



**BANCA INTESA**  
Beograd



Izveštaj o održivosti 2017.





# Izveštaj o održivosti 2017.





# Sadržaj

<b>Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora</b>	6
<b>O Izveštaju</b>	7
<b>Struktura i sadržaj</b>	7
<b>1. Identitet</b>	8
<b>1.1 Profil Banke</b>	9
Intesa Sanpaolo grupacija	9
Banca Intesa Beograd	10
Misija	10
Korporativne vrednosti	11
Učešće u udruženim inicijativama	11
<b>1.2 Odnos sa zainteresovanim stranama</b>	13
Dijalog sa zainteresovanim stranama	13
Matrica materijalnosti i granice	13
<b>1.3 Upravljanje u Banca Intesa</b>	15
Korporativno upravljanje	15
Upravljanje održivošću	16
Upravljanje rizicima	17
<b>2. Održivost</b>	20
<b>2.1. Ostvarena ekonomska vrednost</b>	21
Pozicija na tržištu	21
Ostvarena direktna i indirektna ekonomska vrednost	21
Klijenti	23
Zaposleni	30
Zajednica	36
Dobavljači	40
Životna sredina	42
<b>3. GRI sadržaj i indikatori</b>	48
Parametri izveštaja	51

## Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora



Poštovani,

Ova godina bila je za Banku izuzetno uspešna - primenjujući model upravljanja zasnovan na ravnoteži između ekonomskih, socijalnih i ekoloških ciljeva još jednom smo pokazali da je za dalji rast na zdravim osnovama neophodno integrisati principe održivosti u poslovnu strategiju, uz puno poštovanje potreba svih naših zainteresovanih strana.

Želeći da ostane dosledna principu transparentnosti, Banca Intesa je i ove godine nastavila tradiciju redovnog godišnjeg izveštavanja o svojim nefinansijskim uticajima i rezultatima društveno odgovornog delovanja. Kao promoter odgovornih poslovnih praksi, Banka je među prvima u Srbiji uvela najrelevantniju svetsku metodologiju, GRI Standarde, kao okvir za izveštavanje, što joj omogućava da iz godine u godinu unapređuje svoje prakse, integrišući u njih i principe Globalnog dogovora UN-a.

Banka je svoju korporativnu društvenu odgovornost i 2017. godine potvrdila pružanjem podrške zajednici kroz projekte korporativne filantropije, osnaživanjem kulture korporativnog volonterstva, ali i kroz direktnu finansijsku podršku projektima iz oblasti kulture i očuvanja kulturne baštine, kao i inicijativama od socijalnog i humanitarnog značaja. Poseban akcenat smo stavili na finansijsku edukaciju najmlađih kroz projekat „Znati štedeti“, dok smo u saradnji sa matičnom grupacijom i Istorijskim muzejom u Beogradu javnosti Srbije predstavili dela kulturne riznice Italije kroz

organizaciju izložbe slika iz umetničke kolekcije Intesa Sanpaolo.

U skladu sa strateškim opredeljenjem da u sve funkcije i svoju poslovnu filozofiju inkorporira najviše etičke standarde, Banka je tokom 2017. godine inovirala svoj Etički kodeks i realizovala nekoliko projekata koji će u godinama koje slede doprineti još efikasnijoj primeni referentnih vrednosti i dostizanju međunarodnih standarda društvene odgovornosti, jačajući na taj način ulogu Banke kao promotera održivog razvoja zajednice kao i ukupnog društva.

U tom kontekstu, Banca Intesa je 2017. godine nastavila i sveobuhvatnu regulatornu analizu internih procesa implementacije najviših standarda poslovne prakse definisanih Etičkim kodeksom Banke i Intesa Sanpaolo grupe. Procena se sprovodila prema međunarodnom standardu ISO 26000 koji je Intesa Sanpaolo usvojila za aktivnosti redovnog praćenja primene Etičkog kodeksa u praksi i omogućiće Grupi, a samim tim i Banci da razume potencijalne reputacione rizike, kao i područja praktične primene Etičkog kodeksa koja moraju da budu dodatno osnažena.

Visok nivo kvaliteta korporativnog upravljanja i promovisanje etičkih standarda su aspekti po kojima je naša Banka prepoznatljiva. Značajni poslovni uspesi postignuti uz njihovu primenu potvrđeni su i nagradama za najbolju banku u Srbiji, koje su nam prethodne godine ukazali prestižni svetski časopisi The Banker i Euromoney.

Svakako da uspeh koji smo ostvarili ne bi bio moguć bez zalaganja i posvećenosti naših zaposlenih. Brinući o njihovoj motivaciji, Banka je nastavila da kreira podsticajno radno okruženje i ulaže u brojne projekte povećanja zadovoljstva zaposlenih. Ponosni smo na dva priznanja za korporativno volontiranje koja su nama i našim zaposlenima dodeljena u prethodnoj godini, a koja svedoče o njihovoj težnji da budu iskreni ambasadori vrednosti koje Banka neguje, i na taj način motivišu druge aktere na društveno odgovorno angažovanje.

Verujem da će nam dosledna primena ovakvog strateškog okvira i u narednom periodu omogućiti da ostanemo na trasi održivog rasta na kojoj ćemo pružiti dugoročni doprinos unapređenju kvaliteta života svih naših građana.

S poštovanjem,

Draginja Đurić,  
Predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa

## O Izveštaju

Izveštavanje o održivosti, kao redovna godišnja praksa u Banca Intesa, danas predstavlja integralni deo njenog pristupa održivosti i njenih strateških prioriteta. Zahvaljujući naprednim tehnikama praćenja i merenja rezultata, Banka je u mogućnosti da kroz proces izveštavanja precizno evaluiira svoj učinak u materijalnim aspektima održivosti i pruži sveobuhvatnu sliku svojih uticaja na društvenu i životnu sredinu. Budući da integriše rezultate dijaloga sa zainteresovanim stranama, kvantitativne pokazatelje i praćenje usklađenosti sa etičkim principima Banke, nefinansijsko izveštavanje je ključni faktor za dostizanje transparentnosti u poslovanju i odnosu sa svim zainteresovanim stranama. Konačno, stalno poboljšavanje samog procesa izveštavanja svedoči o tome da Banka primenjuje visoke standarde društvene odgovornosti u svom poslovnom modelu.

Sistem redovnog izveštavanja o održivosti uspostavljen je 2010. godine i dodatno unapređen 2012. uvođenjem međunarodnog metodološkog okvira GRI Smernica za izveštavanje o održivosti (Global Reporting Initiative – GRI). Šesti po redu izveštaj Banke za 2017. godinu prati novu verziju GRI smernica za izveštavanje o održivosti, GRI standarde koji su objavljeni 2016, kao i dodatak za finansijski sektor (GRI Financial Services Sector Disclosures), pružajući sveobuhvatni prikaz ekonomskog, socijalnog i ekološkog učinka Banke kroz odgovore na 28 indikatora, što je inovacija u poređenju sa 34 koji su obuhvaćeni u prethodnom izveštaju. Broj indikatora smanjen je u skladu sa novim GRI standardima izveštavanja i metodološkim izmenama. Shodno strateškom sporazumu između Global Reporting Initiative i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN), izveštaj takođe u potpunosti odgovara zahtevima GDUN za izveštavanje o napretku. Ovogodišnji izveštaj usklađen je sa osnovnom (Core) opcijom izveštavanja.

### Unapređenje Etičkog kodeksa

U skladu sa strateškim opredeljenjem da u sve svoje funkcije i poslovnu filozofiju inkorporira najviše etičke standarde, Banka je tokom 2017. inovirala svoj Etički kodeks i realizovala nekoliko projekata koji će u narednim godinama doprineti još efikasnijoj primeni referentnih vrednosti i omogućiti dostizanje međunarodnih standarda društvene odgovornosti, jačajući na taj način ulogu potvrđenog promotera održivog razvoja zajednice, kao i celokupnog društva.

Banca Intesa je 2017. godine nastavila i sveobuhvatnu analizu potencijalnih regulatornih praznina u procesu implementacije najviših standarda poslovne prakse definisanih Etičkim kodeksom Banke i Intesa Sanpaolo

grupe. Procena se sprovodila prema međunarodnom standardu ISO 26000, koji je Intesa Sanpaolo usvojila za aktivnosti redovnog praćenja primene Etičkog kodeksa u praksi. Procena će omogućiti Grupi, a samim tim i Banci da razume potencijalne reputacione rizike, kao i područja praktične primene Etičkog kodeksa koja se moraju dodatno osnažiti u narednom periodu.

### Struktura i sadržaj

Tokom procesa određivanja sadržaja, Banka se rukovodila GRI principima materijalnosti, uključivanja zainteresovanih strana, konteksta održivosti i potpunosti, nastojeći da na jasan i pregledan način predstavi one teme, odnosno aspekte, koji su se iz skupa relevantnih tema izdvojili kao prioritetni, prema svom značaju za Banku, kao i za njene zainteresovane strane. Tako je zadržan fokus na aspektima koji su materijalni i, shodno tome, dovoljno značajni da budu deo izveštaja o održivosti. Takođe, proširujući razumevanje opsega uticaja, Banka sa podjednakom pažnjom razmatra direktne i indirektno uticaje svog poslovanja na održivost.

Izveštaj je podeljen na tri osnovne celine:

- Identitet, koji donosi informacije o profilu Banke, njenom odnosu sa zainteresovanim stranama i korporativnom upravljanju;
- Održivost, koja sadrži pregled aktivnosti i rezultata Banke, predstavljenih prema uticaju koji imaju na najznačajnije grupe zainteresovanih strana. Za svaku od identifikovanih oblasti izveštaj pruža strateški pristup upravljanju, pregled aktivnosti i odgovore na relevantne indikatore;
- GRI sadržaj, indikatori i parametri izveštaja koji sistematično predstavljaju usklađenost sa GRI zahtevima, ispunjenost indikatora učinka, kao i njihovu povezanost sa odgovarajućim principima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija.





# 1. Identitet



## 1.1 Profil banke

### Intesa Sanpaolo grupacija

**Intesa Sanpaolo** je jedna od vodećih bankarskih grupacija evrozone sa tržišnom kapitalizacijom od 46,4 milijarde evra. Intesa Sanpaolo je lider u Italiji u svim segmentima poslovanja – poslovanju sa stanovništvom, poslovanju sa privredom, kao i u oblasti „wealth management“. U Italiji Grupacija posluje sa 12,3 miliona klijenata putem mreže od preko 4.700 ekspozitura.

Grupacija je strateški prisutna u centralnoj i istočnoj Evropi, na Bliskom istoku i u severnoj Africi, gde u 12 zemalja uslužuje 7,6 miliona klijenata putem mreže od oko 1.100 ekspozitura. Zahvaljujući razvijenoj internacionalnoj mreži, Intesa Sanpaolo posluje sa korporativnim klijentima u 25 zemalja, sa akcentom na Bliskom istoku i severnoj Africi, kao i na zemljama u kojima su italijanske kompanije najaktivnije, poput Sjedinjenih Američkih Država, Brazila, Rusije, Indije i Kine.

#### Poslovni rezultati

Na kraju 2017. ispunjen je plan Grupacije za period 2014–2017, što joj je omogućilo da generiše vrednost za sve akcionare i kroz plasmane doprinese privredi sa više od 250 milijardi evra tokom četiri godine. Banka je postala sinonim za uspešno poslovanje u evropskom bankarskom sektoru, što je proizvod rasta prihoda, troškovne efikasnosti i investicija u digitalne kanale, a to je rezultiralo unapređenjem kvaliteta i usluga. Poslovni model Grupe karakteriše otpornost, zasnovana na snažnoj bilansnoj sumi i kombinaciji proizvoda i usluga koji donose stabilan prihod. Intesa Sanpaolo nastavila je da razvija ovaj model i u sklopu novog poslovnog plana, potvrđujući svoje mesto među najboljim bankama u Evropi.

#### Novi Biznis plan Grupe

U novom poslovnom planu, za period 2018–2021, Grupa nastavlja da daje prioritet stvaranju i distribuiranju snažne i održive vrednosti, čuvajući pritom veoma čvrstu kapitalnu poziciju i značajno smanjujući profil rizika bez vanrednih troškova po akcionare.

Plan potvrđuje da Intesa Sanpaolo jeste i nastaviće da bude banka za realnu ekonomiju, koja stvara održivu profitabilnost. Grupa će nastaviti da kreira vrednost za sve zainteresovane strane, doprinoseći privredi sa preko 300 milijardi evra u četvorogodišnjem periodu:

- za akcionare: gotovinske dividende sa stopom isplate od 85% za 2018. 80% za 2019. 75% za 2020. i 70% za 2021.
- za građane i privredu: srednjoročne/dugoročne nove pozajmice realnoj ekonomiji u iznosu od oko 250 milijardi evra;

- za zaposlene Grupe: troškovi zarada od oko 24 milijarde evra i ulaganje u obuke od oko 1 milijarde evra;
- za dobavljače: kupovina i investicije od oko 11 milijardi evra;
- za javni sektor: porezi (direktni i indirektni) u iznosu od oko 13 milijardi evra;
- za socijalni sektor: srednjoročne/dugoročne nove pozajmice od oko 0,7 milijardi evra za podršku socijalnom preduzetništvu;
- za kategorije sa ograničenim pristupom kreditima: „Impact“ zajmovi od oko 1,2 milijarde evra.

Sprovedenjem plana za period 2018–2021, Intesa Sanpaolo, koja je već vodeća banka u pogledu društveno odgovornog poslovanja, namerava da postane globalni primer društvene i kulturne odgovornosti. Kako bi to postigla, konkretno će preduzeti sledeće korake:

- postati prva „Impact banka“ na svetu, tako što će do 2021. raspodeliti 0,5% akcionarskog kapitala (iznos procenjen na oko 250 miliona evra) posebnom fondu koji će omogućiti Grupi da ponudi kredite od oko 1,2 milijarde evra kategorijama koje bi uprkos svom potencijalu imale poteškoće sa pristupom kreditima. Ove kategorije uključuju mlade porodice, studente, istraživače i nove preduzetnike (npr. start-up kompanije i preduzetnice).

- proširiti inicijativu „Hrana i smeštaj za ugrožene“;
- pružiti podršku cirkularnoj ekonomiji putem uspostavljanja posebne platforme za njeno finansiranje i pokretanjem posebnog investicionog fonda;
- pokrenuti specijalizovani organizacioni deo, usmeren na poboljšanje i proaktivno upravljanje umetničkim, kulturnim i istorijskim nasleđem koje obuhvata oko 20.000 umetničkih dela.

Detaljnije informacije o novom planu poslovanja Grupe dostupne su na [sajtu Banke](#).

#### Intesa Sanpaolo među 20 najodrživijih korporacija na svetu

Intesa Sanpaolo, međunarodna bankarska grupacija u okviru koje posluje Banca Intesa, uvrštena je među 20 najodrživijih korporacija na svetu, prema indeksu koji objavljuje specijalizovani kanadski časopis „Corporate Knights“. Intesa Sanpaolo je ujedno i jedina italijanska bankarska grupacija koja je postigla ovakav uspeh, što potvrđuje njenu sposobnost da strateški upravlja rizicima i mogućnostima u oblasti zaštite životne sredine, društvenog razvoja i rukovođenja.

Ovo prestižno priznanje, koje je objavljeno na Svetskom ekonomskom forumu u Davosu, rezultat je stalne posvećenosti aspektu održivosti, zahvaljujući čemu je grupacija Intesa Sanpaolo uključena na vodeće liste

pokazatelja održivosti, kao što su „Dow Jones“ indeks, „A-lista CDP“ i „FTSE4Good“.

Magazin „Corporate Knights“ analizira više od 4.900 kompanija na osnovu četrnaest pokazatelja, a poseban naglasak stavlja na korporativnu politiku u vezi sa životnom sredinom, ljudske resurse, politiku naknada, kao i na posvećenost rukovodstva održivosti, inovacijama, transparentnosti i lancu nabavke.

## Banca Intesa

**Banca Intesa**, članica međunarodne grupacije Intesa Sanpaolo, potvrdila je na kraju 2017. godine svoju lidersku poziciju sa najvećim tržišnim učešćem u ukupnoj aktivni (16,8%), plasmanima (15,7%) i depozitima klijenata (17,8%).

Takođe, zahvaljujući stabilnim prihodima i efikasnoj kontroli troškova, Banka je na kraju decembra 2017. godine ostvarila pokazatelj odnosa troškova i prihoda od 40,6%. Neto dobit nakon oporezivanja iznosila je 97,6 miliona evra.

Ukupni plasmani Banke privredi i stanovništvu na kraju decembra 2017. godine dostigli su iznos od 2.680 miliona evra. Ukupni depoziti iznose 3.343 miliona evra.

Isto tako, Banka je održala i prvo mesto u poslovima sa platnim karticama i u platnom prometu. Na kraju četvrtog kvartala 2017. godine Banka je poslovala sa približno 1,3 miliona fizičkih lica i preko 112 hiljada pravnih lica. Poslovnu mrežu Banke činilo je 158 ekspozitura. Pored toga, Banku odlikuje i najrazvijenija mreža POS terminala i bankomata sa 22.361 aktivnih POS-ova i 289 bankomata. Na kraju decembra 2017. godine Banka ima oko 1,5 miliona izdatih debitnih i kreditnih kartica.

### Banca Intesa dva puta proglašena za najbolju u Srbiji

Ugledni finansijski i bankarski časopis „The Banker“ **dodelio je Banca Intesa nagradu za najbolju banku u Srbiji u 2017. godini.** Priznanje za banku godine ukazuje se na osnovu analize brojnih parametara, uključujući aktivu i adekvatnost kapitala, tehnološka unapređenja, inicijative realizovane u odnosima sa klijentima, kao i finansijsku inkluziju.

Pored nagrade za najbolju banku u Srbiji, međunarodna bankarska grupacija Intesa Sanpaolo, u okviru koje posluje Banca Intesa, dobila je nagradu časopisa „The Banker“ i za banku godine u Italiji i Hrvatskoj. Osnovan 1926. godine, ovaj magazin danas predstavlja jedan od najvažnijih izvora finansijskih informacija, istraživanja i analiza za više od 90.000 čitalaca širom sveta. Časopis dodeljuje godišnje nagrade za banku godine, koje se smatraju jednim od najuglednijih u globalnoj bankarskoj industriji.

Drugi ugledni međunarodni finansijski magazin – „Euromoney“, **dodelio je Banca Intesa nagradu „Najbolja banka u Srbiji“ u 2017. godini, u okviru svog tradicionalnog godišnjeg izbora „Nagrade za izvrsnost“.**

Ovo renomirano priznanje ukazuje se na osnovu niza kvantitativnih i kvalitativnih parametara poslovanja, uključujući učešće u ukupnim plasmanima i depozitima, tržišnu kapitalizaciju, kvalitet aktive, kao i sposobnost prilagođavanja promenama u tržišnim uslovima i očekivanjima klijenata. Prema rečima uredništva, Banca Intesa se izdvojila ne samo u delu rasta ključnih pokazatelja uspešnosti poslovanja, već i u pogledu proaktivnog pristupa inovacijama kroz stalno unapređenje digitalnih platformi i uvođenje jedinstvenih proizvoda na tržište Srbije.

„Nagrade za izvrsnost“ magazina „Euromoney“ tradicionalno se dodeljuju već 26 godina finansijskim institucijama koje su u radu sa klijentima demonstrirale najviši nivo usluge, inovativnosti i ekspertize.

### Vlasnička struktura

U decembru 2016. godine došlo je do promene u akcionarskoj strukturi Banke, koja se ogleda u tome što je manjinski akcionar Intesa Sanpaolo S.p.A. prodao svoj celokupan udeo većinskom akcionaru Intesa Sanpaolo Holding International S.A. Nakon ove promene Banka ima jednog akcionara, a to je Intesa Sanpaolo Holding International.

U nastojanju da zaokruži svoju ponudu finansijskih usluga, Banca Intesa je 2006. godine osnovala lizing kompaniju Intesa Leasing d. o. o. Beograd, koja je takođe deo Intesa Sanpaolo grupe.

Tokom 2017. godine Banka je osnovala Društvo za upravljanje investicionim fondovima Intesa Invest a. d. Beograd.<sup>1</sup> Poslovanje lizing kompanije, kao i poslovanje Društva, nisu obuhvaćeni ovim izveštajem.

### Misija

**Misija** Banca Intesa je da pruža kvalitetne bankarske i finansijske usluge svojim klijentima, promovišući razvoj u svim oblastima u kojima posluje. Model rasta koji Banka prezentuje fokusira se na održive rezultate i stvaranje odnosa zasnovanog na poverenju izvedenom iz zadovoljstva klijenata i zainteresovanih strana, osećanju pripadnosti kod zaposlenih i brižljivom praćenju potreba zajednice.

Strategija rasta Banke teži stvaranju stabilnih i održivih vrednosti sa ekonomske, finansijske, društvene i ekološke tačke gledišta, koje Banca Intesa gradi na osnovnim korporativnim vrednostima prezentovanim u odnosu sa svim zainteresovanim stranama.

**Etički kodeks** uređuje odnose Banke sa svim zainteresovanim stranama – klijentima, zaposlenima, dobavljačima i društvenom zajednicom, kao i njeno delovanje na planu zaštite životne sredine u skladu sa najvišim standardima profesionalne etike i dobre poslovne prakse. Etički kodeks predstavlja instrument upravljanja i izraz korporativne kulture Banke, čijom je primenom utvrđen skup vrednosti i principa kojih se Banka pridržava u svakodnevnom radu i svim poslovnim aktivnostima.

<sup>1</sup> U februaru 2018. godine, Komisija za hartije od vrednosti je izdala Rešenje o davanju saglasnosti za rad Društva.



Upravni odbor Intesa Sanpaolo odobrio je tokom 2017. godine ažuriranje Etičkog kodeksa koji, osim priznavanja novog modela korporativnog upravljanja, pojašnjava i unapređuje principe i kriterijume na kojima se zasniva u odnosi sa zainteresovanim stranama, ali i dodatno specifikuje model implementacije Kodeksa. Izmene podrazumevaju dodatna objašnjenja uloge korporativne društvene odgovornosti u realizaciji aktivnosti vezanih za difuziju, edukaciju i širenje svesti o Kodeksu na svim lokalnim tržištima, uključujući i Banca Intesa Beograd.

## Korporativne vrednosti

**Integritet** – Naše ciljeve ostvarujemo pošteno, ispravno i odgovorno, sa punim uvažavanjem pravila i načela etike koje profesija nalaže u duhu potpisanih ugovora.

**Izvršnost** – Sebi smo postavili kao cilj kontinuirano unapređenje, planiranje budućih aktivnosti i predviđanje izazova, uz negovanje obimne kreativnosti koja je usmerena na inovacije; štaviše, prepoznavamo i nagrađujemo zasluge i kvalitet.

**Transparentnost** – Posvećeni smo tome da transparentnost bude temelj svih naših aktivnosti, naše komunikacije i ugovora, s ciljem da zainteresovanim stranama omogućimo da donose nezavisne odluke, utemeljene na dobroj informisanosti.

**Poštovanje svakog pojedinca** – Naša namera je da kombinujemo poslovanje velikog formata sa dubokim lokalnim korenima i da budemo banka sa širokom vizijom, ne gubeći pritom iz vida čoveka kao pojedinca.

**Jednakost** – Posvećeni smo eliminisanju svakog oblika diskriminacije u našem ponašanju, te poštovanju polnih, rasnih, verskih, političkih, jezičkih i intelektualnih različitosti, sindikalnih opredeljenja, kao i razlike u godinama i sposobnostima.

**Individualne vrednosti** – Vrednost svakog pojedinca je vodič za naš modus operandi: koristimo tehnike slušanja i dijaloga kao alatke za kontinuirano unapređenje odnosa sa svim zainteresovanim stranama.

**Odgovornost u korišćenju resursa** – Težimo pažljivom korišćenju svih resursa, promovisanju ponašanja zasnovanog na najboljem korišćenju resursa i izbegavanju generisanja otpada i gubitaka, dajući prioritet izborima koji uvažavaju održivost.

## Učešće u udruženim inicijativama

Jedan od ključnih aspekata delovanja Banca Intesa u oblasti održivosti jeste podrška lokalnim i međunarodnim udruženjima koja promovišu dijalog između poslovnog sektora, međunarodnih organizacija i društva u celini, kako bi se osiguralo poštovanje ljudskih i radnih prava, zaštita prirodnog okruženja i etičke prakse poslovanja širom sveta. Jedno od takvih udruženja je i **Globalni dogovor Ujedinjenih nacija**.

U kontekstu održivog razvoja, Ujedinjene nacije su krajem 2015. usvojile Agendu za održivi razvoj do 2030. godine, zajedno sa novim setom globalnih ciljeva koji predstavljaju nastavak Milenijumskih ciljeva. Milenijumski ciljevi razvoja koji su usvojeni 2000. godine prevažodno su se nosili sa siromaštvom, obrazovanjem i zdravljem u najsiromašnijim državama. Ciljevi održivog razvoja takođe se bave ovim problemima, ali i globalnom nejednakošću, ekološkim pitanjima i problemom pristupa tehnologiji. Novih globalnih ciljeva ukupno je 17, a oni sadrže i 169 potciljeva, u kojima je posebno istaknut značaj uloge poslovnog sektora za njihovo dostizanje.

