnanců byla poprvé vypočtena za rok 2019.

V porovnání s předchozími roky pozorujeme výrazný pokles u skupiny Management, který byl způsoben převodem prezenčních školení do on-line formy a zkrácením délky školení, kdy například původně dvoudenní školení bylo převedeno do půldenního on-line školení. Pokles u skupiny Obchodní síť byl způsoben pozastavením prezenčních školení – např. certifikací obchodních pozic.

Kontinuální zvyšování znalostí a dovedností zaměstnanců v 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 platforem v oboru IT.
- Speciálních rozvojových programů – talentový program, leadershipové programy, co-development, koučink, mentoring.

## 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 nově součástí Zprávy o odměňování.

Cíle strategie odměňování u nás v KB:

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

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

Systém odměňování je založen na následujících zásadách podporujících strategii, cíle, hodnoty a naše dlouhodobé zájmy:

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

Struktura odměňování stojí na těchto 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. Při pravidelné roční revizi mezd v KB mimo jiné sledujeme rovný přístup v realizaci mzdových nárůstů.

## Mzda při nástupu se liší v závislosti na pozici, na kterou zaměstnanec přichází, a v rámci rovného přístupu k odměňování je shodná pro muže i ženy.

V roce 2020 tedy např. došlo ke shodnému procentuálnímu mzdovému navýšení mezd u mužů i žen.

Mzda při nástupu se liší v závislosti na pozici, na kterou zaměstnanec přichází, a v rámci rovného přístupu k odměňování je shodná pro muže i ženy. Za rok 2020 je poměr minimální mzdy při nástupu do KB ve srovnání s minimální mzdou v České republice 1,37.

### 2. Pohyblivá složka odměňování za výkon v souladu s řízením rizik

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 složky 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 chování a compliance.

### 3. Zaměstnanecké benefity a výhody podporující sounáležitost zaměstnanců se Skupinou KB

Nákladově efektivní struktura benefitů odráží náš cíl být odpovědným zaměstnavatelem a zároveň poskytovat zaměstnancům možnost výběru. Struktura a úroveň benefitů jsou každoročně předmětem dohody v rámci kolektivního vyjednávání. Všem zaměstnancům nabízíme stejné benefity, jako jsou stravenky, příspěvek do Cafeterie, pracovní volno s náhradou mzdy včetně firemního dobrovolnictví, prémiové podmínky bankovních služeb a produktů KB, penzijní připojištění a doplňkové penzijní spoření, rizikové životní pojištění, kariérní volno – Sabbatical – příspěvek při návratu z MD/RD, narozeninový den, odměnu při odchodu do důchodu, sociální výpomoc při dlouhodobé pracovní neschopnosti, mimořádnou sociální výpomoc, akciový program GESOP, poradenský program 24/7. Benefity pro zaměstnance na plný úvazek se týkají i zaměstnanců na



částečný úvazek. Poskytujeme odlišný přístup jen pro pracovníky s dočasným pracovním poměrem (DPP a DPC).

### Prevence a postihování všech forem nežádoucího chování

V KB dlouhodobě usilujeme o zamezení a potírání jakéhokoli chování, které by bylo v rozporu s hodnotami Skupiny KB a zásadami obsaženými v Etickém kodexu, mezinárodně platných normách Skupiny i v místních předpisech. V rámci tohoto úsilí jsme začlenili do své předpisové základny politiku Skupiny SG pro potírání a trestání nežádoucího chování ve všech jeho podobách, včetně psychologického a sexuálního obtěžování, sexistického, rasistického či homofobního chování.

V případě, že se zaměstnanec stane svědkem, nebo dokonce přímým účastníkem jakéhokoliv nežádoucího

chování, může tuto skutečnost oznámit svému liniovému manažerovi, kolegům z útvaru Lidských zdrojů nebo Compliance. Rovněž může využít bezpečnou webovou aplikaci pro upozornění na porušení pravidel (whistleblowing), dostupnou celosvětově. Jako součást Skupiny SG poskytujeme oznamovatelům (whistleblowerům) ochranu před postihy jakékoli povahy, ukončením pracovního poměru či diskriminací. Rovněž zajišťujeme zachování anonymity oznamovatelů.

### Regulatorní zásady řízení rizik v oblasti odměňování

Zohlednění rizik je součástí základních zásad odměňování. Detailně je popsáno ve Výroční zprávě 2020 v kapitole Vztahy se zaměstnanci.







# 4

## ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

---

Abychom stvrdili, že přebíráme odpovědnost za provoz a za emise CO<sub>2</sub> vyplývající z našeho fungování, zavázali jsme se dosáhnout uhlíkové neutrality do roku 2026. Usilujeme o snížení roční výše emisí skleníkových plynů tím, že zlepšíme energetickou efektivnost a svým působením budeme udržovat klimatickou odpovědnost. Uvědomujeme si naši pozici a vliv na společnost, a proto hledáme řešení, která povedou ke smysluplným investicím, jejichž důsledkem bude snížení emisí CO<sub>2</sub> nejen vlastních, ale i na straně klientů díky poskytovaným řešením. Další novinkou, která je v souladu s naším závazkem o snižování emisí uhlíku, je zavedení systému pro roční monitorování a vykazování emisí skleníkových plynů.

## Spotřeba energií

Měříme a vyhodnocujeme spotřebu elektřiny, plynu, tepla a vody u odběrných míst, která mají instalována fakturační a podružná měřidla. U neměřených objektů platíme za energie dle smluvní dohody, např. poměrem podle využívané plochy a počtu pracovníků. Fakturační a podružná měřidla odcítáme pravidelně každý měsíc přes poskytovatele facility služeb a zapisujeme je do aplikace AFM (Alstanet Facility Management). Data o spotřebách energií meziročně porovnáváme za jednotlivá období (leden 2019 / leden 2020). Nevlastníme žádné zdroje ani výrobní elektrické energie, FVE, větrné, vodní, geotermální, kogenerační jednotky apod. Energii vyrobenou vlastními zdroji nespotřebováváme ani neprodáváme. „Zelenou“ elektrickou energii (z obnovitelných zdrojů) od dodavatelů v současné době nenakupujeme, ačkoli produkt na trhu v ČR existuje. Takový obchod podléhá evidenci operátora trhu, není daňově zvýhodněný, je podstatně dražší a nedá se tendrovat, čímž v současné době odporuje předpisům v KB. Chystáme se na postupný přechod na zelenou energii od roku 2021.

Údaje o spotřebách energií mimo organizaci sledujeme podružnými měřidly. Energii poskytnutou jinému subjektu odcítáme od spotřeby měřené hlavním/fakturačním měřidlem KB. Toto je nastaveno automaticky v AFM modulu. U pronájmů bez měřidel postupujeme obdobně – poměrem plochy (minimum případů).

Energetickou náročnost v ČR řeší legislativně zákon 406/2000 Sb. a příslušné prováděcí vyhlášky. Podle uvedené legislativy máme v KB zpracovaný Energetický audit, který pro nás realizovala společnost Enerfis v roce 2016

(platnost auditu je 4 roky). V roce 2020 bylo provedeno obnovení Energetického auditu, platnost nového auditu je do roku 2024. Další legislativní požadavek na energetickou náročnost objektů je Průkaz energetické náročnosti (PENB). Průkazy PENB máme zpracované ke všem vlastněným objektům s užitnou plochou větší než 1500 m<sup>2</sup> (tj. cca 50 průkazů) a k objektům s energeticky vztažnou plochou větší než 500 m<sup>2</sup>, ve kterých pronajímáme volné prostory. Dle legislativy musí být průkazy zpracovány při rekonstrukci objektu při rozsahu větším než 30 %, při prodeji objektu a při pronájmu objektu nebo části objektu s energeticky vztažnou plochou větší než 500 m<sup>2</sup>.

Snižování spotřeby energií je prováděno na několika úrovních. Při rekonstrukcích a velkých opravách instalujeme nové, úsporné technologie, např. u osvětlení instalujeme svítidla s LED technologií, atmosférické plynové kotle nahrazujeme kondenzačními s vysokou účinností. Obdobně postupujeme i u jiných technologií vzduchotechnika/chlazení/klimatizace, instalujeme zařízení s vysokou účinností a plynulou regulací, což přináší úspory energií.

V roce 2019 jsme zahájili projekt Enectiva, který porovnává údaje o spotřebách energií s technickými parametry objektů, jako je využívání objektů, počty pracovníků, klimatické podmínky aj. Software vyhodnocuje údaje a výsledkem jsou hodnoty, kterých bychom měli dosahovat. Na základě uvedených vyhodnocení provádíme detailní kontroly v místech s nadlimitními spotřebami energií. Projekt Enectiva byl v roce 2019 v testovacím provozu, od roku 2020 je již v plném provozu. Provádíme pravidelné vyhodnocování odběrů a příkonů. Na základě naměřených hodnot provádíme korekce.

## Emise CO<sub>2</sub> podle rozdělení (2019)

**Scope: 1** (4 334 934 kg CO<sub>2</sub> eq.)

Přímé emise z aktivit, které jsou uvolňovány přímo do ovzduší – například emise z kotlů či generátorů spalujících fosilní paliva, emise z automobilů či emise ze zpracování odpadů.

**Scope: 2** (19 420 243 kg CO<sub>2</sub> eq.)

Nepřímé emise z energie spojené se spotřebou nakupované energie (elektřiny, tepla, páry či chlazení), které jsou důsledkem aktivit

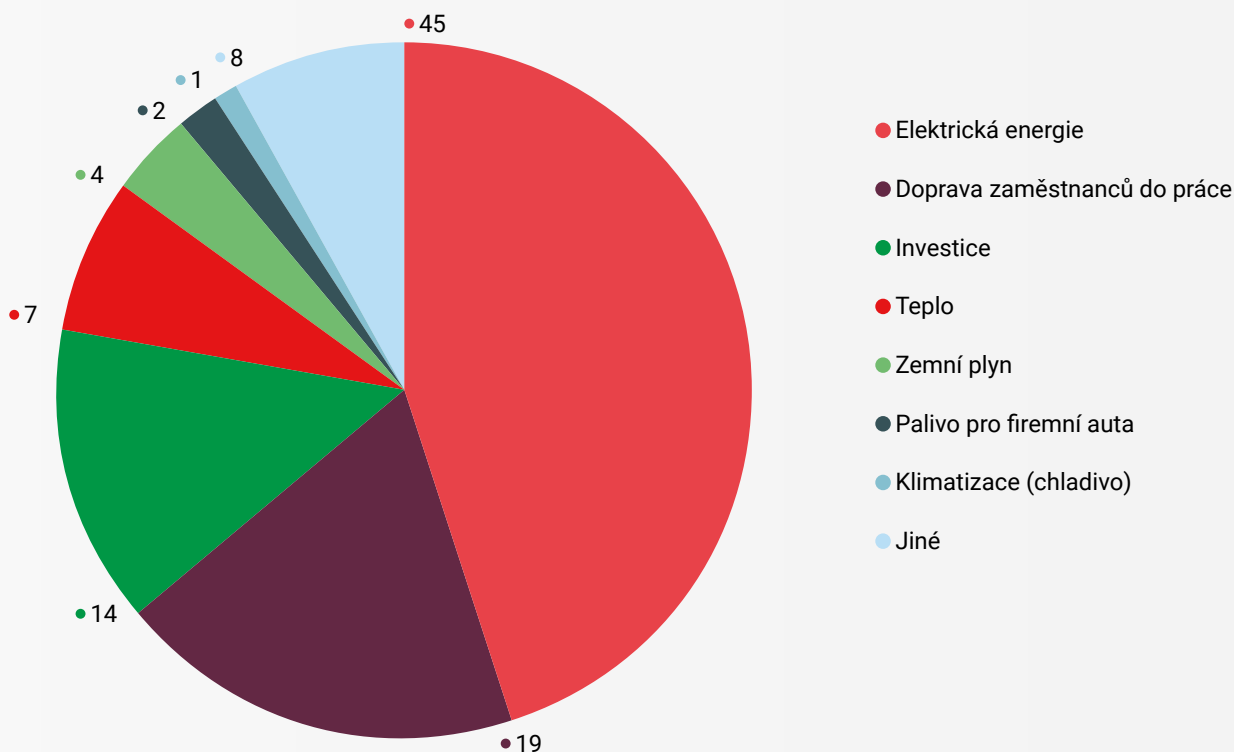
**Scope: 3** (13 423 545 kg CO<sub>2</sub> eq.)

Další nepřímé emise, které jsou následkem aktivit podniku a které vznikají ze zdrojů mimo kontrolu či vlastnictví podniku, ale nejsou klasifikovány jako Scope 2 (např. služební cesty letadlem, ukládání odpadu na skládku)

**Mimo rozsah** (0 kg CO<sub>2</sub> eq.)



## Emise podle aktivity v % (2019)



### Spotřeba vody

Spotřebu vody měříme standardně fakturačními a podružnými měřidly a taktéž ji zaznamenáváme 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 vodovodní baterie s perlátory nebo klozety s regulací splachování množství vody (v/m). Odpadní vodu nevyužíváme, odvádíme ji přímo do kanalizací. Dešťové srážky také nevyužíváme, ale uvažujeme o jejich využití v budoucnu.

### Emise CO<sub>2</sub>

V roce 2020 společnost NEPCon – Preferred by Nature vypočítala a certifikovala uhlíkovou stopu KB pro rok 2019.

