

Izveštaj o održivosti 2013.



Sadržaj:

UVODNA REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA	3
ZAŠTO IZVEŠTAVAMO?.....	4
KAKO IZVEŠTAVAMO?	4
1. IDENTITET	5
1.1. PROFIL BANKE	6
Intesa Sanpaolo.....	6
Banca Intesa.....	6
Misija i vrednosti	7
Strateški pristup održivosti i strategija u praksi.....	7
Udružene inicijative.....	7
Upravljanje održivošću.....	10
1.2. ODNOS SA ZAINTERESOVANIM STRANAMA.....	11
Dijalog sa zainteresovanim stranama.....	11
Mapa zainteresovanih strana.....	11
Materijalnost.....	11
2. ODRŽIVOST	13
2.1. OSTVARENA EKONOMSKA VREDNOST	14
Pozicija na tržištu	14
Ostvarena direktna i indirektna ekonomska vrednost	14
2.2. UPRAVLJANJE U BANCA INTESA	16
Korporativno upravljanje	16
Upravljanje rizicima	17
Klijenti.....	20
Zaposleni	25
Zajednica	30
Dobavljači	33
Životna sredina	35
3. GRI SADRŽAJ I INDIKATORI	38

UVODNA REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA

Poštovani,

Integrisanje koncepta održivosti i najviših standarda profesionalne etike u sve poslovne procese omogućilo nam je da i u godini za nama kreiramo vrednost koja doprinosi ne samo dugoročnom uspehu Banca Intesa, već i privrednom razvoju zemlje i dobrobiti celog društva. Uvažavajući potrebe svih zainteresovanih strana nastojali smo da delujemo na način koji donosi trajni boljitak našim klijentima i dobavljačima, akcionarima, zaposlenima, kao i najširoj društvenoj zajednici.

Strategiju održivog poslovanja fokusiramo na oblasti na koje možemo ostvariti najveći pozitivni uticaj. Tako je odgovorno finansiranje privrednog oporavka i poboljšanja kvaliteta života građana i 2013. godine bio naš glavni prioritet. U skladu sa ovim ciljem, podržali smo preduzeća i stanovništvo ukupnim plasmanima od preko 275 milijardi dinara, a kao odgovor na rastuće potrebe klijenata razvili smo nove, ali i unapredili postojeće proizvode. Na planu brige o zaposlenima, pored uvažavanja njihovog mišljenja prioritet nam je bio i njihov razvoj i usavršavanje, o čemu svedoči i gotovo udvostručeni broj sati obuke u odnosu na godinu ranije. Istovremeno, ostvarili smo merljiv napredak i u pogledu racionalnog korišćenja resursa nastojeći da umanjimo uticaj na životnu sredinu i promovišemo ekološku odgovornost.

Podrška zajednici ostala je i prethodne godine jedna od ključnih odrednica našeg društveno odgovornog delovanja. Izdvojili smo sredstva u ukupnoj vrednosti od preko 60 miliona dinara kako bismo pomogli rad zdravstvenih i socijalnih ustanova, podržali razvoj umetnosti i kulture, promovisali sport i obrazovanje. Sa druge strane, pokrenuli smo i nove dugoročne projekte uvereni da pružanjem pomoći ugroženim starim licima dajimo značajan doprinos socijalnoj inkluziji u našoj zemlji. Pored toga, radili smo i na jačanju kulture volonterstva i razvili sopstveni program korporativnog volontiranja Intesa od srca, podstičući naše zaposlene da svoje vreme, sposobnosti i energiju ulažu u dobrobit zajednice.

Naši napori da sa još većom pažnjom sagledavamo stvarne potrebe i probleme svih zainteresovanih strana rezultovali su unapređenjem i samog procesa izveštavanja. Ovogodišnji izveštaj o održivosti, drugi po redu koji izrađujemo u skladu sa standardima međunarodne metodologije izveštavanja Global Reporting Initiative (GRI), tako uključuje još veći broj indikatora, govoreći u prilog



naše rešenosti da kontinuirano usavršavamo održive poslovne prakse i merimo uspeh ne samo finansijskim i tržišnim rezultatima, već i načinom na koji ih ostvarujemo.

S poštovanjem,

A handwritten signature in black ink, reading 'Đurić' with a stylized flourish at the end.

Draginja Đurić
Predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa

ZAŠTO IZVEŠTAVAMO?

Izveštavanje o održivosti je nezaobilazni element transparentne komunikacije Banca Intesa sa svim zainteresovanim stranama, kojima na ovaj način pruža kompletan uvid u sve svoje aktivnosti, uključujući svoj ekonomski, društveni i ekološki učinak. Izveštavanje omogućava Banci da na kvalitetan i sistematičan način sagleda i predstavi rezultate svih svojih projekata i inicijativa u odnosu na postavljene ciljeve, kako bi mogla da unapredi učinak i njegovo praćenje.

U skladu sa globalnim trendovima koji se kreću u pravcu integrisanog izveštavanja, koje pored finansijskih podrazumeva i obavezne nefinansijske parametre, Banka nastoji da promoviše izveštavanje o održivosti kao standardnu poslovnu praksu odgovornih kompanija, u skladu sa strateškim opredeljenjem svoje matične grupacije Intesa Sanpaolo.

KAKO IZVEŠTAVAMO?

Izveštaj o održivosti za 2013. godinu je četvrti izveštaj o korporativnoj društvenoj odgovornosti (CSR) Banca Intesa i drugi koji je koncipiran prema najrelevantnijoj globalnoj inicijativi za izveštavanje, Global Reporting Initiative (GRI). U odnosu na prethodnu godinu kada su GRI G3.1 smernice prvi put uvedene kao okvir za izveštavanje, Banka je 2013. godine unapredila stepen primene GRI metodologije izveštavanjem o 24 GRI indikatora, među kojima se, kao pokazatelj naprednih praksi korporativne društvene odgovornosti, sada nalaze i indikatori iz Sektorskog dodatka za finansijski sektor (GRI Financial Services Sector Supplement FSSS). Izveštaj je, takođe, u potpunosti usklađen sa zahtevima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija za izveštavanje o napretku (COP).

Kao i prethodne godine, izveštaj je strukturiran tako da na pregledan i jasan način zainteresovanim stranama predstavi teme koje su za njih od najvećeg značaja, imajući u vidu i strateške prioritete i ciljeve Banke, sa namerom da se ukaže na zajednička polja delovanja, najveće izazove, kao i rešenja koja je Banka ponudila. U isto vreme revidiranje osnovnih parametara između dva ciklusa izveštavanja i provera usklađenosti sa osnovnim

GRI principima predstavljaju stalne napore Banke da dodatno unapredi kvalitet izveštaja.

GRI principi izveštavanja

Prilikom definisanja sadržaja, Banka se rukovodila principima **materijalnosti, uključivanja zainteresovanih strana, konteksta održivosti i potpunosti**. Analiza materijalnosti relevantnih tema rezultirala je skupom prioriternih oblasti koje u najvećoj meri utiču na poslovanje Banke, njene zainteresovane strane i širu zajednicu. Kredibilitet informacija predstavljenih u izveštaju osiguran je doslednim poštovanjem principa **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, obavezama 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 za 2013. godinu. Tamo gde je bilo moguće, data su i poređenja sa prethodnom godinom. U odnosu na 2012. nije bilo značajnih promena u vezi sa osnovnim parametrima izveštaja.

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

Kontakt osoba zadužena za izveštaj o održivosti za 2013: Jelena Krsmanović, menadžer za odnose sa medijima, jelena.krsmanovic@bancaintesa.rs

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

1. Identitet

1.1. PROFIL BANKE

INTESA SANPAOLO

Intesa Sanpaolo je jedna od vodećih bankarskih grupacija u Evropi i najveća u Italiji. Nastala 2007. spajanjem vodećih italijanskih banaka, Sanpaolo IMI i Banca Intesa, Grupa zauzima leadersku poziciju u Italiji u pogledu pružanja finansijske podrške stanovništvu i privredi. Grupacija je posvećena unapređenju usluga za stanovništvo, pružanju značajne podrške poslovanju svojih klijenata, kao i ukupnom ekonomskom razvoju zemalja u kojima posluje.

Intesa Sanpaolo posredstvom razvijene poslovne mreže od više od 4.700 ekspozitura uslužuje oko 11,1 milion klijenata. Grupacija fokusira svoje poslovanje na Centralnu i Istočnu Evropu, Bliski Istok i Severnu Afriku, gde u 12 zemalja servisira 8,4 miliona klijenata kroz mrežu koja broji oko 1.400 ekspozitura: u Srbiji je na prvom mestu, u Hrvatskoj i Slovačkoj na drugom, u Albaniji na trećem, u Bosni i Hercegovini, Egiptu i Mađarskoj na petom, u Sloveniji na osmom. 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.

