

# IZVEŠTAJ O ODRŽIVOSTI 2012



**BANCA INTESA**

*Mislino unapred sa Vama.*



# SADRŽAJ

UVODNA REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA	3
ZAŠTO IZVEŠTAVAMO?	4
KAKO IZVEŠTAVAMO?	4
<b>1. IDENTITET</b>	5
<b>1.1. PROFIL BANKE</b>	6
Intesa Sanpaolo	6
Banca Intesa	6
Misija	6
Vrednosti	6
Strateški pristup održivosti	7
Udružene inicijative	8
<b>1.2. UPRAVLJANJE U BANCA INTESA</b>	9
Korporativno upravljanje	9
Upravljanje rizicima	10
<b>1.3. ODNOS SA INTERESNIM GRUPAMA</b>	13
Dijalog sa interesnim grupama	13
Mapa interesnih grupa	14
Materijalnost i matrica materijalnosti	14
Tabela ciljeva	15
<b>2. ODRŽIVOST</b>	19
<b>2.1. OSTVARENA EKONOMSKA VREDNOST</b>	20
Pozicija na tržištu	20
Poslovanje sa stanovništvom	20
Poslovanje sa privredom	21
<b>2.2. DODATA VREDNOST ZA INTERESNE GRUPE</b>	23
Mapa interesnih grupa	23
<b>KLIJENTI</b>	23
Podrška privredi	23
Finansijska inkluzija i opismenjavanje	24
Zadovoljstvo klijenata	25
<b>ZAPOSLENI</b>	27
Jednake mogućnosti	27
Razvoj ljudskih resursa	28
Zadovoljstvo zaposlenih	29
<b>ZAJEDNICA</b>	31
Razvoj zajednice	31
Podrška deci i mladima	32
<b>DOBAVLJAČI</b>	34
Transparentnost i jednakost u izboru dobavljača	34
Promocija održivosti u dobavljačkom lancu	34
<b>ŽIVOTNA SREDINA</b>	35
Odgovorno upravljanje resursima	35
Odgovorno finansiranje	36
<b>3. GRI SADRŽAJ I INDIKATORI</b>	39

# UVODNA REČ PRESEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA

U godini krupnih poslovnih izazova i narušenog privrednog ambijenta Banca Intesa je uspela da ostvari stabilne ekonomske rezultate ne zapostavljajući pritom odgovornost koju ima prema zajednici, svojim klijentima, zaposlenima, akcionarima, kao i svim ostalim interesnim grupama. Integrišući koncept održivog poslovanja kako u dugoročnu strategiju, tako i u svoje svakodnevne aktivnosti, Banka je nastavila da beleži dalji napredak na planu društveno odgovornog delovanja koje zasniva na ravnoteži između ekonomskih, socijalnih i ekoloških ciljeva.

Tokom 2012. godine, pokrenuli smo nove društveno odgovorne projekte i proizvode, uz dalji pomak u pogledu sprovođenja postojećih aktivnosti i inicijativa. Na potrebe građana odgovorili smo kreiranjem specijalnih proizvoda, poput kredita za finansiranje medicinskih usluga kao i onih sa uključenim osiguranjem u slučaju gubitka posla, dok smo razvoj privrede pomogli kako tradicionalno najvećim učešćem u programu Vlade za oživljavanje ekonomije, tako i razvojem inovativnih proizvoda, ali i povoljnim kreditima iz međunarodnih kreditnih linija. Istovremeno, stalni rad na unapređenju podrške koju dajemo klijentima rezultirao je vodećom pozicijom na domaćem bankarskom tržištu mereno indeksima zadovoljstva i lojalnosti. Osim toga, našim zaposlenima smo pružili ekonomsku sigurnost i stimulatívno radno okruženje a doprinos dobrobiti zajednice nastavili ulaganjem u kulturu, zdravstvo, obrazovanje i sport, kao i jačanjem kulture korporativnog volonterstva.

Na planu održivog modela upravljanja usvojili smo niz strateških dokumenata uključujući Politiku zaštite životne sredine i unapređenja energetske efikasnosti čijom primenom težimo da upravljajući svojim direktnim i indirektnim uticajima budemo još odgovorniji prema okolini. Takođe, kriterijume društveno odgovornog poslovanja uključili smo i u proces nabavke i selekcije dobavljača nastojeći da kulturu odgovornosti prema prirodnoj i društvenoj sredini promovišemo u okviru celokupnog dobavljačkog lanca.



Treći po redu godišnji izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Banca Intesa pruža objedinjeni prikaz svih naših napora da sa još većom pažnjom brinemo o potrebama svih interesnih grupa. Po prvi put, naš izveštaj o korporativnoj odgovornosti pripremljen je u skladu sa standardima međunarodno priznate metodologije izveštavanja - Global Reporting Initiative (GRI) koja nam je omogućila da na još kvalitetniji i sistematičniji način prikazemo i evaluiramo rezultate svih sprovedenih projekata i aktivnosti, i što je još važnije, da poboljšamo praćenje učinka na ovom planu.

Činjenica da smo ne samo uskladili izveštavanje sa ovim naprednim metodološkim okvirom, već i da smo prvim izveštajem ove vrste uspeli da odgovorimo na zahteve B nivoa izveštavanja dodatno potvrđuje našu spremnost da konstantno unapređujemo korporativno odgovorne prakse i jačamo dijalog sa svim interesnim grupama. Ovo opredeljenje će ostati temelj našeg održivog poslovanja i u periodu pred nama.

S poštovanjem,

A handwritten signature in black ink, reading 'Đurić', written in a cursive style.

Draginja Đurić  
Predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa

# ZAŠTO IZVEŠTAVAMO?

Za Banca Intesa izveštavanje o održivosti predstavlja dragoceno sredstvo za praćenje ostvarenih rezultata u odnosu na korporativne vrednosti i ciljeve održivosti postavljene na nivou Banke kao i njene matične grupacije Intesa Sanpaolo, na strategiju društveno odgovornog poslovanja Banke, kao i na njen Etički kodeks. Pored toga, Izveštaj kreira i platformu za unapređenje dijaloga i razmenu mišljenja sa svim interesnim grupama, pružajući im mogućnost da zahvaljujući redovnom i doslednom objavljivanju podataka prate i procenjuju učinak Banke u odnosu na prethodno postavljene ciljeve i odluke u vezi sa održivošću.

# KAKO IZVEŠTAVAMO?

Izveštaj o održivosti za 2012. godinu je treći godišnji izveštaj o korporativnoj društvenoj odgovornosti Banca Intesa i prvi koji pored principa izveštavanja Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija uključuje i 22

indikatora svetske inicijative za izveštavanje Global Reporting Initiative (GRI g.3.1), prema kojoj je ispunjen B nivo izveštavanja.

Sadržaj Izveštaja definisan je u skladu sa **GRI principima materijalnosti, konteksta održivosti, uključenosti i potpunosti**. Izveštaj je koncipiran tako da se direktno obraća najznačajnijim interesnim grupama obrađujući teme koje su za njih od najvećeg značaja, pa samim tim postaju i deo prioriteta Banca Intesa. Kako bi pružila detaljan, jasan i pregledan uvid u aktivnosti koje je realizovala u toku 2012. godine sa ciljem stvaranja dodatne društvene i ekološke vrednosti, Banka je u koncipiranju izveštaja primenila **GRI principe uravnoteženosti, uporedivosti, tačnosti, blagovremenosti, jasnosti i pouzdanosti**.

Pojedinačni organizacioni delovi Banke dali su svoj doprinos u procesu prikupljanju informacija i njihovoj obradi posredstvom CSR ambasadora, izabranih predstavnika sektora, odeljenja i službi, koji su blisko saradivali sa Sektorom za marketing i komunikacije u izradi Izveštaja. Indikatori i sistem merenja razvijeni su u skladu sa standardnim pokazateljima učinka, obaveza koje proističu iz međunarodnih metodoloških okvira za izveštavanje i željom Banke da svaki korak na putu održivosti bude merljiv. Najveći deo podataka je direktno prikupljen, a procene, metode merenja i izvori podataka posebno su navedeni gde je to bilo potrebno. Izveštaj se objavljuje na godišnjem nivou, a odnosi se na aktivnosti Banca Intesa ad Beograd.

*Prethodni izveštaji:*

**2010:** <http://www.bancaintesa.rs/code/navigate.aspx?id=384>

**2011:** <http://www.bancaintesa.rs/code/navigate.aspx?id=384>

			C	C+	B	B+	A	A+
Obavezno	Samostalno određivanje nivoa							
Dobrovoljno	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-a							

Kontakt osoba zadužena za Izveštaj o održivosti za 2012:

Jelena Krsmanović, menadžer za odnose sa medijima, [jelena.krsmanovic@bancaintesa.rs](mailto:jelena.krsmanovic@bancaintesa.rs)

!

IDENTITET

# 1.1. PROFIL BANKE

## INTESA SANPAOLO

*Sa istorijom dužom od 400 godina, grupa Intesa Sanpaolo pruža klijentima sigurnost i najbolja finansijska rešenja, verujući da je sposobnost kreiranja stvarne vrednosti za društvenu zajednicu u celini put ka održivom razvoju.*

Intesa Sanpaolo je jedna od vodećih bankarska grupacija u Evropi i najveća u Italiji. Nastala spajanjem vodećih italijanskih banaka, Sanpaolo IMI i Banca Intesa, Grupa zauzima lidersku poziciju u Italiji u pogledu pružanja finansijske podrške stanovništvu i privredi i uslužuje 10,9 miliona klijenata posredstvom poslovne mreže od 5.300 ekspozitura.

Intesa Sanpaolo fokusira poslovanje na Centralnu i Istočnu Evropu, Bliski Istok i Severnu Afriku, gde u 12 zemalja servira 8,3 miliona klijenata uz pomoć mreže od 1.500 ekspozitura. Intesa Sanpaolo takođe pruža podršku korporativnim klijentima kroz međunarodnu mrežu koja obuhvata 29 zemalja, sa akcentom na Bliski istok, Severnu Afriku, Ameriku, Rusiju, Kinu i Indiju.

[www.intesasnpaolo.com](http://www.intesasnpaolo.com)

## BANCA INTESA

*Pored toga što pruža finansijsku podršku svojim klijentima, Banca Intesa vodi računa i o potrebama svih ostalih interesnih grupa, kao i šire društvene zajednice, zalažući se za bolji kvalitet života, prosperitet, razvoj privrede i život društva.*

Banca Intesa je vodeća finansijska institucija na tržištu Srbije, banka u čiju snagu veruje oko 1,6 miliona klijenata - fizičkih lica, preduzetnika, malih i srednjih preduzeća, velikih kompanija i lokalnih samouprava. Kao deo grupe Intesa Sanpaolo, Banka pruža pouzdanost koja je rezultat poslovne stabilnosti i znanja jedne od vodećih međunarodnih bankarskih grupacija.

Na domaćem tržištu Banca Intesa prednjači po svim najznačajnijim pokazateljima uspešnosti poslovanja, a sveobuhvatna ponuda savremenih bankarskih proizvoda, razvijena poslovna mreža od gotovo 200 ekspozitura, kao i stručnost i posvećenost zaposlenih čine je bankom prvog izbora za klijente širom Srbije.

U nastojanju da zaokruži svoju ponudu finansijskih usluga, Banca Intesa je 2006. godine osnovala lizing kompaniju Intesa Leasing d.o.o. Beograd, koji je

takođe deo Intesa Sanpaolo grupe. Poslovanje lizing kompanije nije obuhvaćeno ovim Izveštajem.

[www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs)

**1991** Jedna od prvih privatnih banaka u Srbiji, osnovana sa sedištem u Beogradu.

**2005** Postaje deo grupacije Banca Intesa koja danas nosi naziv Intesa Sanpaolo.

**2006** Osnovana lizing kompanija Intesa Leasing.

**2007** Postaje vodeća banka u Srbiji po svim najznačajnijim parametrima uspešnosti poslovanja.

**2008** Pripojena je Panonska banka, a broj zaposlenih uvećan na 3.000. Novi Sad postaje drugo sedište Banke.

## MISIJA

Banca Intesa pruža kvalitetne bankarske i finansijske usluge svojim klijentima promovirajući 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 interesnih grupa, osećanju pripadnosti kod zaposlenih i brižljivom praćnju potreba zajednice.

## VREDNOSTI

**INTEGRITET** - Naše ciljeve ostvarujemo pošteno, ispravno i odgovorno, uvažavajući pravila i načela etike koje profesija nalaže.

**IZVRSNOST** - Posvećeni smo kontinuiranom usavršavanju i negovanju kreativnosti u službi inovacije.

**JEDNAKOST** - Protivimo se svakoj diskriminaciji, poštujemo polne, rasne, verske, političke, jezičke i intelektualne različitosti, kao i razliku u godinama.

**TRANSPARENTNOST** - Transparentnost je temelj svih naših aktivnosti, naše komunikacije, naših ugovora, s ciljem da svojim klijentima omogućimo da donose autonomne i savesne odluke.

**POŠTOVANJE SVAKOG POJEDINCA** - Pažljivo slušamo i radimo na unapređenju odnosa sa svakim klijentom.

**INDIVIDUALNE VREDNOSTI** - Vrednost svakog pojedinca je vodič za naš modus operandi: koristimo tehnike slušanja i dijaloga kao alatke za kontinuirano unapređenje odnosa sa svim interesnim grupama.

**ODGOVORNOST U KORIŠĆENJU RESURSA** - Težimo pažljivom korišćenju svih resursa, promovisanju ponašanja zasnovanog na optimalnijem korišćenju resursa i izbegavanju gubitaka.

## STRATEŠKI PRISTUP ODRŽIVOSTI

Strategija rasta Banca Intesa temelji se na principu postizanja održivosti prilikom stvaranja ekonomske vrednosti. Ciljeve strategije rasta Banka nastoji da ostvari doprinoseći povećanju dobrobiti građana i jačanju konkurentnosti preduzeća, održavajući socijalnu koheziju, kreirajući radna mesta i investirajući u projekte sa širom društvenom, ekološkom i ekonomskom vrednošću.

Banca Intesa deluje u skladu sa strateškim prioritetima grupe Intesa Sanpaolo:

### ODRŽIVI RAST

Podržavanje ekonomskog rasta koji je zasnovan i dugoročno konsolidovan unutar društvenog konteksta koji podrazumeva dobrobit pojedinaca, domaćinstava i proizvodnog sektora.

### PRODUKTIVNOST

Ulaganje u budućnost tako da u slučaju ograničenih resursa efikasnost procesa, upravljačke sposobnosti menadžmenta i motivacija zaposlenih održe stabilnu operativnu osnovu.

### KONTROLA RIZIKA

Procena i razmatranje društvenih, ekoloških i reputacionih rizika u vezi sa poslovanjem kako bi se osigurala stabilnost kompanije i povećala svest o navedenim aspektima prilikom donošenja poslovnih odluka.

Svakodnevno poslovanje Banke, njen identitet, kao i sama strategija rasta, temelje se na:

- **Etičkom kodeksu** koji predstavlja izraz kulture kompanije i tradiciju iz koje Banca Intesa potiče. Ovaj dokument pruža, sa jedne strane, okvir kroz koji Banka posmatra i interpretira različite situacije, a sa druge strane, konačni cilj kome teži.
- **CSR strategiji** koja je usvojena 2011. godine sa ciljem da precizno definiše strateške prioritete, način njihove implementacije i mehanizme praćenja i merenja kada je reč o korporativnoj odgovornosti.

## STRATEGIJA U PRAKSI

Opređeljena da bude pouzdan partner svim svojim klijentima i stabilan oslonac celokupne zajednice, Banca Intesa je i 2012. godine nastojala da svojom poslovnu strategiju na najbolji način uskladi sa zahte-

vima tržišta i potrebama društveno-ekonomskog okruženja. Primarna polja delovanja definisana su na osnovu rezultata dijaloga sa interesnim grupama i detaljne analize uticaja, posebno imajući u vidu ekonomsku sliku Srbije koja je u 2012. godini bila okarakterisana visokim budžetskim deficitom i padom privredne aktivnosti, pre svega usled negativnog uticaja spoljnih činilaca, na prvom mestu nastavka krize u evrozoni.

Narušeno poslovno okruženje rezultiralo je usporavanjem kreditne aktivnosti usled smanjene tražnje za kreditima, kao i visokim nivoom problematičnih kredita. Uprkos otežanim uslovima na tržištu, Banca Intesa je uspela da održi kontinuitet stabilnih poslovnih rezultata zasnovanih na održivim osnovama. Banka je obezbedila kreditnu podršku svojim klijentima, potvrdila poziciju najaktivnijeg partnera Vlade u pogledu učešća u programu subvencionisanog kreditiranja preduzeća i nastavila da unapređuje kreditnu ponudu za građane i privredu.

Svoj doprinos održivom rastu Banca Intesa je nastavila da ostvaruje i aktivnim učešćem u dijalogu koji promovise rešenja za prevazilaženje posledica ekonomske krize. Banka je tako bila partner konferencije „Finansiranje rasta u Srbiji - Izazovi izlaska iz krize“, koju je u Beogradu organizovao finansijski časopis The Banker, deo izdavačke kuće The Financial Times. Konferencija je okupila renomirane ekonomiste i finansijske stručnjake sa ciljem ukazivanja na načine na koje je moguće povećati konkurentnost srpske privrede i privući investicije. Takođe, Banka je podržala Samit guvernera i ministara finansija zemalja jugoistočne Evrope posvećen finansijskoj budućnosti regiona na kome se diskutovalo o opasnosti od rastućeg javnog duga, fiskalnoj stabilizaciji i konsolidaciji, uticaju krize na javne finansije regiona, kao i finansiranju deficita i reformi poreza i akcija.

U skladu sa svojim opredeljenjem da uspostavi balans između ekonomskih ciljeva sa jedne i brige o životnoj sredini i potrebama svih interesnih grupa sa druge strane, Banka je takođe ostvarila značajan pomak u pogledu sprovođenja postojećih projekata društvene odgovornosti i istovremeno pokrenula nove inicijative i prakse. Dosledna svojoj tradiciji filantropskog davanja, Banca Intesa je nastavila i da ulaže u umetnost, kulturu, zdravstvo, obrazovanje i sport, kao i da snaži kulturu korporativnog volonterizma.

U narednom periodu fokus Banca Intesa ostaje pružanje kreditne podrške njenim klijentima, kako u delu stanovništva, tako i u segmentu privrede, uz dalji rad na poboljšanju kvaliteta usluge i unapređenja proizvoda i servisa.

Finansijski magazin **The Banker**, deo izdavačke kuće Financial Times Group, proglasio je Banca Intesa bankom godine u Srbiji.

