

Izveštaj o održivosti 2014



Sadržaj

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora	3
O izveštaju	4
Struktura i sadržaj	4
Parametri izveštaja	4
1. Identitet	5
1.1. Profil banke	6
Banca intesa	6
Misija	7
Korporativne vrednosti	7
Učešće u udruženim inicijativama	8
1.2. Upravljanje u Banca Intesa	9
Korporativno upravljanje	9
Upravljanje održivošću	10
Upravljanje rizicima	11
1.3. Odnos sa zainteresovanim stranama	14
Dijalog sa zainteresovanim stranama	14
Matrica materijalnosti	15
2. Održivost	16
2.1. Ostvarena ekonomska vrednost	17
Pozicija na tržištu	17
Ostvarena direktna i indirektna ekonomska vrednost	17
Klijenti	19
Podrška privredi i agraru	19
Finansijska inkluzija i edukacija	20
Zadovoljstvo klijenata	22
Zaposleni	24
Jednake mogućnosti	24
Razvoj ljudskih resursa	26
Zadovoljstvo zaposlenih	27
Zajednica	30
Očuvanje nasleđa i promocija kulture	30
Socijalna inkluzija	31
Podrška mladim talentima	32
Dobavljači	33
Transparentnost i jednakost u izboru dobavljača	33
Promovisanje društveno odgovornog poslovanja u dobavljačkom lancu	34
Životna sredina	35
Odgovorno upravljanje resursima	35
Odgovorno finansiranje	36
3. GRI sadržaj i indikatori	38

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora



Poštovani,

savremeno poslovanje koje uz stabilne finansijske i tržišne rezultate pretpostavlja zadovoljstvo klijenata, zaposlenih, akcionara kao i šire društvene zajednice, upućuje na primenu koncepta održivosti u svim aspektima delovanja. Sledeći ovaj pristup, Banca Intesa je i u prethodnoj godini nastojala da na različite načine generiše dugoročnu vrednost za sve zainteresovane strane, pružajući merljiv doprinos jačanju ekonomije i razvoju celokupnog društva u prilog čemu govore i priznanja i nagrade koje smo na tom putu dobili.

Godina za nama ostaće upamćena, pre svega, po katastrofalnim poplavama koje su donele velike izazove našoj privredi i celokupnom društvu, pa ne čudi što je tokom protekle godine pomoć u otklanjanju posledica ove nezapamćene nepogode bila središte filantropskog delovanja Banca Intesa. Ponosna sam na način na koji smo iskazali solidarnost i pomogli građanima koje je zadesila ova nedaća, našim zaposlenima i klijentima iz ugroženih krajeva. Izdvojili smo značajne donacije u novcu i životnim namirnicama, omogućili olakšice klijentima, odrekli se naknada na uplate donatora. Uz to, naši zaposleni su i sami prikupljali pomoć za svoje kolege i kao volonteri se uključili u sanaciju štete u Obrenovcu.

Nismo zapostavili ni ostale oblasti našeg društveno odgovornog poslovanja koje se tradicionalno temelji na podršci koju pružamo promociji umetnosti i kulture, radu zdravstvenih i socijalnih ustanova, kao i razvoju sporta i obrazovanja, jačajući istovremeno program

korporativnog volontiranja kroz koji zaposleni Banca Intesa svoje vreme i energiju poklanjaju onima kojima je pomoć potrebna. Kao rezultat ovakve usmerenosti, prethodne godine smo uvećali ukupna sredstva koja usmeravamo u razvoj zajednice, ali i ulaganja koja dajemo kroz volonterske aktivnosti. Na potrebe klijenata odgovorili smo unapređenjem postojećih i uvođenjem novih proizvoda, ali i prilagođavanjem radnog vremena ekspozitura koje sada u većoj meri prate njihove navike. U isto vreme, zabeležili smo dalji napredak na planu smanjenja uticaja na životnu sredinu kroz uštede u korišćenju resursa, a zaposlenima omogućili motivišuće radno okruženje koje im pruža priliku da razviju svoje talente i steknu nova znanja, uz uvođenje novih formi obuke i projekata koji jačaju korporativne vrednosti, timski duh i osećaj pripadnosti.

Ovako sveobuhvatni pristup Banca Intesa integrisanju principa održivosti u njeno poslovanje ogleda se, konačno, i u stalnom poboljšanju samog procesa izveštavanja. Godišnji izveštaj o održivosti, koji već treću godinu zaredom pripremamo u skladu sa međunarodno priznatom metodologijom Global Reporting Initiative (GRI), tako ove godine sadrži još veći broj indikatora, pružajući sistematičan uvid u realizovane aktivnosti i rezultate učinka. Naredne godine ovaj proces ćemo dodatno unaprediti korišćenjem najnovije, četvrte generacije smernica za izveštavanje – G4, koja će dodatno povećati kvalitet izveštaja o održivosti Banca Intesa i potvrditi njenu opredeljenost da se sa još većom pažnjom stara o potrebama svih zainteresovanih strana.

S poštovanjem,

Draginja Đurić
Predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa

O izveštaju

Izveštaj o održivosti za 2014. godinu je peti izveštaj o korporativnoj društvenoj odgovornosti (CSR) Banca Intesa i treći koji je koncipiran prema najrelevantnijoj globalnoj metodologiji za izveštavanje – Global Reporting Initiative (GRI). Izveštaj je sačinjen u skladu sa verzijom G3.1. GRI smernica za izveštavanje o održivosti, kao i Sektorskim dodatkom za finansijski sektor (GRI Financial Services Sector Supplement FSSS). Shodno strateškom sporazumu između Global Reporting Initiative i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN), izveštaj takođe u potpunosti odgovara zahtevima GDUN za izveštavanje o napretku.

Svrha izveštaja je da pruži sveobuhvatan uvid u sve aspekte poslovanja Banke koji su od važnosti za interne i eksterne zainteresovane strane. Pored transparentne komunikacije sa zainteresovanim stranama, proces izveštavanja omogućava Banci da dubinski i sistematično sagleda postojeće procese i postignute rezultate, kao i da unapredi učinke i mehanizme monitoringa.

U skladu sa strateškim opredeljenjem matične grupacije Intesa Sanpaolo i sa globalnim trendovima koji se kreću u pravcu obaveznog izveštavanja o ekološkim i društvenim parametrima, Banca Intesa nastoji da iz godine u godinu unapređuje svoju praksu izveštavanja o održivosti, te tako ovogodišnji izveštaj donosi podatke o novim ključnim parametrima kroz odgovore na ukupno 29 indikatora iz GRI smernica. Na taj način ispunjen je B nivo izveštavanja GRI G3.1. smernica.

Struktura i sadržaj

Izveštaj je podeljen na tri osnovne celine:

- Identitet, koji donosi informacije o profilu Banke, njenoj misiji i strategiji, poslovnim rezultatima i korporativnom upravljanju;
- Održivost, koja sadrži pregled naših aktivnosti i rezultata, 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 učinka.

- GRI sadržaj i indikatori, koji sistematično predstavljaju usklađenost sa GRI zahtevima, ispunjenost indikatora učinka, kao i njihovu povezanost sa odgovarajućim principima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija.

Pri izradi izveštaja praćeni su GRI principi za određivanje sadržaja: materijalnost, uključivanje zainteresovanih strana, kontekst održivosti i potpunost. Analiza relevantnih tema u odnosu na njihov značaj za zainteresovane strane i širi eksterni kontekst dovela je do identifikovanja materijalnih tema koje su predstavljene u svakom od poglavlja.

Parametri izveštaja

Izveštaj se objavljuje na godišnjem nivou. Podaci u izveštaju odnose se na aktivnosti Banca Intesa a. d. Beograd za 2014. godinu. Svuda gde je to bilo moguće dati su i uporedni podaci za 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.

Za izradu izveštaja zadužen je Sektor za PR i marketing komunikacije Banke, a ostali pojedinačni organizacioni delovi Banke učestvovali su u prikupljanju i obradi informacija posredstvom delegiranih 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 2014: Branislav Jovanović, CSR menadžer, branislav.jovanovic@bancaintesa.rs

Prethodni izveštaji o održivosti Banca Intesa (za 2010, 2011, 2012. i 2013. godinu) dostupni su na <http://www.bancaintesa.rs/code/navigate.aspx?id=384>

		C	C+	B	B+	A	A+
Dobrovoljno	Samostalno određivanje nivoa						
	Provereno od treće strane		Izveštaj verifikovan od strane eksternog izvora		Izveštaj verifikovan od strane eksternog izvora		Izveštaj verifikovan od strane eksternog izvora
	Provereno od strane GRI-ja						

1. Identitet

1.1. Profil banke

Intesa Sanpaolo je vodeća bankarska grupacija u Italiji i jedna od najvećih u Evropi. Sa 11,1 milion klijenata i oko 4.500 ekspozitura u Italiji, Intesa Sanpaolo je lider u pružanju finansijskih usluga i stanovništvu i privredi. Usluge Grupe uključuju bankarsko posredovanje, premije životnog osiguranja, upravljanje imovinom, penzione fondove i faktoring.

Grupa je takođe strateški fokusirana na Centralnu i Istočnu Evropu, Bliski Istok i Severnu Afriku. Sa ukupno 8,4 miliona klijenata i mrežom od oko 1.400 ekspozitura, u nekoliko zemalja je među vodećim igračima: u Srbiji je na prvom mestu, u Hrvatskoj i Slovačkoj na drugom, u Albaniji na trećem, u Egiptu na petom, u Mađarskoj na šestom, a u Bosni i Hercegovini i Sloveniji na sedmom mestu. Intesa Sanpaolo takođe pruža podršku korporativnim klijentima putem međunarodne mreže koja obuhvata 29 zemalja, sa akcentom na Bliskom istoku, Severnoj Africi, Americi, Rusiji, Kini i Indiji.

U 2014. godini Grupa je ostvarila snažan napredak na polju profitabilnosti uprkos postojećim izazovima na tržištu i potvrdila da njen bilans stanja ostaje solidan. Postignutim rezultatima Intesa Sanpaolo je premašila ciljeve Poslovnog plana koji je usvojen za 2014: ostvaren je rast realne dobiti od 39% u odnosu na 2013. godinu, rast u delu neto prihoda od naknada i provizija premašio je 10%, dok je rast akcijskog kapitala iznad 13%. Domaćinstvima i privredi plasirano je 34 milijarde evra u vidu srednjoročnih i dugoročnih kredita za finansiranje više hiljada novih investicija, akcionarima su obezbeđene dividende u vrednosti od 1,2 milijarde evra, zaposlenima su isplaćene zarade u iznosu od 5,1 milijarde evra.

Odlični rezultati Grupe na stres testu Evropske centralne banke

Grupa Intesa Sanpaolo uspešno je završila sveobuhvatnu procenu kapitala Evropske centralne banke i Evropske bankarske asocijacije, sprovedenu na nivou Evropske unije za 2014. godinu. Evropska centralna banka i Evropska bankarska asocijacija sprovele su procenu vodeći se bilansima stanja evropskih banaka od 31. decembra 2013. godine, a analiza se sastojala od Procene kvaliteta aktive (AQR) i testa koji razmatra uticaj negativnih makroekonomskih scenarija na kapital banaka (stres test).

U 2014. Grupa Intesa Sanpaolo ponovo je uvrštena u evropski Dow Jones indeks održivosti. Ovo svrstava Grupu u red svetskih korporacija koje sa najvećim stepenom posvećenosti pristupaju ekonomskoj, društvenoj i ekološkoj održivosti. Dow Jones indeksi održivosti koriste se od 1999. godine kako bi se pratila ekonomska, društvena i ekološka postignuća vodećih kompanija kotiranih na svetskim berzama.

Intesa Sanpaolo na listi Global 100 časopisa Corporate Knights

Grupa Intesa Sanpaolo 2014. godine prvi put se našla na listi Global 100, koju svake godine sastavlja renomirani specijalizovani kanadski časopis Corporate Knights na osnovu najboljih strategija za upravljanje rizikom i mogućnostima u oblasti životne sredine, zajednice i upravljanja. Kompanije se evaluiraju na osnovu dvanaest pokazatelja, među kojima su politike zaštite životne sredine, ljudskih resursa, politike naknada, posvećenost rukovodstva oblastima održivosti, inovacija i transparentnosti.

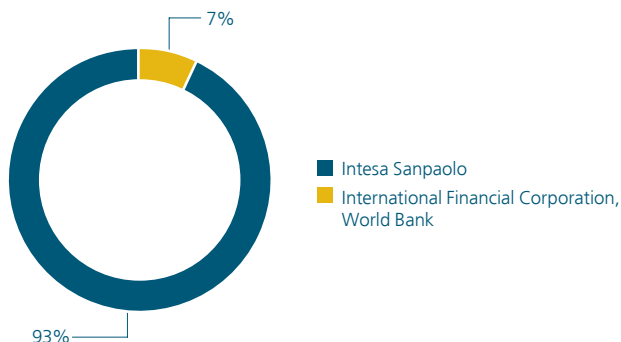
Banca Intesa

Banca Intesa je vodeća finansijska institucija na tržištu Srbije mereno ključnim pokazateljima uspešnosti poslovanja – bilansnoj sumi, plasmanima, ukupnim depozitima i prihodima. Ključ uspeha Banke je u jedinstvenom spoju znanja, ideja i međunarodnog iskustva.

Na kraju 2014. godine Banka je poslovala sa 1,6 miliona fizičkih lica i oko 119.000 pravnih lica. Poslovnu mrežu Banke čini 177 ekspozitura, tri centra i pet kancelarija za stambene kredite, sa više od 3.000 zaposlenih. Banka ima i najrazvijeniju mrežu POS terminala i bankomata sa 14.762 aktivnih POS-ova i 258 bankomata. Banca Intesa je i na

kraju 2014. godine potvrdila svoju leadersku poziciju u elektronskom bankarstvu i poslovanju sa platnim karticama sa 1,4 miliona izdatih debitnih i kreditnih kartica.

Vlasnička struktura



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. Poslovanje lizing kompanije nije obuhvaćeno ovim izveštajem.

Priznanje finansijskog časopisa EMEA Finance

U maju 2014. Banca Intesa je dobila nagradu uglednog finansijskog časopisa EMEA Finance za najbolju banku u Srbiji u 2013. godini u kategoriji banaka koje posluju u sklopu internacionalnih bankarskih grupacija. Ovo je druga godina zaredom da je Banca Intesa ponela EMEA Finance priznanje, koje se dodeljuje na osnovu analize ukupnih dostignuća banaka u kontekstu ekonomskih prilika i performansi bankarskih sektora zemalja u kojima posluju. Posvećenost održivom rastu i potrebama klijenata, kao i kvalitet i raznovrsnost portfolija proizvoda i usluga bili su kriterijumi od posebne važnosti u izboru dobitnika nagrada.