BANCA INTESA

Banca Intesa je vodeća finansijska institucija na tržištu Srbije mereno ključnim pokazateljima uspešnosti poslovanja – ukupnom kapitalu, aktivima, plasmanima i depozitima. Opređenost Banca Intesa da svoje poslovanje zasniva na inovativnosti i najvišem nivou profesionalnosti prepoznalo je više od 1,67 miliona klijenata fizičkih lica, preduzetnika, malih i srednjih preduzeća, velikih kompanija i lokalnih samouprava.

Banka posluje putem poslovne mreže koju čini više od 190 ekspozitura u 111 gradova širom Srbije, oslanjajući se na znanje i stručnost svog profesionalnog tima od oko 3.000 zaposlenih. Banca Intesa ima najrazvijeniju mrežu POS terminala i bankomata na tržištu, a osim toga je i lider u segmentu kartičarstva sa više od 1,4 miliona izdatih debitnih i kreditnih kartica.

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.

Euromoney, vodeći svetski časopis u oblasti finansija i bankarstva, proglasio je u julu 2013. Banca Intesa najboljom bankom u Srbiji u 2012. godini, dodelivši joj Nagradu za izvrsnost. Banka je četvrtu godinu za redom ponela ovo renomirano priznanje, koje se ukazuje na osnovu analize niza kvantitativnih i kvalitativnih kriterijuma, poput poslovnih parametara, inovativnosti, kao i kvaliteta portfolia.

Istovremeno, **Banca Intesa dobila je i priznanje časopisa EMEA Finance za najbolju banku u Srbiji u 2012. u kategoriji banaka koje posluju u okviru međunarodnih grupacija.** Dobitnici evropskih bankarskih nagrada biraju se na osnovu ocene žirija koji se rukovodi dostignućima banke u kontekstu makroekonomskog okruženja u kojem posluje, kao i u odnosu na situaciju u celokupnom bankarskom sektoru. Ključni kriterijumi u radu žirija bili su održivi rast i posvećenost klijentima.

ISTORIJAT BANKE

1991	2005	2006	2007	2008
Jedna od prvih privatnih banaka u Srbiji, osnovana sa sedištem u Beogradu.	Postaje deo grupacije Banca Intesa koja danas nosi naziv Intesa Sanpaolo.	Osnovana lizing kompanija Intesa Leasing.	Postaje vodeća banka u Srbiji po svim najznačajnijim parametrima uspešnosti poslovanja.	Pripojena je Panonska banka, a broj zaposlenih uvećan na 3.000. Novi Sad postaje drugo sedište Banke.

MISIJA

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

Strategija rasta Banke teži stvaranju stabilnih i održivih vrednosti sa ekonomske, finansijske, društvene i ekološke tačke gledišta, gradeći ih na osnovnim korporativnim vrednostima Banke u odnosu sa svim zainteresovanim stranama:

KORPORATIVNE VREDNOSTI

INTEGRITET	IZVRSNOST	TRANSPARENTNOST	POŠTOVANJE SVAKOG POJEDINCA	JEDNAKOST	INDIVIDUALNE VREDNOSTI	ODGOVORNOST U KORIŠĆENJU RESURSA
Naše ciljeve ostvarujemo pošteno, ispravno i odgovorno, sa punim uvažavanjem pravila i načela etike koje profesija nalaže u duhu potpisanih ugovora.	Sebi smo postavili cilj kontinuiranog unapređenja, planiranja budućih aktivnosti i predviđanja izazova, uz negovanje obimne kreativnosti koja je usmerena na inovacije; štaviše, prepoznajemo i nagradujemo zasluge i kvalitet.	Posvećeni smo tome da transparentnost bude temelj svih naših aktivnosti, naše komunikacije i ugovora, s ciljem da zainteresovanim stranama omogućimo da donose nezavisne i informisane odluke.	Naša namera je da kombinujemo poslovanje velikog formata sa dubokim lokalnim korenima i da budemo banka široke vizije, ne gubeći pri tom iz vida čoveka kao pojedinca.	Posvećeni smo eliminisanju svakog oblika diskriminacije u našem ponašanju i poštovanju polnih, rasnih, verskih, političkih, jezičkih i intelektualnih, različitosti, sindikalnih opredeljenja, kao i razlike u godinama i sposobnostima.	Vrednost svakog pojedinca je vodič za naš modus operandi: koristimo tehnike slušanja i dijaloga kao alatke za kontinuirano unapređenje odnosa sa svim zainteresovanim stranama.	Težimo pažljivom korišćenju svih resursa, promovisanju ponašanja zasnovanog na najboljem korišćenju resursa i izbegavanju otpada i gubitaka, dajući prioritet izborima koji uvažavaju održivost.

STRATEŠKI PRISTUP ODRŽIVOSTI I STRATEGIJA U PRAKSI

Poslujući u uslovima skromnog ekonomskog oporavka i kompleksnog poslovnog ambijenta, Banca Intesa se opredelila za odgovornu poslovnu strategiju koja se temelji na održanju stabilnosti sistema sa jedne strane i praćenju potreba građana i privrede sa druge. Vođena jasnim ciljevima u ovim oblastima, Banka je nastavila da kreira vrednost za svoje klijente, istovremeno doprinoseći ekonomskom i društvenom razvoju šire zajednice. Stalna briga o zadovoljstvu klijenata, iskazana kroz maksimalnu profesionalnost u radu i visoki stepen inovativnosti, ostala je na vrhu liste prioriteta, kao i konstantno unapređenje proizvoda i servisa koje Banka pruža svojim klijentima. Zahvaljujući takvom pristupu, Banca Intesa je održala stabilnu kreditnu aktivnost i uvećala svoje tržišno učešće u delu plasmana iako je domaći bankarski sektor, posmatrano u celini, zabeležio pad kreditiranja usled smanjene potražnje i visokog udela nenaplativih zajmova. Takođe, ostvaren je dalji rast depozitnog potencijala Banke i njenog tržišnog udela i u ovom segmentu poslovanja, reflektujući visok nivo poverenja klijenata.

U skladu sa svojim strateškim opredeljenjem da koncept održivosti u potpunosti integriše u svoje dugoročne poslovne planove, ali i svakodnevne aktivnosti i odluke, Banca Intesa je i 2013. godine nastojala da izađe u susret potrebama svih zainteresovanih strana: svojih zaposlenih, akcionara i klijenata, kao i celokupne društvene zajednice. Konstantno unapređujući svoje korporativno odgovorne prakse, Banka je tokom prethodne godine pokrenula nove projekte usmerene ka pružanju podrške zajednici i nastavila da ulaže značajna sredstva u obrazovanje, kulturu, zdravstvo i sport, a jačanje kulture volonterstva bilo je primarna oblasti delovanja. Pored toga, osmišljeni su i specijalni proizvodi kao odgovor na rastuće potrebe klijenata, a zaposlenima je omogućeno stimulatívno radno okruženje.

UDRUŽENE INICIJATIVE

Promovišući međunarodne standarde poslovanja, Banca Intesa je posebno posvećena razvoju i uvođenju korporativne društvene odgovornosti kao integralnom delu svoje poslovne prakse, kao i podizanju svesti poslovne i šire zajednice o značaju ovog koncepta. Kao vodeća finansijska institucija u zemlji, Banka ima odgovornost i za širi društveno-ekonomski napredak, pa se stoga kroz aktivno učešće u radu poslovnih udruženja zalaže se za bolji kvalitet života, prosperitet, razvoj privrede i čitavog društva.

GLOBALNI DOGOVOR UJEDINJENIH NACIJA	FORUM POSLOVNIH LIDERA	SRPSKA ASOCIJACIJA MENADŽERA	AMERIČKA PRIVREDNA KOMORA	SAVET STRANIH INVESTITORA	NACIONALNA ALIJANSA ZA LOKALNI EKONOMSKI RAZVOJ	KOMORA ITALIJANSKO-SRPSKIH PRIVREDNIKA
Najveća svetska mreža za korporativnu društvenu odgovornost koja okuplja više od 10.000 članova širom sveta i promovise zaštitu ljudskih i radnih prava, životne sredine i borbu protiv korupcije.	Prva poslovna mreža za društvenu odgovornost u Srbiji koju čini 20 članova.	Poslovno udruženje osnovano sa ciljem da postane kredibilni socijalni partner Vlade Srbije u procesu unapređenja poslovnog ambijenta i ubrzanja ekonomskog razvoja.	Organizacija koja promovise unapređenje poslovnog okruženja u Srbiji kao i partnerstvo američkih i srpskih kompanija u cilju ekonomskog razvoja.	Poslovno udruženje koje svojim delovanjem doprinosi unapređenju investicione i poslovne klime u Srbiji.	Poslovna asocijacija koja u svom članstvu okuplja predstavnike sva tri sektora društva – kompanije, opštine i NVO, koji zajedno rade na poboljšanju uslova za lokalni ekonomski razvoj i poslovanje.	Neprofitna organizacija koja neguje, unapređuje i razvija ekonomsku razmenu između Italije i Srbije.