Časopisi **Ekonometar** i **Magazin Biznis** dodelili su Druginji Đurić, predsedniku Izvršnog odbora Banca Intesa, priznanje Planeta Biznis za uspešno upravljanje bankom koja je 2011. uložila najviše sredstava u programe korporativne odgovornosti.

Finansijski časopis **Euromoney** proglasio je Banca Intesa najboljom bankom u Srbiji u 2011. godini.

### Deklaraciju o poštovanju principa osnaživanja žena

Banca Intesa potpisala je Deklaraciju o poštovanju Principa osnaživanja žena na konferenciji „Principi osnaživanja žena: Ravnopravnost znači uspešno poslovanje – srpske kompanije kao lideri“, održanoj u Beogradu 2012. godine u organizaciji Agencije Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija. Deklaracija izražava podršku za unapređenje ravnopravnosti između žena i muškaraca kako bi se, između ostalog, poboljšala konkurentnost preduzeća, podstaklo kreiranje ekonomskih i društvenih uslova koji pružaju jednake mogućnosti ženama i muškarcima, kao i pomogao održivi razvoj zemlje.

### UDRUŽENE INICIJATIVE

Pristupajući lokalnim mrežama međunarodnih inicijativa koje promovišu korporativnu odgovornost, Banca Intesa nastoji da doprinese širenju odgovornih poslovnih praksi koje u aktuelnom ekonomskom i društvenom trenutku dobijaju na dodatnom značaju. U tom smislu, Banca je uključena u projekte koji su usmereni u pravcu poboljšanja celokupne društveno-ekonomske situacije u Srbiji.

Razumevajući značaj udruženog delovanja kompanija, nevladinih, humanitarnih i drugih organizacija, Banca Intesa je tokom 2012. godine bila domaćin sastanka Foruma poslovnih lidera na kojem je predstavljen plan realizacije projekata u tekućoj godini, a zatim i Srpskog filantropskog foruma.

#### Globalni dogovor ujedinenih nacija [www.unglobalcompact.rs](http://www.unglobalcompact.rs)

Najveća svetska mreža za društvenu odgovornost koja okuplja više od 10.000 članova širom sveta i promovise zaštitu ljudskih i radnih prava, životne sredine i borbu protiv korupcije.

#### Forum poslovnih lidera [www.fpl.rs](http://www.fpl.rs)

Prva poslovna mreža za društvenu odgovornost u Srbiji koju čini 20 članova.

#### Srpska asocijacija menadžera [www.sam.org.rs](http://www.sam.org.rs)

Poslovno udruženje osnovano sa ciljem da postane kredibilni socijalni partner Vlade Srbije u procesu unapređenja poslovnog ambijenta i ubrzanja ekonomskog razvoja.

#### Američka privredna komora [www.amcham.rs](http://www.amcham.rs)

Organizacija koja promovise unapređenje poslovnog okruženja u Srbiji kao i partnerstvo američkih i srpskih kompanija u cilju ekonomskog razvoja.

#### Savet stranih investitora [www.fic.org.rs](http://www.fic.org.rs)

Poslovno udruženje koje svojim delovanjem doprinosi unapređenju investicione i poslovne klime u Srbiji.

#### Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj [www.naled-serbia.org](http://www.naled-serbia.org)

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 u Srbiji.

#### Komora italijansko-srpskih privrednika [www.ccis.rs](http://www.ccis.rs)

Neprofitna organizacija koja neguje, unapređuje i razvija ekonomsku razmenu između Italije i Srbije.

## 1.2.

# UPRAVLJANJE U BANCA INTESA

### KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Skupština akcionara Banca Intesa ad Beograd - struktura vlasništva: Intesa Sanpaolo Holding International S.A 77,79%, Intesa Sanpaolo SPA 15,21%, Međunarodna finansijska institucija (IFC) 7,00%. Upravljanje akcionarskim društvom Banca Intesa je organizovano kao dvodomno.

Upravni odbor Banke ima pet članova koje bira Skupština na predlog akcionara, uključujući i Predsednika. Mandat članova Upravnog odbora je tri godine, a isto lice može biti birano više puta. Predsednik Upravnog odbora Banca Intesa je Massimo Malagoli, a članove čine Paolo Sarcinelli, Beata Kissne Foldi, dr Nevenka Žarkić Joksimović i Ivan Šramko.

Izvršni odbor Banca Intesa ima sedam 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 Druginja Đurić, zamenik predsednika Izvršnog odbora je Marco Capellini, a članove odbora čine direktor Divizije za poslovanje sa privredom Darko Popović, direktor Divizije za poslovanje sa fizičkim licima i malim biznisom Vlastimir Vuković, direktor Divizije za upravljanje finansijama i trezor Dragica Mihajlović, direktor Divizije za upravljanje rizicima Slađana Jelić i direktor Divizije za upravljanje operativnim poslovima Marko Marković.

Žene čine 40% članova Upravnog odbora i 42,86% članova Izvršnog odbora Banca Intesa.

Odbor za praćenje poslovanja Banke ima tri člana, uključujući i Predsednika. Mandat članova Odbora je tri godine, a isto lice može biti birano više puta. Predsednik Odbora je Giovanni Bergamini, a njegovi članovi Beata Kissne Foldi i dr Nevenka Žarkić Joksimović.

Predsednik Upravnog odbora, kao organa upravljanja, nema ujedno i direktnu izvršnu funkciju, s obzirom na to da Banca Intesa, organizovana kao akcionarsko društvo sa dvodomnim sistemom upravljanja, izvršne funkcije delegira Izvršnom odboru, kao organu rukovođenja koji organizuje poslovanje Banke i vrši

dnevni nadzor nad aktivnostima zaposlenih u Banci, 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 upućenih akcionarima Banke, javnosti i Narodnoj banci Srbije.

Saglasno Zakonu o bankama i odluci Narodne banke Srbije, kao i internim aktima Banke, članove Upravnog odbora imenuje i razrešava Skupština akcionara, dok članove Izvršnog odbora imenuje i razrešava Upravni odbor Banke. Domaći propisi na jasan i taksativan način nabrajaju 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. Domaći propisi pored uslova navode i spisak dokumentacije koja potvrđuje ispunjenost traženih uslova i isti se dostavlja Narodnoj banci Srbije radi dobijanja saglasnosti. Po dobijanju saglasnosti, imenovano lice se registruje i u Agenciji za privredne registre.

Banca Intesa je svojim internim aktima predviđela mehanizme i kanale direktne komunikacije sa matičnom grupom Intesa Sanpaolo putem e-mejla, u cilju poštovanja pojedinca i dostojanstva svakog zaposlenog, kao i vrednosti koje proklamuje Etički kodeks. Akcionari Banke, odnosno Skupština akcionara, ostvaruje 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 godišnji izveštaj Upravnog odbora.

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 značajan 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 sa povezanim licima i sukob interesa, u obavezi da jednom godišnje dostave popunjene tipске upitnike čiju sadržinu određuje matična Grupa, 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 jedinstveni sistem upravljanja rizicima u Banci, odnosno nadzor nad tim sistemom, kao i dužnost da obezbedi da Izvršni odbor identifikuje rizike kojima je Banca Intesa izložena i da kontrolu tih rizika vrši u skladu sa odobrenim politikama i procedurama. Upravni odbor daje saglasnost za izloženost Banke prema jednom 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, uspostavlja sistem unutrašnjih kontrola; utvrđuje unutrašnju organizaciju, odnosno organizacionu strukturu Banke koja obezbeđuje podelu dužnosti, nadležnosti i odgovornosti zaposlenih na način kojim se sprečava sukob interesa i obezbeđuje transparentan i dokumentovan proces donošenja i sprovođenja odluka; odlučuje o raspolaganju osnovnim sredstvima Banke i ulozima i akcijama koje Banka ima u drugim pravnim licima.

Rad Izvršnog odbora se evaluira putem MBO sistema (Management by Objectives - upravljanje prema ciljevima) koji je zasnovan na postavljanju merljivih ciljeva na osnovu kojih se prati godišnje ostvarenje rezultata.

## UPRAVLJANJE RIZICIMA

### Kontrola društvenih i ekoloških rizika u procesu upravljanja

Banka je odlukom Izvršnog odbora imenovala lica odgovorna 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, kako bi sistem bio u punoj primeni do konačne naplate svih rata kredita. Imenovani su Visoki rukovodilac odgovoran za zaštitu životne sredine (zamenik predsednika Izvršnog odbora) i Koordinator za zaštitu životne sredine (specijalista za upravljanje rizicima usklađenosti).

Koordinator za zaštitu životne sredine uz saglasnost Visokog rukovodioca odgovornog za zaštitu životne sredine izveštava Izvršni odbor, Odbor za praćenje kvaliteta aktive i Kreditni odbor o značajno povećanom nivou socio-ekoloških rizika kod pojedinačnih klijenata Banke, naročito kod klijenata sa velikom kreditnom izloženošću i priprema izveštaje o socio-ekološkim rizicima za potrebe međunarodnih razvojnih banaka prema kojima je Banka preuzela obavezu takvog izveštavanja.

Nadležan organizacioni deo Banke realizuje praćenje rizika kroz proces procene kreditnih zahteva imajući u vidu kriterijume vezane za kreditiranje svih klijenata koji se bave proizvodnim i uslužnim delatnostima i kriterijume vezane za upravljanje rizicima u vezi sa zaštitom životne sredine.

### Borba protiv korupcije i usklađenost poslovanja

Interni regulatorni izvor, kojim se uređuje sistem za kontrolu i smanjuje rizika od korupcije čine: Etički kodeks, Poslovni kodeks, Pravilnik o odnosima sa političkim strankama i procedure Banke: Postupak sprečavanja internih prevara i zloupotreba u Banci i Prestanak radnog odnosa.

Poslovni kodeks detaljno propisuje pravila u vezi sa primanjem i davanjem poklona, a 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 zakonom. Na osnovu evidencije Pravnog sektora, protiv Banca Intesa ad Beograd nije pokrenut nijedan postupak u vezi sa korupcijom shodno tome što nijedna tužba niti opomena pred tužbu nije dostavljena tokom 2012. godine. U istom periodu,

30,47% zaposlenih prošlo je internu zakonom propisanu Obuku za sprečavanje pranja novca (AML), sa ciljem upoznavanja zaposlenih sa načinom identifikacije i prijavljivanjem transakcija koje se smatraju sumnjivim, a koje je Banka po zakonu u obavezi da prijavi odgovarajućem regulatornom telu - Upravi za sprečavanje pranja novca.

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

- Političkim strankama i sa njima povezanim organizacijama
- Političkim pokretima i njihovim organizacionim delovima
- Sindikalnim organizacijama
- Nadležnim organima i institucijama.

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

Odeljenje za kontrolu usklađenosti, kao i nadležni organizacioni delovi Banke, posvećeni su uređenju procesa, utvrđivanju procedura i svojih operativnih pravila, kao i prakse kojima se efikasno sprečava kršenje važećih propisa. Odeljenje za kontrolu usklađenosti takođe pruža podršku najvišim organima Banke u praćenju rizika usklađenosti. Proces procene rizika usklađenosti je konstantan, a kroz polugodišnje izveštavanje identifikuju se navedeni rizici i utvrđuju prioritete mere za njihovo otklanjanje, tj. ublažavanje, odnosno procenjuje se nivo efikasnosti postojećih kontrola usklađenosti poslovanja.

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

### Upravljanje reputacijskim rizicima

Banka pridaje veliki značaj reputacijskim rizicima koji se procenjuju u okviru sistema kontrole neusklađenosti, u nadležnosti Odeljenja za kontrolu usklađenosti. Banca Intesa veruje da su standardi u ovoj oblasti, kao i etičnost poslovanja ključni elementi na kojima počivaju bankarske operacije, koje su po svojoj prirodi zasnovane na poverenju.

Internim aktima poput Etičkog kodeksa, politika i drugih akata, definisano je da svako nepoštovanje internih akata, principa i vrednosti sadržanih u njima, kao

i eksterne regulative (zakona i podzakonskih akata), Banku izlaže i određenom nivou reputacijskih rizika.

### Upravljanje društvenim i ekološkim rizicima u kreditiranju

#### -Ekvatorski principi

Kao članica bankarske grupe Intesa Sanpaolo, Banca Intesa je u 2012. upoznata sa Pravilima Grupacije za implementaciju Ekvatorskih načela za sve članice i krajem godine je započela pripremu za aktivnu primenu Ekvatorskih načela za projektno finansiranje i savetodavne usluge u vezi sa projektnim finansiranjem. Cilj ovih načela je da se identifikuju i procene rizici i vrši upravljanje rizicima na osnovu kriterijuma definisanih Ekvatorskim načelima, a sa ciljem poštovanja održivosti prirodnih resursa, ljudskog zdravlja, ljudskih prava, kulturnog nasleđa i biodiverziteta.

#### -Naoružanje

Osetljivi sektori koje Banka posmatra sa posebnom pažnjom uključuju proizvodnju i prodaju naoružanja. U skladu sa relevantnim aktom matične Grupacije, Politikom nefinansiranja naoružanja, Banca Intesa je 2011. godine usvojila Proceduru Izvršavanje transakcija vezanih za proizvodnju i trgovinu naoružanja kojom se uređuje identifikacija i izrada pregleda klijenata koji se bave proizvodnjom i trgovinom naoružanja i vojne opreme, praćenje transakcija i kreditnih zahteva klijenata koji se bave proizvodnjom i trgovinom naoružanja i vojne opreme, odobravanje transakcija i kreditnih zahteva vezanih za proizvodnju i trgovinu naoružanja i vojne opreme u skladu sa Politikom nefinansiranja naoružanja, kao i izrada izveštaja o poslovima vezanim za proizvodnju i trgovinu naoružanja i vojne opreme.

### Zaštita bezbednosti i zdravlja

Bezbednost i zdravlje na radu u Banca Intesa regulisani su u skladu sa međunarodnim direktivama, preporukama i pozitivnim zakonima Republike Srbije.

Tokom 2012. izvršena je procena stanja bezbednosti i zdravlja na radu i nivo rizika za oko 200 objekata u kojima se obavlja rad. Prema prioritetu i planiranom budžetu, utvrđena je i realizovana dinamika otklanjanja evidentiranih rizika po zdravlje zaposlenih, i izvršeno je ažuriranje dokumenata za procenu rizika.

Kada je reč o fizičkoj bezbednosti, i u 2012. godini nastavilo se sa ulaganjima u tehnička rešenja. Broj pljački u 2012. smanjen je za 33,33% u odnosu na 2011. dok je broj klijenata i zaposlenih, koji su bili prisutni u ekspozituri za vreme pljačke, snižen za oko 60%.

## Upravljanje rizicima u dobavljačkom lancu

### -Provera dobavljača

Služba za nabavke i Organizacioni deo nadležan za nabavke su u obavezi da pristigle ponude dobavljača ocene primenjujući metode kvalitativne i kvantitativne analize, kao i da usaglase kriterijume za ocenjivanje ponuda pre samog pozivanja ponuđača za dostavljanje ponuda kombinovanjem određenih kriterijuma, od kojih je jedan „Usklađenost poslovanja ponuđača sa načelima društvene odgovornosti“.

### -Procena rizika zdravlja i bezbednosti

U skladu sa Politikom nabavke, od članica Intesa Sanpaolo grupe se očekuje da uvrste parametre ocene zaštite životne sredine i zaštite zdravlja na radu u svoj proces nabavke, dajući prednost upotrebi recikliranog papira, visoko energetski efikasnim proizvodima i ekološkoj tehničkoj opremi.

Članice Grupe moraju da uvrste posebne odredbe u svoje ugovore o nabavci koje zaključuju sa dobavljačima. Ove odredbe podrazumevaju da dobavljači imaju obavezu da se usklade sa principima navedenim u dokumentu Politika zaštite životne sredine Intesa Sanpaolo. U zemljama u kojima su usvojene zakonske mere u vezi sa zaštitom životne sredine, sprovode se stalne provere kako bi se obezbedila usklađenost.

U oblasti obuke kadrova i širenja svesti o značaju ovih pitanja, obuka zaposlenih koji direktno komuniciraju sa dobavljačima mora uključivati oblasti koje se odnose na društvenu odgovornost, kao i na odgovornost za zaštitu životnog okruženja.

## CSR model upravljanja

Usvajanjem Etičkog kodeksa sa definisanim vrednostima kojima je Banca Intesa posvećena, uveden je model upravljanja zasnovan na principu odgovornosti koji na individualnom nivou, kao i na nivou organizacionih delova Banke nalaže posvećenost usklađivanju svakodnevnih poslovnih aktivnosti sa deklarisanim vrednostima.

Sektor za marketing i komunikacije samostalno, kao i u bliskoj saradnji sa CSR ambasadorima, delegiranim predstavnicima svih organizacionih jedinica Banke, sprovodi i koordiniše projekte i aktivnosti na planu korporativne društvene odgovornosti. CSR ambasadori pružaju Sektoru neophodne informacije u vezi sa implementacijom projekata i aktivnosti i učestvuju u praćenju, merenju i izveštavanju ka matičnoj Grupaciji i drugim interesnim grupama.

Sektor za marketing i komunikacije takođe preuzima korake kako bi kriterijumi društvene odgovornosti postali prepoznatljiv element čitavog sistema upravljanja i sa tim ciljem saraduje sa najvišim rukovodstvom u procesu definisanja politika i strategija društvene odgovornosti, prenoseći najvišim predstavnicima Banke rezultate dijaloga sa interesnim grupama, njihove potrebe i ključna pitanja koja bi trebalo da budu deo strateških smernica. U tom kontekstu, proces izrade Izveštaja o održivosti je ključan za praćenje društvenih i ekoloških uticaja i aktivnosti, budući da integriše rezultate dijaloga sa interesnim grupama, kvantitativne pokazatelje i usklađenost sa Etičkim kodeksom.

### Izveštavanje o neusklađenosti sa Etičkim kodeksom

Procedura za upravljanje izveštajima o neusklađenosti sa Etičkim kodeksom usvojena je 2011. godine i primenjuje se u svim organizacionim delovima Banke u procesu dostavljanja izveštaja ili prijava u slučajevima postojanja sumnje ili saznanja o aktivnostima ili individualnim radnjama koje su u suprotnosti sa Etičkim kodeksom i drugim internim aktima Banke.

Postupak upravljanja izveštajima o neusklađenosti sa Etičkim kodeksom se sastoji iz nekoliko 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 interesnim grupama, kao i dostavljanje izveštaja matičnoj Grupi.

