

Czech  
Technical  
University  
in Prague



Masaryk  
Institute of  
Advanced  
Studies

Solomiia Parlah  
2023

# CSR IN A SELECTED MULTINATIONAL COMPANY

Thesis supervisor: doc. Ing. Irena Jindřichovská, CSc.  
Academic year: 2022/2023  
Workplace: MIAS in Prague, Institute of Management  
Studies

## Summary

The diploma thesis examines the corporate social responsibility practices of the CSOB Group which is a Czech bank belonging to the multinational KBC Group. The aim of the thesis is to suggest improvements in the perception of CSR by assessing the level of CSR at global and local levels. The analysis includes an assessment of CSR reporting, with a focus on the latest reporting based on ESG criteria. Additionally, a survey was conducted to gain insights into CSR perceptions among customers and in the customer management domain.

To achieve the objectives of this study, a combination of content and comparative analysis was conducted on reports, while survey data was subjected to descriptive and correlation analyses.

The findings reveal that the bank has made several changes and improvements to their reporting practices. The bank demonstrated comprehensive coverage of key aspects of CSR, but there were still some areas where improvement was needed. The customer survey revealed that the overall perception of CSR in ČSOB Group is positive, there were some areas where customers expressed concerns or where the bank could improve its CSR practices. Overall, by implementing the recommendations provided in this thesis, ČSOB Group can improve their CSR practices and further contribute to sustainable development in the Czech Republic and beyond.



## Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá praktikami firemní sociální odpovědnosti skupiny ČSOB, což je česká banka patřící do nadnárodní skupiny KBC. Cílem práce je navrhnout zlepšení vnímání CSR tím, že bude hodnocena úroveň CSR na globální a lokální úrovni. Analýza zahrnuje hodnocení CSR zpravodajství s důrazem na nejnovější zpravodajství založené na kritériích ESG. Navíc byl proveden dotazníkový výzkum s cílem získat vhledy do vnímání CSR mezi zákazníky a v oblasti řízení zákazníků.

Pro dosažení cílů této studie byla provedena kombinace obsahové a komparativní analýzy zpráv, zatímco data z anket byla podrobena popisné a korelační analýze.

Výsledky ukazují, že banka provedla několik změn a vylepšení svých zpravodajských praktik. Banka prokázala komplexní pokrytí klíčových aspektů CSR, ale stále existovaly oblasti, kde byla potřeba zlepšení. Dotazníkové šetření ukázalo, že celkové vnímání CSR v ČSOB Group je pozitivní, ale existovaly oblasti, kde zákazníci vyjádřili obavy nebo kde by banka mohla zlepšit své CSR praktiky. Celkově, implementací doporučení poskytnutých v této práci, může ČSOB Group zlepšit své CSR praktiky a přispět k udržitelnému rozvoji v České republice a dále.