UPOREDNA TABELA PRINCIPI GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN)	ODGOVARAJUĆI GRI INDIKATOR
LJUDSKA PRAVA	
PRINCIP 1 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU I POŠTUJU ZAŠTITU MEĐUNARODNO PRIZNATIH LJUDSKIH PRAVA I	<p>LA 4</p> <p>LA 13</p> <p>LA 15*</p> <p>HR 11*</p> <p>PR 8</p>
PRINCIP 2 DA SVOJIM POSLOVANJEM NE UČESTVUJU U KRŠENJU LJUDSKIH PRAVA.	<p>HR 11</p>
RADNA PRAVA	
PRINCIP 3 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU SLOBODU UDRUŽIVANJA I POTPUNU PRIMENU PRAVA NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE,	<p>LA 4</p>
PRINCIP 4 DA PODRŽAVAJU UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA,	<p>**</p>
PRINCIP 5 UKIDANJE SVIH OBLIKA DEČIJEG RADA I	<p>**</p>
PRINCIP 6 UKIDANJE DISKRIMINACIJE U POGLEDU ZAPOSŁJAVANJA I IZBORA ZANIMANJA.	<p>LA 2</p> <p>LA 13</p> <p>LA 15</p> <p>HR 11</p>
ŽIVOTNA SREDINA	
PRINCIP 7 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA ODGOVORNO PODRŽAVAJU PRINCIP PREDOSTROŽNOSTI U ODNOSU NA IZAZOVE ŽIVOTNE SREDINE,	<p>EN 26</p>
PRINCIP 8 PROMOVISANJE PROJEKATA VEĆE ODGOVORNOSTI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI I	<p>EN 4</p> <p>EN 5</p> <p>EN 8</p> <p>EN 26</p> <p>PR 3</p>

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 izveštaja.

** U skladu sa GRI principom materijalnosti na osnovu kojeg se definišu prioritne 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.

UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU

Kako bi dostigla svoje poslovne ciljeve, kao i one koji se odnose na društvenu i ekološku dimenziju, Banca Intesa je uvela etičku odgovornost kao kriterijum u proces donošenja odluka u vezi sa svim zainteresovanim stranama, što znači da su socio-ekološka pitanja integrisana u proces razvoja proizvoda i usluga, upravljanje rizicima, kao i u odobravanje kredita i izbor dobavljača.

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. Etički kodeks 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.

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 prijave 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 sledećih koraka: prijava neusklađenosti, analiza prijave, prevod i dostavljanje informacije matičnoj Grupi, utvrđivanje stanja i provera činjenica, uključivanje relevantnog sektora, predlaganje korektivnih aktivnosti, dostavljanje izveštaja relevantnim zainteresovanim stranama i dostavljanje izveštaja matičnoj Grupi. 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 adresu: 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, Banka u Beogradu ni 2013. godine nije zabeležila nijedan slučaj kršenja ljudskih prava kako je definisano Etičkim kodeksom.

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 pomenutom Sektoru neophodne informacije u vezi sa implementacijom projekata i aktivnosti i učestvuju u praćenju, merenju i izveštavanju ka matičnoj Grupaciji i drugim zainteresovanim stranama.

Sektor za marketing i komunikacije takođe preduzima 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 zainteresovanim stranama, njihove potrebe i ključna pitanja koja bi trebalo da budu deo strateških smernica.

1.2. ODNOS SA ZAINTERESOVANIM STRANAMA

DIJALOG SA ZAINTERESOVANIM STRANAMA

Dijalog sa zainteresovanim stranama predstavlja početak kontinuiranog napretka koji se ostvaruje pažljivim praćenjem zahteva i potreba zainteresovanih strana i njihovim usklađivanjem sa strategijom Banke. Dijalog se realizuje upotrebom različitih tehnika, kao deo redovnih aktivnosti Banke, i predstavlja preduslov za izradu matrice materijalnosti i, konačno, Izveštaja o održivosti.

GRUPA	MEHANIZAM UKLJUČIVANJA
KLIJENTI	Fokus grupe Benchmarking istraživanja Sastanci, radionice, seminari Istraživanje zadovoljstva Rešavanje i analiza prigovora, molbi i sugestija
ZAPOSLENI	Istraživanje zadovoljstva zaposlenih Obuke i evaluacija Sastanci sa sindikatom
ZAJEDNICA	Sastanci sa OCD Radne grupe, radna tela
DOBAVLJAČI	Formular „Podaci o ponuđaču“ Upitnik o društveno odgovornom poslovanju Redovna komunikacija u tenderskom procesu
ŽIVOTNA SREDINA	Sastanci sa OCD Radne grupe, radna tela

MAPA ZAINTERESOVANIH STRANA

KLIJENTI	ZAPOSLENI	ZAJEDNICA	DOBAVLJAČI	ŽIVOTNA SREDINA
STANOVNIŠTVO MALI BIZNISI MALA I SREDNJA PREDUZEĆA VELIKE KOMPANJE LOKALNE SAMOUPRAVE UDRUŽENJE POTROŠAČA POSLOVNA UDRUŽENJA DRŽAVNA UPRAVA	MENADŽMENT RUKOVODIOCI ZAPOSLENI	LOKALNE I DRŽAVNE JAVNE INSTITUCIJE (REGULATORNI ORGANI, LOKALNA SAMOUPRAVA ITD.) ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA MEDIJI	DOMAĆI STRANI	ORGANIZACIJE ZA ŽŽS BUDUĆE GENERACIJE

Mapa zainteresovanih strana bazirana je na međunarodnoj metodologiji za uključivanje zainteresovanih strana, AA1000 standardu (Institute of Social and Ethical Accountability).

MATERIJALNOST

Izveštaj o održivosti za 2013. godinu fokusiran je na one teme koje su se pokazale najznačajnijim za zainteresovane strane i ujedno za poslovanje Intesa Sanpaolo, pa tako i Banca Intesa, prateći GRI metodologiju i AA1000 standard. U skladu sa sprovedenom analizom potreba, izdvojila su se prioriteta pitanja, predstavljena u tabeli . Ova pitanja su, takođe, zastupljena i na lokalnom nivou.

KLJENTI	ZAPOSLENI	DOBAVLJAČI	ZAJEDNICA	ŽIVOTNA SREDINA
Razvoj servisnog modela i kanala u skladu sa potrebama klijenata	Obuka i profesionalni razvoj zaposlenih	Fer tretman dobavljača	Promocija kulture i umetnosti	Optimizacija upotrebe prirodnih resursa
Kvalitet proizvoda i usluga	Priznavanje i nagrađivanje zasluge	Saradnja i odnos sa dobavljačima	Podrška edukaciji i razvoju mladih	Smanjenje emisije gasova staklene bašte
Zadovoljstvo klijenata	Zaštita zaposlenih	Promocija i poštovanje etičkih i ekoloških standarda u dobavljačkom lancu	Borba protiv siromaštva i socijalne isključenosti	Podrška klijentima za unapređenje energetske efikasnosti
Pristup kreditima za preduzeća	Bezbedno i zdravo radno okruženje			
Jačanje MSP sektora	Uključivanje zaposlenih u život kompanije			
Finansijska inkluzija osetljivih društvenih grupa	Ravnoteža između poslovnog i privatnog života			
Podrška klijentima u finansijskim problemima				

2. Održivost

2.1. OSTVARENA EKONOMSKA VREDNOST

Stvaranje ekonomske vrednosti, efikasan upravljački sistem i pažljivo upravljanje poslovnim rizicima karakterišu poslovni model Banca Intesa zasnovan na transparentnosti i integritetu. Ovi elementi, kao i briga za zaposlene, životnu sredinu i kvalitet usluge koju pruža klijentima ključni su za napredak kome Banka teži kao odgovoran akter u zajednici u kojoj posluje.

POZICIJA NA TRŽIŠTU

Prema zvaničnim podacima Narodne banke Srbije na dan 31.12.2013. godine, Banca Intesa je lider u svim segmentima poslovanja.