Misija

Misija Banca Intesa je da pruža kvalitetne bankarske i finansijske usluge svojim klijentima promovišući razvoj u svim oblastima u kojima posluje i model rasta koji se fokusira 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, gradeći ih na osnovnim korporativnim vrednostima Banke u odnosu sa svim zainteresovanim stranama.

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 cilj kontinuiranog unapređenja, planiranja budućih aktivnosti i predviđanja 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 i informisane odluke.

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

Jednakost – Posvećeni smo eliminisanju svakog oblika diskriminacije u našem ponašanju i 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 otpada i gubitaka, dajući prioritet izborima koji uvažavaju održivost.

Učešće u udruženim inicijativama

Podizanje svesti poslovne i šire zajednice o značaju društveno odgovornog poslovanja, deljenje dobre prakse i sinergijsko delovanje razlozi su zbog kojih Banca Intesa aktivno učestvuje u radu poslovnih udruženja. Kao vodeća finansijska institucija u zemlji, Banka je svesna svoje pozicije i odgovornosti koja iz nje sledi, te nastoji da individualnim i zajedničkim trudom utiče na razvoj društva u kojem posluje.

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 promovise zaštitu ljudskih i radnih prava, životne sredine i borbu protiv korupcije.	Prva poslovna mreža za društvenu odgovornost u Srbiji, koju čini 25 članova.	Poslovno udruženje osnovano s ciljem da postane kredibilni socijalni partner Vlade Srbije u procesu unapređenja poslovnog ambijenta i ubrzanja ekonomskog razvoja.	Organizacija koja promovise 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. Upravljanje u Banca Intesa

Korporativno upravljanje

Upravljanje akcionarskim društvom Banca Intesa organizovano je kao dvodromno.

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 Massimo Malagoli, 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 Banca Intesa, organizovana kao akcionarsko društvo sa dvodromnim 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 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 je Draganja Đurić, zamenik predsednika Izvršnog odbora je Alessio Cioni, a članove Odbora čine direktor Divizije za poslovanje sa fizičkim licima i malim biznisom Darko Popović, direktor Divizije za poslovanje sa privredom Slađana Jelić, direktor Divizije za upravljanje finansijama i trezor Dragica Mihajlović.

Žene čine 20% članova Upravnog odbora i 60% članova Izvršnog odbora Banca Intesa. Rad Izvršnog odbora evaluira se 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 Zanni Mauro, a njegovi članovi su Arthur Philippe, Nevenka Žarkić Joksimović, Nicoletta Fusetti i Paola Giansiracusa. Odbor za praćenje poslovanja Banke 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 garantuje blagovremenu i transparentnu komunikaciju sa namerom da obezbedi jasne i kompletne informacije o rezultatima koje Banka koje 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 **sukobima interesa**, Banca Intesa 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 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

Pitanja održivosti integrisana su u sve procese u Banca Intesa, uključujući i odnose sa zainteresovanim stranama. To znači da su pitanja povezana sa etičnim poslovanjem, uticajima na društvenu zajednicu i životnu sredinu, između ostalog, sastavni deo razvoja proizvoda i usluga, procesa odobravanja kredita i izbora dobavljača.

Prema Smernicama za izradu Izveštaja o održivosti donetih na nivou Grupe u julu 2014. godine, Sektor za marketing i komunikacije ima ulogu podrške, savetodavnu ulogu i – tamo gde je to potrebno – ulogu koordinatora, pri čemu je svaki sektor odgovoran za svoje obaveze, postupke i odnose. 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 zatim upravljaju, prate i periodično izveštavaju o projektima koji su u toku, održavajući odnose sa referentnim zainteresovanim stranama.

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 predstavlja instrument upravljanja koji propisuje standarde ponašanja kojih svi zaposleni i svi organizacioni delovi moraju da se pridržavaju kako bi se očuvalo poverenje zainteresovanih strana.

Procedura za **upravljanje izveštajima o neusklađenosti sa Etičkim kodeksom** usvojena je 2011. godine. Svi zaposleni u Banci, kao i klijenti, dobavljači i druge zainteresovane strane koji kod nekog od zaposlenih u Banca Intesa primete bilo kakvo ponašanje za koje se čini da nije u skladu sa načelima propisanim Etičkim kodeksom i drugim internim aktima Banke mogu dostaviti prijavu o neusklađenosti na adresu: eticki.kodeks@bancaintesa.rs Prijava se može dostaviti i u pisanoj formi na adresu: Banca Intesa Beograd, Sektor za marketing i komunikacije, Bulevar dr Zorana Đinđića 2a, 11070 Novi Beograd.

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. Putem opisanog mehanizma, Banka je u 2014.

primila dve žalbe – jednu od klijenta i jednu od zaposlenih – za koje je utvrđeno da ne predstavljaju kršenje Etičkog kodeksa, već operativnu grešku u slučaju klijenta i povredu radne discipline u slučaju zaposlenih. Žalbe su prosledjene na dalje rešavanje Službi za upravljanje zadovoljstvom klijenata i Sektoru ljudskih resursa. Banka ni 2014. godine nije zabeležila nijedan slučaj kršenja ljudskih prava prema Etičkom kodeksu.

Procena primene Etičkog kodeksa

Grupa Intesa Sanpaolo je u oktobru 2014. započela projekat procene primene Etičkog kodeksa u bankama članicama Grupe. Odabrani direktori sektora i odeljenja popunjavali su upitnike u vezi sa primenom Etičkog kodeksa u njihovom delu poslovanja, a eksternu reviziju popunjenih upitnika izvršiće Bureau Veritas, međunarodna grupa koja pruža usluge ocenjivanja usaglašenosti i sertifikacije. Na osnovu nalaza revizije, tokom 2015. biće pokrenute inicijative kojima će se unaprediti oblasti u kojima je uočen prostor za poboljšanje.

Upravljanje rizicima

Upravljanje rizicima omogućava adekvatne procene o tome da li Banka može da ostvari svoje poslovne ciljeve na način koji je konzistentan ne samo sa zakonskim propisima već i sa javnim interesom i faktorima prirodnog i društvenog okruženja. Ovako shvaćeno, upravljanje rizicima podrazumeva i razmatranje širih posledica koje delovanje Banke može imati na društveno okruženje.

Upravljanje socio-ekološkim rizicima

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 delu rizika koji 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 poslovanjem klijenta;
- 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 EUR 1.000.000 ili viša, uključujući zahtevani novi proizvod, i to kod kreditnog proizvoda iz kreditne linije ili drugih sredstava koje Banci odobri međunarodna razvojna banka, 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 je Lista delatnosti koje Banka ne podržava);
 - klasifikuje klijenta osnovno i dopunski (nizak/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 rizičnosti 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 prava i obaveze i Koordinatora za zaštitu životne sredine u pojedinim procesima:

- 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 znatno povećanom nivou 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 sa ciljem uspostavljanja sistema zaštite životne sredine (Environmental Management System – EMS) i obezbeđivanja poštovanja pravila zaštite životne sredine i društvene odgovornosti u okviru kreditnih poslova.

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 je veća od 10 miliona dolara, i to kako za nove projekte, tako i za sva projektna finansiranja namenjena proširenju ili unapređenju postojećih kapaciteta 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 2011. godine usvojila proceduru Izvršavanje transakcija vezanih za proizvodnju naoružanja i trgovinu naoružanjem, kojom se uređuje identifikacija i izrada pregleda klijenata koji se bave proizvodnjom naoružanja i vojne opreme i trgovinom njima, praćenje transakcija i kreditnih zahteva klijenata koji se bave proizvodnjom naoružanja i vojne opreme i trgovinom njima, odobravanje transakcija i kreditnih zahteva vezanih za proizvodnju naoružanja i vojne opreme i trgovinu njima u skladu sa Politikom nefinansiranja naoružanja, kao i izrada izveštaja o poslovima vezanim za proizvodnju naoružanja i vojne opreme i trgovinu njima.

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 prvorazredne prioritete.

Za kontrolu usklađenosti nadležan je Sektor za kontrolu usklađenosti i sprečavanje pranja novca. Proces procene rizika usklađenosti je konstantan, a kroz polugodišnje izveštavanje identifikuju se navedeni rizici i utvrđuju prioritetne 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 odgovarajuće organizacione delove i najviše organe Banke sa ciljem određivanja adekvatnih 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 i procedure Banke: Postupanje po prijavama servisnih prevara i zloupotreba u Banci i Prestanak radnog odnosa.

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 njegovih/njenih 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.

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 2014. godine.

Pravilnikom o odnosima sa političkim strankama propisana je obaveza Banke da se uzdrži od davanja donacija i sponzorstava:

- političkim strankama i sa njima povezanim organizacijama;
- političkim pokretima i njihovim organizacionim delovima;
- sindikalnim organizacijama;
- 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.

Tokom 2014. godine 22,86% menadžera i 43,61% ostalih zaposlenih prošli su obuku o antikorupcijskim politikama i postupcima Banke. Kroz e-learning realizovane su sledeće obuke: **Upravljanje odnosima sa zemljama pod sankcijama**, čiji je cilj da obezbedi da zaposleni banke u svom poslovanju poštuju zabrane i ograničenja utvrđene politikama i smernicama matične banke; **Zaštita konkurencije**, kojom je obuhvaćena materija zaštite konkurencije, pravila koja sadrže osnovne smernice u vezi sa važećim antitrust pravilima i praktičnu listu ponašanja (praksu) radi izbegavanja kršenja pravila o zaštiti konkurencije; **Upoznaj svog klijenta**, obuka predviđena važećim propisima i internim aktima Banke čiji je cilj upoznavanje sa unapređenim procesima koje uređuju nove verzije procedura. Takođe, cilj obuke bio je podizanje efikasnosti poslovanja primenom novih alata, uz obavezno poštovanje svih dužnosti vezanih za poznavanje i praćenje klijenata; **Novi indikatori sumnjivih transakcija**, čiji je cilj upoznavanje sa izmenjenom i dopunjenom listom indikatora za prepoznavanje sumnjivih transakcija u bankama.

Fizička bezbednost

U 2014. godini nije zabeleženo nijedno razbojništvo, na šta je, između ostalog, uticala i činjenica da su preduzimate neophodne proaktivne i pojačane mere bezbednosti. Plan je da se u narednom periodu nastavi sa ulaganjem u tehničke sisteme zaštite, uz primenu kombinovanog koncepta bezbednosti, koji, pokazalo se, donosi najbolje rezultate.

1.3. Odnos sa zainteresovanim stranama

Dijalog sa zainteresovanim stranama

Uključivanje zainteresovanih strana i osluškivanje njihovih potreba neophodan je preduslov za postavljanje strategije održivosti, identifikovanje materijalnih tema, kao i izradu i postavljanje strukture izveštaja o održivosti. U Banca Intesa dijalog sa zainteresovanim stranama predstavlja deo redovnih aktivnosti i odvija se kroz različite mehanizme, predstavljene u mapi zainteresovanih strana.

GRUPA	MEHANIZAM UKLJUČIVANJA
KLJENTI	Fokus grupe
Stanovništvo	Benchmarking istraživanja
Mali biznisi	Sastanci, radionice, seminari Istraživanje zadovoljstva
Mala i srednja preduzeća	Rešavanje i analiza prigovora, molbi i sugestija
Velike kompanije	
Lokalne samouprave	
Udruženja potrošača	
Poslovna udruženja	
Državna uprava	
ZAPOSLjeni	Istraživanje zadovoljstva zaposlenih
Menadžment	Obuke i evaluacija
Rukovodioci	Sastanci sa sindikatom
Zaposleni	
ZAJEDNICA	Sastanci sa OCD
Lokalne i državne javne institucije (regulatorni organi, lokalna samouprava itd.)	Radne grupe, radna tela
Organizacije civilnog društva	
Mediji	
DOBAVLJAČI	Formular „Podaci o ponuđaču“
Domaći	Upitnik o društveno odgovornom poslovanju
Strani	Redovna komunikacija u tenderskom procesu
ŽIVOTNA SREDINA	Sastanci sa OCD
Organizacije za ŽŽS	Radne grupe, radna tela
Buduće generacije	

Zainteresovane strane identifikovane su na osnovu međunarodne metodologije za uključivanje zainteresovanih strana, AA1000 standarda (Institute of Social and Ethical Accountability).

Matrica materijalnosti

Izveštaj o održivosti za 2014. godinu obrađuje one teme koje su identifikovane kao najznačajnije za poslovanje matične grupacije Intesa Sanpaolo i Banca Intesa Beograd, kao i za zainteresovane strane, prateći zahteve GRI smernica za izveštavanje i AA1000 standarda. Materijalne teme usklađene su sa Poslovnim planom Grupe za period 2014–2017, koji je još snažnije fokusiran na podršku poslovnom sektoru i privredni rast. Kao rezultat sprovedenih analiza, izdvojila su se sledeća pitanja, koja imaju visok strateški značaj za Banku i visok značaj za zainteresovane strane, a koja su zastupljena i na lokalnom nivou:

KLJENTI	ZAPOSLENI	ZAJEDNICA	DOBAVLJAČI	ŽIVOTNA SREDINA
Podrška poslovnom sektoru	Osnaživanje zaposlenih	Upravljanje poslovnim rizicima	Odnosi sa dobavljačima	Klimatske promene
Pružanje vrhunske usluge klijentima	Zaštita radnih mesta	Zaštita stabilnosti i profitabilnosti Grupe		
Integritet poslovnog ponašanja	Kvalitet života u kompaniji	Finansijska inkluzija i ekonomsko osnaživanje		
		Odnosi sa zajednicom		

2. Održivost

2.1. Ostvarena ekonomska vrednost

Pozicija na tržištu

Prema zvaničnim podacima Narodne banke Srbije na dan 31. 12. 2014. godine, Banca Intesa je lider u svim segmentima poslovanja.

	2012.	2013.	2014.
Neto aktiva	3,625	3,718	3,910
Plasmani klijentima	2,490	2,720	2,677
Depoziti klijenata	2,788	2,813	2,838
Kapital	792	863	870

* U milionima evra

Ostvarena direktna i indirektna ekonomska vrednost

Zapošljavanje	Stabilan partner državi	Pouzdan oslonac privredi	Podrška zajednici	Ukupni prihodi i rashodi
	Kao aktivan partner države, Banca Intesa podržava inicijative Vlade za razvoj privrede.	Banca Intesa saraduje sa 277 dobavljača.	Banca Intesa je učestvovala u brojnim projektima podrške zajednici i realizovala 71 donatorsku aktivnost.	Ukupna ostvarena ekonomska vrednost Banca Intesa iznosila je RSD 19.305.609.192,72.
Banka direktno obezbeđuje 3.025 radnih mesta, a kroz porez i doprinose za plate i penzije u budžet Srbije je usmerila RSD 2.050.301.105,79	Kroz redovno plaćanje poreza u budžet Srbije slilo se RSD 542.831.282,60.	Sa izdvojenih EUR 29.290.000 (bez PDV-a) za nabavke indirektno utiče na stabilnost poslovanja i radnih mesta svojih dobavljača.	Ulaganja u zajednicu iznosila su RSD 39.026.624,21 kroz donacije lokalnoj zajednici i RSD 3.262.933,52 preko volonterskih aktivnosti.	Distribuirana ekonomska vrednost kroz operativne troškove, rashode u vezi sa zaposlenima, obavezama prema državi i zajednici iznosila je RSD 11.763.237.070,53.