Provedení výpočtu a certifikace naší uhlíkové stopy bylo motivováno potřebou podniknout další kroky k zodpovědnému přístupu k životnímu prostředí. Výpočet uhlíkové stopy byl stanoven podle SCOPE 1, SCOPE 2 a SCOPE 3. To zahrnuje mimo jiné i hodnocení doplňování chladiwa do klimatizačních jednotek (NH<sub>3</sub>, CO<sub>2</sub>, CFC, HCFC, HFC, HFO, ...). KB je certifikována podle Carbon Footprint Management Standard (V 1.0). Registrační kód certifikátu Corporate CFM: NC-CFMC-058199. Dokumenty týkající se výpočtu uhlíkové stopy (2019), akčního plánu snižování uhlíkové stopy (2020–2025) a závěrečné zprávy a oznámení certifikace KB jsou přístupné veřejně na webových stránkách: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/vse-o-kb/spolecenska-odpovednost/sest-strategickych-priorit/zivotni-prostredi>.

Výpočet byl proveden poprvé a byl vypočítán pro rok 2019. Nyní jsou připravována data pro výpočet roku 2020. Aktuální výpočty a pokrok ve snižování uhlíkové stopy vždy zveřejníme na uvedených webových stránkách.

**V roce 2020 jsme si spočítali uhlíkovou stopu za rok 2019 a zavázali se k jejímu postupnému snižování.**

Od září 2019 jsme v KB zavedli energetické reportování provozovaných budov. V rámci tohoto reportování a následných úprav provozu jsme dosáhli v období od 09/2019 do 08/2020 úspory 615 tun CO<sub>2</sub> na provozu budov.

## Odpady a další snižování negativního vlivu na životní prostředí

I v roce 2020 jsme sledovali množství vyprodukovaného odpadu a nastavení nových pravidel pro snížení produkce odpadů v KB. Na všech, i těch nejmenších pobočkách byl zaveden systém základního třídění odpadů, tj. papír /plast / směsný odpad. V současné době jsou vytipovávány objekty, kde bychom chtěli zavést možnost třídění kovových obalů, které jsou z hlediska recyklace vhodnější než obaly plastové. Nebezpečný odpad jsme vyprodukovali z důvodu vyčištění odpadní jímky myčky aut na VN 42 a dále likvidaci již nepoužívaných elektrozařízení. Jeho likvidace byla odborně zajištěna externí firmou.

Nárůst odpadu dřeva byl způsoben likvidací depozi-táře a některých poboček, z nichž již opotřebovaný nábytek nenašel jiné využití. Nárůst tukového odpadu byl v loňském roce způsoben jeho likvidací v budově Stodůlky, v roce 2019 tato likvidace provedena nebyla.

Dále naše úsilí pokračovalo přípravou návrhů cenových změn, které se promítly v Sazebníku KB s platností od 4. 12. 2020. Naším cílem jsou ekologicky zaměřené aktivity, proto jsme se i my při úpravě cen zaměřili na maximální omezení používání tištěných dokumentů a na podporu on-line služeb a produktů. Podařilo se nám připravit první Sazebník KB, kdy vliv životního prostředí hrál při stanovování výše cen dominantní roli. Klienty v něm motivujeme k využívání našich on-line služeb, a to tak, že ceny on-line služeb zvýhodňujeme oproti cenám za stejné služby zadávané papírovou formou. Konkrétním příkladem tak mohou být elektronické úhrady vs. úhrady zadávané na pobočce nebo elektronické výpisy vs. tištěné papírové výpisy.

Vlivy digitalizace a pandemické situace akcelerovaly některé aktivity spojené se snížením spotřeby papíru. Už v minulosti jsme zavedli různá úsporná opatření typu defaultní oboustranný tisk na většině tiskáren nebo digitalizace tzv. mandatorního šanonu v pobočkách. Novou iniciativou je dematerializace, tedy scanování dokumentů v našich archivech. Jejich digitalizací ušetříme místo ve skladech, tedy i energii potřebnou pro jejich vytápění a osvětlení. V bankomatech jsme zavedli upozornění na možnost netisknout účtenky, pokud si je klient nevyžádá. Také naše platební terminály díky hlavnímu partneru WorldLine umožňují tisk účtenek jen na vyžádání. V rámci opatření proti šíření koronaviru jsme začali více využívat elektronickou komunikaci i elektronické dokumenty, postupně odbouráváme téměř všechny tisk v centrále. Přechod na digitální dokumenty v rámci zpracování zahraničních plateb pomáhá šetřit další desítky balíků papíru.

Abychom zabavili děti zaměstnanců, kteří nemohli chodit kvůli pandemii do školy nebo do zájmových kroužků, zapojili jsme je do SG soutěže s ekologickým podtextem. Děti měly za úkol kreativně ztvárnit jedno ze zadanych témat, např. problematiku odpadů nebo znečištění vody.

Včely a hmyz hrají velmi důležitou úlohu v ekosystému. V poslední době bohužel některým hmyzím druhům hrozí stále větší nebezpečí vyhynutí, a proto může být městské včelaření jedním ze způsobů podpory ekologické udržitelnosti. Myšlenka instalovat na střechu Komerční banky ve Stodůlkách včelí úly se zrodila v roce 2019 a v květnu 2020 jsme již poprvé stáčeli vlastní med.

I v roce 2020 jsme snižovali počet km ujetých služebními vozy. V roce 2017 jsme vykázali 7 024 187 km, za rok 2018 už pouze 6 547 823 km, v roce 2019 celkem 6 374 731, z toho 59 856 km nově zakoupenými elektroauty. V roce 2020 jsme díky přechodu na virtuální setkávání s klienty i kolegy kvůli pandemii koronaviru pokračovali v tomto trendu a celkový počet ujetých kilometrů byl 4 186 233, z toho 26 621 elektromobily.



## Spotřeba energií v Komerční bance

Spotřeba KB	2017	2018	2019	2020
Elektřina (kWh)	30 768 009	30 555 304	28 778 223	25 565 816
Plyn (kWh)	13 454 128	10 912 214	10 128 520	8 942 129
Teplo (kWh)	18 943 652	17 231 751	15 599 984	14 000 628
Chlad (kWh)	141 297	148 400	153 973	111 237
<b>Celkem kWh/rok</b>	<b>63 307 086</b>	<b>58 847 669</b>	<b>54 660 700</b>	<b>48 619 810</b>
<b>Nafta DA (l)</b>	<b>2 639</b>	<b>3 267</b>	<b>2 474</b>	<b>1 942</b>
<b>Voda (m<sup>3</sup>)</b>	<b>71 520</b>	<b>71 637</b>	<b>62 747</b>	<b>46 298</b>

Snížení spotřeby energií bylo dosaženo zejména zavedením energetického managementu – sledováním, vyhodnocováním a následnou opravou provozu budov dochází k citelné úspoře energií potřebných k provozu budov. Vliv na snížení spotřeby měla také pandemická situace v ČR a zavedení systému Smart Office v KB, díky kterému došlo ke snížení požadavku na pracovní plochy, kdy jsou využívána sdílená pracoviště, a také redukce počtu poboček.

## Nakládání s odpady v Komerční bance

Název odpadu	2018 (v tunách)	2019 (v tunách)	2020 (v tunách)	Způsob likvidace
Papír a lepenka	205,12	176,22	177,41	Recyklace
Plasty	32,25	32,19	28,73	
Kompozitní obaly	0,64	1,89	0,32	
Sklo	5,30	5,95	5,51	
Železo a ocel	0,25	11,57	0,40	
Elektrozařízení	0	0	0,02	Kompostování
Dřevo	2,53	8,80	32,26	
Biologicky rozložitelný odpad	0	0	2,66	
Směs tuků a olejů z odlučovače tuků obsahující pouze jedlé oleje a jedlé tuky	9	9	16,20	Spalování
Směsný komunální odpad	708,52	646,14	568,26	Skládkování
Objemný odpad	28,23	88,43	0	
Stavební odpad	153,48	0	0	
<b>Celkový součet</b>	<b>1145,36</b>	<b>980,20</b>	<b>831,77</b>	







# 5

## ODPOVĚDNÉ A INOVATIVNÍ FINANCOVÁNÍ

Myslíme na budoucnost a věříme, že naše financování smysluplných projektů pomůže k ochraně životního prostředí a udržitelnému podnikání. Oceňujeme snahu klientů zmírnit environmentální dopady a podporujeme takové projekty, které pomáhají přírodě i společnosti.

## Udržitelné retailové bankovníctví

Jelikož v průzkumech deklarovala většina klientů Komerční banky určitou míru obav o udržitelnost při rozhodování o nákupu, připravili jsme v roce 2020 komplexní plán posílení rysu udržitelnosti v nabídce produktů a služeb pro retailové klienty v souladu s celkovou strategií společensky odpovědného podnikání. Implementace plánu pro retailové bankovníctví bude zahrnovat vypracování návrhu alternativ produktů šetrných k životnímu prostředí, poradenské kapacity věnované odpovědnému životu a bydlení a zlepšení environmentální efektivity provozu maloobchodní sítě.

Naše nabídka pro jednotlivé klienty bude pokrývat oblasti bydlení (např. výhodné financování energeticky účinných domů, obnovitelné zdroje energie atd.), spotřebitelské financování (např. podporu elektromobility), investice (s podílovými fondy zaměřenými na ESG a nabídky crowdfundingu pro nemovitosti s jistým ekologickým standardem), pojištění (např. zvýhodněné sazby za vybraná aktiva) a každodenní bankovníctví (např. plně digitální služby).

Pro malé podniky budeme dále rozvíjet naši společnou nabídku s ČEZ a dalšími partnery na fotovoltaické elektrárny a jiné technologie, poradenské služby, řešení elektromobility a zvýhodněné financování projektů s udržitelným pozitivním dopadem se zárukami nebo dotacemi od vlády, EU nebo mezinárodních institucí.

## Udržitelné bankovní služby podnikům

V roce 2019 se Société Générale stala signatářem tzv. Principles of Responsible Banking, čímž přijala závazek za celou Skupinu zohledňovat principy trvale udržitelného financování ve všech činnostech, a přijala vlastní cíle pro podporu Pařížské dohody ohledně klimatu. Zároveň se zavázala navýšit objem investic určených na přechod k obnovitelným zdrojům energie mezi roky 2019 a 2023 na 120 miliard eur. V souvislosti s tím a v zájmu budování dlouhodobě udržitelného podnikání a vlastní dobré pověsti jsme v KB implementovali z toho vyplývající zásady také do své činnosti.

Naší strategickou ambicí je být lídrem v oblasti udržitelných investic na českém finančním trhu a v rámci Skupiny SG a být v České republice vnímáni jako zelená banka. V rámci této strategie byly definovány hlavní oblasti, na které se chceme jako banka zaměřovat prioritně:

1. dekarbonizace průmyslu (transformace uhelného sektoru; úspory energií ve firmách i veřejném sektoru; přechod na obnovitelné zdroje energie; čistá mobilita),
2. cirkulární ekonomika,
3. úspora vody v průmyslu a zadržování vody v krajině.

Abychom podpořili zájem firem i veřejného sektoru o oblast udržitelných financí, rozšířili jsme balíček našich služeb podporujících udržitelné investování klientů. Kromě

dotáčnického a kompletního finančního poradenství tak klientům nově nabízíme:

- poradenství v oblastech energetiky a obnovitelných zdrojů – zpracování energetických posudků, auditů a PENB,
- poradenství v oblasti ekonomických i technických specifik projektu,
- příprava a realizace výběrových řízení pro soukromé i veřejné subjekty (včetně tzv. udržitelných a cirkulárních veřejných zakázek).

Tyto služby kontinuálně rozšiřujeme i do dalších prioritních oblastí. Abychom dokázali klientům nabídnout nejaktuálnější informace z pohledu budoucího vývoje i nových technologií, navazujeme partnerství s relevantními hráči na českém trhu. Cílem je podpora udržitelného růstu našich klientů a českého průmyslu, a to jak z ekonomického, tak environmentálního i sociálního pohledu. Ve spolupráci s některými z nich spustíme nový informační web zaměřený na udržitelné investice – Společně udržitelné (spolecne-udrzitelne.cz). Tento internetový portál bude poskytovat relevantní informace a příklady dobré praxe, kterých je hlavně u nových technologií a postupů na českém trhu nedostatek.

V roce 2020 bylo plně spuštěno poradenství v rámci KB Advisory týmu poskytující poradenské služby v oblastech energetiky, obnovitelných zdrojů, dotací a výběrových řízení.

## Poradenství KB Advisory

Pro poskytování poradenských služeb v oblasti dotací, energetiky, obnovitelných zdrojů, cirkulární ekonomiky a odpadového hospodářství jsme v KB zřídili speciální poradenský tým KB Advisory.

### Dotáčnické poradenství

V rámci týmu KB EU Point zabezpečujeme kompletní poradensko-dotáčnický servis zahrnující komplexní dotáčnické poradenství (zpracování žádosti o podporu, administraci a udržitelnost) s možností předfinancování dotace i spolufinancování projektu s využitím zvýhodněných programů. Naše služby rozvíjíme již od roku 2003, kdy jsme jako první vstoupili na trh se speciálním úvěrem na financování dotáčnických projektů.

### Energetické poradenství

Energetické poradenství je stěžejní nástroj pro zvyšování energetické účinnosti projektů v ČR. V této oblasti přinášíme sofistikované poradenství s následujícími možnostmi výsledků, které jsou důležitějším zdrojem podpory při přípravě energeticky úsporných projektů a možnostech snižování energetické náročnosti ve společnostech.

Více informací je na webových stránkách: <https://www.kb.cz/cs/firmy-a-institute/kb-advisory>.