Bankarska grupacija ISP je svesna bliske povezanosti svog poslovanja i nekih od ovih ciljeva. Iz tog razloga, Banka je identifikovala najznačajnije projekte i aktivnosti koje svedoče o njenom doprinosu pozitivnim promenama na globalnom i lokalnom nivou, fokusirajući se na 7 konkretnih ciljeva:

Cilj 1. Okončati siromaštvo svuda i u svim oblicima

Cilj 7. Osigurati pristup dostupnoj, pouzdanoj, održivoj i modernoj energiji za sve

Cilj 8. Promovisati inkluzivan i održiv ekonomski rast, zaposlenost i dostojanstven rad za sve

Cilj 9. Izgraditi prilagodljivu infrastrukturu, promovisati održivu industrijalizaciju i podsticati inovativnost

Cilj 11. Učiniti gradove i ljudska naselja inkluzivnim, bezbednim, prilagodljivim i održivim

Cilj 13. Preduzeti hitnu akciju u borbi protiv klimatskih promena i njihovih posledica

Cilj 16. Promovisati miroljubiva i inkluzivna društva za održivi razvoj, obezbediti pravedan sistem za sve i izgraditi efikasne, pouzdane i inkluzivne institucije na svim nivoima  
Analiza relevantnosti ovih tema sprovedena je u okviru analize materijalnosti.

Na lokalnom nivou, Banca Intesa je član Radne grupe organizacije Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija za promociju Ciljeva održivog razvoja, čiji je zadatak adekvatno predstavljanje značaja implementacije Ciljeva održivog razvoja u poslovanju, kao i deljenje dobre prakse među kompanijama u Srbiji.

Osim toga što je vodeća finansijska institucija u zemlji, Banca Intesa je prepoznata i kao lider u održivosti, te je u skladu sa tim preuzela odgovornost da bude aktivan partner svim društvenim akterima u udruženim inicijativama kojima je cilj promovisanje pozitivne poslovne prakse i stvaranje zajedničkih vrednosti.

## Draginja Đurić na čelu Odbora za bankarstvo Privredne komore Srbije

Predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa Draginja Đurić izabrana je za predsednika novoosnovanog Odbora za bankarstvo Privredne komore Srbije (PKS). Formiranje Odbora za bankarstvo, kao i Odbora za osiguranje posebno je važno zbog velikog uticaja finansijskog sektora na ekonomska kretanja i razvoj privrede Srbije. Članove odbora čine predstavnici 15 najznačajnijih banaka i 15 najvećih osiguravajućih društava u Srbiji.

Globalni dogovor Ujedinjenih nacija	Forum za odgovorno poslovanje	Srpska asocijacija menadžera	Američka privredna komora	Savet stranih investitora	Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj	Komora italijansko-srpskih privrednika
Najveća svetska mreža za korporativnu društvenu odgovornost, koja okuplja više od 10.000 članova širom sveta i promoviše zaštitu ljudskih i radnih prava, životne sredine i borbu protiv korupcije	Najveća nacionalna poslovna mreža za društvenu odgovornost u Srbiji, koju čini 30 članova	Poslovno udruženje osnovano s ciljem da postane kredibilni socijalni partner Vlade Srbije u procesu unapređenja poslovnog ambijenta i ubrzanja ekonomskog razvoja	Organizacija koja promoviše unapređenje poslovnog okruženja u Srbiji, kao i partnerstvo američkih i srpskih kompanija u cilju ekonomskog razvoja	Poslovno udruženje koje svojim delovanjem doprinosi unapređenju investicione i poslovne klime u Srbiji	Poslovna asocijacija koja u svom članstvu okuplja predstavnike sva tri sektora društva – kompanije, opštine i NVO, koji zajedno rade na poboljšanju uslova za lokalni ekonomski razvoj i poslovanje	Neprofitna organizacija koja neguje, unapređuje i razvija ekonomsku razmenu između Italije i Srbije



## 1.2. Odnos sa zainteresovanim stranama

### Dijalog sa zainteresovanim stranama

Za Banca Intesa tržišni uspeh ostvaruje se kroz sagledavanje i uvažavanje potreba svih zainteresovanih strana. Realizovanje poslovnih ciljeva praćeno je kreiranjem proizvoda i usluga u skladu sa potrebama klijenata, osnaživanjem dobavljačkog lanca, ulaganjem u razvoj zaposlenih, kao i celokupne zajednice, te upravljanjem faktorima koji imaju uticaj na životnu sredinu. Stalni dijalog i razmena mišljenja sa svim zainteresovanim stranama omogućavaju Banci da razume njihova očekivanja i uskladi ih sa svojom poslovnom strategijom. Banka nastoji da tokom godine podstakne otvorenu i dvosmernu komunikaciju, koristeći različite pristupe uključivanju:

Grupa	Mehanizam uključivanja
<b>KLIJENTI</b> Stanovništvo Mali biznisi Mala i srednja preduzeća Velike kompanije Lokalne samouprave Udruženja potrošača Poslovna udruženja Državna uprava	Fokus grupe Benchmarking istraživanja Sastanci, radionice, seminari, istraživanje zadovoljstva Rešavanje i analiza prigovora, molbi i sugestija Radne grupe i radionice
<b>ZAPOSLjeni</b> Menadžment Rukovodioci Zaposleni	Istraživanje zadovoljstva Radionice Obuke i evaluacija, stručni seminari, intervjui, Intranet Sastanci sa sindikatom; Volonterske aktivnosti
<b>ZAJEDNICA</b> Lokalne i državne javne institucije (regulatorni organi, lokalna samouprava itd.) Organizacije civilnog društva Mediji	Sastanci, konsultacije Radne grupe, angažovanje u radnim telima Panel-diskusije
<b>DOBAVLJAČI</b> Domaći Inostrani	Formular „Podaci o ponuđaču“ Upitnik o društveno odgovornom poslovanju Redovna komunikacija u tenderskom procesu Redovna komunikacija u periodu angažmana
<b>ŽIVOTNA SREDINA</b> Organizacije za ŽŽS Buduće generacije	Sastanci, prezentacije, radionice, obuke, volonterske aktivnosti Radne grupe, radna tela

Osim što predstavlja osnovno sredstvo redovne komunikacije, dijalog sa zainteresovanim stranama ima presudnu ulogu i u određivanju prioriteta tema tokom izrade izveštaja o održivosti, a samim tim i prilikom postavljanja strategije održivosti. Uključivanje zainteresovanih strana ima vitalan značaj za ovaj proces, a Banka je, u skla-

du sa međunarodnom metodologijom za uključivanje zainteresovanih strana, AA1000 standardom (Institute of Social and Ethical Accountability) – definisala ključne grupe i mapu svojih zainteresovanih strana.

### Matrica materijalnosti

Kao i prethodnih godina, Izveštaj o održivosti fokusira se na značajne aspekte u vezi sa pozitivnim i negativnim uticajima koji nastaju kao rezultat aktivnosti Banke. Reč je o aspektima kojima je potrebno upravljati i sa tim ciljem neophodno je razumeti kako se oni poklapaju sa strateški značajnim temama za zainteresovane strane. Iz tog razloga, iz godine u godinu sprovodi se revizija materijalnih tema, u skladu sa GRI metodologijom (GRI Standardi 2016).

Ovaj proces ima nekoliko faza. Prva faza, identifikacija šire grupe prioriteta tema, podrazumeva detaljnu analizu trendova u finansijskom sektoru, kao i šireg konteksta održivosti. Zatim, u sledećoj fazi, Banka je nastojala da prepozna suštinsku vezu između uticaja koji ima na održivost i sopstvene poslovne strategije, uzimajući, s druge strane, u obzir stavove svojih zainteresovanih strana.

### Redovno okupljanje CSR ambasadora

Nastavljajući praksu redovnog okupljanja CSR ambasadora, tokom 2017. godine organizovana je stručna interaktivna radionica na kojoj su se CSR ambasadori Banke, odnosno predstavnici tridesetak organizacionih delova Banke, okupili sa ciljem da analiziraju materijalne teme sa pozicije relevantne interne javnosti, kao i definišu načine operativnog delovanja tokom godine kroz set konkretnih aktivnosti u oblasti društvene odgovornosti. CSR funkcija imala je ulogu facilitatora procesa. Jednodnevni skup održan je tokom juna u zaštićenom ekološkom dobru Carska Bara.

Matrica materijalnosti, nastala kao rezultat ovog procesa, predstavlja teme koje su se izdvojile kao prioriteta i polaznu tačku u izradi izveštaja o održivosti. U odnosu na prethodnu, 2016. godinu, materijalne teme rangirane su po značaju na isti način i u 2017. godini. Ovaj izveštaj, dakle, obrađuje teme koje su identifikovane kao prioriteta za poslovanje Matične grupacije Intesa Sanpaolo i Banca Intesa Beograd, kao i za zainteresovane strane. Materijalne teme usklađene su sa poslovnim planom Grupe za period 2014–2017, koji je još snažnije fokusiran na podršku poslovnom sektoru i privredni rast.

Kako bi potvrdila materijalnost globalnih tema u lokalnom okruženju, Banka je uspostavila efikasan proces izrade izveštaja, koji podrazumeva stalne i periodične

konsultacije, a dobijeni zaključci se, u skladu sa GRI metodologijom, analiziraju i upoređuju sa stavovima stejkholdera. Kao rezultat ovog procesa, Banka definiše strukturu i sadržaj izveštaja, nastojeći da na adekvatan način odgovori na njihova očekivanja.

Materijalni aspekti	Granice aspekata	
	Interni uticaji	Eksterni uticaji
Zaštita stabilnosti i profitabilnosti	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, dobavljači, društveno i prirodno okruženje
Upravljanje poslovnim rizicima	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, dobavljači, društveno i prirodno okruženje
Pristup kreditima i upravljanje štednjom: Odgovornost za proizvod Podrška poslovnom sektoru Finansijska inkluzija i ekonomsko osnaživanje	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, zajednica, životna sredina
Integritet u poslovnom ponašanju	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, dobavljači, društveno i prirodno okruženje
Pružanje vrhunske usluge klijentima: Inovativnost u uslugama i kvalitet usluge	Banca Intesa	Klijenti, zajednica
Razvoj zaposlenih: Profesionalni rast i razvoj Vrednovanje zaposlenih Zaštita radnih mesta Kvalitet života u kompaniji	Banca Intesa	Klijenti, zajednica, akcionari
Klimatske promene	Banca Intesa	Životna sredina, zajednica
Odnosi sa dobavljačima	Banca Intesa	Dobavljači, zajednica, životna sredina
Odnosi sa zajednicom	Banca Intesa	Zajednica, životna sredina

I u 2017. godini, identifikacija ključnih tema, odnosno aspekata o kojima Banka izveštava zasnovana je na strukturiranom procesu analize materijalnosti sprovedenog u okviru Grupacije prema novim GRI Standardima i AA1000 standardu.



## 1.3. Upravljanje u Banca Intesa

### Korporativno upravljanje

Poslujući na principima odgovornog korporativnog upravljanja utemeljenog na visokim etičkim normama, Banka štiti interese akcionara, ali i klijenata, zaposlenih i šire društvene zajednice.

Upravljanje akcionarskim društvom Banca Intesa ad Beograd organizovano je kao dvodomno.

Upravni odbor Banke ima pet članova, koje bira Skupština na predlog akcionara, uključujući i predsednika. Mandat članova Upravnog odbora traje tri godine, a isto lice može biti birano više puta. Predsednik Upravnog odbora je Giovanni Boccolini, a članovi su Božo Prka, Paolo Sarcinelli, Arthur Philippe i dr Nevenka Žarkić Joksimović. Arthur Philippe i dr Nevenka Žarkić Joksimović su nezavisni članovi Upravnog odbora. Predsednik Upravnog odbora, kao organa upravljanja, nema ujedno i direktnu izvršnu funkciju, s obzirom na to da je Banca Intesa ad Beograd organizovana kao akcionarsko društvo sa dvodomnim sistemom upravljanja, izvršne funkcije delegira Izvršnom odboru kao organu rukovođenja koji organizuje poslovanje Banke i sprovodi poslovnu politiku i strategiju, dok Upravni odbor donosi strateške odluke usmerene ka zakonitom poslovanju Banke, stara se i odgovoran je za tačnost svih izveštaja o poslovanju, finansijskom stanju i rezultatima poslovanja Banke upućenim akcionarima Banke, javnosti i Narodnoj banci Srbije.

Izvršni odbor Banca Intesa ad Beograd ima pet članova, uključujući i predsednika. Mandat članova Izvršnog odbora je tri godine, a isto lice može biti birano više puta. Predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa ad Beograd je Dragan Đurić, zamenik predsednika Izvršnog odbora je Gabriele Pace, a članove Odbora čine direktor Divizije za poslovanje sa fizičkim licima i malim biznisom, Darko Popović, direktor Divizije za poslovanje sa privredom, Francesco Lupo, direktor za upravljanje finansijskim poslovanjem/CFO, Dragica Mihajlović.

Žene čine 20% članova Upravnog odbora i 40% članova Izvršnog odbora Banca Intesa. Rad Izvršnog odbora se procenjuje putem MBO sistema (Management by Objectives – upravljanje prema ciljevima), zasnovanom na postavljanju merljivih ciljeva na osnovu kojih se prati godišnje ostvarenje rezultata.

Odbor za praćenje poslovanja Banke ima pet članova, uključujući i predsednika. Mandat članova Odbora je tri godine, a isto lice može biti birano više puta. Predsednik Odbora je Mauro Zanni, a njegovi članovi su Arthur Philippe, Nevenka Žarkić Joksimović, Antonio Stillittano i Guido Gioncada. Odbor za praćenje poslovanja Ban-

ke pomaže Upravnom odboru u nadzoru nad radom Izvršnog odbora i zaposlenih u Banci.

Saglasno Zakonu o bankama i drugim propisima, članove Upravnog odbora imenuje i razrešava Skupština akcionara, dok članove Izvršnog odbora imenuje i razrešava Upravni odbor Banke. Domaći propisi definišu uslove koje članovi Izvršnog i Upravnog odbora moraju da ispune kako bi dobili prethodnu saglasnost regulatornog tela, odnosno Narodne banke Srbije, a bez koje ne mogu postati članovi ovih odbora. Između ostalog, u pitanju su dobra poslovna reputacija i odgovarajuće kvalifikacije. Takođe, za najmanje tri člana Upravnog odbora traži se i odgovarajuće iskustvo iz oblasti finansija, a najmanje jedan član Upravnog odbora mora aktivno znati srpski jezik i imati prebivalište na teritoriji Republike Srbije. Po dobijanju saglasnosti, imenovano lice se registruje i u Agenciji za privredne registre.

Akcionari Banke, odnosno Skupština akcionara, ostvaruju učešće, tj. neposredni uticaj na rad Upravnog odbora kao organa upravljanja na jedan od sledećih načina:

- Skupština usvaja poslovnu politiku i strategiju Banke;
- Skupština donosi statut i usvaja izmene osnivačkog akta i statuta;
- Skupština imenuje i razrešava predsednika i članove Upravnog odbora;
- Skupština imenuje i razrešava spoljnog revizora;
- Skupština razmatra i usvaja finansijski izveštaj Banke.

Svim akcionarima Banca Intesa ad Beograd garantuje blagovremenu i transparentnu komunikaciju sa namerom da obezbedi jasne i kompletne informacije o rezultatima koje Banka postiže.

Usvojena politika utvrđivanja naknada za celokupne ljudske resurse Grupe, uključujući i promenljive komponente, zasnovana je na jednakosti, zaslugama i održivosti rezultata. Smernice za definisanje politike utvrđivanja naknada za menadžment zasnivaju se na objektivnim elementima i parametrima koji proizilaze iz procene organizacionih pozicija, kao i učinaka i potencijala, sa ciljem da se konstituiše integrisan sistem za članove menadžmenta, pomažući tako njihovom profesionalnom razvoju. Predviđa se nadoknađivanje u formi beneficija, koje je takođe zasnovano na finansijskim instrumentima i povezano sa rezultatima koje kompanija ostvaruje – što odgovara nivou preuzetog rizika i uređeno je tako da se izbegne davanje beneficija koje, dugoročno gledano, nisu u skladu sa interesima Grupe. Na osnovu pokazatelja učinka koji su blisko povezani sa dugoročnim ciljevima, sistemi utvrđivanja beneficija se, između ostalog, zasnivaju na načelu simetrije, pri čemu se iznosi isplaćenih beneficija temelje

na rezultatima postignutim na nivou Grupe, poslovnog sektora i na individualnom nivou, te shodno tome mogu da zabeleže znatan pad, čak i da dostignu vrednost nule, ukoliko minimalni pokazatelji koji oslikavaju profitabilnost Grupe ne budu postignuti, uzimajući takođe u obzir i preuzete rizike i upotrebljen kapital.

Kada je reč o sukobu interesa, Banca Intesa ad Beograd je u skladu sa odredbama Zakona o bankama, kao i svojim internim aktima i aktima matične Grupe, propisala obavezu članova Upravnog i Izvršnog odbora da u roku od mesec dana od dana stupanja na dužnost, Upravnom odboru Banke dostave pismenu izjavu o sukobu interesa. Članovi Upravnog i Izvršnog odbora su – shodno internim aktima koji regulišu transakcije s povezanim licima i sukob interesa – u obavezi da jednom godišnje dostave popunjene tipske upitnike, čiju sadržinu određuje matična Grupa, a koji sadrže podatke relevantne za utvrđivanje eventualnog postojanja sukoba interesa.

Jedan od načina kontrole održivosti u Banca Intesa ad Beograd jeste ovlašćenje Upravnog odbora, kao organa upravljanja, da uspostavi jedinstven sistem unutrašnjih kontrola, odnosno vrši nadzor nad njegovom efikasnošću, dok Izvršni odbor omogućava efikasno funkcionisanje ovog sistema. Upravni odbor daje saglasnost za izloženost Banke prema jednom licu ili grupi povezanih lica za više od 10%, odnosno za povećanje ove izloženosti preko 20% kapitala Banke, usvaja plan i program interne revizije, razmatra izveštaje eksterne i interne revizije, utvrđuje unutrašnju organizaciju, odnosno organizacionu strukturu Banke koja obezbeđuje podelu dužnosti, nadležnosti i odgovornosti zaposlenih, članova organa upravljanja i drugih lica na rukovodećem položaju u Banci na način kojim se sprečava sukob interesa i obezbeđuje transparentan i dokumentovan proces donošenja i sprovođenja odluka.

### Upravljanje održivošću

Strateški postavljen i visoko razvijen sistem upravljanja održivošću u Banci, koji predstavlja fundamentalno sredstvo za integrisanje održivosti u sve poslovne funkcije, baziran je na etičkim principima, a realizuje se na osnovu sledećih formalnih dokumenata:

**Procedura za upravljanje procesom izrade godišnjeg izveštaja o održivosti**, u skladu sa globalnom metodologijom Global Reporting Initiative (GRI), usvojena je 2015. godine, a Banka je primenjuje već pet godina. Pored toga što opisuje osnovne principe društveno odgovornog poslovanja, Procedura reguliše i pravce u upravljanju ovom oblašću, kao i konkretne korake i podelu odgovornosti u toku procesa izrade izveštaja o održivosti.

Vrednosti u koje Banca Intesa veruje i kojima je posvećena, kao i principi na kojima se zasnivaju odnosi sa zainteresovanim stranama, definisani su u Etičkom kodeksu Banke. Etički kodeks, kao deo šire vizije ekološke i socijalne odgovornosti, predstavlja instrument upravljanja koji propisuje standarde ponašanja, a njih svi zaposleni i

svi organizacioni delovi moraju da se pridržavaju kako bi se očuvalo poverenje zainteresovanih strana.

Prema **Etičkom kodeksu**, kako bi na efikasan način sproveli načelo samoodgovornosti, rukovodioci sektora/ organizacionih delova imenuju poverioca za korporativnu društvenu odgovornost (CSR ambasadora), identifikujući ciljeve društvene odgovornosti unutar sopstvenih organizacionih delova. CSR ambasadori su delegirani da kao predstavnici svakog organizacionog dela Banke saraduju sa Odeljenjem za interne komunikacije i CSR u okviru Sektora za ljudske resurse i organizaciju, te da svojim znanjem i poznavanjem poslovanja organizacionog dela koji predstavljaju pomažu u izradi izveštaja i publikacija korporativne odgovornosti, realizaciji CSR aktivnosti i projekata, ali i da doprinose unapređenju znanja i jačanju svesti o CSR aspektu poslovanja Banke.

### Procedura za upravljanje izveštajima o neusklađenosti sa Etičkim kodeksom

usvojena je 2011. godine. Svi zaposleni u Banci, kao i klijenti, dobavljači i druge eksterne zainteresovane strane, mogu dostaviti prijavu ukoliko kod nekog od zaposlenih ili u delovanju Banca Intesa primete neusklađenost sa načelima propisanim Etičkim kodeksom i drugim internim aktima Banke.

Prema pomenutoj proceduri, postupak upravljanja izveštajima o neusklađenosti sa Etičkim kodeksom sastoji se iz sledećih koraka: prijava neusklađenosti, analiza prijave, prevod i dostavljanje informacije Matičnoj grupi, utvrđivanje stanja i provera činjenica, uključivanje relevantnog sektora, predlaganje korektivnih aktivnosti, dostavljanje izveštaja relevantnim zainteresovanim stranama i dostavljanje izveštaja Matičnoj grupi. Prijava se može dostaviti putem mejla [eticki.kodeks@bancaintesa.rs](mailto:eticki.kodeks@bancaintesa.rs) ili u pisanoj formi na adresu: Banca Intesa Beograd, Sektor za ljudske resurse i organizaciju, Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd.

Putem opisanog mehanizma, Banka tokom 2017. nije primila nijednu žalbu od strane eksternih zainteresovanih strana. Takođe, tokom 2017. nije bilo nijedne žalbe koja bi se odnosila na kršenje ljudskih prava.

### Implementacija Etičkog kodeksa

U skladu sa strateškim opredeljenjem da u sve funkcije i svoju poslovnu filozofiju inkorporira najviše etičke standarde, Banka je, osim inoviranja svog Etičkog kodeksa, realizovala i nekoliko projekata koji će u narednim godinama doprineti još efikasnijoj primeni referentnih vrednosti i dostizanju međunarodnih standarda društvene odgovornosti, jačajući na taj način ulogu potvrđenog promotera održivog razvoja celokupnog društva.

Jedan od projekata bio je implementacija novog sistema upravljanja etičkim prigovorima. Pilot-projekat „Ethical complaints management“ sproveden je i implementiran najpre u Privrednoj banci Zagreb i Banca Intesa Beograd, a nakon toga biće uveden u praksu u ostalim bankama članicama ISBD divizije. Projekat ima za cilj obuku i podizanje kapaciteta zaposlenih u različitim segmentima Banke za razumevanje i prepoznavanje



etičkih principa u eksternim i internim prigovorima, njihovu klasterizaciju, procenu i sistematizaciju, kao i primenu praktičnih alata za njihovo dalje rešavanje.

### Upravljanje rizicima

Osim osnovnih rizika kojima je izložena u svom poslovanju, Banka analizira i rizike koji podrazumevaju razmatranje širih posledica koje njeno delovanje, direktno i indirektno, može imati na društveno i prirodno okruženje.

### Upravljanje socio-ekološkim rizicima

Upravljanje socio-ekološkim rizicima predstavlja integralni deo kreditne politike Banke i implementirano je u redovne kreditne procese koji se sprovode u Banci. U slučaju negativnog socio-ekološkog događaja, izazvanog posrednim ili neposrednim delovanjem Banke ili, posredno, delovanjem klijenta finansiranog od strane Banke, postoji srednji i visok procenat verovatnoće da Banka bude izložena sledećim rizicima: operativnim, reputacionim i rizicima upravljanja.

**Pravilnik „Upravljanje socio-ekološkim rizicima“**, koji je usvojio Upravni odbor Banke, definiše obaveze za procenu i praćenje rizika na području zaštite životne sredine, zdravlja i bezbednosti zaposlenih i društvene odgovornosti Banke (zaštita kulturnog nasleđa, osnovnih ljudskih prava i integriteta pojedinca) i primenjuje se na upravljanje socio-ekološkim rizicima u situacijama kada oni proizlaze iz delatnosti klijenata koje finansira Banka. Pravilnikom su definisane obaveze koje se odnose na sledeće:

- pribavljanje svih podataka potrebnih za ocenu socio-ekoloških rizika povezanih sa aktivnostima klijenta;
- klasifikacija klijenta prema nivou socio-ekoloških rizika;
- praćenje klijenta i periodična procena socio-ekoloških rizika povezanih sa njegovim poslovanjem;
- mere kontrole socio-ekoloških rizika povezanih sa poslovanjem klijenta (npr. odbijanje kreditnog zahteva koji se odnosi na delatnosti koje Banka ne podržava);
- obuka zaposlenih uključenih u procese upravljanja socio-ekološkim rizicima;
- izveštavanje organa Banke o socio-ekološkim rizicima.

Postupak za sprovođenje Pravilnika uređen je **procedurom „Upravljanje socio-ekološkim rizicima“**.

Ovom procedurom regulisan je kreditni proces u vezi sa socio-ekološkim rizicima prilikom odobravanja kreditnog proizvoda pravnim licima i preduzetnicima prema kojima je kreditna izloženost Banke na nivou od 1.000.000 evra ili više, uključujući zahtevani novi proizvod, i to kod kreditnog proizvoda iz kreditne linije ili drugih sredstava koje Banci odobri međunarodna razvojna banka, kao i prilikom odobravanja dugoročnog kreditnog proizvoda finansiranog iz drugih izvora.

Procedurom su regulisana pravila podeljena po poslovnim linijama/procesima u postupku upravljanja socio-ekološkim rizicima:

1. Zaposleni nadležan za odnose sa klijentom – zaposleni u čijem portfoliju se nalazi klijent:

- proverava da li Banka podržava određenu delatnost (deo procedure predstavlja Lista delatnosti koje Banka ne podržava);
- klasifikuje klijenta bazično i dopunski (nisko/srednje/visoko rizičan klijent), na osnovu Pregleda delatnosti po nivou socio-ekoloških rizika, odnosno, na osnovu podataka iz Izjave, ili Upitnika, ili drugih saznanja o klijentu;
- pribavlja Izjavu ili Upitnik od klijenta (kod srednje i visoko rizičnih klijenata);
- označava rizičnost klijenta u kreditnom predlogu.