Uprkos otežanim uslovima poslovanja, na koje su dodatno uticale razorne poplave koje su pogodile Srbiju u maju 2014, Banca Intesa je nastavila da ostvaruje dobre poslovne rezultate, zadržavajući lidersku poziciju na tržištu.

Ukupni plasmani Banke privredi i stanovništvu na kraju 2014. godine dostigli su iznos od 2,447 miliona evra, a ukupni depoziti privrede i stanovništva iznosili su 2,6 miliona evra. Plasmani privrednim subjektima na kraju 2014. godine iznose 1,771 milion evra. Depoziti privrede na kraju 2014. godine iznose 999 miliona evra.

Na kraju 2014. godine Banka je poslovala sa 1,6 miliona fizičkih lica i oko 119.000 pravnih lica. Poslovnu mrežu Banke čini 177 ekspozitura, tri centra i pet kancelarija za stambene kredite. Banka ima i najrazvijeniju mrežu POS terminala i bankomata sa 14.762 aktivnih POS-ova i 258 bankomata. Banca Intesa je i na kraju 2014. godine potvrdila svoju lidersku poziciju u elektronskom bankarstvu i poslovanju sa platnim karticama – na kraju 2014. godine Banka ima 1,4 miliona izdatih debitnih i kreditnih kartica.

Kada je reč o poslovima sa fizičkim licima, ukupni kreditni portfolio iznosio je 675 miliona evra na kraju 2014. godine. U okviru kreditne strukture, najznačajnije učešće imaju stambeni i gotovinski krediti. Depoziti stanovništva povećani su u odnosu na prethodnu godinu i na kraju 2014. godine iznose 1,505 miliona evra. U okviru ukupne štednje građana, devizna štednja čini 90,9% ili 1,368 miliona evra.

Kreditni malom biznisu dostigli su nivo od 126 miliona evra, dok krediti odobreni poljoprivrednicima iznose 37 miliona evra. Na osnovu ostvarenog rasta svih najbitnijih bilansnih pozicija, ostvaren je nivo neto prihoda od 237 miliona evra. Takođe, uprkos nepovoljnom poslovnom okruženju, održana je i visoka efikasnost poslovanja – pokazatelj odnosa troškova i prihoda na kraju decembra iznosi 38,2%. Na kraju 2014. godine neto profit posle oporezivanja iznosi 58 miliona evra.

Ukupni prihodi i rashodi

Ostvarena ekonomska vrednost	2013.	2014.
Prihodi od kamata	30,811,840	27,838,612
Rashodi od kamata	-9,598,939	-6,775,049
Prihodi od naknada i provizija	8,175,478	8,430,918
Rashodi od naknada i provizija	-2,648,138	-2,781,856
Neto dobitak po osnovu finansijskih sredstava namenjenih trgovanju	49,264	155,267
Neto dobitak/gubitak po osnovu finansijskih sredstava koja se inicijalno priznaju po fer vrednosti kroz bilans uspeha	-2,503	36,493
Neto dobitak po osnovu finansijskih sredstava raspoloživih za prodaju	4,332	14,333
Neto prihod od kursnih razlika i efekata ugovorene valutne klauzule	1,916,121	2,170,666
Ostali poslovni prihodi ¹	242,884	356,927
Neto rashod po osnovu obezvređenja finansijskih sredstava i kreditno rizičnih vanbilansnih stavki	-8,044,367	-9,168,698
Ostali rashodi ^{1, 2}	-210,322	-972,003
Ukupno ostvarena ekonomska vrednost	20,695,651	19,305,610
2. Distribuirana ekonomska vrednost²		
2.1. Operativni troškovi³		
Troškovi materijala	-475,379	-345,374
Troškovi održavanja građevinskih objekata i opreme	-798,584	-741,919
Troškovi zakupa poslovnog prostora i opreme	-930,657	-1,092,241
Troškovi intelektualnih usluga	-315,092	-382,969
Reklama i propaganda	-280,923	-340,153
Troškovi službenih putovanja i usavršavanja zaposlenih	-92,586	-87,143
Ostali operativni troškovi	-2,130,715	-2,623,462
Operativni troškovi ukupno	-5,023,936	-5,613,261
2.2. Rashodi u vezi sa zaposlenima³		
Troškovi zarada ¹	-3,223,372	-3,400,976
Troškovi poreza i doprinosa na zarade i naknade zarada ¹	-1,937,113	-2,050,301
Prevoz zaposlenih	-84,139	-87,141
Troškovi naknada za privremene i povremene poslove ¹	-4,569	-4,741
Troškovi školovanja zaposlenih koje nije u vezi sa radnim mestom	-6,094	-2,882
Ostali lični rashodi ¹	-55,922	-22,076
Rashodi u vezi sa zaposlenima ukupno	-5,311,209	-5,568,117
2.3. Rashodi u vezi sa obavezama prema državi³		
Porez na dobit	-623,097	-433,284
Troškovi poreza	-183,199	-109,548
Rashodi u vezi sa obavezama prema državi ukupno	-806,296	-542,832
2.4. Rashodi u vezi sa zajednicom		
Donacije i korporativno društvena odgovornost	-22,381	-39,027
Rashodi u vezi sa zajednicom ukupno³	-22,381	-39,027
Ukupno distribuirana ekonomska vrednost	-11,163,822	-11,763,237
3. Zadržana ekonomska vrednost⁴	9,531,829	7,542,373

¹ Pozicija se razlikuje u odnosu na godišnji izveštaj Bilans uspeha u tome što su isključena Rezervisanja za naknade zaposlenih, sudskih sporova i restrukturiranja.

² 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.

³ 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.

⁴ Predstavlja dobitak BIB u 2014. godini bez Rezervisanja za naknade zaposlenih, sudskih sporova i restrukturiranja, neto (13.510), Gubitaka i dobitaka po osnovu odloženih poreskih sredstava i obaveza, neto (145.682) i Troškova amortizacije (-892.860).

Klijenti

S ciljem da doprinese razvoju društva u kojem posluje, Banca Intesa teži da svojim klijentima obezbedi uslugu najvišeg kvaliteta, pouzdano partnerstvo i savetodavnu podršku. Pri unapređenju proizvoda i usluga, Banka osluškuje potrebe klijenata i uzima u obzir njihove specifične potrebe, posebno kada je reč o dostupnosti bankarskih proizvoda i finansijskoj edukaciji. Banka nastoji da finansijske usluge učini jednako dostupnim i u ekonomski nerazvijenim delovima naše zemlje, pa se jedna četvrtina ukupnog broja ekspozitura (25,8%) nalazi u gradovima i opštinama čiji je stepen razvijenosti manji od 80% republičkog proseka.

Poslovanje sa klijentima usmereno je na sledeće ključne aspekte:

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

U **specifično teškoj situaciji izazvanoj poplavama** koje su pogodile Srbiju, Banka je svim klijentima iz pogođenih opština, i fizičkim i pravnim licima, ponudila set finansijskih olakšica kako bi im omogućila da se u momentu kada je to najznačajnije fokusiraju na rešavanje egzistencijalnih pitanja. Klijentima je obezbeđeno mirovanje finansijskih obaveza, bilo da je reč o zaduženjima po kreditima bilo kreditnim karticama, bez ikakve naknade, a oslobođani su i troškova mesečnog održavanja tekućeg računa.

Podrška privredi i agraru

U skladu sa strategijom matične Grupacije, Banca Intesa usmerena je na podršku razvoju privrede, sa posebnim fokusom na segment malih i srednjih preduzeća, kao pokretača ekonomske aktivnosti.

Pored toga, posebna pažnja posvećena je javnom sektoru i razvoju infrastrukture. Banca Intesa ima dugogodišnje iskustvo u poslovanju sa lokalnim samoupravama i saraduje sa preko 90 od ukupno 160 opština u Srbiji, učestvujući pritom sa oko 50 odsto u ukupnim kreditima lokalnoj samoupravi na nivou bankarskog sektora. Iz **kreditne linije Evropske investicione banke (EIB)** od 2012. godine plasiraju se krediti namenjeni investicijama u osnovna sredstva i trajna obrtna sredstva, namenjeni privredi i javnom sektoru. U 2014. kroz ovu liniju plasirano je ukupno 27.500.000 EUR. Javnom sektoru su u 2014. godini bili dostupni i **dinarski krediti sa subvencionisanom kamatnom stopom** i periodom dospeća od 18 meseci.

Banca Intesa pokrovitelj emisije obveznica Grada Šapca

Banca Intesa i Grad Šabac potpisali su u julu 2014. godine Ugovor o pokroviteljstvu prve emisije municipalnih obveznica u ukupnom iznosu od 400 miliona dinara, kojom će biti obezbeđena sredstva za finansiranje infrastrukturnih projekata u gradu. Ovo je prva javna emisija municipalnih obveznica na teritoriji Republike Srbije namenjenih ne samo institucionalnim investitorima, domaćim i stranim pravnim subjektima već i fizičkim licima. Takođe, u planu je da obveznice Grada Šapca budu prve opštinske hartije od vrednosti koje će biti kotirane na Beogradskoj berzi, što će omogućiti investitorima da trguju na sekundarnom tržištu. Obveznice nominalne vrednosti od 10.000 dinara indeksirane u evrima po srednjem kursu Narodne banke Srbije emituju se po fiksnoj kamatnoj stopi od 6% na godišnjem nivou sa rokom dospeća od sedam godina, uključujući i grejs period od dve godine.

Podrška razvoju preduzetništva

I u 2014. godini Banca Intesa je podržala **program mera Vlade Republike Srbije za podsticaj malih i srednjih preduzeća i preduzetnika kroz subvencionisane kredite za likvidnost i obrtna sredstva**, u kojem učestvuje od 2009. godine.

U saradnji sa Vladom Republike Srbije i Vladom Kraljevine Danske, Banca Intesa je sa Narodnom bankom Srbije potpisala Ugovor o korišćenju sredstava **Programa lokalnog ekonomskog razvoja na Balkanu (LEDIB)**. Krediti

za investicije i obrtna sredstva namenjeni su kreditiranju malih i srednjih preduzeća, preduzetnika, zadruga i fizičkih lica – registrovanih poljoprivrednih gazdinstava sa teritorije Nišavskog, Jablaničkog, Pčinjskog, Topličkog i Pirotskog okruga. Sredstvima Programa LEDIB finansiraju se projekti koji će imati pozitivan uticaj na opšti razvoj u vidu stvaranja novih i zadržavanja starih radnih mesta, uvođenja novih tehnologija koje nisu štetne za životnu sredinu, proizvodnje lokalnih proizvoda i usluga koji mogu biti konkurentni uvoznim itd. Tokom 2014. godine u segmentu malog biznisa Banca je realizovala 43 ovakva kredita u ukupnom iznosu od 58 miliona dinara, što čini učešće od 4% u iznosu i 3% u ukupnom broju investicionih kredita realizovanih u okviru Regionalnog centra Niš.

Kao vodeći kreditor domaće privrede, Banca Intesa je aktivno uključena i u proces ekonomskog osnaživanja žena kroz ponudu **kredita za žene preduzetnice** u Vojvodini u vidu start-up zajmova za nezaposlene žene i one koje imaju svoj biznis do tri godine. Ova linija realizuje se u saradnji sa Garancijskim fondom Autonomne pokrajine Vojvodine, a tokom 2014. godine Banca Intesa je realizovala 18 ovakvih kredita u ukupnoj vrednosti od 25 miliona dinara, što čini 1,5% učešća u iznosu i 1% u broju investicionih kredita realizovanih na teritoriji poslovnih jedinica u okviru Regionalnog centra Novi Sad.

Podrška agrarnom sektoru

Imajući u vidu ekonomski, socijalni i ekološki značaj agrara, Banca Intesa od 2008. godine finansira ovaj segment klijenata. U 2014. portfolio poljoprivrednih kredita povećan je za više od 10% u odnosu na 2013. godinu.

U okviru **LEDIB programa** registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima Banca Intesa je u 2014. godini plasirala pet kredita u ukupnom iznosu od oko 30.000 evra, što čini učešće od 0,13% u iznosu i 0,1% u realizaciji kredita za ovaj segment. Takođe, u **saradnji sa Garancijskim fondom Autonomne pokrajine Vojvodine obezbeđeni su i dugoročni krediti** za kupovinu zemljišta, nove poljoprivredne mehanizacije i opreme. Tokom 2014. godine Banka je realizovala 108 ovih kredita u ukupnom iznosu od 239 miliona dinara, što čini učešće od 2% u broju i 9% u iznosu realizacije kredita za ovaj segment.

Banca Intesa je nosiocima registrovanih poljoprivrednih gazdinstava ponudila i **kredit za ulaganje u prolećne radove u poljoprivredi**, kako bi im pomogla da finansiraju nabavku repromaterijala i obrtnih sredstava za predstojeću setvu. Kredit za prolećne radove u poljoprivredi dostupan je u dinarima u maksimalnom iznosu do 2.500.000 dinara i sa rokom otplate do 12 meseci. Vodeći se agrorokovima, Banka je prilagodila dinamiku otplate potrebama poljoprivrednika, te se sredstva mogu vraćati u vidu jednomesečnih, tromesečnih, šestomesečnih ili godišnjih rata, odnosno po dospeću kredita.

Intesa Farmer

Drugu godinu zaredom, Banca Intesa sprovedla je konkurs Intesa Farmer, izbor za najbolje poljoprivredne proizvođače u kategorijama povrtarstvo, ratarstvo, voćarstvo i stočarstvo. Na konkurs se prijavilo 237 poljoprivrednih proizvođača klijenata Banke, a stručna komisija izabrala je pobednike na osnovu godišnjih rezultata koje su ostvarili u poljoprivrednoj proizvodnji, ali i na osnovu kriterijuma kao što su uključenost članova porodice u proizvodni proces, posedovanje skladišnog prostora i primena modernih tehnologija. Pobednici su nagrađeni studijskim putovanjem na Sajam poljoprivrede u Parizu, kao i poklon vaučerima u iznosu od 100.000 dinara za kupovinu repromaterijala ili stočne hrane.

Finansijska inkluzija i edukacija

Stalno unapređenje dostupnosti finansijskih proizvoda i usluga za Banca Intesa predstavlja mogućnost da se dugoročno razvija zajedno sa zajednicom u kojoj posluje. Banka teži da izađe u susret specifičnim potrebama koje klijenti imaju u različitim životnim periodima, kao što su rešavanje stambenog pitanja i dostupnost zdravstvenih usluga. Takođe, u situaciji ekonomske krize, koja posebno pogađa najosetljivije delove stanovništva – mlade, starije osobe i ugrožene grupe, Banka nastoji da olakša pristup finansijskim uslugama razvijajući posebne inkluzivne proizvode.