Zaposleni u Banci koji je kod nekog od kolega primetio bilo kakvo ponašanje za koje mu se čini da nije u skladu sa moralnim i etičkim načelima propisanim Etičkim kodeksom dostavlja prijavu o neusklađenosti na e-mail adresu [eticki.kodeks@bancaintesa.rs](mailto:eticki.kodeks@bancaintesa.rs). Prijava se može dostaviti i u papirnom obliku na adresu Banca Intesa ad Beograd, Sektor za marketing i komunikacije, Bulevar dr Zorana Đinđića 2a, 11070 Novi Beograd.

Putem opisanog mehanizma, Banca Intesa tokom 2012. godine nije zabeležila nijedan slučaj kršenja ljudskih prava kako je definisano Etičkim kodeksom.

## 1.3.

# ODNOS SA INTERESNIM GRUPAMA

## DIJALOG SA INTERESNIM GRUPAMA

Dijalog koji neguje sa interesnim grupama sa ciljem definisanja strategija održivosti je integralni deo širih poslovnih aktivnosti Banca Intesa i preduslov za izradu Izveštaja o održivosti. Stalna razmena mišljenja sa svima onima koji čine deo svakodnevnog poslovnog, društvenog i prirodnog okruženja Banke omogućava joj da razume aktuelna društvena pitanja, očekivanja

i rizike, kako reputacione tako i operativne, koji su u vezi sa njenim strateškim odlukama.

Zbog značaja ovog procesa za sve interesne grupe, kao i za samu Banku, njegova puna efikasnost osigurana je usvajanjem strateškog pristupa baziranog na međunarodnoj metodologiji uključivanja interesnih grupa, AA1000 Standardu (Institute of Social and Ethical Accountability). Iz godine u godinu, dijalog se realizuje upotrebom različitih tehnika uključujući fokus grupe, On-line upitnike, istraživanja zadovoljstva i slično. Na osnovu dobijenih rezultata analiziraju se dotadašnja postignuća i postavljaju novi ciljevi za budućnost.

Tokom procesa koncipiranja CSR Strategije Banca Intesa, u saradnji sa stručnim konsultantima obavljeno je niz kvalitativnih intervjua sa interesnim grupama, kao predstavnicima ključnih sektora - javnog, civilnog i poslovnog - a koji su izabrani da učestvuju u analizi na osnovu značaja njihove uloge za samu Banku, ili određenu CSR oblast.

GRUPA	MEHANIZAM UKLJUČIVANJA	KLJUČNE TEME
KLIJENTI	Telefonski intervjui On-line ankete Fokus grupe Benchmarking istraživanja Istraživanje zadovoljstva Analiza žalbi i prigovora	Građani: Podrška građanima, finansijska inkluzija penzionera i mladih, inovativni proizvodi za unapređenje kvaliteta života Privreda: podrška razvoju preduzetništva i ekonomskom rastu
ZAPOSLjeni	On-line upitnici Ankete Istraživanje zadovoljstva zaposlenih	Jednake mogućnosti Profesionalni razvoj Politika nagrađivanja i praćenje učinka Kvalitet odnosa
ZAJEDNICA	Sastanci sa organizacijama civilnog društva (OCD) Radne grupe, radna tela	Finansijska inkluzija ugroženih grupa Podrška deci i mladima Razvoj zajednice kroz podršku kulture, umetnosti, zdravstva, sporta i projekata od šireg nacionalnog značaja
DOBAVLJAČI	Formular „Podaci o ponuđaču“	Prevenција rizika: zdravlje i bezbednost i društvena odgovornost dobavljača
ŽIVOTNA SREDINA	Sastanci sa OCD Radne grupe, radna tela	Ulaganje u projekte energetske efikasnosti Odgovorno upravljanje resursima



## MAPA INTERESNIH GRUPA

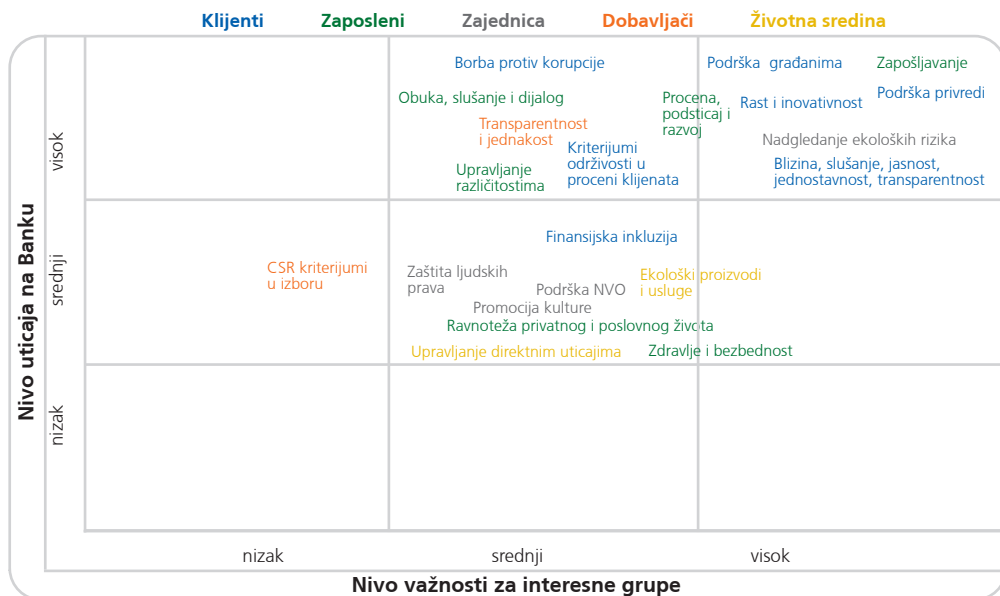
Ključne interesne grupe definisane su na osnovu nekoliko kriterijuma AA1000 Standarda, među kojima:

- Uticaj - grupe i/ili pojedinci koji mogu imati uticaj na donošenje strateških i operativnih odluka u Banci
- Predstavljanje - grupe i/ili pojedinci koji predstavljaju druge pojedince i/ili grupe
- Step en zavisnosti – pojedinci i/ili grupe koji u najvećoj meri zavise od Banke.

## MATERIJALNOST

Pokazatelji koji nastaju kao rezultat procesa uključivanja interesnih grupa detaljno se analiziraju unutar Banke, kako bi se utvrdilo u kojoj meri je Banka u mogućnosti da odgovori na potrebe i očekivanja svog okruženja. Pored toga što je potrebno da budu međusobno usklađeni, važno je da interesi različitih interesnih grupa budu konzistentni i sa strategijom Banke. Na planu održivosti Banka tretira niz tema različitog nivoa važnosti idući pritom u korak sa praksama svoje matične Grupe. Ove teme su prikazane u Matrici materijalnosti koja nastaje kao rezultat praćenja potreba, a pitanja koja se na obe ose nalaze u polju visoke vrednosti su prioritetna za Banka Intesa. Na isti način je koncipiran i Izveštaj o održivosti – izabran je manji broj relevantnih tema kojima je posvećeno više prostora, dok su druge teme zastupljene u manjoj meri ili dostupne u širem obliku putem drugih izvora informacija, kao što je sajt Banke.

## MATRICA MATERIJALNOSTI



## TABELA CILJEVA

	Urađeno u 2012.	Ciljevi za 2013.	Strateški okvir
<b>KORPORATIVNO UPRAVLJANJE</b>			
<b>- Unapređenje organizacionog modela Banke</b>	-Promenjena struktura rukovođenja u organizacionom segmentu upravljanja rizicima uvođenjem nove upravljačke pozicije	-Implementacija prve faze konsolidacije regionalne strukture u cilju jednostavnijeg upravljanja poslovnom mrežom	-Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji Banke
<b>- Optimizacija poslovnih procesa</b>	-Unapređena unutrašnja organizaciona struktura pojedinih organizacionih delova	-Pojednostavljenje organizacione strukture i unapređenje unutrašnje organizacije pojedinih organizacionih delova	
<b>-Efikasno upravljanje projektima i promena u Banci</b>	-Centralizovane sve regionalne funkcije za poslovnu podršku	-Grupisanje organizacionih jedinica zaduženih za upravljanje rizicima i operacijama u divizije u cilju optimizacije i postizanja većeg balansa organizacione strukture  -Uspostavljanje kontrole adekvatnosti sistema administrativnog i finansijskog upravljanja  -Unapređenje sistema internih kontrola Banke uvođenjem nove upravljačke funkcije  -Unapređenje servisnog modela Magnifica kroz formiranje organizacione jedinice Affluent Centar	
<b>-Posvećenost razvoju i unapređenju društveno odgovornog poslovanja</b>	-Unapređen sistem upravljanja socio-ekološkim rizicima  -Unapređen sistem upravljanja rizicima usklađenosti  -Uređeno polje zaštite konkurencije  -Unapređen proces zaštite podataka o ličnosti  -Uvođenje principa zaštite životne sredine prilikom organizovanja događaja	-Dalje unapređenje sistema upravljanja socio-ekološkim rizicima kroz dodatnu obuku zaposlenih  -Unapređenje regulatornog okvira na polju antikorupcije  -Unapređenje zaštite konkurencije kroz dodatnu obuku zaposlenih  -Unapređenje postupaka u vezi sa odlaganjem i korišćenjem papira, elektronskog i drugog otpada  -Unapređenje proceduralnog okvira zaštite podataka o ličnosti  -Unapređenje zaštite klijenata kroz poboljšanje primene opštih uslova poslovanja  -Unapređenje prevencije internih i eksternih zloupotreba, modela sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, kao i utaje poreza  -Uređenje proceduralnog okvira za upravljanje insajderskim informacijama  -Razvoj sistema CSR ambasadora	-Etički kodeksi  -Poslovni kodeksi  -Procedura Izvršavanje transakcija vezanih za proizvodnju i trgovinu naoružanja  -Pravilnik o odnosima sa političkim strankama  -Procedura Upravljanje socio-ekološkim rizicima  -Pravilnik o zaštiti konkurencije  -Procedura Poslovni procesi zaštite podataka o ličnosti  -Procedura Upravljanje rizicima usklađenosti  -Pravilnik Program praćenja usklađenosti poslovanja banke  -Politika zaštite životne sredine i unapređenja energetske efikasnosti  -Politika nabavke  -Procedura Postupak nabavke roba i usluga  -Opšti uslovi poslovanja  -Politika upravljanja insajderskim informacijama i ličnim transakcijama finansijskim instrumentima
<b>-Posvećenost promovanju održivosti korporativnih vrednosti</b>			

Urađeno u 2012.	Ciljevi za 2013.	Strateški okvir	
<b>ODNOS SA KLIJENTIMA</b>			
<p><b>-Unapređenje procesa rada</b></p> <p><b>-Tehnološko poboljšanje servisa</b></p>	<p>-Uvođenje QMS sistema za upravljanje redovima</p> <p>-Implementacija novog standarda za opremanje ekspozitura</p> <p>-Promocija novog kanala elektronskog bankarstva (Infoterminal)</p> <p>-Uvođenje Lokatora bankomata</p> <p>-Nadogradnja On-line aplikacije za elektronsko bankarstvo</p> <p>-Unapređenje Intesa Mobi servisa mobilnog bankarstva</p>	<p>-Nastavak uvođenja QMS sistema</p> <p>-Potpuna implementacija novog CRM rešenja CR-ISP koje poboljšava upravljanje odnosom sa klijentima i ubrzava procese u radu sa klijentima</p> <p>-Uvezivanje QMS i CR-ISP sistema</p> <p>- Obuke i radionice za zaposlene u cilju bolje komunikacije sa klijentima i prepoznavanja njihovih potreba</p> <p>-Izrada prodajnog vodiča za zaposlene u cilju unapređenja komunikacije sa klijentima</p> <p>-Uvođenje trajnog naloga za pravna lica za kreditne kartice i naknade za devizni platni promet</p> <p>-Unapređenje On-line aplikacije za elektronsko bankarstvo za pravna lica</p>	<p>-Etički kodeks</p> <p>-Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga</p> <p>-Radna instrukcija: Trajni nalozi za pravna lica</p> <p>-Procedura razvoja proizvoda i usluga</p>
<p><b>-Jačanje partnerskih odnosa kroz edukativne sadržaje</b></p>	<p>-Konferencija Intesa Academia Executive Workshop za korporativne klijente</p> <p>- Konferencija Intesa Academia Executive Workshop za korporativne klijente</p> <p>- Radionice za Faktoring i Garancije</p>	<p>- Etički kodeks</p> <p>-Procedura: Proces obuke, stručnog usavršavanja i razvoja ljudskih resursa</p>	
<b>PROIZVODI I USLUGE ZA RAZVOJ ZAJEDNICE</b>			
<p><b>-Proizvodi i usluge za ugrožene društvene grupe</b></p>	<p>-Uvođenje kredita za refinansiranje sa osiguranjem u slučaju nezaposlenosti i trajnog invaliditeta</p> <p>-Uvođenje Intesa Vita kreditnog programa za finansiranje zdravstvenih usluga</p>	<p>-Uvođenje gotovinskih kredita sa osiguranjem u slučaju nezaposlenosti i mogućnosti odlaganja rate</p> <p>-Uvođenje novih namena za Intesa Vita kreditni program</p>	<p>-Etički kodeks</p> <p>-Procedura razvoja proizvoda i usluga</p>
<p><b>-Podrška za omladinu i najmlađe</b></p>	<p>-Studentski konkurs Dokaži se 100%</p> <p>-Finansijska edukacija mladih kroz Radnu grupu za DOP u bankarstvu i finansijama UNGC u Srbiji</p> <p>- Edukacija studenata kroz konkurs na kursu Projektni menadžment u cilju korišćenja nasleđa</p>	<p>-Praksa studenata pobjednika konkursa Dokaži se 100%</p> <p>-Finansijska edukacija mladih kroz Radnu grupu za DOP u bankarstvu i finansijama UNGC u Srbiji</p> <p>-Podrška pobjednicima konkursa na kursu Projektni menadžment u cilju korišćenja nasleđa</p>	<p>-CSR strategija</p>
<p><b>-Podrška privredi i preduzećima u razvoju</b></p>	<p>-Učešće u Programu mera Vlade za podršku privredi</p> <p>-Uvođenje dugoročnog kredita za preduzetnike</p> <p>-Podrška poljoprivredi kroz pet novih kreditnih modela</p>	<p>-Dalja promocija „start up” kredita za žene preduzetnice</p> <p>- Nastavak realizacije kredita iz EFSE kreditne linije</p> <p>-Uvođenje kredita iz Programa lokalnog ekonomskog razvoja</p>	<p>-Procedura: Postupak rada sa kreditima iz inostranstva</p>

Urađeno u 2012.	Ciljevi za 2013.	Strateški okvir	
<b>PROIZVODI I USLUGE ZA RAZVOJ ZAJEDNICE</b>			
	<p>-Nastavak promocije „start up” kredita za žene preduzetnice</p> <p>-Ugovori sa EIB, EBRD i KfV o kreditnim linijama za mala i srednja, javna i velika preduzeća.</p>	<p>na Balkanu (LEDIB)</p> <p>- Sklapanje novih ugovora sa IFC za kreditne linije za javni sektor i mala i srednja preduzeća</p>	
<p><b>-Učešće u projektima zaštite kulturno-istorijskog nasleđa</b></p>	<p>-Dalja realizacija projekta Mesto koje volim</p>	<p>-Nastavak realizacije projekta Mesto koje volim kroz sprovođenje radova u Novom Sadu i ispitivanje modaliteta za realizaciju projekta u Beogradu</p>	<p>-CSR strategija</p>
<b>ODNOS SA ZAPOSLENIMA</b>			
<p><b>-Efikasni sistemi procene i vođenja karijere</b></p>	<p>-Uveden Globalni sistem procene radnog učinka i nagrađivanja</p> <p>-Stipendiranje master studija zaposlenih u Italiji</p> <p>-Uveden sistem daljinskog učenja E-learning</p> <p>-Više od polovine zaposlenih prošlo je neki vid obuke</p>	<p>-Razvoj sistema procene za zaposlene u poslovnoj mreži</p> <p>-Stipendiranje MBA programa</p> <p>-Program obuka za zaposlene u poslovnoj mreži sa naglaskom na unapređenje znanja i veština menadžerskog potencijala</p> <p>-Mentorstvo - uključivanje novozaposlenih u rad dodeljivanjem mentora i obuke na radnom mestu</p> <p>- Usvajanje Poslovnog kodeksa i novog Kolektivnog ugovora</p>	<p>-Etički kodeks</p> <p>-Procedura: Proces obuke, stručnog usavršavanja i razvoja ljudskih resursa</p>
<p><b>-Dijalog i uključivanje zaposlenih</b></p>	<p>-Na osnovu rezultata istraživanja zadovoljstva zaposlenih unapređen uvodni orijentacioni trening za novozaposlene</p> <p>-Unapređenje internog portala</p> <p>-Pokrenute interne kampanje Uključite se ! i Naše priče – to smo mi</p> <p>-Značajnija participacija u volonterskim akcijama, uključivanje u nove inicijative</p>	<p>-Dalje unapređenje svih kanala interne komunikacije uključujući redizajn internog portala</p> <p>-Pokretanje novih internih kampanja</p> <p>-Pokretanje programa korporativnog volontiranja</p>	
<p><b>-Poboljšanje uslova rada sa aspekta bezbednosti (BZR, zaštita od požara, fizička zaštita)</b></p>	<p>-Edukacija novozaposlenih u poslovnoj mreži u saradnji sa Sektorim za ljudske resurse</p> <p>-Usvojen Pravilnik obuka i podizanje svesti o bezbednosti kod zaposlenih</p> <p>-Obuka zaposlenih za pružanje prve pomoći</p> <p>-Procena bezbednosnih rizika na svim lokacijama iz oblasti BZR, zaštite od požara i fizičke bezbednosti</p>	<p>-Edukacija svih zaposlenih iz oblasti upravljanja kontinuitetom poslovanja (BCM) putem E-learning kanala</p> <p>-Edukacija svih zaposlenih iz oblasti informacione bezbednosti putem E-learning kanala</p> <p>-Obuka za pružanje prve pomoći</p> <p>- Procena bezbednosnih rizika na svim lokacijama iz oblasti BZR, zaštite od požara i fizičke bezbednosti</p>	<p>Pravilnik za BZR</p> <p>-Metodologija procene rizika u objektima Banke sa aspekta fizičke bezbednosti i BZR</p> <p>-Radna instrukcija: Vodenje evidencije o bezbednosnim nalazima i preporukama iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu</p>

Urađeno u 2012.	Ciljevi za 2013.	Strateški okvir	
<b>ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE</b>			
<b>-Smanjenje karbonskog otiska</b>	-Sprovođenje pilot faze Printing Consolidation projekta -Odgovorno upravljanje resursima kroz smanjenje upotrebe direktne energije (automatsko gašenje računara) -Povećanje količina recikliranog elektronskog, električnog, papirnog i opasnog otpada -Smanjenje emisija kroz unapređenja u voznom parku	-Implementacija Printing Consolidation projekta -Unapređenje energetske efikasnosti kroz radove na adaptaciji objekata Banke -Dalje prikupljanje recikliranog elektronskog, električnog, papirnog i opasnog otpada -Smanjenje emisija kroz unapređenja u voznom parku	-Etički kodeks -Politika zaštite životne sredine i unapređenja energetske efikasnosti -Politika nabavke -Procedura: Postupak nabavke roba i usluga
<b>-Ulaganje u energetske efikasnost i obnovljive izvore energije</b>	-Subvencionisani krediti za unapređenje energetske efikasnosti domaćinstava -Kreditni iz GGF kreditne linije za unapređenje energetske efikasnosti fizičkih lica i malog biznisa -Kreditni iz KfW kreditne linije za unapređenje energetske efikasnosti malih i srednjih preduzeća	-Dalje plasiranje kredita iz GGF kreditne linije za unapređenje energetske efikasnosti fizičkih lica i malog biznisa -Sklopanje novih ugovora sa KfW za javni sektor za energetske efikasnost i zaštitu životne sredine uz EU grant, kao i produženje KfW linije za energetske efikasnost malih i srednjih preduzeća -Sklopanje ugovora sa EBRD za energetske efikasnost malih i srednjih preduzeća	-Procedura: Postupak rada sa kreditima iz inostranstva -Politika zaštite životne sredine i unapređenja energetske efikasnosti

2.  
ODRŽIVOST

# 2.1. OSTVARENA EKONOMSKA VREDNOST

## POZICIJA NA TRŽIŠTU

Prema zvaničnim podacima Narodne banke Srbije na dan 31.12.2012. godine, Banca Intesa je lider u svim segmentima poslovanja.

	u milionima evra
<b>Neto aktiva</b>	3,635
<b>Plasmani klijentima</b>	2,363
<b>Depoziti klijenata</b>	2,300
<b>Kapital</b>	792

## OSTVARENA DIREKTNA I INDIRECTNA EKONOMSKA VREDNOST U 2012. GODINI

Banca Intesa zapošljava više od 3.000 osoba.