2. Sektor za upravljanje kreditiranjem:

- proverava kreditni predlog, daje konačnu ocenu socio-ekoloških rizika i mere njihove kontrole.

3. Koordinator za zaštitu životne sredine:

- prati informacije o ekološkim incidentima;
  - upravlja obukom zaposlenih i izveštavanjem.
- Precizirana su i prava i obaveze Koordinatora za zaštitu životne sredine u pojedinim procesima, a to su:
- davanje mišljenja i saglasnosti u slučaju izmene sadržaja izjave ili ugovorne klauzule;
  - praćenje informacija o ekološkim incidentima;
  - upravljanje aktivnostima u vezi sa obukom zaposlenih;
  - priprema izveštaja o funkcionisanju sistema upravljanja socio-ekološkim rizicima primenjenog u Banci, o znatnom povećanju nivoa socio-ekoloških rizika kod pojedinačnih klijenata Banke i dr.

Pravilnikom koji je usvojio Upravni odbor regulisano je imenovanje Koordinatora za zaštitu životne sredine i Visokog rukovodioca odgovornog za zaštitu životne sredine kao lica odgovornih za zaštitu životne sredine. Cilj njihovog delovanja jeste da se uspostavi sistem zaštite životne sredine (Environmental Management System – EMS) i obezbedi poštovanja pravila zaštite životne sredine i društvene odgovornosti u okviru kreditnih poslova. Kada je reč o metodama praćenja ili procenijavanja načina na koji klijenti ispunjavaju socio-ekološke ciljeve koji su dogovoreni (npr. u ugovornim obavezama), u ovoj oblasti sprovode se sledeće aktivnosti:

(1) Praćenje rizičnosti klijenata vrši se ažuriranjem podataka o klijentu i ponovnom procenom socio-ekoloških rizika povezanih sa poslovanjem klijenta, u situacijama kada je to potrebno.

(2) Banka redovno ažurira podatke i proverava ispravnost klasifikacije klijenta u sledećim slučajevima:

- a) prilikom obrade zahteva za dugoročno finansiranje visoko rizičnih klijenata;
- b) u okviru redovnog monitoringa kreditnih rizika kod pojedinačnih klijenata;
- c) u slučaju opravdane sumnje da je nivo socio-ekoloških rizika vezanih za poslovanje klijenta značajno povećan.

(3) Organizacioni deo nadležan za prodaju kreditnih proizvoda određenom klijentu dužan je da:

- a) sa najvećom pažnjom prati informacije o kršenju propisa iz tačke 4. od strane klijenta, objavljene u medijima ili javno dostupnim izvorima;

- b) u kontaktu sa klijentom proverava osnovanost informacija o ekološkom incidentu;
- c) izveštaj o socio-ekološkom incidentu dostavi direktoru Divizije za poslovanje sa privredom, Sektoru za upravljanje kreditiranjem, Koordinatoru za zaštitu životne sredine i Odeljenju za kontrolu usklađenosti poslovanja Banke.

### Ekvatorski principi

Cilj Ekvatorskih principa je da se identifikuju i procene rizici i vrši upravljanje rizicima na osnovu kriterijuma definisanih principima, a sa ciljem poštovanja održivosti prirodnih resursa, ljudskog zdravlja, ljudskih prava, kulturnog nasleđa i biodiverziteta. U Banci je na snazi procedura „Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju“, koja se primenjuje prilikom pripreme i realizacije projektnog finansiranja i savetodavnih usluga u vezi sa projektnim finansiranjem, gde investiciona vrednost projekta iznosi ili premašuje 10 miliona dolara. Pomenuta procedura implementira se kako za nove projekte, tako i za sva projektna finansiranja namenjena proširenju ili unapređenju postojećih kapaciteta (objekti poput fabrika, infrastrukture i sl.), gde promene na tim kapacitetima mogu da kreiraju značajne ekološke i/ili sociološke uticaje ili da znatno promene prirodno okruženje.

### Politika nefinansiranja naoružanja

U skladu sa relevantnim aktom Matične grupacije, „Politikom nefinansiranja naoružanja“, Banca Intesa je još 2011. godine usvojila proceduru „Izvršavanje transakcija vezanih za proizvodnju naoružanja i trgovinu naoružanjem“. Ovim dokumentom uređuje se identifikacija i izrada pregleda klijenata koji se bave proizvodnjom naoružanja i vojne opreme i trgovinom njima; zatim – praćenje transakcija i kreditnih zahteva klijenata koji se bave tim delatnostima; odobravanje transakcija i kreditnih zahteva vezanih za proizvodnju naoružanja i vojne opreme i trgovinu njima u skladu sa Politikom nefinansiranja naoružanja; i, konačno, izrada izveštaja o poslovima vezanim za proizvodnju naoružanja i vojne opreme i trgovanje tim proizvodima.

### Podizanje internih kapaciteta u oblasti upravljanja socio-ekološkim rizicima

Imajući u vidu direktne i indirektne uticaje koje ostvaruje na okruženje, ali i rizike za održivost poslovanja koje donosi narušavanje ekološke ravnoteže, Banca Intesa je 2017. godine, u saradnji sa EBRD-om, organizovala prvi ciklus obuke iz oblasti zaštite životne sredine na temu upravljanja socio-ekološkim rizicima u procesu kreditiranja klijenata. Ovaj dvodnevni trening uključio je viši i srednji menadžment, kao i ostale zaposlene, koji su zahvaljujući konsultantima iz EBRD-a dobili uvid u sledeće teme: regulatorna analiza, institucionalna analiza, proces izveštavanja prema EBRD-u, indeks održivosti, kao i implementacija procedura u vezi sa socio-ekološkim rizicima za mikro, mala i srednja preduzeća.

Banka planira da na osnovu sadržaja održanog treninga napravi e-Learning platformu u vidu obavezne obuke, kako bi obuhvatila sve zaposlene uključene u proces procene socio-ekoloških rizika, odnosno, uključene u različite aspekte primene interne regulative vezane za adekvatno upravljanje reputacionim i operativnim rizicima koji mogu nastati kao posledica delatnosti klijenta finansiranog od strane Banke.

### Upravljanje reputacionim rizicima

Svako nepoštovanje internih akata, principa i vrednosti koje ona sadrže, kao i nepoštovanje zakona i podzakonskih akata – izlaže Banku reputacionom riziku, te se stoga ovoj oblasti pristupa s najvećom pažnjom. S obzirom na to da je poverenje ključno za odnos između finansijske institucije i njenih zainteresovanih strana, Banca Intesa poslovnu etiku i visoke standarde usklađenosti poslovanja smatra za prvorzredne prioritete.

Proces procene rizika usklađenosti je konstantan, a kroz polugodišnje izveštavanje identifikuju se navedeni rizici i utvrđuju prioritete mere za njihovo otklanjanje, tj. ublažavanje, odnosno, procenjuje se nivo efikasnosti postojećih kontrola usklađenosti poslovanja.

Interna revizija pruža direktnu podršku najvišim organima Banke u praćenju poštovanja i adekvatnosti pravila sadržanih u internim aktima Banke. Ukoliko identifikuje kritična pitanja tokom svoje aktivnosti, Interna revizija obaveštava nadležne organizacione delove i najviše organe Banke, sa ciljem određivanja odgovarajućih mera za ublažavanje rizika i načina njihove primene.

Kada je reč o borbi protiv korupcije, internu regulativu koja uređuje sistem za kontrolu i smanjuje rizik od korupcije čine: **Etički kodeks, Poslovni kodeks, Pravilnik o odnosima sa političkim strankama, Politika prevencije i detekcije prevara u Banci**, kao i druge procedure Banke – npr. „Postupanje po prijavama servisnih prevara i zloupotreba u Banci“, „Izvršavanje transakcija sa povezanim licima itd“.

**Poslovni kodeks** Banke propisuje pravila u vezi sa primanjem i davanjem poklona. Prema Kodeksu, isključivi cilj davanja poklona u okviru redovnog poslovanja mora biti promovisanje javne slike o Banci i ni u kom slučaju ne smeju dati osnova za pretpostavku da izlaze iz granica uobičajenog poslovnog ponašanja i uljudnosti, niti da im je svrha pribavljanje povlašćenog položaja Banke u vezi sa bilo kojom njenom aktivnošću. Nije dozvoljeno davati ili obećavati poklone, donacije ili druge povlastice funkcionerima ili zaposlenima u državnim organima, osim skromnih poklona datih u skladu sa principima utvrđenim Kodeksom. Svi zaposleni se moraju uzdržati od primanja poklona ili drugih besplatnih stvari čija vrednost izlazi iz granica skromnosti i uobičajene ljubaznosti, kao i od prihvatanja, bilo za sebe bilo za druga lica, drugih ponuda za davanje povlastica i koristi izvan granica uobičajenih poslovnih odnosa, a naročito kada se nude sa ciljem uticanja na nezavisnu procenu zaposlenog i vršenje poslova.



Propisan je postupak u vezi sa kršenjem propisa ili drugom nepravilnošću – mere koje su propisane u slučaju utvrđene korupcije vezane su za kršenje radne obaveze, te se zaposlenom mogu izreći mere predviđene eksternom regulativom, odnosno Zakonom o radu (npr. naknada štete, udaljenje zaposlenog sa rada, prestanak radnog odnosa), ali i Krivičnim zakonikom.

Analiza rizika je važan deo pristupa upravljanju reputacionim rizicima koji proizilaze iz koruptivne prakse zaposlenih ili poslovnih partnera. Analiza rizika od prevara, u koje spada i korupcija, u Banci se obavlja na nivou poslovnih procesa, i to kroz redovne postupke (u proces usvajanja procedura uključen je i Sektor za bezbednost i upravljanje kontinuitetom poslovanja, koji procenjuje rizike iz svoje nadležnosti, a takođe je angažovan i u procesu razvoja novih proizvoda/usluga), kao i kroz vanredne postupke (npr. u slučaju identifikovanja novih vrsta pretnji ili promene u trendovima prevara).

Tokom 2017. godine Odeljenje za prevenciju zloupotreba sprovelo je 40 analiza, kako kroz učešće u usvajanju različitih procedura ili kreiranju novih proizvoda, tako i kroz vanredne analize rizika.

Na osnovu evidencije Pravnog sektora, protiv Banca Intesa nije pokrenut nijedan postupak u vezi sa korupcijom, shodno tome što nijedna tužba niti opomena pred tužbu nije dostavljena tokom 2017. godine.

**Pravilnikom o odnosima sa političkim strankama, kao i Procedurom za postupak za upravljanje, odobrenje i realizaciju sponzorstava i donacija Banca Intesa** – propisana je obaveza Banke da se uzdrži od davanja donacija i sponzorstava, između ostalih, i sledećim organizacijama:

- političkim partijama, pokretima i njihovim organizacionim strukturama;
- sindikatima i pokroviteljskim organizacijama;
- sindikalnim organizacijama;
- organima države u različitim formama, nadležnim organima i institucijama.

Zabrana davanja donacija i sponzorstava navedenim organizacijama ima za cilj zaštitu od bilo kakvih davanja koja bi Banci omogućila privilegovan položaj ili donošenje neravnopravnih odluka u korist Banke.

Banka je i tokom 2017. godine putem e-learning-a realizovala obuke o antikorupcijskoj politici i postupcima Banke. Izuzev osnovnog AML kursa koji je održan svim zaposlenima u Banci, ostali kursevi su dodeljivani zaposlenima u skladu sa potrebama posla i poslovnih procesa. Tako je obuku na osnovnom AML kursu („Rizik od pranja novca“) prošlo 93% zaposlenih tokom 2017. godine.

### Fizička bezbednost

Banca Intesa sa dužnom pažnjom pristupa proceni rizika za zdravlje i bezbednost svojih zaposlenih i klijenata, putem posebnog sistema upravljanja, koji je u potpunosti usklađen sa najvažnijim državnim standardima. Sa tim ciljem sproveden je niz edukacija i treninga za zaposlene (e-learning obuka namenjena podizanju svesti o

značaju bezbednosti i sigurnosti u poslovnom okruženju), unapređene su tehničke mere i nastavljan proces usklađivanja sa domaćim i međunarodnim standardima u ovoj oblasti. Tokom 2017. godine zabeležen je jedan pokušaj razbojništva u Banci.





## 2. Održivost





## 2.1. Ostvarena ekonomska vrednost

U skladu sa svojom strategijom, Banca Intesa teži da učvrsti leadersku poziciju na bankarskom tržištu Srbije, pružajući održiva rešenja i aktivnu podršku procesu oporavka lokalne ekonomije. Pri tome se koncept održivosti primenjuje na svaku od aktivnosti Banke – u društvenom i ekološkom aspektu, kao i u dugoročnoj finansijskoj perspektivi. To znači da Banka teži da ostvari ciljeve strategije kroz uspostavljanje balansa između ekonomskih, socijalnih i ekoloških aspekata svog delo-

vanja, doprinoseći jačanju privrede, održavanju društvene kohezije, kao i većoj dobrobiti zajednice.

### Pozicija na tržištu

Banca Intesa je na kraju 2017. godine potvrdila svoju leadersku poziciju sa najvećim tržišnim učešćem u ukupnoj aktivi (16,8%), plasmanima (15,7%) i depozitima klijenata (17,8%).

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Neto aktiva</b>	3,625	3,718	3,910	4,011	4,466	4,768
<b>Plasmani klijentima</b>	2,490	2,720	2,677	2,326	2,398	2,680
<b>Depoziti klijenata</b>	2,788	2,813	2,838	2,700	3,111	3,441
<b>Kapital</b>	792	863	870	942	1,004	1,003

\*U milionima evra

### Ostvarena direktna i indirektna ekonomska vrednost

<b>Ukupni prihodi 2017. godine</b>	Ukupno ostvarena ekonomska vrednost	26.536.127 hiljada RSD
<b>Ukupni rashodi 2017. godine</b>	Ukupno distribuirana ekonomska vrednost kroz operativne troškove, rashode u vezi sa zaposlenima, obavezama prema državi i prema zajednici	13.814.364 hiljada RSD
<b>Zapošljavanje</b>	Banka direktno obezbeđuje 2.934 radnih mesta.	Troškovi zarada i relevantnih poreza i doprinosa Banke iznose 5.649.016 hiljada RSD.
<b>Stabilan partner državi</b>	Kao aktivan partner države, Banca Intesa podržava inicijative Vlade za razvoj privrede.	Poreske obaveze Banke za porez na dobit i ostale poreze (bez poreza i doprinosa na zarade) iznose 2.863.280 hiljada RSD.
<b>Pouzdan oslonac privredi</b>	Banca Intesa saraduje sa oko 520 dobavljača.	Sa izdvojenih 57 miliona EUR za nabavke, Banka indirektno utiče na stabilnost poslovanja i radnih mesta svojih dobavljača.
<b>Podrška zajednici</b>	Banca Intesa je učestvovala u brojnim projektima podrške zajednici kroz 29 ugovora o donatorstvu.	Ulaganja u zajednicu iznosila su 9.164.109 RSD kroz donacije lokalnoj zajednici i 3.067.011 RSD putem volonterskih aktivnosti.

### Projekat za budućnost

Budući da je digitalna transformacija postala prioritet, Banka je nastavila rad na modernizaciji svoje CORE platforme i daljem širenju digitalne ponude, što bi trebalo da omogući unapređenje i automatizaciju poslovnih procesa i klijentima ponudi inovativne proizvode i usluge, uz unapređeno korisničko iskustvo. Kroz projekat „Constellation Serbia“ Banka je 2016. godine pokrenula, a u 2017. intenzivirala rad na sveobuhvatnoj modernizaciji svog informacionog sistema, čije srce čini Core bankarski informacioni sistem (CBS). Reč je o projektu Grupacije koji podrazumeva zamenu Core bankarske platforme modernim svetskim rešenjem, zahvaljujući čemu će Banka biti uvrštena u red svetskih banaka koje raspolažu najboljom tehnologijom za upravljanje poslovanjem. Banca Intesa je prva banka članica koja implementira standardizovanu Core bankarsku platformu u Grupaciji, a narednih godina ova platforma će omogućiti modernizaciju proizvoda, usluga i procesa, kao i znatno povećanje efikasnosti poslovanja u svim bankama članicama Grupacije.

### Poslovanje sa privredom

Na kraju 2017. godine plasmani privrednim subjektima iznosili su 1.369 miliona evra, dok su depoziti privrede iznosili 1.091 miliona evra.

### Poslovanje sa stanovništvom

Kada je reč o poslovima sa fizičkim licima, ukupni kreditni portfolio iznosio je 1.021 milion evra na kraju decembra 2017. godine. U okviru kreditne strukture najznačajnije učešće imaju stambeni i gotovinski krediti.

Depoziti stanovništva povećani su u odnosu na prethodnu godinu i na kraju 2017. godine iznose 1.939 miliona evra.

Kreditni malom biznisu dostigli su nivo od 219 miliona evra, dok krediti odobreni poljoprivrednicima iznose 71 milion evra. Depoziti malog biznisa su iznosili 313 miliona evra.

## Ukupni prihodi i rashodi (u hiljadama dinara)

Ostvarena ekonomska vrednost	2013	2014	2015	2016	2017
Prihodi od kamata	30.811.840	27.838.612	25.419.472	22.618.727	22.840.992
Rashodi od kamata	-9.598.939	-6.775.049	-5.209.044	-3.704.345	-3.592.295
Prihodi od naknada i provizija	8.175.478	8.430.918	8.556.828	9.350.652	10.595.219
Rashodi od naknada i provizija	-2.648.138	-2.781.856	-3.113.026	-3.722.472	-4.019.393
Neto dobitak po osnovu finansijskih sredstava namenjenih trgovanju	49.264	155.267	213.419	671.814	791.329
Neto dobitak/gubitak po osnovu finansijskih sredstava koja se inicijalno priznaju po fer vrednosti kroz bilans uspeha	-2.503	36.493	23.176	-8.642	3.063
Neto dobitak po osnovu finansijskih sredstava raspoloživih za prodaju	4.332	14.333	-991	-5.626	165.169
Neto prihod od kursnih razlika i efekata ugovorene valutne klauzule	1.916.121	2.170.666	3.778.711	2.656.599	2.059.207
Ostali poslovni prihodi <sup>1</sup>	242.884	356.927	1.135.319	1.164.437	1.077.971
Neto rashod po osnovu obezvređenja finansijskih sredstava i kreditno rizičnih vanbilansnih stavki	-8.044.367	-9.168.698	-7.778.192	-4.381.721	-3.071.947
Ostali rashodi <sup>1, 2</sup>	-210.322	-972.003	-623.183	-484.642	-313.188
<b>Ukupno ostvarena ekonomska vrednost</b>	<b>20.695.651</b>	<b>19.305.610</b>	<b>22.402.489</b>	<b>24.154.782</b>	<b>26.536.127</b>
<b>2. Distribuirana ekonomska vrednost<sup>2</sup></b>					
<b>2.1. Operativni troškovi<sup>3</sup></b>					
Troškovi materijala	-475.379	-345.374	-396.967	-413.149	-198.701
Troškovi održavanja građevinskih objekata i opreme	-798.584	-741.919	-750.879	-667.720	-241.573
Troškovi zakupa poslovnog prostora i opreme	-930.657	-1.092.241	-1.147.672	-1.153.891	-962.365
Troškovi intelektualnih usluga	-315.092	-382.969	-477.496	-540.798	-1.286.283
Reklama i propaganda	-280.923	-340.153	-320.485	-203.169	-195.194
Troškovi službenih putovanja i usavršavanja zaposlenih	-92.586	-87.143	-70.161	-65.111	-67.637
Ostali operativni troškovi	-2.130.715	-2.623.462	-2.954.236	-3.202.813	-3.684.048
<b>Operativni troškovi ukupno</b>	<b>5.023.936</b>	<b>-5.613.261</b>	<b>-6.117.896</b>	<b>-6.246.650</b>	<b>-6.635.800</b>
<b>2.2. Rashodi u vezi sa zaposlenima<sup>3</sup></b>					
Troškovi zarada <sup>1</sup>	-3.223.372	-3.400.976	-3.425.028	-3.550.510	-3.480.971
Troškovi poreza i doprinosa na zarade i naknade zarada <sup>1</sup>	-1.937.113	-2.050.301	-2.014.219	-2.121.116	-2.168.045
Prevoz zaposlenih	-84.139	-87.141	-89.838	-90.472	-91.431
Troškovi naknada za privremene i povremene poslove <sup>1</sup>	-4.569	-4.741	-4.981	-5.175	-14.705
Troškovi školovanja zaposlenih koje nije u vezi sa radnim mestom	-6.094	-2.882	-1.485	-2.252	-
Ostali lični rashodi <sup>1</sup>	-55.922	-22.076	-20.989	-45.159	-22.704
<b>Rashodi u vezi sa zaposlenima ukupno</b>	<b>-5.311.209</b>	<b>-5.568.117</b>	<b>-5.556.540</b>	<b>-5.814.684</b>	<b>-5.777.856</b>
<b>2.3. Rashodi u vezi sa obavezama prema državi<sup>3</sup></b>					
Porez na dobit	-623.097	-433.284	-1.093.806	-873.985	-1.188.161
Troškovi poreza	-183.199	-109.548	-104.886	-115.895	-203.383
<b>Rashodi u vezi sa obavezama prema državi ukupno</b>	<b>-806.296</b>	<b>-542.832</b>	<b>-1.198.692</b>	<b>-989.881</b>	<b>-1.391.544</b>
<b>2.4. Rashodi u vezi sa zajednicom</b>					
Donacije i korporativno društvena odgovornost	-22.381	-39.027	-10.359	-9.167	-9.164
<b>Rashodi u vezi sa zajednicom ukupno<sup>3</sup></b>	<b>-22.381</b>	<b>-39.027</b>	<b>-10.359</b>	<b>-9.167</b>	<b>-9.164</b>
<b>Ukupno distribuirana ekonomska vrednost</b>	<b>-11.163.822</b>	<b>-11.763.237</b>	<b>-12.883.487</b>	<b>-13.060.382</b>	<b>-13.814.364</b>
<b>3. Zadržana ekonomska vrednost<sup>4</sup></b>	<b>9.531.829</b>	<b>7.542.373</b>	<b>9.519.002</b>	<b>11.094.400</b>	<b>12.721.763</b>

Napomene za 2017: <sup>1</sup> Pozicija se razlikuje u odnosu na godišnji izveštaj Bilans uspeha u tome što su isključena Rezervisanja za naknade zaposlenih, sudskih sporova i restrukuiranja.

<sup>2</sup> Pozicija se razlikuje u odnosu na godišnji izveštaj Bilans uspeha u tome što su Operativni troškovi prikazani u delu distribuirane ekonomske vrednosti, u više navedenih segmenata.

<sup>3</sup> Pozicije se razlikuju u odnosu na godišnji izveštaj Bilans uspeha u tome što je deo Operativnih troškova reklasifikovan na segmente: Rashodi u vezi sa zaposlenima, Rashodi u vezi sa obavezama prema državi i Rashodi u vezi sa zajednicom.

<sup>4</sup> Predstavlja Dobitak BIB bez Rezervisanja za naknade zaposlenih, sudskih sporova i restrukuiranja, neto (89.008), Gubitaka i dobitaka po osnovu odloženih poreskih sredstava i obaveza, neto (24.098) i Troškova amortizacije (-987.173).

## Klijenti

Zahvaljujući stalnoj posvećenosti zadovoljstvu i potreba ma svojih klijenata, Banka je i u 2017. godini nastavila sa izuzetno dobrim rezultatima u gotovo svim segmen- tima poslovanja, što je jedan od osnovnih pokazatelja poverenja koje klijenti imaju prema Banca Intesa. Kako bi ovo poverenje zadržala, Banka je nastavila sa unapređenjem svojih proizvoda i usluga, i to uzimajući u obzir njihovu socijalnu i ekološku relevantnost. Strateški napori Banke usmereni su na sledeće oblasti:

- **Podrška privredi**
- **Finansijska inkluzija i edukacija**
- **Zadovoljstvo klijenata**

### Podrška privredi i preduzetništvu

Kao najveći kreditor domaće privrede, Banca Intesa je u 2017. godine nastojala da omogući bolji pristup finan- siranju za sve poslovne segmente – velika, mikro, mala i srednja preduzeća, kao i za opštine i javni sektor, te da na taj način stimuliše investicije i doprinese boljim uslovima života za sve građane Srbije.

Nastavljajući sa implementacijom programa strateške podrške privrednom razvoju zemlje, Banca Intesa je kra- jem 2016. godine sa Evropskim investicionim fondom (EIF) potpisala prvi ugovor u Srbiji u okviru COSME pro- grama Evropske komisije za mala i srednja preduzeća. Zahvaljujući finansijskoj podršci Evropske komisije, EIF je obezbedio direktnu garanciju koja će omogućiti Banca Intesa da u naredne dve godine podrži 3.000 malih i srednjih preduzeća u Srbiji sa 60 miliona evra kredita pod povoljnim uslovima, uz duži rok otplate i bez hi- poteke kao sredstva obezbeđenja. COSME je program Evropske unije za konkurentnost preduzetnika i malih i srednjih preduzeća, čiji ukupan budžet u periodu od 2014. do 2020. godine iznosi 2,3 milijarde evra. COSME instrument za kreditne garancije obezbeđuje garancije i kontragarancije finansijskim institucijama, sa ciljem da im omogući više finansiranja putem kredita i lizinga za mala i srednja preduzeća. Tokom 2017. godine u okviru COSME programa plasirano je skoro 91 milion evra i finansirano više od 930 klijenata iz ovog segmenta.