Banca Prossima

U saradnji sa neprofitnom organizacijom Smart kolektiv, Banca Intesa je u junu 2014. godine organizovala gostovanje Marka Ratija, predstavnika Banca Prossima, u Beogradu, na konferenciji Forum za održive zajednice. Banca Prossima, koja posluje u okviru grupacije Intesa Sanpaolo, prva je evropska banka u potpunosti posvećena neprofitnom sektoru koja primenjuje jedinstveni biznis model i nudi set inovativnih proizvoda i usluga sa ciljem stvaranja socijalne vrednosti. Banca Prossima osnovana je 2007. godine i teži da

neprofitnom sektoru omogućiti pristup kreditiranju i pomoć u kreiranju radnih mesta. Banca Prossima pruža sve standardne bankarske usluge, od depozita do kreditiranja. Jedan od glavnih kriterijuma za odobravanje kredita jeste društveni uticaj, odnosno pretpostavljeni efekti projekta na društvo, a prema rečima g. Ratija, više od 97 odsto klijenata redovno vraća svoje pozajmice.

Banca Prossima ima 65 ekspozitura širom Italije, ali kao deo grupacije Intesa Sanpaolo svoje proizvode i usluge plasira i putem mreže od 4.500 ekspozitura širom zemlje.

Odgovor na potrebe zajednice

I u 2014. u ponudi Banca Intesa bio je **Intermezzo keš kredit**, nenamenski kredit za fizička lica koji, pored osiguranja u slučaju gubitka posla, nudi i mogućnost odloženog plaćanja rate do pet puta tokom perioda otplate, onda kada klijent proceni da mu je to najpotrebnije. U 2014. godini plasirano je 31.208 ovih kredita u kumulativnom iznosu od 53.100.021 evro, što čini 45,7% ukupno realizovanih gotovinskih plasmana tokom godine.

Rukovodeći se principima socijalne i finansijske inkluzije, Banca Intesa je još 2011. godine prva na domaćem tržištu razvila specijalizovane proizvode namenjene starijim sugrađanima, kako ovaj važan segment stanovništva ne bi bio uskraćen za neke od najosnovnijih bankarskih usluga. **Senior keš krediti** iz ponude Banke namenjeni su penzionerima starosti do 74 godine. Krediti su kreirani tako da posebno odgovaraju potrebama starijih građana, koje uključuju potrebu za predvidljivošću, kao i neopterećivanje članova porodice eventualnim preuzimanjem obaveze otplate kredita. Zbog toga ovi krediti imaju fiksnu kamatnu stopu, a kao dodatnu pogodnost donose i životno osiguranje koje je uključeno u cenu kredita tokom celog perioda otplate. U 2014. plasirano je 33.567 Senior keš kredita u kumulativnom iznosu od 41.556.340 evra, što čini 35,8% ukupnih gotovinskih plasmana tokom godine.

Novo doba, treće doba

U maju 2014. godine Banca Intesa predstavila je rezultate istraživanja o socio-ekonomskom statusu penzionera u Srbiji i regionu pod nazivom „Novo doba, treće doba“, koje je sprovedla u saradnji sa istraživačkom agencijom „Ipsos strategik marketing“. Rezultati sprovedenog istraživanja pokazuju da su naši stariji sugrađani ne samo brojčano već i u ekonomskom smislu značajan deo populacije – u ukupnom broju stanovnika Srbije udeo populacije od preko 60 godina iznosi 24,7%, a penzije predstavljaju izuzetno značajan deo ukupnih prihoda domaćinstava – 35,8%. Iz tog razloga u celom regionu prisutan je porast specijalizovanih bankarskih ponuda za ovaj segment stanovništva, što, pored društveno odgovornog pristupa poslovanju i finansijskoj inkluziji, predstavlja i ekonomski opravdan trend.

Prepoznajući značaj dostupnosti kvalitetnih medicinskih usluga, Banca Intesa od 2012. u ponudi ima **Intesa Vita program** potrošačkih i gotovinskih kredita, koji obuhvata kredite za vantelesnu oplodnju, prikupljanje i čuvanje matičnih ćelija, plaćanje stomatoloških usluga u više od 200 stomatoloških ordinacija, wellness i banjsko lečenje, lečenje očne dioptrije, lečenje proširenih vena, kupovinu svih vrsta ortopedskih pomagala, kao i za kupovinu opreme za bebe. U 2014. realizovano je 16 kredita u ukupnom iznosu od 30.455 evra, što čini 4% ukupnih potrošačkih kredita plasiranih tokom godine.

Takođe, realizovan je 5.181 **refinansirajući kredit sa osiguranjem** u slučaju gubitka posla ili invaliditeta u slučaju nezgode u ukupnom iznosu od 13 miliona evra, što čini 11,2% ukupnih gotovinskih plasmana Banke tokom godine. Ovi krediti klijentima omogućavaju da servisiraju neizmirene obaveze kod Banca Intesa i drugih banaka.

Banca Intesa, u saradnji sa Paraolimpijskim komitetom Srbije, u svojoj ponudi ima **Visa Classic i Visa Electron Paraolimpijske kartice**, prve dobrotvorne platne kartice u zemlji. Ove kartice predstavljaju pravi primer spajanja inovativnosti, povoljnih uslova korišćenja i društveno odgovornog poslovanja, a cilj im je podrška uspostavljanju stabilnog i nezavisnog mehanizma za dugoročnu pomoć sportistima sa invaliditetom i razvoju paraolimpijskog sporta u zemlji. Tokom 2014. godine izdate su 4.264 kartice, što čini 1,47% svih izdatih kartica u toku godine.

Pristupačnost objekata

Prilikom renoviranja ekspozitura, Banca Intesa posvećuje posebnu pažnju pristupačnosti objekata, odnosno njihovom prilagođavanju za pristup osoba sa invaliditetom. Oko 25% ekspozitura u potpunosti je pristupačno, bilo da je reč o objektima sa prilazom u nivou terena bilo onim koji su opremljeni adekvatnim rampama za pešake i invalidska kolica, u skladu sa Pravilnikom o tehničkim standardima pristupačnosti. Pored toga, tradicionalni bankarski koncept rada koji podrazumeva obavljanje svih poslova na šalterima Banca Intesa zamenjuje novim konceptom, koji podrazumeva radna mesta smeštena za stolove čija su visina i dubina pristupa prilagođeni potrebama osoba sa invaliditetom. Ovakvim stolovima opremljeno je 70% ekspozitura.

Banka takođe obezbeđuje **Visa ETC i Maestro ISIC platne kartice** – internacionalne debitne platne kartice koje su namenjene studentima i koje obezbeđuju brojne pogodnosti i popuste. U 2014. izdate su 3.832 kartice, što čini 0,35% debitnih kartica izdatih tokom godine.

Intesa Akademija

U saradnji sa grupacijom Intesa Sanpaolo, Banca Intesa je krajem 2014. godine u beogradskom hotelu „Crowne Plaza“ održala četvrtu po redu poslovnu konferenciju **Intesa Akademija**, posvećenu temi „Makroekonomska kretanja i perspektive u Srbiji i regionu“. Gostujući predavači ovogodišnjeg skupa bili su Đanluka Salseći, direktor Odeljenja za internacionalna ekonomska istraživanja matične Grupacije, i prof. dr Miladin Kovačević, glavni analitičar časopisa Makroekonomske analize i trendovi. Ovu važnu konferenciju otvorila je Slađana Jelić, član Izvršnog odbora i direktor Divizije za poslovanje sa privredom Banke. Konferencija je okupila 40 učesnika, među kojima su bili predstavnici Divizije za poslovanje sa privredom i Divizije za upravljanje finansijama i trezor Banca Intesa, eminentni stručnjaci iz oblasti ekonomije i finansija, kao i važni klijenti Banke. Gospodin Đanluka Salseći u svom izlaganju „Ekonomske perspektive novih evropskih zemalja u okvirima osetljivih scenarija na globalnom tržištu“, između ostalog, osvrnuo se na ekonomske rezultate zemalja Centralne i Istočne Evrope, poredeći ih sa rezultatima koji su ostvareni prethodne godine, kao i rezultatima evrozone.

Zadovoljstvo klijenata

U Banca Intesa se smatra da je jačanje veza sa klijentima kroz stalno i temeljno osluškivanje njihovih potreba, redovno ispitivanje zadovoljstva i efikasno rešavanje prigovora ključno za uspostavljanje čvrstih i trajnih odnosa zasnovanih na poverenju.

U okviru inicijative **Slušamo vas 100%**, zadovoljstvo klijenata se u Banca Intesa meri od 2008. godine po modelu ECSI (European Customer Satisfaction Index), koji obuhvata širok spektar ključnih faktora kao što su imidž, organizacija ekspoziture, odnos sa osobljem, cena i kvalitet, podrška nakon prodaje i rešavanje prigovora. Ovaj model omogućava uporedivost sa drugim bankama na tržištu, kao i sa članicama Intesa Sanpaolo Grupe.

Na osnovu rezultata semestralnih istraživanja predlažu se i sprovode akcije za unapređenje zadovoljstva klijenata. Zaključak istraživanja zadovoljstva klijenata na kraju 2014. godine jeste da je osnova dobrih rezultata pozitivan odnos osoblja prema klijentima. ECSI indeks (indeks zadovoljstva), kao i indeks lojalnosti stabilni su, sa visokom stopom klijenata koji su izjavili da će u narednih 12 meseci ostati klijenti Banca Intesa.

Pored semestralnih istraživanja zadovoljstva klijenata, potrebe i stavovi posebnih segmenata klijenata u vezi sa određenim pitanjima ispituju se i putem drugih metoda, kao što su fokus grupe i dubinski intervjui.

U 2014. nastavljeno je sa proširenjem primene **istema za upravljanje redovima** (Queue Management System – QMS), koji sada pokriva 48 ekspozitura, odnosno 27% cele mreže. Pored toga što pozitivno utiče na zadovoljstvo klijenata, QMS omogućava i dobijanje podataka neophodnih za unapređenje efikasnosti i kvaliteta rada u ekspozituri.

Kako bi izašla u susret potrebama klijenata, Banca Intesa je promenila radno vreme svih svojih ekspozitura u Beogradu, u okviru projekta optimizacije mreže. Kao rezultat, većina aktivnih klijenata sada ima veću dostupnost ekspozitura sa dužim radnim vremenom.

Uviđajući značaj dvosmerne komunikacije, Banka je razvila i efikasne mehanizme za prikupljanje i beleženje povratnih informacija od klijenata. Na sve prigovore upućene Banci putem formalnih žalbenih mehanizama Banka odgovara u zakonskom roku i u skladu sa odlukom Narodne banke Srbije. Svaki klijent može da ostvari i lični kontakt sa zaposlenima u službi, a ukoliko nije zadovoljan dobijenim odgovorom, može se obratiti Narodnoj banci Srbije kao drugostepenom organu, uz mogućnost medijacije. Klijentima su na raspolaganju:

- telefonska linija: +381 11 310 88 88
- elektronska pošta: kontakt@bancaintesa.rs
- faks: +381 11 310 88 55
- lični kontakt, tj. lična predaja pisanog prigovora
- kontakt forma na zvaničnoj internet prezentaciji Banke
- korporativni nalozi Banke na društvenim mrežama (Facebook i Twitter)
- poštanska adresa: Služba za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Bulevar dr Zorana Đinđića 2a, 11070 Novi Beograd

Transparentno oglašavanje

Uspostavljanje odnosa poverenja podrazumeva potpuno razumevanje karakteristika i vrednosti proizvoda, te Banca Intesa nastoji da, pored 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 sve troškove koji padaju na teret korisnika i svi oni se koriste prilikom obračuna efektivne kamatne stope. Banka je transparentna u svojoj cenovnoj politici, koju uvek jasno i vidljivo prikazuje, kao i reprezentativne primere koji sadrže sve podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Kada je reč o ugovorima, Banka nastoji da oni budu formulisani 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.

Bezbednost podataka

Zaštita lica, njihove imovine i dragocenosti, kao i mnoštva podataka i internih organizacionih procesa u Banca Intesa se realizuje 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 njihovim pravima na privatnost i o načinu na koji tretira njihove lične informacije. U smislu definicije bankarske, kao i poslovne tajne, Banca Intesa nije utvrdila nijednu osnovanu žalbu u vezi sa povredom privatnosti klijenata ili eventualnog odavanja, curenja ili krađe informacija o klijentima tokom 2014. godine.

Mobilno bankarstvo

U današnje vreme naprednih tehnologija, e-banking usluge postale su neizostavni deo ponude banaka klijentima, koji sve češće odlazak u banku zamenjuju korišćenjem internet bankarstva i aplikacija za mobilno bankarstvo. Kada je reč o mobilnom bankarstvu, Banca Intesa je 2010. godine prva u Srbiji ponudila ovu uslugu klijentima, a o njenom potencijalu govori i podatak da je u 2014. godini u segmentu fizičkih lica zabeleženo 92% više transakcija putem m-bankinga u odnosu na prethodnu godinu. Kako bi klijenti bili u potpunosti zaštićeni, Banka primenjuje najsavremeniji sistem zaštite transakcija. Svaki mobilni telefon jedinstven je po parametrima koje sistem prepoznaje, pa nije moguće da se neki drugi telefon predstavi kao telefon koji je registrovan za obavljanje transakcija. Takođe, aplikaciju koju korisnik dobije od Banke nije moguće prenositi s jednog telefona na drugi, što predstavlja dodatno obezbeđenje.

Zaposleni

Banca Intesa čvrsto veruje da je motivišuće radno okruženje u kojem se neguje otvorena komunikacija neophodan preduslov za ostvarenje strateških ciljeva i održivost rezultata svake kompanije. Poslovni plan u Banci i Grupaciji ima jasnu strategiju koja se zasniva na osnaživanju zaposlenih, razvoju znanja, motivacije i osećanja pripadnosti. Banka ohrabruje izražavanje ideja i individualnosti, istovremeno negujući kulturu otvorenog dijaloga i timskog rada, baziranih na zajedničkim vrednostima.

Odgovorno pristupajući razvoju željenog radnog okruženja, uz oslušivanje potreba zaposlenih, Banka je kao svoj prioritet izdvojila angažovanje u sledećim ključnim oblastima:

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

Jednake mogućnosti

U skladu sa Etičkim kodeksom, procedure za zapošljavanje i upravljanje kadrovima u Banca Intesa zasnivaju se na principima objektivnosti i doslednom ponašanju, sprečavajući protekcionizam, zlostavljanje ili diskriminaciju na osnovu pola, etničkog porekla, religije, političkih uverenja, jezika, starosti, invaliditeta ili pripadnosti sindikatu. Svi zaposleni Banke obuhvaćeni su Kolektivnim ugovorom, bez obzira na to da li su članovi sindikata.