	2012.	2013.
Neto aktiva	3,635	3,727
Plasmani klijentima	2,363	2,404
Depoziti klijenata	2,300	2,388
Kapital	792	863

*U milionima evra

OSTVARENA DIREKTNA I INDIRECTNA EKONOMSKA VREDNOST

Zapošljavanje	Stabilan partner državi	Pouzdan oslonac privredi	Podrška zajednici	Ukupni prihodi i rashodi
Banca Intesa zapošljava 3.039 osoba.	Kao aktivan partner države, Banca Intesa podržava inicijative Vlade za razvoj privrede.	Banca Intesa saraduje sa 406 dobavljača.	Banca Intesa je učestvovala u brojnim projektima podrške zajednici i realizovala 106 donatorskih aktivnosti.	Ukupna ostvarena ekonomska vrednost Banca Intesa iznosila je RSD 20.695.651.000.
Banka direktno obezbeđuje 3.039 radnih mesta, a kroz porez i doprinose za plate i penzije, u budžet Srbije je usmerila RSD 1.937.112.896,79.	Kroz redovno plaćanje poreza, u budžet Srbije slilo se RSD 806.296.051,86 .	Sa izdvojenih RSD 670,692,719.10 EUR 20,563,184.66 USD 737,196.31 GBP 10,125.44 za nabavke, indirektno utiče na stabilnost poslovanja i radnih mesta svojih dobavljača.	Ulaganja u zajednicu iznosila su RSD 22.381.000 kroz donacije lokalnoj zajednici, RSD 10.000.000 kroz ulaganja u infrastrukturu, i RSD 2.998.123,29 kroz volonterske aktivnosti.	Distribuirana ekonomska vrednost kroz operativne troškove, rashode u vezi sa zaposlenima, obavezama prema državi i zajednici iznosili su RSD 11.163.821.826,60.

Banca Intesa je i tokom 2013. godine nastavila da ostvaruje dobre poslovne rezultate, potvrđujući svoju lidersku poziciju u bankarskom sektoru Srbije uprkos otežanim uslovima poslovanja, Ukupni plasmani Banke privredi i stanovništvu dostigli su iznos od 2,365 miliona evra, dok su ukupni depoziti bili na nivou od 2,387 miliona evra. Poslovnu mrežu činilo je 192 ekspoziture, tri centara za stambene kredite i 5 kancelarija za stambene kredite. Osim toga, Banca Intesa imala je i najrazvijeniju mrežu POS terminala i bankomata sa 12.751 aktivnih POS terminala i 255 bankomata.

U delu poslovanja sa stanovništvom, ukupni plasmani na kraju 2013. godine iznosili su 667 miliona evra, dok su depoziti povećani na 1.436 miliona evra. I tokom 2013. godine, Banca Intesa je potvrdila svoju lidersku poziciju u elektronskom bankarstvu i poslovanju sa platnim karticama sa oko 1,4 miliona izdatih debitnih i kreditnih kartica. Istovremeno, krediti malom biznisu bili su na nivou od 126 miliona evra, dok su krediti odobreni poljoprivrednicima iznosili 37 miliona evra.

U segmentu poslovanja sa privredom, Banca Intesa je na kraju 2013. godine imala kreditni portfolio od 1.728 miliona evra nastavljajući rast iz prethodnih godina. Depoziti privrednih subjekata na kraju decembra 2013. godine bili su na nivou od 968 miliona evra, dok je tržišno učešće banke u depozitnom potencijalu privrede bankarskog sektora iznosilo 20,6%.

Na osnovu ostvarenog rasta svih najbitnijih bilansnih pozicija, ostvaren je nivo neto prihoda od 238 miliona evra. Neto profit posle oporezivanja na kraju decembra 2013. godine iznosio je 76 miliona evra.

UKUPNI PRIHODI I RASHODI

1 OSTVARENA EKONOMSKA VREDNOST	2012.	2013.
Prihodi od kamata	31.340.971	29.588.778
Rashodi od kamata	-11.790.051	-9.598.939
Prihodi od naknada i provizija	7.890.743	8.175.478
Rashodi od naknada i provizija	-2.292.104	-2.648.138
Neto dobitak po osnovu prodaje hartija od vrednosti po fer vrednosti kroz bilans uspeha	1.008	590
Neto dobitak po osnovu prodaje hartija od vrednosti koje su raspoložive za prodaju	49.855	4.332
Neto dobitak po osnovu prodaje udela (učešća)	434	0
Neto rashodi od kursnih razlika	-13.263.673	356.204
Prihodi od dividendi i učešća	2.925	1.527
Ostali poslovni prihodi	554.540	676.132
Neto rashodi po osnovu indirektnih otpisa plasmana i rezervisanja ¹	-5.415.518	-6.935.326
Operativni i ostali poslovni rashodi ²	-189.518	-532.659
Prihodi od promene vrednosti imovine i obaveza	31.390.752	12.172.042
Rashodi od promene vrednosti imovine i obaveza	-16.188.419	-10.564.372
UKUPNO OSTVARENA EKONOMSKA VREDNOST	22.091.945	20.695.651
2 DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST		
2.1. Operativni troškovi ³		
Troškovi materijala	-487.362	-475.379
Troškovi održavanja građevinskih objekata i opreme	-753.215	-798.584
Troškovi zakupa poslovnog prostora i opreme	-934.768	-930.657
Troškovi intelektualnih usluga	-369.026	-315.092
Reklama i propaganda	-355.296	-280.923
Troškovi službenih putovanja i usavršavanja zaposlenih ³	-93.716	-92.586
Ostali operativni troškovi ³	-2.098.067	-2.130.715
OPERATIVNI TROŠKOVI UKUPNO	-5.091.449	-5.023.936
2.2. Rashodi u vezi sa zaposlenima ³		
Troškovi zarada	-3.312.415	-3.223.372
Troškovi poreza i doprinosa na zarade i naknade zarada ³	-1.997.940	-1.937.113
Prevoz zaposlenih ³	-76.490	-84.139
Troškovi naknada za privremene i povremene poslove	-5.861	-4.569
Troškovi školovanja zaposlenih koje nije u vezi sa radnim mestom ³	-3.157	-6.094
Ostali lični rashodi	-172.859	-55.922
RASHODI U VEZI SA ZAPOSLENIMA UKUPNO	-5.568.723	-5.311.209
2.3. Rashodi u vezi sa obavezama prema državi		
Porez na dobit	-830.548	-623.097
Troškovi poreza ³	-161.352	-183.199
RASHODI U VEZI SA OBAVEZAMA PREMA DRŽAVI UKUPNO	-991.900	-806.296
2.4. Rashodi u vezi sa zajednicom		
Donacije i korporativno društvena odgovornost ³	-33.204	-22.381
RASHODI U VEZI SA ZAJEDNICOM UKUPNO	-33.204	-22.381
UKUPNO DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	-11.685.276	-11.163.822
3 ZADRŽANA EKONOMSKA VREDNOST ⁴	10.406.668	9.531.829

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

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

³ 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.

⁴ Predstavlja Dobitak BIB 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. 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 je Massimo Malagoli, a članove čine Ivan Šramko, Arthur Philippe, Paolo Sarcinelli i Nevenka Žarkić Joksimović.

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

Žene čine 20% članova Upravnog odbora i 50% članova Izvršnog odbora Banca Intesa.

Odbor za praćenje poslovanja Banke ima pet članova, uključujući i Predsednika. Mandat članova Odbora je tri godine, a isto lice može biti birano više puta. Predsednik Odbora je Giovanni Bergamini, a njegovi članovi su Paolo Sarcinelli i 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 drugim propisima, članove Upravnog odbora imenuje i razrešava Skupština akcionara, dok članove Izvršnog odbora imenuje i razrešava Upravni odbor Banke. Domaći propisi definišu uslove koje članovi Izvršnog i Upravnog odbora moraju da ispune kako bi dobili prethodnu saglasnost regulatornog tela, odnosno Narodne banke Srbije, a bez koje ne mogu postati članovi ovih odbora. Između ostalog, u pitanju su dobra poslovna reputacija i odgovarajuće kvalifikacije. Takođe, za najmanje tri člana Upravnog odbora traži se i odgovarajuće iskustvo iz oblasti finansija, a najmanje jedan član Upravnog odbora mora aktivno znati srpski jezik i imati prebivalište na teritoriji Republike Srbije. Po dobijanju saglasnosti, imenovano lice se registruje i u Agenciji za privredne registre.