Pored toga, Banca Intesa je sa EIF-om 2017. godine potpisala i ugovor o garanciji u okviru InnovFin SMEG programa, vredan 100 miliona evra, čime je obezbeđe- na podrška preduzećima koja su se opredelila za ino- vativan pristup poslovanju i ulaganju u nove poslovne procese. Učešće Banke u ovom programu omogućice unapređenje ponude investicionih kredita, kao i kredita za obrtna sredstva sa smanjenim zahtevima za kolatera-

lima, doprineće proširenju baze klijenata i shodno tome dodatno će ojačati njenu leadersku poziciju na domaćem tržištu. Značajniji rezultati InnovFin SMEG programa očekuju se u narednom periodu, imajući u vidu da je ugovor potpisan krajem 2017. godine, a u toku 2017. godine plasirano je 10,4 miliona evra kredita.

### Podrška stranim investicijama

Vlada Republike Srbije nastavila je da ulaže napore u pravcu stimulanja privrednog rasta kroz značajno sma- njenje vremena, troškova i administracije, neophodnih za osnivanje novih privrednih subjekata, kao i za pribavljanje građevinskih dozvola. Cilj ovih mera je da utiču na dalji raz- voj preduzetničke inicijative i privlačenje novih investici- ja, odnosno da omoguće povećanje interesovanja stranih investitora za ulaganje u domaću privredu. Prateći ova- ke prilike na tržištu, Banca Intesa je iskazala spremnost da dodatno osnaži podršku koju pruža inostranim predu- zećima, kroz unapređenje servisnog modela i uvođenje novih proizvoda i usluga. Kao rezultat takve orijentacije, formiran je Sektor za međunarodne subjekte, sa idejom da se na najbolji mogući način identifikuju i zadovolje po- slovne potrebe velikih multinacionalnih kompanija koje su se odlučile da deo svog poslovanja obavljaju u Srbiji.

Banka je nastavila da doprinosi osnaživanju domaće ekonomije i daljim plasmanom povoljnih pozajmica na- menjenih različitim privrednim segmentima. Tako su i tokom 2017. godine malim i srednjim preduzećima i javnom sektoru bili na raspolaganju **dugoročni krediti iz kreditne linije Evropske investicione banke (EIB)** za ulaganja u osnovna sredstva i finansiranje trajnih obrtnih sredstava.

Banca Intesa i Evropska investiciona banka (EIB) potpi- sale su krajem 2017. ugovor o prvoj tranši kreditne lini- je, u vrednosti od 30 miliona evra, čija će sredstva Banca Intesa plasirati malom biznisu i malim i srednjim predu- zećima, i to u vidu dugoročnih kredita pod povoljnijim uslovima od tržišnih. Tranša je deo kreditne linije od ukupno 60 miliona evra, koju je EIB odobrio Banca Inte- sa za podršku sektoru malih i srednjih preduzeća. Banca Intesa će kredite iz EIB linije odobravati sa rokom otplate od dve do 12 godina i grejs periodom do dve godine. Krediti se mogu koristiti za finansiranje trajnih obrtnih sredstava; kupovinu, rekonstrukciju ili proširenje osnov- nih sredstava, osim zemlje; nematerijalna ulaganja; razvoj, planiranje i finansijske troškove tokom perioda izgradnje; troškove istraživanja i razvoja, kao i razvoj dis- tribucione mreže u zemlji i inostranstvu.

Ovo je četvrta po redu kreditna linija koju je Banca Inte- sa potpisala sa EIB-om od 2006. godine, a zahvaljujući



dosadašnjoj saradnji dveju institucija Banca Intesa je domaćoj privredi odobrila kredite u ukupnoj vrednosti od 100 miliona evra.

### Žene u biznisu

Banca Intesa je već treću godinu zaredom nastavila aktivnu saradnju sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) kroz program podrške i finansiranja ženskog preduzetništva.

Tokom 2017. godine odobreno je 367 ovih kredita, u ukupnom iznosu od gotovo 3 miliona evra.

Osim finansijske podrške, program je podrazumevao i edukativnu podršku preduzetnicama širom Srbije. U navedenom periodu, tokom radionica organizovanih širom Srbije, preko 100 dama iz sveta biznisa imalo je priliku da stekne nova znanja i veštine, ali i jedinstvenu priliku za umrežavanje i ostvarivanje novih poslovnih kontakata.

Krajem 2017. godine, Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) potpisala je sa Banca Intesa i Intesa Leasing ugovore o tri kreditne linije u ukupnoj vrednosti od 60 miliona evra, koje su namenjene finansiranju građana i realne ekonomije. Sredstva iz kreditne linije od 30 miliona evra Banca Intesa će plasirati građanima u vidu povoljnih stambenih kredita, dok je linija od 5 miliona evra predviđena za realizaciju programa ženskog preduzetništva „Žene u biznisu“, u okviru kojeg Banka odobrava kredite za finansiranje obrtnih sredstava i investicija malim i srednjim preduzećima kojima upravljaju žene. Za finansiranje nabavke komercijalnih vozila, opreme i investicionih nekretnina malih i srednjih preduzeća namenjena je kreditna linija od 25 miliona evra, čija će sredstva plasirati Intesa Leasing.

Izuzimajući najnovije kreditne linije, Banca Intesa i Intesa Leasing su kroz dosadašnju saradnju sa EBRD pružile podršku privredi i građanima Srbije u ukupnom iznosu od gotovo 160 miliona evra.

U istom cilju, Banca Intesa je 2017. nastavila i sa programom kreditne podrške za **nezaposlene žene i žene preduzetnice na teritoriji Vojvodine**, u vidu kredita za kupovinu opreme i kredita za finansiranje pokretanja biznisa. Tokom 2017. godine sredstva iz ove kreditne linije i dalje su bila dostupna, ali je realizacija bila nešto skromnija i iznosila je 16.177 evra.

### Podrška agrarnom sektoru

U segmentu malog biznisa, koji obuhvata poslovanje sa malim i srednjim pravnim licima, preduzetnicima i registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima, Banca Intesa je i 2017. godine svojim klijentima pružila široku i bogatu ponudu kreditnih proizvoda.

Povoljni izvori finansiranja obezbeđeni su i kroz KfW kreditnu liniju i širenje inovativnog kreditnog modela Agroprotekt, kao i putem aktivne participacije u finansiranju klijenata kroz program subvencionisanog kreditiranja u saradnji sa Ministarstvom poljoprivrede i zaštite životne sredine, gde je Banca Intesa učestvovala sa oko

18% u ukupnom iznosu i više od 28% u ukupnom broju odobrenih kredita. Nastavljena je i saradnja sa Garancijskim fondom AP Vojvodine, kroz finansiranje poljoprivrednika kreditima iz kreditnih linija ugovoreni sa ovom institucijom. Kao rezultat svih preduzetih aktivnosti, broj klijenata povećan je za oko 18% u odnosu na 2016. godinu, a nova produkcija porasla je za više od 32%.

Sa ciljem da dugoročno pomogne održivi razvoj domaće poljoprivrede i u želji da doprinese smanjenju rizika od štete nastale delovanjem pojedinih prirodnih nepogoda, Banca Intesa je, u saradnji sa kompanijom Generali Osiguranje Srbija i KfW razvojnom bankom Nemačke, tokom 2016. godine razvila i tržištu ponudila jedinstveni kreditni proizvod, namenjen finansiranju poljoprivredne proizvodnje sa integrisanom polisom osiguranja useva pod nazivom **Agroprotekt**. Agroprotekt kredit se može koristiti za finansiranje nabavke obrtnih sredstava i re-promaterijala za proizvodnju ratarskih kultura – pšenice, ječma, kukuruza, šećerne repe, suncokreta i soje, a uključuje i polisu osiguranja useva od osnovnih rizika, među koje spadaju grad, udar groma i požar. Kredit je namenjen registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima fizičkih lica, kao i pravnim licima i preduzetnicima koji se bave ratarstvom i registrovani su na teritoriji AP Vojvodine. U 2017. godini izvršena je korekcija i isti proizvod ponuđen je poljoprivrednicima iz većeg dela centralne Srbije. U narednom periodu planiraju se dalja unapređenja, kako bi ovaj jedinstveni kreditni proizvod u potpunosti zaživeo kao standardan, a sa ciljem podizanja svesti o obavezi osiguravanja useva u poljoprivredi. Tokom 2017. godine realizovan je 261 kredit u iznosu od 850.581 evra što predstavlja 3,14% ukupno isplaćenih kratkoročnih agrokredita.

Banca Intesa je i u 2017. godini stavila na raspolaganje svojim klijentima iz agro segmenta **subvencionisane kredite u saradnji sa Ministarstvom poljoprivrede i zaštite životne sredine**. Kako Banka veliku pažnju poklanja ekonomskoj integraciji žena kroz ponudu specijalnih kredita za preduzetnice, sa posebnom pažnjom je podržala ovogodišnji program subvencionisanih kredita koji donosi značajne pogodnosti za mlade i žene u poljoprivredi. Program je u 2017. godini uključivao dugoročne i kratkoročne kredite za poljoprivrednike, namenjene za kupovinu sirovina, semena, voća, povrća, stoke i opreme. Tokom 2017. je u okviru navedenog programa plasirano 12,3 miliona evra kroz 1.510 plasmana, što je činilo ukupno oko 26% svih plasmana u segmentu registrovanih poljoprivrednih gazdinstava u ovoj godini.

U toku 2017. godine nastavljena je i saradnja Banke sa **Garancijskim fondom Autonomne Pokrajine Vojvodine**, čiji je cilj obezbeđivanje povoljnih pozajmica namenjenih poljoprivrednicima za investicije u kupovinu opreme, mehanizacije i obradivog zemljišta. Na osnovu ovih programa plasirano je ukupno 18 kredita u iznosu od 462.000 evra, što čini 2,3% dugoročnih plasmana segmentu RPG.

U 2017. godini potpisano je i realizovano ukupno 30 sporazuma sa lokalnim samoupravama. Kroz 1.452 kredita, u ukupnom iznosu od 3,4 miliona evra, finansirana je nabavka obrtnih sredstava za lokalne samouprave po subvencionisanim kamatnim stopama, što je uticalo na jeftinije ulaganje u poljoprivredu tih opština. Ovi krediti su činili ukupno oko 7,2% svih isplaćenih agrokredita u 2017. godini.

### Intesa Farmer

U segmentu podrške poljoprivrednoj proizvodnji, Banca Intesa je tokom 2017. godine organizovala peti po redu ciklus konkursa **Intesa Farmer**, godišnji izbor za najbolje poljoprivredne proizvođače u Srbiji. Na peti ciklus ovog konkursa prijavilo se više od 600 poljoprivrednika. Pobednike je odabrala stručna komisija, u radu rukovođena opštim kriterijumima koji uključuju godišnje rezultate ostvarene kroz poljoprivrednu proizvodnju, posedovanje sopstvenih prostora za skladištenje, uključenost članova porodice u proizvodni proces, kao i uspostavljanje saradnje sa Banca Intesa. U kategoriji Intesa Ratar dodatni kriterijum predstavlja upotreba moderne i energetske efikasne mehanizacije, a u kategoriji Intesa Voćar implementiran sistem navodnjavanja, protivgradne zaštite, kao i posedovanje sertifikovanih sadnica. Dodatni kriterijum u kategoriji Intesa Stočar jeste uzgoj rasnih grla stoke, a u kategoriji Intesa Povrtar – mogućnost proizvodnje u zatvorenom prostoru, što iziskuje staklenik, plastenik ili folijarnu proizvodnju. Banca Intesa će pobednike konkursa nagraditi studijskim putovanjem na međunarodni sajam poljoprivrede Agritech 2018, koji se održava u Tel Avivu tokom maja 2018. godine.

## Finansijska inkluzija i edukacija

Finansijska inkluzija bila je i 2017. godine važan element strategije društveno odgovornog poslovanja Banca Intesa. U skladu s tim, Banka je stalnim inovacijama i poboljšanjem ponude i prethodne godine težila da svoje proizvode učini što dostupnijim i da izađe u susret specifičnim potrebama što većeg broja klijenata. Banka takođe nastoji da finansijske usluge učini jednako dostupnim i u ekonomski nerazvijenim delovima naše zemlje, pa se jedna četvrtina ukupnog broja ekspozitura (25,9%) nalazi u gradovima i opštinama čiji je stepen razvijenosti manji od 80% republičkog proseka, definisanog kategorizacijom stepena razvijenosti Nacionalne agencije za regionalni razvoj.

### Pristupačnost objekata

Prilikom renoviranja ekspozitura, Banca Intesa posvećuje posebnu pažnju pristupačnosti objekata, odnosno njihovom prilagođavanju za pristup osoba sa invaliditetom. U više od 28% od preko 150 ekspozitura u okviru poslovne mreže Banca Intesa u Srbiji omogućen je nesmetan prilaz osobama sa invaliditetom, bilo da je reč o objektima sa prilazom u nivou terena ili onih

koji su opremljeni adekvatnim rampama za pešake i invalidska kolica, a sve to u skladu sa Pravilnikom o tehničkim standardima pristupačnosti.

Banka konstantno radi na unapređenju svoje mreže, te otuda menja tradicionalni bankarski koncept rada, koji podrazumeva obavljanje svih poslova na šalterima. U isto vreme, u preko 70% ekspozitura poslovne mreže Banca Intesa bankarske poslove je moguće obavljati za stolovima koji odgovaraju potrebama lica sa invaliditetom. Novi koncept uključuje radno mesta na kojima stolovi imaju gornju ravan izvedenu na visini od oko 75 cm, sa određenom dubinom pristupa. Ovakvi stolovi su ujedno opremljeni i za rad sa gotovinom, što ih čini adekvatnim za potrebe osoba sa invaliditetom.

### Odgovor na potrebe zajednice

Prepoznajući aktuelne potrebe svojih sugrađana, Banka je i prethodne godine nastojala da poboljša uslove finansiranja i da proširi svoju ponudu inkluzivnih proizvoda: **Intermezzo gotovinski kredit** – kredit sa osiguranjem uz mogućnost odloženog plaćanja anuiteta predstavlja nenamenski kredit koji se odobrava svim fizičkim licima zaposlenim na neodređeno vreme. Njegova specifičnost je u tome što pruža mogućnost pauziranja otplate rate, kao i osiguranje u slučaju nevoljnog gubitka zaposlenja i potpunog trajnog invaliditeta, što klijentima pruža dodatnu sigurnost u toku perioda otplate. Tokom 2017. godine, ukupno je plasiran 52.121 kredit, u iznosu od 133.700.962 evra, što je 43% od ukupno realizovanih gotovinskih plasmana u toj godini.

**Senior keš kredit** – gotovinski kredit u dinarima namenjen najstarijim sugrađanima. Tokom celog perioda otplate kredita njegov korisnik ima životno osiguranje koje je uključeno u cenu kredita i pokriva ostatak duga, ne opterećujući porodicu ukoliko dođe do smrtnog slučaja. Senior keš kredit je deo stalne ponude Banke od 2011. godine, a 2017. prodato je 43.411 kredita, u iznosu od 73.700.515 evra, što je 23,8% od ukupnih realizovanih gotovinskih plasmana u toku godine.

**Visa Classic Paralympic i Visa Electron Paralympic** – prva dobrotvorna platna kartica u zemlji. Aktivacijom Visa Paralympic donatorske kartice svaki korisnik postaje donator Fonda Paraolimpijskog komiteta Srbije. Tokom 2017. izdato je 54 kartice.

**Nova ponuda usluga za studente** – Kako bi pružila podršku studentima, Banka nastoji da kreira ponudu koja na jednostavan način odgovara na njihove svakodnevne finansijske potrebe. U tom kontekstu, Banka je 2016. godine prezentovala novu ponudu tekućeg računa za studente: STUDENT HIT. RAČUN ZA DESETKU.

Hit tekući račun studentima pruža mogućnost otvaranja dinarskog i deviznog računa bez naknade, prijem novca iz zemlje i inostranstva, kao i besplatno SMS obaveštenje o uplati. Takođe, u prvoj godini korišćenja ovog paketa mladi akademci oslobođeni su mesečnog održavanja računa i imaju besplatno na raspolaganju Visa Inspire platnu karticu, koju mogu da upotrebljavaju



bez provizije u 11 zemalja regiona, kao i da bezbedno obavljaju kupovinu na internetu. Kartica se može povezati sa PayPal nalogom, što omogućava beskontaktno plaćanje na prodajnim mestima sa oznakom payWave. Uz to, imajući u vidu navike i potrebe mlađe populacije da što više svojih poslova i obaveza završe elektronskim putem, Student Hit račun podrazumeva i korišćenje usluga mobilnog i internet bankarstva bez naknade.

### Važna podrška Banca Intesa paraolimpijskom sportu

Spojivši svoj tržišni interes sa inovativnošću i principima socijalne i finansijske inkuzije, a u želji da dugoročno pomogne održivi razvoj paraolimpijskog sporta u Srbiji, Banka je u 2017. godini nastavila sa implementacijom stabilnog i finansijski nezavisnog mehanizma dugoročne podrške Paraolimpijskog komiteta Srbije. Odricanjem od dela iznosa članarina i transakcija obavljenih Visa Paralympic donatorskom karticom, Banka je u prethodnoj deceniji presudno uticala i doprinela operativnoj samoodrživosti Paraolimpijskog komiteta Srbije, što je jedinstven primer među sportskim organizacijama u zemlji i inostranstvu. Banka je na taj način i u 2017. godini nastavila da deluje kao značajni korporativni donator paraolimpijskog sporta u Srbiji, obezbeđivši preko 5,4 miliona dinara.

### Unapređenje sajta Banke

Banka je proteklih godina realizovala značajna vizuelna i funkcionalna unapređenja svog zvaničnog korporativnog sajta, sa ciljem da pruži jasniji opis proizvoda i usluga, jednostavniju navigaciju itd. Dizajn sajta automatski se prilagođava uređaju na kojem se prikazuje, a na njemu su prikazani interaktivni kreditni kalkulatori, mape ekspozitura i bankomata, a postoji i mogućnost promene veličine fonta, što je od velike pomoći osobama sa oštećenim vidom. Osim toga što je korporativni sajt Banke prilagođen za slepe i slabovide osobe, u pogledu pristupa njegovom sadržaju, on takođe nudi i mapu filijala sa nabrojanim osnovnim karakteristikama, uključujući i to da li je filijala pogodna za osobe sa invaliditetom. Ova mogućnost takođe postoji za korisnike mobilnog bankarstva.

Takođe, sadržaj sajta Banke je unapređen (organizovan je kao dvojezični – srpsko/engleski) i obogaćen sekcijama koje su klasifikovane prema vrsti proizvoda/usluge odnosno segmenta (stanovništvo/privreda/mali biznis/poljoprivreda itd).

### Finansijska edukacija

Banca Intesa je u potpunosti posvećena širenju znanja o ekonomskim i finansijskim pitanjima, kao i edukaciji o modernim bankarskim uslugama i odgovornom upravljanju novcem. U segmentu finansijske edukacije godinu su obeležila dva velika projekta, dok su zaposleni Banke i 2017. godine kroz individualni volonterski program aktivno učestvovali u više projekata namenjenih klijentima, preduzetnicima, ženama, mladima.

U saradnji sa Intesa Sanpaolo grupacijom, Banka je ra-

zvila i realizovala program finansijske edukacije „**Znati štedeti 2017**”. Cilj programa jeste da reafirmiše značaj štednje i neophodnosti pravovremenog finansijskog obrazovanja u Srbiji, da edukuje što veći broj mladih i na taj način pruži praktičan doprinos dugoročnoj održivosti finansijskog tržišta u Srbiji. Institucionalni partner projekta bila je NBS, čija je podrška značajno povećala vidljivost inicijative i njene rezultate. Program je podrazumevao seriju edukativnih aktivnosti za 300 dece uzrasta od 6 do 17 godina, koja pohađaju osnovne i srednje škole u Beogradu, Novom Sadu, Nišu i Kragujevcu. Tom prilikom, osnovci i srednjoškolci upoznati su sa najvažnijim finansijskim pojmovima, te jednostavnim i praktičnim alatima za upravljanje ličnim finansijama. U okviru programa, zaposleni u Banca Intesa održali su šest edukativnih interaktivnih radionica u osnovnim školama u Novom Sadu, Nišu i Kragujevcu, u kojima su predstavili savremeni koncept štednje, a deca zaposlenih učestvovala su u edukativnoj društvenoj igri motivisanom temom štednje, koju je Banka osmislila specijalno za njih.

Kao članica radne grupe za finansijsko obrazovanje i finansijsku pismenost u okviru Udruženja banaka Srbije, Banca Intesa je učestvovala u izradi i realizaciji nacionalnog programa za obeležavanje **Evropske nedelje novca u Srbiji**. U okviru projekta, zaposleni Banke posetili su jedan dečji vrtić i osnovnu školu u Beogradu i održali dve interaktivne radionice za ukupno 60 devojčica i dečaka. Cilj je bio da se najmlađima približe osnovni finansijski pojmovi, te da se među decom promovise neophodnost racionalnog upravljanja finansijama, te naglasi važnost koncepta štednje i odgovornih finansijskih odluka.

Pored toga, nastavljeno je i sa jednim od najvažnijih projekata Banke koji je usmeren na osnaživanje žena u biznisu. U okviru projekta „**Žene u biznisu**”, Banka plasira sredstva iz kreditne linije EBRD za finansiranje investicija i obrtnih sredstava malim i srednjim preduzećima kojima upravljaju žene. Prethodne godine odobreno je 367 ovih kredita, u ukupnom iznosu od gotovo 3 miliona evra. Osim finansijske podrške, program je podrazumevao i edukativnu podršku preduzetnicama širom Srbije. Banka je organizovala seriju edukativnih radionica u Leskovcu, Kragujevcu, Beogradu i Novom Sadu na temu upravljanja sopstvenim finansijama i unapređenja poslovanja, predstavljajući finansijski alat za procenu sopstvenog biznisa sa aspekta finansijskih saveta, procena slabosti, rizika i dr. Posredi je platforma Business Lens, kojoj se pristupa logovanjem preko posebnog sajta. Banka je i u 2017. godini podržala projekat „Cvet uspeha” u organizaciji Udruženja poslovnih žena, ukazavši tako na značaj ženskog preduzetništva.

Takođe, imajući u vidu specifične potrebe svojih klijenata, Banka je nastavila dugogodišnju praksu izrade informativnog promo materijala o proizvodima i uslugama u ponudi (lifleti, posteru u ekspoziturama Banke, oglasi u dnevnim novinama itd), i to na jeziku manjina koje žive u Vojvodini. Reč je o **višegodišnjoj inicijativi za prevazilaženje jezičkih barijera** koje se mogu javiti kod korisnika proizvoda i usluga Banke kao pripadnika

manjinskih grupa, usled nedovoljnog razumevanja jezika, posebno bankarske terminologije. Konkretno, reč je o materijalu na mađarskom jeziku, urađenom za kredite namenjene poljoprivrednim gazdinstvima sa područja Vojvodine – u delovima u kojima živi mađarska nacionalna manjina. Navedeni materijal je izrađen za Intesa Farmer ponudu i kreditni proizvod Agroprotekt – kredit sa besplatnim osiguranjem ratarskih useva, koji je specifičan i otuda procenjen kao teže razumljiv manjinama. Banka je tokom 2017. realizovala i program edukacije starijeg stanovništva (penzionera) za korišćenje platnih kartica namenjenih podizanju gotovog novca sa bankomata i info-terminala za plaćanje računa. Na osnovu pilot-programa sprovedenog u nekoliko većih gradova, odlučeno je da se poveća broj lokacija gde će biti postavljeni promoteri koji edukuju penzionere i pomažu prilikom obavljanja transakcija (poštujući privatnost korisnika), kako bi se veći broj korisnika usmerio na korišćenje bankomata za podizanje gotovine i platnih kartica za plaćanja.

Posebno je organizovana i Small business akademija „7 navika uspešnih ljudi“ – za mlade preduzetnike i vlasnike malih biznisa u Čačku, Nišu, Beogradu i Novom Sadu na temu unapređenja sposobnosti upravljanja biznisom i finansijama. Podržana je i realizacija Zimske škole za poljoprivredne proizvođače SSPP Padińska Skela u beogradskim opštinama Grocka, Surčin i Obrenovac, sa ciljem edukacije poljoprivrednika o aktuelnim temama iz primarnih oblasti poljoprivrede (ratarstvo, zaštita bilja, stočarstvo, voćarstvo, agroekonomija).

### Sedma Intesa Akademija za klijente

I tokom 2017. godine, sedmu godinu zaredom, odražana je Intesa Akademija, radionica koju Banca Intesa organizuje za svoje korporativne klijente u segmentu velikih preduzeća, multinacionalnih kompanija, kao i malih i srednjih preduzeća. Intesa Akademija 2017 održana je pod nazivom „MEET THE FUTURE“, a njena centralna tema bile su inovacije u svetu koji se nezaustavljivo menja i okruženju dinamičnih tehnoloških promena koje oblikuju našu budućnost. Specijalni gost događaja koji je okupio više od 100 klijenata Banke bio je Luca de Biase, urednik inovacija u vodećim italijanskim novinama, pisac i predavač na univerzitetima u Padovi i Pizi.

**AmChamps letnja škola** je jednonedeljni edukativni program Američke privredne komore u Srbiji (AmCham), koji studentima omogućava sticanje znanja i veština korisnih za vešto savladavanje prvih izazova u modernom poslovnom okruženju. Škola je nastala sa idejom da uspešni poslovni ljudi održe niz predavanja i radionica što većem broju studenata polaznika, koji će tako dobiti priliku da usvoje i primene korisna poslovna znanja, između ostalih i ona vezana za finansijsko planiranje i upravljanje finansijama. U 2017. godini, među predavačima su bili i menadžeri Banke, čija su izlaganja obuhvatila teme strategije i razvoja poslovanja, PR-a i marketinških komunikacija, odnosa i komunikacije sa

klijentima itd.