U strukturi zaposlenih Banca Intesa preovlađuju žene: od ukupno 3.025 osoba, koliko je bilo zaposleno u Banci na kraju 2014. godine, one čine 70,48%. Žene takođe čine većinu (60%) u najvišem upravljačkom telu Banke – Izvršnom odboru.

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA KATEGORIJI I POLU																			
		2012.						2013.						2014.					
		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
		26	20	167	264	722	1.935	23	16	166	261	698	1.875	20	15	160	252	713	1.865
Ukupno		46		431		2.657		39		427		2.573		35		412		2.578	

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA LOKALITETIMA POSLOVANJA	2012.		2013.		2014.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Beograd*	459	963	464	969	481	986
Ostali lokaliteti**	456	1.256	423	1.183	412	1.146
Ukupno	915	2.219	887	2.152	893	2.132

* 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 su zaposleni u Centrali Banke locirane u Novom Sadu, kao i svi zaposleni u ekspoziturama u svim gradovima u Srbiji u kojima Banka posluje (što obuhvata sve ekspoziture u preostala tri regionalna centra: RC Novi Sad, RC Kragujevac, RC Niš). Ovakvo tumačenje ostalih lokaliteta odnosi se na ceo izveštaj.

*** Banka ne zapošljava stalna treća lica.

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPU UGOVORA O RADU	2012.		2013.		2014.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Na određeno	29	56	31	40	49	79
Na neodređeno	886	2.163	856	2.112	844	2.053
Ukupno	915	2.219	887	2.512	893	2.132

TIP UGOVORA O RADU PREMA LOKALITETIMA	2012.		2013.		2014.	
	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno
Beograd	12	1.410	39	1.394	94	1.373
Ostali lokaliteti	73	1.639	32	1.574	34	1.524
Ukupno	85	3.049	71	2.968	128	2.897

Prema tipu zaposlenja, u Banci nema zaposlenih sa skraćenim radnim vremenom, odnosno svi zaposleni su angažovani na puno radno vreme.

U periodu kada je nezaposlenost jedan od najprisutnijih globalnih problema, Banka nastoji da stopu fluktuacije zaposlenih održi na stabilnom nivou. Očuvanje radnih mesta takođe je i među prioritetima Grupacije Intesa Sanpaolo.

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	2012.		2013.		2014.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Novozaposleni	60	74	60	60	67	87
Ukupno novozaposlenih	134		120		154	
Napustili Banku	63	137	88	127	61	107
<30	8	26	10	14	8	11
30–50	35	51	55	71	41	66
>50	20	60	23	42	12	30
Ukupno napustilo banku	200		215		168	
Stopa fluktuacije	6,38%		7,07%		5,55%	

Za vođenje evidencije o zaposlenima Banca Intesa koristi internu kadrovsku aplikaciju, u kojoj zaposleni mogu sami, ukoliko to žele, da unose i ažuriraju lične podatke.

Svim zaposlenima u Banci zagantovane su jednake mogućnosti za profesionalni razvoj, usavršavanje i napredovanje.

	2012.		2013.		2014.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Rodna struktura zaposlenih	29,20%	70,80%	29,19%	70,81%	29,52%	70,48%
Rodna struktura zaposlenih u menadžmentu	56,52%	43,48%	58,97%	41,03%	57,14%	42,86%

	2012.			2013.			2014.		
	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	9,76%	75,47%	14,77%	7,77%	77,23%	15%	9,42%	74,88%	15,70%
Starosna struktura zaposlenih u menadžmentu	/	84,78%	15,22%	/	66,67%	33,33%	/	80%	20%

Procena i nagrađivanje zaposlenih temelje se na principima objektivnosti i transparentnosti, uz vrednovanje njihovih zasluga i uvažavanje potencijala i različitosti. Posebna pažnja posvećuje se izradi individualnih planova razvoja, u saradnji sa zaposlenima. U 2014. godini 94,87% zaposlenih prošlo je kroz procenu radnog učinka, čime je u ovom aspektu razvoja zaposlenih održan kontinuitet u odnosu na prethodne 2013. (93,45%) i 2012. godinu (94,64%).

Pravo na porodijsko odsustvo, u skladu sa važećom zakonskom regulativom, imaju svi zaposleni Banca Intesa. Kao odgovoran poslodavac, Banka svim zaposlenima koji ovo pravo iskoriste garantuje siguran povratak na radno mesto.

	2012.	2013.	2014.
Ukupan broj zaposlenih koji su iskoristili pravo na porodijsko odsustvo	287	270	168
Stopa povratka na posao po isteku porodijskog odsustva	99,65%	99,26%	96,4%
Stopa zadržavanja na radnom mestu 12 meseci po povratku na posao	96,17%	95,47%	98%

Razvoj ljudskih resursa

Banca Intesa vidi razvoj svih ljudi koji čine tim kao osnovni preduslov za održavanje vodeće pozicije na tržištu. Znanje naših zaposlenih predstavlja najznačajniji kapital kojim raspolažemo, i stoga smo fokusirani na razvoj i uvećavanje njihove ekspertize, talenata i veština. Dobri uslovi za profesionalni i lični razvoj doprinose stvaranju podsticajnog radnog ambijenta, u kojem zaposleni kontinuirano rade na sebi, povećavaju svoje mogućnosti da postignu rezultate koje žele, podržavaju jedni druge i razmišljaju u širem kontekstu poslovanja.

U Banci su zastupljene različite forme učenja – interne obuke, seminari, radionice, e-learning materijali. Tokom 2014. godine ukupno je realizovano preko 70.000 sati obuke za zaposlene. Pored toga, Banka zaposlenima omogućava finansijsku podršku za eksternu obuku i obrazovanje, kao i studentske boravke sa zagarantovanim povratkom na radno mesto.

	2012.		2013.		2014.	
	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
Prosečan broj sati obuke godišnje prema polu	17,56	14,31	29,79	30,12	24,71	23,05

	2012.			2013.			2014.		
	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
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	15,65	25,58	13,58	15,85	42,96	28,1	18,21	19,77	24,22

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

Pored pristupa razvoju zaposlenih koji je baziran na mapiranju potreba i nedostajućih znanja, Banca Intesa je u 2014. godini pokrenula novu formu obuke pod nazivom **Mreža znanja**. Ova forma obuke zasnovana je na principu povezivanja zaposlenih koji su najstručniji u svojim domenima rada i predstavlja model tzv. projektno orijentisanog učenja. Mreža znanja odvija se u četiri ciklusa, koji imaju zajedničke ciljeve: mobilizaciju ideja, razvoj najboljih i unapređenje procesa. Projekat je započet radionicama „Intesa zna“, koje se bave generisanjem što većeg broja kvalitetnih ideja i rešenja za poboljšanje poslovnih procesa. Učesnici su bili zaposleni iz Odeljenja i Sektora centrale za koje se smatra da imaju bolji pregled i uvid u procese, pa su samim tim i u mogućnosti da na kvalitetan način sagledaju i daju predlog za poboljšanja. Na ovaj način zaposleni dobijaju priliku da predlože inovacije, rešenja koja nekad i nisu u njihovoj uskoj delatnosti i povežu se sa ostalim delovima banke. Na osnovu dobijenih ideja već su implementirani ili započeti projekti koji će poboljšati rad Banke. Drugi krug u umrežavanju znanja činiće radionice pod nazivom „Najstručniji za sve“. Učesnici će biti zaposleni na nemanadžerskim pozicijama iz mreže Banke, predloženi od strane svojih menadžera. Treći ciklus ove inicijative činiće edukacija pod nazivom „Povezivanje najstručnijih“. Na osnovu rezultata i dodatnih predloga regionalnih direktora biraće se zaposleni sa pozicija direktora za poslovanje sa fizičkim licima i malim biznisom, kao i direktora ekspozitura koji će pohađati eksterne treninge za koje je prepoznata potreba. Da bi ovi seminari bili što produktivniji, predviđeno je da se u određene blokove uključe i pojedini zaposleni na menadžerskim pozicijama, jer je interakcija mreže i centrale Banke ključna za implementaciju naučenog. Da bi se ceo proces deljenja i umrežavanja znanja zaokružio, uz podršku Sektora za ljudske resurse, kao i određenih sektora centrale, organizovaće se regionalne mikroradionice „Intesa znanje“ sa temama od značaja za banku i u njima će ključnu mentorsku i motivacionu ulogu imati baš zaposleni iz prethodna tri ciklusa.

Od 2006. godine Intesa Sanpaolo sprovodi ekskluzivni trening program **Business Innovation**, čiji je cilj kreiranje nove generacije zaposlenih koji će biti promotori inovacija i inovativnog modela ponašanja. Od 2014. program je proširen i na sve zaposlene u okviru Grupe Intesa Sanpaolo, a priliku da u njemu učestvuje imao je i predstavnik Banca Intesa Beograd. S obzirom na to da prihvatanje i primena inovacija jesu najveći izazovi današnjice za vodeće ekonomije i kompanije u celom svetu, fokus programa u 2014. godini bio je na razumevanju inovacija u različitim delatnostima i kulturama preko saradnje i razmene iskustva sa centrima izvrsnosti na međunarodnom nivou. Na ovaj način je polaznicima omogućeno da svoja iskustva obogate ne samo sa profesionalnog već i sa kulturološkog aspekta. Program traje 10 meseci i obuhvata intenzivne praktične treninge koji su održani u Milanu i Torinu, četvorodnevni program posete centrima izvrsnosti u Londonu, kao i grupni rad na razvoju ideja za usvajanje inovativne prakse u poslovanju Grupe Intesa Sanpaolo. Završetak programa planiran je za mart 2015. godine, kada će pet najboljih ideja biti izabrano za dalju implementaciju.

CSR Drops

Grupacija Intesa Sanpaolo u 2014. razvila je novi *e-learning* kurs pod nazivom CSR Drops, sa ciljem da strateško opredeljenje ka društvenoj odgovornosti koje dele sve banke članice približi što većem broju zaposlenih. Kroz primere iz svakodnevnog poslovanja koji se odnose na dobru praksu u oblastima kao što su pozitivan uticaj na životnu sredinu i reagovanje na potrebe društvene zajednice, zaposleni su imali priliku da preko obuke nauče više o vrednostima i strateškim pravcima Grupe, kao i da steknu uvid u povezanost njihovog radnog mesta sa celokupnom strategijom društvene odgovornosti Banke. Krajem 2014. godine za zaposlene Banca Intesa u Srbiji organizovan je CSR kviz baziran na ovoj obuci, a najuspešnijim učesnicima iz Banke dodeljene su odgovarajuće nagrade – bicikl i solarni punjači za mobilne telefone.

Radi pružanja kvalitetnije usluge klijentima, održani su treninzi za blagajnike o efektivnoj poslovnoj komunikaciji i važnosti prodaje u poslovnoj strategiji Banke, kao i o pristupu prodaji usluga i proizvoda. Posebna pažnja posvećena je profesionalnom razvoju *relationship* menadžera za *Affluent* klijente, kako bi se unapredile njihove savetodavne veštine i znanja koja su neophodna za pružanje visokokvalitetne usluge ovom segmentu klijenata.

Zadovoljstvo zaposlenih

U poslovnom planu Grupacije Intesa Sanpaolo, kao i u Banca Intesa Beograd, zadovoljstvo zaposlenih je jedna od ključnih tema, kojoj se kontinuirano posvećuje pažnja kroz inicijative koje uključuju pristup beneficijama, otvorenu komunikaciju i podršku pri uspostavljanju ravnoteže između poslovnih i privatnih obaveza.

Pored prava koja su zaposlenima zagantovana zakonom – prava na zdravstvenu zaštitu, porodijskog odsustva, otpremnine pri odlasku u penziju i naknade po osnovu invalidnosti – Banka svojim zaposlenima obezbeđuje i regres, topli obrok, kao i finansiranje prevoza. 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 pažljivo planira penzionisanje zaposlenih koji su na kraju svog radnog veka i isplaćuje im otpremninu uzimajući pritom u obzir starost i godine službe.

Postupak za žalbe zaposlenih utvrđen je internim dokumentima Banke, koji su zaposlenima dostupni na službenom portalu. Putem ovog mehanizma u 2014. nije evidentiran nijedan slučaj mobinga ili druge povrede ljudskih prava. Svaka žalba zaposlenih podrobno se razmatra, a zaposlenima se blagovremeno dostavljaju detaljne povratne informacije.

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih

U 2014. godini je već šestu godinu zaredom sprovedeno ispitivanje zadovoljstva zaposlenih putem anonimnih upitnika. Analiza rezultata istraživanja pokazala je da procenat zadovoljstva poslom iznosi 76%. Pored toga, 87% zaposlenih izjavilo je da deli korporativne vrednosti i kulturu Banke, a 84% zaposlenih je ponosno što može drugima da kaže da radi u Banca Intesa. Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih sprovodi se na godišnjem nivou u svim bankama članicama Intesa Sanpaolo Grupe.

Majske poplave – reagovanje u vanrednoj situaciji

Poplavna katastrofa koja je zadesila Srbiju sredinom maja 2014. primorala je veliki broj građana da napusti svoje domove, a među njima su se našli i zaposleni iz Banke. Reagujući na vanrednu situaciju, Banka je zaposlenima čiji su domovi u Obrenovcu, Ubu i Paraćinu uništeni odmah uputila tri miliona dinara na ime prve pomoći. U narednim mesecima ovim zaposlenima je na osnovu zvaničnog izveštaja o proceni štete upućeno još 4,25 miliona dinara novčane pomoći, od čega su 1,52 miliona dinara donirali zaposleni Banke uplatama na specijalni namenski račun.

Grupacija Intesa Sanpaolo takođe se još jednom pokazala kao podrška kada je to najvažnije – krajem 2014. godine uplaćena su sredstva u iznosu od 22.500 evra namenjena obnavljanju domova, kupovini nameštaja i kućnih aparata ili plaćanju privremenog smeštaja za porodice zaposlenih koje su pretrpele najveću štetu u poplavama.

Intesa od srca

Od 2013. godine u Banci je aktivan program korporativnog volontiranja „**Intesa od srca**“, čiji je cilj da omogući zaposlenima Banke da doniraju svoje vreme, talenat i znanje zajednici u kojoj posluju i čiji su deo. U 2014. godini volonteri Banke učestvovali su u velikoj volonterskoj akciji „Naš Beograd“, koju tradicionalno svake godine

organizuju Forum za odgovorno poslovanje i Smart kolektiv. Ovogodišnja akcija bila je posvećena pružanju pomoći stanovnicima Obrenovca, opštini koja je u majskim poplavama pretrpela velika oštećenja. U akciji su učestvovala dva tima Banke sa više od 30 volontera, koji su uredili igralište i ofarbali ogradu vrtića „Nevena“, ali i pomogli obrenovačkoj porodici Gusić da pripremi svoju oštećenu kuću za predstojeće građevinske radove.

