



Globalni dogovor Ujedinjenih nacija Izveštaj o napretku 2011

 **BANCA INTESA**

SADRŽAJ

BANCA INTESA	4
INTESA SANPAOLO	4
KORPORATIVNE VREDNOSTI	5
GLOBALNI DOGOVOR	6
DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE	7
UPRAVLJAČKI MODEL	8
DRUŠTVENA ZAJEDNICA	9
TRŽIŠTE	14
ŽIVOTNA OKOLINA	22
RADNA SREDINA	22

REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA



Poštovani,

Svetska ekonomska kriza donela je sa sobom sve veća očekivanja javnosti u pogledu uloge kompanija u životu zajednice, a socijalna i ekološka svest korporativnog sektora stavljena je na ispit više nego ikada do sada. Ponosna sam na činjenicu da je Banca Intesa u izrazito otežanim uslovim poslovanja ne samo nastavila da ulaže u aktivnosti i projekte društvene odgovornosti, već i dodatno osnažila svoje delovanje na ovom planu.

Uvažavajući odgovornost koja proističe iz pozicije vodeće banke u zemlji, najvećeg poslodavca u domaćem bankarskom sektoru i člana zajednice, čvrsto smo opredeljeni da inkorporiramo društvenu odgovornost u sve oblasti poslovanja, održavajući stalni balans između ekonomskih i socijalnih ciljeva. Aktivno promovišemo društveno odgovorne prakse i kontinuirano unapređujemo naše delovanje na ovom planu u skladu sa potrebama svih interesnih grupa. Ovakva posvećenost je u potpunom skladu sa principima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija koji čine temelj našeg svakodnevnog poslovanja. Uvereni smo da njihovo integrisanje u sve naše poslovne aktivnosti kreira stvarnu vrednost za naše klijente, zaposlene, akcionare, kao i celokupnu društvenu zajednicu.

Drugi po redu Izveštaj o napretku Banca Intesa predstavlja svojevrsan vodič kroz društveno odgovorne projekte i aktivnosti koje smo realizovali tokom 2011. godine. Ova publikacija pokazuje da smo pored dobrih poslovnih rezultata ostvarili i značajan napredak na polju korporativne odgovornosti kroz još dinamičnije i kvalitetnije participiranje u životu zajednice i brigu o životnoj sredini. Održali smo kontinuitet postojećih projekata, pokrenuli nove inicijative i nastavili da ulažemo u mlade ljude, obrazovanje, kulturu, umetnost, zdravlje. Uz to, usvojili smo i strategiju društveno odgovornog poslovanja kojom smo korporativnu odgovornost institucionalizovali i definisali ciljeve koje želimo da postignemo delujući na planu tržišta, društvene zajednice, radne sredine, životne okoline, kao i razvoja upravljačkog modela.

Stabilno poslovanje daje nam osnov da u narednom periodu budemo još više društveno angažovani, da postupamo još odgovornije, plemenitije, humanije. Na to nas upućuju principi Globalnog dogovora, kao i naša snažna opredeljenost da budemo prepoznati kao univerzalna bankarska institucija koja pruža sistemsku podršku i merljivi doprinos zajednici sa kojom živi i u kojoj posluje.

S poštovanjem,

Draginja Đurić,
predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa



Banca Intesa Beograd je vodeća banka na tržištu Srbije, univerzalna finansijska institucija koja predvodi listu najuspešnijih banaka u zemlji po svim najznačajnijim kriterijumima bankarskog poslovanja - ukupnoj aktivi, ukupnim plasmanima, ukupnim depozitima i ukupnim prihodima.

Više od 1,54 miliona klijenata - fizičkih lica, preduzetnika, malih i srednjih preduzeća, velikih kompanija i lokalnih samouprava prepoznalo je snagu, stabilnost i pouzdanost Banca Intesa. Profesionalni tim od preko 3.000 zaposlenih svakodnevno brine o potrebama i zadovoljstvu klijenata posredstvom poslovne mreže koju čini više od 200 ekspozitura koje su strateški pozicionirane širom zemlje.

Kombinujući najbolje svetske prakse svoje matične bankarske grupacije Intesa Sanpaolo i bogato internacionalno iskustvo sa lokalnim znanjem, Banca Intesa osmišljava najnaprednija rešenja za potrebe svojih klijenata, težeći pritom postizanju vrhunskih rezultata u svim segmentima poslovanja, pružanju optimalne usluge klijentima i davanju aktivne podrške i suštinskog doprinosa celokupnoj zajednici u kojoj posluje.

www.bancaintesa.rs



Intesa Sanpaolo je jedna od vodećih bankarska grupacija u Evropi i najveća u Italiji, gde posluje sa oko 10,8 miliona klijenata posredstvom mreže od preko 5.580 ekspozitura. Nastala spajanjem vodećih italijanskih banaka, Sanpaolo IMI and Banca Intesa, Grupa zauzima lidersku poziciju u Italiji u pogledu pružanja finansijske podrške stanovništvu i privredi.

Intesa Sanpaolo svrstava se među vodeće bankarske grupe u Centralnoj i Istočnoj Evropi, Bliskom Istoku i Severnoj Africi, gde uslužuje 8,3 miliona klijenata uz pomoć mreže koja broji više od 1.600 ekspozitura. Grupa takođe pruža podršku korporativnim klijentima kroz međunarodnu mrežu koja obuhvata 29 zemalja, sa fokusom na Bliski istok, Severnu Afriku, Ameriku, Rusiju, Kinu i Indiju.

Sa istorijom dužom od 400 godina, Intesa Sanpaolo grupa je snažan i pouzdan partner svojim klijentima sa jasnom opredeljenošću da im obezbedi sigurnost i najbolja finansijska rešenja za njihove projekte i uverenjem da je sposobnost kreiranja stvarne vrednosti za društvenu zajednicu u celini put ka održivom razvoju.

www.intesasanpaolo.com



KORPORATIVNE 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 našim klijentima omogućimo da donose autonomne i savesne odluke.
- **Poštovanje svakog pojedinca** - Mi pažljivo slušamo i radimo na unapređenju odnosa sa svakim našim klijentom.
- **Individualne vrednosti** - Vrednost svakog pojedinca je vodič za naš modus operandi: koristimo tehnike slušanja i dijaloga kao alatke za kontinuirano unapređenje našeg odnosa sa svim interesnim grupama.
- **Odgovornost u korišćenju resursa** - Težimo pažljivom korišćenju svih resursa, promovisanju ponašanja zasnovanog na najoptimalnijem korišćenju resursa i izbegavanju gubitaka.



GLOBALNI DOGOVOR

Banca Intesa u potpunosti podržava i promovira deset principa Globalnog dogovora iz oblasti ljudskih prava, prava na rad, zaštite životne sredine i anti-korupcione politike:

Ljudska prava:

- Princip 1: Kompanije treba da podrže i poštuju zaštitu međunarodno zagantovanih ljudskih prava.
- Princip 2: Kompanije ne smeju da budu saučesnici u kršenju ljudskih prava.

Standardi rada:

- Princip 3: Kompanije treba da podrže pravo na slobodno udruživanje i pravo na kolektivne ugovore.
- Princip 4: Eliminiraju prinudni rad.
- Princip 5: Zabranjuju dečiji rad.
- Princip 6: Zabranjuju diskriminaciju u vezi sa zapošljavanjem i zanimanjem.

Zaštita životne sredine:

- Princip 7: Kompanije treba da preduzimaju mere predostrožnosti u vezi sa životnom sredinom.
- Princip 8: Kompanije treba da preduzimaju mere radi promocije odgovornosti vezane za životnu sredinu.
- Princip 9: Kompanije treba da ohrabre razvoj i širenje tehnologija koje čuvaju životnu sredinu.

Anti-korupcija:

- Princip 10: Kompanije treba da učestvuju u borbi protiv korupcije u svakom smislu, uključujući iznude i pronevere.