Zaposleni Banca Intesa tradicionalno su podržali projekat „**Bankarski službenik**“, koji organizuje lokalni ogranak Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, u cilju edukacije učenika i profesora srednjih škola o različitim temama iz bankarske prakse. Ova aktivnost realizuje se u okviru Radne grupe za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama, kojom predsedava Narodna banka Srbije.

### Akademija poslovnih veština

Banca Intesa dobitnik je plakete za zvanični ulazak u program Akademije poslovnih veština Foruma za odgovorno poslovanje. Akademija poslovnih veština je program kreiran sa ciljem da omogući transfer poslovnih znanja i veština ka organizacijama i socijalnim preduzećima i na taj način doprinese povećanju njihove efikasnosti, poslovne održivosti i tržišne vidljivosti. Program se bazira na kombinaciji predavanja, konsultantskog i mentorskog rada, a realizuje se zahvaljujući dobrovoljnom učešću profesionalaca iz Banke voljnih da besplatno, kroz individualni volonterski angažman, prenesu znanje i iskustvo iz oblasti svoje ekspertize organizacijama civilnog društva i socijalnih preduzeća u kojima se proceni da postoji potreba za tim.

Ulaskom u Akademiju, Banca Intesa planira da dugoročno podrži program Akademije, prenošenjem svog iskustva i znanja, i to preko volonterskog angažmana što većeg broja kolega sa ekspertizama u različitim oblastima. Aktivnosti se sprovode kroz program korporativnog volonterstva „Intesa od srca“. Tokom 2017. godine čak petoro kolega je uzelo učešće u programu.

Tokom 2017. godine unapređena je svakodnevna komunikacija na društvenim mrežama, uključivanjem potpunog Kontakt centra Banke u komunikaciju kroz taj kanal. Ovaj vid razmene informacija se, usled velikog broja svakodnevnih upita, može smatrati finansijskim opismenjavanjem kroz dodatno pojašnjavanje konkretnih uslova, prednosti i mana određenog finansijskog proizvoda/usluge, kao i savetovanje o najboljem rešenju.

### Upravljanje zadovoljstvom klijenata

Kada je reč o zadovoljstvu klijenata, 2017. godina je bila svojevrsan jubilej, budući da je obeležena desetogodišnjica programa „Slušamo Vas 100%“. U okviru ovog programa, sve povratne informacije koje Banka dobija putem prigovora, sugestija, pohvala, a pre svega putem istraživanja zadovoljstva i iskustva klijenata, sakupljaju se u cilju analize i adekvatnog razumevanja njihovih potreba, ali i radi unapređenja poslovnih procesa, proizvoda i usluga. Program je omogućio da klijenti u toku prethodnih deset godina postanu aktivni učesnici razvoja Banke – svojevrsan motor koji, između ostalog, snažno utiče na poboljšanje njene ponude i servisa. Sudeći prema rezultatima koje je Banka ostvarila, uključivanje klijenata bilo je više nego uspešno.



Program „Slušamo Vas 100%“ takođe ima i internu dimenziju, jer održava korporativnu kulturu koja je u potpunosti okrenuta prema klijentu. S tim zadatkom, Banka je sprovodila interne obuke koje su prošli svi zaposleni, a čiji je cilj bio isticanje značaja zadovoljstva klijenata, upoznavanje zaposlenih sa konceptom iskustva klijenata, te ukazivanje na važnost svake organizacione jedinice u procesu unapređenja zadovoljstva klijenata.

### Mehanizmi komunikacije

Prema Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga, prigovorom se smatra pisani prigovor. Klijentima su otvoreni sledeći kanali komunikacije sa Banca Intesa:

- telefon: +381 11 310 88 88
- elektronska pošta: [kontakt@bancaintesa.rs](mailto:kontakt@bancaintesa.rs)
- fax: +381 11 310 88 55
- pošta: Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata, ul. Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd
- lični kontakt, kada klijent predaje pisani prigovor
- kontakt forma na zvaničnoj internet prezentaciji Banke.

Sa ciljem unapređenja odnosa sa klijentima koji su se Banci obratili prigovorom, kao i opšteg aspekta odgovornog poslovanja, vreme obrade i slanja odgovora na prigovore klijenata je u značajnoj meri smanjeno u odnosu na 2015. i 2014. godinu, te je prosečno vreme odgovora na prigovor u Banci znatno manje od roka koji propisuje zakon. Takođe, prilikom obrade ostalih zahteva ili molbi klijenata, Banka poštuje iste principe koji su usvojeni u vezi sa obradom prigovora, iako na to nije obavezana regulatornim okvirima.

Izvršni odbor Banke je u februaru 2016. usvojio Smernice Matične banke za upravljanje prigovorima, reklamacijama platnih kartica i sa njima povezanim zahtevima klijenata i nadzornih organa. Pomenuti akt, zajedno sa Procedurom za postupanje po prigovorima klijenata, čini važan deo seta internih dokumenata koji definišu uloge, odgovornosti i pravila za metodično rešavanje prigovora i sporova u pogledu zaštite prava klijenata Banca Intesa. Ovim dokumentima Banka prevazilazi zakonsku obavezu, čime potvrđuje strateško opredeljenje da u potpunosti bude posvećena stalnom dijalogu sa klijentima, a u cilju očuvanja međusobnih odnosa na visokom nivou. Postupanje po prigovorima je centralizovano, tako da je njihovo rešavanje u nadležnosti jedne organizacione jedinice, koja je direktno odgovorna funkciji predsednika Izvršnog odbora Banke.

Svaki klijent može da ostvari i lični kontakt sa zaposlenima u Odeljenju za upravljanje zadovoljstvom klijenata. Ukoliko klijent nije zadovoljan odgovorom, može se obratiti Narodnoj banci Srbije, kao drugostepenom organu za mogućnost medijacije.

Zadovoljstvo klijenata se u Banci prati od 2008. godine, a za evaluaciju njegovog nivoa upotrebljavan je naučno ispitani i afirmisan pristup, baziran na modelu Evropskog indeksa zadovoljstva kupaca (ECSI). Korišćenjem ovog

modela omogućeno je upoređivanje Banca Intesa Beograd sa bankama na domaćem bankarskom tržištu, ali i sa ostalim bankama ISBD (Divizija internacionalnih banaka članica). ECSI obuhvata širok spektar ključnih faktora uključenih u sam model, među kojima su: imidž, organizacija ekspoziture, odnos sa zaposlenima, cena i kvalitet, podrška nakon prodaje, rešavanje prigovora i drugo. Od 2016. godine, pored istraživanja zadovoljstva klijenata u segmentima fizičkih lica, malog biznisa i malih i srednjih preduzeća, istraživanjima su pridruženi i segmenti korporativnih i multinacionalnih klijenata i na taj način istraživanjima zadovoljstva pokriveni su svi segmenti u Banci. Protekle godine istraživanja su sprovedena za segmente fizičkih lica i malog biznisa, dok će ostali segmenti – mala i srednja preduzeća, te veliki korporativni i multinacionalni klijenti biti obuhvaćeni istraživanjima u 2018. godini. Dobijeni rezultati potvrdili su visoke indekse zadovoljstva i lojalnosti klijenata, kao i svih pratećih indikatora, pre svega indikatora namere za preporukom (Net Promoter Score, NPS).

Uporedo sa internim istraživanjem zadovoljstva klijenata, u koji su uključeni isključivo klijenti Banke, Banca Intesa je, na nivou segmenta fizičkih lica, sprovedla i uporedno (benchmarking) istraživanje koje omogućava upoređivanje sa konkurentima na domaćem tržištu, i to ne samo po pitanju indeksa zadovoljstva i lojalnosti klijenata, već i po svim pojedinačnim indikatorima (imidž, cena i kvalitet proizvoda i usluga, odnos sa zaposlenima, organizaciona efikasnost, podrška nakon prodaje, postupanje po prigovoru, usluge elektronskog bankarstva itd). Rezultati ovog istraživanja potvrdili su leadersku poziciju Banke u aspektima lojalnosti klijenata, najvišim NPS rezultatom – višim čak i od maksimuma koji je dostignut 2014. godine. Ovo istraživanje posvedočilo je visok nivo zadovoljstva klijenata, posebno u aspektima podrške koja je klijentima pružena nakon prodaje, digitalnim kanalima, zatim spremnosti klijenata da Banku preporučuje, kao i da obave ponovnu kupovinu finansijskih proizvoda i usluga upravo u Banca Intesa. Svi ti aspekti su dodatno potvrđeni visokim NPS.

### Unapređenje e-commerce usluga

Banka je nastavila da unapređuje i razvija digitalne usluge i servise, u skladu sa globalnim i lokalnim trendovima, usled kojih su se povećala očekivanja klijenata u pogledu brzine i jednostavnosti procesa. Značajan broj korisnika digitalnih platformi Banca Intesa u segmentu fizičkih i pravnih lica ukazuje na to da je Banka 2017. godine uspela tehnološkim inovacijama da zadovolji očekivanja svojih klijenata, osnaži brend i tržišnu poziciju u ovoj izuzetno kompetentnoj oblasti.

Ukupan broj aktivnih klijenata na Intesa online kanalu iznosi blizu 117 hiljada. U decembru 2017. godine ukupan iznos transakcija izvršenih na Intesa online aplikaciji dosegao je cifru od oko 4,6 milijardi dinara, dok je broj transakcija u istom mesecu dostigao gotovo 402 hiljade. Broj i obim transakcija ukazuje na stabilan trend rasta na ovom kanalu, kako u ukupnom obimu

tako i po vrstama transakcija, odnosno plaćanju, prenosu sredstava i menjačkim poslovima.

U isto vreme, ukupan broj aktivnih korisnika Intesa Mobi aplikacije približio se broju od 133 hiljade. Iznos transakcija u decembru 2017. godine bio je oko 7 milijardi dinara, dok je njihov broj dostigao 516 hiljada.

Tokom 2017. godine unapređena je Intesa online aplikacija uvođenjem opcije za podnošenje onlajn zahteva za gotovinske kredite, a krajem godine i za onlajn prekoračenja po tekućem računu. Zaključno sa decembrom 2017. godine, broj podnetih zahteva za keš kredite putem Intesa online aplikacije iznosio je 11.266 i činio 15,6% svih podnetih zahteva za gotovinske kredite, dok je iznos realizacije bio na nivou od oko 400 miliona dinara, odnosno 17% ukupnog iznosa svih odobrenih keš kredita.

Na planu podrške pravnim licima, broj trgovaca na Nest Pay e-commerce platformi iznosio je 320. E-commerce transakcije učestvovala su sa 2,4% u ukupnom broju transakcija, odnosno sa 3,4% u ukupnom iznosu transakcija obavljenih na e-commerce platformi i POS terminalima na kraju godine.

U cilju unapređenja kvaliteta usluge, u poslovnoj mreži Banke nastavljeno je istraživanje po metodologiji „tajnog kupca“ (Mystery Shopper). Ovo istraživanje, između ostalog, omogućava da svaka ekspozitura bude sagledana kao zasebna celina, te da se na bazi dobijenih rezultata iniciraju i sprovedu aktivnosti koje unapređuju kvalitet pružene usluge i da se, shodno tome, direktno utiče na iskustvo i zadovoljstvo klijenata koji te ekspoziture najčešće posećuju. O uspehu preduzetih aktivnosti govore prikazani rezultati.

Kako bi unapredila iskustva klijenata u segmentu malog biznisa, Banca Intesa je protekle godine intenzivirala aktivnosti u delu takozvanih Instant Feedback istraživanja zadovoljstva klijenata. Zahvaljujući Instant Feedback istraživanjima, putem kojih se klijent kontaktira neposredno nakon interakcije sa zaposlenima u Banci, povratne informacije dobijaju se dok je doživljeno iskustvo još uvek „sveže“, što omogućava i brzu reakciju Banke u pogledu otklanjanja potencijalnih uzroka nezadovoljstva, ali i povećanje zadovoljstva svakog pojedinačnog klijenta. U narednom periodu ova vrsta istraživanja biće primenjena i na ostale segmente klijenata, s ciljem da se pokriju sve „tačke dodira“ između klijenata i Banke.

### Transparentnost podataka

Uspostavljanje odnosa poverenja podrazumeva potpuno razumevanje karakteristika i vrednosti proizvoda, te Banca Intesa nastoji da, osim poštovanja Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, dodatno doprinese pojednostavljivanju komunikacije o svojim proizvodima. U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka u oglašavanju svih proizvoda navodi celokupne troškove koji padaju na teret korisnika. Banka je transparentna u svojoj cenovnoj politici i uvek jasno i vidljivo prikazuje reprezentativne primere koji sadrže sve podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih

usluga. Kada je reč o ugovorima, Banka nastoji da ih formuliše tako da budu jednostavni za razumevanje, smanjujući mogućnost nesporazuma i dvosmislenog tumačenja pružanjem jasnih i iscrpnih informacija. Svoje klijente Banka blagovremeno obaveštava o svim promenama u ugovorima i njihovim uslovima. U toku 2017. Banka nije primila nijedan prigovor sa temom namerenog nepridržavanja propisa ili dobrovoljnih kodeksa koji se odnose na adekvatno informisanje klijenata o svojim proizvodima i uslugama.

### Bezbednost podataka

Kako je definisano Etičkim i Poslovnim kodeksom, zaštita lica, njihove imovine i dragocenosti, kao i mnoštva podataka i internih organizacionih procesa, u Banca Intesa garantuje se na način koji u potpunosti zadovoljava kriterijume pouzdanosti, kontinuiteta i poverljivosti. Pored zakonskih obaveza, Banca Intesa poštuje kriterijume apsolutne transparentnosti u informisanju svojih klijenata o njihovom pravu na privatnost i o načinu na koji tretira njihove lične podatke. U smislu definicije bankarske, kao i poslovne tajne, Banca Intesa nije utvrdila nijedan osnovani prigovor u vezi sa povredom privatnosti klijenata ili eventualnog odavanja, curenja ili krađe informacija o klijentima tokom 2017. godine.



# Zaposleni

Poštovanje prava zaposlenih, ulaganje u razvoj njihovih profesionalnih kvalifikacija i kreiranje radnog okruženja u kome se zaposleni osećaju prijatno i motivisano da daju svoj doprinos ostvarivanju zajedničkih ciljeva, predstavlja strateško opredeljenje Banca Intesa. Upravo iz tog razloga Banka neprekidno razvija brojne programe i inicijative, sa ciljem da osnaži zaposlene i pruži im nove mogućnosti za razvoj. U nameri da se na što kvalitetniji način prepoznaju i ispune potrebe zaposlenih, definisane su sledeće ključne oblasti:

- **Jednake mogućnosti**
- **Razvoj ljudskih resursa**
- **Zadovoljstvo zaposlenih**

## Jednake mogućnosti

Procedure za zapošljavanje i upravljanje kadrovima u Banca Intesa zasnovane su na principima zagarantovanim Etičkim kodeksom, koji podrazumevaju objektivnost i dosledno ponašanje u procesu selekcije i regrutacije kandidata, kao i upravljanja zaposlenima, sprečavanje protekcionizma, zlostavljanja ili diskriminacije na osnovu bilo kog ličnog svojstva kao što su pol, etničko poreklo, religija, politička uverenja, jezik, starost, invaliditet ili pripadnost sindikatu. Za vođenje evidencije o zaposlenima Banca Intesa koristi internu kadrovsku aplikaciju, u kojoj zaposleni, ukoliko to žele, mogu sami da unose i ažuriraju lične podatke.

Na kraju 2017. godine u Banca Intesa bilo je zaposleno ukupno 2.934 osobe, od kojih 71,6% čine žene. Žene čine većinu i na menadžerskim pozicijama (56,9%), dok u Izvršnom odboru čine 40%.

Ukupan broj zaposlenih prema kategoriji i polu																							
2012						2013						2014						2015					
Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni		Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni		Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni		Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni	
M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
26	20	167	264	722	1.935	23	16	166	261	698	1.875	20	15	160	252	713	1.865	21	16	157	252	703	1861
<b>Ukupno</b>		<b>46</b>	<b>431</b>	<b>2.657</b>		<b>39</b>	<b>427</b>	<b>2.573</b>		<b>35</b>	<b>412</b>	<b>2.578</b>		<b>37</b>	<b>409</b>	<b>2.564</b>							

Ukupan broj zaposlenih prema kategoriji i polu													
2016							2017						
Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni			Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni		
M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
22	14	160	234	709	1893	21	15	151	212	661	1874		
<b>Ukupno</b>		<b>36</b>	<b>394</b>	<b>2602</b>		<b>36</b>	<b>363</b>	<b>2535</b>					

Ukupan broj zaposlenih prema lokalitetima poslovanja	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
<b>Beograd*</b>	459	963	464	969	481	986	491	1013	496	1008	483	1000
<b>Ostali lokaliteti**</b>	456	1.256	423	1.183	412	1.146	390	1116	395	1133	350	1101
<b>Ukupno</b>	<b>915</b>	<b>2.219</b>	<b>887</b>	<b>2.152</b>	<b>893</b>	<b>2.132</b>	<b>881</b>	<b>2129</b>	<b>891</b>	<b>2141</b>	<b>833</b>	<b>2101</b>

\*Broj zaposlenih na lokalitetu Beograd podrazumeva sve zaposlene u Centrali Banke koji su locirani u Beogradu, kao i sve zaposlene u ekspoziturama koje pripadaju regionalnom centru Beograd.

\*\*Zaposleni na ostalim lokalitetima predstavljaju zaposlene u Centrali Banke koji su locirani u Novom Sadu, kao i sve zaposlene u ekspoziturama u svim gradovima u Srbiji u kojima Banka posluje (što obuhvata sve ekspoziture u još 3 regionalna centra: RC Novi Sad, RC Kragujevac, RC Niš). Ovakvo tumačenje ostalih lokaliteta se odnosi na ceo izveštaj.

\*\*\* Banka ne zapošljava stalna treća lica.

Ukupan broj zaposlenih prema tipu ugovora o radu	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Na određeno	29	56	31	40	49	79	52	88	47	115	47	162
Na neodređeno	886	2.163	856	2.112	844	2.053	829	2041	844	2026	786	1939
<b>Ukupno</b>	<b>915</b>	<b>2.219</b>	<b>887</b>	<b>2.512</b>	<b>893</b>	<b>2.132</b>	<b>881</b>	<b>2129</b>	<b>891</b>	<b>2141</b>	<b>833</b>	<b>2101</b>

Tip ugovora o radu prema lokalitetima	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno
Beograd	12	1.410	39	1.394	94	1.373	99	1405	78	1426	94	1389
Ostali lokaliteti	73	1.639	32	1.574	34	1.524	41	1465	84	1444	115	1336
<b>Ukupno</b>	<b>85</b>	<b>3.049</b>	<b>71</b>	<b>2.968</b>	<b>128</b>	<b>2.897</b>	<b>140</b>	<b>2870</b>	<b>162</b>	<b>2870</b>	<b>209</b>	<b>2725</b>

\* U Banca Intesa nema zaposlenih sa skraćanim radnim vremenom, odnosno, prema tipu zaposlenja svi zaposleni Banke angažovani su na puno radno vreme.

Rodna struktura	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Rodna struktura zaposlenih	29,20%	70,80%	29,19%	70,81%	29,52%	70,48%	29,27%	70,73%	29,4%	70,6%	28,4%	71,6%
Rodna struktura zaposlenih u menadžmentu	56,52%	43,48%	58,97%	41,03%	57,14%	42,86%	40%	60%	42,3%	57,7%	43,1%	56,9%

Starosna struktura	2012			2013			2014			2015			2016			2017		
	Ispod 30 godina	Između 30 i 50 godina	Preko 50 godina	Ispod 30 godina	Između 30 i 50 godina	Preko 50 godina	Ispod 30 godina	Između 30 i 50 godina	Preko 50 godina	Ispod 30 godina	Između 30 i 50 godina	Preko 50 godina	Ispod 30 godina	Između 30 i 50 godina	Preko 50 godina	Ispod 30 godina	Između 30 i 50 godina	Preko 50 godina
Starosna struktura zaposlenih u %	9,76	75,47	14,77	7,77	77,23	15	9,42	74,88	15,70	7,41	75,61	16,98	10	74,5	15,5	9,5	75,5	14,9
Starosna struktura zaposlenih u menadžmentu u %	/	84,78	15,22	/	66,67	33,33	/	80	20	/	80	20	1,2	79,1	19,8	0,5	82,0	17,5

Očuvanje radnih mesta jedan je od prioriteta grupe Intesa Sanpaolo, pa tako i Banca Intesa u Srbiji, koja nastoji da stopu fluktuacije zaposlenih održi na stabilnom nivou.

Fluktuacija zaposlenih	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
Novozaposleni	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
	60	74	60	60	67	78	71	85	103	140	61	146
<b>Ukupno novozaposlenih</b>	<b>134</b>		<b>120</b>		<b>145</b>		<b>156</b>		<b>243</b>		<b>207</b>	
Napustili Banku	63	137	88	127	61	107	83	88	93	128	119	186
<30	8	26	10	14	8	11	8	14	17	15	16	17
30-50	35	51	55	71	41	66	69	56	60	85	77	116
>50	20	60	23	42	12	30	6	18	16	28	26	53
<b>Ukupno napustilo Banku</b>	<b>200</b>		<b>215</b>		<b>168</b>		<b>171</b>		<b>221</b>		<b>305</b>	
<b>Stopa fluktuacije</b>	<b>6,38%</b>		<b>7,07%</b>		<b>5,55%</b>		<b>5,67%</b>		<b>7,24%</b>		<b>10,25%</b>	

U skladu sa važećim zakonima Republike Srbije, pravo na porodiljsko odsustvo zagarantovano je svim zaposlenima Banca Intesa. Pored toga, zaposlenima koji to pra-

vo iskoriste Banka kao odgovoran poslodavac garantuje povratak na radno mesto.

Pravo na porodiljsko odsustvo	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ukupan broj zaposlenih koji su iskoristili pravo na porodiljsko odsustvo	287	270	168	166	148	100
Stopa povratka na posao po isteku porodiljskog odsustva	99,65%	99,26%	96,4%	98,8 %	98,8%	99,3%
Stopa zadržavanja na radnom mestu 12 meseci po povratku na posao	96,17%	95,47%	98%	95,83 %	91,6%*	94,6%**

\* Od ukupno 14 zaposlenih koji su napustili radno mesto, njih 11 je to učinilo svojevolljno.

\*\*Od ukupno 8 zaposlenih koji su napustili radno mesto, njih 5 je to učinilo svojevolljno.

## Bezbednost i zdravlje na radu

Temu bezbednosti i zdravlja na radu Banka pristupa na odgovoran i sistemski način. Ova oblast detaljno je definisana u Kolektivnom ugovoru, Pravilniku o bezbednosti i zdravlju na radu i Aktu o proceni rizika na radnim mestima i u radnoj okolini Banke. Kolektivnim ugovorom i Pravilnikom o bezbednosti i zdravlju na radu definisana su prava i obaveze iz ove oblasti, a Aktom o proceni rizika definisane su preventivne mere za bezbedan i zdrav rad na radnim mestima, kao i potrebna lična zaštitna sredstva. Navedeni dokumenti obuhvataju sledeće teme: lična zaštitna oprema, obuka i obrazovanje, mehanizam podnošenja žalbi, pravo na odbijanje opasnog rada i periodične inspekcije.

Stopa povreda predstavlja učestalost povreda u periodu izveštavanja na svakih 100 zaposlenih.

Stopa povreda – zaposleni	Period izveštavanja			
	2016		2017	
	muškarci	žene	muškarci	žene
	0,097	0,389	0,097	0,517
<b>Ukupno</b>	<b>0,486</b>		<b>0,614</b>	

\*U 2016. kao ni u 2017. godini nije bilo slučajeva profesionalnih oboljenja.

Stopa izgubljenih dana predstavlja učestalost izgubljenih dana zbog povreda, na svakih 100 zaposlenih.

Stopa izgubljenih dana – zaposleni	Period izveštavanja			
	2016		2017	
	muškarci	žene	muškarci	žene
	0,076	8,034	0,307	0,613
<b>Ukupno</b>	<b>8,11</b>		<b>0,92</b>	

Stopa izostajanja sa posla izražava procentualni udeo dana bolovanja u ukupnom broju radnih dana.

Stopa izostajanja sa posla – zaposleni	Period izveštavanja			
	2016		2017	
	muškarci	žene	muškarci	žene
	0,076	8,034	0,32	2,92
<b>Ukupno</b>	<b>3,42</b>		<b>3,25</b>	

\*U 2016, kao ni u 2017. godini nije bilo fatalnih ishoda.

## Razvoj ljudskih resursa

Banca Intesa iz godine u godinu pokreće i unapređuje programe koji omogućavaju zaposlenima sticanje novih znanja i veština, dajući im priliku da ostvare svoje profesionalne potencijale i na kvalitetniji način savladaju izazove koji su pred njima.

Transparentnost procesa i objektivnost pokazatelja su glavni principi kojima se Banka vodi pri praćenju ostvarenja svojih zaposlenih i njihovom pravednom nagrađivanju. Procenu radnog učinka u 2017. godini dobilo je 99% zaposlenih, čime je Banka zadržala kontinuitet u odnosu na prethodne godine – 2016 (95,63%), 2015 (93,19%), 2014 (94,87%), 2013 (93,45%) i 2012 (94,64%).

Banca Intesa za zaposlene interno obezbeđuje prilike za učenje i obrazovanje u vidu obuka, seminara, radionica, a posebno se izdvaja e-learning platforma, koja obuhvata različite onlajn trening programe. Banka povremeno izdaje priručnike i druge interne alate koji olakšavaju širenje znanja o pojedinim značajnim temama. Pored toga, Banka podržava zaposlene i u inicijativama da eksterno stiču potrebna znanja i veštine, obezbeđujući im finansijsku podršku za takvu vrstu obrazovnih aktivnosti, kao i za različite studijske boravke, sa zagarantovanim povratkom na radno mesto.