Kao aktivan partner države, Banka podržava inicijative Vlade za razvoj privrede.

Banca Intesa saraduje sa gotovo 260 dobavljača.

Banca Intesa je učestvovala u brojnim projektima podrške zajednici i realizovala više od 130 donatorskih aktivnosti.

Ukupna ostvarena ekonomska vrednost Banca Intesa iznosila je 22.091.943.750 dinara.

Banka direktno obezbeđuje preko 3.000 radnih mesta, a kroz porez i doprinose za plate i penzije, u budžet Srbije je usmerila 1.997.940.391 dinara.

Kroz redovno plaćanje poreza, u budžet Srbije slilo se 991.900.043 dinara.

Sa gotovo 80 miliona evra izdvojenih za nabavke, indirektno utiče na stabilnost poslovanja i radnih mesta svojih dobavljača.

Ulaganja u zajednicu iznosila su 33.204.000 dinara kroz donacije lokalnoj zajednici, 24.827.000 kroz ulaganja u infrastrukturu i 2.614.163,40 kroz volonterske aktivnosti.

Distribuirana ekonomska vrednost kroz operativne troškove, rashode u vezi sa zaposlenima, obavezama prema državi i prema zajednici iznosili su 11.685.276.481 dinara.

\*Svi podaci se odnose na 2012. godinu.

Banca Intesa je i tokom 2012. godine nastavila da ostvaruje dobre poslovne rezultate. Uprkos ekonomskoj krizi, Banka je kroz snažnu kreditnu podršku ostala oslonac privredi i stanovništvu istovremeno jačajući svoju leadersku poziciju u bankarskom sektoru Srbije. Ukupni plasmani Banke privredi i stanovništvu na kraju decembra 2012. godine dostigli su iznos od 2,62 miliona evra, uključujući *cross border* kredite, dok su ukupni depoziti iznosili 2,41 miliona evra. Poslovnu mrežu činilo je 199 ekspozitura, 5 centara za stambene kredite i 4 kancelarije za stambene kredite. Osim toga, Banca Intesa ima i najrazvijeniju mrežu POS terminala i bankomata sa 16.348 aktivnih POS-ova i 257 bankomata.

## POSLOVANJE SA STANOVNIŠTVOM

Na kraju 2012. godine, Banka je poslovala sa 1,47 miliona klijenata u segmentu stanovništva. Ukupni kreditni portfolio iznosio je 670 miliona evra, dok su depoziti stanovništva povećani u odnosu na prethodnu godinu na 1,319 miliona evra. I tokom 2012. godine Banca Intesa je potvrdila svoju leadersku poziciju u elektronskom bankarstvu i poslovanju sa platnim

karticama, a na kraju decembra imala je oko 1,3 miliona izdatih debitnih i kreditnih kartica. Istovremeno, krediti malom biznisu dostigli su 156 miliona evra, dok su krediti odobreni poljoprivrednicima bili na nivou od 36 miliona evra.

## POSLOVANJE SA PRIVREDOM

U segmentu poslovanja sa privredom, Banca Intesa je na kraju 2012. godine imala bazu od 119 hiljada klijenata. Kontinuirani rast kreditne aktivnosti iz prethodne godine nastavljen je i tokom 2012. godine, a

na kraju decembra plasmani privredi iznosili su 1,76 miliona evra. Sa druge strane, depoziti privrede su bili na nivou od 996 miliona evra.

Na osnovu ostvarenog rasta svih najbitnijih bilansnih pozicija, ostvaren je nivo neto prihoda od 240 miliona evra. Takođe, uprkos nepovoljnom poslovnom okruženju usled svetske finansijske krize održana je i visoka efikasnost poslovanja – pokazatelj odnosa troškova i prihoda na kraju decembra iznosio je 39,8%. Neto profit posle oporezivanja na kraju decembra 2012. godine iznosio je 84 miliona evra.

## UKUPNI PRIHODI I RASHODI

### 1 OSTVARENA EKONOMSKA VREDNOST

	000/RSD
Prihodi od kamata	31.340.971
Rashodi od kamata	-11.790.051
Prihodi od naknada i provizija	7.890.743
Rashodi od naknada i provizija	-2.292.104
Neto dobitak po osnovu prodaje hartija od vrednosti po fer vrednosti kroz bilans uspeha	1.008
Neto dobitak po osnovu prodaje hartija od vrednosti koje su raspoložive za prodaju	49.855
Neto dobitak po osnovu prodaje udela (učešća)	434
Neto rashodi od kursnih razlika	-13.263.673
Prihodi od dividendi i učešća	2.925
Ostali poslovni prihodi	554.540
Neto rashodi po osnovu indirektnih otpisa plasmana i rezervisanja <sup>1</sup>	-5.415.518
Operativni i ostali poslovni rashodi <sup>2</sup>	-189.518
Prihodi od promene vrednosti imovine i obaveza	31.390.752
Rashodi od promene vrednosti imovine i obaveza	-16.188.419
<b>UKUPNO OSTVARENA EKONOMSKA VREDNOST</b>	<b>22.091.945</b>

### 2 DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST

#### 2.1. Operativni troškovi <sup>3</sup>

Troškovi materijala	-487.362
Troškovi održavanja građevinskih objekata i opreme	-753.215
Troškovi zakupa poslovnog prostora i opreme	-934.768
Troškovi intelektualnih usluga	-369.026
Reklama i propaganda	-355.296
Troškovi službenih putovanja i usavršavanja zaposlenih <sup>3</sup>	-93.716
Ostali operativni troškovi <sup>3</sup>	-2.098.067
<b>OPERATIVNI TROŠKOVI UKUPNO</b>	<b>-5.091.449</b>

#### 2.2. Rashodi u vezi sa zaposlenima <sup>3</sup>

Troškovi zarada	-3.312.415
Troškovi poreza i doprinosa na zarade i naknade zarada <sup>3</sup>	-1.997.940

Prevoz zaposlenih <sup>3</sup>	-76.490
Troškovi naknada za privremene i povremene poslove	-5.861
Troškovi školovanja zaposlenih koje nije u vezi sa radnim mestom <sup>3</sup>	-3.157
Ostali lični rashodi	-172.859
<b>RASHODI U VEZI SA ZAPOSLENIMA UKUPNO</b>	<b>-5.568.723</b>

### 2.3. Rashodi u vezi sa obavezama prema državi

Porez na dobit	-830.548
Troškovi poreza <sup>3</sup>	-161.352
<b>RASHODI U VEZI SA OBAVEZAMA PREMA DRŽAVI UKUPNO</b>	<b>-991.900</b>

### 2.4. Rashodi u vezi sa zajednicom ukupno:

Donacije i korporativna društvena odgovornost <sup>3</sup>	-33.204
<b>RASHODI U VEZI SA ZAJEDNICOM UKUPNO</b>	<b>-33.204</b>

<b>UKUPNO DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST</b>	<b>-11.685.276</b>
--	--------------------

<b>3 ZADRŽANA EKONOMSKA VREDNOST 4</b>	<b>10.406.668</b>
--	-------------------

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

<sup>2</sup> Pozicija se razlikuje u odnosu na godišnji izveštaj Bilans uspeha u tome što su Operativni troškovi prikazani u delu distribuirane ekonomske vrednosti, u više navedenih segmenata, a u okviru Ostalih poslovnih rashoda nije prikazan Direktni otpis ulaganja u akcije drugih pravnih lica zbog likvidacije.

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

<sup>4</sup> Predstavlja Dobitak bez Rezervisanja za naknade zaposlenih, sudskih sporova i restrukturiranja, Gubitka i dobitka po osnovu odloženih poreskih sredstava i obaveza, Troškova amortizacije i Direktnih otpisa ulaganja u akcije drugih pravnih lica zbog likvidacije.

## 2.2.

# DODATA VREDNOST ZA INTERESNE GRUPE

### MAPA INTERESNIH GRUPE

	RELEVANTNE TEME
<b>KLIJENTI</b>	Podrška privredi Finansijska inkluzija i finansijsko opismenjavanje Zadovoljstvo klijenata
<b>ZAPOSLENI</b>	Jednake mogućnosti Razvoj zaposlenih Zadovoljstvo zaposlenih
<b>ZAJEDNICA</b>	Razvoj zajednice Podrška deci i mladima
<b>DOBAVLJAČI</b>	Transparentnost i jednakost u izboru dobavljača Promocija održivosti u dobavljačkom lancu
<b>ŽIVOTNA SREDINA</b>	Odgovorno upravljanje resursima Odgovorno finansiranje

## KLIJENTI

*Integrirajući korporativnu društvenu odgovornost u svoju osnovnu delatnost, Banca Intesa nastoji da doprinese održivom rastu ponudom inovativnih proizvoda i usluga kojima na najadekvatniji način prati potrebe privrede i građana.*

Kako bi na pravi način razumela potrebe svojih klijenata i izašla u susret njihovim zahtevima, u razvoju novih proizvoda i usluga Banca Intesa neguje dijalog i

otvorenu komunikaciju. Zahvaljujući ovakvom pristupu Banca uspeva da na adekvatan način odgovori na potrebe klijenata i probleme sa kojima se najčešće suočavaju, pružajući im i važne savetodavne usluge.

Cilj Banke je da svojom aktivnošću pruži oslonac privredi i građanima, poštujući pritom najviše standarde dobre poslovne prakse u radu sa klijentima. Na planu podrške klijentima, teme u fokusu su:

- **PODRŠKA PRIVREDI**
- **FINANSIJSKA INKLUZIJA I OPISMENJAVANJE**
- **ZADOVOLJSTVO KLIJENATA**

### PODRŠKA PRIVREDI

Banca Intesa je u 2012. godine podržala **program mera Vlade Republike Srbije za podršku privredi** i početkom septembra počela da odobrava zahteve za kredite sa subvencionisanom kamatnom stopom. Od samog početka programa za ublažavanje posledica krize koji je započeo 2009. godine, Banca Intesa je najaktivnija poslovna banka na planu odobravanja subvencionisanih kredita.

Krajem 2012. **Banca Intesa i Evropska investiciona banka (EIB)**, sa kojom je do sada obezbeđeno 70 miliona evra kredita za privredu, sklopile su ugovor o novoj kreditnoj liniji od 30 miliona evra za plasiranje investicionih kredita i kredita za trajna obrtna sredstva za finansiranje malih, srednjih i velikih preduzeća. U isto vreme, novom petogodišnjim kreditnom linijom **Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD)**, Banca Intesa je obezbedila dodatnih 30 miliona evra za klijente iz kategorije malih i srednjih preduzeća. Sredstva iz ove kreditne linije odobravaju se klijentima u vidu revolving i kredita za obrtna sredstva kao i investicionih kredita sa maksimalnim rokom otplate do pet godina i grejs-periodom do godinu dana.

### Nagrada za najboljeg preduzetnika

U okviru akcije Blic preduzetnik, koju je Banca Intesa sprovedla petu godinu za redom u saradnji sa dnevnom novinom Blic u želji da promoviše i ohrabri razvoj preduzetničkog duha u Srbiji, identifikuje najuspešnije malo i srednje preduzeće u zemlji i pruži finansijsku potporu za njegov razvoj, u martu 2012. godine za najboljeg preduzetnika Srbije iz sektora malih i srednjih preduzeća proglašen je Dragan Ćirić, vlasnik preduzeća D-company iz Babušnice, koje se bavi proizvodnjom delova za automobile. Banca Intesa je pobjedniku uručila ček

u vrednosti od 30.000 evra koji se prema pravilima konkursa može iskoristiti isključivo za unapređenje tekućeg poslovanja ili za ulaganje u nove poslovne projekte. Nagrada je dodeljena na osnovu odluke stručnog žirija koji se rukovodio profitabilnošću, produktivnošću i likvidnošću preduzeća tokom prethodne poslovne godine, kao i dodatnim kriterijumima: izvoznim rezultatima i izvoznim potencijalom, brojem zaposlenih i novozaposlenih u prethodnoj godini, asortimanom novoplasiranih proizvoda, tehnološkim inovacijama, orijentaciji ka zaštiti okoline, kao i doprinosu razvoju lokalne zajednice.

Banca Intesa je takođe uvela **dugoročni kredit za preduzetnike** sa ciljem da pomogne razvoj preduzetništva i obezbedi kontinuiranu podršku malim privrednicima usmerenim na trgovinu, proizvodnju i ostale uslužne delatnosti. Preduzetnici tako imaju mogućnost zaduživanja na duži rok i korišćenja sredstava bez posebne namene, uz prilagodavanje roka otplate i visine mesečne obaveze koju mogu otplaćivati iz svog redovnog poslovanja. Klijenti sredstva mogu koristiti za investicije, finansiranje obrtnih sredstava i tekuću likvidnost.

U želji da stimuliše samozapošljavanje, Banca Intesa je i 2012. godine nastojala da pruži doprinos razvoju preduzetništva ponudom niskoprofitnih kredita, kao što su „**start up**“ krediti za žene preduzetnice u Vojvodini obezbeđeni u saradnji sa Garancijskim fondom Vojvodine. Namena kredita je finansiranje nabavke opreme preduzeticama i ženama osnivačima malih preduzeća koje delatnost obavljaju kraće od tri godine, kao i finansiranje „start up“ programa radno neaktivnih žena.

Kada je reč o kreditnim proizvodima namenjenim poljoprivrednim proizvođačima, Banca je 2012. godine svoju ponudu obogatila uvođenjem pet novih kreditnih modela: **kreditne linije Evropskog Fonda za Jugoistočnu Evropu (EFSE) za kupovinu poljoprivrednog zemljišta, kredita nastalog u saradnji sa Garancijskim fondom Autonome Pokrajine Vojvodine za kupovinu poljoprivredne mehanizacije, pozajmica za finansiranje prolećne setve kreiranim uz pomoć lokalnih samouprava, kredita sa subvencijom kamatne stope od strane Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, kao i Gold Farmer Obrt zajma za lojalne klijente.** Takođe, izlazeći u susret sveobuhvatnim potrebama klijenata, Banca Intesa od 2011. godine u saradnji sa kompanijom Delta Generali nudi poljoprivrednicima inovativne pozajmice za finansiranje polise osiguranja na useve, plodove i stoku.

Banka blisko saraduje i sa javnim sektorom i lokalnim vlastima, osiguravajući dugoročnu ravnotežu sa gledišta rasta i modernizacije, paralelno sa

unapređenjem kvaliteta života u društvu u celini. Pored klasičnih kreditnih transakcija, u poslovanju sa javnim sektorom i lokalnim vlastima Banca Intesa je jedna od prvih banaka u zemlji koja je ponudila **finansiranje opštinskih projekata kroz investiranje u municipalne obveznice**. Prvu ovakvu transakciju Banca Intesa je sprovedla pokroviteljstvom i investiranjem u procesu emitovanja municipalnih obveznica grada Pančeva sa 107 miliona dinara 2012. godine, kojim su prikupljena sredstva za pripremu izgradnje bazena, grudobrana, industrijske zone i rekonstrukcije ulice. Kao punomoćnik u konzorcijumu, koji je napravljen sa drugom bankom, Banca Intesa je sa gradom Pančevom potpisala Ugovor o uslugama pokrovitelja emisije.

Takođe, na osnovu ugovora potpisanih u periodu od 2009. do 2012. godine između **nemačke razvojne banke KfW** i Banca Intesa u ukupnoj vrednosti od 90 miliona evra, u 2012. godini finansirani su projekti do 2,5 miliona evra uz učešće finansiranja do 1,2 miliona evra po projektu, a sredstva su namenjena finansiranju infrastrukturnih projekata i nabavke opreme u oblastima: vodoprivreda, kanalizacija i upravljanje otpadnim vodama, upravljanje čvrstim otpadom, zaštita životne sredine i kontrola zagađenja, saobraćajna infrastruktura, sistemi javnog prevoza i komunikacija, infrastrukturni objekti koji podstiču ekonomski razvoj (npr. industrijske zone) i ostale društvene i komunalne usluge (energetska efikasnost i sistemi zagrevanja, obrazovanje, stambene, zdravstvene i ostale komunalne usluge).

## FINANSIJSKA INKLUZIJA I OPISMENJAVANJE

Banca Intesa veruje da je pristup finansijskim proizvodima i uslugama za ugrožene socijalne kategorije osnovni način za njihovu integraciju u društvo.