VIRTUS nagrada

U januaru 2014. godine Banca Intesa nagrađena je priznanjem za korporativnu filantropiju VIRTUS, u kategoriji za volontiranje zaposlenih. Ovu nagradu dodeljuje fondacija Trag uz podršku Balkanskog fonda za demokratiju, Tima za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije (SIPRU) i Evropske unije. Banka je nagrađena za sistemski pristup razvoju i promociji volonterstva među zaposlenima, kao i za niz volonterskih projekata i inicijativa koje je sproveda u periodu od septembra 2012. do kraja oktobra 2013. godine, a koji su bili usmereni na pružanje pomoći starijim licima, deci bez roditeljskog staranja, mališanima sa smetnjama u razvoju i deci ulice, ali i ugroženim eko-sistemima i zapuštenim javnim prostorima. Osim vremena i energije, zaposleni Banke su u volonterskim akcijama donirali i svoje znanje u cilju finansijske edukacije građana.

VIRTUS nagrada, ustanovljena 2007. godine, prva je i najznačajnija nagrada za korporativnu filantropiju u Srbiji koja promoviše društveno odgovorno poslovanje kao sastavni deo održivog razvoja kompanija.

Interna komunikacija

U svim bankama članicama Intesa Sanpaolo Grupacije dostupan je **WEB TV**, moderan, jednostavan i lako pristupačan kanal putem kojeg imamo mogućnost da vidimo šta se dešava u Grupi i u našoj banci. Ovaj projekat razvijen je sa ciljem jačanja osećaja pripadnosti Grupi, a podrazumeva pristup video-sadržaju na lokalnim jezicima svih banaka članica divizije. U pitanju je nov kanal komunikacije, nastao kao rezultat višegodišnjeg istraživanja i praćenja tendencija u primeni najsavremenijih komunikacijskih rešenja. Pristup WEB TV-u omogućen je klikom na baner smešten na naslovnoj strani internog portala.

U drugoj polovini 2014. pokrenuta je kampanja **IntesaTim** sa ciljem jačanja korporativnih vrednosti, horizontalne komunikacije, timskog duha i osećaja pripadnosti. Kampanja podrazumeva niz aktivnosti koje doprinose boljem međusobnom upoznavanju zaposlenih iz različitih organizacionih jedinica, kao što su posete menadžera ekspoziturama sa zadatkom da pomognu zaposlenima u obavljanju svakodnevnih poslova, a potom i da budu njihova podrška tokom narednih godinu dana. Kampanja IntesaTim biće nastavljena i u 2015. godini.

Sportske aktivnosti

Radi upoznavanja zaposlenih iz drugih banaka članica Grupe Intesa Sanpaolo, unapređenja komunikacije i jačanja timskog duha, Grupa tradicionalno organizuje sportske događaje za zaposlene. Tokom 2014. godine zaposleni Banke ostvarili su zapažene uspehe na takmičenjima na kojima redovno učestvuju, poput **ISBD Maratona**, koji je u aprilu održan u slovenačkim gradovima Kopru, Izoli i Piranu, i u kojem su učestvovali predstavnici svih banaka članica Grupe.

U septembru je u Temišvaru održana trodnevna **ISBD Olimpijada**, u kojoj je učestvovalo čak 300 zaposlenih iz devet banaka članica Intesa Sanpaolo Grupe. Odbojkašice, košarkaši i fudbaleri zaposleni u Banci pokazali su izuzetnu spremnost, veliki timski i takmičarski duh.

Pored sportskih aktivnosti za zaposlene, posebna pažnja posvećena je organizaciji događaja za decu zaposlenih u Banci. Osmu godinu zaredom Banka je omogućila deci svojih zaposlenih da učestvuju u besplatnoj školi fudbala **Milan Junior kamp**, koja je organizovana u Beogradu. Ukupno 150 talentovanih mališana uzrasta od 8 do 14 godina, od kojih su 42 deca zaposlenih, imalo je priliku da pohađa različite vrste treninga sa trenerima trofejnog fudbalskog kluba A. C. Milan.

Dečje odmaralište Folonika

Već 10 godina deca zaposlenih u Banci imaju mogućnost da provedu letovanje u malom mestu Folonika u Toskani, zajedno sa vršnjacima iz drugih zemalja. U avgustu 2014. u Foloniku je otišla grupa od 56 dece, koja su uživala u dnevnim aktivnostima – različitim sportskim igrama, kupanju u moru ili bazenu, košarci, odbojci, mini-golfu, stonom tenisu, rukometu i hokeju. Pored sportskih aktivnosti, boravak u Folonici za mališane je predstavljao i dragocenu priliku za upoznavanje sa vršnjacima iz drugih kultura i razvijanje samostalnosti.

U mestu Duna Verde Kaorle u Veneciji od 13. do 15. juna održan je mali sportski turnir za decu zaposlenih pod nazivom **Special Day Junior**. Događaj je obuhvatio niz individualnih i timskih sportskih igara, kao i mini-turnire u fudbalu za dečake i odbojci za devojčice. Ovaj turnir nije predstavljao klasično sportsko takmičenje, budući da je održan u čast Pjerđorda Braija, zaposlenog u banci u Italiji koji je u aprilu tragično nastradao u saobraćajnoj nesreći. Iz Srbije je na put, u pratnji šestoro zaposlenih, krenulo 40 dečaka i devojčica, koji su za vreme ovog dvodnevnog sportskog događaja učestvovali u različitim sportskim aktivnostima, dok je fudbalski tim Banca Intesa Beograd odneo i pobedu u svojoj kategoriji.

Zajednica

U skladu sa svojom vodećom pozicijom na tržištu, Banca Intesa nastoji da aktivno doprinese rešavanju najakutnijih društvenih problema, konstantno prateći potrebe zajednice u kojoj posluje. Podrška Banke usmerena je, pre svega, na sledeće oblasti:

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

Pored ovih oblasti koje su nekoliko godina unazad u fokusu Banke, na inicijative realizovane u 2014. snažno je uticala vanredna situacija izazvana razornim poplavama koje su pogodile Srbiju, te je prioritet bila podrška sanaciji područja koja su pretrpela štetu, kao i pomoć građanima iz ugroženih krajeva, a za te svrhe Banka je izdvojila ukupno 28,8 miliona dinara.

Odmah po proglašenju vanredne situacije, Banca Intesa je uputila novčanu donaciju u vrednosti od šest miliona dinara na namenski račun Vlade Republike Srbije, a građanima koji su bili prinuđeni da napuste svoje domove donirala 50.000 litara flaširane vode i četiri tone hrane u vrednosti od pet miliona dinara. Takođe, Banka je sve uplate na namenske humanitarne račune, otvorene radi prikupljanja pomoći za sanaciju posledica poplava, oslobodila provizije, a svim klijentima iz opština pogođenih poplavama, bilo da je reč o fizičkim bilo o pravnim licima, ponudila set finansijskih olakšica kako bi im omogućila da se u momentu kada je to najznačajnije fokusiraju na rešavanje egzistencijalnih pitanja. Posebni programi pomoći realizovani su za zaposlene Banca Intesa.

Veliki napor uložen je i kako bi se u opštinama u kojima je na snazi bila vanredna situacija omogućio rad ekspozitura ili bar bankomata, kako bi građani imali pristup svojim finansijskim sredstvima u tom delikatnom trenutku.

U cilju pomoći postradalima, Banca Intesa je zajedno sa kompanijom MasterCard 1. jula 2014. pokrenula jednomesečnu humanitarnu kampanju pod sloganom „Budite deo dobrog dela“. U okviru ove kampanje za svako plaćanje Banca Intesa MasterCard ili Maestro platnim karticama na POS terminalima u zemlji i u inostranstvu, bez obzira na iznos, Banka i MasterCard odvajale su 10 dinara po transakciji za pomoć porodicama ugroženim poplavama. Na taj način prikupljeno je 10,55 miliona dinara, koji su donirani na namenski račun Vlade Srbije za obnovu porodičnih kuća u Kladovu oštećenih u poplavama.

Priznanja za ulaganje u zajednicu

U 2014. godini Banca Intesa je, već treću godinu zaredom, dobila nagradu **Planeta Biznis** za banku koja je uložila najviše sredstava u razvoj društva i lokalne zajednice. Donirana sredstva su u najvećoj meri upotrebljena za pružanje pomoći građanima ugroženim u poplavama i sanaciju štete u opštinama širom Srbije, ali i za rad socijalnih i zdravstvenih ustanova, podršku realizaciji brojnih kulturnih projekata i inicijativa, razvoj umetnosti, promociju sporta, obrazovanja i naučnoistraživačkog rada. Nagradu Planeta Biznis dodeljuju ekonomski časopisi Ekonometar i Magazin Biznis.

Takođe, Banka je po drugi put dobila priznanje **Moj izbor** za društvenu odgovornost u kategoriji ulaganja u humanitarne projekte, ovoga puta za ulaganje u obnovu područja ugroženih poplavama. Priznanje Moj izbor dodeljuje udruženje Moja Srbija pod pokroviteljstvom Grada Beograda i uz podršku Kancelarije potpredsednika Narodne skupštine Republike Srbije i Privredne komore Beograda.

Očuvanje nasleđa i promocija kulture

Bazirajući svoje društveno delovanje na podršci umetnosti i kulturi kao strateškoj odrednici svoje korporativne odgovornosti, Banca Intesa je 2014. godine, u saradnji sa Narodnim muzejom u Beogradu i British Councilom, omogućila održavanje izložbe grafika i skulptura Henrija Mura, jednog od najistaknutijih britanskih umetnika 20. veka, čiji su radovi nakon 60 godina ponovo predstavljeni ljubiteljima umetnosti i široj javnosti u Srbiji. Izložba pod nazivom „**Henri Mur – grafičar**“ bila je postavljena u Narodnom muzeju u Beogradu tokom septembra i oktobra,

a u Muzeju Vojvodine u Novom Sadu tokom novembra 2014. godine. Ova putujuća izložba, koja je gostovala i u nekoliko zemalja u regionu, predstavlja presek rada Henrija Mura u periodu od 1934. do 1983. godine i uključuje 80 grafika, pet modela skulptura i jedan radni model, kao i set fotografija samog umetnika i njegovog stvaralačkog procesa. Izložbu u Beogradu otvorio je ministar kulture i informisanja uz prisustvo velikog broja visokih zvaniča. Podrškom izložbi, koja na celovit način predstavlja opus ovog izuzetnog umetnika, Banka je još jednom potvrdila svoju dugoročnu posvećenost ulaganju u razvoj umetnosti, promociju univerzalnih umetničkih vrednosti i kulturnu razmenu.

U skladu sa svojim opredeljenjem da pruža podršku očuvanju kulturno-istorijskog nasleđa Srbije, Banka Intesa je, kao članica **Društva za izgradnju Hrama Svetog Save u Beogradu**, donirala sredstva za završetak građevinskih radova na hramu kako bi doprinela da se obave radovi predviđeni za 2014. godinu. Sa istim ciljem Banka je nastavila i podršku **manastiru Studenica** doniranjem sredstava za saniranje oštećenja nastalih usled padavina. Manastir Studenica je jedan od najvećih i najznačajnijih srpskih pravoslavnih manastira, izgrađen u 12. veku i poznat po svojoj kolekciji vizantijskih fresaka iz 13. i 14. veka. Manastir je proglašen za spomenik kulture od izuzetnog značaja Republike Srbije i nalazi se na UNESCO-voj listi svetske baštine.

Kao članica grupacije Intesa Sanpaolo, Banca Intesa takođe podržava i promociju italijanskog kulturnog nasleđa u Srbiji. U 2014. godini Banka je podržala **Italijanski institut za kulturu** u organizaciji izložbe italijanskog umetnika Đovanija Batiste Tijepola u Narodnom pozorištu u Beogradu.

Socijalna inkluzija

Podrška osetljivim socijalnim grupama, povećanje njihove vidljivosti i uključivanje u društvene tokove važan su aspekt podrške koju Banca Intesa pruža najširoj zajednici. Pored razvijanja specijalnih proizvoda koji odgovaraju na specifične potrebe ovih grupa, Banka direktno pomaže brojna udruženja i inicijative. U okviru tradicionalnog projekta volontiranja **Zapakuj poklon, izmami osmeh** zaposleni Banca Intesa su šestu godinu zaredom pripremili novogodišnje paketiće za decu sa smetnjama u razvoju i mališane bez roditeljskog staranja kako bi im ulepšali novogodišnje praznike. Više od 1.000 poklona podeljeno je u sedam škola i jednom vrtiću, a u ovu akciju uloženo je više od 3.000 volonterskih sati zaposlenih. U istom cilju Banka je u 2014. godini, pored vaučera za novogodišnje poklone za decu zaposlenih, obezbedila i dodatne vaučere za decu bez roditeljskog staranja, štice Centra za zaštitu dece i omladine.

Promovišući koncept aktivnog starenja, Banca Intesa je 2013. pokrenula projekat Senior Love, koji je završen početkom 2014. izborom najlepših ljubavnih priča naših starijih sugrađana. Konkurs za najlepše priče bio je otvoren za sve građane starije od 55 godina i realizovan je u saradnji sa časopisom Blic Žena, koji je u svakom broju objavljivao po jednu priču po izboru redakcije. Autori najlepših priča po oceni stručnog žirija i publike nagrađeni su putovanjima u Veronu, Terme Laško i na Zlatibor.

U 2014. Banka je podržala udruženje **Autizam – pravo na život** u implementaciji projekta čiji je cilj podizanje svesti javnosti o pravima i potrebama dece sa autizmom. Projekat je bio usmeren i na socijalnu inkluziju dece sa autizmom, jačanje njihovih potencijala i unapređenje kvaliteta života, a među sprovedenim aktivnostima su izrada edukativnog veb-sajta, organizacija radionica, sportskih i muzičkih događaja za decu sa autizmom.

Banka je u 2014. godini nastavila i tradicionalnu saradnju sa **magazinom Liceulice** i u dva navrata organizovala prodaju ovog časopisa u svojim poslovnim zgradama u Beogradu. Liceulice prodaju beskućnici, mladi sa ulice i pripadnici marginalizovanih grupa, koji na taj način dobijaju priliku da ostvare prihod i u većoj meri se integrišu u društvo. Polovina prihoda ostvarenih od prodaje predstavlja zaradu prodavaca, dok se preostali deo sredstava upotrebljava za pripremu narednih brojeva magazina, ali i organizovanje različitih edukativnih i socijalnih programa.

Pored doniranja novčanih sredstava, Banca Intesa je tokom 2014. godine donirala 252 korišćena računara i 29 štampača različitim obrazovnim, zdravstvenim i socijalnim institucijama i organizacijama sa ciljem da doprinese unapređenju njihovog svakodnevnog rada.

Online donacije

U skladu sa svojim opredeljenjem da društvenu odgovornost integriše u sve segmente poslovanja, Banca Intesa je prva banka na domaćem tržištu koja je omogućila prihvatanje i procesuiranje donacija putem interneta. Na taj način svi građani imaju mogućnost da brzo i lako doniraju novčana sredstva neprofitnim organizacijama i fondacijama sa kojima je Banka uspostavila saradnju, a među kojima su UNICEF, humanitarna organizacija Naša Srbija, Fondacija Divac, Trag fondacija, humanitarna fondacija Novi Beograd, Fondacija B92, Fondacija Nasleđe otaca i Univerzitetska dečja bolnica u Tiršovoj. Donacije se prihvataju putem internet stranica organizacija, a mogu se uplatiti iz Srbije i inostranstva.