Banca Intesa je svojim internim aktima predvidela mehanizme i kanale direktne komunikacije sa matičnom grupom Intesa Sanpaolo putem 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 s povezanim licima i sukob interesa, u obavezi da jednom godišnje dostave popunjene tipske 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, dok Izvršni odbor identifikuje rizike kojima je Banca Intesa izložena i vrši kontrolu tih rizika 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

Upravljanje rizicima je sastavni deo korporativnog upravljanja Banca Intesa, na osnovu kojeg se procenjuje da li Banka može da ostvari svoje poslovne ciljeve na način koji je konzistentan ne samo sa zakonom, već i javnim interesom, bezbednošću ljudi, kao i faktorima prirodnog i društvenog okruženja. Pristup upravljanju rizikom, dakle, podrazumeva i šire društvene posledice delovanja Banke u okruženju i na tržištu.

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 obroka 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.

Upravljanje društvenim i ekološkim rizicima u kreditiranju

Adekvatno upravljanje i kontrola socio-ekoloških rizika su neophodni preduslovi za generisanje pouzdane i održive vrednosti, za zaštitu finansijske stabilnosti Banke, kao i njene reputacije.

Upravljanje socio-ekološkim rizicima

Procedurom „Upravljanje socio-ekološkim rizicima“ uređuje se postupak praćenja rizika na planu zaštite životne sredine, zdravlja i bezbednosti zaposlenih i društvene odgovornosti Banke (zaštita kulturnog nasleđa, osnovnih ljudskih prava i integriteta pojedinca). Ovom procedurom regulisan je kreditni proces u vezi sa socio-ekološkim rizicima kod odobravanja kreditnog proizvoda pravnim licima i preduzetnicima prema kojima je kreditna izloženost Banke na nivou od 1.000.000 evra ili viša, uključujući zahtevani novi proizvod, i to kod kreditnog proizvoda iz kreditne linije ili drugih sredstava koje Banci odobri međunarodna razvojna banka i odobravanja dugoročnog kreditnog proizvoda koji se finansira iz drugih izvora. Procedurom su regulisana pravila podeljena po poslovnim linijama/procesima u postupku upravljanja socio-ekološkim rizicima.

Ekvatorski principi

Procedura „Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju“ se primenjuje prilikom pripreme i realizacije projektnog finansiranja i savetodavnih usluga u vezi sa projektnim finansiranjem, gde investiciona vrednost projekta iznosi ili je veća od 10 miliona dolara i to kako za nove projekte, tako i za sva projektna finansiranja namenjena proširenju ili unapređenju postojećih kapaciteta gde promene na tim kapacitetima mogu da kreiraju značajne ekološke i/ili sociološke uticaje ili da značajno promene prirodno okruženje. Cilj Ekvatorskih načela je da se identifikuju i procene rizici i vrši upravljanje rizicima na osnovu kriterijuma definisanih 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.

Upravljanje reputacionim rizicima

Banka pridaje veliki značaj **reputacionim** 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 **reputacionih** rizika.

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 zakonikom. 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 2013. godine.

U istom periodu, u ovom segmentu su putem elearning-a realizovane obuke Sumnjive transakcije i Upoznaj svog klijenta koje je prošlo čak 86,63% zaposlenih tokom 2013. godine. Obuke su predviđene važećim propisima i internim aktima Banke, a imale su za cilj upoznavanje i osvežavanje znanja zaposlenih o obavezi prikupljanja podataka o svakom klijentu i popunjavanja odgovarajućih upitnika. Takođe, obuka je upoznala zaposlene sa novim procesima koji se primenjuju, kao i obaveznim poštovanjem svih dužnosti vezanih za poznavanje, praćenje i prijavu sumnjivih transakcija klijenata.

Pravilnikom o odnosima sa političkim strankama propisana je obaveza Banka 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 prioritetne mere za njihovo otklanjanje, tj. ublažavanje, odnosno procenjuje se nivo efikasnosti postojećih kontrola usklađenosti poslovanja.

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

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 2013. godine izvršena je procena stanja bezbednosti i zdravlja na radu i nivo rizika za 207 objekata u kojima se obavlja rad. Prema prioritetu i planiranom budžetu, utvrđena je i realizovana dinamika otklanjanja evidentiranih rizika po zdravlje zaposlenih. U vezi sa tim, izvršeno je i ažuriranje dokumenata za procenu rizika.

Kada je reč o fizičkoj bezbednosti, u 2013. godini zabeležena su tri razbojništva, u poređenju sa dva godinu dana ranije, a nastavljeno je sa ulaganjima u tehničke sistema zaštite.

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.

KLIJENTI

Svoju lidersku poziciju na tržištu Srbije i status stabilnog i pouzdanog partnera Banca Intesa je izgradila negujući poverenje u odnosu sa svojim klijentima. Osnaživanje veza sa klijentima zasniva se na stalnom unapređenju kvaliteta proizvoda i usluga polazeći od specifičnih potreba svakog segmenta, kao i na punom poštovanju principima jednakosti i dostupnosti proizvoda i servisa. Ključni aspekti poslovanja sa klijentima su:

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

PODRŠKA PRIVREDI I AGRARU

Banca Intesa je i u 2013. godini nastavila da pruža podršku privredi, kao i agrarnom sektoru, fokusirajući se na razvoj preduzetništva i samozapošljavanja, posebno u segmentu malih i srednjih preduzeća, kao i na unapređenje javne infrastrukture.

Podrška javnom sektoru

Banca Intesa je javnom sektoru ponudila kredite iz **kreditne linije Razvojne banke Republike Nemačke (KfW)** za finansiranje 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 i ostale društvene i komunalne usluge. Tokom 2013. godine Banca Intesa je realizovala 11 kredita kumulativne vrednosti od 8,52 miliona evra, a ukupna vrednost projekta iznosi 47 miliona evra.

Razvoj preduzetništva

Banca Intesa je i 2013. godini podržala **program mera Vlade Republike Srbije za podsticaj malih i srednjih preduzeća i preduzetnika kroz subvencionisane kredite za likvidnost i obrtna sredstva**. Opredeljenost Banke da u kontinuitetu pruža podršku svojim klijentima u ovom segmentu dokazuje i podatak da program mera Vlade Srbije Banka sprovodi peti put zaredom. U toku 2013. godine Banka je plasirala 414 subvencionisanih kredita malim i srednjim preduzećima u ukupnoj vrednosti od 5,62 milijarde dinara, što čini 10,7% ukupnih kredita MSP sektoru. U segmentu malog biznisa plasirano je 1,86 milijardi dinara i 1.347 kredita, što čini 15% broja i 16% iznosa realizacije ukupnih kredita ovom segmentu.

U saradnji sa Narodnom bankom Srbije i Kraljevinom Danskom pokrenut je program Lokalni ekonomski razvoj na Balkanu (LEDIB) namenjen preduzećima, preduzetnicima i registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima iz segmenta malog biznisa sa ciljem unapređenja lokalnog ekonomskog razvoja, stvaranja novih radnih mesta, jačanja organizacionih kapaciteta, uvođenja novih tehnologija koje nisu štetne po životnu sredinu i drugih povoljnih uticaja na opšti razvoj. Kreditna linija je namenjena Nišavskom, Pčinjskom, Topličkom, Jablaničkom i Pirotskom okrugu, a 2013. godine iz ovog programa, Banca Intesa je plasirala 39 kredita u ukupne vrednosti od 505.208 evra, što čini 0,4% broja i 0,5% iznosa ukupne realizacije za mali biznis. Istovremeno je iz **kreditne linije Evropskog Fonda za Jugoistočnu Evropu (EFSE)**, kojom se podržavaju mala preduzeća i registrovana poljoprivredna gazdinstva kroz investicije i kreditiranje za obrtna sredstva, plasirano 22,7 miliona evra u segmentu malog biznisa što čini 22% realizacije u segmentu.

Sa ciljem da doprinese promovisanju i osnaživanju ženskog preduzetništva, Banca Intesa je pomogla Udruženju poslovnih žena Srbije prilikom organizovanja međunarodne konferencije pod nazivom: **Žena preduzetnica novog doba: nove mogućnosti za oživljavanje privrede u regionu**. Događaj je doprineo i daljem pozicioniranju Banca Intesa kao banke koja aktivno podržava preduzetništvo u zemlji, u okviru napora da doprinese ekonomskom oporavku i rastu. Sa tim ciljem, Banka u svojoj ponudi ima i **kredite za žene preduzetnice** u Vojvodini u vidu start-

up zajmova za nezaposlene žene i one koje imaju svoj biznis do tri godine. Banka je tokom 2013. godine realizovala 8 zajmova u iznosu od 9,8 miliona dinara u okviru ovog programa, što čini 3% učešće u broju i 1% učešća u realizaciji u investicionim kreditima u segmentu malog biznisa.