U želji da ponudi kvalitetnu i specijalizovanu finansijsku podršku građanima koji planiraju proširenje porodice, ali i redovnim korisnicima zdravstvenih usluga, Banca Intesa je 2012. godine razvila paletu inovativnih potrošačkih kreditnih modela pod nazivom Intesa Vita. Bilo da su klijenti Banca Intesa ili ne, svim zainteresovanim građanima, pod jednakim uslovima, na raspolaganju su krediti za vantelesnu oplodnju, finansiranje čuvanja i skladištenja matičnih ćelija, DNK analizu i plaćanje stomatoloških usluga. Takođe, građanima se nude i potrošački krediti za kupovinu opreme za bebe pod istim uslovima koji važe za potrošačke zajmove iz **Intesa Vita** programa. Intesa Vita program je osmišljen kao otvorena platforma koja će postepeno uključivati nove proizvode i partnerstva u cilju osnaživanja postojeće ponude i pružanja proaktivnog odgovora na rastuće potrebe klijenata. Sa istim ciljem, proširene su i pogodnosti koje nudi **Intesa Hit paket račun** uvođenjem Delta Generali polise zdravstvenog osiguranja, po kojoj polisa osiguranja pokriva ne

samo vlasnika računa nego i članove njegove porodice (decu, bračnog partnera i roditelje).

Banka je 2012. godine nastavila promociju **Senior keš kredita** sa uključenim životnim osiguranjem, a bila je prva finansijska institucija na domaćem tržištu koja je kreirala ovu vrstu kredita, omogućivši penzionisanim građanima da se zaduže i do 74. godine života.

Banka klijentima izlazi u susret i **unapređenim refinansirajućim kreditima**, zahvaljujući kojima im je omogućeno da izmire svoje obaveze kako prema Banca Intesa, tako i prema drugim bankama. Pozajmica uključuje i osiguranje od gubitka posla ili invaliditeta usled nesreće. Takođe mladim bračnim parovima sa niskim primanjima koji prvi put kupuju nepokretnost, Banca Intesa je obezbedila pristup **subvencionisanim stambenim kreditima** kako bi im pomogla u rešavanju stambenog pitanja.

Uz to, Banca je nastavila izdavanje **Visa Classic Paralympic** i **Visa Electron Paralympic** kartica, prvih dobrotvornih platnih kartica u zemlji, koje je uvela 2008. godine u saradnji sa Paraolimpijskim komitetom Srbije. Ovo je bila prva inicijativa ove vrste na domaćem tržištu, usmerena u pravcu uspostavljanja snažnog, stabilnog i nezavisnog mehanizma za dugoročnu pomoć sportistima sa invaliditetom i razvoju paraolimpijskog sporta u zemlji. Istovremeno, studentima su namenjene posebne debitne kartice, **Intesa Visa Electron Easy Travel Card (ETC)** i **Maestro ISIC**, sa besplatnim otvaranjem i održavanjem tekućeg računa.

Svesna značaja finansijske edukacije, kako za ukupni razvoj zemlje tako i za kvalitetniji život pojedinaca, Banca Intesa nastoji da pruži doprinos razvoju finansijske pismenosti u zemlji sopstvenim inicijativama kao i uključivanjem u programe zajedničke saradnje. Za svoje korporativne klijente, renomirane privrednike i ekonomiste iz Srbije, Banca je 2012. godine organizovala konferenciju **Intesa Academia Executive Workshop**. Ovaj događaj bio je nastavak poslovne konferencije Intesa Academia pod nazivom „Evro vizija“ koja je bila posvećena budućnosti evra, značaju očuvanja jake zajedničke valute i trendovima u razvoju koje evrointegracije donose Srbiji i zemljama u regionu. Kroz Intesa Academia Executive Workshop je sagledano kako demografske i geopolitičke promene utiču na razvoj i ekspanziju industrijskih grana i tehnologija, a samim tim i na globalnu i lokalnu ekonomiju, što je i gostima i domaćinima bilo od izuzetne koristi u daljem kreiranju sopstvenih poslovnih strategija. Specijalni gost predavač bio je Erik Piterson, generalni direktor Veća za globalnu poslovnu politiku Centra za savetovanje svetskih poslovnih lidera kompanije A.T. Kearney. Piterson je predstavio važnost strateškog predviđanja i planiranja, kao i značaj upravljanja rizikom, kako bi se sagledala realnost ekonomskog trenutka i uvideo veliki značaj neophodnosti detaljne analize i predviđanja svakog poslovnog poteza.

## ZADOVOLJSTVO KLIJENATA

Otvorena komunikacija, uvažavanje mišljenja klijenata i uzajamno poverenje su ključne vrednosti koje Banca Intesa pažljivo neguje. U želji da ovu posvećenost pokaže i na delu, Banca je još početkom 2008. godine pokrenula jedinstvenu inicijativu pod nazivom **Slušamo Vas 100%**.

Ovaj program, razvijen u skladu sa metodologijom Evropskog indeksa zadovoljstva kupaca (European Customer Satisfaction Index, ECSI), obuhvata trajno i kontinuirano praćenje i merenje zadovoljstva klijenata proizvodima i uslugama Banke sa ciljem unapređivanja kvaliteta usluga i povećanja zadovoljstva klijenata. ECSI obuhvata širok spektar ključnih faktora koji su uključeni u sam model: imidž, organizacija ekspoziture, odnos sa osobljem, cena i kvalitet, podrška nakon prodaje, rešavanje prigovora i drugo. Klijenti koji su uključeni u ova istraživanja su oni koji su potpisali saglasnost za prikupljanje ličnih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i oni koji se u Banci vode kao aktivni. Na osnovu istraživanja (intervjua po CATI metodi) rade se izveštaji, kao što su: *Benchmarking* istraživanje - uporedno istraživanje zadovoljstva na tržištu Srbije sa glavnim konkurentima, interno istraživanje – fizička lica i mali biznis, istraživanje segmenta malih i srednjih preduzeća i istraživanje zadovoljstva On-line korisnika. Na osnovu dobijenih rezultata, tj. semestralnih izveštaja rade se analize i shodno tome predlažu akcije za unapređenje zadovoljstva klijenata. Nakon njihove implementacije, istraživanja se ponavljaju kako bi se dobila jasna slika o tome da li su klijenti prepoznali akciju kao pozitivnu i adekvatnu kao rešenje situacije ili problema.

## Žalbeni mehanizam

Za klijente Banca Intesa koji žele da upute svoje prigovore, žalbe i sugestije kreirani su različiti kanali komunikacije:

- Telefonska linija: +381 11 310 88 88
- Elektronska pošta: kontakt@bancaintesa.rs
- Fax: +381 11 310 88 55
- Lični kontakt, tj. lična predaja pisanog prigovora
- Kontakt forma na zvaničnoj internet prezentaciji Banke
- Korporativni nalozi Banke na Facebook i Tweeter mrežama
- Poštanska adresa Službe za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Omladinskih brigada 90b, 11070 Novi Beograd

Klijenti dobijaju odgovor u zakonskom roku i u skladu sa odlukom Narodne banke Srbije. Svaki klijent može da ostvari i lični kontakt sa zaposlenima u službi. Ukoliko klijent nije zadovoljan odgovorom, kao drugostepeni organ pojavljuje se NBS, kao i mogućnost medijacije.

Slušajući svoje klijente, Banka je u mogućnosti da bolje upozna i razume njihove potrebe, kako bi na najbolji mogući način na njih odgovorila i tako stvorila još bolje uslove za uspostavljanje dugoročnih partnerskih odnosa. Istraživanja su se do 2012. godine sprovodila kvartalno, a od 2012. semestralno. Poslednja istraživanja za 2012. godinu pokazuju da je lojalnost klijenata na najvišem nivou od 2009. godine. Osnova dobrih rezultata je upravo pozitivan odnos zapisanih prema klijentima, a ECSI indeks zadovoljstva, kao i indeks lojalnosti su stabilni sa visokom stopom klijenata koji su izjavili da će narednih 12 meseci ostati klijenti Banca Intesa. Takođe se beleži visok procenat klijenata koji su spremni da Banku preporučite sebi bliskim osobama, ali i onih koji će saradnju sa Bankom nastaviti i proširiti.

Na osnovu rezultata istraživanja zadovoljstva, predloga i prigovora svojih klijenata, Banca Intesa kontinuirano unapređuje svoje poslovanje, kako u ekspoziturama, tako i u elektronskom poslovanju. Tokom 2012. godine pokrenut je niz inicijativa:

- Adaptirane su i renovirane 42 ekspoziture (2011. i u prvoj polovini 2012.)
- 90% planiranih ekspozitura je opremljeno sistemom za upravljanje redovima (Queue Management System – QMS)
- U pojedinim ekspoziturama su postavljeni samouslužni terminali preko kojih klijenti mogu da izvrše bezgotovinska plaćanja i štampu mesečnih izvoda računa i platnih kartica za fizička lica, kao i dnevnih izvoda za pravna lica.

Jedan od osnovnih faktora na osnovu koga su definisane ekspoziture koje će prve biti renovirane, adaptirane ili opremljene novim sistemom za upravljanje redovima je Branch Customer Satisfaction Index (BCSI) - pokazatelj kojim se meri nivo zadovoljstva klijenata radom ekspoziture i koji je u sistem planiranja adaptacija, renoviranja i relokacija ekspozitura uključen još 2010. godine. Detaljnom analizom BCSI rezultata definisana je lista onih ekspozitura kojima su klijenti bili manje zadovoljni. Uključivanje BCSI indikatora u sistem planiranja adaptacija i renoviranja ekspozitura nastavljeno je i tokom 2011. i 2012. godine.

Osim toga, broj kancelarija namenjenih radu sa klijentima **specijalizovanog servisnog modela Intesa Magnifica** povećan je u toku 2012. godine na 40, a servisni model je dodatno unapređen formiranjem Affluent Centra.

Banca Intesa je u 2012. godini realizovala i **nadogradnju On-line rešenja**, čime je umnogome unapređeno internet bankarstvo za fizička lica. Novim On-line servisom uvode se dodatne funkcionalnosti: *Multibrowser* support (korišćenje servisa kroz različite internet *browser*-e), aktiviranje SMS i e-mail obavешtenja, aktiviranje i deaktiviranje Intesa

Mobi usluge mobilnog bankarstva, kao i ažuriranje ličnih podataka i upravljanje ličnim finansijama (*PFM – Personal Finance Manager*). Dodatno, Banka je u toku 2012. godine korišćenje svog Intesa Mobi servisa omogućila i preko *Android* i *iPhone* uređaja.

Kako bi olakšala klijentima pronalaženje najbližeg bankomata, Intesa Sanpaolo je razvila novi alat, Intesa Sanpaolo ATM lokator, odnosno **lokator bankomata**. Pomoću ove usluge klijenti Banca Intesa mogu da pronađu oko 254 bankomata Banke u Srbiji, ali i bilo koji od 9.000 bankomata Intesa Sanpaolo u ukupno 12 zemalja. Ova aplikacija je novost na srpskom tržištu koja je na još jedan način potvrdila mesto Banca Intesa kao inovatora koji prepoznaje potrebe klijenata. Aplikacija je dostupna je na internet sajtu Banke, veb prezentacijama svih banaka članica Grupe, kao i mobilnim aplikacijama koje besplatno mogu da se pronađu na *Itunes* i *Google Play*.

### Transparentno oglašavanje proizvoda i usluga

Poslujući u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banca Intesa u svom oglašavanju jasno navodi sve troškove koji idu na teret korisnika i svi oni se koriste prilikom obračuna efektivne kamatne stope. Banca Intesa je transparentna u svojoj cenovnoj politici, te uvek jasno i vidljivo prikazuje iste, kao i reprezentativne primere koji sadrže sve podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga za svaki svoj proizvod.

### Bezbednost podataka

Zaštita bezbednosti klijenata, kao i aktive i poverljivih informacija nije samo primarna dužnost Banca Intesa, već takođe i osnova odnosa poverenja koji Banka želi da ojača sa svojim klijentima. Zaštita lica, njihove imovine i dragocenosti, kao i mnoštva podataka i internih organizacionih procesa realizuje se na takav način da Banka pruža usluge koje u potpunosti zadovoljavaju 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 tokom 2012. godine nije utvrdila nijednu osnovanu žalbu u vezi sa povredom privatnosti klijenata ili eventualnog odavanja, curenja ili krađe informacija o klijentima.

# ZAPOSLENI

*Kao najveći poslodavac u domaćem bankarskom sektoru, Banca Intesa je svesna da se uspeh postiže i održava zahvaljujući timskom radu, profesionalnosti i motivisanosti zaposlenih.*

Unutar svog jakog i prepoznatljivog identiteta, Banca Intesa brižljivo neguje duh zajedništva, promovišući svoje vrednosti i njihov značaj kako bi svi zaposleni mogli da se identifikuju sa njima. Istovremeno, Banca nastoji da stvori podsticajan radni ambijent koji omogućava optimalan profesionalni razvoj i lični napredak svih zaposlenih.

Banca Intesa promoviše stratešku ulogu interne komunikacije u želji da podstakne zaposlene na aktivno učešće kojim doprinose razvoju Banke, kao i svom sopstvenom napretku. Kao odgovoran poslodavac, Banca nastoji da pažljivo sluša njihove sugestije i prepoznaje njihove potrebe težeći da na njih adekvatno odgovori, i to kroz primarne aspekte:

- **JEDNAKE MOGUĆNOSTI**
- **RAZVOJ LJUDSKIH RESURSA**
- **ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH**

### JEDNAKE MOGUĆNOSTI

Banca Intesa veruje da poštovanje pojedinca i dostojanstva svakog zaposlenog predstavlja temelj za razvoj radnog okruženja utemeljenog na uzajamnom poverenju i lojalnosti, koje je obogaćeno doprinosom svakog zaposlenog. Stoga Banka posluje u skladu sa procedurama za zapošljavanje i upravljanje kadrovima zasnovanim na objektivnosti i doslednom ponašanju, sprečavajući diskriminaciju po bilo kom osnovu.

Činjenicu da zaposleni imaju jednake mogućnosti za zapošljavanje i napredovanje potvrđuju i podaci o njihovoj strukturi: Banca Intesa zapošljava ukupno 3.134 osoba sa punim radnim vremenom\* – žene čine 70,8% ukupnog broja zaposlenih i čak 43,48% zaposlenih u višem menadžmentu.

\*Prema tipu zaposlenja, u Banci nema zaposlenih sa skraćenim radnim vremenom.

Ukupno broj zaposlenih prema kategoriji i polu						
	Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupno	26	20	167	264	722	1.935
	46		431		2.657	

Ukupno broj zaposlenih prema lokalitetima poslovanja	Muškarci	Žene
	Beograd*	459
Ostali lokaliteti**	456	1.256
<b>Ukupno</b>	<b>915</b>	<b>2.219</b>

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

\*\*Zaposleni na ostalim lokalitetima su zaposleni u Centrali Banke locirani u Novom Sadu, kao i svi zaposleni u ekspoziturama u svim gradovima u Srbiji u kojima Banka posluje (što obuhvata sve ekspoziture u 4 regionalna centra: RC Novi Sad, RC Kragujevac, RC Užice, RC Niš).

\*\*\*Banka ne zapošljava treća lica.

Ukupno broj zaposlenih prema tipu ugovora o radu		
	Muškarci	Žene
Na određeno	29	56
Na neodređeno	886	2.163
<b>Ukupno</b>	<b>915</b>	<b>2.219</b>

Tip ugovora o radu prema lokalitetima		
	Na određeno	Na neodređeno
Beograd	12	1.410
Ostalo	73	1.639
<b>Ukupno</b>	<b>85</b>	<b>3.049</b>

Rodna struktura zaposlenih



● Žene 70,80%  
● Muškarci 29,20%

Rodna struktura zaposlenih u menadžmentu



● Žene 56,52%  
● Muškarci 43,48%

Starosna struktura zaposlenih

● < 30 godina 9,76% ● 30 - 50 godina 75,47% ● > 50 godina 14,77%



Starosna struktura zaposlenih u menadžmentu

● < 30 godina 84,78% ● 30 - 50 godina 15,22%



Banca Intesa primenjuje principe jednakosti i objektivnosti i kriterijum zasluge u proceni, nagrađivanju, motivaciji i razvoju karijere zaposlenih. Budući da su zaposleni glavni strateški resurs Banca Intesa, Banka se obavezala da ih zaštiti i podstiče da ostvare maksimum svojih potencijala, jer je to ujedno i ključni faktor u obezbeđivanju održive konkurentne prednosti za Banku. Banka teži da ih motiviše da postignu postavljene ciljeve, kako bi ih na adekvatan način za to i nagradila, dok politike upravljanja i nagrađivanja prepoznaju i poštuju individualni i grupni doprinos ostvarivanju rezultata Banke.

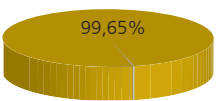
Stopa fluktuacije zaposlenih u 2012. godini iznosi 6,38%. U ovom periodu 200 zaposlenih je napustilo Banku, a zaposlene su 134 osobe.

#### Fluktuacija zaposlenih

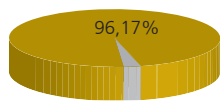
	Muškarci	Žene
Novozaposleni	60	74
Napustili Banku	63	137
<30	8	26
30 - 50	35	51
>50	20	60
<b>Ukupno napustilo Banku</b>	<b>200</b>	

Stopa povratka na posao posle porodiljskog odsustva je visoka i iznosi čak 99,65%. To znači da se od 287 osoba koje su iskoristile svoje pravo na porodiljsko odsustvo u toku 2012. godine na posao vratilo njih 286, dok je 12 meseci po isteku porodiljskog odsustva na svom radnom mestu bilo čak 276 zaposlenih.

#### Stopa povratka na posao po isteku porodiljskog odsustva



#### Stopa zadržavanja na radnom mestu 12 meseci po povratku na posao



## RAZVOJ LJUDSKIH RESURSA

Investiranje u razvoj i usavršavanje potencijala zaposlenih predstavlja važan deo poslovne politike Banca Intesa. Banka je kreirala dinamičnu radnu sredinu koja pruža mogućnosti za praktično i teorijsko usavršavanje, profesionalni razvoj i napredovanje. Razvoj i karijera svakog zaposlenog planiraju se u skladu sa strateškim ciljevima Banke, a interna mobilnost omogućava Banci da izlazi u susret novim profesionalnim izazovima, bilo unutar same Banke u Srbiji, bilo u okviru njene matične Grupacije.

Banca Intesa svim zaposlenima garantuje jednake mogućnosti za profesionalni razvoj i usavršavanje. Programi obuke su koncipirani tako da prate promene u poslovnom okruženju, a svakom zaposlenom se pruža

mogućnost da se edukuje u skladu sa zahtevima radnog mesta i individualnim planom razvoja karijere. Banka zaposlenima pruža podršku i finansijsku pomoć u unapređenju veština putem internih i eksternih obuka, podržavajući i studijska odsustva sa zagarantovanim povratkom na posao. Za zaposlene koji su pri završetku svog radnog veka, Banka pažljivo planira penzionisanje i isplaćuje otpremninu uzimajući pritom u obzir starost i godine službe zaposlenih.