Podrška mladim talentima

Kada je reč o ulaganju u razvoj mladih, Banca Intesa fokusira se na podršku obrazovanju i promovisanje talenata, težeći da im pored novčanih resursa na raspolaganje stavi i stručnost, znanje i vreme svojih zaposlenih.

U februaru 2014. pokrenut je treći ciklus studentskog konkursa **Dokaži se 100%!**, takmičenja u izradi projekata iz oblasti upravljanja zadovoljstvom klijenata. Konkurs realizovan u saradnji sa matičnom grupacijom Intesa Sanpaolo omogućava studentima da iskažu svoju kreativnost i primene stečeno teorijsko znanje u realnim poslovnim okolnostima i pritom osvoje vredne nagrade. Pravo učešća na ovogodišnjem konkursu imali su studenti završnih godina osnovnih studija svih državnih i privatnih fakulteta u Srbiji, kao i studenti master i doktorskih studija društveno-humanističkih, prirodno-matematičkih i tehničko-tehnoloških nauka sa minimalnom prosečnom ocenom 8,5 koji su u trenutku apliciranja imali do 26 godina. Kao i prethodnih godina, pristigao je veliki broj prijava, a Služba za selekciju i regrutaciju ljudskih resursa u saradnji sa Službom za upravljanje zadovoljstvom klijenata Banke odabrala je 12 studenata, koji su podeljeni u šest takmičarskih timova. Svakom timu dodeljen je mentor kako bi im svojim iskustvom i savetima pomogao pri izradi rešenja za zadatak iz oblasti unapređenja zadovoljstva klijenata. Stručna komisija, koju su činili predstavnici Banca Intesa, grupacije Intesa Sanpaolo i akademskih ustanova, za najbolji rad proglasila je projekat studenata Ekonomskog fakulteta u Subotici Univerziteta u Novom Sadu, čija je tema bila izrada kreditne kartice koja korisnicima pruža posebne pogodnosti prilikom plaćanja proizvoda i usluga koje imaju veze sa zdravim životom. Pobednici konkursa nagrađeni su stipendijom u vrednosti od 1.000 evra po članu tima i plaćenim tromesečnim usavršavanjem u Banca Intesa, a takođe su predstavljali Srbiju na internacionalnom takmičenju timova banaka Divizije međunarodnih banaka članica Grupacije održanom u Italiji.

Pored toga, zaposleni Banke učestvovali su u više edukativnih projekata kao individualni volonteri. U **Istraživačkoj stanici Petnica** nadomak Valjeva u maju 2014. godine prvi put je organizovan seminar na temu ekonomije i finansija namenjen darovitim srednjoškolcima iz cele Srbije, a kao predavači učestvovali su i zaposleni Banca Intesa. Predavanja zaposlenih Banke bila su posvećena instrumentima monetarne politike koje koriste centralne institucije prilikom upravljanja monetarnim agregatima i njihovom uticaju na makroekonomski sistem, kao i o celoživotnom učenju. Takođe, kao članica Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija i njegove Radne grupe za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama, Banca Intesa je i 2014. godine učestvovala u programu finansijske edukacije u saradnji sa sedam srednjih ekonomskih škola u šest gradova u Srbiji u kojima postoji obrazovni profil bankarski službenik, a u sklopu toga zaposleni Banke održao je predavanje na temu faktoringa u Ekonomskoj školi u Nišu.

Predstavnici Banke bili su učesnici i dvodnevne **OpenIT konferencije**, koja je održana u oktobru 2014. u Beogradu, uz podršku studentske organizacije AIESEC sa Fakulteta organizacionih nauka. Oko 100 studenata završnih godina Univerziteta u Beogradu na konferenciji je imalo prilike da se upozna sa osnovnim temama iz oblasti tehnologije, sa fokusom na važnost preduzetništva za razvoj društva. Banku, koja je bila i zlatni sponzor ovog događaja, predstavljali su zaposleni u Sektoru za informacione i komunikacione tehnologije, Diviziji za poslovanje sa fizičkim licima i malim biznisom i Sektoru za ljudske resurse i organizaciju, koji su na predavanjima i panel-diskusiji sa studentima podelili svoja iskustva.

Dobavljači

Indirektni uticaji koje kompanije ostvaruju na društvo i životnu sredinu preko svog lanca nabavke iz godine u godinu dobijaju sve veći značaj u praksi društveno odgovornog poslovanja. Posvećena promovisanju poštovanja radnih i ljudskih prava, kao i zaštiti prirodnih resursa u svim sredinama u kojima posluje, Banca Intesa prepoznaje važnost koju kvalitetni odnosi sa dobavljačima i odgovorno upravljanje lancem nabavke imaju u ovom kontekstu. Pristup Banke utemeljen je u usvojenim internim dokumentima: Politici nabavke, proceduri Postupak nabavke robe i usluga i Etičkom kodeksu, koji regulišu saradnju sa dobavljačima u svim ključnim aspektima, uključujući i one vezane za društvenu odgovornost:

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

Transparentnost i jednakost u izboru dobavljača

Kao veliki ugovarač, Banka ima značajan uticaj na održivost lokalne ekonomije, kao i na stabilnost preduzeća koja čine njen lanac nabavke. Tokom 2014. godine Banka je saradivala sa 277 dobavljača, a na troškove nabavke usmereno je ukupno 29.290.000 EUR bez PDV-a.

Banca Intesa Beograd garantuje jednakost svim dobavljačima, uzimajući u obzir kompatibilnost njihovih kapaciteta sa veličinom i potrebama Banke. Polazeći od principa transparentnosti i jednakosti, kriterijumi za izbor dobavljača u procesu selekcije 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, usklađenost poslovanja ponuđača sa načelima društvene odgovornosti, postojanje i nivo saradnje sa Bankom i/ili članicama ISP Grupe i drugi posebni uslovi u zavisnosti od vrste nabavke. Služba za nabavke i organizacioni deo nadležan za datu nabavku u obavezi su da usaglase kriterijume za ocenjivanje ponuda pre samog pozivanja ponuđača za dostavljanje ponuda i da pristigle ponude ocene primenjujući metode kvalitativne i kvantitativne analize.

Tokom 2012. godine razvijen je proces centralizacije nabavke na nivou Grupe Intesa Sanpaolo sa ciljem postupnog uvođenja jedinstvenih standarda, procesa i informaciono-tehnoloških alata za nabavke u svim bankama članicama Grupacije. Projekat centralizacije podrazumeva da se sve vrste nabavke sprovode sa jednog mesta – kroz lokalnu Službu nabavke, što znači da će organizacioni delovi zaduženi za nabavku i drugi delovi Banke ovu aktivnost sprovesti zajedno, osim ukoliko se nabavka ne definiše kao nezavisna kategorija. Centralizacija će omogućiti homogenizaciju nabavke, smanjenje administrativnih troškova i povećanje produktivnosti. Formiranje i održavanje centralne baze podataka o nabavkama obezbediće lakši monitoring, brzo i sveobuhvatno izveštavanje, kao i minimizaciju rizika vezanih za ove poslovne procese. Pored toga, uvođenjem novih aplikacija dodatno će biti unapređena transparentnost tenderskog postupka.

Realizacija ovog izuzetno važnog projekta, čiji je završetak planiran za prvi deo 2015. godine, predstavlja proizvod zajedničkih ciljeva svih banaka članica, a Banka Intesa Beograd je samo jedna u nizu banaka Grupacije koja će ovaj model implementirati u poslovanje.

Sa ciljem da se izbegne svaka potencijalna situacija sukoba interesa, Banka kontinuirano unapređuje relevantne politike i procedure i pažljivo prati njihovu primenu. 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, sprovode odredbu koja propisuje da su poslovi nabavke robe i usluga između Banke i njenih zaposlenih, kao i članova njihovih porodica zabranjeni i izbegavaju svaku vrstu kontakta koji prevazilazi poslovne običaje, osim u slučaju da za to imaju dozvolu svojih nadređenih.

Pored toga, pitanje sukoba interesa je posebno definisano u Etičkom kodeksu Banke, sa kojim su zaposleni koji imaju direktan kontakt sa dobavljačima detaljno upoznati. Tokom 2014. nije zabeležen niti od strane dobavljača prijavljen nijedan slučaj kršenja Etičkog kodeksa.

Promovisanje društveno odgovornog poslovanja u dobavljačkom lancu

Jedan od kriterijuma koji Banka uzima u obzir prilikom ocenjivanja pristiglih ponuda jeste i usklađenost poslovanja dobavljača sa načelima društvene odgovornosti, čime jasno pokazuje svoje opredeljenje da brigu o društvenoj zajednici i prirodnom okruženju vrednuje i promovise i prilikom izbora poslovnih partnera.

Društvena odgovornost kao jedan od kriterijuma pri izboru dobavljača uvedena je 2012. godine usvajanjem procedure Postupak nabavke robe i usluga. Istim dokumentom predviđeno je i uvođenje upitnika o osnovnim podacima kompanije, koji sadrži i pitanja vezana za društveno odgovorno poslovanje. Upitnik o društveno odgovornom poslovanju, koji je sastavni deo poziva za učešće u tenderu, sadrži pitanja koja se odnose na pet osnovnih oblasti korporativne društvene odgovornosti: Korporativno upravljanje, Tržište, Radno okruženje, Životna sredina i Lokalna zajednica. Na ovaj način Banka stiče uvid u postojeću praksu potencijalnih dobavljača, ali i utiče na podizanje svesti o odgovornoj poslovnoj praksi u svom lancu vrednosti.

Kako bi Banka osigurala odgovorno upravljanje lancem nabavke i uticala na širenje dobre poslovne prakse u oblasti ljudskih i radnih prava i zaštite životne sredine, ugovori sa dobavljačima, pored drugih 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

Zaštita životne sredine jedna je od strateških oblasti delovanja Banca Intesa na planu održivosti, imajući u vidu direktne i indirektno uticaje koje Banka ostvaruje na svoje okruženje, ali i potencijalne rizike za održivost poslovanja koje donosi globalno narušavanje životne sredine.

Svoje aktivnosti u ovoj oblasti Banka realizuje u dva osnovna aspekta:

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

Banka ulaže kontinuirane napore u smanjenje potrošnje ključnih resursa u svim aspektima svakodnevnog poslovanja. Takođe, opredeljenje Banke je da u svoje poslovne odluke integriše društvene i ekološke kriterijume kako bi doprinela smanjenju negativnih uticaja na životnu sredinu i pruži podršku projektima i delatnostima koji doprinose održivom razvoju. Pored toga, pažnja je posvećena i podizanju svesti zaposlenih, klijenata, dobavljača i šire zajednice o značaju zaštite životne sredine. Strateški pristup Banke ovoj oblasti potvrđen je i usvajanjem i sprovođenjem **Politike zaštite životne sredine i poboljšanja energetske efikasnosti**, čiji su osnovni principi odgovorno korišćenje resursa, smanjenje otpada i poboljšanje energetske efikasnosti u cilju prevencije, upravljanja i, gde je to moguće, smanjenja uticaja na životnu sredinu koji su uzrokovani direktnim ili indirektnim aktivnostima Banke. Politika je dostupna svim zaposlenima na internom portalu Banke.

O čvrstom opredeljenju Banke da doprinese održivosti životne sredine govori i njena posvećenost međunarodnim inicijativama u ovoj oblasti – principima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija i Ekvatorskim principima. Pored toga, matična grupacija Banca Intesa, Intesa Sanpaolo, članica je međunarodne inicijative Carbon Disclosure Project, iz kojeg proizilazi i strateški pristup Grupe i Banke pitanju klimatskih promena, kao i transparentno izveštavanje o emisiji gasova staklene bašte.

Odgovorno upravljanje resursima

U 2014. godini Banka je nastavila sa merenjem i racionalizacijom potrošnje energije i vode.

	2012.	2013.	2014.
Ukupna potrošnja energije u kWh	13.136.308,00	13.129.296,00	12.419.176,00
Ukupna potrošnja vode u m ³	87.074,00	86.380,00	85.977,00

* Ukupna potrošnja energije podrazumeva indirektnu energiju.

** 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.

Nastavljena je i primena automatskog mehanizma za daljinsko gašenje svih računara na kraju radnog dana, zahvaljujući kojem je u 2014. uštedeno 226.106,48 Kwh energije.

Sat za našu planetu

Banca Intesa se i 2014. tradicionalno pridružila akciji „Sat za našu planetu“, koja se održava svake godine i 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 prethodne dve godine, Banka se priključila akciji gašenjem svetlećih reklama na svim svojim ekspoziturama i dekorativnog osvetljenja na svojim poslovnim zgradama. Pored toga, zaposleni su putem mejla pozvani da se uključe kampanju tako što će na sat vremena isključiti svetlo u svojim domovima. „Sat za našu planetu“ ove godine je po broju učesnika nadmašio sve rekorde – akcija je obeležena u 160 zemalja, u preko 7.000 gradova, dok je u Srbiji učestvovalo čak 87 gradova i opština.

Kada je reč o upravljanju otpadom, Banka nastoji da odgovornim pristupom smanji generisanje otpada, a u saradnji sa ovlašćenim podgovaračima primenjuje optimalne metode njegovog odlaganja. U ekspoziturama Banke razdvajaju se komunalni, metalni, plastični i papirni otpad, a tokom 2014. godine ukupno 13,007 tona otpada predato je na reciklažu.

Ukupni generisani otpad (t)	2014.
Opasni otpad	17,04
Neopasni otpad	268,007*
Ukupno	285,047

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

Pored prelaska na elektronske verzije internog časopisa Espresso i dnevnih pres-kliping izveštaja 2013. godine, od 2012. godine se radi smanjenja papirnog otpada i svi interni dokumenti koje usvajaju Izvršni i Upravni odbor odobravaju i elektronski, bez potrebe da svi uključeni organizacioni delovi Banke štampaju i fizički potpisuju dokumente. Banka je u 2014. nastavila i Printing Consolidation Project, koji uključuje aktivnu promociju dvostranog štampanja, kao i crno-belo štampanje.

Ukupno reciklirani otpad papirnog porekla (t)	2011.	2012.	2013.	2014.
	37	60	74	96,48

Ukupno reciklirani elektronski i električni otpad (kg)	2011.	2012.	2013.	2014.
	18.950	33.000	22.560	22.000

Sa ciljem smanjenja uticaja na životnu sredinu kroz transport, vozni park Banke sastoji se isključivo od nove generacije vozila koja koriste evropremijum BMB 95 i evrodizel gorivo, koje je usaglašeno sa Evro 5 standardima evropskog kvaliteta.