Afirmacija poljoprivrednog sektora

Imajući u vidu da je agrarni sektor veoma specifičan, jer osim ekonomskog ima i poseban socijalni, ali i ekološki značaj, Banca Intesa već niz godina podstiče razvoj i ulaže u projekte i pojedince koji svojim aktivnostima podstiču dalji ruralni razvoj i doprinose povećanju konkurentnosti domaće poljoprivrede.

Svesna velikog ekonomskog potencijala ove privredne grane, Banka je u sklopu **LEDIB programa** registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima u 2013. godini plasirala osam zajmova u ukupnoj vrednosti od 76.219 evra, što čini 0,2% broja i 0,3% iznosa ukupne realizacije ovom segmentu klijenata. Takođe, klijentima su na raspolaganju bili i **dugoročni krediti za kupovinu nove poljoprivredne mehanizacije i opreme u saradnji sa Garancijskim fondom Autonomne pokrajine Vojvodine**. U toku 2013. godine Banka je realizovala 82 kredita ove vrste u ukupnom iznosu od 2,19 miliona evra, što čini 15% učešća u broju i 25% učešća u realizaciji investicionih kredita u poljoprivrednom segmentu.

Takođe, povodom 80. Međunarodnog sajma poljoprivrede u Novom Sadu, Banka je pripremila specijalnu kreditnu ponudu namenjenu vlasnicima registrovanih poljoprivrednih gazdinstava koja uključuje **Intesa Farmer kredit u dinarima** za finansiranje prolećnih radova, kao i **Intesa Farmer kredit za kupovinu poljoprivredne mehanizacije**. U toku 2013. godine realizovana su 22 kredita za nabavku traktora i poljoprivredne mehanizacije u ukupnoj vrednosti od 34,1 milion dinara što čini učešće od 4% u broju i 3% u iznosu u ukupnoj realizaciji investicionih poljoprivrednih kredita.

Banka Intesa je pokrenula projekat **Intesa Farmer Godine** kako bi na još jedan način doprinela afirmaciji poljoprivredne proizvodnje u zemlji i jačanju njene konkurentnosti. U sklopu projekta Banka je nagradila najuspešnije poljoprivrednike u četiri kategorije – Intesa ratar, Intesa povrtar, Intesa voćar i Intesa stočar, a svi pobednici su dobili putovanje u Nemačku u posetu međunarodnom sajmu poljoprivrede u Berlinu. Kriterijumi na osnovu kojih je komisija izabrala nosioce titule Intesa Farmer Godine jesu godišnji rezultati ostvareni kroz poljoprivrednu proizvodnju, primena savremenih tehnologija u proizvodnim aktivnostima, broj članova domaćinstva koji su uključeni u proizvodnju, kao i minimalna trogodišnja saradnja sa Bankom koja podrazumeva kreditni odnos i uredno izmirivanje finansijskih obaveza.

FINANSIJSKA INKLUZIJA I OPISMENJAVANJE

Banka Intesa veruje da je dostupnost finansijskih proizvoda svim segmentima društva neophodan preduslov za održivi razvoj. U skladu sa ovim stavom Banka je svoju ponudu obogatila specifičnim proizvodima kojima se promoviše finansijska inkluzija i tokom ekonomske krize daje podršku najugroženijim društvenim grupama, kao što su starije osobe ili mladi, kao i rešavanju širih društvenih problema, kao što su dostupnost stanovanja ili zdravstvene usluge.

Odgovor na potrebe zajednice

Banca Intesa je 2013. uvrstila u svoju ponudu **Intermezzo keš kredit**, novi model gotovinskog zajma koji kao jedinstvenu pogodnost na domaćem tržištu korisnicima nudi mogućnost odlaganja otplate mesečne rate do pet puta u toku perioda otplate. Osim toga, Intermezzo kredit kao dodatnu funkcionalnost donosi i osiguranje u slučaju gubitka radnog mesta, bez dodatnog troška za klijenta. Banka veruje da fleksibilnost u otplati koju daje ovaj kreditni model građanima pruža jedinstvenu podršku na tržištu u trenutku u kome oni procene da im je najpotrebnija. Banca Intesa je 2013. godine realizovala 11.256 Intermezzo kredita u kumulativnoj vrednosti od 19,8 miliona evra, što čini 23,5% ukupno realizovanih gotovinskih plasmana u toku godine.

Banca Intesa je prva na tržištu Srbije ponudila kredite penzionerima starosti do 74 godine. **Senior keš krediti** kreirani su tako da posebno odgovaraju potrebama starijih građana, a donose i životno osiguranje koje je uključeno u cenu kredita tokom celog perioda otplate. U toku protekle godine realizovano je 19.774 kredita u ukupnom iznosu od 23,9 miliona evra, što čini 28,4% ukupnih gotovinskih plasmana 2013. godine.

Kao podrška građanima u finansiranju medicinskih usluga, 2012. je razvijen **Intesa Vita program** potrošačkih i gotovinskih kredita koji obuhvata kredite za in vitro oplodnju, prikupljanje i čuvanje matičnih ćelija, DNK analizu, stomatološke usluge, medicinske spa i wellness tretmane, kao i za kupovinu opreme za bebe. U 2013. godini, program

je proširen na nove namene - lasersko skidanje dioptrije, operaciju vena i nabavku medicinskih pomagala a realizovano je 28 zajmova u ukupnom iznosu od 126.345 evra, što čini 8% ukupnih potrošačkih kredita plasiranih u toku godine. Na ovaj jedinstven način, Banka pruža građanima mogućnost da odgovorno i pravovremeno brinu o svom zdravlju bez naglog opterećivanja kućnog budžeta.

Osim toga, Banka je i 2013. godine nastavila sa obezbeđivanjem **subvencionisanih stambenih kredita** kako bi mladim bračnim parovima pružila podršku pri rešavanju stambenog pitanja, plasiravši 224 kredita u kumulativnoj vrednosti od 8,64 miliona evra, što je 20,5% ukupnih stambenih kredita koji su dati u toku godine. Istovremeno, realizovano je 6.544 **refinansirajućih kredita sa osiguranjem u slučaju gubitka posla ili invaliditeta u slučaju nezgode** u ukupnom iznosu od 14,6 miliona evra koji klijentima omogućavaju da servisiraju neizmirene obaveze kod Banca Intesa i drugih banaka, što čini 17,3% ukupnih gotovinskih plasmana Banke u toku godine.

Banca Intesa je u saradnji sa Paraolimpijskim komitetom Srbije uvela **Visa Classic i Visa Electron Paraolimpijske kartice**, prve dobrotvorne platne kartice u zemlji. To je bila prva inicijativa usmerena ka uspostavljanju stabilnog i nezavisnog mehanizma za dugoročnu pomoć sportistima sa invaliditetom i razvoju paraolimpijskog sporta u zemlji. U toku 2013. godine izdato je 8.345 Visa Classic i Visa Electron Paraolimpijskih kartica, što čini 1,4% svih izdatih kartica u toku godine. Banka takođe obezbeđuje i **debitne kartice za studente** koje omogućavaju besplatno otvaranje i održavanje tekućih računa za sve studente koji su se opredelili za Intesa Visa Electron Easi Travel Card (ETC) ili Maestro ISIC kartice Banca Intesa, kojih je 2013. godine izdato 4.048, što čini 1,8% debitnih kartica izdatih u toku godine.

U stalnom nastojanju da promovise štednju, Banka je 2013. godine uvela novi štedni model, **Mesec po mesec štednja**, koji klijentima pruža mogućnost da uz manja mesečna odvajanja dođu do većih štednih iznosa. Proizvod omogućava štednju u dinarima i evrima, uz vrlo atraktivnu kamatnu stopu, dok su klijenti istovremeno u prilici da sami odrede datum i iznos uplate.

Finansijska edukacija

Banca Intesa je i 2013. godine ostala dosledna svom opredeljenju da aktivno pomaže finansijsku edukaciju i unapređivanjem znanja klijenata. Tako je u saradnji sa Banca IMI S.p.A, članicom Intesa Sanpaolo grupe, organizovana još jedna **Intesa Academia radionica**, ovoga puta **na temu naprednog finansiranja i sredstava za upravljanje rizicima** kako bi korporativni klijenti Banca Intesa saznali više o mogućnostima finansiranja na međunarodnim i domaćim tržištima obveznica i hedžing proizvodima kojima se uspešno upravlja tržišnim rizicima. Radionica je okupila vodeće svetske stručnjake u oblasti finansiranja i upravljanja rizicima, kao i najuspešnije klijente Banke.