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

Banca Intesa je u potpunosti posvećena postizanju poslovnih uspeha na društveno odgovoran način, vodeći stalnu brigu o zajednici i zadovoljstvu klijenata i zaposlenih, uz težnju da ostvari minimalan negativni uticaj na životnu sredinu. Banka je usmerena ka ostvarenju poslovnih ciljeva koji su optimalni ne samo sa ekonomskog stanovišta, već i u pogledu uticaja na celokupnu društvenu zajednicu i životno okruženje.

Ovo se postiže poštovanjem najviših profesionalnih standarda i uvođenjem etičke odgovornosti kao kriterijuma u procesu donošenja svih odluka, koju Banca Intesa ispoljava prema zahtevima i potrebama svih interesnih grupa - zaposlenih, klijenata, dobavljača, akcionara i društvene zajednice, nastojeći pri tom da integriše socijalne i ekološke ciljeve u proces razvoja proizvoda i usluga.

Banka primenjuje jasna i transparentna pravila i politike u radu i neguje otvorenu i nedvosmislenu komunikaciju sa interesnim grupama čineći dostupnim informacije o načinu na koji generiše trajnu vrednost za sve članove društva.

U poslovnim aktivnostima Banca Intesa rukovodi se vrednostima, principima i politikama:

- Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija
- Etičkog koda
- Internih politika

Uz to, Banka je i aktivan član organizacija koje se bave promocijom društveno odgovornog poslovanja, i to:

- Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija
- Foruma poslovnih lidera Srbije
- Američke privredne komore
- Srpske asocijacije menadžera

1. UPRAVLJAČKI MODEL

STRATEGIJA DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA

Kako bi svoju posvećenost društveno odgovornom poslovanju sistematizovala i inkorporirala u sve segmente poslovanja, Banca Intesa je 2011. godine usvojila Strategiju društveno odgovornog poslovanja kao dokument kojim je ovakav model poslovanja institucionalizovan u okviru organizacije. Trogodišnja strategija predviđa integrisanje društvene odgovornosti u proces donošenja odluka na nivou Banke ali i svakodnevne poslovne aktivnosti i postavlja ciljeve u pet oblasti u odnosu na koje Banca Intesa meri svoju posvećenost odgovornom načinu poslovanja:

1. Upravljački model
2. Društvena zajednica
3. Tržište
4. Životna okolina
5. Radna sredina

Definicija strategije društveno odgovornog poslovanja Banca Intesa:

Za Banca Intesa, društveno odgovorno poslovanje predstavlja implementiranje upravljačkih praksi koje uvažavaju potrebe svih interesnih grupa kako bi se osiguralo da Banka minimizira negativne uticaje svog poslovanja a maksimizira svoje pozitivne uticaje.

POLITIKA ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE I UNAPREĐENJA ENERGETSKE EFIKASNOSTI

Sa ciljem promovisanja i razvoja koncepta odgovornosti za životnu sredinu, primene najviših standarda i identifikovanja inovativnih i efikasnih rešenja u ovoj oblasti, Banca Intesa je 2011. godine pristupila izradi Politike zaštite životne sredine i unapređenja energetske efikasnosti, u skladu sa relevantnim dokumentom svoje matične grupacije Intesa Sanpaolo. Cilj usvajanja Politike zaštite životne sredine i unapređenja energetske efikasnosti je prevencija, upravljanje i, tamo gde je to moguće, smanjenje uticaja na životnu sredinu, izazvanih direktnim ili indirektnim aktivnostima Banke.

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, uključujući i potrošnju energije. Zaštita životne sredine, zasnovana na principima smanjenja otpada i poboljšanja energetske efikasnosti i performansi je stoga jedan od ključnih ciljeva posvećenosti Banke odgovornom poslovanju.

POLITIKA ZA NABAVKU I PROCEDURA ZA NABAVKU ROBA I USLUGA

U skladu sa svojim uverenjem da se posvećenost društveno odgovornom poslovanju očituje u svim svakodnevnim aktivnostima kompanije, Banca Intesa je 2011. godine pristupila izradi nove Politike za nabavku i Procedure za nabavku roba i usluga, koja uključuju 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.

2. DRUŠTVENA ZAJEDNICA

OČUVANJE KULTURNO-ISTORIJSKE BAŠTINE

Mesto koje volim

Opređeljena da aktivno učestvuje u rešavanju pitanja od društvenog značaja, Banca Intesa je prepoznala kulturno-istorijsku baštinu Srbije kao deo nacionalnog bića i identiteta naše zemlje koji je suočen sa nedovoljnim ulaganjima usled socijalno-ekonomskih prilika koje su u fokus postavile egzistencijalne probleme a projekte zaštite kulturno-istorijskog nasleđa potisnule na marginu, ali i kao oblast koja je retko u centru pažnje korporativnog sektora. Iako država ulaže značajne napore da popravi situaciju u ovoj oblasti, neophodno je da se što veći broj aktera društva uključi u očuvanje kulturno-istorijske riznice i pruži svoj doprinos.

Sredinom 2011. godine, Banka je pokrenula jedinstven projekat društvene odgovornosti u zemlji pod nazivom „Mesto koje volim“, osmišljen u želji da se kulturno-istorijska baština Srbije zaštiti, obnovi i sačuva od zaborava. Cilj projekta bio je kreiranje baze lokaliteta od posebne sentimentalne vrednosti za građane Srbije i obnova tri mesta ili ambijentalne celine koje na pratećem konkursu projekta osvoje najveći broj glasova građana. Projekat je takođe usmeren u pravcu podsećanja najšire zajednice na bogatstvo kulturno-istorijskog nasleđa naše zemlje i potrebu njegovog očuvanja, kao i aktivno uključivanje građana u napore da istoriju i tradiciju Srbije sačuvamo za generacije koje dolaze. U prvoj fazi projekta, građani su nominovali mesta za obnovu, a na adresu Banke pristiglo je





ukupno 1.290 predloga putem zvaničnog sajta projekta, specijalno dizajniranih dopisnica u ekspoziturama i kontakt centra Banca Intesa. Stručna komisija napravila je listu od deset finalnih predloga među kojima su birana tri pobednika. Na osnovu 200.220 glasova odlučeno je da planiranih 30 miliona dinara bude utrošeno na obnovu Obeležja Narodne biblioteke na

Kosančićevom vencu koja je srušena za vreme bombardovanja Beograda 1941. godine, Beogradske kapije na Petrovaradinu i gradskih bedema u Novom Pazaru.

Projekat „Mesto koje volim“ se realizuje uz podršku Ministarstva kulture i pomoć neprofitne organizacije Evropa Nostra Srbija i Republičkog zavoda za zaštitu spomenika kulture. Inspirisan je inicijativom I luoghi del cuore (Mesto u srcu), koju u Italiji, zemlji sa jednom od najvećih kulturno-istorijskih baština, sprovodi neprofitna organizacija 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 Srbije pruži doprinos održivom razvoju naše zemlje.



Obeležje Narodne biblioteke



Narodna biblioteka, osnovana 1832. godine, raspolagala je fondom od oko 300.000 knjiga, 1.390 rukopisnih knjiga, povelja i drugih spisa, od kojih preko 100 na pergamentu, koji su datirali čak iz 12., 13. i 14. veka. Biblioteka je imala i zbirke turskih rukopisa, knjiga štampanih od 15. do 17. veka, starih karata, slika, novina, sabrane sve knjige štampane u Srbiji od 1832. godine, kao i one štampane u susednim zemljama, ali i kompletne biblioteke Vuka Stefanovića Karadžića, Đure Daničića i drugih. Uoči bombardovanja na početku Drugog svetskog rata 1. aprila 1941.

godine sve je bilo spremno za evakuaciju biblioteke, ali je Ministarstvo prosvete 3. aprila zabranilo evakuaciju prosvetno-kulturnih ustanova Beograda i naredilo da se sve dragocenosti sklone u podrum. Zgrada biblioteke je pogođena bombama 6. aprila. Smatra se da je sve u njoj izgorelo.