Kao članica Intesa Sanpaolo grupacije, Banka iz godine u godinu podstiče internacionalni razvoj karijere, kao i sticanje novih profesionalnih znanja kroz razmenu iskustva sa kolegama iz Grupacije i iz drugih banaka članica Intesa Sanpaolo grupe.

Kontinuiranim i sistemskim praćenjem svih novozaposlenih, 2017. godine značajno je uvećan broj izvedenih trening dana, sa više od 12 trening dana po zaposlenom, u proseku. Sprovedeno je 4.290 trening dana u učionici, kao i 11.698 dana mentorskog rada. Svaki zaposleni je pohađao u proseku tri programa na e-learning platformi, a učenje putem e-learning sistema je izvedeno kroz 18 različitih e-learning programa.



Obuka	2012		2013		2014		2015		2016		2017.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Ukupan broj sati obuke prema polu	16.065	31.762,5	26.422,5	64.825	22.070	49.147,5	29.754,5	59.785,5	33.900	61.580	58.082,50	105.955
Prosečan broj sati obuke godišnje prema polu	17,56	14,31	29,79	30,12	24,71	23,05	33,77	28,08	42,22	35,43	70,49	53,03

Obuka	2012			2013			2014			2015			2016			2017		
	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni
Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih*	720	11.025	36.082,5	607,5	18.342,5	72.297,5	637,5	8.145	62.435	950	19.025	69.565	1.425	14.590	79.465	1.677,5	21.048,75	141.311,25
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	15,65	25,58	13,58	15,85	42,6	28,1	18,21	19,77	24,22	25,67	46,51	27,13	41,61	43,55	36,58	48,0	60,14	57,98

\* Podela na kategorije zaposlenih izvedena je iz HR sistema Banke.

Tokom 2017. godine pokrenuta su dva talent programa – internacionalni talent program u okviru Intesa Sanpaolo grupe u kojem će odabrani zaposleni u Banca Intesa tokom narednih tri do pet godina steći međunarodno iskustvo i znanja na treninzima koje izvode najeminentniji svetski stručnjaci, kao i program Banke koji je usmeren na razvoj liderstva prepoznatih menadžera, pod nazivom Treasure Leadership Talent Program. Ovaj program, koji spaja mentore i talente sa istaknutih menadžerskih pozicija i traje godinu i po dana, karakteriše specifičan pristup razvoju talenata, a baziran je na individualnim profilima i karijernim ciljevima.

Realizovano je više projekata razvoja zaposlenih, od kojih su najznačajniji program kontinuirane edukacije za zaposlene u Centrali, osmišljen kroz razvoj menadžerskih veština, komunikacije i timskog rada, kao i program povezivanja i usavršavanja kolega koji se bave „biznis inteligencijom“ u okviru Banke. Nastavljen je i niz specifičnih programa za različite strukture zaposlenih koji su započeti prethodne godine, uključujući inovativni program SB Akademija za edukaciju zaposlenih koji se bave ili će se baviti malim biznisom. Posredi je program prepoznat kao najbolja praksa u domenu ljudskih resursa u okviru Intesa Sanpaolo divizije internacionalnih banaka (ISBD).

Razvoj „Small Business Academy“ programa, namenjenog sadašnjim i budućim savetnicima za mali biznis – nastavljen je i tokom 2017. godine. Ovaj program zamišljen je tako da pokrije široku lepezu znanja i veština koje su neophodne u svakodnevnom radu, kao što su

prodaja, veštine komunikacije i rešavanja konfliktnih situacija, finansijska analiza, upravljanje vremenom. Takođe, cilj programa jeste i da omogući upoznavanje sa karakteristikama i osobenostima segmenta malih preduzeća na lokalnom tržištu, proučavanje finansijskih proizvoda i usluga u ovom segmentu, kao i davanje ključnih poslovnih uvida za bolje prepoznavanje vrednosti klijenata i sticanje drugih usko stručnih znanja.

Program se sastoji od tri modula, testa i sertifikata za polaznike, te je u skladu s tim tokom marta 2017. godine organizovana posebna ceremonija dodele sertifikata za ukupno 26 zaposlenih koji su uspešno završili prvi ciklus Small Business Akademije. Program je započet krajem 2015. godine za sve nove kolege iz Poslovne mreže, a od kraja 2016. godine primenjuje se i za nove kolege u Centrali.

### Small Business radionica

CIB Banka i Intesa Sanpaolo divizija internacionalnih banaka (ISBD) u februaru 2017. godine organizovali su Small Business radionicu u Budimpešti. Zaposleni iz Banca Intesa Beograd su ovom prilikom predstavili program SB Akademije, koja je prepoznata kao najbolja praksa u domenu ljudskih resursa u okviru ISBD divizije i kroz otvorenu diskusiju podelili svoja lokalna iskustva, te stavili na raspolaganje svoju ekspertizu prilikom definisanja Small Business Akademije CIB Banke.

Inovativni pristup i jedinstvenost metodologije koja stoji iza SB Akademije omogućio je svim učesnicima da se bolje upoznaju sa novim rešenjima i dobiju motivaciju da ispune visoke standarde koje je ovaj program postavio.

Takođe, tokom 2017. pružena je mogućnost studentima završnih godina fakulteta da steknu osnovno korporativno iskustvo u okviru prve generacije Junior programa, koji se zasniva na mentorstvu, konkretnim radnim zadacima, rotacijama i treninzima mladih kolega.

Krajem 2015. godine pokrenuta je pilot-faza projekta „SinteZa“, čiji je cilj unapređenje prodajnih i upravljačkih veština zaposlenih u prodajnim timovima Banke, te kvalitetnija saradnja u okviru timova, kao i povećanje efikasnosti procesa na svim upravljačkim nivoima. Ideja je da zaposleni koji su okupljeni u specijalni „Task force tim“ svojim kolegama na najbolji način prenesu nove standarde u poslovnom procesu i tako im pomognu da se prilagode promenama.

Pilot-faza ovog projekta sastojala se od ukupno 205 sati mentorskih aktivnosti, u kojima je učestvovalo 240 zaposlenih, a najbolji među njima dobili su i specijalne nagrade. Nakon uspešnog završetka ove faze, uz rezultate u vidu značajnog unapređenja servisnog modela prodaje i boljeg iskustva klijenata u ekspoziturama Banke, projekat „SinteZa“ je u aprilu 2016. godine i zvanično pokrenut. U projekat je uključeno još 29 ekspozitura u okviru Regionalnog centra Beograd, a u 10 ekspozitura počela je i pilot-faza za segment malog biznisa.

Posle uspeha pilot-faze u novouključenom segmentu malog biznisa, nastavljena je implementacija u celom RC Beograd u ovom segmentu, te je projekat SinteZa krajem 2016. i zvanično implementiran u svim ekspoziturama RC Beograd. Tokom 2017. godine nastavljen je fazni pristup i projekat je u martu mesecu proširen na sve ostale regionale centre, i to paralelno u oba segmenta u odabranim ekspoziturama. Takođe, SinteZa elementi su modifikovani i unapređivani na bazi iskustva sa terena. Krunom dvogodišnje primene SinteZa koncepta smatra se poslednja faza implementacije, započeta u oktobru 2017, kojom je projekat konačno implementiran u celoj BIB mreži u pomenuta dva segmenta. Tako je od početnih 27 ekspozitura, 61 masovnog savetnika i 146 blagajnika već tokom godine ostvarena pokrivenost od preko 1.400 zaposlenih kolega u mreži; od oko 600 redovnih, mesečnih upravljačkih sastanaka (transmisija i pregledi učinka) došlo se do oko 4.000; interne i eksterne opservacije veština naših savetnika potvrđuju unapređenja (dvocifrene stope rasta); smanjene su propuštene šanse u ekspoziturama za preko 30%; povećana je prodaja na blagajni za preko 50 % i kod viših blagajnika za 79%; unapređene su upravljačke veštine direktora ekspozitura. U 2017. godini nagrađeno je čak 125 pojedinaca i 35 timova, a unapređeno je i 54% top performerera iz 2016. godine.

Tokom decembra 2017, započeta je i faza pripreme za uključivanje „Magnifica“ segmenta u projekat.

Uz sve navedeno, Banka je i 2017. godine podsticala internacionalni razvoj karijere svojih zaposlenih, kao i sticanje novih profesionalnih znanja i razmenu iskustva sa kolegama iz Grupacije. Osim ulaganja u pro-

fesionalni razvoj, Banka je nastavila i da prepoznaje i njihove lične potrebe, pa je za sve stalno zaposlene u Grupi uvedeno zdravstveno osiguranje koje podrazumeva lečenje u inostranstvu u slučajevima težih bolesti.

### Zadovoljstvo zaposlenih

Kreiranje zdravog i podsticajnog radnog okruženja nezostavni je element odnosa Banke prema svojim zaposlenima, koji u velikoj meri doprinosi njihovoj lojalnosti i posvećenosti ostvarivanju misije organizacije čiji su deo. Banca Intesa nastoji da raznovrsnim aktivnostima učini vreme provedeno na poslu, ali i izvan njega, stimulativnim za zaposlene, redovno osluškujući njihove potrebe i težeći da ih ispuni na najbolji mogući način. O stepenu važnosti koji se pridaje ovoj oblasti svedoči i činjenica da je zadovoljstvo zaposlenih jedna od ključnih tema u poslovnom planu grupe Intesa Sanpaolo, pa tako i u Banca Intesa.

Osim prava koja su zaposlenima zagantovana zakonom – prava na zdravstvenu zaštitu, porodiljsko odsustvo, otpremnine pri odlasku u penziju i naknade po osnovu invalidnosti – Banka svojim zaposlenima obezbeđuje i regres, topli obrok, kao i finansiranje prevoza. Svi zaposleni Banca Intesa obuhvaćeni su Kolektivnim ugovorom, bez obzira na to da li su članovi sindikata.

Zaposleni u Banca Intesa imaju i povlašćene uslove kreditiranja, pravo na privatno zdravstveno osiguranje pod povoljnim uslovima, kao i posebne pogodnosti i popuste za kupovinu u trgovinskim objektima i turističkim agencijama sa kojima Banka ima poslovnu saradnju. Takođe, Banka planira penzionisanje zaposlenih koji su na kraju svog radnog veka i isplaćuje im otpremninu uzimajući u obzir starost i godine službe.

Postupak za žalbe zaposlenih utvrđen je internim dokumentima Banke, koji su zaposlenima dostupni na internom portalu. Svaka žalba zaposlenih se detaljno razmatra i blagovremeno im se dostavljaju detaljne povratne informacije. Bilo je ukupno 7 podnetih žalbi u oblasti radnih prava u 2017, od čega je 6 onih koje su prihvaćene kao osnovane u periodu izveštavanja (2017) i podjednako se odnose na interne i eksterne stejkholdere.

U toku 2017. godine Banca Intesa nije imala nijednu prijavu povrede radne obaveze protiv svojih zaposlenih koja se tiče mita i kurupcije. Takođe, u 2017. godini upotrebom internih mehanizama nije bio pokrenut nijedan postupak za zaštitu od zlostavljanja na radu (mobing).

### Korporativno volonterstvo

Banca Intesa je 2013. godine pokrenula program korporativnog volontiranja „Intesa od srca“, sa ciljem da doprinese zajednici stavljajući na raspolaganje vreme, talenat i znanje svojih zaposlenih. Zaposleni mogu i sami davati predloge za volontersko angažovanje i organizaciju akcija, čime volontiranje postaje istinski deo naše korporativne kulture. Više o brojnim aktivnostima realizovanim tokom 2017. godine pročitajte u **poglavlju Zajednica**.

### OneDesk platforma

U nameri da se zaposlenima omogući informisanje o svim bitnim inicijativama i dešavanjima u svakoj od članica Grupe, te da se ojača osećaj pripadnosti, tokom 2017. godine nastavljene su različite aktivnosti na promociji „OneDesk“ komunikacione platforme u okviru Banca Intesa. Sa rezultatom od preko 97% učešća, postignut je visok stepen registrovanih korisnika, odnosno zaposlenih u Centrali Banke. „OneDesk“ je ISBD komunikaciona platforma, namenjena različitim profesionalnim zajednicama u okviru bankarske grupe, a osim mnoštva informacija, platforma nudi i jednostavne tehničke alate za razmenu dokumenata i iskustava.

Takođe, kroz saradnju sa Fondacijom za internacionalnu obrazovnu razmenu „Intercultura“, Banca Intesa je i 2017. godine podržala program jednogodišnjeg školovanja u inostranstvu. Program je namenjen učenicima srednjih škola, uzrasta od 15 do 18 godina, koji se lako prilagođavaju promenama, radoznali su i otvoreno prihvataju kulturološke i druge različitosti. Dvoje dece zaposlenih u Banci su prethodnu školsku godinu završili u Italiji, iskoristivši priliku da nauče italijanski jezik, žive u drugačijem kulturnom okruženju i steknu nova iskustva.

### Sportske aktivnosti

Sportska takmičenja deo su redovnih aktivnosti koje Grupa Intesa Sanpaolo sprovodi sa ciljem međusobnog upoznavanja zaposlenih u bankama članicama i jačanja timskog duha.

Zaposleni u Banca Intesa učestvovali su na osmoj ISBD Olimpijadi, koja je tokom septembra 2017. godine održana u Portorožu i Kopru. Drugi put po redu, domaćin događaja bila je Intesa Sanpaolo Bank (Slovenija). Snage u fudbalu, odbojci i košarci odmeravalo je preko 500 učesnika iz Banke Koper (Slovenija), VUB banke (Slovačka), Intesa Sanpaolo banke Rumunija (Rumunija), Privredne banke Zagreb (Hrvatska), CIB banke (Mađarska), Intesa Sanpaolo banke Bosna i Hercegovina (Bosna i Hercegovina). Ovom prilikom košarkaši Banca Intesa osvojili su prvo mesto, dok su košarkašice bile druge. Događaj je obeležio i prvi internacionalni nastup BIB benda.

Pod okriljem Matične grupe Intesa Sanpaolo, preko 350 kolega iz Italije i sedam zemalja članica ISBD divizije učestvovalo je na trećem Porečkom maratonu, koji je održan u aprilu 2016. u Sloveniji. Banka Intesa je po prvi put imala trinaest takmičara jer su, uz podršku Grupe, put Portoroža krenuli svi prijavljeni maratonce. Takođe, ISBD grupacija organizovala je prvi put i „Bike event“. Na jedinstvenoj biciklističkoj trci preko masiva Dolomita u Italiji učestvovalo je 9 biciklista iz Banca Intesa.

### Briga o deci zaposlenih

Sportski duh neguje se i kod najmlađih – dece kolega iz banaka članica Grupe. Šesta dečja ISBD Olimpijada u Portorožu je tokom maja 2017. godine okupila više od 400 mališana iz Bosne i Hercegovine, Hrvatske, Mađarske, Srbije, Slovačke i Slovenije. Preko 20 timova takmičilo se u fudbalu i odbojci, dok je preko 100 malih košarkaša i košarkašica pohađalo kamp „Junior Armani“, koji su vodili treneri košarkaškog kluba „Armani Milano“. Zabavni program događaja činili su mađioničari, plesna grupa, kao i fudbalski majstori koji su izvodili brojne trikove sa loptom. Mališani čiji roditelji rade u Banci osvojili su čak dva pehara – kao najbolji timovi u košarci i odbojci.

Banca Intesa je 2017. godine, 13. put zaredom, omogućila da oko 50 dece zaposlenih dve nedelje letuje u Italiji, i to po prvi put u mestu Misano.



# Zajednica

Kao vodeća banka na tržištu Srbije, Banca Intesa ima važnu ulogu u ekonomskom razvoju zemlje, ali i u životu celokupne društvene zajednice. Kao i prethodnih godina, Banka je nastojala da odgovori na potrebe zajednice kroz filantropsko ulaganje i inicijative u oblasti kulture, obrazovanja, kao i socijalnih pitanja, ali i kroz jačanje programa korporativnog volonterstva, sa posebnim akcentom na finansijsku edukaciju najmlađih. To je Banci donelo i značajna priznanja, kao potvrdu uspešnosti njene strategije. Primarni aspekti delovanja Banke u odnosu prema zajednici su:

- **Očuvanje nasleđa i promocija kulture**
- **Socijalna inkluzija i finansijska edukacija**
- **Podrška mladim talentima**

Konstantno prateći potrebe zajednice, Banca Intesa je 2017. godine za filantropske svrhe opredelila više od 9 miliona dinara, usmerivši ih na podršku realizacije projekata iz oblasti kulture i očuvanja kulturne baštine, kao i na inicijative od socijalnog i humanitarnog značaja.

## Priznanja za korporativno volonterstvo

Za primenjeni model uključivanja zaposlenih u humanitarne projekte i njihovo osvešćivanje za pitanja osetljivih društvenih grupa i čitave zajednice ("BIB bend svira za decu", Volonterski dan 2017...), Banca Intesa nagrađena je godišnjim priznanjem Foruma za odgovorno poslovanje za najbolji domaći program korporativnog volontiranja u 2017. godini u kategoriji „Inovativno skill based volontiranje“.

## Očuvanje nasleđa i promocija kulture

Društveno odgovorno delovanje Banca Intesa primarno se temelji na pružanju podrške umetnosti i kulturi, na šta je upućuje opredeljenje njene Matične grupacije Intesa Sanpaolo, kao i poreklo iz Italije, zemlje koja se stara o značajnom delu ukupne svetske kulturne riznice. Tako je 2017, u saradnji sa Intesa Sanpaolo grupom i Istorijskim muzejem u Beogradu, javnost Srbije upoznata sa delom italijanskog kulturnog nasleđa i slikarske riznice Italije, kroz organizaciju izložbe slika iz umetničke kolekcije Intesa Sanpaolo.

## Izložba slika Gaspara van Vitela u Beogradu

Ovaj ekskluzivni kulturni događaj organizovan je u Beogradu na inicijativu predsednika Upravnog odbora Intesa Sanpaolo Đan Marija Gros Pjetra. Izložbu su činila dela autora Gaspara van Vitela, ulja na platnu sa početka 18. veka „Pogled na Rim sa Trga Pjaca Navona“ i „Pogled na Rim sa Trga Pjaca del Popolo“. Obe slike su

tipični predstavnici veduta žanra pejzažnog slikarstva, čiji je jedan od glavnih začetnika bio upravo Van Vitel, a čuvaju se u galeriji Palate Zevalos Stiljano.

Kolekcija Intesa Sanpaolo broji oko 20.000 umetničkih dela, a značajan deo zbirke trajno je izložen u galerijama koje čine mrežu muzeja pod nazivom „Galerije Italije“. Cilj inicijative „Galerije Italije“ jeste da afirmiše umetničku riznicu Intesa Sanpaolo kroz izložbe, koncerte, radionice, seminare, kao i edukativne programe. Ova inicijativa predstavlja važan deo projekta „Kultura“, višegodišnjeg plana aktivnosti Grupe u pogledu promocije umetnosti i kulture širom divizija zemalja u kojima posluje. U sklopu projekta „Kultura“ Intesa Sanpaolo sprovodi i inicijativu zaštite nasleđa Italije, pod nazivom „Restituzioni“, u okviru koje je do sada restaurirano više od hiljadu umetničkih dela.

U sklopu podrške nacionalnim institucijama kulture, u 2017. godini nastavljena je praksa ulaganja, sa ciljem poboljšanja uslova rada samih institucija i podizanja nivoa kvaliteta kulturnih sadržaja koje one proizvode i realizuju za najširu populaciju. Banka je pomogla finalizaciju rekonstrukcije zgrade Narodnog muzeja, centralne muzejske institucije od nacionalnog značaja, koja je usled loših uslova samog objekta pre više od deceniju i po bila prinuđena da izmesti svoje aktivnosti i muzejske zbirke. Samim tim su, tokom trajanja rekonstrukcije, teško dostupna ili nedostupna bila umetnička dela od izuzetnog kulturnog značaja.

Banka je podržala i Narodnu biblioteku, donacijom za nabavku opreme neophodne u realizaciji različitih programa kulture. Podrška je pružena i programima očuvanja kulturne baštine, među kojima su i inicijative za očuvanje jezika i pisma, koje realizuje Vukova zadužbina, kao i objavljivanje publikacije sa prikazima srednjovekovnog srpskog novca, u izdanju dnevnog lista „Politika“.

Banka već niz godina podržava brojne lokalne i regionalne kulturne manifestacije i organizacije, festivale i druge događaje. Tako je u 2017. Banka doprinela realizaciji jedne od najstarijih kulturnih manifestacija – „Smederevske jeseni“, podržala održavanje Ljubičevskih konjičkih igara u Požarevcu, regionalnog pozorišnog festivala „Bez prevoda“ u Užicu, kao i manifestaciju „Dani Vranja“.

## Socijalna inkluzija i finansijska edukacija

Odgovornost Banke za brigu o zajednici čiji je neodvojivi deo ogleda se u programu donatorstva, u okviru kojeg Banca Intesa pomaže putem donacija u opremi i novcu, nastojeći da podrži inkluziju specifičnih društvenih grupa.

Banka nastoji da pruži doprinos rešavanju aktuelnih društvenih pitanja kroz davanje finansijske pomoći za realizaciju projekata iz oblasti obrazovanja, sporta, kao i socijalne i zdravstvene zaštite. Osim direktnih finansijskih ulaganja, Banka daje na raspolaganje i vreme, znanje i energiju svojih zaposlenih, a putem programa „Intesa od srca“ – neprekidno unapređuje svoje volonterske aktivnosti i otvara nove mogućnosti za pomoć zajednici.

Sa tim ciljem, Banka je pomogla inicijativu Istorijskog muzeja Srbije za postavku lifta za osobe sa invaliditetom, čime je omogućen pristup muzejskim sadržajima i osobama u invalidskim kolicima. Među brojnim humanitarnim akcijama izdvaja se podrška projektu Fondacije „Novak Đoković“, koji je podrazumevao dodelu pakećića i proslavu Božića i Nove godine za decu bez roditeljskog staranja. Takođe, Banka je podržala i programe pomoći oboleloj deci, kroz akcije prikupljanja sredstava za njihovo lečenje, sa partnerskim organizacijama poput BELHospice i NURDOR.

Kada je reč o infrastrukturnim ulaganjima u zajednicu orijentisanim na zdravstvenu negu i zaštitu, Banka je u toku 2017. godine podržala inicijativu udruženja BELHospice za izgradnju prvog HOSPICE centra u Srbiji za palijativno zbrinjavanje i palijativnu negu pacijenata sa malignim bolestima u progresivnom, uznapredovalom stadijumu, za koji je prognoza ograničena. Ova inicijativa je od naročitog značaja, budući da u Srbiji ne postoje specijalizovane ustanove koje zbrinjavaju pacijente u terminalnim fazama malignih oboljenja.

Želeći da dodatno doprinese većoj humanizaciji i poboljšanju uslova lečenja i boravka osoba sa mentalnim smetnjama, Banka je realizovala donaciju Klinici za psihijatrijske bolesti „Dr Laza Lazarević“. Takođe, podrška je pružena i humanitarnim aktivnostima Fondacije Nj. v. princeze Katarine, u okviru kojih su u 2017. obezbeđena osnovna medicinska sredstva i oprema za dečje bolnice u Srbiji.

Učešćem u tradicionalnoj humanitarnoj akciji „Izbor najlepše okićene novogodišnje jelke“ koju je hotel „Hyatt Regency Beograd“ organizovao u saradnji sa Nacionalnim udruženjem roditelja dece obolele od raka (NURDOR), podržana je izgradnja novog dečjeg hemato-onkološkog odeljenja Klinike za dečje interne bolesti u Nišu.

Pored toga, Banka je nastavila da pomaže kreiranje stabilnog i finansijski nezavisnog mehanizma podrške Paraolimpijskom komitetu Srbije, koji je 2017. godine podržala sa 5,4 miliona dinara.

### Podrška paraolimpijskom sportu

Putem donatorskog programa podrške razvoju i afirmaciji paraolimpijskog sporta „Banca Intesa Visa Classic Paralympic“, kojim se odriče dela iznosa članarina i transakcija obavljenih Visa Paralympic karticama, Banka već više od 10 godina obezbeđuje finansijsku podršku

za Paraolimpijski komitet Srbije i njegovu fondaciju. Značajna podrška opredeljena za finansiranje sportista sa invaliditetom donela je Banci 2016. godine specijalno priznanje Paraolimpijskog komiteta za doprinos razvoju i popularizaciji paraolimpijskog sporta u zemlji i titulu najvećeg korporativnog donatora paraolimpijskog sporta u Srbiji.

### Finansijska edukacija za najmlađe

Osim što kroz svoje programe finansijske edukacije Banka već niz godina osnažuje žene preduzetnice, poljoprivrednike, starije sugrađane i druge klijente brojnim inicijativama, 2017. godinu obeležila je posebna inicijativa usmerena na decu.

U susret svetskom Danu štednje, Banca Intesa je pod pokroviteljstvom svoje Matične grupacije Intesa Sanpaolo pokrenula program finansijske edukacije dece i mladih „Znati štedeti“, koji je realizovan u saradnji sa Narodnom bankom Srbije. Inicijativa, koja je uključila više od 300 devojčica i dečaka u osnovnim i srednjim školama širom Srbije, organizovana je tokom Nedelje štednje, u cilju unapređenja finansijske kulture mladih. Program je obuhvatio edukativne interaktivne radionice u osnovnim školama u Novom Sadu, Nišu i Kragujevcu, koje su održali zaposleni Banca Intesa kako bi deci na jednostavan i njima razumljiv način predstavili koncept štednje i upoznali ih sa osnovnim pojmovima iz oblasti upravljanja novcem.