Kako bi pomogla klijentima u segmentu malih i srednjih preduzeća da se detaljnije upoznaju sa regulativom koja se odnosi na odobravanje i naplatu kredita, Banca Intesa je učestvovala u **radnom doručku na temu Sredstva obezbeđenja i njihova naplata kao uslov finansiranja rasta kompanija** održanom u prostorijama Srpske asocijacije menadžera. Ovom prilikom je predstavljen pravni okvir sa kojim je neophodno da se upoznaju i preduzeća, kako bi znala šta će im sve od dokumentacije biti potrebno ukoliko se odluče za pozajmice banaka.

U isto vreme, Sektor za faktoring osmislio je i pokrenuo akciju organizovanja **faktoring radionica** u regionalnim centrima Banke. Faktoring radionice predstavljaju interaktivan vid saradnje i komunikacije sa klijentima, sa fokusom na razumevanju samog pojma isušine faktoringa. Uz podršku regionalnih centara, u dva ciklusa krajem 2012. I početkom 2013. godine, organizovano je ukupno 27 faktoring radionica u 22 grada, kojima je prisustovalo blizu 300 klijenata iz segmenta privrede.

Kao članica **Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija** i njene **Radne grupe za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama**, Banca Intesa zajedno sa ostalim članicama radi na realizaciji projekata u oblasti finansijske edukacije, što je i osnovni cilj ove Grupe. Jedan od projekata koje Banka aktivno podržava jeste saradnja sa sedam srednjih ekonomskih škola iz šest gradova u Srbiji u kojima postoji obrazovni profil Bankarski službenik, i to u domenu tematskih predavanja za profesore i učenike. U toku 2013. godine predstavnici Banke održali su tri predavanja.

ZADOVOLJSTVO KLIJENATA

Banca Intesa veruje da jedino putem otvorenog dijaloga sa klijentima može istinski razumeti njihove potrebe i očekivanja i izgraditi sa njima dugoročan, partnerski odnos.

U susret potrebama klijenata

Banca Intesa još od 2008. godine realizuje istraživanja zadovoljstva svojih klijenata proizvodima i uslugama Banke u skladu sa metodologijom Evropskog indeksa zadovoljstva klijenata (European Customer Satisfaction Index, ECSI), a u okviru inicijative **Slušamo vas 100%**. Ovo je kontinuiran proces: na osnovu rezultata dobijenih u istraživanju rade se analize i shodno tome predlažu akcije za unapređenje zadovoljstva klijenata. Istraživanja se ponavljaju na semestralnom/godišnjem nivou, kako bi prikupili povratne informacije, iz perspektive klijenata, za mere preduzete u cilju poboljšanja indeksa zadovoljstva, kao i sagledali pravce za dalja unapređenja.

Posmatrajući rezultate istraživanja zadovoljstva klijenata na kraju 2013. godine dolazi se do zaključka da je, između ostalog, osnova dobrih rezultata pozitivno ocenjen odnos osoblja prema klijentima. ECSI indeks, kao i indeks lojalnosti su stabilni, sa visokom stopom klijenata koji su izjavili da će narednih 12 meseci ostati klijenti Banca Intesa. Protekle godine Banka je u nastojanju da podstakne klijente da izražavaju svoje mišljenje jasno komunicirala unapređenja koja su do tada sprovedena na osnovu njihovih predloga.

Banca Intesa je i tokom 2013. godine nastavila da uvećava broj ekpozitura opremljenih sistemom za upravljanje redovima (Queue Management System - QMS), koji je na kraju godine pokrивao približno 40 odsto aktivnih klijenata. Pored toga što je pozitivno uticala na zadovoljstvo klijenata, nadgradnja QMS-a je omogućila i dobijanje podataka neophodnih za bolje sagledavanje i organizaciju rada ekpozitura. Takođe, klijentima u najvećim ekpoziturama stavljeni su na raspolaganje besplatan pristup internetu putem WiFi-ja i dnevna štampa.

U okviru napora da dodatno unapredi zadovoljstvo klijenata, Banca Intesa je 2013. godine realizovala obuku preko 1.500 zaposlenih, kako u svojoj mreži ekpozitura, tako i u centrali. Obuka, koja je sprovedena kao nastavak programa Edukacija 100% započetog 2011. godine, održana je na temu upravljanja zadovoljstvom klijenata, ali i njihovim ukupnim iskustvom pri svakom kontaktu sa Bankom.

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

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

Transparentno oglašavanje

Trajni odnosi zasnovani na poverenju zahtevaju komunikaciju koja omogućava klijentima da jasno razumeju karakteristike i vrednost proizvoda i usluga Banca Intesa. Stoga Banka nastoji da doprinese pojednostavljenju svojih proizvoda u komunikaciji.

U svom oglašavanju Banka jasno navodi sve troškove korisnika i svi oni se koriste prilikom obračuna efektivne kamatne stope koja je uvek jasno i vidljivo prikazana, kao i reprezentativni primeri koji sadrže sve podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, što pokazuje potpunu transparentnost kada je reč o cenovnoj politici Banke.

Takođe, Banka nastoji da ugovore formuliše tako da budu jednostavni za razumevanje, smanjujući moguće nesporazume i dvosmislenost pružanjem jasnih i iscrpnih informacija. Svoje klijente blagovremeno obaveštava o svim promenama u ugovorima i njihovim uslovima.

Bezbednost podataka

Sigurnost klijenata, kao i aktive i poverljivih informacija nije samo primarna dužnost Banca Intesa, već 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 utvrdila nijednu osnovanu žalbu u vezi sa povredom privatnosti klijenata ili eventualnog odavanja, curenja ili krađe informacija o klijentima tokom 2013. godine.

ZAPOSLENI

Banca Intesa veruje da uspešne kompanije sa svojim zaposlenima dele istu viziju profesionalnog napretka, poslovne etike i motivišućeg radnog okruženja. Sa željom da osnaži timski duh i osećaj zajedništva, Banka neguje i promovise svoje osnovne vrednosti, kako bi ih zaposleni, razumevajući njihov značaj, usvojili i preneli u svoje svakodnevne aktivnosti.

Zadovoljstvo u radnom okruženju postiže se i održava svakodnevnim otvorenim dijalogom, pri čemu Banka podstiče svoje zaposlene na izražavanje individualnosti, poštujući jedinstvenost svakog pojedinca i konteksta u kojem rade. Unutar snažnog identiteta Banca Intesa, zaposleni imaju mogućnost da se profesionalno i lično ostvare, svesni da Banka nastoji da u njima prepozna potencijal i usmeri talenat u pravcu daljeg razvoja. Pažljivo slušajući svoje zaposlene, Banka je identifikovala primarne oblasti delovanja:

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

JEDNAKE MOGUĆNOSTI

U želji da promovise jednakost, kao jednu od svojih sedam osnovnih vrednosti, Banca Intesa zasniva procedure za zapošljavanje i upravljanje kadrovima na principima objektivnosti i doslednom ponašanju, sprečavajući protekcionizam, zlostavljanje ili diskriminaciju na osnovu pola, etničkog porekla, religije, političkih uverenja, jezika, starosti, invaliditeta ili pripadnosti sindikatu. Svi zaposleni Banke obuhvaćeni su Kolektivnim ugovorom, a u strukturi zaposlenih preovlađuju žene: od ukupno 3.039 osoba, koliko je bilo zaposleno u Banci na kraju 2013. godine, osobe ženskog pola čine 70,8% zaposlenih i čak 41% zaposlenih u višem menadžmentu.

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA KATEGORIJI I POLU	2012.						2013.					
	Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni		Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
	26	20	167	264	722	1.935	23	16	166	261	698	1.875
Ukupno	46		431		2.657		39		427		2.573	

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

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

**Zaposleni na ostalim lokalitetima su zaposleni u Centrali Banke koji su 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

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPI UGOVORA O RADU	2012.		2013.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Na određeno	29	56	31	40
Na neodređeno	886	2.163	856	2.112
Ukupno	915	2.219	887	2.512

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

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

	2012.			2013.		
	Ispod 30 godina	Između 30 i 50 godina	Preko 50 godina	Ispod 30 godina	Između 30 i 50 godina	Preko 50 godina
Starosna struktura zaposlenih	9,76%	75,47%	14,77%	7,77%	77,23%	15%
Starosna struktura zaposlenih u menadžmentu	/	84,78%	15,22%	/	66,67%	33,33%

Svim zaposlenima u Banci zagarantovane su jednake mogućnosti za profesionalni razvoj, usavršavanje i napredovanje, primenom kriterijuma objektivnosti i transparentnosti u proceni i nagrađivanju. Pri tome, procena veština, tehnologija rada i potencijala zaposlenih podrazumeva uvažavanje njihovih zasluga i poštovanje različitosti, kako bi se ojačala motivacija i nagradilo postizanje odličnih rezultata. Tokom 2013. godine, 93,45% zaposlenih u Banci prošlo je procenu radnog učinka.