Beogradska kapija



Građen od 1692. do 1780. godine na uzvišici iznad Dunava kao fortifikacioni objekat, Petrovaradin se sastoji iz Gornjeg i Donjeg grada. Gornji grad je tvrđava, opasana visokim bedemima sa strmim serpentinastim odsecima, dok Donji grad čini malo naselje sa uskim ulicama. Zaštićen je otkopima i bedemima. Beogradska kapija je jedan od najmonumentalnijih sačuvanih objekata u Podgrađu. Zasvođena kapija je klasicističkog stila sa oblikom i proporcijama dve različite fasade – spoljne duge 20 metara i unutrašnje duge 40 metara, a obe visoke 10 metara. Ulazna fasada

ima šest profilisanih stubova, dva prozora dekorisana gvožđem i grb Novog Sada. Druga fasada ima tri ovalna i dva pravougaona prolaza, sa osam stubova. Kapija je duboka 20 metara, a u njoj se nalaze četiri uzidane stražare i dva ulaza u bočne prostorije. Sa obe strane postoje po dva kolska i dva pešačka prolaza.

Bedemi



Novopazarska tvrđava se nalazi u centru grada, na desnoj obali reke Raške. Tursko utvrđenje podigao je jedan od najslavnijih osmanlijskih vojskovođa, Isa-beg-Isahović, u 15. veku prilikom osnivanja novog grada na raskrsnici karavanskih puteva koji su povezivali Bosnu, Dubrovnik i južni Jadran sa Carigradom i Solunom, Novog Pazara. Na osnovu ostataka bedema, bastiona i rovova konstatovana je trougaona osnova tvrđave koju obrazuju tri ugaona bastiona, tabije, poligonalne osnove, različitih dimenzija. Posle turskog poraza pred Bečom 1683. i austrijskog prodora do

Skoplja 1689. godine, turske vlasti počinju sa dogradnjom i utvrđivanjem nekadašnjeg zdanja. Za vreme vladavine sultana Abdula Azisa (1861-1876) sazidane su dve nove kule, magacin za smeštaj oružja i municije, manja džamija i nova kasarna.

POMOĆ ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA

Obnova Dečje univerzitetske klinike u Tiršovoj ulici

Uverena da je stanje u kome se nalaze zdravstvene ustanove ogledalo stepena civilizacijskog razvoja jedne nacije, Banca Intesa je 2011. godine donirala sredstva i osmislila projekat rekonstrukcije odeljenja kardiologije i kardiohirurgije u Dečjoj univerzitetskoj klinici u Tiršovoj ulici kako bi doprinela stvaranju



boljih uslova za lečenje mališana u jednoj od najstarijih zdravstvenih ustanova u zemlji.

Imajući u vidu da se na ovim odeljenjima godišnje hospitalizuje oko 1.500 dece sa najtežim oboljenjima srca, kao i ograničene materijalne resurse klinike, Banka je sa 25 miliona dinara pomogla izradu i sprovođenje kompletnog plana arhitektonsko-građevinskih, mašinskih i elektro radova na površini od 480 kvadratnih metara, kao i opremanje čitavog prostora.



Tokom radova postavljene su nove podne i zidne obloge, pregradni zidovi i kompletna instalacija, dok su dotrajala bolnička signalizacija i medicinske gasne instalacije zamenjeni savremenijim elementima. Takođe, hodnici, bolničke sobe i prostorije za odmor dežurnih lekara opremljeni su novim nameštajem, a ponovo su osposobljene za korišćenje i terasa i staklena lanterna, kao predivan prostor za boravak i igru dece.

PODRŠKA NAJMLAĐIM ČLANOVIMA DRUŠTVA

Škola prijateljstva

Prepoznajući da budućnost i prosperitet pripadaju generacijama koje dolaze, a pri tom pokušavajući da pozitivno utiče na društvenu zajednicu, Banca Intesa inicira i podržava projekte koji su posvećeni poboljšanju obrazovanja dece, podstičaju njihove kreativnosti i uopšte boljim uslovima života. I 2011. godine, Banka je nastavila tradiciju višegodišnjeg partnerstva sa neprofitnom organizacijom „Naša Srbija“ i kroz generalno sponzorstvo podržala realizaciju projekta „Škola prijateljstva“. Jedanaestu po redu „Školu prijateljstva“ na Tari posetilo je ukupno 600 mališana iz Srbije i zemalja u regionu.

Pošaljite čestitku prijateljstva

Takođe, šestu godinu za redom Banca Intesa je 2011. učestvovala u dobrotvornoj akciji organizacije „Naša Srbija“ pod nazivom „Pošaljite čestitku prijateljstva“. Ova humanitarna akcija se organizuje u cilju prikupljanja sredstava za ostvarivanje programa materijalne i psiho-socijalne podrške deci i poboljšavanje uslova života najmlađih u nerazvijenim područjima Srbije kako bi deca i u tim oblastima imala podjednake uslove za bezbrižno odrastanje.



VOLONTERSTVO

Zapakuj poklon, izmami osmeh

U želji da ulepšaju novogodišnje praznike deci sa posebnim potrebama u obrazovnim institucijama širom zemlje, zaposleni Banca Intesa i prošle godine su u okviru volonterske akcije „Zapakuj poklon, izmami osmeh“ pripremali paketiće i poklonili ih mališanima na školskim priredbama.



KORPORATIVNA FILANTROPIJA

Tokom 2011. godine, Banca Intesa je kroz aktivnosti korporativne filantropije pružila donacije za brojne projekte podrške neprofitnim i humanitarnim organizacijama, i pomoć obrazovnim, socijalnim i zdravstvenim ustanovama, kao i kulturnim i sportskim manifestacijama. Između ostalog, Banka je omogućila obnovu Rektorata Univerziteta u Beogradu, nabavila moderni ultrazvučni aparat za Klinički centar Srbije, rekonstruisala 30 parkova za decu u okviru akcije „Parkovi prijateljstva“, učestvovala u akciji „Beogradski bebi klub“ i donirala nameštaj građanima Kraljeva koji su ostali bez domova u razornom zemljotresu koji je pogodio ovaj grad.

3. TRŽIŠTE

ZADOVOLJSTVO KLIJENATA

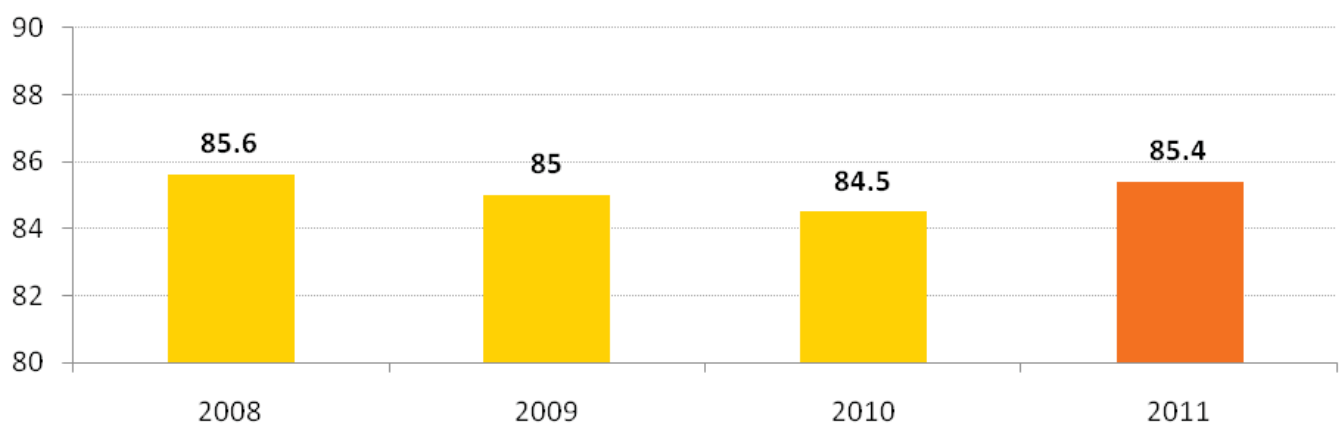
Slušamo vas 100%

Dugoročno posvećena negovanju otvorene komunikacije i uvažavanju mišljenja svojih klijenata, Banca Intesa je i 2011. godine nastavila aktivnosti u okviru programa pod nazivom „Slušamo Vas 100%“. Ovaj program uključuje kontinuirano praćenje i merenje zadovoljstva klijenata proizvodima i uslugama Banke sa ciljem unapređenja njihovog kvaliteta i povećanja stepena zadovoljstva klijenata. Slušajući svoje klijente, Banka je u poziciji da bolje razume njihove potrebe kako bi na najbolji mogući način odgovorila na njih i tako stvorila još bolje uslove za održavanje dugoročnih partnerskih odnosa.