## Odpovědné financování

### Metodika pro sledování a měření zelených transakcí

K naplnění Strategie KB pro zelené financování jsme připravili metodiku a nástroje na identifikaci a prověřování transakcí vhodných pro zelené financování. Kritéria vycházejí z taxonomie EU (nařízení Evropského parlamentu a rady EU o zřízení rámce pro usnadnění udržitelných investic EU 2019/2088) a Pravidel SG pro zelené financování a úvěrování činností pro udržitelnost (SG Guideline for Green Loan and Sustainability-linked Loans) z roku 2020.

Určení, zda transakce splňuje kritéria pro zelené financování, nám umožní kvalifikovaně rozhodnout o adekvátnosti pro program zvýhodněného zeleného financování, mapovat úvěrové portfolio z hlediska plnění strategických cílů udržitelnosti a současně poskytnout podklady pro budoucí veřejné reporty banky i pro reporty Skupiny SG.

### Metodika pro hodnocení klientů z hlediska jejich udržitelnosti

Na základě pravidel SG jsme v roce 2020 připravovali také metodiku pro hodnocení klientů z hlediska plnění cílů trvalé udržitelnosti při poskytování pozitivního sociálního a environmentálního financování. Toto hodnocení bude opět umožňovat kvalifikované rozhodování o poskytnutí zvýhodněného financování klientům, kteří se rozhodnou vědomě zlepšovat svůj vliv na životní prostředí a společnost podle předem dohodnutých kritérií.

### Systém posuzování environmentálních, sociálních a klimatických rizik

Zapojili jsme se do plnění ESG závazků Skupiny SG týkajících se kontroly environmentálních a sociálních rizik činností a projektů našich klientů, které financujeme, a už na začátku roku 2020 jsme zavedli v korporátní části banky

systém řízení environmentálních a sociálních rizik (ESRM – Environmental and social risk management).

Systém zohledňuje i požadavky dobrovolných pravidel pro E&S (environmental and social) posuzování větších průmyslových a infrastrukturních projektů Equator Principles a zajišťuje soulad s požadavky sektorových politik Skupiny SG.

V roce 2020 jsme pilotně začali u větších klientů v korporátním bankovníctví, kteří působí v sektorech potenciálně ovlivněných klimatickými riziky (např. energetika, doprava, hutnictví, těžba nerostných surovin, ropný průmysl a plynárenství), posuzovat i riziko dopadu klimatických změn, a zejména s ním související transformační riziko. U klientů v rizikových sektorech banka začala vyhodnocovat tzv. Indikátor klimatické zranitelnosti (Climate Vulnerability Indicator – CVI), který vyjadřuje míru vlivu transformačního klimatického rizika na úvěrovou způsobilost klienta. Cílem stanovování CVI je posouzení dopadu klimatických změn na kreditní riziko klienta i korporátní portfolio banky. Součástí snižování dopadu transformačních klimatických rizik na korporátní úvěrové portfolio je postupné redukování úvěrové expozice vůči klientům spojeným s uhelnou energetikou a uhelným hornictvím, a rozšířená pomoc těmto klientům při financování jejich přechodu na neuhelné ekonomické aktivity.

Posouzení E&S aspektů v našem korporátním bankovníctví se stalo součástí due diligence všech nových transakcí a součástí prověřování nových klientů v rámci procesu KYC. Posouzení E&S aspektů zahrnuje kontrolu vůči seznamu citlivých činností a projektů, kontrolu vůči vylučovacím kritériím E&S sektorových politik (například nefinancování klientů a transakcí spojených se sektorem těžby uhlí a uhelné energetiky, nefinancování některých zbrojních vývozů) a prověření reputačních rizik klientů souvisejících s E&S aspekty. U klientů v sektorech se zvýšeným E&S rizikem jsou klienti a transakce posuzovány přímo expertem KB na E&S rizika. Prostřednictvím bankovních poradců komunikujeme své E&S standardy s klienty zejména v citlivých sektorech a snažíme se je podporovat v plnění těchto pravidel, nejvíce v souvislosti s energetickou transformací a klimatickými závazky banky a Skupiny SG. V roce 2020 prošlo 23 % aktivně financovaných klientů segmentu Global Banking podrobným posouzením E&S expertem.

V roce 2020 jsme v KB poskytli financování třem projektům, které jsou předmětem posuzování podle pravidel Equator Principles. Mezi nimi je i projekt kategorizovaný stupněm A (A category) – projekt stavby dálničního obchvatu.

### Vzdělávání pracovníků v problematice environmentálních a sociálních rizik

V roce 2020 jsme se spuštěním systému ESRM spustili také program pro vzdělávání pracovníků v této oblasti. V loňském roce prošlo odbornými školeními 170 pracovníků korporátního a investičního bankovníctví (CIB), Compliance i kolegů ze slovenské pobočky KB.



Pro rok 2021 připravujeme další sérii odborných školení, tentokrát zaměřených na zvýšení povědomí o programech a cílech zeleného a sociálně pozitivního financování.

Je pro nás důležité, aby všichni naši zaměstnanci byli seznámeni se strategií Skupiny SG a KB pro oblast CSR, a proto připravujeme komplexní vzdělávací program.

### Financování projektů v KB v roce 2020 s pozitivním vlivem na životní prostředí a společnost

Aktivně jsme se zapojili do financování projektů úzce souvisejících s bojem proti klimatickým změnám a vloni poskytli 140 investičních úvěrů s environmentálním nebo sociálně pozitivním účelem pro korporátní klienty a podnikatele. Jejich celkový objem dosáhl částky 6,7 mld. Kč. Největší část z těchto úvěrů (31 %) bylo tvořeno financováním projektů ve vodním hospodářství, např. systémy pro dodávky pitné vody, nové kanalizace a čistírny odpadních vod, dále projekty obnovitelných zdrojů energie – solární, větrné a vodní elektrárny (30 %) –, zařízení pro veřejnou zdravotní péči (17 %) a projekty energetických úspor (6 %).

Financovali jsme také několik projektů modernizace městských tepláren a jejich přechodu od uhelných paliv na plyn a biomasu. K významným infrastrukturním transakcím patřily například: financování výstavby čistírny odpadních vod města Český Krumlov, refinancování solární elektrárny firmy Solar Stříbro s.r.o., financování ekologické modernizace Teplárny České Budějovice, výstavba nové kanalizační sítě v obcích obsluhovaných Vodárnami a kanalizacemi Mladá Boleslav, instalace energeticky úsporné šamotové pece firmy P-D Refractories CZ nebo výstavba nového ortopedického pavilonu v karvinské hornické nemocnici.

### Program Optimalizujte zeleně

Nový zvýhodněný program Optimalizujte zeleně – na financování investic na podporu firem a podnikatelů při realizaci energeticky úsporných opatření v jejich provozech – jsme připravili ve spolupráci s Českomoravskou záruční a rozvojovou bankou (ČMZRB) a Evropskou investiční bankou (EIB). Program se skládá z bezúročného úvěru, komerčního úvěru s příspěvkem na úroky od ČMZRB a slevou od EIB a příspěvku na zpracování energetického posudku od ČMZRB. Firmám se s tímto programem otevírá cesta k často odkládaným investicím do úspor energií, které jim pomohou zvýšit jejich ekonomický profit, a zároveň se vypořádají i s dopady legislativy v oblasti hospodaření s energiemi.

### Digitální podnikové bankovníctví a inovace

Mnoho nových nabídek jsme připravili ve spolupráci s fintech společnostmi na platformě KB Smart Solutions. Jako první banka na českém trhu spolu se společností Zaplace.no.cz jsme představili efektivní platební řešení pro e-shopy pomocí tzv. nepřímého platebního příkazu (PISP), který

## Rozdělení financovaných projektů



umožnila evropská směrnice PSD2. Další inovativní produkty v oblasti elektronického obchodování vyvíjíme spolu s firmou Webmium (pro vývoj webových prezentací), Shoptet (pro naprogramování e-shopů) a Alza.cz spolu s Expando (pro propojení e-shopů s webovými tržišti prostřednictvím API). Od července spolupracujeme s českým fintech start-upem Upvest, který provozuje on-line crowdfundingovou platformu pro financování realitních projektů. Majetkové propojení se společností ROGER umožňuje od října klientům využití digitálního faktoringu i financování dodavatelského řetězce, které spouštíme ve spolupráci s Factoring KB, a.s.

V prosinci jsme rovněž podepsali spolupráci se společností Direct Fidoo a budeme našim klientům společně poskytovat službu Expense Manager, která představuje plně digitalizované a on-line zpracování výdajů klienta.

Společně se dvěma dalšími velkými českými bankami jsme spustili novou mezinárodní digitální platformu We.trade, která pracuje na moderní technologii blockchainu a zjednodušuje tradiční produkty bankovního obchodu. Tato platforma tak přináší prodejčům a kupujícím větší transparentnost a bezpečnost.



Soustavně v KB rozšiřujeme možnosti elektronického kontaktu s našimi klienty, včetně vzájemné výměny dokumentů a jejich elektronického podpisu.

Naším korporátním klientům poskytujeme službu ověřování identity jejich klientů, kteří mají účet v KB. Pomocí služby je vzdáleně ověřena identita klienta stejně jako na pobočce podle občanského průkazu.

V polovině roku 2020 jsme také spustili službu **Můj-Podpis**, která slouží klientům pro elektronické podepisování dokumentů s jejich partnery. Elektronicky jde podepsat např. cestovní příkaz zaměstnancům, objednávku dodavatelů nebo smlouvu s jinou fyzickou či právnickou osobou. K podpisu jsou využívány všechny formy elektronického podpisu KB, především KB Klíč, certifikát na čipové kartě nebo bezpečnostní heslo a SMS.

Pro klienty KB na Slovensku jsme zavedli možnost stáhnout si v elektronické podobě výpisy z účtu i karetní výpisy přes mobilní i PC aplikaci.

Výrazně jsme rozšířili možnost elektronické výměny dokumentů mezi klientem a bankou v oblasti podnikatelského financování. Nově má klient možnost digitálně podepsat a sdílet s bankou zhruba 25 různých typů dokumentů, např. smlouvy o úvěru nebo žádosti o čerpání.

**Bankovní identita, a.s.**, je společný podnik Komerční banky a dalších významných bank, který bude poskytovat služby elektronické identifikace a elektronického podpisu v České republice na základě digitálních identit klientů bank, které se používají například při přihlašování do internetového bankovníctví nebo pro vzdálenou komunikaci s bankou. Bankovní identita jako otevřená platforma bude všem bankám nabízet své služby veřejným institucím i soukromým společnostem poskytujícím digitální služby pro podnikatelské subjekty a korporace. Klienti tak budou mít možnost elektronicky zařizovat své záležitosti nejen se soukromými společnostmi, ale také s veřejnými institucemi.

## Úvěry s podporou evropských institucí

K financování projektů s pozitivním dopadem na potřeby obyvatelstva, životní prostředí či hospodářský rozvoj regionů využíváme programy spolupráce s různými evropskými institucemi, jako například s Evropskou investiční bankou (EIB) a Evropským investičním fondem (EIF).

### EuroEnergie a Climate Action

Tyto programy slouží ve spolupráci s EIB k podpoře projektů úspor energií a jiných projektů s přínosem pro klima. Cílem programu je alespoň částečné snížení emisí skleníkových plynů. Klienti tak mohou získat pro své projekty financování s nižšími úrokovými sazbami a v případě EuroEnergie i nižšími požadavky na zajištění. Doposud jsme takto podpořili přibližně 120 projektů zvýhodněnými úvěry v celkové výši přes 2 mld. Kč.

## Aktivně jsme se zapojili do financování projektů úzce souvisejících s bojem proti klimatickým změnám.

### EuroPremium Young

Tento program Evropské investiční banky poskytuje slevu z úrokové sazby úvěru poskytnutého malým až středně kapitalizovaným firmám, především těm, které přispívají k zaměstnávání mladých lidí (které buďto zaměstnávají mladé osoby do 30 let, nebo jim nabízejí praxe a stáže). V roce 2020 jsme poskytli přibližně 70 takto zvýhodněných úvěrů v celkové výši přibližně 2,5 mld. Kč.

Evropský investiční fond zintenzivnil podporu podnikatelů zasažených pandemií koronaviru. Díky uvolnění přijatelnosti v programech **COSME**, EuroInovace a Microfinance jsme poskytli v roce 2020 zvýhodněný úvěr se zárukou EIF rekordnímu počtu 3 000 podnikatelů; celková výše úvěrů poskytnutých v roce 2020 byla téměř 4,5 mld. Kč.

Záruka COSME je bezplatná záruka EIF pro úvěry do 4 mil. Kč poskytované malým a středním podnikatelům.

Inovativní firmy mohou na financování svého provozu využít zvýhodněného úvěru **EuroInovace**.

### Microfinance

Záruka **Microfinance** preferuje podnikatele **se sociálním přesahem**. Zvýhodnění jsou podnikatelé s méně než 10 zaměstnanci, kteří začali podnikat z částečného úvazku či byli předtím nezaměstnaní, případně měli nízkopříjmové zaměstnání (do 80 % průměru ČR). Kvalifikovat se mohou také osoby znevýhodněné na trhu práce (např. osoby znovu vstupující na trh práce po rodičovské dovolené, zdravotně postižené osoby, osoby přistěhovavší se z jiného státu či patřící k národnostní menšině). Zvýhodnění mohou získat i začínající podnikatelé do 30 let věku nebo nad 60 let věku.

**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 Evropskou investiční bankou a Rozvojovou bankou Rady Evropy (CEB). Program umožňuje snižovat náklady při financování rozvojových municipálních projektů. V průběhu roku 2020 jsme poskytli 30 úvěrů v celkové výši přes 1,5 miliardy Kč.