Program „Znati štedeti“ deo je šire inicijative grupe Intesa Sanpaolo pod nazivom „Umetnost štednje“, koja je sprovedena u oktobru 2017. Inicijativa uključuje niz edukativnih i zabavnih aktivnosti u Torinu, Milanu, Napulju, Vičenci, Bolonji i Palermu, poput radionica za đake, poseta Intesa Sanpaolo ekspoziturama za porodice, kao i obilazaka Muzeja štednje (Museo del Risparmio) grupe Intesa Sanpaolo, njenih Galerija Italije (Gallerie d'Italia) i Istorijskog arhiva.

Inicijativu „Umetnost štednje“ osmislio je Muzej štednje, interaktivna multimedijalna laboratorija grupe Intesa Sanpaolo, koja posetiocima pruža finansijsku edukaciju kroz personalizovano iskustvo i zabavu.

### Korporativno volonterstvo

Od 2013. godine, od kada je i formalno pokrenut pod ovim imenom, cilj programa korporativnog volonterstva „Intesa od srca“ jeste da omogući zaposlenima da ulažući svoje vreme, talenat i znanje daju važan doprinos pozitivnim društvenim promenama. U skladu sa tim opredeljenjem, Banca Intesa je tokom 2017. godine nastavila da uključuje nove aktivnosti u program korporativnog volonterstva „Intesa od srca“. Prema internoj evidenciji, tokom 2017. godine Banka je realizovala ukupno 6.598 volonterskih sati.

Volonterska inicijativa „Zapakuj poklon, izmami osmeh“, koja je 2016. godine unapređena primenom novog koncepta, nastavljena je humanitarnim koncertima BIB benda, koji čini deset muzičara među zaposlenima Banke. Misija benda jeste da muzičkim nastupima

široj Srbiji okupi i motiviše što veći broj kolega da kupovinom „ulaznica“ udružuju sredstva za pomoć ugroženim mališanima širom Srbije. Tokom 2017. godine realizovana su četiri koncerta BIB benda – u Nišu, Novom Sadu, Kragujevcu i Beogradu, koji su okupili blizu 2.000 zaposlenih i omogućili da se prikupi više od 1.700.000 dinara za podršku šest organizacija i ustanova za medicinsko ili socijalno zbrinjavanje dece i mladih sa smetnjama u razvoju.

Ustanove za pomoć odabrali su predstavnici Regionalnih centara, odnosno kolege koje su najbolje upoznate sa potrebama svojih lokalnih zajednica. Sva prikupljena sredstva bila su donirana u dogovoru sa primaocima, u skladu sa njihovim najakutnijim potrebama u datom trenutku. To je bio jedan od glavnih ciljeva projekta – adekvatno mapirati potrebe zajednice i, kroz mobilizaciju zaposlenih u što većem broju širom Srbije, skrenuti pažnju na probleme sa kojima se suočavaju ustanove na lokalnom nivou, te ponuditi odgovarajući model za njihovo rešavanje.

Takođe, u okviru programa korporativnog volonterstva „Intesa od srca“, Banca Intesa je organizovala „Volonterski dan 2017“, koji je imao ekološki karakter i bio posvećen čišćenju i sređivanju priobalja Gružanskog jezera, važnog prirodnog dobra u centralnoj Srbiji. Čak oko 200 zaposlenih iz svih krajeva Srbije dalo je doprinos rešavanju akutnih ekoloških problema lokalne zajednice, kroz čišćenje obala jezera, sakupljanje otpada i sađenje sadnica topole, čime je ova akcija postala jedna od najmasovnijih volonterskih inicijativa do sada.

Kao i prethodnih godina, zaposleni Banca Intesa su i 2017. godine, sedmi put zaredom, bili deo najveće nacionalne volonterske inicijative „Naš Beograd“, u okviru koje su uredili dvorište i prilaznu ogradu Osnovne škole za decu sa smetnjama u razvoju Novi Beograd. Akcija „Naš Beograd“ sprovodi se u organizaciji Foruma za odgovorno poslovanje i Smart kolektiva, uz podršku kompanija članica Foruma i USAID-a, devetu godinu za redom, a do tada je okupila preko 3.000 zaposlenih, iz više od 30 kompanija, zahvaljujući čemu je unapređen kvalitet života za više od 10.000 ljudi i dece.

Pored toga, Banka je i 2017. godine ohrabivala svoje radnike da kroz program individualnog volonterstva pruže podršku inicijativama sa društvenim značajem. Banka i njeni zaposleni doprineli su kroz individualni volonterski angažman – predavanjima, radionicama, obukama – i to sa oko 200 volonterskih sati u ovom segmentu tokom 2017.

### Specijalno Virtus priznanje

Banca Intesa je dobila specijalnu Virtus nagradu za volontiranje, koju dodeljuje fondacija Trag, uz podršku Evropske unije i fondacije Čarls Stjuart Mot.

Ovo renomirano nacionalno priznanje ukazano je Banci za realizaciju koordiniranih projekata i aktivnosti u okviru programa korporativnog volonterstva „Intesa od srca“ tokom 2017. godine. Program je uklju-

čio projekat finansijske edukacije najmlađih – „Znati štedeti“, humanitarni projekat podrške mališanima bez roditeljskog staranja – „BIB bend svira za decu“, Volonterski dan tokom kojeg su zaposleni čistili obalu Gružanskog jezera, kao i rezultate individualnog volonterskog angažmana zaposlenih.

Virtus nagrade, koje fondacija Trag dodeljuje po 11 put, ukazuju se sa ciljem promovisanja filantropije i inovativne društveno odgovorne prakse u Srbiji, kao i afirmisanja organizacija koje na najsveobuhvatniji i najefektniji način podržavaju neprofitne inicijative i programe i motivišu druge na društveno odgovorno angažovanje.

Fondacija Trag prethodno je tri puta prepoznala značaj društveno odgovornog delovanja Banca Intesa. Banka je dobila Virtus zahvalnicu za doprinos razvoju filantropije u Srbiji 2016. godine, Virtus priznanje u kategoriji volontiranja zaposlenih 2014. godine, kao i Virtus nagradu za podršku najinovativnijem projektu za inicijativu zaštite kulturno-istorijske baštine – „Mesto koje volim“ 2013. godine.

### Podrška mladim talentima

Pružanje podrške projektima koji su namenjeni deci i mladima – bilo da je reč o njihovoj edukaciji, bilo psihofizičkom razvoju, jedna je od glavnih strateških smernica ulaganja u zajednicu. U domenu obrazovanja, Banka nastoji da pruži doprinos unapređenju kvaliteta obrazovanja u Srbiji i promovisanju talenata, kroz pripremu za njihov dalji razvoj, kao i nastup na tržištu.

Podrška mladima realizovana je kroz sponzorstvo letnje škole Američke privredne komore u Srbiji 2017. godine – „AmChamps Summer school powered by Banca Intesa“. Reč je o višenedeljnom edukativnom programu Američke privredne komore, koji studentima starosti do 25 godina (sa poslednje godine osnovnih studija ili postdiplomskih studija) omogućava sticanje znanja i veština, između ostalih i onih koje se odnose na finansijsko planiranje i upravljanje finansijama. Zahvaljujući ovom programu, studenti se osposobljavaju da vešto savladaju prve izazove u modernom poslovnom okruženju, bilo u slučaju da se odluče za korporativnu karijeru, bilo da izaberu da pokrenu sopstveni posao. Ovaj projekat pruža mogućnost saznavanja ličnih i profesionalnih iskustava i saveta uspešnih poslovnih ljudi „iz prve ruke“, kroz predavanja i radionice. Među predavačima na letnjoj „AmChamps“ školi ove godine bili su i menadžeri iz Banke koji su održali prezentacije na teme strategije i razvoja poslovanja, PR-a i marketinške komunikacije, odnosa i komunikacije sa klijentima itd.

Podršku edukativnim inicijativama i institucijama u oblasti obrazovanja Banka je realizovala kroz pomoć Fondaciji za mlade talente Grada Beograda, u okviru koje je omogućeno da se finansijski pomogne 69 talentovanih studenata u 2017. Takođe, Banka je podržala i održavanje godišnje međunarodne konferencije UNIVERSE-UM-a, u organizaciji Univerziteta u Beogradu.



Pomoć talentovanim studentima realizovana je i kroz podršku Fondacije Saveza ekonomista Srbije, koja stimuliše razvoj i popularizaciju ekonomske nauke i struke, te afirmaciju talentovanih studenata ekonomije, poboljšanje kvaliteta obrazovanja, kao i kvaliteta naučnog rada i istraživanja.

### **Podrška sportu**

Sponzorske aktivnosti Banca Intesa bile su fokusirane na afirmaciju vrednosti sporta, koji podrazumeva zajedništvo, solidarnost i timski duh i ujedno postavlja decu u okruženje u kojem već u najranijem periodu odrastanja mogu da razviju samopouzdanje i steknu važne liderske veštine, koje će ih pratiti tokom čitavog života.

Uz pokroviteljstvo Banke, 2017. je tradicionalno održan Italijanski fudbalski kamp (Italia soccer camp), koji je pohađalo 100 dece uzrasta 7 do 14 godina. Oni su u kampu, uz podršku domaćih i međunarodnih stručnjaka, učili i usavršavali svoje fudbalske veštine, a najuspešniji polaznici kampa pozvani su da prisustvuju Danu Nacionalnog kampa Italije u Firenci, u aprilu 2018. godine, na terenima Akademije Coverciano. Odabrani igrači mogli su da uživaju u obilasku Italijanskog muzeja fudbala, treninzima, kao i utakmici Serije A. Mladi koji su pohađali kamp nacionalnog tima Italije dobili su priliku da unaprede fudbalsko umeće sledeći metode zvanično najboljeg italijanskog stručnog štaba, a posebno talentovana deca i dalje će biti pažljivo praćena kako bi im se ponudila mogućnost da svoje sposobnosti pokažu i u Italiji.

Osim podsticaja amaterskog sporta, te paraolimpijskog sporta, Banka ulaže i u profesionalni sport, kroz tradicionalnu podršku Vaterpolo savezu Srbije, čime doprinosi daljoj popularizaciji ovog trofejnog sporta.

# Dobavljači

Banka ostvaruje značajne indirektno uticaje na društvo, lokalnu ekonomiju i životnu sredinu kroz svoj lanac dobavljača. Kao veliki ugovarač i vodeća banka na tržištu, Banca Intesa ima mogućnost da pozitivno utiče na razvoj prakse održivosti u preduzećima koja čine njen lanac nabavke, primenjujući kriterijume društvene i ekološke odgovornosti u selekciji dobavljača.

Inicijative Banke u ovoj oblasti usmerene su na sledeće primarne aspekte:

- **Transparentnost i jednakost u izboru dobavljača**
- **Promovisanje društveno odgovornog poslovanja u dobavljačkom lancu**

Održivost u lancu nabavke prepoznata je kao tema od značaja u važećim internim dokumentima: **Politici nabavke, proceduri Postupak nabavke robe i usluga i Etičkom kodeksu**, koji definišu saradnju sa dobavljačima u svim aspektima.

## Transparentnost i jednakost u izboru dobavljača

Polazeći od navedenih principa, kriterijumi koje Banka primenjuje prilikom izbora dobavljača u procesu selekcije su i u 2017. godini ostali isti, a to su: ponuđena cena; kvalitet, odnosno usklađenost karakteristika ponuđene robe/usluge sa zahtevanim karakteristikama; rok isporuke; uslovi i način plaćanja; garantni rok; servisne usluge/ održavanje tokom i nakon garantnog perioda; postojanje i nivo saradnje sa Bankom i/ili članicama ISP Grupe; kao i drugi posebni uslovi, u zavisnosti od vrste nabavke. Jedan od kriterijuma jeste i usklađenost poslovanja ponuđača sa načelima društvene odgovornosti. Sektor za upravljanje nekretninama i nabavke, kao i organizacioni deo nadležan za svaku posebnu nabavku – u obavezi su da usaglase kriterijume za ocenjivanje ponuda pre samog pozivanja ponuđača za dostavljanje ponuda, a zatim i da ocene pristigle ponude, primenjujući metode kvalitativne i kvantitativne analize. Krajem 2017. došlo je do promene u načinu na koji se ocenjuje dobavljač u tehničkom delu ponude, te se sada, umesto ranijeg sistema bodovanja, dobavljač ocenjuje kao adekvatan ili neadekvatan.

Jasni i objektivni kriterijumi, odnosno uslovi saradnje, definisani su u Etičkom kodeksu, sa kojim se svi dobavljači upoznaju prilikom prijavljivanja u registar dobavljača. Odnosi sa dobavljačima utemeljeni su na principima jednakih šansi, transparentnosti, pravičnosti i integriteta, kao i dvosmerne komunikacije.

Od 2015. godine, u skladu sa preporukama Matične grupe, u Banca Intesa Beograd primenjuju se aplikativni sistemi **SAP R/3 i Portal dobavljača – Portale**

**Fornitori.** Pored centralizovane Liste dobavljača, Portal dobavljača uključuje i oblast posvećenu onlajn nabavkama, u kojoj se podnosioci zahteva registruju i, ukoliko budu pozvani da učestvuju na tenderu, mogu pratiti sve faze procesa na transparentan način. Sa ciljem boljeg razumevanja dobavljača i njihove politike održivosti, za svakog od njih, tokom postupka onlajn registracije, postoje pitanja u vezi sa društvenom i ekološkom odgovornošću. Pored toga, Portal sadrži i oblast za komunikaciju sa dobavljačima i oblast za arhiviranje dokumentacije, kao i modul za upravljanje računovodstvenim komunikacijama, koji omogućava dobavljačima da vide podatke u vezi sa porudžbenicama, fakturama i plaćanjima.

U skladu sa **Politikom nabavke** i procedurom **Postupak nabavke robe i usluga**, odgovornost zaposlenih u Sektoru za upravljanje nekretninama i nabavke jeste da prijave svaki potencijalni sukob interesa, sprovedu odredbu koja propisuje da su zabranjeni poslovi nabavke robe i usluga između Banke i njenih zaposlenih, kao i članova njihovih porodica, te da izbegavaju svaku vrstu kontakta koji prevazilazi poslovne običaje, osim u slučaju da za to imaju dozvolu svojih nadređenih. Pored toga, pitanje sukoba interesa posebno je definisano u Etičkom kodeksu Banke, sa kojim su zaposleni koji imaju direktan kontakt sa dobavljačima detaljno upoznati. Tokom 2017. nije zabeležen, niti od strane dobavljača prijavljen nijedan slučaj kršenja Etičkog kodeksa.

## Promovisanje društveno odgovornog poslovanja u dobavljačkom lancu

Društvena odgovornost kao jedan od kriterijuma pri izboru dobavljača počela je da se primenjuje 2012. godine, usvajanjem procedure Postupak nabavke robe i usluga. Ovim dokumentom uveden je upitnik o osnovnim podacima kompanije, koji sadrži i pitanja vezana za pet osnovnih oblasti društveno odgovornog poslovanja. Na ovaj način Banka stiče uvid u postojeću praksu potencijalnih dobavljača, ali i utiče na podizanje svesti o ovoj temi. Upitnikom su obuhvaćene sledeće teme:

**Korporativno upravljanje**

- transparentne procedure o izboru i radu odbora direktora
- jednak i pravovremen pristup relevantnim informacijama o poslovanju kompanije za akcionare
- jednak i pravovremen pristup relevantnim informacijama o poslovanju kompanije za investitore
- Etički kodeks/Kodeks ponašanja sa kojim su upoznati svi zaposleni
- podaci o strukturi vlasništva kompanije su javno dostupni
- finansijski izveštaji kompanije su javno dostupni
- informacije o sektorima u kojima kompanija posluje su javno dostupne
- transparentno objavljivanje tržišta na kojima se posluje
- principi antimonopolskog ponašanja i zaštite konkurencije, u skladu sa kojima se posluje
- društvena odgovornost i održivi razvoj inkorporirani su u misiju, viziju ili strategiju kompanije
- definisani su principi društvene odgovornosti

**Tržište**

- informisanje klijenata o proizvodima/uslugama
- žalbeni kanali za primedbe, reklamacije klijenata

**Radno okruženje**

- jednake mogućnosti za zapošljavanje, kao i za napredovanje
- pravo radnika na kolektivno udruživanje
- mere bezbednosti i zaštite zdravlja na radu

**Životna sredina**

- razmatranje uticaja na životnu sredinu pri donošenju strateških odluka
- postojanje Politike zaštite životne sredine
- definisani ključni aspekte životne sredine, u odnosu na delatnost/aktivnost
- predviđen godišnji budžet za troškove i investicije u oblasti životne sredine
- sprovodi se dokumentovano merenje i monitoring uticaja na životnu sredinu
- izveštavanje i o aspektima uticaja na životnu sredinu na koje ne obavezuje zakon
- pri izboru dobavljača uzima se u obzir uticaj na životnu sredinu
- primena nekih od dobrovoljnih instrumenata zaštite životne sredine (ISO:14001, ISO:50001, EN:16001)
- zaštita životne sredine je među odgovornostima nekog od članova najvišeg menadžmenta kompanije
- zaposleni su upoznati sa Politikom zaštite životne sredine
- postoji procedura i rok za odgovaranje na pritužbe u vezi sa zaštitom životne sredine
- inovacije u proizvodnji i proizvod/usluge usmereni na smanjenje uticaja na životnu sredinu
- merenje emisije gasova
- racionalno korišćenje energije i sprovođenje mera uštede
- racionalno korišćenje vode i sprovođenje mera uštede
- odgovorno upravljanje otpadom
- borba protiv klimatskih promena
- primena principa „zelene nabavke“

**Lokalna zajednica**

- procene uticaja na zajednicu
- konsultovanje zainteresovanih strana
- procedure za dodelu novčanih donacija

Pojedine teme iz oblasti društvene odgovornosti obuhvaćene su i ugovorima sa dobavljačima, a oni, pored opštih odredbi i uslova saradnje, sadrže i članove koji se odnose na primenu tehničkih mera, mera zaštite od požara, kao i mera zaštite zdravlja i bezbednosti na radu, u skladu sa važećom zakonskom regulativom.



# Životna sredina

U skladu sa svojim opredeljenjem da poslovne uspehe ostvaruje uz puno poštovanje principa održivosti, Banca Intesa je i 2017. godine nastavila da unapređuje uobičajenu praksu u oblasti zaštite životne sredine. O tome svedoči njena ponuda proizvoda namenjenih poboljšanju energetske efikasnosti i korišćenju obnovljivih izvora energije, kao i stalni naponi u cilju smanjenja potrošnje resursa u poslovanju.

Zaštita životne sredine je i prethodne godine bila jedna od strateških oblasti delovanja Banca Intesa na planu održivosti, i to u sledećim prioritetnim aspektima:

- **Odgovorno upravljanje resursima**
- **Odgovorno finansiranje**

Upravljanje direktnim i indirektnim uticajima Banke u ovoj oblasti definisano je **Politikom zaštite životne sredine i poboljšanja energetske efikasnosti**. Ona je zasnovana na principima smanjenja otpada, poboljšanja energetske efikasnosti i poboljšanja direktnih i indirektnih performansi Banke u oblasti ekologije, kao i na posvećivanju pažnje posledicama koje odluke Banke imaju na životnu sredinu i društvo. Ove odredbe dostupne su svim zaposlenima na internom portalu.

Kada je reč o odgovornom finansiranju, Banca Intesa sledi opredeljenje da u svoje poslovne odluke integriše društvene i ekološke kriterijume. Cilj je da se doprinese smanjenju negativnih uticaja koje poslovanje klijenata Banke može imati na životnu sredinu, što je dodatno potvrđeno usvajanjem i primenom **pravilnika i procedure Upravljanje socio-ekološkim rizicima, kao i procedure Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju**.

**Procedura Upravljanje socio-ekološkim rizicima** reguliše kreditni proces kod odobravanja zajmova pravnim licima i preduzetnicima prema kojima je kreditna izloženost Banke na nivou od milion evra ili višem, uključujući zahtevani novi proizvod, kod kreditnih proizvoda iz kreditne linije ili drugih sredstava odobrenih Banci od strane međunarodnih razvojnih banaka. Ova procedura primenjuje se i prilikom odobravanja dugoročnih kreditnih proizvoda finansiranih iz drugih izvora.

Imajući u vidu direktne i indirektno uticaje koje ostvaruje na okruženje, ali i rizike za održivost poslovanja koje donosi narušavanje ekološke ravnoteže, Banca Intesa je 2017. godine u saradnji sa EBRD-om realizovala i prvi ciklus obuke iz oblasti zaštite životne sredine na temu upravljanja socio-ekološkim rizicima u procesu kreditiranja klijenata.

Snažnija podrška finansiranju investicija u obnovljive izvore energije, kao i dobro strukturirane transakcije većeg obima za odabrane klijente u segmentu finansiranja izgradnje nekretnina, predstavljaju osnovne pravce budućeg razvoja strukturnog finansiranja. Bolji uslovi za razvoj i finansiranje investicija u obnovljive izvore energije omogućavaju Banci definisanje strategije snažnijeg finansiranja, pružajući tako i dodatnu podršku zaštiti životne sredine. U vezi sa navedenim, Banca Intesa u svom poslovanju postupa u skladu sa Ekvatorskim principima, koji obezbeđuju adekvatno upravljanje rizicima pri finansiranju transakcija povezanih sa obnovljivim izvorima energije.

Procedura Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju primenjuje se prilikom pripreme i realizacije projektnog finansiranja i povezanih savetodavnih usluga, gde je investiciona vrednost projekta na nivou od 10 miliona dolara ili višem. Ovo važi za nove projekte i sva projektna finansiranja namenjena proširenju ili unapređenju postojećih kapaciteta, i to u slučajevima kada promene mogu da kreiraju značajne sociološke uticaje ili da imaju znatne posledice na prirodnu sredinu. Ekvatorski principi predstavljaju skup međunarodnih standarda koji se primenjuju za finansiranje projekata u iznosu od 10 miliona dolara ili većem i obezbeđuju kriterijume za njihovu klasifikaciju na osnovu različitih nivoa rizika, zajedno sa odgovarajućim alatima za upravljanje takvim rizicima. Detaljnije o navedenim procedurama čitajte u odeljku **Upravljanje rizicima**.

Osim garantovanja potpune usklađenosti sa zakonskim odredbama u vezi sa zaštitom životne sredine, cilj Banca Intesa jeste da identifikuje inovativna i efektivna rešenja u ovoj oblasti, da primenjuje najbolje standarde vezane za životnu sredinu, te da promovise i razvija koncept odgovornosti za životnu sredinu. Pri tome je Banka kontinuirano posvećena realizaciji i konkretizaciji međunarodnih principa, naročito Deklaracije programa Ujedinjenih nacija za životnu sredinu (UNEP) i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija. Banca Intesa takođe je otvorena za dijalog i diskusiju sa zainteresovanim stranama kojima je zaštita životne sredine tema od prioritarnog značaja.

## Odgovorno upravljanje resursima

Aktivno praćenje potrošnje resursa i sprovođenje mera za njihovo efikasno korišćenje predstavljaju glavne načine na koje Banca Intesa nastoji da minimizuje svoje uticaje na životnu sredinu i tako pruži svoj doprinos ovoj temi.

Tokom 2016. godine nastavljeno je sa primenom automatskog mehanizma za daljinsko gašenje računara na kraju radnog dana, što je donelo uštedu od oko 32% odnosno 211,439.59 kWh električne energije. Kako bi dodatno unapredila izveštavanje u ovoj oblasti, Banka

je uvela i jedan novi GRI indikator, koji predstavlja meru energetske efikasnosti kompanije. Prema ovom pokazatelju, energetska efikasnost Banke za 2017. godinu iznosi 4.483,2 kWh po zaposlenom.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Ukupna potrošnja energije u kWh*</b>	13.136.308,00	3.129.296,00	2.419.176,00	12.409.809,00	12.419.176,00	13.153.777,44
<b>Ukupna potrošnja vode u m3**</b>	87.074,00	86.380,00	85.977,00	84.654,00	85.977 ***	85.178,16

\*Ukupna potrošnja energije za 2012, 2013. i 2014. godinu podrazumeva indirektnu energiju. Podaci za 2015., 2016. i 2017. godinu odnose se na ukupnu potrošnju energije unutar kompanije.  
\*\* Podaci o ukupnoj potrošnji energije i vode odnose se na sve upravne zgrade i celokupnu mrežu ekspozitura u Srbiji i dobijeni su procenom na osnovu troškova iz računa za komunalne usluge, električnu energiju/vodu.

\*\*\*Uzrok blagog povećanja potrošnje oba resursa – vode i energije tokom 2016. godine jesu obimni građevinski radovi na rekonstrukciji i prilagodavanju nove upravne zgrade za potrebe useljavanja svih organizacionih delova u zajednički prostor.

### Inicijative za smanjenje potrošnje resursa i uključivanje zaposlenih

Banca Intesa se po šesti put priključila akciji **Sat za našu planetu**, koja predstavlja najveću svetsku dobrovoljnu kampanju za očuvanje prirode i zaštitu životne sredine. Svetski fond za zaštitu prirode, koji je organizator ove akcije, poziva sve pojedince i kompanije da istog dana, u isto vreme, na sat vremena isključe svetla i tako pošalju snažnu poruku da zajedno možemo pomoći da se ublaže klimatske promene i posledice prekomerne potrošnje prirodnih resursa. Kao i prethodnih godina, i 2017. Banka je učestvovala u ovoj akciji gašenjem svetlećih reklama na svim svojim ekspoziturama i dekorativnog osvetljenja na svojim poslovnim zgradama. Osim toga, zaposleni su preko intranet mreže i internog portala pozvani da se uključe kampanju tako što će na sat vremena isključiti svetlo u svojim domovima, a ista poruka poslata je i široj javnosti, putem Facebook-a.