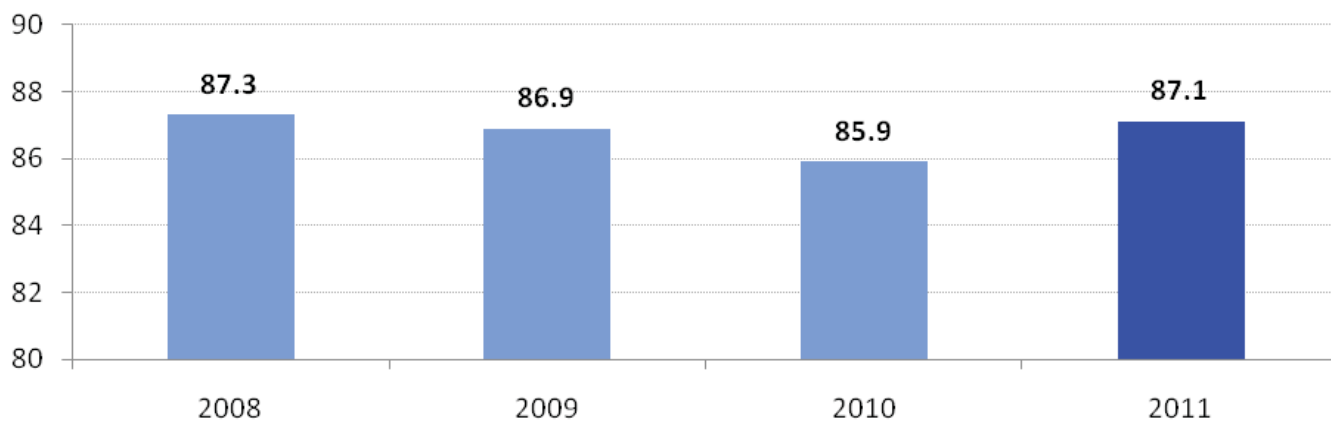
U saradnji sa GfK Centrom za marketing istraživanja Banca Intesa je 2011. godine uspešno intervjuisala više od 20.000 klijenata, fizičkih i pravnih lica. Istraživanje je sprovedeno u skladu sa metodologijom Evropskog indeksa zadovoljstva klijenata (ECSI) i omogućava utvrđivanje indeksa zadovoljstva klijenata na nivou Banke, ali i pojedinačnih ekspozitura. U skladu sa principima programa „Slušamo Vas 100%“, dobijeni podaci su detaljno analizirani kako bi se razumele potrebe i očekivanja klijenata, nastavio rad na eliminaciji uzroka nezadovoljstva, dodatno ojačalo poverenje klijenata i unapredio kvalitet proizvoda i servisa.

Vrednosti indeksa zadovoljstva (ECSI) i lojalnosti (Loyalty) klijenata iako generalno u okvirima statističkog proseka iz prethodnih godina, kod segmenta fizičkih lica i malog biznisa pokazuju rast u odnosu na 2010. godinu u visini od 0,9 poena za ECSI i 1,2 poena za Loyalty indeks. Posebno raduje visok procenat klijenata koji su u potpunosti zadovoljni saradnjom sa Banca Intesa i u skladu sa tim visok procenat onih koji su spremni da preporučie i produže saradnju sa Bankom. Ispitanici su takođe veoma visoko ocenili kvalitet odnosa koji ostvaruju sa zaposlenima Banca Intesa, ali i savetodavnu i operativnu podršku koju dobijaju u Banci.

Indeks zadovoljstva (ECSI)

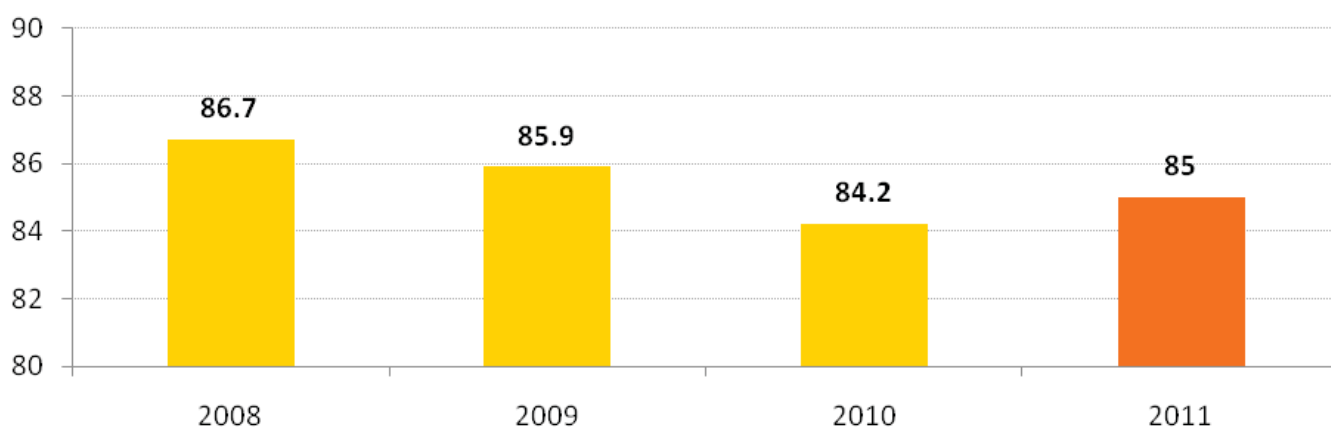


Indeks lojalnosti

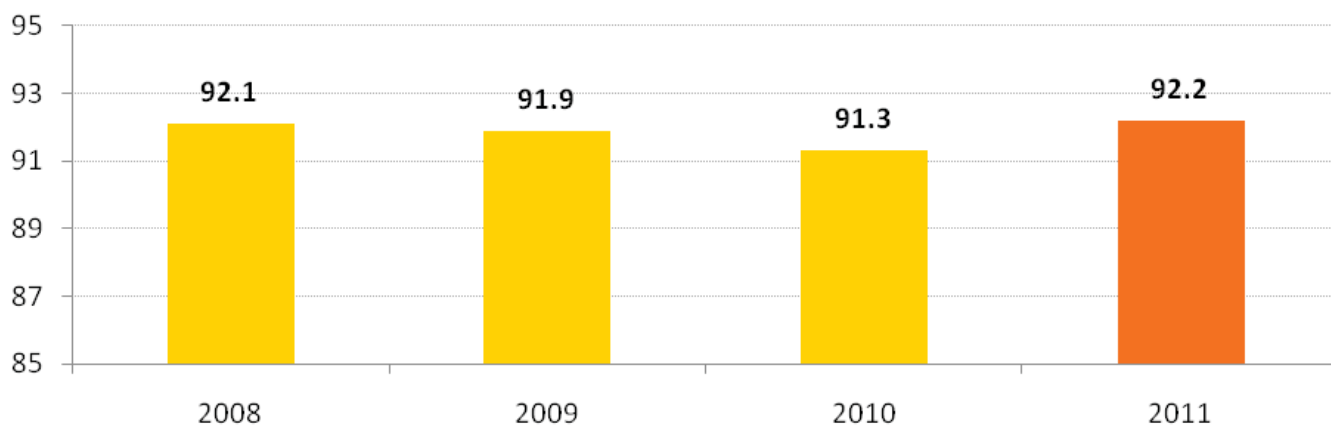


Indeks zadovoljstva (ECI), ključni faktori:

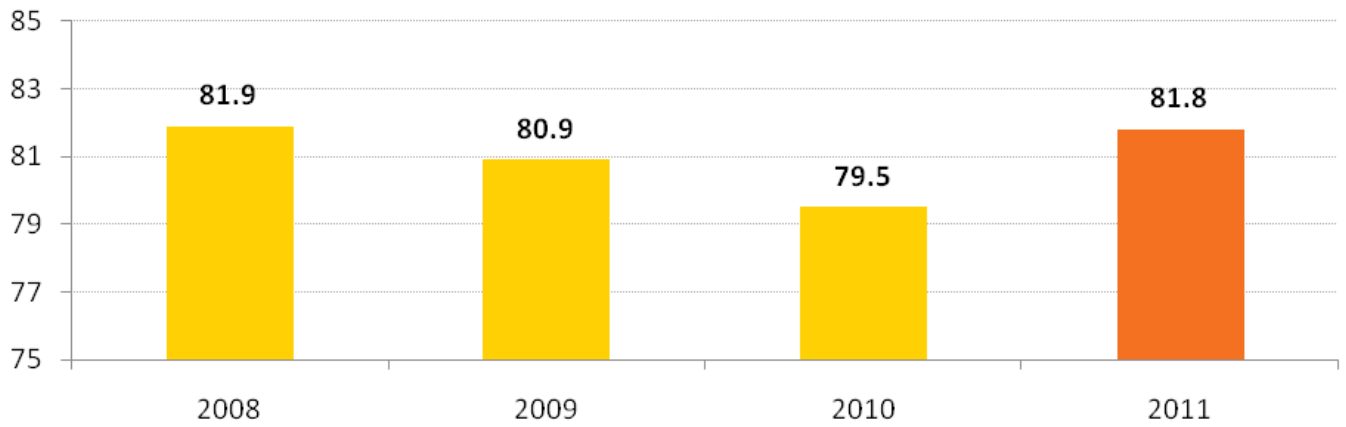
Imidž



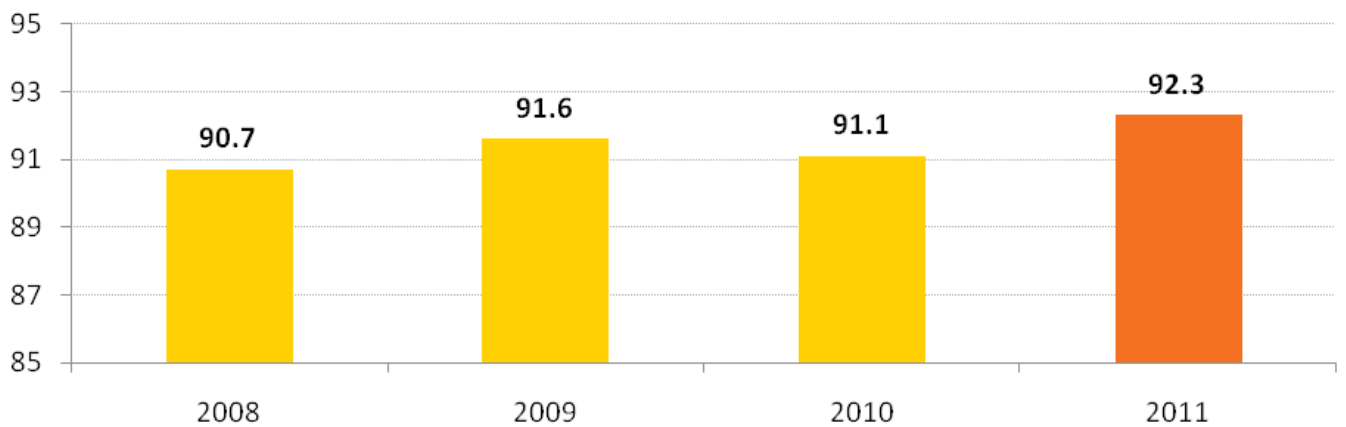
Odnos sa osobljem



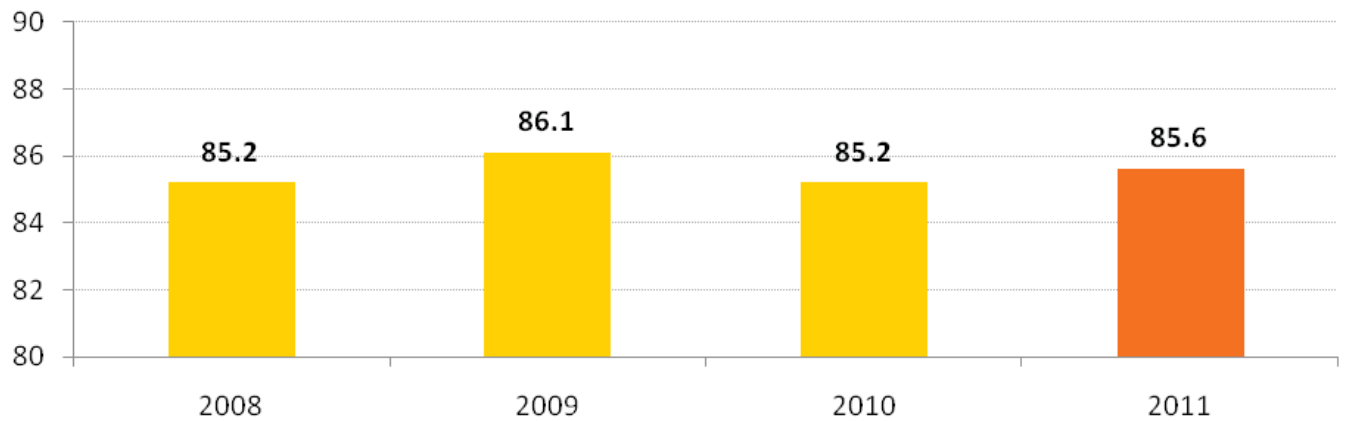
Kvalitet i cena usluga



Podrška nakon prodaje

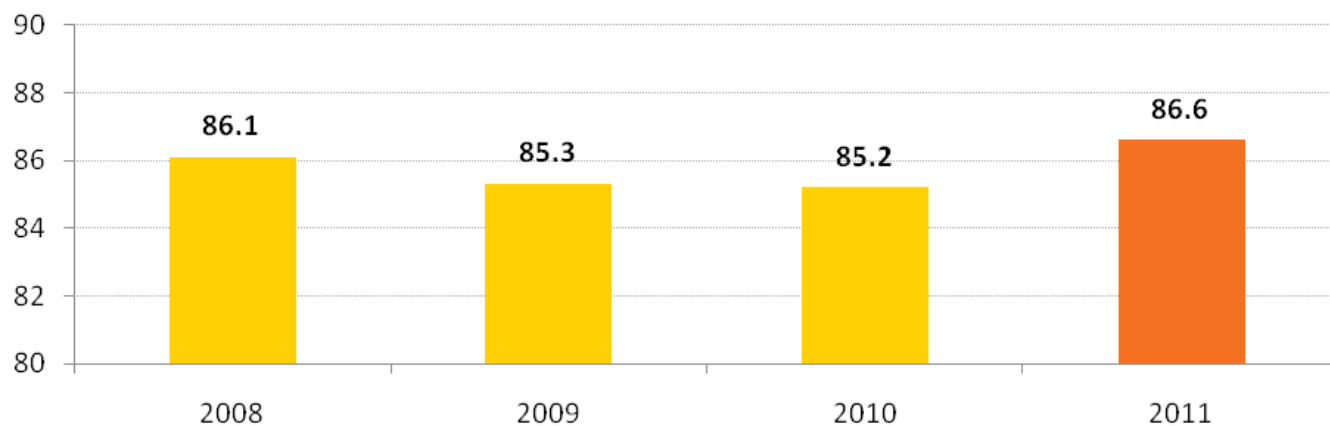


Organizaciona efikasnost

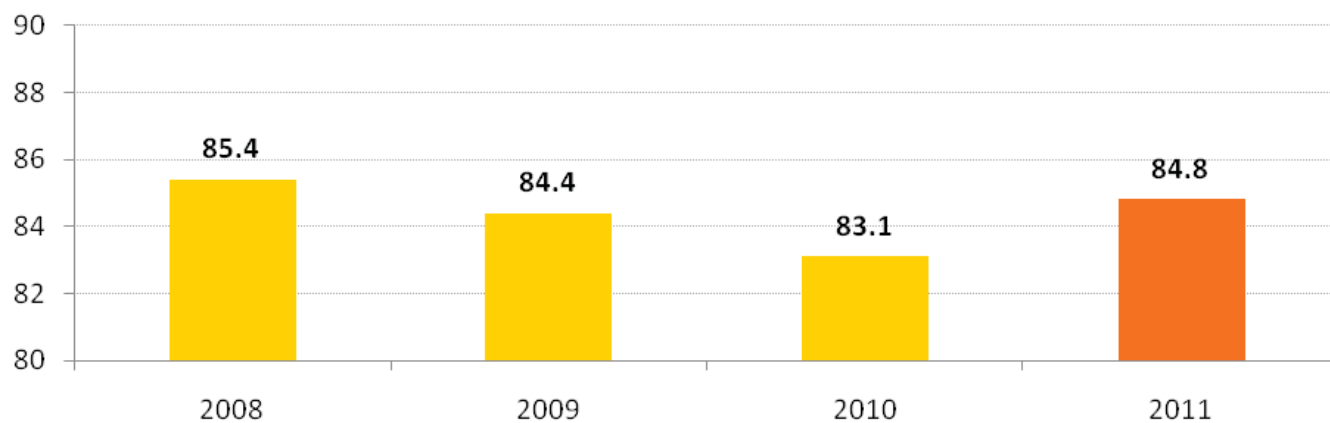


Indeks lojalnosti, indikatori:

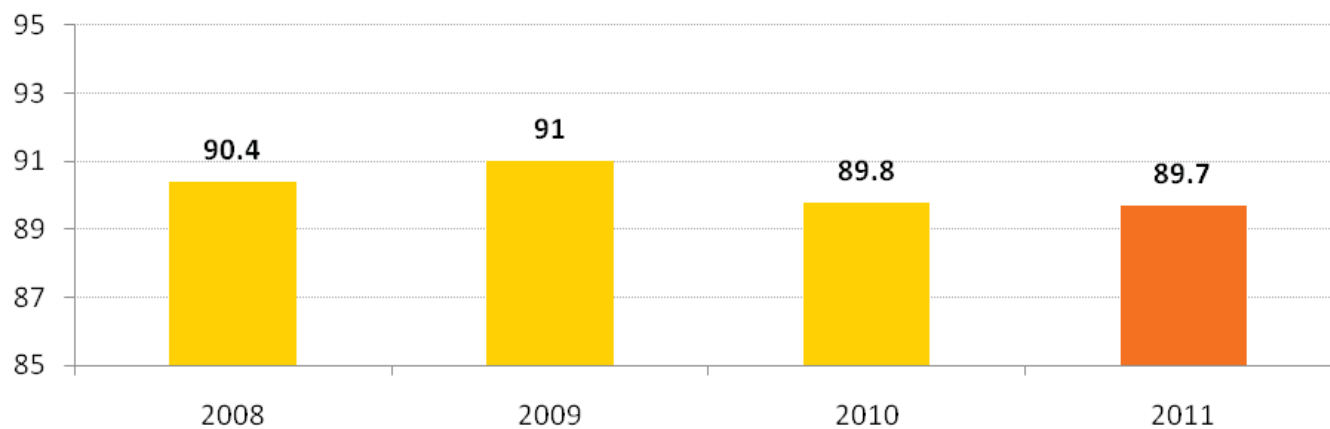
Namera za ponovnu kupovinu



Prednost u odnosu na konkurente



Namera da se banka preporuči



U cilju inkorporiranja mišljenja, sugestija i prigovora klijenata u proces planiranja aktivnosti kojima se unapređuje stepen njihovog zadovoljstva, Banca Intesa je 2011. godine postojećim kanalima komunikacije pridodala zvanične profile na najposećenijim društvenim mrežama u zemlji i svetu - Facebook i Twitter. Zahvaljujući kontinuiranom praćenju i analiziranju mišljenja korisnika proizvoda i usluga Banca Intesa, pozitivan trend zabeležen kod gotovo svih pokazatelja i ključnih faktora u determinisanju zadovoljstva i lojalnosti klijenata u 2010. godini nastavljen je i 2011. godine.

Dokaži se 100%

Na inicijativu matične grupacije Intesa Sanpaolo, Banca Intesa je 2011. godine organizovala prvi studentski konkurs na polju zadovoljstva klijenata pod nazivom „Dokaži se 100%“ (Customer Satisfaction University Award) kako bi talentovanim mladim ljudima pomogla da unaprede svoja znanja, steknu nove veštine i razviju svoje potencijale.

Cilj konkursa je da najuspešnijim akademcima svih domaćih univerziteta pruži mogućnost da teorijsko znanje stečeno na fakultetu primene u izradi projekata u oblasti upravljanja zadovoljstvom klijenata, stavljajući ih u realnu poslovnu situaciju, ali i da podstakne njihovo logičko razmišljanje, kreativnost i takmičarski duh. Uz to, projekat pruža studentima jedinstvenu priliku da rade uz vodeće stručnjake iz oblasti upravljanja zadovoljstvom klijenata i upoznaju se sa najboljim svetskim praksama na ovom polju.