# 6

## SPONZORING A CHARITA

---

Také kultura se kvůli pandemii covidu-19 ocitla v nesnázích. A jelikož jsme v této oblasti dlouhodobě aktivní a snažíme se tuzemské umění podporovat, i v této obzvláště nelehké době jsme našim partnerům pomohli realizovat několik úspěšných projektů.



### **Národní galerie Praha**

Spolupráce s Národní galerií Praha pokračovala i v roce 2020 naším společným projektem, v němž jsme umožnili dětem a mládeži do 18 let a studentům do 26 let navštívit stálé expozice Národní galerie zcela zdarma. V roce 2020 jich bylo vzhledem k limitovaným možnostem 22 475.

Díky naší podpoře byly natočeny virtuální komentované prohlídky výstav. Společně s NGP jsme také vytvořili edici platebních karet s motivy děl ze sbírek galerie. Klientům se zájmem o výtvarnou tvorbu můžeme prostřednictvím designů platebních karet přinést kousek umění z Národní galerie Praha do jejich peněženek.

Unikátní vánoční koncert PKF – Prague Philharmonia ve spolupráci s Komerční bankou a společností Mastercard hostila NGP v prostorách paláce Kinských na Staroměstském náměstí.

### **PKF – Prague Philharmonia**

Již třetím rokem pokračovala podpora hudebního orchestru PKF – Prague Philharmonia, který byl v roce 1994 založen dirigentem Jiřím Bělohlávkem a jenž dnes patří mezi nejrespektovanější české, ale i světové orchestry.

Společně s PKF – Prague Philharmonia jsme se rozhodli pro netradiční hudební projekt. Pobočku Komerční banky na Václavském náměstí jsme proměnili v koncertní sál a nahrávací studio zároveň. Koncem listopadu jsme zde tak natočili on-line komorní koncert, na kterém zazněly skladby Maurice Ravela, Clauda Debussyho či Erwina Schulhoffa. Prostředí historické budovy dodalo hudebnímu zážitku zvláštní, až magickou atmosféru. Pro příznivce klasické hudby jsme společně s PKF – Prague Philharmonia připravili platební karty s hudebními motivy bubnu, klarinetu, trubky, hoboje nebo flétny, a to v netradičním ztvárnění společně se členy orchestru.

### **Zoo Praha**

Naše dlouholeté spojení s pražskou zoologickou zahradou se řadí k těm nejúspěšnějším. V roce 2020 jsme se podíleli na ochraně zobra evropského a oslavili 15 let společného partnerství, díky němuž jsme mohli být u křtu slůňat. Kmotrem starší sloní samičky Lakuny se stal pan Jan Juchelka, generální ředitel KB.

Rozhodli jsme se také vydat speciální limitovanou edici karet právě se slony, kteří jsou hlavními hvězdami pražské zoo a symbolizují hodnoty, se kterými se jako banka dlouhodobě ztotožňujeme. Sloni pro národy po celém světě znamenají nejen sílu a dlouhověkost, ale také moudrost, stabilitu a jistotu. Na platební kartě z limitované edice tak mohli naši klienti mít například slonici Shanti z 60. let, slonici Tamaru či její nedávno narozené mládě. Ke každé kartě dostali klienti zároveň „rodný list“ s příběhem konkrétního slona a možnost získat 15% slevu na vstup do pražské zoo do konce roku 2020. V druhé polovině roku jsme se rozhodli edici ka-

## **Obnovili jsme naše dávné partnerství se Zoo Ostrava. Náš příspěvek zahrada využije na projekty v oblasti životního prostředí či biodiverzity.**

ret rozšířit o stálou nabídku designů s dalšími zvířecími hvězdami.

### **Zoo Ostrava**

Abychom do svého sponzoringového portfolia zařadili také regionální projekt, obnovili jsme naše dávné partnerství se Zoo Ostrava. Ačkoli byla Zoo Ostrava založena už v roce 1951, může se směle řadit mezi moderní zahrady evropského formátu. Náš příspěvek zahrada využije na projekty v oblasti životního prostředí či biodiverzity, což mimočodem úzce souvisí s naším dlouhodobým cílem být bankou s pozitivním vlivem na životní prostředí.

Pro velký úspěch limitované edice karet s designem slonů z pražské zoo jsme pro milovníky zvířat vytvořili stálou nabídku designů i z ostravské zoo. Tentokrát jsme se zaměřili na zvířecí „stars“ a zdejší nově narozené přírůstky.

### **Rock for People**

Pandemická situace znemožnila konání tradičního hudebního festivalu, který byl na rok 2020 poprvé v historii vyprodán, a tak organizátoři přišli s alternativním minifestivalem RfP Home. Po šest dní v šesti městech vystupovali tuzemští umělci, které dle aktuálních opatření navštívila hrstka příznivců, koncerty byly ale také streamovány do domovů všech festivalových fanoušků. Festival Rock for People podporujeme již třetím rokem, přináší inovativní a ekologické aktivity, které jsou pojátkem obou part-



nerských stran. Koncem roku 2020 oznámili organizátoři termín festivalu v roce 2021 a jeho potvrzené headlinery. S ohledem na vývoj pandemické situace je však konání tradičního festivalu ve hvězdách. I proto přišel organizační tým s nápadem přenést festival do herního on-line prostředí, tedy upgradovat dnes už běžný streaming koncertů. Účastníci si tak mohli vytvořit vlastního avatara, účastnit se živých koncertů českých i zahraničních hudebníků, procházet se celým areálem, povídat si s ostatními návštěvníky nebo si zatančit v kotli. Virtuální festival RfP in the Game, konaný v lednu 2021, byl téměř vyprodán a potvrdil inovativní a flexibilní přístup k fanouškům i našim partnerům.

### Letní Letná

Festival nového cirkusu Letní Letná, který každoročně hostí mnohé umělce z Čech i zahraničí, měl letos to štěstí, že

se konal v létě, kdy byla protipandemická opatření mírnější. V srpnu tak proběhla zmenšená a zkrácená verze tohoto svátku akrobatů, hudebníků, herců a dalších performerů. Návštěvníci festivalu ocenili zejména bankomat přímo v areálu, neboť festival funguje pouze na hotovostním režimu, a také odpočinkovou zónu pro rodiny s dětmi. My jsme podpořili také vznik dokumentu o hlavní hvězdě festivalu roku 2019, provazochodkyni Bongonga.

### Festival francouzského filmu 2020

Od 19. do 25. listopadu se konal 23. ročník Festivalu francouzského filmu, jehož jsme dlouholetým partnerem. V tomto roce si mohli diváci poprvé vychutnat francouzskou kinematografii v on-line podobě a sledovat vybrané filmy z pohodlí svého domova. Festival zahájil exkluzivní dokumentární snímek Aznavour a jeho svět, který přinesl intimní pohled do života tohoto velkého šansoniéra.



## Nadace Jistota

Nadace pomáhá a podporuje aktivity v oblastech rozvoje občanské společnosti, zdravotně-sociálního charakteru, vzdělávání a začleňování jedinců do společnosti. Na základě strategie schválené v roce 2020 se Nadace nově zaměří také na téma udržitelné budoucnosti.

Nadace pomáhá rodinám v krizi. Podporuje projekty na pomoc dětem, jejichž vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního a sociálního stavu, zaměřuje se na prevenci sociálního hendikepu u rizikových a sociálně znevýhodněných skupin dětí a mládeže. Pomáhá lidem prožít důstojný závěr života a podílí se na systémových změnách v oboru paliativní péče. V následujících letech bude Nadace podporovat také šetrné a spravedlivé nakládání s přírodními zdroji, oběhové hospodářství, životní styl v souladu s přírodou i aktivní snižování odpadů a recyklaci.

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

### Mimořádná grantová výzva – reakce na koronavirovou krizi

Koncem března Nadace reagovala na koronavirovou pandemii mimořádnou grantovou výzvou. Podpořila dvacet nestátních neziskových organizací nejrůznějšího zaměření, každé z nich věnovala 50 tisíc Kč. Finanční podpora byla určena na zmírnění následků koronavirové pandemie a dopadů nutných restrikcí na kvalitu života klientů a činnost neziskových organizací.

V rámci mimořádné grantové výzvy s pořadovým číslem II. byly vybrány projekty čtrnácti neziskových organizací a mezi ně byla rozdělena celková částka 1 816 880 Kč. Nadace podpořila samoživitele a dlouhodobě pečující, rodiny ohrožené domácím násilím, seniory při návratu do běžného života, ale také rozvoj distanční pomoci klientům neziskových organizací.

### Otevřený fond Správní rady

V rámci Otevřeného fondu podpořila Nadace 21 organizací částkami v celkové hodnotě 3 325 661 Kč. Tyto projekty



byly určené na pomoc v oblasti rané péče a péče o děti předškolního věku, prevenci sociálního hendikepu u dětí a mládeže, podporu mobilní hospicové péče a zaměstnávání zdravotně hendikepovaných.

### Fond Skupiny KB

Finanční prostředky do fondu zaměřeného na posílení kvality života seniorů a mezigenerační učení věnovaly dceřiné společnosti Komerční banky: KB Pojišťovna, KB Penzijní společnost, Modrá pyramida, Factoring KB a ALD Automotive. Společnosti ESSOX a SGEF pro svoji podporu vybraly téma sociálního hendikepu u dětí a mládeže. Celkem bylo podpořeno osm organizací částkou 921 626 Kč.

### Pomoc zaměstnancům Skupiny KB

Nadace Jistota tímto fondem pomáhá zaměstnancům Skupiny KB, kteří se ocitli v nelehké životní situaci. V roce 2020 podpořila čtyři zaměstnance celkovou částkou 331 732 Kč.

### Fond Jistota

Každoročně Nadace nejvíce prostředků rozdělí právě z tohoto fondu. Jedná se o dlouhodobější podporu vybraných organizací, převážně na tři roky. V roce 2020 nadace podpořila 12 projektů. Celková suma darů v tomto fondu činila 3 670 044 Kč.

Nadace Jistota tedy celkem podpořila 75 projektů a 4 zaměstnance 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.

**Celkem Nadace Jistota rozdělila v roce 2020 i přes nepříznivou situaci přes 11 milionů korun.**

Více na webu nadace [www.nadacejistota.cz](http://www.nadacejistota.cz)

## Dobrovolnické aktivity

I v roce 2020 měli zaměstnanci KB možnost využít pracovní volno s náhradou mzdy na „dobrovolnický“ den, kdy se aktivně věnují výpomoci v neziskovém sektoru. Svůj dobrovolnický den i přes nepřízeň pandemické situace využilo 219 zaměstnanců z nejrůznějších úseků, útvarů a týmů KB. Někteří pomáhali u partnerských organizací Nadace Jistota, další využili možnosti pomoci své spřátelené neziskovce a řada zaměstnanců čerpala svůj „dobroden“ na uklízení Česka.

Uklíďme Česko je dobrovolnická úklidová akce, která probíhá na území celé České republiky a je námi podporovaná již od roku 2018. Nepříznivé podmínky (zrušení jarních úklidů, restrikce setkávání) zaměstnance neodradily a i v roce 2020 se do úklidových akcí zapojila téměř stovka našich zaměstnanců, kteří za dodržení epidemiolo-

gických opatření uklízeli v přírodě v menších skupinkách, tvořených převážně rodinnými příslušníky. Síly pro hezcí Česko letos spojily i dceřinky SGEF a Factoring a poprvé se zapojila i KB Penzijní společnost.

I přes veškerá opatření se i v roce 2020 mohlo konat darování krve. Konalo se celkem čtyřikrát v prostorách KB na Václavském náměstí a ve Stodůlkách a bylo zajištěno mobilní transfuzní stanicí Všeobecné fakultní nemocnice v Praze. Darování se zúčastnilo celkem 150 zaměstnanců Skupiny KB a darovali jsme 53 litrů krve.

Jubilejní 10. ročník výzvy Do práce na kole se uskutečnil v tradičním květnovém termínu. Letošního ročníku se zúčastnilo 126 lidí ve 43 týmech ze 17 měst, společně najezdili a nachodili 36 113 km a ušetřili 3,97 tuny CO<sub>2</sub>. Celá akce měla zároveň i charitativní přesah, ujeté kilometry byly proměněny ve finanční příspěvek na podporu Nadace Jistota.

Vyslyšeli jsme také žádost o pomoc od potravinových bank. Jako banka bance jsme pomohli doplnit kritický nedostatek potravin v rámci podzimní sbírky.

V roce 2020 se zaměstnanci Skupiny KB zapojovali do distančních aktivit na podporu Nadace Jistota více než kdy jindy. S ohledem na epidemiologickou situaci byl tradiční Týden s Nadací zrušen a s ním i doprovodné aktivity, jako například snídane pro Nadaci či každoroční sportovní turnaj. Nechtěli jsme zaměstnance připravit o radost a dobrý pocit z pomoci, a proto jsme vybrali náhradní bezpečné a bezkontaktní aktivity na intranetu. Zaměstnanci podpořili Nadaci například zakoupením roušky nebo zapojením se do vánoční aukce vlastnoručních výrobků. Konec roku se nesl v duchu vánočních poukazů s názvem „Úsměv dítěte“ pro Dětské krizové centrum a Dům tří přání. Jedinou prezenční aktivitou na podporu Nadace se v roce 2020 stal tradiční golfový turnaj.

## Získané finanční příspěvky z dobrovolnických akcí v Kč

Golfový turnaj	303 076
Prodej roušek	49 083
Vánoční aukce	28 477
Vánoční poukazy „Úsměv dítěte“	32 400
Do práce na kole	36 113
<b>Celkem</b>	<b>449 149</b>

Děkujeme našim zaměstnancům za jejich ochotu dobrovolně pomáhat i v komplikovaném roce 2020, jsme velice vděční za to, že pomáháte dělat svět lepším.