Važan deo sistemskih napora za zaštitu životne sredine predstavljaju i interne inicijative za podizanje svesti i uključivanje zaposlenih. U Banci se sprovode interne kampanje za smanjenje potrošnje električne energije i vode, putem poruka namenjenih zaposlenima na svakom spratu Upravne zgrade. Ispred Upravne zgrade u Beogradu, kao i ekspoziture Banke na ovoj lokaciji postavljene su parking-rampe za bicikle, sa ciljem motivisanja zaposlenih i klijenata da više koriste ovaj održivi način transporta. Takođe, brojne volonterske akcije u kojima učestvuju zaposleni Banke imaju ekološki karakter.

Generisanje otpada takođe je jedan od značajnih parametara kojim poslovanje Banke utiče na životnu sredinu. Pored nastojanja da se odgovornim pristupom količina proizvedenog otpada smanji, primenjuju se i optimalne metode njegovog odlaganja, u saradnji sa ovlašćenim podugovaračima. U ekspoziturama Banke razdvajaju se komunalni, metalni, plastični i papirni otpad.

	2014	2015	2016	2017
<b>Ukupni generisani otpad (t)*</b>				
Opasni otpad	17,04	39,6	48,83**	6,14
Bezopasni otpad	268,007	410,08	385,627	48,944
<b>Ukupno</b>	<b>285,047</b>	<b>414,04</b>	<b>434,457</b>	<b>55,084***</b>

\* Za komunalni otpad korišćena je procena: 0,7 kg/zaposleni/dan x 8/24h x 365 dana x 3.000 zaposlenih.

\*\* Do povećanja količine opasnog otpada u 2016. godini došlo je zbog periodičnog rashoda opreme/uredaja koji su predati kao opasni otpad (baterije za UPS, toneri i veliki broj bankomata - oko 40 kom). Logičan sled je pad opasnog otpada u 2017 godini.

\*\*\* Od septembra 2016 promenom firmi zaduženih za čišćenje ekspozitura došlo je do promene dinamike odnošenja ambalažnog otpada iz ekspozitura i načina izveštavanja

Pored prelaska na elektronske verzije internog časopisa „Espresso“ i dnevnih pres-kliping izveštaja 2013. godine, u Banci se od 2012. godine, radi smanjenja papirnog otpada, svi interni dokumenti koje usvajaju Izvršni i Upravni odbor odobravaju i elektronski, bez potrebe da svi uključeni organizacioni delovi štampaju i fizički potpisuju dokumente. Takođe, prilikom organizacije događaja, Banka šalje samo pozivnice u elektronskom obliku, kako za interne treninge svojih zaposlenih, tako i za eksterne događaje. Banka je u 2017. nastavila i projekat „Printing Consolidation“, koji uključuje aktivnu promociju dvostranog štampanja, kao i crno-belo štampanje u svim poslovnim procesima.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Ukupno reciklirani otpad papirnog porekla (t)</b>							
	37	60	74	96,48	150	130	80,552

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Ukupno reciklirani elektronski i električni otpad (kg)</b>							
	18.950	33.000	22.560	22.000	39.600	46.750	27.000

Kada je reč o uticajima na životnu sredinu koji se ostvaruju kroz transport, Banca Intesa nastoji da ih minimizuje, održavajući visoke standarde u svom voznom parku. Vozni park Banke čine isključivo vozila nove generacije, koja koriste „evropremijum BMB 95“ i „evrodizel“ gorivo, usaglašeno sa Evro 5 standardima evropskog kvaliteta. Planirana redovna nabavka nove flote automobila u narednom periodu dodatno će unaprediti ovaj segment.

### Odgovorno finansiranje

Finansiranje unapređenja energetske efikasnosti i korišćenja obnovljivih izvora energije predstavlja važan deo ukupnog kreditiranja Banca Intesa.

Proces kreditiranja klijenata Banke obavezno prati i poštovanje principa odgovornog finansiranja, sadržanih u proceduri koja se odnosi na **Upravljanje socio-ekološkim rizicima i proceduri o Primeni Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju**. Pored stalnog unapređivanja ovog procesa, Banka nastoji da redovno obezbeđuje „zelene“ kreditne linije, koje će omogućiti firmama svih tipova da dobiju finansiranje za svoje ekološke projekte.

Svaki ugovor koji Banca Intesa zaključuje sa svojim klijentima u okviru Sektora za upravljanje proizvodima privredi sadrži, između ostalog, i član koji se tiče zaštite životne sredine. On obavezuje korisnika da tokom trajanja ugovora postupa sa adekvatnom pažnjom i brigom za životnu sredinu, da obezbedi racionalno korišćenje prirodnih resursa, da sprovodi propise o zaštiti životne sredine, da planira i preduzima mere i uobičajene radnje za sprečavanje ugrožavanja životne sredine, a sve to u skladu sa Zakonom o zaštiti životne sredine, kao i sporazumima, dozvolama, tehničkim i drugim standardima i normama u oblasti zaštite životne sredine. Ukoliko korisnik kredita ne ispunjava navedene ugovorne obaveze, Banka ima pravo da mu dostavi obaveštenje kojim se proglašava dospelim ceo iznos ili deo glavnice Kredita, uključujući obračunatu kamatu i druga potraživanja u skladu sa ovim ugovorom, kao i da zahteva njihovo plaćanje odmah ili na prvi poziv Banke, u slučaju da Sektor za kreditiranje utvrdi povećan socio-ekološki rizik.

Tokom 2017. godine u ponudi Banke bili su krediti za energetske efikasnost i zaštitu životne sredine u malim i srednjim preduzećima, javnom sektoru i poljoprivrednom sektoru.

### EBRD kreditna linija za energetske efikasnost za javni i privatni sektor

Opređenjenje Banke da investira u rešavanje akutnih ekoloških problema na pravi način ilustruje kreditna linija za unapređenje energetske efikasnosti – kako u javnom, tako i u privatnom sektoru. Banca Intesa i Evropska banka za obnovu i razvoj potpisale su Ugovor o korišćenju kreditne linije za energetske efikasnost u iznosu od 10 miliona evra, čiji korisnici mogu da budu privatna preduzeća (bez obzira na veličinu), kao i lokalne samouprave i javna komunalna preduzeća.

Ova kreditna linija namenjena je finansiranju osnovnih sredstava koja dovode do uštede energije od minimalno 20%, sa maksimalnim rokom otplate od 5 godina i maksimalnim iznosom kredita od 2 miliona evra za privatna preduzeća i 2,5 miliona evra za klijente iz javnog sektora. Specifičnost ove kreditne linije jesu bespovratna sredstva u visini od 5–15% iznosa kredita, koja krajnji korisnik dobija nakon realizacije investicije. Iz ove kreditne linije do sada je plasirano nešto više od 9,5 miliona evra. Tokom 2017. godine, samo su u sektoru malih i srednjih preduzeća odobreni krediti u iznosu od 1,23 miliona evra iz ove linije.









### 3. GRI sadržaj i indikatori



## GRI INDEKS

GRI Standardi	GRI 102: Opšti podaci	Strana	Principi GDUN i ciljevi održivog razvoja
<b>1.</b>	<b>PROFIL KOMPANIJE</b>		
102 - 1	Naziv kompanije	9, 10	
102 - 2	Aktivnosti, brendovi, proizvodi/usluge	9 10	
102 - 3	Lokacija sedišta kompanije	9 10	
102 - 4	Lokacija poslovanja	9 10	
102 - 5	Pravna forma i priroda vlasništva	10	
102 - 6	Tržišta na kojima kompanija posluje	9	
102 - 7	Veličina kompanije	9, 10, 21	
102 - 8	Podaci o zaposlenima i drugim radnicima	30, 31	PRINCIP 6 CILJ 8
102 - 9	Dobavljački lanac	40	
102 - 10	Značajne promene u periodu izveštavanja u vezi sa veličinom, strukturom, vlasništvom kompanije ili lancem dobavljača	10	
102 - 11	Upravljanje rizicima u kontekstu principa predostrožnosti Ujedinjenih nacija	17, 18	
102 - 12	Privrženost eksternim inicijativama	11, 12	
102 - 13	Članstvo u udruženjima	11, 12	
<b>2.</b>	<b>STRATEGIJA</b>		
102 - 14	Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora	6	
102 - 15	Ključni uticaji, rizici i mogućnosti	9, 10, 17-19	
<b>3.</b>	<b>ETIKA I INTEGRITET</b>		
102 - 16	Vrednosti, principi, standardi i norme ponašanja	11, 12, 16	PRINCIP 10 CILJ 16
102 - 17	Savetodavni mehanizmi o etičkim pitanjima	16	PRINCIP 10 CILJ 16
<b>4.</b>	<b>UPRAVLJANJE</b>		
102 - 18	Upravljačka struktura	15	
102 - 19	Proces delegiranja nadležnosti za ekonomske, društvene i teme u vezi sa životnom sredinom	16	
102 - 22	Sastav najvišeg upravljačkog tela	15	CILJEVI 5, 16
102 - 23	Upravljačka i izvršna funkcija predsednika najvišeg upravljačkog tela	15	CILJ 16
102 - 24	Procedure za imenovanje članova borda	15	CILJEVI 5, 16
102 - 25	Konflikt interesa	16	CILJ 16
102 - 26	Uloga borda i višeg menadžmenta u razvoju, usvajanju i reviziji misije, strategije, politike i ciljeva povezanih sa održivošću	16	
102 - 35	Politika naknada za najviše upravljačko telo i viši menadžment	15, 16	
102 - 36	Proces određivanja naknade	15, 16	
<b>5.</b>	<b>UKLJUČIVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA</b>		
102 - 40	Lista uključenih stejkholdera	13	
102 - 41	Kolektivni ugovor	34	PRINCIP 3 CILJ 8
102 - 42	Proces za definisanje i izbor stejkholdera	14	
102 - 43	Pristup uključivanju stejkholdera	13, 14	
102 - 44	Ključne teme koje su stejkholderi pokrenuli	14	
<b>6.</b>	<b>PRAKSA IZVEŠTAVANJA</b>		
102 - 45	Entiteti uključeni u konsolidovani finansijski izveštaj	10, 51	
102 - 46	Definisanje sadržaja izveštaja i granica tema	7, 13, 14, 51	
102 - 47	Lista materijalnih tema	14	
102 - 48	Korekcije podataka	/	
102 - 49	Promene u izveštavanju	/	
102 - 50	Period izveštavanja	51	
102 - 51	Datum prethodnog objavljenog izveštaja	51	
102 - 52	Ciklus izveštavanja	51	
102 - 53	Kontakt osoba za pitanja u vezi sa izveštajem	51	
102 - 54	Izjava o usaglašenosti sa GRI standardima	7	
102 - 55	GRI indeks, Uporedna tabela GRI i GDUN	47-50	
102 - 56	Verifikacija izveštaja	/	



GRI oblasti i indikatori	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	Strana	Principi GDUN i ciljevi održivog razvoja
<b>GRI Smernice za izveštavanje o održivosti (Standardi)*</b>								
<b>Kategorija: ekonomija – GRI 200</b>								
<b>Aspekt: ekonomske performanse – pristup upravljanju GRI 201</b>							21	CILJEVI 2, 5, 7, 8, 9
1.	201-1 Direktna generisana i distribuirana ekonomska vrednost	✓	✓	✓	✓	✓	22	
<b>Aspekt: indirektni ekonomski uticaji – pristup upravljanju GRI 203</b>							21	
2.	203-1 Podržana infrastrukturna ulaganja i usluge	✓	✓	✓	✓	✓	21	CILJEVI 2, 5, 7, 9
<b>Aspekt: antikorupcija – pristup upravljanju - GRI 205</b>							18, 19	
3.	205-1 Procenat i ukupan broj poslovnih jedinica podvrgnutih analizi rizika od korupcije	✗	✗	✗	→	→	19	PRINCIPI 10 CILJ 16
4.	205-2 Komunikacija i obuke o antikorupcijskim politikama i postupcima kompanije	✓	✓	✓	✓	✓	19	PRINCIPI 10 CILJ 16
5.	205-3 Potvrđeni slučajevi korupcije i preduzete mere	✓	✓	✓	✓	✓	19	PRINCIPI 10 CILJ 16
<b>Kategorija: Životna sredina – GRI 300</b>								
<b>Aspekt: energija – pristup upravljanju GRI 302</b>							42, 43	
6.	302-1 Potrošnja energije unutar kompanije * *za 2012, 2013. i 2014. izveštavano prema GRI G3.1. EN4: Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	→	→	→	✓	✓	43	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 7, 8, 12,13
7.	302-3 Energetski intenzitet	✗	✗	✗	✗	✗	43	PRINCIPI 9 CILJEVI 7,8,12,13
8.	302-4 Smanjenje potrošnje energije* *za 2012, 2013. i 2014. izveštavano prema GRI G3.1 EN 5: Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti u GJ	✓	✓	✓	✓	✓	43	PRINCIPI 8,9 CILJ 7,8,12,13
<b>Aspekt: voda – pristup upravljanju GRI 303</b>							42, 43	
9.	303-1 Ukupna potrošnja vode, prema izvoru	✓	✓	✓	✓	✓	43	PRINCIPI 7,8 CILJ 6
<b>Aspekt: izlivanja i otpad – pristup upravljanju GRI 306</b>							43	
10.	306-2 Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja u t	✗	✗	✓	✓	✓	43	PRINCIPI 8 CILJEVI 3, 6, 12
<b>Aspekt: procena dobavljača u vezi sa zaštitom životne sredine – pristup upravljanju - 308</b>							40	
11.	308-1 Procenat novih dobavljača koji su podvrgnuti analitičkom pregledu prema kriterijumima vezanim za uticaj na životnu sredinu	n/a	n/a	n/a	✓	✓	40, 41	PRINCIPI 8
<b>Kategorija: društvo – GRI 400</b>								
<b>Aspekt: zapošljavanje – pristup upravljanju GRI 401</b>							30	
12.	401-1 Ukupna broj novozaposlenih i fluktuacija zaposlenih	✓	✓	✓	✓	✓	30, 31	PRINCIPI 6 CILJEVI 5, 8
13.	401-2 Beneficije osigurane zaposlenima sa punim radnim vremenom	✓	✓	✓	✓	✓	34	CILJ 8
14.	401-3 Porodijsko odsustvo	✓	✓	✓	✓	✓	32	PRINCIPI 6 CILJEVI 5, 8
<b>Aspekt: bezbednost i zdravlje na radu – pristup upravljanju GRI 403</b>							32	
15.	403-2 Stopa povreda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka i broj smrtnih slučajeva povezanih sa nesrećama na radu	✗	✗	✗	✗	✓	32	CILJEVI 3, 8
<b>Aspekt: obuke i obrazovanje – pristup upravljanju GRI 404</b>							32, 33	
16.	404-1 Prosečan broj sati obuke prema kategoriji zaposlenih	✓	✓	✓	✓	✓	33	PRINCIPI 6 CILJ 8
17.	404-2 Programi za unapređivanje veština zaposlenih i programi koji im pomažu u uspešnom okončanju radnog veka	✓	✓	✓	✓	✓	32-34	CILJ 8
18.	404-3 Procenat zaposlenih koji dobijaju redovnu ocenu radnog učinka i individualnog razvoja	✓	✓	✓	✓	✓	32	PRINCIPI 6 CILJEVI 5,8

GRI oblasti i indikatori	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	Strana	Principi GDUN i ciljevi održivog ravoja
<b>GRI Smernice za izveštavanje o održivosti (Standardi)*</b>								
<b>Aspekt: različitost i jednake mogućnosti – pristup upravljanju GRI 405</b>							30	
19.	405-1 Sastav upravljačkih tela i struktura zaposlenih	✓	✓	✓	✓	✓	30, 31	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8
<b>Aspekt: lokalne zajednice – pristup upravljanju GRI 413</b>							36	
20.	FS 13 Dostupnost u manje naseljenim ili ekonomski nerazvijenim područjima, prema tipu*	✗	✗	✓	✓	✓	25	CILJEVI 1, 8, 10
21.	FS 14 Inicijative za unapređenje pristupa finansijskim proizvodima za pripadnike osetljivih grupa*	✗	✗	✓	✓	✓	25, 26	CILJEVI 1, 8, 10
<b>Aspekt: društvena procena dobavljača – pristup upravljanju GRI 414</b>							40	
22.	414-1 Procenat novih dobavljača koji su podvrgnuti analitičkom pregledu prema kriterijumima vezanim za društvo *Nekadašnji indikatori G4-LA14, G4-HR10 i G4-SO9 su uvođenjem GRI Standarda povezani u 414-1. **Indikatori G4-LA14, G4-HR10 i G4-SO9 su bili u potpunosti ispunjeni u izveštajima za 2015. i 2016. godinu.	n/a	n/a	n/a	✓	✓	40, 41	PRINCIP 2,4,5 CILJEVI 5,8,16
<b>Aspekt: javna politika – pristup upravljanju GRI 415</b>							18, 19	
23.	415-1 Ukupna vrednost političkih davanja, prema državi i korisniku	✓	✓	✓	✓	✓	19	PRINCIP 10 CILJ 16
<b>Aspekt: marketing i označavanje proizvoda i usluga – pristup upravljanju GRI 417 (uključuje i nekadašnji indikator FS16 – Inicijative za poboljšanje finansijske pismenosti, prema tipu korisnika)</b>							26, 27, 29	CILJEVI 1, 8,10
24.	417-1 Zahtevi u vezi sa pružanjem informacija i označavanjem proizvoda i usluga	✓	✓	✓	✓	✓	29	CILJ 12
25.	417-2 Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa u vezi sa pružanjem informacija i označavanjem proizvoda i usluga*	✗	✗	✗	✗	✓	29	CILJ 16
<b>Aspekt: privatnost klijenata – pristup upravljanju GRI 418</b>							29	
26.	418-1 Ukupan broj osnovanih žalbi u vezi sa povredama privatnosti kupaca ili gubitkom ličnih podataka o kupcu	✓	✓	✓	✓	✓	29	CILJ 16
<b>Aspekti relevantni za sektor prema GRI podacima za finansijski sektor</b>								
<b>Aspekt: portfolio proizvoda i usluga – pristup upravljanju (nekadašnji indikatori FS1, FS2)</b>							17, 18	CILJ 10
27.	FS 7 Novčana vrednost proizvoda i usluga kreiranih da pruže određenu društvenu korist za svaku poslovnu jedinicu, prema nameni*	✗	✓	✓	✓	✓	25, 26	CILJEVI 1, 8, 9, 10, 11
28.	FS 8 Novčana vrednost proizvoda i usluga kreiranih da pruže određenu ekološku korist za svaku poslovnu jedinicu, prema nameni*	✗	✓	✓	✓	✓	44	

## Nivoi ispunjenosti indikatora prema GRI metodologiji:

- ✓ U potpunosti ispunjen
- Delimično ispunjen
- ✗ Nije ispunjen

\*Indikatori iz GRI sektorskog dodatka za finansijski sektor

\*\*Izveštaj je sačinjen u skladu sa osnovnom (core) opcijom GRI standarda. Dodatno su ispunjeni neki od zahteva za sveobuhvatnu (comprehensive) opciju: 102-15, 102-19, 102-22 do 102-26, 102-35, 102-36, 102-17.

Dodatne napomene:

Nekadašnji indikator EN27 prema novom GRI indeksu nije predstavljen u formi indikatora, već kroz pristup upravljanju temama: materijali, energija, emisije.

Nekadašnji indikatori LA16 i HR12 su uvođenjem GRI standarda povezani u 103-2-C (Opšti pristup upravljanju).

Indikator PR5 premešten je u 102-43 i 102-44.

Nekadašnji indikatori G4-LA14, G4-HR10 i G4-SO9 su uvođenjem GRI standarda povezani u 414-1.

Uporedna tabela PRINCIPI GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN)	ODGOVARAJUĆE STAVKE U GRI STANDARDIMA
<b>Ljudska prava</b>	
Princip 1 Privredni subjekti treba da podržavaju i poštuju zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava i	103-2
Princip 2 da svojim poslovanjem ne učestvuju u kršenju ljudskih prava.	414-1
<b>Radna prava</b>	
Princip 3 Privredni subjekti treba da podržavaju slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje,	102-41
Princip 4 da podržavaju ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada,	414-1*
Princip 5 ukidanje svih oblika dečijeg rada i	414-1*
Princip 6 ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja.	102-8 401-1 401-3 404-1 404-3 405-1
<b>Životna sredina</b>	
Princip 7 Privredni subjekti treba da odgovorno podržavaju princip predostrožnosti u odnosu na izazove životne sredine,	302-1 303-1
Princip 8 promovisanje projekata veće odgovornosti prema životnoj sredini	302-1 302-4 303-1 306-2 308-1
Princip 9 upotrebu i razvoj tehnologija neškodljivih za životnu sredinu.	302-4
<b>Antikorupcija</b>	
Princip 10 Privredni subjekti treba da se bore protiv svih oblika korupcije, uključujući i iznudu i podmićivanje.	102-16 102-17 205-1 205-2 205-3 415-1

\*U skladu sa GRI principom materijalnosti na osnovu kojeg se definišu prioritetne teme zastupljene u izveštaju, odgovarajući indikatori nisu obuhvaćeni ovim izveštajem, imajući u vidu njihovu relevantnost za bankarski sektor. Banka se, kao aktivna članica, zalaže za promociju svih 10 principa Globalnog dogovora kod svojih partnera, dobavljača, klijenata i u široj poslovnoj i društvenoj zajednici.

Dodatna napomena:  
Nekadašnji indikator EN27 prema novom GRI indeksu nije predstavljen u formi indikatora, već kroz pristup upravljanju temama: materijali, energija, emisije.



## Parametri izveštaja

Ciklus izveštavanja o održivosti je jednogodišnji. Podaci navedeni u izveštaju odnose se na aktivnosti Banca Intesa a. d. Beograd za 2017. godinu. Svuda gde je to bilo moguće dati su i uporedni podaci za prethodne godine (2016, 2015, 2014, 2013. i 2012. godinu). Na ovaj način ispraćeni su GRI principi za kvalitet izveštaja – blagovremenost i uporedivost. U odnosu na prethodnu godinu nije bilo značajnih promena u vezi sa osnovnim parametrima izveštaja, osim promene u metodologiji, odnosno, prelazak sa GRI G4 verzije Smernica o održivosti na GRI Standarde. Usled sveobuhvatnijeg približavanja organizacionom modelu Matične banke, za izradu izveštaja zadužen je Sektor za ljudske resurse i organizaciju Banke, u kojem se od decembra 2016. godine nalazi i nadležna CSR funkcija. Ostali pojedinačni organizacioni

delovi Banke učestvovali su u prikupljanju i obradi informacija posredstvom interne mreže CSR ambasadora. Najveći deo podataka prikupljen je direktno, a procene, metode merenja i izvori podataka posebno su navedeni tamo gde je to bilo potrebno. Kredibilitet informacija predstavljenih u izveštaju osiguran je doslednim poštovanjem GRI principa za kvalitet izveštaja: uravnoteženosti, tačnosti, jasnosti i pouzdanosti.

Kontakt osoba zadužena za izveštaj o održivosti za 2017: Branislav Jovanović, CSR menadžer,  
[branislav.jovanovic@bancaintesa.rs](mailto:branislav.jovanovic@bancaintesa.rs)

Prethodni izveštaji o održivosti Banca Intesa (za 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015. i 2016. godinu) dostupni su na <http://www.bancaintesa.rs/dobro-dosli/odrzivost/izvestavanje.1807.html>



## GALERIJE ITALIJE (GALLERIE D'ITALIA). TRI MUZEJSKA CENTRA: ITALIJANSKA KULTURNA MREŽA.

Smeštena u arhitektonskom kompleksu izuzetne vrednosti, **Pjaca Skala (Gallerie d'Italia - Piazza Scala)** u Milanu sadrži zbirku od dvesta radova lombardijske slikarske škole 19. veka, kao i kolekciju koja predstavlja italijansku umetnost 20. veka. U **Palaco Leoni Montanari (Gallerie d'Italia - Palazzo Leoni Montanari)** u Vičenci nalazi se najznačajnija kolekcija ruskih ikona na zapadu, primerci Veneto umetnosti 18. veka, kao i kolekcija keramike iz Atike i Velike Grčke (Magna Grecia). U **Palaco Zevalos Stiljano (Gallerie d'Italia - Palazzo Zevallos Stigliano)** u Napulju čuva se mučeništvo Svete Ursule, poslednja dokumentovana Karavađova slika, kao i kolekcija od preko 120 primeraka napolitanskog umetničkog stvaralaštva u periodu između 17. i ranog 20. veka.

Slika na koricama:



KARLO BRANKAĆO (Napulj, 1861 – 1920)

**Napulj, ulica Toledo: kišne impresije (Napoli, Via Toledo, impressione di pioggia), 1888-1889**

Ulje na platnu, 40 x 80 cm

Kolekcija Intesa Sanpaolo

Galerija Italija – Palaco Zevalos Stiljano, Napulj

Napulj, ulica Toledo: kišne impresije Karla Brankaća predstavlja scenu svakodnevnog gradskog života prikazanu živopisnim narativnim stilom. Umetnik je posebno poznat po svojim sjajnim opisima najpoznatijih ulica i trgova Napulja, kao i po pejzažima i slikama mora.

Ova slika je deo stalne kolekcije izložene u Palaco Zevalos Stiljano, muzejskom centru Intesa Sanpaolo u ulici Toledo u Napulju. Kolekcija slika iz 19. veka pruža izuzetan osvrt na pejzažno slikarstvo koje je bilo naročito popularno u Napulju i važno koliko i najnaprednije figuracije nastale u drugim delovima Evrope.