Pravo učešća na konkursu imaju studenti treće i četvrte godine državnih i privatnih univerziteta, od kojih se 12 selektovanih studenata podeljenih u šest timova takmiči u izradi rešenja na zadate probleme iz oblasti zadovoljstva klijenata na polju inovacije i implementacije. Svi takmičari su nagrađeni stipendijama i sertifikatima, a dva pobednička tima uz to dobijaju i praksu u Banca Intesa i priliku da predstavljaju Srbiju na internacionalnom takmičenju u Italiji, na kome se nadmeću pobednici lokalnih konkursa koji se sprovode u Diviziji internacionalnih banaka članica grupacije Intesa Sanpaolo. Za pobednike međunarodnog takmičenja predviđena je stručna praksa u Diviziji internacionalnih banaka članica ili letnja škola na prestižnom Università Cattolica. Zahvaljujući odličnim projektnim rešenjima studenata, kao i njihovom velikom interesovanju, odlučeno je da se konkurs „Dokaži se 100%“ sprovodi na godišnjem nivou.

PODRŠKA PREDUZETNICIMA

Blic preduzetnik

Svesna činjenice da je sektor malih i srednjih preduzeća glavni stub celokupne ekonomije i nosilac njenog oporavka i rasta, Banca Intesa je pokrenula projekat „Blic preduzetnik“ 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.



Projekat, koji se tradicionalno organizuje u saradnji sa dnevnim listom Blic, 2011. godine održan je četvrtu godinu za redom. Stručni žiri izabrao je najuspešnijeg preduzetnika vodeći se kriterijumima profitabilnosti, produktivnosti i likvidnosti preduzeća, kao i dodatnim parametrima, uključujući izvozne rezultate i izvozni potencijal, broj zaposlenih i novozaposlenih, asortiman novoplasiranih



prozuda, tehnološke inovacije, orijentisanost ka zaštiti okoline i ostvaren doprinos razvoju lokalne zajednice. Prednost, po odluci žirija, imaju preduzeća i preduzetnici čiju poslovnu aktivnost i filozofiju odlikuje proizvodnja i stvaranje novog. Nosioca ove titule Banca Intesa je nagradila novčanim iznosom od 30.000 evra, koji se može iskoristiti isključivo za unapređenje tekućeg poslovanja ili ulaganje u nove poslovne projekte. Krajem godine raspisan je i peti po redu godišnji konkurs „Blic preduzetnik“, čiji će pobednik biti odabran 2012. godine.