Jan Juchelka se stal kmotrem nově narozeného slůněte Lakuna. Slůňata se zároveň stala hlavním motivem limitované edice karet KB



V budově banky na Václavském náměstí zazněly skladby Maurice Ravela, Claude Debussyho či Erwina Schulhoffa v podání PKF – Prague Philharmonia



Již desátým rokem zaměstnanci Skupiny KB mají možnost darovat krev v prostorách banky. V roce 2020 se do darování krve zapojilo více než 200 zaměstnanců



V květnu 2020 jsme pod vedením odborníka na střešní včelaření stáčeli první med v budově KB v Praze ve Stodůlkách



Dobrovolnický den je využíván nejen pro výpomoc partnerským organizacím Nadace Jistota, ale i na uklízení Česka



126 zaměstnanců na jaře podpořilo výzvu Do práce na kole, podpořili tak Nadaci Jistota i své zdraví a snížili uhlíkovou stopu KB o 3,97 tuny CO<sub>2</sub>





Čistírna odpadních vod v Českém Krumlově: KB pomohla v roce 2020 městu Český Krumlov financovat výstavbu nové čistírny odpadních vod a přírodního kanálu k ní



Komerční banka byla hodnocena a certifikována pro soulad s požadavky standardu Carbon Footprint Management Standard V1



Nadace Komerční banky – Jistota dlouhodobě podporuje Dětské krizové centrum



V září 2020 se uskutečnil tradiční golfový turnaj na podporu Nadace Jistota, jehož výtěžek byl 303 076 Kč



Light verze festivalu Letní Letná proběhla tradičně v letenských sadech za podpory Komerční banky



V prosinci 2020 se mnoho zaměstnanců KB zapojilo do interní výzvy „Děkujeme, KB jede dál!“, v rámci které měli možnost komukoli poděkovat za pomoc v tomto náročném roce







# DCERINÉ SPOLEČNOSTI

---

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 ze 49 % Komerční bankou a z 51 % společností Sociétés Générale.

## KB Pojišťovna

Rok 2020 byl v důsledku pandemie velmi specifický a podpora oblasti společenské odpovědnosti nabyla většího významu. V KB Pojišťovně jsme se snažili reagovat na aktuální situaci a poskytnout pomoc všude tam, kde se dalo. Tento rok byl pro nás významný i z toho důvodu, že jsme oslavili 25 let existence na českém trhu.

### Klientská spokojenost

S maximální rychlostí jsme se snažili zareagovat na situaci vzniklou v souvislosti s pandemií – zrevidovali jsme procesy a produkty tak, abychom mohli našim klientům a partnerům nabídnout sjednání pojištění či vyřízení jejich požadavků vzdáleným přístupem bez nutnosti fyzického kontaktu. Koronakrize urychlila celý proces digitalizace a mnoho našich produktů lze teď sjednat bez návštěvy pobočky rovnou z domova. Naše vstřícná politika a péče o klientskou spokojenost se projevila tím, že nám i v této velmi složité době výrazně roste naše NPS měřené po transakci, a to z hodnoty 32 v roce 2019 na hodnotu 42 v roce 2020.

### Etika a odpovědné podnikání

Ve spolupráci s Mutumutu (100% on-line zdravé životní pojištění) jsme zdravotníkům umožnili získat na 3 měsíce životní pojištění zdarma. V reakci na situaci ohledně cestování jsme klientům odpustili poplatek za cestovní pojištění na kartách a pojistné krytí jsme rozšířili i na Českou republiku. U životního pojištění (pojištění pracovní neschopnosti) jsme do karenční doby zahrnuli i dobu, kdy jsou klienti v karanténě s podezřením na covid. Zodpovědné podnikání zohledňujeme také u investičního životního pojištění – již několik let umožňujeme klientům realizovat investiční záměr prostřednictvím **Index Solactive Global UN Sustainable Development Goals**, jenž sleduje výkonnost akcií firem, které jednájí v souladu s cíli udržitelného rozvoje podle Organizace spojených národů a podmínkami společensky zodpovědného investování s ohledem na životní prostředí, společnost a ekonomicky udržitelný rozvoj.

### Odpovědný zaměstnavatel

I přes dopady koronakrize a postupných změn na trhu práce držíme nadále vysoký standard zaměstnaneckých benefitů a pokračujeme v aktivní podpoře částečných úvazků, flexibilního rozložení pracovní doby a dalších alternativních forem práce. Během jarní vlny pandemie jsme zvládli převést více než 95 % zaměstnanců na home office a v tzv. hybridním způsobu práce jsme pokračovali celý rok 2020. Součástí našich protiepidemických opatření zůstává kromě práce z domova a rotace skupin zaměstnanců (pokud je nutná přítomnost

na pracovišti) také použití ozonizéru, vybavení zaměstnanců ochrannými pomůckami a zajištění vakcinace proti chřipce. Zaměstnanci mohli v případě karantény využít možnosti práce z domova či tzv. sick days.

### Životní prostředí

V rámci CSR strategie mateřské společnosti – SG Insurance – spoluvytváříme koncept, jehož cílem je redukovat uhlíkové stopy na minimum. Pokračujeme ve snižování spotřeby papíru (v roce 2020 o 15 %). V rámci iniciativy Zelená firma poskytujeme zaměstnancům možnost zbavit se vysloužilých elektrospotřebičů prostřednictvím sběrného boxu a tím významně přispíváme k ochraně životního prostředí, přírodních zdrojů a zdraví člověka.

### Společenské trendy a inovace

Nejlepší nápady vznikají, když se sdílejí zkušenosti. Jsme aktivním členem platformy **Company Innovation Roadshow** a v rámci inovačního vzdělávání nabízíme **zaměstnancům, aby se účastnili exkurzí, přednášek a workshopů** v různých firmách v rámci České republiky, a to nejen ze sektoru finance a pojišťovnictví. Díky tomu získáváme inspiraci i z jiných oborů podnikání a rozšiřujeme si obzory i mimo finanční sektor.

### Sponzoring a charita

V době, kdy v ČR nebyly k dispozici téměř žádné ochranné pomůcky, zareagovaly naše kolegyně velmi pohotově a ušily celkem 200 ks látkových roušek, které byly věnovány Dětskému domovu a speciální mateřské školce Beroun a Lince bezpečí. Ve spolupráci s **Nadací KB Jistota** jsme rozdělili částku **150 000 Kč** mezi projekt na podporu seniorů organizovaný společností Centrum Rosa a projekt Celé Česko čte dětem. Od roku 2012 spolupracujeme s denním/týdenním stacionářem v Jihlavě, který poskytuje ambulantní a pobytové sociální služby dětem a dospělým s mentálním a kombinovaným postižením. Stejně jako každý rok jsme finančně přispěli na tvorbu **novoročenky** s obrázky od dětí z tohoto stacionáře. Dlouhodobě též spolupracujeme s **Linkou bezpečí** – té jsme věnovali částku 65 000 Kč, kterou využijí na projekt Linka bezpečí v terénu. Zúčastnili jsme se tradičního darování krve organizovaného Komerční bankou a zapojili se do akce **Nadace Terezy Maxové dětem – Hýbejte se s Teribearem**.

### Komunikace CSR projektů

Rok 2020 byl z pohledu komunikace zlomový. Mediální investice pojišťovny násobně vzrostly a velké úsilí bylo také věnováno vytvoření facebookového profilu a úpravě komunikace na síti LinkedIn. Díky těmto změnám jsme mohli o našich aktivitách informovat veřejnost a představit všechny zajímavé projekty.





## KB Factoring

### Klientská spokojenost

I přes zhoršené ekonomické podmínky související s poklesem výkonnosti české ekonomiky se nám po prvotním propadu factoringového obrátu klientského portfolia o více než 30 % podařilo díky intenzivní akviziční činnosti zrealizovat transakce s novými klienty v objemu téměř 4 miliardy Kč. Díky společnému úsilí a profesionálnímu přístupu se nám dařilo nadále udržet pozici jedničky tuzemského factoringového trhu s podílem 27,5 % a současně znovu získat ocenění „Nejlepší factoringová společnost České republiky za rok 2020“, udělené časopisem Global Banking & Finance z Velké Británie již v roce 2019. Odměnou nám byla i spokojenost samotných klientů s kvalitou poskytovaných služeb v době pandemie. Klienti vyzdvihovali především naši pružnost a naprosto plynulé poskytování factoringového servisu.

### Odpovědný zaměstnavatel

Jako odpovědný zaměstnavatel jsme od začátku koronavirové pandemie přijali veškerá opatření týkající se ochrany zdraví našich zaměstnanců a ve velmi krátkém čase díky zkušenému IT teamu vytvořili podmínky pro možnost práce v režimu home office. Podobně jako ostatní členové Skupiny jsme nastavili pro zaměstnance komfortní a bezpečná pravidla využívání smart office.



## KB Factoring získalo ocenění „Nejlepší factoringová společnost České republiky za rok 2020“ udělené časopisem Global Banking & Finance.

### Životní prostředí

V oblasti životního prostředí jsme i díky přijatým opatřením dále rozvíjeli formy bezdokladové spolupráce s klienty včetně elektronické fakturace. V roce 2020 jsme spustili aktivní užívání aplikace DMS pro digitální ukládání factoringové dokumentace s cílem co nejvíce snížit využívání papírových forem. V teamu s kolegy ze SGEF jsme se na podzim zapojili do úspěšné akce Uklidme Česko. V dalším období bychom se po vzoru mateřské společnosti rádi zapojili do minimalizace uhlíkové stopy.

### Společenské trendy a inovace

Stejně jako v předchozích letech podporujeme financování energeticky úsporných projektů. Od roku 2013, kdy jsme se začali o tyto projekty aktivně zajímat, jsme poskytl financování ve výši téměř 700 mil. Kč (v roce 2020 dva nové projekty v objemu cca 20 mil. Kč). Za podpory kolegů z KB EU Point jsme participovali na tvorbě podmínek souvisejících s možnostmi využití dotací ve spojení s odkupy pohledávek vzniklých z titulu realizace EPC projektů. V roce 2020 jsme rovněž spustili nové a přehlednější webové stránky, optimalizované i pro mobilní zařízení.

### Sponzoring a charita

V oblasti CSR aktivit jsme pravidelným přispěvatelem Nadace KB Jistota, v roce 2020 jsme přispěli částkou 75 tisíc Kč. I v roce 2020 jsme podpořili výzkum Alzheimerovy choroby a dalších neurodegenerativních nebo cévních onemocnění mozku částkou 25 tisíc Kč. V předvánočním čase jsme zaslali sponzorský dar i Zoo Praha, pro kterou bylo a je období koronavirové pandemie nelehké. Celkem naši zaměstnanci přispěli částkou přes 8 tisíc Kč a podpořili vybraná zvířata.

## Komerční banka, pobočka zahraničnej banky (KBSK)

Prístup Komerční banky, a.s., pobočky zahraničnej banky (ďalej ako „KBSK“) v oblasti spoločenskej zodpovednosti je v súlade so základnými hodnotami a piliermi nášho zriaďovateľa Komerční banky a Société Générale.

### Klient na prvom mieste

V pandemickom roku 2020 sme našu pozornosť sústredili na aktívnu komunikáciu s našimi klientmi. Tá bola obmedzená po prvýkrát takmer úplne len na digitálne kanály, čo v nás vyvolávalo oprávnené obavy, či to nezasiahne vzťah s klientom. O to viac nás potešilo utvrdenie o dobre nastavenej stratégii KBSK, keď výsledné NPS v roku 2020 bolo na historicky najvyššom ohodnotení, a to 70. Berúc do úvahy neľahký rok, ktorý máme za sebou všetci, sme stále schopní garantovať našim klientom kvalitný servis, byť pre nich dostupní a prejavovať záujem o ich potreby.

Kvalita komunikácie, produktov a služieb je pre nás kľúčová, zabezpečujeme to predovšetkým dodržiavaním všetkých zásad zodpovedného podnikania s ohľadom na regulátorne požiadavky.

V prípade, že sa vyskytnú námietky alebo nespokojnosť zo strany klientov, prednostne to riešime a hľadáme možnosti zlepšenia.

Investujeme do vývoja našich systémov tak, aby sme našim klientom v čo najväčšej miere ponúkli digitálne služby, aby všetky aktivity našich klientov boli preverené a zároveň chránené pred podvodným konaním.

### Etika a zodpovedné podnikanie

Dodržiujeme všetky podmienky a zásady zodpovedného bankovníctva a podnikania. Od dodržiavania protikorupčného konania, AML a CFT, cez dohliadnutie na to, aby všetci naši zamestnanci boli nielen oboznámení s aktuálnymi zásadami, ale aby ich aj dodržiavali, a to v rámci etického kódexu našej Skupiny.

### 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 spolu s nácvikom daných zručností. Investujeme do zlepšovania a modernizácie pracovného

prostredia. V roku 2020 sme podpísali Chartu diverzity Slovensko.

S ohľadom na špecifickosť roka 2020 sme v rekordne krátkom čase vo všetkých tímoch a pracovných pozíciách, kde to bolo možné, prispôbili prácu pre zamestnancov na diaľku, a technicky zabezpečili, aby všetko fungovalo. Dbáme na pravidelnú komunikáciu v on-line priestore, informovanosť a tiež to, aby sme boli v súlade so súčasnými pandemickými opatreniami. Zamestnancom poskytujeme bohaté variácie benefitov, ktoré pomáhajú k zdravšiemu životnému štýlu, ako príspevok na zdravé stravovanie, možnosti využitia športových aktivít (bedminton, plávanie, beh a iné), a v kanceláriách banky nezabúdame na pitný režim a príjem vitamínov, teda na kávu, čaj a ovocie.