Više od polovine zaposlenih u toku godine prođe kroz neki vid interne formalne edukacije, a obuci i razvoju zaposlenih u 2012. bilo je posvećeno gotovo 48.000 sati.

	Muškarci	Žene
<b>Ukupan br. sati obuke prema polu</b>	16.065	31.762,5
<b>Prosečan br. sati obuke godišnje prema polu</b>	17,56	14,31

	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni
<b>Ukupan br. sati obuke prema kategorijama zaposlenih</b>	720	11.025	36.082,5
<b>Prosečan br. sati obuke po zaposlenom</b>	15,65	25,58	13,58

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

## E-learning

Kako bi uspešno odgovorila na zahteve dinamičnog tržišta, Banka je razvila i sistem daljinskog učenja (e-learning), kojim se zaposlenima znatno olakšava sticanje neophodnih znanja i veština. Uz to se razvija i mentorstvo i obuka na radnom mestu kako bi se podržao razvoj zaposlenih u njihovom okruženju i u vreme kada im to najviše odgovara. E-learning sistem je uveden kao dodatni kanal za učenje, a pristup je obezbeđen svakom zaposlenom. Sistem omogućava zaposlenima učenje u terminu koji im najviše odgovara, sa sažetijim i interaktivnijim sadržajima, pogodan je za sve vrste stručnih i tehničkih obuka, informativnih sadržaja, kao i svih ostalih vidova obuke namenjenih velikom broju zaposlenih. Sadrži i modul za kolaboraciju, što podrazumeva da se sesija održava u realnom vremenu, sa mogućnošću direktne komunikacije među učesnicima. Cilj uvođenja ovog sistema nije samo finansijska i vremenska ušteda već i velika investicija u interne kapacitete Banke kroz efektne, brze i relevantne sadržaje u trenutku kada je to znanje najpotrebnije. E-learning neće zameniti dosadašnje obuke, već će biti sastavni deo svih aktivnosti koje omogućavaju da se na najprofesionalniji i najstručniji način obezbedi vrhunska usluga za klijente.

## OSAkademija

U martu 2012. godine Banca Intesa je bila domaćin OSAkademije (OSAcademy – Organization and Security Academy). Reč je o programu obuka koje je inicirala i osmislila matična Grupacija sa ciljem unapređenja funkcije organizacije, razmene znanja i iskustva i upoznavanja sa metodologijama rada i praksom Intesa Sanpaolo – od upravljanja poslovnim procesima, preko metodologija za analizu broja zaposlenih, do inovacija i trendova uticaja novih tehnologija na organizaciju rada. Među 15 polaznika trodnevne obuke u Beogradu u čijoj organizaciji su učestvovali sektori za ljudske resurse i organizaciju i upravljanje projektima našli su se i zaposleni iz Privredne banke Zagreb i Intesa Sanpaolo Banke u Bosni i Hercegovini.

## Objektivna procena rada

U 2012. godini, Banca Intesa je započela implementaciju, odnosno prilagođavanje novog projekta procene radnog učinka, Globalni sistem procene radnog učinka (GPS - Global Performance System), matične Grupacije, koji podrazumeva implementaciju jedinstvenog sistema procene radnog učinka i nagrađivanja zaposlenih u svim bankama članicama. Ovaj veoma važan projekat započet je iz tri razloga:

- Usklađivanje sistema procene i nagrađivanja zaposlenih sa važećom regulativom Evropske unije
- Harmonizacija procesa i metodologije sistema procene i nagrađivanja zaposlenih
- Širenje kulture procene radnog učinka usvajanjem jedinstvenih principa procene.

Matična Grupa je uz pomoć eksternog partnera Mercer izvršila detaljnu analizu procesa i lokalnih potreba u svim bankama članicama Grupe. Na osnovu svih prikupljenih podataka, kreiran je globalni sistem procene radnog učinka i nagrađivanja, koji se deli na tri osnovna pod-sistema:

- Sistem procene za menadžere (MBO)
- Sistem procene za zaposlene u Centrali
- Sistem procene za zaposlene u Poslovnoj mreži Banke.

Kao najveće prednosti novog sistema izdvajaju se jednostavnost i objektivnost procene radnog učinka, velika transparentnost sistema, kao i njegova povezanost sa sistemom nagrađivanja.

Tokom 2012. godine 94,64% zaposlenih u Banci prošlo je procenu radnog učinka.

## ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH

Banca Intesa veruje da su slušanje i dijalog temelj odnosa na kome se gradi poverenje. Komunikaciju sa zaposlenima zasniva na kriterijumima korektnosti, kompletnosti, jednostavnosti i transparentnosti. Jedan od prioriteta Banke jesu i redovne analize stavova i zadovoljstva zaposlenih na osnovu kojih se kreiraju godišnji planovi aktivnosti u skladu sa njihovim potrebama. Aktivno uključivanje što većeg broja zaposlenih u istraživanja ove i slične vrste je od izuzetnog značaja kako bi se lakše identifikovali, a potom i rešavali svi operativni problemi.

Na osnovu dobijenih rezultata, Sektor ljudskih resursa u saradnji sa ostalim odgovornim sektorima pokreće inicijativu kreiranja plana aktivnosti koji će tokom naredne godine biti implementiran i predstavljen u skladu sa rezultatima ankete iz 2012. i očekivanjima zaposlenih. Plan ima za cilj stavljanje posebnog akcenta na one aspekte posla koje zaposleni vide kao najkritičnije, odnosno preduzimanje aktivnosti za njihovo unapređenje. U skladu sa ovim planom, unapređen je Induction traininga (orijentacioni trening) za novozaposlene sa ciljem da im se omogući da dobiju detaljne informacije o Banci i Grupaciji.

## Beneficije za zaposlene

Pored prava na porodiljsko odsustvo, otpremnine pri odlasku u penziju, naknade po osnovu invalidnosti, regresa, toplog obroka i prevoza, zaposleni u Banca Intesa imaju povlašćene uslove kreditiranja, privatno zdravstveno osiguranje pod povoljnim uslovima, kao i posebne pogodnosti i popuste prilikom kupovine u različitim trgovinskim objektima i turističkim agencijama sa kojima Banka ima poslovnu saradnju. Banka podržava slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja, o čemu svedoči činjenica da su svi zaposleni obuhvaćeni Kolektivnim ugovorom.

## Interna komunikacija i uključivanje zaposlenih u društveno odgovorne aktivnosti

Sa ciljem da zaposleni budu blagovremeno i kvalitetno informisani o svim značajnim aktivnostima Banke, 2012. godine je unapređena i redizajnirana pređašnja verzija internog portala Intesa Inside. Kreiranju novih, odnosno restrukturiranju prethodnih sadržaja, prethodilo je ispitivanje internog javnog mnjenja putem organizovanih fokus grupa. Zaposleni, učesnici internog istraživanja, pomogli su u stvaranju kompletne slike - šta i na koji način treba da bude izmenjeno, a sve u pravcu stvaranja integrisanog, modernog i, pre svega, korisnog izvora informacija.

Portal sadrži stranice na kojima su predstavljeni svi



sektori, kao i stranice svih samostalnih organizacionih delova i regionalnih centara, na kojima su zaposleni predstavljeni i putem fotografija. Dosadašnje statistike o posećenosti Intesa Inside portala pokazale su izuzetnu popularnost Adresara, koji pored osnovnih i informativnih podataka, kao što su ime i prezime, naziv radnog mesta, e-mejl adresa, brojevi telefoni i adresa poslovne zgrade sadrži i fotografiju koja je upotpunila profil zaposlenog. Uvek korisni, i standardno dobro posećeni, nasledeni segmenti portala, BIBlioteka dokumenata, kao i INFO mreža sadržajno nisu promeњeni, ali su vizuelno ujednaćeni sa ostalim stranim. Centralni deo naslovne strane sadrži aktuelne interne i eksterne vesti, kao i pregled medijskih objava. Pored stručnih sadržaja, osmišljeni su neformalni segmenti kao što su vremenska prognoza, nedeljna anketa, foto i misao dana, kao i interni oglasi. Sa ciljem da se što veći broj zaposlenih uključi u kreiranje i ovih zabavnih delova, otvorene su posebne e-mejl adrese koje su dostupne na kontakt strani portala.

Zaposlenima u Banci na raspolaganju je i Help desk služba kojoj, putem e-mejla ili telefona, mogu da upute svoja pitanja i zahteve i koja nastoji da na najefikasniji način pruži adekvatan odgovor i rešenja za probleme sa kojima se zaposleni suočavaju.

### Interne kampanje

Zaposleni u Banca Intesa pozvani su da putem interne kampanje **Uključite se!** podele sa kolegama u Banci neku važnu informaciju, kao i vest o novom proizvodu ili projektu, i pošalju predlog fotografije ili misao dana putem nekoliko otvorenih e-mail adresa na internom portalu.

Sa ciljem da se najinteresantnije anegdote iz ekspozitura, kancelarija, poslovnih zgrada i regionalnih centara podele sa još 30.000 zaposlenih na nivou Divizije internacionalnih banaka članica Intesa Sanpaolo (ISBD), pokrenut je međunarodni komunikacioni projekat pod nazivom **Naše priče, to smo mi (We are our stories)**. Ideja kampanje bila je da prizove autentične epizode koje su se zaista i desile. Za realizaciju ideje kreiran je sajt [www.weare-intesasanpaologroup.com](http://www.weare-intesasanpaologroup.com). Autorima najboljih priča na nivou svake od zemalja članica Grupe, kao i na nivou Grupe, dodeljene su nagrade.

### Volonterizam zaposlenih

Banka inicira i ohrabruje volonterizam zaposlenih kroz pomoć deci sa posebnim potrebama, a tradicionalno učestvuje i u akcijama koje promovišu zaštitu okoline. Značajna unapređenja na ovom polju planirana su za 2013. u kojoj će kroz Program korporativnog volontiranja volonterizam u većoj meri biti promovisan i približen zaposlenima, a ujedno i podignut na viši nivo u Banci.

I u 2012. godini zaposleni u Banca Intesa nastavili su tradicionalnu volontersku akciju pripremanja novogodišnjih paketića za decu sa posebnim potrebama pod nazivom **Zapakuj poklon, izmami osmeh**. Četvrtu godinu zaredom, zaposleni su zapakovali knjige, igračke, slatkiše i odeću u oko 2.000 poklona i odneli ih mališanima u osam škola za decu sa posebnim potrebama širom Srbije i jednom vrtiću sa kojima su proveli poslepodne u druženju i igri.

Volonteri Banca Intesa takođe su učestvovali u akciji **Nedelja restorana**, pomažući nevladinoj humanitarnoj organizaciji Banka hrane prilikom transporta i distribucije obroka Zavodu za vaspitanje dece i omladine i Domu za odrasla invalidna lica u Beogradu koje su donirali restorani. Tokom ove nedelje, 160 korisnika je svakodnevno dobijalo obroke, a akcija je imala za cilj da promovise kulturu solidarnosti, donatorstva i volonterizma, ali i da podigne javnu svest o problemu siromaštva u Srbiji.

Banca Intesa se i 2012. godine uključila u tradicionalnu volontersku akciju **Naš Beograd** koja je održana na 12 lokacija širom glavnog grada. Zaposleni u Banci proveli su dan u uređenju spoljašnjih celina u Domu penzionera na Bežanijskoj kosi sprovođenjem farbarско-dekorativnih radova. Volonterska akcija Naš Beograd omogućava zaposlenima u privatnom sektoru da pruže direktan doprinos poboljšanju kvaliteta života sugrađana iz ugroženih socijalnih grupa, zaštiti životne sredine i ulepšavanju delova grada. Akcija se održava u organizaciji Foruma poslovnih lidera, u saradnji sa Smart kolektivom i Institutom za održive zajednice, a uz podršku Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID) i Grada Beograda. Od 2011. godine, Naš Beograd je deo i međunarodne kampanje „Give & Gain Day“ koja se realizuje u 14 zemalja širom sveta, a u okviru koje je volontiralo oko 30.000 ljudi.

Volonteri Banca Intesa su 2012. godine, drugu godinu zaredom, učestvovali i u jednoj od najvećih volonter-skih akcija u zemlji, **Očistimo Srbiju**, koju je organizovalo Ministarstvo životne sredine i prostornog planiranja povodom 5. juna, Svetskog dana zaštite životne sredine. U okviru akcije, zaposleni u Banci su uklanjali otpad i čistili zelene površine u Nišu, Užicu, Čačku, Šapcu, Valjevu, Novom Sadu, Zrenjaninu, Pančevu i Beogradu. U akciji Očistimo Srbiju 2012. godine učestvovalo je 301.345 volontera na 4.318 lokacija u svim gradovima i opštinama u zemlji.

### Kvalitet života

#### Sportske manifestacije za zaposlene

Sa ciljem jačanja osećaja pripadnosti zaposlenih, Banca Intesa je i tokom 2012. godine učestvovala u svim sportskim manifestacijama u organizaciji matične Grupacije. Zaposleni u Banca Intesa su kao i prethodnih godina imali mogućnost da se prijave i učestvuju u brojnim dešavanjima održanim u zemlja-

ma u kojima posluju banke članice Grupe kao što su **međunarodno bankarsko ski takmičenje, teniski turnir, sportske igre** u kojima su zastupljeni fudbal, odbojka i košarka, kao i takmičenje u **atletskim disciplinama** kakve su polumaraton i maraton.

### Briga o deci zaposlenih

Kroz saradnju sa međunarodnom neprofitnom volonterskom organizacijom **ASF Interkultura**, Banca Intesa od 2003. godine pruža jedinstvenu mogućnost svojim zaposlenima da obrazuju decu u inostranstvu. Interkultura stipendije namenjene su deci uzrasta od 15 do 18 godina, koja su radoznala, lako se prilagođavaju promenama i otvoreno prihvataju kulturološke i druge različitosti. Izabrani stipendisti su i u 2012. tokom jednogodišnjeg boravka u Italiji bili smešteni u porodicama-domaćinima, nastavu u školi pratili su na italijanskom jeziku i imali svog tutora i svu potrebnu podršku.

Takođe Banca Intesa je i 2012., šestu godinu zaredom, pozvala decu zaposlenih da se prijave za učešće u **Milan Junior kampu** i iskuse ushićenje timskog uspeha i takmičarskog duha. Kao i prethodnih godina, više od 70 mališana dobilo je priliku da kroz tehničke i atletske treninge, uz precizna taktička predavanja, uči o tajnama fudbala od čuvenih trenera fudbalskog kluba A.C. Milan.

**Dečje sportske igre** na nivou ISBD divizije održane su 2012. godine u Portorožu, nakon uspešne organizacije u Beogradu dve godine zaredom. Više od 60 dece zaposlenih u Banca Intesa takmičilo se u fudbalu, košarci i odbojci, i družilo se sa decom zaposlenih u bankama članicama iz ostalih zemalja.

Sa ciljem da deci zaposlenih pruži priliku da se upoznaju sa vršnjacima iz drugih zemalja, ali i da pomogne razvoj dečje samostalnosti i odgovornosti, Banka je u letnjim mesecima 2012. kao i prethodnih osam godina, organizovala odlazak velikog broja mališana u dečje odmaralište u mestu **Folonika** u Italiji. Do sada je gotovo 500 dece iz Srbije boravilo u Italiji, uključujući 74 mališana koji su u 2012. godini dobili priliku da provedu dve nedelje u ovom odmaralištu.

## ZAJEDNICA

*Projekti koje je Banca Intesa sprovela 2012. godine, samostalno ili u saradnji sa lokalnim partnerima, proistekli su iz opredeljenja Banke da aktivno doprinosi društvenom i kulturnom razvoju zajednice.*

Kao vodeća banka na domaćem tržištu, Banca Intesa ima odgovornost da doprinese unapređenju kvaliteta života društva odgovarajući na potrebe zajednice

i podržavajući inicijative i projekte od najšireg nacionalnog značaja. U fokusu društveno-odgovornog delovanja Banke tako se nalaze zaštita istorijskog, umetničkog i kulturnog nasleđa, korporativna filantropija, ulaganje u zdravlje, kao i podrška mladima i obrazovanju. Banca Intesa uzima u obzir širi značaj socijalnih potreba na koje odgovara i svoje strateške smernice fokusira na:

- RAZVOJ ZAJEDNICE
- PODRŠKU DECI I MLADIMA

### RAZVOJ ZAJEDNICE

#### Kultura i umetnost

#### Mesto koje volim

Sa ciljem posećanja javnosti na bogato kulturno-istorijsko nasleđe zemlje, kao i potrebu njegovog očuvanja, Banca Intesa je u skladu sa svojim korporativnim vrednostima i strateškim prioritetima 2011. godine pokrenula jedinstvenu inicijativu u zemlji pod nazivom Mesto koje volim. Cilj projekta je izrada baze lokaliteta od posebne sentimentalne vrednosti za građane Srbije i obnova tri mesta ili ambijentalne celine koje pobeđe na pratećem konkursu, ali i jačanje svesti o vrednosti kulturno-istorijske riznice kao i motivisanje građana da se aktivno uključe u inicijativu. Od ukupno 1.290 lokaliteta koje su građani predložili u prvoj fazi projekta, stručna komisija odabrala je deset finalista, od kojih su građani glasanjem izabrali tri pobednička mesta: Beogradska kapija na Petrovaradinskoj tvrđavi u Novom Sadu, Bedemi u Novom Pazaru i Obeležje Narodne biblioteke na Kosančićevom vencu koja je srušena u bombardovanju Beograda 1941. godine.

Za obnovu sva tri lokaliteta Banka je izdvojila 30 miliona dinara, od čega je 20 miliona dinara uloženo u 2012. godini u kojoj su okončani radovi na rekonstrukciji Bedema u Novom Pazaru i potpisan Protokol o saradnji kojim je definisana realizacija projekta obnove Beogradske kapije u Novom Sadu.

Projekat Mesto koje volim pokrenut je uz podršku Ministarstva kulture, neprofitne organizacije Evropa Nostra Srbija i Republičkog zavoda za zaštitu spomenika kulture. Stručnu komisiju činili su Vera Pavlović Lončarski, direktorka Republičkog zavoda za zaštitu spomenika kulture i predsednica komisije, Irina Subotić, predsednica organizacije Evropa Nostra Srbija, Gorčin Stojanović, pozorišni, filmski i televizijski reditelj, Vladimir Arsenijević, pisac, prevodilac i urednik, i Maja Kolar, direktorka Sektora za marketing i komunikacije Banca Intesa.