SARADNJA SA CIVILNIM SEKTOROM

EUCLID

U nastojanju da se još bolje upozna sa potrebama neprofitnog sektora Srbije izazovima sa kojima se suočava, posebno u pogledu pronalaženja izvora finansiranja, Banca Intesa je uspostavila saradnju sa evropskom mrežom nevladinih organizacija Euclid Network na projektima Evropske unije u Srbiji koji će nastojati da ojačaju povezanost domaćeg civilnog sektora sa istim sektorima u zemljama EU, njihovu edukaciju i razumevanje načina i mogućnosti delovanja civilnog društva u procesu evrointegracija, kao i finansijsku održivost zasnovanu na međusobnoj saradnji.

Sredinom 2011. godine, Banca Intesa i Euclid Network potpisali su memorandum o saradnji kojim je po prvi put u Srbiji, po ugledu na mnoge zemlje Zapadne Evrope, ozvaničena saradnja između finansijskog i neprofitnog sektora na platformi Empowernet. Saradnja je nastala po ugledu na iskustva matične grupacije Intesa Sanpaolo koja kao jedna od vodećih banaka u evrozoni već godinama saraduje sa Euclid Network i učestvuje u projektima finansijske inkluzije i jačanja civilnog društva. U želji da pored podsticaja koji pruža realnom sektoru podrži i razvoj civilnog društva, Banca Intesa je odlučila da koristeći svoje bogato globalno iskustvo pomogne u jačanju finansijske održivosti nevladinih organizacija u Srbiji.

U prvoj fazi saradnje ekspertski tim sastavljen od predstavnika Banca Intesa i Euclid Network će obići organizacije civilnog društva u svim većim gradovima Srbije kako bi se upoznali sa potrebama i izazovima sa kojima se susreću u svakodnevnom radu. Nakon detaljne analize situacije inicijatori projekta će na osnovu dobijenih podataka razvijati strategiju modela finansijske održivosti za neprofitni sektor.

RAD SA DOBAVLJAČIMA

Banca Intesa se rukovodi principima etičkog kodeksa u svim aspektima svog poslovanja, a odnos Banke prema dobavljačima definisan je u okviru samog dokumenta koji je globalno prihvaćen među svim bankama članicama Intesa Sanpaolo grupacije.

Banka insistira na transparentnosti u svim procesima nabavke verujući da jasan i transparentan stav doprinosi održavanju korektnih odnosa sa dobavljačima. Namera Banke je da svojim najboljim praksama i iskustvima da primer dobavljačima i posluži kao uzor i oslonac u daljim poslovnim poduhvatima i izgrađivanju sopstvenih principa vrednosti.

FINANSIJSKA INKLUZIJA

Koncept finansijske inkluzije podrazumeva razvoj specifičnih finansijskih proizvoda i usluga pod povoljnijim uslovima u odnosu na tržišne koji su namenjeni posebnim društvenim grupama, kao što su nezaposlene žene, mladi preduzetnici, osobe sa invaliditetom, mladi ljudi, penzioneri, a sa ciljem da se poboljša njihov kvalitet života, a time pruži i doprinos borbi protiv siromaštva i ekonomskom i društvenom razvoju zemlje.

U želji da stimuliše samozapošljavanje, Banca Intesa je i 2011. godine nastojala da pruži svoj doprinos razvoju preduzetništva kreiranjem nisko profitnih kredita, kao što su „start up“ krediti za žene preduzetnice u Vojvodini u saradnji sa Garancijskim fondom Vojvodine, a pored njih i mikro kredita za mlade preduzetnike. Takođe, Banca Intesa je bila prva finansijska institucija na domaćem tržištu koja je kreirala specijalne pozajmice za penzionere, omogućujući im da se zaduže do 74 godine života. Uz to, nastavljeno je izdavanje Visa Electron Paralympic platne kartice, prve dobrotvorne platne kartice u zemlji, koju je Banca Intesa 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 našoj zemlji.

4. ŽIVOTNA OKOLINA

UPRAVLJANJE OTPADOM

Strateško opredeljenje Banca Intesa da kontinuirano smanjuje negativan uticaj na životnu sredinu potvrđeno je i 2011. godine. Uvažavajući značaj odgovornog upravljanja sekundarnim sirovinama, Banka je 2011. godine reciklirala ukupno 37.770 kilograma papira i predala 18.950 kilograma elektronskog i električnog otpada, kao i 120 kilograma toner kasete pravnom licu registrovanom za upravljanje otpadom.

Takođe, od 2011. godine štampa internog časopisa Es:presso, koji se objavljuje u tiražu od preko 3.000 primeraka, preneti je na recikliran papir.

VOLONTERSTVO

Šireći duh korporativnog aktivizma i odgovornog odnosa prema životnoj okolini, Banca Intesa je i 2011. godine učestvovala u najvećim volonterskim akcijama u zemlji usmerenih u pravcu zaštite životne sredine. U akcijama „Naš Beograd“ i „Očistimo Srbiju“ pored zaposlenih u Banci učestvovali su i članovi njihovih porodica, prijatelji i poznanici.

5. RADNA SREDINA

U skladu sa rastom i povećanjem obima i raznovrsnosti poslovanja, kao i broja zaposlenih, Banca Intesa, kao vodeća banka na tržištu, nastavlja da neguje snažnu svest o tome kako da uspešno posluje zajedno sa svojim kolegama. Ovo postiže time što pomaže zaposlenima da razumeju uloge koje su im dodeljene u cilju ispunjenja osnovnih strategija. Banka omogućava svojim zaposlenima da se razvijaju lično i profesionalno, a iznad svega je kontinuirano posvećena njihovom angažovanju.

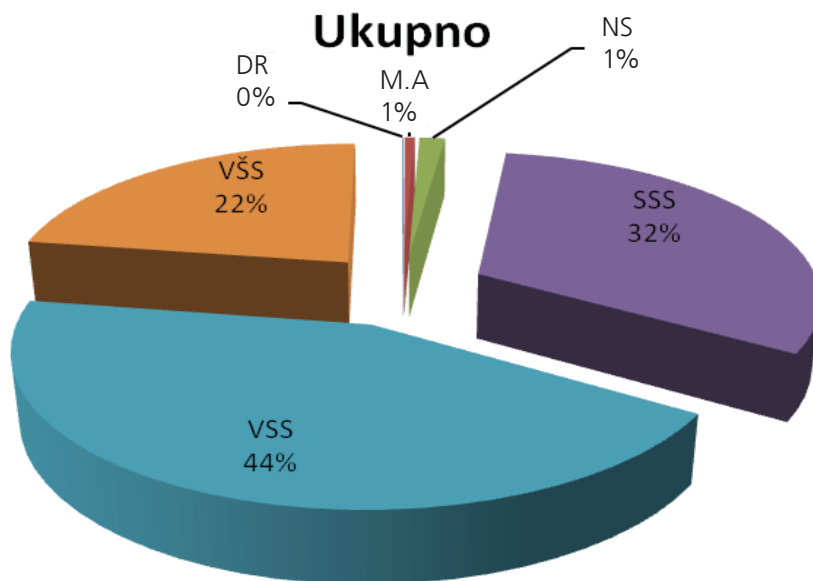
Upravljanje učinkom zaposlenih ima ključnu ulogu u procesu njihovog razvoja, a u cilju stvaranja dugoročnog odnosa sa klijentima i jakih internih međuljudskih odnosa. U svom pristupu razvoju menadžera i liderskih potencijala tokom 2011. Godine, Banca Intesa se rukovodila strategijom stvaranja kulture visokog učinka, ne samo u okviru Banke, već i u okviru matične grupacije Intesa Sanpaolo. Sastavni deo strategije bila je i potreba za razvijanjem jasnog, internog i eksternog pravca liderskog ponašanja i sposobnosti koje su potrebne za održavanje stabilne organizacije u nepredvidivim vremenima.