Odgovorno finansiranje

Svaki ugovor koji Banca Intesa zaključuje sa svojim klijentima u okviru Divizije za poslovanje sa privredom sadrži, između ostalog, i član koji se tiče zaštite životne sredine, a koji obavezuje korisnika da u roku trajanja ugovora postupa u skladu sa Zakonom o zaštiti životne sredine, kao i sporazumima, dozvolama, tehničkim i drugim standardima i normama u oblasti zaštite životne sredine.

Pored toga, **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 više, uključujući zahtevani novi proizvod, kod kreditnih proizvoda iz kreditne linije ili drugih sredstava odobrenih Banci od strane međunarodnih razvojnih banaka i prilikom odobravanja dugoročnih kreditnih proizvoda finansiranih iz drugih izvora.

Banca Intesa primenjuje i **proceduru Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju** prilikom pripreme i realizacije projektnog finansiranja i povezanih savetodavnih usluga, gde je investiciona vrednost projekta na nivou od 10 miliona dolara ili više, i to za nove projekte i sva projektna finansiranja namenjena proširenju ili unapređenju postojećih kapaciteta gde promene mogu da kreiraju značajne ekološke i/ili sociološke uticaje ili da znatno promene prirodno okruženje. 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.

U segmentu fizičkih lica, Banka je u 2014. godini nastavila sa plasiranjem kredita iz **Green for Growth SouthEast Europe B. V. Amsterdam (GGF) kreditne linije** za podršku unapređenju energetske efikasnosti. Pod energetski efikasnim uređajem smatra se onaj koji ima veliki stepen korisnog dejstva, tj. male gubitke prilikom transformacije jednog vida energije u drugi. Ovi krediti namenjeni su svim fizičkim licima i služe za finansiranje izvođenja radova i nabavku opreme kojima će se unaprediti energetska efikasnost objekata, pri čemu se mora ostvariti minimalna ušteda od 20%. Sredstva se mogu iskoristiti za zamenu sistema grejanja, ugradnju termalno-solarnih sistema za toplu sanitarnu vodu, zamenu konvencionalnog sistema grejanja toplotnom pumpom, kao i ugradnju umreženog fotonaponskog sistema. Takođe, krediti se odobravaju i za izolaciju spoljnih zidova i krovova, zamenu spoljnih

vrata i prozora, ugradnju novih radijatora u kombinaciji sa ugradnjom termostatskih ventila na radijatorima i zamenu nereguliranih pumpi za centralno grejanje novim elektronski regulisanim pumpama. U 2014. godini ukupno je plasirano 65 kredita za energetska efikasnost u iznosu od 169.640,34 EUR.

Sredstva iz **GGF kreditne linije** takođe su na raspolaganju i klijentima u segmentu malog biznisa i registrovanih poljoprivrednih gazdinstava. Ovi krediti namenjeni su za kupovinu robe i usluga koje obezbeđuju uštedu energije i klijentima omogućavaju zamenu spoljašnje stolarije, izolaciju zidova i krovova, zamenu grejnih sistema i poboljšanje distribucije toplote, kao i kupovinu poljoprivredne opreme. Krediti se odobravaju na rok do 60 meseci uz veoma povoljne kamatne stope. Tokom 2014. godine Banka je plasirala tri kredita iz GGF kreditne linije u ukupnoj vrednosti od 35.000 evra. U ukupnoj realizaciji za registrovana poljoprivredna gazdinstva ovi krediti imaju učešće od 0,15% u iznosu i oko 0,1% u ukupnom broju kredita. Zahvaljujući kreditima realizovanim tokom 2014. godine, ostvaren je pozitivan uticaj na životnu sredinu, koji se ogleda u uštedi primarne energije od 13 MWh, kao i uštedi od 3 tone emisije CO₂ na godišnjem nivou.

Od 2013. godine aktivna je kreditna linija **Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD) za finansiranje energetske efikasnosti i projekte obnovljivih izvora energije** malih i srednjih preduzeća i javnog sektora. Ova linija podrazumeva projekte kupovine, rekonstrukcije ili razvijanja osnovnih sredstava (objekti, oprema), finansiranja izgradnje manjih obnovljivih energetskih objekata, kao i projekte energetske efikasnosti u zgradama, a kreditna linija obezbeđuje i EU grant u vrednosti od 5% do 15% investicije u slučaju uspešne realizacije projekta.

Takođe, Banka odobrava i kredite iz **KfW kreditne linije za finansiranje projekata energetske efikasnosti i zaštite životne sredine u javnom sektoru**. Ova kreditna linija, u iznosu od 10 miliona evra, obezbeđuje sredstva za finansiranje niza projekata, uključujući modernizaciju uličnog osvetljenja, energetska efikasnost za pumpna postrojenja za snabdevanje vodom/kanalizacione sisteme, energiju iz otpadnih voda/otpadne toplotne tokove i zamenu vozila za opštinske usluge. Takođe, sredstva kreditne linije mogu se koristiti za proširenje kanalizacije, tretman otpadnih voda – novi objekti i nadogradnja/proširenje/sanacija postojećih instalacija, vodovod – zaštita resursa podzemnih voda ili vodozahvata, kao i projekte čvrstog otpada. Pored izuzetno konkurentne fiksne kamatne stope i dugog roka otplate kredita, do čak devet godina, ova kreditna linija obezbeđuje i mogućnost dobijanja EU granta za krajnje korisnike. Pored bespovratnih novčanih sredstava, kreditna linija uključuje i tehničku pomoć, kako za krajnje korisnike tako i za Banku, i to kroz obuku zaposlenih radi boljeg razumevanja i analiziranja projekata poboljšanja energetske efikasnosti i zaštite životne sredine.

3. GRI sadržaj i indikatori

GRI INDEKS

Opšti podaci	Strana
1. Strategija i analiza	
1.1. Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora	3
1.2. Strateški pristup, ključni uticaji, rizici i mogućnosti u kontekstu održivosti	7,11-12
2. Profil kompanije	
2.1. Naziv kompanije	6
2.2. Osnovni brendovi, proizvodi, usluge	6-7
2.3. Operativna struktura	6
2.4. Lokacija centrale kompanije	6
2.5. Broj zemalja u kojima kompanija posluje	6
2.6. Pravna forma i priroda vlasništva	7
2.7. Tržišta na kojima kompanija posluje	6
2.8. Veličina kompanije	6-7,17
2.9. Značajne promene u periodu izveštavanja u vezi sa veličinom, strukturom ili vlasništvom kompanije	/
2.10. Nagrade primljene u periodu izveštavanja	7,28,30
3. Parametri izveštaja	
3.1. Period izveštavanja	4
3.2. Datum prethodnog objavljenog izveštaja	4
3.3. Ciklus izveštavanja	4
3.4. Kontakt osoba za pitanja u vezi sa izveštajem	4
3.5. Metodologija izrade izveštaja: relevantnost, materijalnost i određivanje sadržaja; principi izveštaja i matrica materijalnosti	4
3.6. Granice izveštaja	4,7
3.7. Ograničenja u vezi sa granicama	/
3.8. Tehnike merenja i izračunavanja	4
3.9. Izmene u odnosu na prethodni izveštaj koje se tiču granica, opsega ili metoda merenja	/
3.10. Verifikacija izveštaja	/
4. Upravljanje, obaveze i uključivanje zainteresovanih strana	
Upravljanje	
4.1. Upravljačka struktura, mandat i sastav najvišeg upravljačkog tela i njegovih odbora	9
4.2. Procenat žena u upravljačkim telima	9
4.3. Upravljačka i izvršna funkcija predsednika najvišeg upravljačkog tela	9
4.4. Mehanizmi komunikacije zaposlenih i akcionara sa najvišim upravljačkim telima	28
4.5. Povezanost između naknada za Izvršni odbor i viši menadžment i performansi kompanije	9,10
4.6. Postojeće procedure za sprečavanje sukoba interesa	10
4.7. Procedure za imenovanje članova Upravnog i Izvršnog odbora	9
4.8. Interne politike i strategije	12
4.9. Kako nadzorni organ kontroliše upravljanje održivošću	10
4.10. Kako se evaluira rad i učinak najvišeg upravljačkog tela	10
Obaveze prema spoljnim inicijativama	
4.11. Upravljanje rizicima održivosti u kontekstu Principa predostrožnosti Ujedinjenih nacija	11-12
4.12. Privrženost eksternim inicijativama	8
4.13. Članstvo u udruženjima	8
Uključivanje zainteresovanih strana	
4.14. Lista uključenih zainteresovanih strana	14
4.15. Proces za definisanje zainteresovanih strana	14
4.16. Pristup uključivanju zainteresovanih strana	14
4.17. Glavne teme koje su zainteresovane strane pokrenule	15

Pristup upravljanju i GRI indikatori

		2012.	2013.	2014.	strana
Ekonomске performanse – pristup upravljanju					7
EC 1 C	Ukupni prihodi i rashodi	✓	✓	✓	18
EC 8 C	Razvoj i uticaj infrastrukturnih ulaganja i usluga pruženih pre svega radi stvaranja javne koristi komercijalnim, nenovčanim i pro bono angažmanom	✓	✓	✓	17,30
Životna sredina – pristup upravljanju					35
EN 4 C	Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije* * Nije data procena za primarne izvore energije.	→	→	→	35
EN 5 Ad	Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti	✓	✓	✓	35
EN 8 C	Ukupna potrošnja vode, prema izvoru	✓	✓	✓	35
EN 22 C	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	x	x	✓	36
EN 26 C	Inicijative za ublažavanje uticaja proizvoda i usluga na životnu sredinu i opseg ublažavanja uticaja	✓	✓	✓	36-37
Radna prava i zaposleni – pristup upravljanju					24
LA 1 C	Ukupna radna snaga	✓	✓	✓	24
LA 2 C	Ukupan broj i stopa fluktuacije zaposlenih	✓	✓	✓	25
LA 3 Ad	Beneficije osigurane zaposlenima sa punim radnim vremenom	✓	✓	✓	27
LA 4 C	Procenat zaposlenih obuhvaćenih kolektivnim ugovorom	✓	✓	✓	24
LA 10 C	Ukupan broj sati obuke prema kategoriji zaposlenih	✓	✓	✓	26
LA 11 Ad	Programi za sticanje veština i učenje tokom celog životnog veka kojima se razvija stalna mogućnost zapošljavanja zaposlenih i koji im pomažu u uspešnom okončanju radnog veka	✓	✓	✓	26
LA 12 Ad	Procenat zaposlenih koji dobijaju redovnu ocenu radnog učinka i individualnog razvoja	✓	✓	✓	25
LA 13 C	Sastav upravljačkih tela i struktura zaposlenih po kategorijama, prema polu, starosnoj dobi, pripadnosti manjinskoj grupi i drugim pokazateljima različitosti	✓	✓	✓	24
LA 15 C	Povratak na posao i stopa zadržavanja radnog mesta posle porodiljskog odsustva, prema polu	✓	✓	✓	25
Ljudska prava – pristup upravljanju					10,31,33
HR 11 C	Broj žalbi u vezi sa ljudskim pravima koje su podnete, prihvaćene kao osnovane i rešene putem formalnih žalbenih mehanizama	✓	✓	✓	11,27
Društvena zajednica – pristup upravljanju					30
SO 3 C	Procenat zaposlenih obuhvaćenih obukom o antikorupcijskim politikama i postupcima kompanije	✓	✓	✓	13
SO 4 C	Mere preduzete kao odgovor na slučajeve korupcije	✓	✓	✓	13
SO 6 Ad	Ukupna vrednost novčanih i nenovčanih priloga datih političkim strankama, političarima i srodnim institucijama	✓	✓	✓	13
Odgovornost za proizvod – pristup upravljanju					19
PR 3 C	Vrsta podataka o proizvodu/usluzi definisanih kompanijskim pravilima i procedurama i procenat značajnih proizvoda i usluga podložnih takvim informativnim zahtevima	✓	✓	✓	23
PR 5 Ad	Praksa vezana za zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate istraživanja zadovoljstva kupaca	✓	✓	✓	22

		2012.	2013.	2014.	strana
PR 8 Ad	Ukupan broj osnovanih žalbi u vezi sa povredama privatnosti kupaca ili gubitkom ličnih podataka o kupcu	✓	✓	✓	23
GRI dodatak za finansijski sektor (FSSS)					
FS 1 C	Politike sa specifičnim ekološkim i socijalnim komponentama koje se primenjuju na poslovne jedinice	x	x	✓	11-12
FS 2 C	Procedure za procenjivanje i skrining ekoloških i socijalnih rizika u poslovnim jedinicama	x	x	✓	11-12
FS 7 C	Novčana vrednost proizvoda i usluga kreiranih da pruže određenu društvenu korist, za svaku poslovnu jedinicu, prema nameni	x	✓	✓	20-22
FS 8 C	Novčana vrednost proizvoda i usluga kreiranih da pruže određenu ekološku korist, za svaku poslovnu jedinicu, prema nameni	x	✓	✓	36-37
FS 13 C	Dostupnost u manje naseljenim ili ekonomski nerazvijenim područjima, prema tipu	x	x	✓	19
FS 14 C	Inicijative za unapređenje pristupa finansijskim proizvodima za pripadnike osetljivih grupa	x	x	✓	21

Nivoi ispunjenosti indikatora prema GRI metodologiji

- ✓ U potpunosti ispunjen
- Delimično ispunjen
- x Nije ispunjen

Nivo važnosti indikatora prema GRI metodologiji

- C (core) - ključni indikator
- Ad (additional) - dodatni indikator

UPOREDNA TABELA PRINCIPI GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN)	ODGOVARAJUĆI GRI INDIKATOR
Ljudska prava	
Princip 1 Privredni subjekti treba da podržavaju i poštuju zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava i	LA 4
	LA 13
	LA 15*
	HR 11*
Princip 2 da svojim poslovanjem ne učestvuju u kršenju ljudskih prava.	PR 8
	HR 11
Radna prava	
Princip 3 Privredni subjekti treba da podržavaju slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje,	LA 4
Princip 4 da podržavaju ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada,	**
Princip 5 ukidanje svih oblika dečjeg rada i	**
Princip 6 ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja.	LA 2
	LA 13
	LA 15
	HR 11
Životna sredina	
Princip 7 Privredni subjekti treba da odgovorno podržavaju princip predostrožnosti u odnosu na izazove životne sredine,	EN 26
	EN 4
Princip 8 promovišu projekte veće odgovornosti prema životnoj sredini i	EN 5
	EN 8
	EN 22
	EN 26
	PR 3
	EN 5
Princip 9 upotrebu i razvoj tehnologija neškodljivih za životnu sredinu.	EN 5
	EN 26
Antikorupcija	
Princip 10 Privredni subjekti treba da se bore protiv svih oblika korupcije, uključujući i iznudu i podmićivanje.	SO 3
	SO 4
	SO 6

* S obzirom na to da su naknadno uneti u novu verziju GRI smernica G3.1, indikatori LA 15 i HR 11 uneti su u uporednu tabelu prema proceni autora izveštaja.

** 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.