Projekat je inspirisan inicijativom Mesto u srcu (*I luoghi del cuore*), koju u Italiji, zemlji sa jednom od najvećih kulturno-istorijskih baština sveta, sprovodi neprofitna

organizacija Fondo Ambiente Italiano (FAI) uz podršku grupacije Intesa Sanpaolo. Na ovaj način, Banca Intesa i u okviru svojih društveno odgovornih aktivnosti teži da prenese svoje bogato internacionalno iskustvo na domaće tržište i kroz projekat od interesa za celokupnu zajednicu pruži doprinos održivom razvoju zemlje.

### Nagrade za mesto koje volim

**Nagrada Virtus** koju dodeljuju Balkanski fond za lokalne inicijative (BCIF), Američka agencija za međunarodni razvoj (USAID), Institut za održive zajednice (IISC) i Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva vlade republike Srbije (SIPRU), za podršku najinovativnijem projektu

**Priznanje Društva Srbije za odnose sa javnošću** (DSOJ) za komunikaciju društveno-odgovornog poslovanja

**Priznanje Moj izbor** u kategoriji očuvanje kulturne baštine, koje dodeljuje udruženje građana Moja Srbija, u saradnji sa Privrednom komorom Beograda

**Nagrada za On-line kampanju** koju dodeljuje Udruženje za tržišne komunikacije Srbije (UEPS)

**Zahvalnica društva konzervatora Srbije** za širenje svesti o značaju i očuvanju kulturnog nasleđa

[www.mestokojevolim.rs](http://www.mestokojevolim.rs)

Banka je tokom 2012. godine nastavila da podržava sportske i kulturne manifestacije, kao i da ulaže u umetnost i obrazovanje, doniravši više od 300.000 evra za brojne projekte podrške uključujući Beogradski bebi klub, kao učešće studenata Pravnog fakulteta u Beogradu na prestižnom međunarodnom takmičenju iz Arbitražnog i Međunarodnog privrednog prava - XX Willem C. Vis Moot u Beču na kome su osvojili prvo mesto. Takođe, Banka je pomogla održavanje 9. Festivala kultura sveta Etnofest na Paliću i realizaciju 19. po redu Festivala evropskog filma na Paliću. Uz to, doprinela je i postavljanju izložbe Nedovršene modernizacije: između utopije i pragmatizma – Arhitektura i urbanizam u zemljama bivše Jugoslavije koja je održana u Muzeju istorije Jugoslavije.

U želji da pomogne jednoj od najstarijih obrazovnih ustanova u zemlji, Univerzitetu u Beogradu, Banka je krajem 2011. godine uputila 4 miliona dinara za obnovu Kapetan Mišinog zdanja, sedišta ove institucije, za šta joj je 2012. godine uručena **Zahvalnica za izuzetan doprinos i finansijsku pomoć u očuvanju spomenika kulture**. Istorijsko nasleđe zemlje podržala je i kroz podršku obnovi manastira Dragović, kao i Zadružbini Dragoljuba Marinkovića.

### Pomoć u vanrednim situacijama

U saradnji sa Balkanskim fondom za lokalne inicijative (BCIF) tokom 2012. godine je realizovan program pomoć građanima pogođenim niskim temperaturama i snežnim padavinama. Banca Intesa je učestvovala u programu u okviru kojeg je pomoć upućena za nabavku osnovnih životnih namirnica (brašno, pirinač, ulje, šećer, konzerve sa hranom) za stanovnike opština Babušnica, Vladičin Han i Svrlijig, kao i sela svrlijske opštine Izvor, Burdimo, Tijovac i Bučim.

### Ulaganje u zdravstvo

Banka je i 2012. godine donirala sredstva za unapređenje stanja zdravstvenih ustanova. Kao poseban projekat podrške izdvaja se donacija od 6,58 miliona dinara kojom je Banca Intesa obezbedila nabavku savremenog ultrazvučnog aparata u okviru projekta **modernizacije i proširenja dela Evropskog centra za hipertenziju u Kliničkom centru Srbije**. Centar za hipertenziju posebnu pažnju posvećuje prevenciji, blagovremenoj i pravilnoj dijagnozi ove raširene bolesti savremenog sveta, kao i edukaciji lekara i stanovništva. Ovo je jedini centar takve vrste u zemlji koji objedinjuje rad više specijalista medicine. Proširenje i modernizacija opreme centra koja podrazumeva novi ultrazvučni aparat kao i nove aparate za merenje krvnog pritiska, omogućili su kako efektivniji, tako i efikasniji rad sa pacijentima, a ujedno i pomogli da se i samo poslovanje centra podigne na viši nivo.

### PODRŠKA DECI I MLADIMA

#### Dokaži se 100%

Svesna da budućnost i prosperitet pripadaju generacijama koje dolaze, a pritom pokušavajući da doprinese održivom razvoju celokupne zajednice, Banca Intesa aktivno ulaže u mlade, talentovane ljude i pomaže im da unaprede znanja i realizuju svoje potencijale. Projekat Dokaži se 100% u potpunosti se uklapa u ovakvu opredeljenost.

Putem studentskog konkursa Dokaži se 100% Banca Intesa drugu godinu zaredom nagrađuje najtalentovanije studente Srbije u izradi projekata iz oblasti upravljanja zadovoljstvom klijenata. Cilj takmičenja je da se podstakne kreativnost budućih akademskih građana i inovativan pristup u rešavanju zadataka stavljajući ih u realne poslovne prilike, da im se pruži prilika da razviju takmičarski duh, ali i da razmene iskustva sa vršnjacima iz Evrope.

Na konkurs koji je raspisan u martu 2012. godine

stiglo je 240 prijava, gotovo dvostruko više nego prethodne godine, a pravo učešća imali su apsolventi i studenti treće i četvrte godine svih univerziteta u Srbiji sa prosečnom ocenom iznad 8.00 i dobrim poznavanjem engleskog jezika. Izabrano je 12 finalista, studenata Univerziteta u Beogradu, Novom Sadu i Nišu, koji su, podeljeni u šest timova, imali četiri nedelje za pripremu projekata na zadate teme. Najbolja rešenja je procenjivala i proglasila stručna komisija koju su činili predstavnici Banke, Divizije internacionalnih banaka članica Grupe i fakulteta sa kojih dolaze studenti. Usled izuzetnog kvaliteta radova, Banca Intesa je donela diskrecionu odluku da prvom nagradom obraduje tri, a ne dva tima, koliko je inicijalno određeno propozicijama takmičenja. Svečano proglašenje pobednika održano je u junu 2012. godine u sali Rektorata Beogradskog univerziteta.

Šest takmičara iz tri najbolje plasirana tima nagrađeno je stipendijom od po 1.000 evra. Sva tri tima učestvovala su potom na međunarodnom takmičenju u Milanu, na kome su se nadmetali pobednici lokalnih konkursa sprovedenih u sedam zemalja u kojima Intesa Sanpaolo posluje kroz Diviziju internacionalnih banaka članica. Tim iz Srbije odneo je pobjedu i na internacionalnom nivou, a pobednici su dobili mogućnost da se stručno usavršavaju u Diviziji ili da pohađaju letnju školu na Univerzita Cattolica.

**Kao članica Radne grupe za društveno odgovorno poslovanje u bankarstvu i finansiranjima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija u Srbiji**, Banca Intesa je 2012. godine aktivno učestvovala u projektu edukacije mladih u srednjim ekonomskim školama u kojima postoji obrazovni profil „bankarski službenik“, u okviru kojeg su stručnjaci Banke održali dva predavanja.

Osim toga, u saradnji sa katedrom za istoriju umetnosti na Filozofskom fakultetu Univerziteta u Beogradu, Banca Intesa je 2012. godine pokrenula **konkurs na kursu Projektni menadžment u cilju korišćenja nasleđa** za studente treće i četvrte godine. Predstavnici Banca Intesa bili su članovi komisije za ocenjivanje projekata studenata koji su u sklopu kursa savladavali znanja i veštine projektnog menadžmenta na primeru projekta Mesto koje volim sa zadatakom da osmisle mini-projekte koji bi doprineli da se tri pobednička mesta u okviru projekta Mesto koje volim ne obнове samo fizički, već i ožive i koriste. Njihovi projekti bili su fokusirani na interpretaciju kulturno-istorijskog nasleđa, edukaciju i podizanje svesti, kao i na podsticanje građana da brinu o baštini. Kao članovi komisije, predstavnici Banke su studentima obezbedili dragocen uvid u kriterijume, očekivanja i potrebe biznis sektora vezane za projekte društvene odgovornosti. Banka je i finansijski podržala realizaciju tri najuspešnijih studentska projekta.

### Škola prijateljstva

U skladu sa svojom posvećenošću da pomaže unapređenje obrazovanja dece i podstiče njihovu kreativnost i uopšte, bolje uslove života, Banca Intesa je 2012. godine podržala i održavanje dvanaeste po redu Škole prijateljstva koju realizuje nevladina organizacija Naša Srbija i koju je posetilo ukupno 500 mališana iz Srbije i zemalja u regionu. Tokom tri nedelje letnjeg raspusta na Tari mališani su imali priliku da se druže i stiču nove veštine i znanja pohađajući brojne vaspitno obrazovne i sportske radionice i škole - etnološku radionicu, školu ekologije, slikanja i vajarstva, školu za izviđače, školu glume i muzike, novinarstva, računara, fudbala, košarke, odbojke.

### Klub prijatelja UNICEF-a

Banka Intesa je 2012. godine postala član Kluba prijatelja UNICEF-a, programa stalnih mesečnih donatora kojima je cilj da se obezbedi srećnije detinjstvo za decu Srbije i unaprede uslovi za njihov rast i razvoj. Podržavajući Klub prijatelja UNICEF-a, Banca Intesa poziva i svoje klijente da pruže doprinos radu fonda otvaranjem trajnog naloga putem kojeg mogu da mesečno uplaćuju pomoć ili jednokratni dobrovoljni prilog za podršku programa UNICEF-a u Srbiji i to bez plaćanja provizije. Banka angažovano informiše svoje klijente o načinima na koje mogu donirati novčane priloge fondu, kao i o olakšicama koje im nudi u realizaciji ovih filantropskih aktivnosti. Cilj Kluba prijatelja UNICEF-a je jačanje svesti u društvu da su deca briga svakog pojedinca, svake kompanije, cele zajednice. Klub takođe teži da ukaže na neophodnost brige o najmlađima i da omogući da što više ljudi redovnim mesečnim donacijama, bez obzira na visinu iznosa, podrži aktivnosti ove organizacije Ujedinjenih nacija i tako pomognu da se ostvare bolji uslovi za život i napredak dece u zemlji.

### On-line donacije

Zahvaljujući razvoju savremenih E-commerce usluga Banca Intesa, svi građani dobre volje, bilo da su stanovnici Srbije ili neke druge zemlje u svetu, mogu brzo, lako i efikasno da doniraju novčana sredstva onima kojima je pomoć najpotrebnija. Banka je uspostavila saradnju sa nekoliko najznačajnijih neprofitnih udruženja i fondacija u zemlji kao što su UNICEF, humanitarna organizacija Naša Srbija, Fondacija Divac, Balkanski fond za lokalne inicijative (BCIF), kao i Univerzitetaska dečja bolnica u Tiršovoj. Donacije se prihvataju putem njihovih internet stranica. Prihvatanje i procesuiranje donacija putem interneta je pionirski poduhvat u domaćem bankarskom sektoru koji na još jedan način potvrđuje odlučnost Banca Intesa da društvenu odgovornost integriše u sve segmente svog poslovanja.

## Pokloni za dečji osmeh

U okviru tradicionalne volonterske akcije **Zapakuj poklon, izmami osmeh** zaposleni u Banca Intesa već četvrtu godinu zaredom pripremili su novogodišnje poklone za decu sa specijalnim potrebama kako bi ih obradovali knjigama, igračkama, odećom, kao i slatkišima. U 2012. godini prikupljen je rekordno veliki broj paketića, blizu 2.000, koje su zaposleni u Banci odneli mališanima u osam osnovnih specijalnih škola i u jednom vrtiću sa kojima su proveli poslepodne u druženju i igri. Pokloni su uručeni deci u specijalnim osnovnim školama „Novi Beograd“, „Anton Skala“, „Miloje Pavlović“, kao i dečjem vrtiću za decu sa specijalnim potrebama „Venčić“ u Beogradu, zatim mališanima u specijalnoj školi „Veselin Nikolić“ u Kruševcu, Osnovnoj školi „12. septembar“ u Negotinu, Specijalnom zavodu za decu i omladinu „Dr Nikola Šumenković“ u Petrovcu na Mlavi, Osnovnoj školi „Sveti Sava“ u Šapcu, kao i u Školi za osnovno i srednje obrazovanje „Anton Skala“ u Staroj Pazovi.

# DOBAVLJAČI

*Namera Banca Intesa je da svojim praksama poslovanja pruži primer dobavljačima i posluži im kao uzor i oslonac u daljnjim poslovnim poduhvatima i izgradivanju njihovih sopstvenih vrednosti.*

Banca Intesa veruje da uspostavljanjem i održavanjem dugoročnih partnerskih odnosa sa svojim dobavljačima, zasnovanim na principima dijaloga, transparentnosti i jednakosti, kreira vrednost kako za sopstveno poslovanje, tako i za delatnost kompanija u svom dobavljačkom lancu. Osaživanjem ovih preduzeća Banca Intesa doprinosi zapošljavanju i podstiče razvoj i rast lokalne ekonomije i lokalnih zajednica.

Prateći napredne prakse svoje matične Grupacije, Banca je pažljivo identifikovala strateška polja delovanja u radu sa dobavljačima:

- **TRANSPARENTNOST I JEDNAKOST U IZBORU DOBAVLJAČA**
- **PROMOCIJA ODRŽIVOSTI U DOBAVLJAČKOM LANCU**

## TRANSPARENTNOST I JEDNAKOST U IZBORU DOBAVLJAČA

Za Banca Intesa, **Etički kodeks** predstavlja osnovu na kojoj gradi svoj odnos sa dobavljačima. U procesu nabavke i odabira dobavljača koji se sprovodi u skladu sa **Politikom nabavke i Procedurom Postu-**

**pak nabavke roba i usluga** Banca insistira na transparentnosti verujući da samo jasan i otvoren pristup doprinosi održavanju trajnih odnosa sa saradnicima. Stoga se izbor dobavljača zasniva na jasnim i dokazanim kriterijumima, a sprovodi se kroz objektivne i transparentne procedure.

## Kriterijumi za ocenjivanje ponuda

Služba za nabavke i organizacioni deo nadležan za nabavke su u obavezi da pristigle ponude ocene primenjujući metode kvalitativne i kvantitativne analize i da usaglasе kriterijume za ocenjivanje ponuda pre samog pozivanja ponuđača za dostavljanje ponuda kombinovanjem sledećih kriterijuma:

- Ponudena cena
- Kvalitet, odnosno usklađenost karakteristika ponudene 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 grupe Intesa Sanpaolo
- Ostali uslovi

Zaposleni u Banca Intesa koji su u direktnom kontaktu sa dobavljačima upoznati su sa Etičkim kodeksom Banke koji detaljno definiše način poslovanja koji je poželjan kako bi se izbegle sve potencijalne situacije sukoba interesa. Pri izboru dobavljača od zaposlenih u Banca Intesa očekuje se pre svega da poštuju principe jednakosti i transparentnosti koje je Banca usvojila, a tek potom uzimaju u obzir druge prednosti ponuđenih usluga, kao i njihovu cenu. U tom smislu, zaposleni koji rade u Sektoru za upravljanje nekretninama i nabavke imaju obavezu da:

- Prijave svaki potencijalni sukob interesa
- Sprovode odredbu koja propisuje da su poslovi nabavke roba i usluga između Banke i njenih zaposlenih, kao i članova njihovih porodica zabranjeni
- Izbegavaju svaku vrstu kontakta koji prevazilazi poslovne običaje, osim u slučaju da za to imaju dozvolu svojih nadređenih.

## PROMOCIJA ODRŽIVOSTI U DOBAVLJAČKOM LANCU

U skladu sa svojim uverenjem da se posvećenost društveno odgovornom poslovanju ogleda u svim svakodnevnim aktivnostima kompanije, Banca Intesa je 2012. godine usvojila novu proceduru nabavke roba i

usluga koja uključuje društvenu odgovornost kao jedan od kriterijuma prilikom izbora dobavljača. Procedura, tako, uzima u obzir stepen angažovanosti potencijalnih dobavljača na polju korporativne odgovornosti, a uz to predviđa i upitnik o osnovnim podacima kompanije koji sadrži i pitanja vezana za društveno odgovorno poslovanje. Ovo je ujedno i način da se kultura odgovornosti prema prirodnoj i društvenoj sredini promovise i podigne na viši nivo u okviru čitavog dobavljačkog lanca.

## Upitnik o društveno odgovornom poslovanju

Upitnik o društveno odgovornom poslovanju uveden je kao deo pozivnog pisma za potencijalne dobavljače i podrazumeva detaljne informacije koje se tiču pet oblasti društvene odgovornosti:

- Korporativno upravljanje
- Tržište
- Radno okruženje
- Zaštita životne sredine
- Lokalna zajednica

Pored drugih opštih odredbi i uslova saradnje, ugovori sa dobavljačima 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. Navedeno se primenjuje u slučaju obavljanja određenih poslova, na primer, zamene delova ili preuzimanja zamenjenih delova koji se ne mogu više koristiti, i obezbeđivanja njihovog odlaganja na način koji je u skladu sa propisima koji regulišu zaštitu životne sredine i upravljanje otpadom.

U 2012. ukupni troškovi nabavke po donetim Odlukama nabavke iznosili su približno 80 miliona evra. Banca ostvaruje saradnju sa domaćim dobavljačima koji posluju na teritoriji Republike Srbije, kao i sa inostranim kompanijama, vršeći redovnu isplatu u skladu sa Zakonom o rokovima izmirenja novčanih obaveza u komercijalnim transakcijama i ugovorima sa dobavljačima.

# ŽIVOTNA SREDINA

*Pristup zaštiti životne sredine Banca Intesa zasnovan je na principu smanjenja direktnih i indirektnih negativnih uticaja poslovanja, kao i na stalnom pronalaganju novih načina na koje može da doprinese unapređenju prirodnog okruženja.*

Kao društveno odgovorna kompanija i aktivni učesnik u životu zajednice u kojoj posluje, Banca Intesa je svesna da osim ekonomske odgovornosti ima i odgovornost

za posledice svojih odluka u sferi životne sredine, težeći da primenjuje ekološki odgovorne prakse i identifikuje inovativna i efikasna rešenja u ovoj oblasti. U skladu sa relevantnim aktom svoje matične Grupacije, Banca je usvojila i Politiku zaštite životne sredine i unapređenja energetske efikasnosti, koja promovise integraciju ove teme u sve aspekte poslovanja Banke.