Tokom 2011. Godine, Banca Intesa je započela proces definisanja efikasnijih pristupa procene radnog učinka kao i usklađivanje samog procesa procene učinka sa nagrađivanjem zaposlenih. Komunikacija tokom procesa procene zaposlenih sada je još efektivnija i učestalija, dok je sistem definisanja ciljeva učinka transparentniji, s tim što se procena ne odnosi samo na ono što je postignuto, već i na način na koji je cilj ostvaren. Zaposleni sa svojim nadređenima redovno analiziraju svoj učinak i potrebe za razvoj koji predstavlja najveći prioritet u njihovom napretku.

Banca Intesa je opredeljena pružanju jasnog plana razvoja karijere zaposlenih. Temeljnim planiranjem i napredovanjem zaposlenih, Banka im je omogućila rast unutar same organizacije i interne kadrove uspešno angažovala na većinu viših pozicija.

Posvećena profesionalnom razvoju zaposlenih stvaranjem izuzetnih mogućnosti za učenje, Banca Intesa im omogućava da u potpunosti ostvare svoj potencijal. Povezujući mogućnosti zaposlenih sa odgovarajućim razvojnim inicijativama, Banka konitunirano nastoji da ulaže u svoje zaposlene. Razumevajući potrebu razvoja svih zaposlenih kao preduslov napretka celokupnog poslovanja, Banka deluje na više nivoa: novozaposleni imaju mogućnost da rade u dinamičnom okruženju i podržani su kako stručnom, tako i obukom iz najvažnijih interpersonalnih veština koje posao zahteva. Iskusnije kolege imaju mogućnost razvoja u vidu mnogobrojnih opcija za usavršavanje, kao i napredovanja unutar same Banke, dok se zaposlenima na menadžerskim pozicijama nude mogućnosti kako internog treninga, tako i formalnog visokog obrazovanja. Dve trećine zaposlenih u Banca Intesa ima više ili visoko obrazovanje.

Obrazovni nivo



U samoj Banci više od polovine zaposlenih u toku godine prođe kroz neki vid interne formalne edukacije, a prosečno vreme po zaposlenom provedeno na obuci je više od dva dana. Obuci i razvoju zaposlenih posvećeno je gotovo pedesetpethiljada sati godišnje. Banca Intesa takođe nastoji da prati prirodan način učenja, pa se interno razvija i sistem daljinskog učenja (E-learning) kako bi zaposlenima znanje bilo mnogo dostupnije upravo onda kada im je potrebno. 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.

Podaci o treninzima

Prosečan broj sati po zaposlenom	17
Procenat zaposlenih koji su prošli kroz neki vid obuke	57%
Ukupno sati treninga	54.877

Kako veliku ulogu u razvoju ima i kontinuirana dvosmerna komunikacija sa zaposlenima, redovno se sprovode i ispitivanja njihovog mišljenja. Banca Intesa prati rezultate na svim nivoima organizacije, što omogućava da mišljenje zaposlenih bude uzeto u obzir pri donošenju korporativnih odluka koje utiču na interese samih zaposlenih.

Banca Intesa čvrsto veruje u različitost i stoga nastoji da obezbedi ravnopravnost i eliminiše sve oblike diskriminacije, uključujući polnu diskriminaciju, kako bi stvorila sredinu u kojoj svaki pojedinac ima jednaku šansu da izrazi i koristi svoja prava i učestvuje u donošenju odluka kroz delegiranje poslova i zadataka. U prilog tome govori i činjenica da žene čine preko sedamdeset odsto ukupnog broja zaposlenih i gotovo polovinu menadžmenta Banke i značajno utiču na strateške odluke i poslovanje uopšte.

Polna struktura

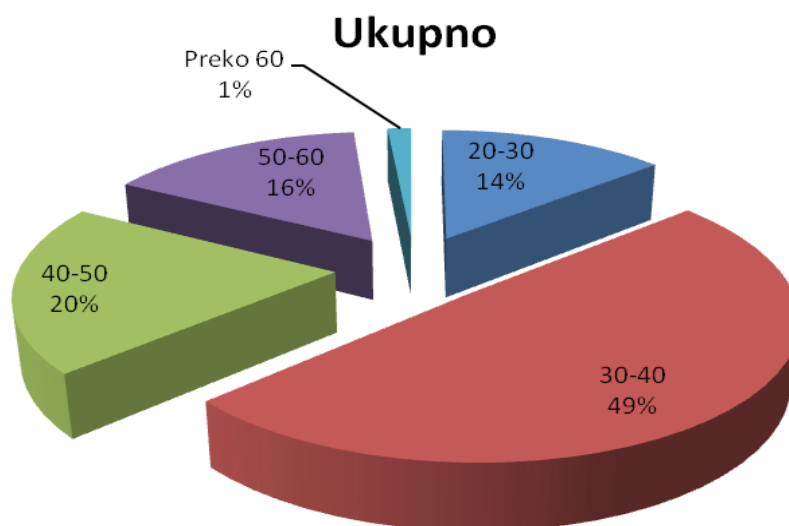
	Muški	Ženski
Broj	918	2.282
Procenat	29%	71%

Polna struktura u menadžmentu

	Muški	Ženski
Broj	26	23
Procenat	53%	47%

Starosna struktura zaposlenih u Banca Intesa opravdava pozitivnu energiju i iskustvo koje se reflektuje u poslovanju Banke. Idealan balans mladih, starosti između 20 i 30 godina, koji tek kreću u poslovne izazove, i iskusnih, preko 50 godina starosti, jasno govori u prilog tome da Banka zagovara visok nivo individualnog profesionalnog integriteta, bez obzira na godine ili pol. Najveći broj zaposlenih, dve trećine celokupnog broja, je starosti od 30 do 50 godina.

Starosna struktura





Sportske manifestacije

Sa ciljem jačanja osećaja pripadnosti zaposlenih internacionalnoj grupi, Banca Intesa je i tokom 2011. godine učestvovala u svim sportskim manifestacijama koje su održane u organizaciji matične grupacije Intesa Sanpaolo. U tom smislu, zaposleni Banca Intesa su i tokom 2011, kao i prethodnih godina, imali mogućnost da se prijave i učestvuju u događajima kao što su međunarodno bankarsko ski takmičenje, zatim teniski turnir, sportske igre u kojima su zastupljeni fudbal, odbojka i košarka, kao i takmičenje u atletskim disciplinama kakve su polumaraton i maraton. Navedene sportske manifestacije bile su organizovane u različitim zemljama u kojima posluju banke članice Intesa Sanpaolo grupe.

Projekti za decu zaposlenih

Milan Junior Kamp

Uvek spremna da podrži projekte namenjene deci, Banca Intesa je u 2011., petu godinu za redom, pozvala decu zaposlenih da se prijave za učešće u Milan Junior kampu i iskuse ushićenje timskog uspeha i takmičarskog duha. Kao i prethodnih godina, veliki broj mališana dobio 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

Banca Intesa je 2011. godine bila domaćin velikog dečjeg festivala sporta i radosti i ugostila gotovo 300 mališana, decu zaposlenih iz 11 različitih zemalja koja su se takmičila u fudbalu i odbojci. I ovaj sportski događaj dobio je epitet tradicionalne manifestacije koja je organizovana drugi put za redom u Beogradu.



Dečje odmaralište Folonika

Sa ciljem da deci svojih zaposlenih omogući upoznavanje sa vršnjacima iz drugih zemalja, ali i da pomogne razvoj dečje samostalnosti i odgovornosti, Banca Intesa je u letnjim mesecima 2011., kao i prethodnih sedam godina, organizovala odlazak velikog broja mališana u čuveno dečje odmaralište u mestu Folonika, u Italiji.

ASF Interkultura

Kroz saradnju sa ASF Interkultura, međunarodnom, neprofitnom volonterskom organizacijom, Banca Intesa od 2003. godine pruža jedinstvenu mogućnost svojim zaposlenima da obrazuju decu u inostranstvu. Stipendiranjem jednogodišnjeg školovanja, i u 2011. godini, deci srednjoškolskog uzrasta od 15 do 18 godina omogućeno je i učenje stranog jezika, život u drugačijem kulturalnom okruženju, kao i sticanje novih prijateljtava.