### Zodpovedne k životnému prostrediu

KBSK s výnimkou jedného zamestnanca v Košiciach má sídlo banky v Bratislave, v relatívne novej budove, v prenájme, kde sa snažíme dodržiavať mnohé ekologické zásady:

- Šetríme elektrickou energiou.
- Eliminujeme používanie jednorazových plastov.
- Triedime odpad vrátane zberu použitých batérií.
- Dokumenty tlačíme len z regulátornych dôvodov a len v nevyhnutných prípadoch.
- Našou snahou je čo najvyššia miera prechodu na elektrickú dokumentáciu.

### Spoločenské trendy a inovácie

Náš elektromobil, ktorý sme zaradili do flotily referentských áut ako prví v KB a vôbec v slovenskom bankovom sektore, sa intenzívne používa v referentskom režime pri stretnutiach s klientmi, resp. dodávateľmi v rámci mesta a blízkeho okolia. Trasy sa plánujú podľa rozmiestnenia nabíjacích staníc s ohľadom na dojazd daného prostriedku, primárne však na nabíjanie.

### Sponzorstvo a charita

- Dobrovoľníctvo:
  - aktívne podporujeme našich zamestnancov v dobrovoľníckych aktivitách a na tieto účely poskytujeme každému zamestnancovi 1 deň plateného voľna;
  - spolu v tíme hľadáme nové možnosti realizácie tých nápadov, s ktorými prichádzajú sami zamestnanci.
- Za symbolickú cenu sme odpredali starý nábytok OZ Vagus (Občianske združenie Vagus sa venuje sociálnej práci s ľuďmi bez domova).
- Percento z daní alokujeme na základe návrhu zamestnancov. Prednosť majú tie projekty a neziskové organizácie, v ktorých aktívni sú naši zamestnanci.

- Pandemický rok 2020 – špecifickosť roka priniesla neuveriteľný zápal našich zamestnancov, a to vo viacerých oblastiach:
  - kolega ušil rúška pre celý team KBSK,
  - kolegovia sa spojili a navarili pre tých, ktorí boli fyzicky v kancelárii,
  - KBSK tím posunul respirátory pre pracovníkov v prvej línii v rámci prvej pandemickej vlny 2020,
  - podpora celoplošného testovania osobnou účasťou kolegov v realizačných tímoch na Slovensku na jeseň 2020,
  - zbierka potrebných vecí a jedla pre DSS Sibírka v Bratislave,
  - napísanie 100 pozdravov pre seniorov v rámci iniciatívy Vianočná pošta pre seniorov už tretí rok po sebe.

V neposlednom rade sme sa ako firma stali hlavným partnerom oceňovania zodpovedného podnikania na Slovensku – Via Bona Slovakia a väčšinou nášho rozpočtu sme podporili iniciatívu #ktoPomôžeSlovensku v oboch pandemických vlnách (prostriedky z prvej vlny boli adresne použité na nákup ochranných pomôcok, dezinfekcie a potrebných vecí podľa dopytu iniciatívy a prostriedky v druhej vlne boli použité na nákup germicídnych žiaričov).



## ESSO

Celková neočekávaná situace kolem covidu-19 byla náročná, ale přesto jsme ji dokázali pojmout jako příležitost, jak implementovat inovace v různých oblastech, jak rozvíjet digitalizaci služeb a procesů a pracovat na zvýšení klientské spokojenosti i pomocí potřebným.

Jako jedna z prvních finančních společností na trhu jsme spolu s Komerční bankou ještě před zavedením zákonné povinnosti umožnili klientům odložit splátky. V nastupující podzimní vlně pandemie jsme Krajské hygienické stanici Jihočeského kraje poskytli kapacity našeho týmu operátorů a pomohli s trasováním kontaktů těch, kdo měli pozitivní test na covid-19 nebo s takovými osobami přišli do styku.

Protiepidemická opatření byla pro nás impulzem k urychlení digitalizace procesů, během několika týdnů jsme dokázali překlopit celou společnost do on-line režimu a vytvořit podmínky pro zaměstnance, aby mohli pracovat z bezpečí svých domovů, aniž by byla omezena kvalita poskytovaných služeb.

Zavedením SMS podpisu při uzavírání smluv v oblasti financování automobilů, spuštěním aplikace ES-Klíč pro ověřování a potvrzování plateb na internetu, implementací Google Pay a dalších mobilních platforem jsme klientům zvýšili komfort a zároveň snížili zatížení životního prostředí tiskem smluvní dokumentace a souvisejících formulářů.

I když byl rok 2020 náročný na běžný provoz, zůstali jsme aktivní i v oblasti společenské odpovědnosti. Dlouhodobý projekt Společně bezpečně, na kterém s námi od počátku spolupracuje Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje, se nám podařilo rozšířit na celostátní úroveň.

Pomoc vybraným organizacím a jedincům jsme i letos realizovali v souladu s naší CSR strategií – podporovat vzdělávání dětí a zlepšovat jejich sociální a zdravotní podmínky. Inspirací pro konkrétní aktivity jsou nám v řadě případů naši zaměstnanci, kteří se sami zapojují do dobročinných aktivit. Jednou z nich je i účast na akcích organizovaných KB, jako je například darování krve. Nezapomněli jsme ani na naše zaměstnance. Abychom jim trochu pomohli, zorganizovali jsme pro děti zaměstnanců (po uzavření škol a školek) kreativní kreslicí soutěž o ceny.

I nadále jsme rozvíjeli koncept komplexní elektromobility. Jako jeden z předních poskytovatelů financování automobilů v České republice máme šanci významným způsobem přispět k přeměně vozového parku, a snížit tak dopady automobilové dopravy na životní prostředí. Ve spolupráci s našimi partnery poskytujeme financování na vozidla s alternativním pohonem a elektrokola. Klientům nabízíme poradenství při přípravě projektové dokumentace k domácí elektromobilitě a poskytujeme financování alternativních zdrojů energie, jako jsou fotovoltaické panely, bateriové úložiště nebo domácí nabíjecí stanice.

Rok 2020 bezprecedentně zasáhl do našich životů. Ovlivnil způsob naší práce, možnosti odpočinku a setkávání blízkých. V řadě případů znamenal zásadní ekonomické ztráty či nejistotu. Princip odpovědného úvěrování získal zcela nový význam a ukázalo se, jak důležitý je v této oblasti individuální přístup a ochota pomáhat. Společnost ESSOX coby jeden ze zakládajících členů sdružení SOLUS a dlouholetý člen České leasingové a finanční asociace tyto principy v roce 2020 respektovala.

### Společně bezpečně

Osvětový projekt Společně bezpečně, kde zábavnou formou vzděláváme předškoláky i žáky prvního stupně základních škol v oblasti finanční gramotnosti, v bezpečném chování doma, v silničním provozu a v přírodě, byl v roce 2020 ovlivněn protiepidemickými opatřeními. Méně akcí venku a omezení exkurzí u dlouholetého partnera, Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje, znamenaly přesun vzdělávacích aktivit do on-line prostředí.

Přesto jsme dosáhli velkého úspěchu a navázali spolupráci s Hasičským záchranným sborem ČR na celostátní úrovni.

### Včelí úly na střeše centrály ESSOX

Téma udržitelnosti životního prostředí je součástí naší firemní DNA. Proto jsme podpořili v roce 2018 nápad zaměstnance na umístění včelstev na střechu naší centrály v Českých Budějovicích. Stali jsme se tak jednou z prvních společností, která v Jihočeském kraji podpořila instalaci úlů ekosystém městské aglomerace v centru krajského města.

Stáčení vlastního medu z našich úlů se stalo příjemnou tradicí. Ze tří úlů se naše včelstva rozrostla během tří let na současných devět. Letos jsme stočili 230 kilogramů medu a naplnili jím bezmála tisíc dárkových lahviček pro naše obchodní partnery.

V letech 2018 a 2020 jsme nechali otestovat med z centra města v akreditované laboratoři QSI v německých Brémách. S pomocí výsledků laboratorních testů ukazujeme, že med z centra města je kvalitou srovnatelný s medem z nejcistších koutů panenské přírody. Testy neprokázaly přítomnost ani jednoho z více než 600 nejčastějších pesticidů a zároveň vyloučily i přítomnost těžkých kovů, polychlorovaných bifenylyů a aromatických uhlovodíků.

### Sponzoring a charita

Na doporučení zaměstnanců jsme se rozhodli finančně podpořit organizaci HAIMA České Budějovice, která pomáhá dětem s onemocněním krvetvorby a onkologickým onemocněním. Ve firemní sbírce vybrali naši zaměstnanci částku 37 750 Kč. Společnost ESSOX pak částku navýšila a celkově jsme přispěli darem 73 500 Kč.



Stejně jako v uplynulých letech i letos jsme se rozhodli podpořit společně s Nadací Jistota jeden ze skvělých projektů – Učí (se) celá rodina od o. p. s. Auforia. Organizace cílí na pomoc s domácí přípravou do školy pro sociálně hendikepované rodiny s dětmi. Konkrétní podpora je vystavěná na třech oblastech – pomoc s domácí přípravou do školy a doučováním, skupinová terapie pro děti a podpůrná skupina „učíme se učit“. Projekt jsme podpořili částkou 100 000 Kč.

Za každou pomocí se skrývá i příběh konkrétního člověka. Mnohdy jsou ti, kteří si naši pomoc zaslouží, blíže, než si myslíme. To je také případ naší kolegyně Jany Fesslové, které jsme přispěli částkou 39 000 Kč na nový invalidní vozík. Podobně na tom byla i čtyřletá Adélka Snopková, které jsme přispěli částkou 50 000 Kč na rehabilitační program v Centru Spirála, které se specializuje na rehabilitaci dětí s vývojovými, posttraumatickými, vrozenými a genetickými poruchami.

Naše zaměstnance podporujeme i v netradičních mimopracovních aktivitách. Částkou 30 000 Kč jsme podpořili vydání básnické sbírky Optimistický realismus našeho kolegy Martina Kukly, který je nejen básník, ale i všestranný sportovec.

Pro neziskovou organizaci – síť dobročinných second-handů Moment Charity, která prodává darované oděvy – jsme mezi zaměstnanci nasbírali 331 kg oblečení. Výnos z prodeje poputuje do dalších šesti neziskových organizací.

### **Inovace**

Představili jsme zcela nový produkt na českém trhu – ESSOX Rent, kterým financujeme dlouhodobý pronájem automobilů. Stačí, když si klient – podnikatel, firma nebo spotřebitel – vybere konkrétní model z nabídky našeho partnera.

ESSOX uzavřel partnerství se společností Cebia, která se zaměřuje na prověřování původu vozidel, a stal se tak spoluvlastníkem motoristické aplikace Carolina.

Výhrou v tendru jsme se stali novým a výhradním finančním partnerem automobilových značek Hyundai a Kia na následující 3 roky.

### **Elektromobilita**

V oblasti elektromobility nadále plníme naši strategii komplexní elektromobility. Ve spolupráci s partnery nabízíme kompletní profinancování ekologických projektů od A do Z, počínaje automobily na elektrický či hybridní pohon přes dobíjecí stanice až po fotovoltaické panely a bateriová úložiště.

### **Klientská spokojenost**

Spokojený klient je pro nás tou nejlepší zpětnou vazbou. Neustále pracujeme na rozvoji služeb a procesů a investujeme do jejich digitalizace. Na začátku koronavirové pandemie jsme nabídli našim klientům, kteří byli negativně ovlivněni nástupem nemoci a následným omezením ekonomiky, možnost odkladu splátek. V říjnu 2020 jsme do pilotního provozu nasadili virtuální asistentku EMMU (Essox Money Management Assistant).

Ve spolupráci s německým fintech start-upem Re:cee jsme spustili unikátní řešení, které se zaměřuje na zlepšení klientské spokojenosti a úsporu času, který klient věnuje provádění plateb. Systém využívá principy umělé inteligence a dokáže klientům zaslat jedinečný QR kód, vygenerovaný na míru, který mohou využít pro rychlou platbu.

### **Odpovědný zaměstnavatel**

Uplynulý rok si vyžádal mnoho změn a mezi jinými i zavedení nového pracovního režimu, který jsme nazvali Flexi Office, kdy střídáme práci z domova a z kanceláří. Naše budova se proměnila v co-workingový hub s více teamovými zónami. Zvykáme si tak na nové focus roomy a share roomy a společné kanceláře.

Zaměstnanci mohou využívat benefity, které nabízíme v rámci skupin Komerční banky a Sociétés Générale, jako jsou plně hrazené stravenky, 5 dnů dovolené navíc, 2 sick days, příspěvek na životní a penzijní pojištění.

Zdravotně znevýhodněným kolegům poskytujeme nad rámec těchto výhod 1 sick day navíc a roční příspěvek do Cafeterie.

### **Etika a odpovědné podnikání**

Při poskytování úvěrů se striktně držíme šesti zásad důvěryhodného financování. Řádně vyhodnocujeme žádost o úvěr; říkáme NE, pokud je to nutné; chráníme klienty pojištěním; přizpůsobujeme se klientským požadavkům; jsme srozumitelní a nasloucháme 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 moderní, nízkoenergetické budově v Českých Budějovicích. Snažíme se co nejvíce využívat zelenou energii a třídit odpad (recyklovat tonery, staré mobilní telefony a notebooky). Každoročně se také účastníme akce Uklidme Česko. Téma udržitelnosti je v ESSOXu patrné také při pohledu na snižování zátěže na životní prostředí. Díky rozsáhlé digitalizaci procesů snížila společnost v roce 2020 spotřebu papíru o 3 tisíce kilogramů. Na úsporách se podílí nejen digitalizace klientské dokumentace, ale i nové technologie, jako např. SMS podpis smluv. A díky tomu, že se v loňském roce přesunuly schůzky do online prostředí a měl ESSOX možnost v roce 2020 ušetřit na zahraničních cestách celkem 40 tisíc leteckých kilometrů, což je přibližně obvod celé planety Země.

## Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.

### Klient v centru dění

Letos jsme měli 10 klíčových projektů, kterými jsme podpořili vnímání značky Modré z pohledu spokojenosti a loajality klientů. Naší prioritou nadále zůstalo zvyšování NPS, které bylo v posledních měsících kontinuálně na hodnotě 41.

Letošní dění a vztah ke klientovi ovlivnila pandemie covidu-19, která ukázala, jak dokážeme rychle a flexibilně reagovat. Důkazem toho je odklad splátek úvěrů, který jsme umožnili; stovkám klientů pomohl nelehké období v roce 2020 přečkat.

Dění v letošním roce potvrdilo, že uspějí ty firmy a značky, které si vytvoří silné emocionální pouto se svými klienty, a proto se i naši lidé snaží denně dělat vše pro to, aby pomáhali klientům k jejich vysněnému bydlení.

### Digitalizace mění svět bydlení

Kroky, které Modrá pyramida udělala v otázce inovace a digitalizace ještě před příchodem pandemie, se vyplatily a pomáhají klientům zrychlit a usnadnit cestu k bydlení. Jsme jediná stavební spořitelna v Česku, která má vlastní mobilní aplikaci. Ta má za rok fungování už neuvěřitelných padesát tisíc uživatelů.

### Pomoc druhým je samozřejmost

Pandemie covidu-19 nám obecně ukázala i slabé stránky, a to jak dokážeme být v dnešní moderní době zranitelní, jakou reálnou hrozbou je pro nás omezený přístup k základním službám, jako je každoměsíční příjem, zdravotní péče nebo omezení vzdělávání. Od samotného začátku jsme si uvědomovali náročnou životní situaci některých klientů, ať už jde o jednotlivce, rodiny nebo firmy. Proto jsme na jaře připravili možnost od-

**Finančně jsme podpořili domovy pro seniory a nemocnice, které se potýkaly s nedostatkem lůžek i personálu.**

kladu splátek. Zároveň jsme finančně podpořili domovy pro seniory, aby si z prostředků mohli nakoupit ochranné pomůcky. Stejně tak jsme na podzim finančně podpořili nemocnice, které se potýkaly s akutním nedostatkem lůžek i personálu a pohybovaly se na hranici svých možností. Celkem jsme letos v rámci charitativních aktivit věnovali rekordních více než 600 000 Kč. Součástí naší DNA je pomáhat lidem a tam, kde je to potřeba. Obrovské díky všem, kdo nám to umožňují.

### Spokojenost zaměstnanců na prvním místě

Dlouhodobým cílem Modré pyramidy v oblasti péče o zaměstnance je vytvářet se zaměstnanci kvalitní a partnerský vztah. Předpokladem je vztah založený na důvěře, respektu, vzájemné komunikaci, profesionalitě, dodržování rovných příležitostí a nabídce zajímavého profesního rozvoje. Péče o zaměstnance patří k firemním prioritám. Modrá pyramida uplatňuje při výběru zaměstnanců nediskriminační princip. Snažíme se přemýšlet v rámci udržitelnosti dopředu a ze zkoušek, které nám dnešní doba přináší, si brát jen to dobré. Jsme dynamickou společností, která si bere to nejlepší ze své historie a zároveň se neustále rozvíjí. A stojíme o každého, kdo má chuť být toho součástí.





## SGEF

### Klientská spokojenost

Jako první leasingová společnost na trhu jsme zareagovali na novelu zákona, která změnila odvod DPH leasingovou společností a nárok na odpočet na straně nájemce. Klienti tak při využití finančního leasingu získali možnost volby, jak a kdy částku odpovídající dani uhradí.

V době omezujících vládních opatření jsme podpořili téměř 30 % klientů, kterým jsme poskytli odklad splátek v režimu vlastního a zákonného moratoria.

Obchodní partneři z řad výrobců a prodejců měli možnost využít nadnárodní program Stronger Together, díky kterému koncoví klienti mohli začít splácet nové zařízení až po půl roce jeho užívání.

### Etika a odpovědné podnikání

Investice s pozitivním dopadem na kvalitu života, které SGEF financoval, dosáhly 952,2 milionu Kč, což je 7,7 % z celého portfolia (o rok dříve to bylo 553,2 milionu Kč, tedy 4,1 %). Největší podíl připadá na prostředky hromadné dopravy, nakládání s odpady, veřejný sektor, lesní hospodářství a zdravotnictví.

Od roku 2017 SGEF spolupracuje s Evropskou investiční bankou na programu Climate Action, v rámci kterého již financoval investice v objemu 39 milionů eur. Zpočátku se jednalo zejména o dopravní techniku (lokomotivy a autobusy), v roce 2020 se záběr programu rozšířil i na výrobní stroje a zařízení.

### Odpovědný zaměstnavatel a životní prostředí

Pandemie nemoci covid-19 urychlila přechod na smart office, kdy práci z domova považujeme za standard, nikoli za benefit. Nový pracovní režim umožnil snížit plochu užívaných kancelářských prostor v Praze o 35 %.

S další dceřinou společností KB, Factoringem KB, jsme se zapojili do celosvětové akce Uklidme Česko. Společný tým sesbíral na břehu Vltavy v Praze mezi Holešovicemi a Dejvicemi 25 pytlů odpadu.

### Společenské trendy a inovace

Rok 2020 byl ve znamení rozvoje digitální komunikace s klienty, která šetří čas a zvyšuje efektivitu obou stran. Faktury od všech obchodních partnerů přijímáme elektronicky, více než třem čtvrtinám klientů vystavujeme elektronické faktury a téměř polovině posíláme elektronicky i upomínky. Ve zkušebním provozu jsme spustili digitální podpis. Díky všem těmto úpravám poklesl počet vytištěných stran pro klienty o 68 % ve srovnání s rokem 2017.

Dalších 165 000 vytištěných stran jsme ušetřili díky digitalizaci interních procesů a optimalizaci dokumentů.

### Sponzoring a charita

Nadaci Komerční banky – Jistota jsme darovali 120 000 Kč a společně jsme podpořili organizaci Vigvam, která pomáhá dětem i dospělým vyrovnat se s úmrtím blízkého člověka.

Na Slovensku prostřednictvím daňové asignace pravidelně věnujeme 1 % daně z příjmů neziskovému sektoru. Konečné příjemce podpory navrhují a vybírají sami zaměstnanci bratislavské pobočky. V roce 2020 jsme podpořili postižené děti i dospělé, mateřské centrum a salesiánskou organizaci pro mladé.

Částkou 29 600 Kč jsme prostřednictvím nadace Truck HELP pomohli rodinám, jejichž rodič, profesionální řidič kamionu nebo autobusu, zahynul při výkonu povolání.

Projektu Nadačního fondu Českého rozhlasu Světluška jsme přispěli částkou 14 550 Kč, kterou jsme uhradili startovné zaměstnancům účastnícím se Nočního běhu pro Světlušku.

Přidali jsme se k akcím pořádaným Komerční bankou a společně jsme darovali krev a jezdili do práce na kole.



## Profil zprávy

Nefinanční report vydáváme v Komerční bance od roku 2015. Prvním reportem dle zákona o účetnictví byl report za rok 2017, s využitím GRI ukazatelů poprvé za rok 2019 a v tomto reportu poprvé pracujeme s cíli SDG a dále rozšiřujeme ukazatele pro finanční sektor (FS). Tato zpráva byla připravena v souladu s GRI Standards (Core option). Neustále se zdokonalujeme ve zpracování a komplexnosti obsahu zprávy.

Naše zprávy jsou podobně jako v případě výročních zpráv KB vydávány v ročním cyklu, a to vždy za uplynulý kalendářní rok. Předchozí nefinanční report byl vydán v dubnu 2020. 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 2020 jsou uvedeny indikátory, které zachycují ekonomické, sociální a environmentální dopady vznikající v přímém důsledku našich podnikatelských aktivit. K některým dopadům také Komerční banka přispívá prostřednictvím financování či v rámci svého dodavatelsko-odběratelského řetězce. Příslušné kapitoly popisují, jak přistupujeme k jejich řízení. Nefinanční report nebyl ověřen nezávislým auditorem.

Oproti loňskému roku nově vykazujeme tyto indikátory: 302-3, 307-1, 407-1, 413-1, 413-2, FS4. Indikátory 408-1, 409-1, 411-1 a 412-1,2,3 upravuje již právní a etický rámec České republiky, navíc z hlediska povahy podnikání KB nepředstavují žádné riziko.

Uvedené nefinanční indikátory ve zprávě reportujeme také naší mateřské společnosti pro účely konsolidace do reportu Sociétés Générale. Nefinanční report vznikl v útvaru Brand Strategy and Communication v úzké spolupráci s dalšími útvary banky. V případě zájmu je možné obrátit se 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, strana 8
102-3	Sídlo organizace	VZ – Profil společnosti, strana 9
102-4	Umístění provozů	<a href="#">Pobočky a bankomaty</a>
102-5	Vlastnická struktura a právní forma	VZ – Profil společnosti, strana 9
102-6	Obsluhované trhy	VZ – Profil společnosti, strana 9
102-7	Velikost organizace	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 34</a>
102-8	Informace o zaměstnancích a dalších pracovnících	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 34</a>
102-9	Dodavatelský řetězec	NR – Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 26</a>
102-10	Významné změny v organizaci a v dodavatelském řetězci	VZ – Strategie a výsledky – Hlavní události roku 2020, strana 13
102-11	Principy předběžné opatrnosti	VZ – Strategie a výsledky – Zpráva představenstva, strana 10
102-12	Závazky k externím iniciativám	NR – Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 26, 27</a>
102-13	Členství v asociacích	NR – <a href="#">příloha č. 1</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, strana 10 NR – Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 24</a>
<b>GOVERNANCE</b>		
102-18	Struktura řízení	NR – Náš strategický přístup k udržitelnosti, <a href="#">strana 11</a> VZ – Správa společnosti, strana 44
<b>ZAPOJENÍ ZAJINTERESOVANÝCH SUBJEKTŮ</b>		
102-40	Seznam skupin zainteresovaných subjektů	NR – Strategie, <a href="#">strana 10</a>
102-41	Kolektivní vyjednávání	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 40</a>
102-42	Identifikace a výběr zainteresovaných subjektů	NR – Strategie, <a href="#">strana 10</a>
102-43	Způsob zapojení zainteresovaných subjektů	NR – Strategie, <a href="#">strana 10</a>
102-44	Klíčová témata a oblasti zájmu	NR – Strategie, <a href="#">strana 10</a>
<b>POSTUPY VYKAZOVÁNÍ</b>		
102-45	Subjekty zahrnuté v konsolidované účetní uzávěrce	VZ – Strategie a výsledky – Skupina Komerční banky, strana 37 NR – Profil zprávy za KB, a.s., <a href="#">strana 76</a>
102-46	Stanovení obsahu zprávy a rozsah vykazovaných témat	NR – Náš strategický přístup k udržitelnosti, <a href="#">strana 9, 10, 12, 13</a>
102-47	Seznam významných témat	NR – Strategie, <a href="#">strana 10</a>
102-48	Úpravy dříve zveřejněných informací	NR – Profil zprávy, <a href="#">strana 76</a>
102-49	Změny ve vykazování	NR – Profil zprávy, <a href="#">strana 76</a>
102-50	Vykazované období	NR – Profil zprávy, <a href="#">strana 76</a>
102-51	Datum vydání předchozí zprávy	NR – Profil zprávy, <a href="#">strana 76</a>
102-52	Vykazovací cyklus	NR – Profil zprávy, <a href="#">strana 76</a>
102-53	Kontakt pro dotazy v souvislosti se zprávou	NR – Profil zprávy, <a href="#">strana 76</a>
102-54	Prohlášení o souladu s GRI standardy	NR – Profil zprávy, <a href="#">strana 76</a>
102-55	Obsahový rejstřík GRI	NR – Index GRI, <a href="#">strana 77</a>
102-56	Externí ověření	NR – Profil zprávy, <a href="#">strana 76</a>

☐ (šedé pole) Indikátory, které vykazujeme v roce 2020 nově

<b>MANAŽERSKÝ PŘÍSTUP (GRI 103: Management Approach 2016)</b>		
103-1	Vysvětlení významného tématu a rozsah jeho vykazování	NR – Profil zprávy, <a href="#">strana 76</a> NR – Náš strategický přístup k udržitelnosti, <a href="#">strana 10</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

### GRI 200: EKONOMIKA

<b>EKONOMICKÁ VÝKONNOST (GRI 201: Economic Performance 2016)</b>		
201-1	Přímá ekonomická hodnota vytvořená a rozdělená	VZ – Finanční část, strana 90
201-2	Finanční důsledky, rizika a příležitosti vyplývající z klimatické změny	NR – Odpovědné a inovativní financování, <a href="#">strana 55</a>

### PŘÍTOMNOST NA TRHU (GRI 202: Market Presence 2016)

202-2	Poměr vedoucích pracovníků pocházejících z místních komunit	91 %
-------	---	------

### NEPŘÍMÉ EKONOMICKÉ DOPADY (GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016)

203-1	Infrastrukturní investice a podporované služby	NR – Odpovědné a inovativní financování, <a href="#">strana 56</a>
203-2	Významné nepřímé ekonomické dopady	NR – Etika a odpovědné financování, <a href="#">strana 26</a> , NR – Sponzoring a charita, <a href="#">strana 60</a> , NR – Odpovědné a inovativní financování, <a href="#">strana 57</a>
204-1	Podíl výdajů na místní dodavatele	NR – Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 31</a>