Osnovni principi na kojima se zasniva Politika zaštite životne sredine i unapređenja energetske efikasnosti su smanjenje otpada, poboljšanje energetske efikasnosti i performansi, kao i posvećivanje pažnje posledicama koje odluke Banke imaju na životnu sredinu i društvo. Cilj usvajanja Politike je prevencija, upravljanje i, tamo gde je to moguće, smanjenje uticaja na životnu sredinu, izazvanih direktnim ili indirektnim aktivnostima Banke.

Politika zaštite životne sredine i unapređenja energetske efikasnosti dostupna je zaposlenima na internom portalu Banke.

Posvećenost Banke odgovornom poslovanju u ovoj oblasti ostvaruje se i kroz:

- **ODGOVORNO UPRAVLJANJE RESURSIMA**
- **ODGOVORNO FINANSIRANJE**

## ODGOVORNO UPRAVLJANJE RESURSIMA

Sa ciljem smanjenja potrošnje energije u svakodnevnom aktivnostima, Banca je uvela proceduru za automatsko gašenje kompjutera na kraju radnog dana i za vreme odmora. Zahvaljujući ovoj inicijativi u toku 2012. godine ukupno je uštedeno 487.000 kWh struje, odnosno 1.753,2 GJ energije.

Ukupna potrošnja energije u 2012.*	<b>13.136.308,00 kWh</b>
Ukupna potrošnja vode u 2012.**	<b>87.074,00 m<sup>3</sup></b>

\*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.

Kada je reč o upravljanju sekundarnim sirovinama, smanjena upotreba papira se ostvaruje zahvaljujući implementaciji pilot faze projekta konsolidacije štampe, Printing Consolidation Project, kojim se u Banci promovise dvostrano i crno-belo štampanje. U okviru ovog projekta, Banca je 2012. godine nabavila 43 nova štampača, a očekuje se da će kao rezultat projekta biti ostvarena 20% manja upotreba papira na godišnjem nivou, odnosno ušteda od više od 30 tona papira. Tokom 2012. godine, ukupno je predato 60,048 kg otpada papirnog porekla za reciklažu,

u poređenju sa 37,770 kg 2011. godine, a više od 33.000 kg elektronskog i električnog otpada predata je licu registrovanom za upravljanje otpadom, u odnosu na 18.950 kg prethodne godine.

Takođe, štampa internog časopisa Es:press:o, koji se objavljuje u tiražu od više od 3.000 primeraka, u potpunosti je obavljena na recikliranom papiru.

Osim toga, vozni park je obnovljen vozilima koja koriste isključivo Euro Premijum BMB95 i Euro Dizel u skladu sa evropskim standardima kvaliteta.

## Kultura zaštite životne sredine

Banka takođe nastoji da podigne svest zaposlenih o značaju zaštite životne sredine kao i da ih uključi u društveno odgovorne aktivnosti, kako na nivou svakodnevnog poslovanja, tako i na nivou nacionalnih volonterskih akcija. Pored toga što već tradicionalno učestvuje u ekološkim volonterskim akcijama Naš Beograd i Očistimo Srbiju, Banca Intesa je obeležila i Dan planete 22. aprila 2012. godine, tako što je pozvala zaposlene da budu odgovorni i na sat vremena ugase svetlo u svojim domovima.

### Intesa Sanpaolo – vodeća u zaštiti životne sredine

<b>EKVATORSKI PRINCIPI</b>	Intesa Sanpaolo je usvojila smernice za procenu društvenih i ekoloških rizika u finansiranju projekata zasnovane na kriterijumima Svetske banke (Međunarodne finansijske korporacije - IFC), koje promoviše kao dobru praksu kod svih svojih banaka članica.
<b>CDP (CARBON DISCLOSURE PROJECT)</b>	Podržavanjem ovog projekta, Intesa Sanpaolo se obavezala da izveštava o emisijama CO <sub>2</sub> , identifikaciji rizika, kao i korporativnoj strategiji u vezi sa klimatskim promenama.
<b>FINANSIJSKA INICIJATIVA PROGRAMA UJEDINJENIH NACIJA ZA ŽIVOTNU SREDINU (UNEP)</b>	Intesa Sanpaolo podržava i Program Ujedinjenih nacija za zaštitu životne sredine koji promoviše usaglašenost između zaštite životne sredine, održivosti i finansijskog učinka.

Istraživanje medijske kompanije Blumberg pod nazivom „World's Top Green Banks“ pokazalo je da je Intesa Sanpaolo 2012. godine rangirana među tri vodeće „zelene banke“ u svetu i ocenjena kao

„zelena banka“ broj jedan u Italiji. Visoku poziciju u istraživanju Intesa Sanpaolo grupa ostvarila je zahvaljujući izuzetnoj posvećenosti održivom poslovanju, kontinuiranoj brizi o zaštiti životne sredine i očuvanju energije, kao i značajnom ulaganju u obnovljive izvore energije i ekologiju. Odličan rezultat ujedno predstavlja skok sa 20. mesta na listi „World's Top Green Banks“ iz 2011. godine.

Pored toga, Intesa Sanpaolo dobila je i priznanje organizacije Carbon Disclosure Project (CDP) za posvećenost smanjenju emisija koje utiču na promenu klime i ublažavanju rizika koji nastaju kao posledica klimatskih promena. Zahvaljujući rezultatima, Intesa Sanpaolo je uključena u CDP indeks učinka – Carbon Performance Leadership Index (CPLI). U okviru FTSE Global Equity Index Series (Global 500), CPLI selektuje kompanije koje su pokazale efikasni strateški pristup pitanju smanjenja emisije u odgovorima na upitnik CDP.

## ODGOVORNO FINANSIRANJE

Odgovornost prema životnoj sredini, osim što je usmerena na upravljanje direktnim uticajima poslovanja Banke, podrazumeva i potencijalne uticaje koji nastaju kao posledica aktivnosti u odnosu sa dobavljačima pred koje procedurom za nabavku roba i usluga postavlja niz kriterijuma na polju društvene odgovornosti, kao i sa klijentima, kojima je ponudila specijalne finansijske proizvode za investiranje u obnovljivu energiju i unapređenje energetske efikasnosti.

### Građani

Banca Intesa je tokom 2012. godine svoju ponudu dodatno osnažila uvođenjem **subvencionisanih kredita za unapređenje energetske efikasnosti iz programa Ministarstva životne sredine, rudarstva i prostornog planiranja** za građane koji su dobili mogućnost da pod povoljnim uslovima dobiju ovu vrstu pozajmica. Po isteku sredstva koja su bila predviđena programom, Banca Intesa je razvila sopstveni model kredita za ovu namenu kojim pomaže korisnicima zajma da poboljšaju kvalitet života i, istovremeno, smanje svoje troškove.

Usled velikog interesovanja građana Srbije za ovakvu vrstu kredita, **Banka i Fond The Green for Growth Fund (GGF) potpisali su Ugovor o kreditnoj liniji za podršku unapređenja energetske efikasnosti** u iznosu od 7 miliona evra za fizička lica. GGF kreditna linija pretežno je namenjena unapređenju energetske efikasnosti u zgradama i na ostalim mestima gde se ušteda može postići poboljšanjem toplotne izolacije u zidovima, ugradnjom energetski efikasnih prozora, bojlera i naprednijeg sistema centralnog grejanja, kao

i drugim inovativnim rešenjima za uštedu energije. Tokom 2012, plasirano je 1.868 kredita, a procenjuje se da će sredstva obezbeđena GGF kreditnom linijom osigurati uštedu od 20% primarne energije, što će posledično dovesti do smanjenja utroška električne energije za 20 miliona kWh i 6.500 tona niže emisije ugljen-dioksida na godišnjem nivou.

## Privreda

Kada je reč o kreditiranju privrede, Banca Intesa je 2012. godine klijentima plasirala **kredite za efikasno korišćenje energije i obnovljive izvore energije iz kreditne linije Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD)** od 14 miliona evra koja nudi olakšice za projekte održive energije za zapadni Balkan. Sredstva se plasiraju za projekte za energetske efikasnost u industriji, projekte za obnovljivu energiju, kao i projekte za energetske efikasnost zgrada. Očekuje se da će klijenti na osnovu realizovanih projekata finansiranih ovim kreditima ostvariti ukupnu uštedu na godišnjem nivou od oko 10 miliona evra.

### EBRD plaketa

EBRD je 2012. godine dodelila Banca Intesa plaketu za podršku projektima unapređenja energetske efikasnosti u Srbiji, za čiju realizaciju je Banka, kao najaktivniji učesnik programa, plasirala više od 3,2 miliona evra iz kreditne linije ove finansijske institucije. Takođe, EBRD je ovom prilikom nagradila i šest kompanija za ostvarena dostignuća u oblasti održive energije u 2012. godini, od kojih su četiri nagrađena klijenti Banca Intesa.

U segmentu malih i srednjih preduzeća, Banka je u 2012. sklopila **ugovor sa nemačkom razvojnom bankom KfW** za korišćenje kreditne linije namenjene kupovini, rekonstrukciji i proširenju imovine sa ciljem unapređenja energetske efikasnosti i upotrebe obnovljivih izvora energije. Pored toga, Banca Intesa je po prvi put ponudila **kredite za energetske efikasnost klijentima u segmentu malog biznisa**. Ovim kreditima proširena je namena GGF kreditne linije za podršku unapređenja energetske efikasnosti koja je plasirana fizičkim licima. Na ovaj način preduzetnicima je omogućeno da ostvare značajne uštede primarne energije i istovremeno daju doprinos zaštiti životne okoline. Ulaganje u energetske efikasnost podrazumeva investiranje u uređaje za smanjenje potrošnje energije, veći stepen komfora i standard kroz manji utrošak energije, ulaganje u obnovljive izvore energije, izolaciju, regulacione uređaje za potrošače energije, kao i zamenu neefikasnih potrošača efikasnim. Kredit je razvijen u liniji sa novim Zakonom o planiranju i izgradnji, na taj način što će klijenti koji iskoriste sredstva za ovu namenu lakše dobiti „energetske pasoše“, bez kojih nijedan objekat neće moći da dobije potrebnu dozvolu ili da bude uknjižen.

3.

GRI SADRŽAJ  
I INDIKATORI

<b>GRI INDEKS</b>	str. 40, 41
<b>GRI OBLASTI I INDIKATORI</b>	str. 41, 42
<b>UPOREDNA TABELA GDUN I GRI</b>	str. 43
<b>TABELA GRI NIVOA</b>	str. 4

<b>GRI INDEKS</b>	
<b>OPŠTI PODACI</b>	<b>STRANA</b>
<b>1. STRATEGIJA I ANALIZA</b>	
1.1. UVODNA REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA	3
1.2. STRATEŠKI PRISTUP, KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U KONTEKSTU ODRŽIVOSTI; TABELA CILJEVA	3; 7; 5-18.
<b>2. PROFIL KOMPANIJE</b>	
2.1. NAZIV KOMPANIJE	6.
2.2. OSNOVNI BRENDOVI, PROIZVODI, USLUGE	6.
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	9.
2.7. TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	6.
2.8. VELIČINA KOMPANIJE	6; 20-22.
2.9. ZNAČAJNE PROMENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA U VEZI SA VELIČINOM, STRUKTUROM ILI VLASNIŠTVOM KOMPANIJE	-
2.10. NAGRADE PRIMLJENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA	8; 32; 36,37.
<b>3. PARAMETRI IZVEŠTAJA</b>	
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 IZRADA IZVEŠTAJA: RELEVANTNOST, MATERIJALNOST I ODREĐIVANJE SADRŽAJA; PRINCIPI IZVEŠTAJA I MATRICA MATERIJALNOSTI	4; 14; 23.
3.6. GRANICE IZVEŠTAJA	4; 6.
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	na
3.10. VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	-
<b>4. UPRAVLJANJE, OBAVEZE I UKLJUČIVANJE INTERESNIH GRUPA</b>	
<b>UPRAVLJANJE</b>	
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	9.
4.5. POVEZANOST IZMEĐU NAKNADA ZA BORD I VIŠI MENADŽMENT I PERFORMANSI KOMPANIJE	9; 10.
4.6. POSTOJEĆE PROCEDURE ZA SPREČAVANJE SUKOBA INTERESA	10.
4.7. PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA	9.
4.8. INTERNE POLITIKE I STRATEGIJE	6; 15-18.
4.9. KAKO NADZORNI ORGAN KOTROLIŠE UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU	10.
4.10. KAKO SE EVALUIRA RAD I UČINAK NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	10.
<b>OBAVEZE PREMA SPOLJNIM INICIJATIVAMA</b>	
4.11. UPRAVLJANJE RIZICIMA ODRŽIVOSTI U KONTEKSTU PRINCIPA PREDOSTROŽNOSTI UJEDINJENIH NACIJA	10-12.
4.12. PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA	8.
4.13. ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	8.
<b>UKLJUČIVANJE INTERESNIH GRUPA</b>	
4.14. LISTA UKLJUČENIH INTERESNIH GRUPA	14.
4.15. PROCES ZA DEFINISANJE INTERESNIH GRUPA	14.
4.16. PRISTUP UKLJUČIVANJU INTERESNIH GRUPA	13.
4.17. KLJUČNE TEME ZA INTERESNE GRUPE	13; 14; 23.

<b>GRI OBLASTI I INDIKATORI</b>		
<b>PRISTUP UPRAVLJANJU I GRI INDIKATORI</b>	<b>STRANA</b>	
<b>EKONOMSKE PERFORMANSE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>		
EC 1 C UKUPNI PRIHODI I RASHODI	7; 20, 21.	✓
EC 8 C RAZVOJ I UTICAJ INFRASTRUKTURNIH ULAGANJA I USLUGA PRUŽENIH PRE SVEGA RADI STVARANJA JAVNE KORISTI KOMERCIJALNIM, NENOVČANIM I PRO BONO ANGAŽMANOM	20-22; 32.	✓
EN 8 C UKUPNA POTROŠNJA VODE, PREMA IZVORU	20; 24; 30; 31,32.	✓
<b>ŽIVOTNA SREDINA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>		
EN 4 C INDIREKTNA POTROŠNJA ENERGIJE PREMA PRIMARNOM IZVORU ENERGIJE	35.	→
<i>*NIJE DATA PROCENA ZA PRIMARNE IZVORE ENERGIJE</i>		
EN 5 AD UŠTEDA ENERGIJE USLED SMANJENE UPOTREBE I POVEĆANJA ENERGETSKE EFIKASNOSTI	35.	✓
EN 26 C INICIJATIVE ZA UBLAŽAVANJE UTICAJA PROIZVODA I USLUGA NA ŽIVOTNU SREDINU I OPSEG UBLAŽAVANJA UTICAJA	35.	✓
<b>DRUŠTVO</b>		
<b>RADNA PRAVA I ZAPOSLENI – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>		
LA 1 C UKUPNA RADNA SNAGA	27.	✓
LA 2 C UKUPAN BROJ I STOPA FLUKTUACIJE ZAPOSLENIH	27.	✓
LA 3 AD BENEFICIJE OSIGURANE ZAPOSLENIMA SA PUNIM RADNIM VREMENOM	28.	✓
LA 4 C PROCENAT ZAPOSLENIH OBUHVAĆENIH KOLEKTIVNIM UGOVOROM	29.	✓
LA 10 C UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	29.	✓

LA 11 <sub>Ad</sub>	PROGRAMI ZA STICANJE VEŠTINA I UČENJE TOKOM CELOG ŽIVOTNOG VEKA KOJIMA SE RAZVIJA STALNA MOGUĆNOST ZAPOSŁJAVANJA ZAPOSLENIH I KOJI IM POMAŽU U USPEŠNOM OKONČANJU RADNOG VEKA	28.	√
LA 12 <sub>Ad</sub>	PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	29.	√
LA 13 <sub>C</sub>	SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH PO KATEGORIJAMA, PREMA POLU, STAROSNOJ DOBI, PRIPADNOSTI MANJINSKOJ GRUPI I DRUGIM POKAZATELJIMA RAZLIČITOSTI	27.	√
LA 15 <sub>C</sub>	POVRATAK NA POSAO I STOPA ZADRŽAVANJA RADNOG MESTA POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA, PREMA POLU	28.	√
<b>LJUDSKA PRAVA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>		6; 11; 27; 35.	√
HR 11 <sub>C</sub>	BROJ ŽALBI U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA KOJE SU PODNETE, PRIHVAĆENE KAO OSNOVANE I REŠENE PUTEM FORMALNIH ŽALBENIH MEHANIZAMA	12; 25.	√
<b>DRUŠTVENA ZAJEDNICA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>		10, 31.	√
SO 3 <sub>C</sub>	PROCENAT ZAPOSLENIH OBUHVAĆENIH OBUKOM O ANTIKORUPCIJSKIM POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOMPANIJE	11.	√
SO 4 <sub>C</sub>	MERE PREDUZETE KAO ODGOVOR NA SLUČAJEVE KORUPCIJE	10.	√
SO 6 <sub>Ad</sub>	UKUPNA VREDNOST NOVČANIH I NENOVČANIH PRILOGA, DATIH POLITIČKIM STRANKAMA, POLITIČARIMA I SRODNIM INSTITUCIJAMA	11.	√
<b>ODGOVORNOST ZA PROIZVOD – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>		23.	√
PR 3 <sub>C</sub>	VRSTA PODATAKA O PROIZVODU/USLUZI DEFINISANIH KOMPANIJSKIM PRAVILIMA I PROCEDURAMA I PROCENAT ZNAČAJNIH PROIZVODA I USLUGA PODLOŽNIH TAKVIM INFORMATIVNIM ZAHTEVIMA	26.	√
PR 5 <sub>Ad</sub>	PRAKSE VEZANE ZA ZADOVOLJSTVO KUPACA, UKLJUČUJUĆI REZULTATE ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA KUPACA	25.	√
PR 8 <sub>Ad</sub>	UKUPAN BROJ OSNOVANIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	26.	√

**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 GDUN I GRI

**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*
	PR 8
PRINCIP 2 DA SVOJIM POSLOVANJEM NE UČESTVUJU U KRŠENJU LJUDSKIH PRAVA	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 DEČIJEG RADA I	**
	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 EN 5 EN 8 EN 26 PR 3
PRINCIP 8 PROMOVISANJE PROJEKATA VEĆE ODGOVORNOSTI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI I	EN 5 EN 26
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 SU U UPOREDNU TABELU UNETI PREMA PROCENI AUTORA.

\*\* 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.