### PROTIKORUPČNÍ OPATŘENÍ (GRI 205: Anti-corruption 2016)

205-1	Činnosti vyhodnocené z hlediska rizik souvisejících s korupcí	NR – Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 24</a>
205-2	Komunikace a školení v oblasti protikorupčních opatření	NR – Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 24</a>
205-3	Potvrzené případy korupce a přijatá opatření	NR – Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 24</a>

### NESOUTĚŽNÍ CHOVÁNÍ (GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016)

206-1	Postihy za porušení pravidel na ochranu hospodářské soutěže	NR – Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 30</a>
-------	---	---

### GRI 300: ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

#### ENERGIE (GRI 302: Energy 2016)

302-1	Spotřeba energie uvnitř organizace	NR – Životní prostředí – KB ukazatele sleduje a vyazuje v kWh, <a href="#">strana 51</a>
302-3	Energetická náročnost	NR – Životní prostředí, <a href="#">strana 48</a>
302-4	Snižování spotřeby energií	NR – Životní prostředí, <a href="#">strana 48</a>

#### VODA A ODPADNÍ VODY (GRI 303: Water and Effluents 2018)

303-3	Čerpání vody	NR – Životní prostředí, <a href="#">strana 51</a>
303-5	Spotřeba vody	NR – Životní prostředí, <a href="#">strana 51</a>

#### EMISE (GRI 305: Emissions 2016)

Manažerský přístup	Emise CO <sub>2</sub> máme prozatím spočítány za rok 2019, detailněji vysvětlujeme v kapitole 4: Životní prostředí
--------------------	--

#### ODPADY (GRI 306: Effluents and Waste 2016)

306-2	Odpady podle druhu a způsobu likvidace	NR – Životní prostředí, <a href="#">strana 51</a>
-------	--	---

#### SOULAD S PŘEDPISY NA OCHRANU ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ (GRI 307: Environmental Compliance 2016)

307-1	Porušování zákonů a předpisů na ochranu životního prostředí	Žádné postihy nebyly nevykázány
-------	---	---------------------------------

### GRI 400: SOCIÁLNÍ ZÁLEŽITOSTI

#### ZAMĚSTNÁVÁNÍ (GRI 401: Employment 2016)

401-1	Nábor a fluktuace zaměstnanců	NR – Odpovědný zaměstnavatel – KB tyto údaje nevyazuje podle pohlaví, <a href="#">strana 36</a> a <a href="#">37</a>
-------	-------------------------------	--



☐ (šedé pole) Indikátory, které vykazujeme v roce 2020 nově

401-2	Benefity poskytované zaměstnancům na plný úvazek, které nejsou poskytovány pracovníkům na dobu určitou nebo na částečný úvazek	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 44</a>
401-3	Rodičovská dovolená	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 42</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 42</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 38</a>
403-2	Určování nebezpečí, posuzování rizik a vyšetřování nehod	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 38</a>
403-3	Služby ochrany zdraví při práci	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 38</a>
403-4	Účast pracovníků na otázkách BOZP a jejich projednávání a komunikace s pracovníky	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 38</a>
403-5	Školení pracovníků v oblasti BOZP	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 38</a>
403-6	Podpora zdraví pracovníků	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 39</a>
403-7	Prevence a zmírňování dopadů na BOZP přímo spojených s obchodními vztahy	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 38</a>
403-8	Pracovníci zařazení do systému řízení BOZP	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 38</a>
403-9	Pracovní úrazy	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 38</a>
403-10	Nemoci z povolání	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 38</a>
<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 43</a>
404-2	Programy pro zvyšování dovedností zaměstnanců a podpora trvalé zaměstnatelnosti	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 43</a>
404-3	Procento zaměstnanců, kteří procházejí pravidelným hodnocením výkonnosti a kariérního rozvoje	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 43</a>
<b>DIVERZITA A ROVNOST PŘÍLEŽITOSTÍ (GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016)</b>		
405-1	Diverzita řídicích orgánů a zaměstnanců	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 41</a> a <a href="#">42</a>
405-2	Poměr základní mzdy a odměňování v porovnání žen a mužů	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 42</a>
<b>NEDISKRIMINACE (GRI 406: Non-discrimination 2016)</b>		
406-1	Případy diskriminace a přijatá opatření	NR – Odpovědný zaměstnavatel, <a href="#">strana 42</a>
<b>SVOBODA SDRUŽOVÁNÍ A KOLEKTIVNÍHO VYJEDNÁVÁNÍ (GRI 407: Freedom of association and collective bargaining 2016)</b>		
407-1	Provozy a dodavatelé, kde by mohlo být ohroženo právo na svobodu sdružování a kolektivní vyjednávání	Žádnými takovými provozy KB nedisponuje, tzn. k ohrožení ani riziku tak nemůže dojít
<b>DĚTSKÁ PRÁCE (GRI 408: Child labor 2016)</b>		
408-1	Provozy a dodavatelé, kde by mohlo dojít k významnému riziku používání dětské práce	Žádnými takovými provozy KB nedisponuje, tzn. k ohrožení ani riziku tak nemůže dojít
<b>NUCENÁ A POVINNÁ PRÁCE (GRI 409: Forced or compulsory labor 2016)</b>		
409-1	Provozy a dodavatelé, kde by mohlo dojít k významnému riziku používání nucené nebo povinné práce	Žádnými takovými provozy KB nedisponuje, tzn. k ohrožení ani riziku tak nemůže dojít
<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>PRÁVA DOMORODÝCH OBYVATEL (GRI 411: Rights of indigenous people 2016)</b>		
411-1	Případy porušení práv domorodých obyvatel	V KB si nejsme vědomi porušení pravidel, které je ukotveno v českém zákoně
<b>LIDSKÁ PRÁVA (GRI 412: Human Rights Assessment 2016)</b>		
412-1	Provozy, které byly podrobeny kontrole z hlediska dodržování lidských práv nebo posouzení dopadů	Lidská práva jsou v ČR pokryta právním řádem jako takovým, k jejich porušování nedochází z podstaty fungování státu, tzn. žádné takové provozy nemáme, specifické školení v této oblasti není potřeba, smlouvy a dohody není potřeba z toho hlediska posuzovat

☐ (šedé pole) Indikátory, které vykazujeme v roce 2020 nově

412-2	Školení zaměstnanců v oblasti zásad dodržování lidských práv a příslušných postupů	Lidská práva jsou v ČR pokryta právním řádem jako takovým, k jejich porušování nedochází z podstaty fungování státu, tzn. žádné takové provozy nemáme, specifické školení v této oblasti není potřeba, smlouvy a dohody není potřeba z toho hlediska posuzovat
412-3	Významné investiční smlouvy a další dohody, které zahrnují ustanovení o lidských právech nebo které prošly posouzením z hlediska lidských práv	Lidská práva jsou v ČR pokryta právním řádem jako takovým, k jejich porušování nedochází z podstaty fungování státu, tzn. žádné takové provozy nemáme, specifické školení v této oblasti není potřeba, smlouvy a dohody není potřeba z toho hlediska posuzovat

#### MÍSTNÍ KOMUNITY (GRI 413: Local communities 2016)

413-1	Provozy se zapojením místních komunit, s posuzováním dopadů a s rozvojovými programy	Žádnými takovými provozy KB nedisponuje
413-2	Provozy s významnými skutečnými a potenciálními negativními dopady na místní komunity	Žádnými takovými provozy KB nedisponuje

#### POLITICKÉ PŘÍSPĚVKY (GRI 415: Political Contributions 2016)

415-1	Politické příspěvky	Podpora politických stran je zakázána na základě interních pravidel KB
-------	---------------------	--

#### ZDRAVÍ A BEZPEČNOST KLIENTŮ (GRI 416: Customer Health and Safety 2016)

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

#### MARKETING A OZNAČENÍ VÝROBKŮ A SLUŽEB (GRI 417: Marketing and Labeling 2016)

417-1	Požadavky na informace o výrobcích a službách a jejich označování	NR – Klientská spokojenost, <a href="#">strana 18</a>
417-2	Případy porušení předpisů týkajících se informací a označování produktů a služeb	NR – Klientská spokojenost, <a href="#">strana 18</a>
417-3	Případy porušení předpisů týkajících se marketingové komunikace	NR – Klientská spokojenost, <a href="#">strana 19</a>

#### SOUKROMÍ KLIENTŮ (GRI 418: Customer Privacy 2016)

418-1	Oprávněné stížnosti na porušení soukromí klientů a úniky osobních údajů	NR – Klientská spokojenost, <a href="#">strana 19</a>
-------	---	---

#### SOULAD S PŘEDPISY V SOCIO-EKONOMICKÉ OBLASTI (GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016)

419-1	Postihy za nedodržování zákonů a předpisů v sociální a ekonomické oblasti	NR – Klientská spokojenost, <a href="#">strana 18</a> - KB v roce 2020 neobdržela žádné finanční nebo nefinanční sankce či pokuty.
-------	---	--

#### DODATEČNÉ INDIKÁTORY PRO SEKTOR FINANČNÍCH SLUŽEB (G4 Sector Disclosures: Financial Services)

(FS1)	Zásady obsahující konkrétní environmentální a sociální složky, které se uplatňují v jednotlivých oblastech podnikání	NR – Etika a odpovědné podnikání, <a href="#">strana 24 a 28</a>
(FS2)	Postupy posuzování a vyhodnocování environmentálních a sociálních rizik v jednotlivých oblastech podnikání	NR – Odpovědné a inovativní financování, <a href="#">strana 55</a>
(FS3)	Procesy zaměřené na sledování klientů z hlediska jejich naplňování a dodržování environmentálních a sociálních požadavků zahrnutých ve smlouvách nebo transakcích	NR – Odpovědné a inovativní financování, <a href="#">strana 55</a>
(FS4)	Procesy zaměřené na zvyšování schopností pracovníků zavádět a naplňovat environmentální a sociální zásady a postupy, tak jak jsou uplatňovány v jednotlivých oblastech podnikání	NR – Odpovědné a inovativní financování, <a href="#">strana 55</a>
FS14	Iniciativy zaměřené na zlepšení přístupu k finančním službám pro znevýhodněné fyzické osoby	NR – Klientská spokojenost, <a href="#">strana 20</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 31</a>

VZ – výroční zpráva, NR – nefinanční report

# Příloha: Členství v organizacích

Advice centre for financial shortcoming  
Americká obchodna komora Czech Republic (AmCham)  
Americká obchodna komora v SR AmCham  
Asociace pro akumulaci a baterie (AKU-BAT)  
Asociace pro elektronickou komerci (APEK)  
Asociace pro rozvoj trhu nemovitostí  
Association of Chartered Certified Accountants  
Asociace autorizovaných účetních (ACCA)  
Asociace pro rozvoj infrastruktury, z.s. (ARI)  
Asociace pro kapitálový trh (AKAT)  
Association of capital market  
Association of Business Service Leaders in the Czech Republic  
Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)  
CDCP Statut Výboru uživatelů  
COGEN Czech, sdružení pro kombinovanou výrobu elektřiny a tepla  
Comite National des conseillers du commerce exterieur de la France (CNCCEF)  
CGI – Corporate Governance Institute  
CZ Biom - České sdružení pro biomasu, z.s.  
Czech Banking Association Prague  
Česká bankovní asociace (ČBA)  
Czech Institute of Directors  
Institut členů správních orgánů, o.s.  
Czech Institute of Internal Auditors CIIA  
Český institut interních auditorů, o.s.  
Česká Compliance Asociace z.s.  
Smíšená česko čínská komora vzájemné spolupráce  
Korejská obchodní komora v České republice  
Česko-německá obchodní a průmyslová komora  
Deutsch-Tsechische Industrie- und Handelskammer (ČNOPK)  
European Banking Federation (Payment System Committee)  
Francouzsko-česká obchodní komora v ČR  
Chambre de Commerce Franco-Tchéque (FČOK)  
Francúzsko-slovenská obchodná komora SR (FSOK)  
Holandská obchodná komora SR (HOK)  
Hospodářská komora

Chamber of Trade  
International Swap and Derivatives Association (ISDA)  
Komora certifikovaných účetních, z.s.  
Komora daňových poradců ČR  
Chamber of Tax Advisors of the Czech Republic  
Klub finančních ředitelů  
Komora pro hospodářské styky se SNS, speciální obchodní komora  
Chamber of Trade and Industry for CIS Countries  
MasterCard International MCI  
Mountfield HK Business Club, z.s.  
Národné združenie členov SWIFT v SR  
SWIFT Members National Association in SR  
Národní výbor Mezinárodní obchodní komory v České republice  
National Committee of the International Chamber of Commerce in the Czech Republic (ICC)  
Odyssea, z.s.  
People Management Forum, z.s.  
PMF - HR FORUM, s.r.o  
Sdružení pro bankovní karty – SBK  
Bank Card Association  
Sdružení Common Česká republika  
Japonská komora průmyslu a obchodu v ČR  
Slovak Compliance Circle (SCC)  
Slovenská banková asociácia  
Slovak Banking Association  
Slovensko-nemecká obchodná a priemyselná komora SR (DSIHK)  
Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication SWIFT  
Solární asociace, spolek  
Společnost pro techniku prostředí  
Environmental Technology Society  
Svaz bank a pojišťoven SBP  
The Czech Private Equity and Venture Capital Association (CVCA)  
The Financial Markets Association of the Czech Republic, z.s. (A.C.I.) –  
Turnaround Management Association  
Visa Europe Česko a Slovensko