U skladu sa zakonom, Banka obezbeđuje svim zaposlenima pravo na porodiljsko odsustvo, a kao odgovoran poslodavac podržava uravnoteženost između privatnog života i karijere omogućavajući svim zaposlenima siguran povratak na radno mesto. Od 270 osoba koje su tokom 2013. godine otvorile porodiljsko odsustvo, čak 99,26% njih se vratilo na svoje radno mesto po isteku porodiljskog odsustva.

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

Stopa fluktuacije u 2013. godini iznosila je 7,07%. U ovom periodu 215 zaposlenih je napustilo Banku, a zaposleno je 120 osoba.

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	2012.		2013.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Novozaposleni	60	74	60	60
Ukupno novozaposlenih	134		120	
Napustili Banku	63	137	88	127
<30	8	26	10	14
30 - 50	35	51	55	71
>50	20	60	23	42
Ukupno napustilo banku	200		215	
Stopa fluktuacije	6,38%		7,07%	

RAZVOJ LJUDSKIH RESURSA

Unutar podsticajnog radnog ambijenta, Banca Intesa nastoji da omogući svojim zaposlenima optimalni profesionalni razvoj i lični napredak. Rezultati ispitivanja zadovoljstva klijenata Banke pokazali su da klijenti visoko rangiraju i vrednuju stručnost zaposlenih, pre svih prodajne mreže. Nivo znanja i veština zaposlenih u direktnoj je korelaciji sa rezultatima, te je tako i Banka Intesa važnost konstantnog razvoja i usavršavanja zaposlenih postavila visoko na lestvici prioriteta. Tokom 2013. godine, u Banci je realizovano e-learning i classroom obuka u ukupnom trajanju od čak 91.000 sati.

Banka garantuje jednake mogućnosti za profesionalni razvoj i usavršavanje. Svojim zaposlenima pruža podršku i finansijsku pomoć u unapređenju veština putem internih i eksternih obuka, podržavajući i studijska odsustva. Obuke se zasnivaju na individualnim potrebama sa uverenjem da je uvažavanje potreba koje su izrazili zaposleni od vitalnog značaja za osmišljavanje i efikasnost procesa obuke. U skladu sa tim, na raspolaganju im je e-mail adresa obuka@bancaintesa.rs na koju mogu da upute svoje predloge ukoliko postoje teme koje smatraju posebno korisnim, a Banka nastoji da najtraženije obuke među njima i organizuje.

	2012.		2013.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Ukupan broj sati obuke prema polu	16.065	31.762,5	26.422,5	64.825
Prosečan broj sati obuke godišnje prema polu	17,56	14,31	29,79	30,12

	2012.			2013.		
	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni
Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih*	720	11.025	36.082,5	607,5	18.342,5	72.297,5
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	15,65	25,58	13,58	15,85	42,96	28,1

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

Jedna od posebnih mogućnosti unutar Intesa Sanpaolo grupe jeste proces **Međunarodne mobilnosti** koja se smatra važnim faktorom u profesionalnom razvoju najtalentovanijih resursa i predstavlja način da se prošire kompetencije i najbolja praksa. U skladu sa ovakvim opredeljenjem, Intesa Sanpaolo je u saradnji sa SDA Bocconi Univerzitetom 2011. godine pokrenula program usavršavanja **Executive Program in Banking Management** koji je uspešno završen 2013. godine. Program je pohađalo četvoro zaposlenih Banca Intesa, kojima je usavršavanje donelo i priliku da razmene iskustva i podele znanja sa kolegama iz Italije i drugih banaka članica Grupe. U prilog tome da nije reč samo o jednokratnoj aktivnosti govori i činjenica da su za sve učesnike već organizovani novi, kraći programi kako bi se održao kontinuitet, a sve u skladu sa dugoročnim pristupom Intesa Sanpaolo razvoju talenata u okviru Grupe i mogućnostima građenja internacionalne karijere.

Program razvoja Poslovne mreže kreiran sa ciljem usavršavanja kako ličnog, tako i profesionalnog razvoja zaposlenih, započeo je strateškom radionicom **Gradimo Intesa veze**, postavljajući temelje za sistemski pristup poslovanju. Radionice i treninzi koji su usledili koncipirani su kao visoko interaktivni i bazirani na realnim poslovnim situacijama. Program je podeljen u tri modula, pa tako postoje stručne, menadžerske i soft skills obuke, sa preko 15 tema koje se obrađuju kroz treninge i radionice, ali i i putem e-znanja. Takođe, svake dve nedelje svi menadžeri dobijaju korisne članke vezane za menadžerske teme. Za najveći deo Programa bili su zaduženi interni predavači koji najbolje poznaju Banku i zaposlene, i koji mogu na najadekvatniji način da odgovore na sva pitanja polaznika. Za sve kolege u kojima je prepoznat poseban potencijal postoji i mogućnost pohađanja specijalizovanih eksternih programa i treninga. Potreba za razvojem i učenjem je univerzalna za sve zaposlene, stoga će se ovakvi programi u narednom periodu proširiti, kako kroz strukturane programe, tako i kroz treninge otvorenog tipa koji mogu biti korisni i zanimljivi kolegama različitog profila i na različitim pozicijama.

Pored toga što pažljivo planira penzionisanje zaposlenih koji su na kraju svog radnog veka banka im isplaćuje otpremninu uzimajući pritom u obzir starost i godine službe.

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH

Ispitivanje zadovoljstva

Već četvrtu godinu zaredom, 2013. godine, na nivou grupacije Intesa Sanpaolo, sprovedeno je **ispitivanje zadovoljstva zaposlenih**. Istraživanje je realizovano u segmentima sveukupna percepcija Banke, menadžment, klijenti, zadovoljstvo poslom i ISP Grupacija. U ispitivanju je učestvovalo 896 zaposlenih Banca Intesa, koji, prema rezultatima, vide Banku kao stabilnu finansijsku instituciju, banku od poverenja, lidera na tržištu. Prosečna ocena zaposlenih po ovom pitanju je najveća u poređenju sa ostalim članicama Grupacije koje su učestvovala u ispitivanju. Takođe, u odnosu na ostale članice, Banka se izdvaja i po najboljoj oceni koju su dobili predstavnici top menadžmenta Banke. Osim toga, ispitivanje je pokazalo da velika većina zaposlenih smatra da su klijenti zadovoljni odnosom koji imaju sa Bankom i veoma je zadovoljna i više zadovoljna nego nezadovoljna svojim poslom.

Pored zakonom zagarantovanih **beneficija za zaposlene**, uključujući pravo na zdravstvenu zaštitu, porodijsko odsustvo, otpremninu pri odlasku u penziju i naknadu po osnovu invalidnosti, Banka svojim zaposlenima obezbeđuje i regres, topli obrok, kao i finansiranje prevoza. Zaposleni u Banca Intesa imaju povlašćene uslove kreditiranja, pravo na privatno zdravstveno osiguranje pod povoljnim uslovima, kao i posebne pogodnosti i popuste za kupovinu u trgovinskim objektima i turističkim agencijama sa kojima Banka ima poslovnu saradnju.

Interna komunikacija

Banca Intesa veruje da je komunikacija dobra i kvalitetna samo kada je dvosmerna. Ona doprinosi izgradnji humanijeg radnog okruženja u kojem se poštuju mišljenja i različitosti.

U skladu sa ovakvim opredeljenjem, Banka je 2013. godine pokrenula internu kampanju **Imate reč** sa ciljem unapređenja korporativne kulture, jačanja zadovoljstva i motivacije zaposlenih, kao i njihovog aktivnog uključivanja u procese u Banci. Kampanja je otpočela video zapisima u kojima top menadžment i menadžment Banke govori o tome šta je dobro u Banca Intesa i koji su prostori za dalja unapređenja, a potom su svi zaposleni pozvani da u specijalno opredeljene, zaključane kutije ubace svoje ideje, sugestije, predloge i kritike. Kutije se otvaraju, a odgovori na pitanja zaposlenih prezentuju na internom portalu Banke, kao i u internom magazinu.

Protekle godine realizovana je i kampanja **Naše priče, to smo mi**, pokrenuta na nivou Divizije internacionalnih banaka članica (ISBD). Cilj kampanje bio je unapređenje odnosa sa klijentima kroz autentične priče i anegdote iz ekspozitura i kancelarija u kojima Intesa Sanpaolo posluje. Sve priče koje su učestvovala na konkursu objavljene su na sajtu www.weareintesasanpaologroup.com, a svim članovima pobjedničkih timova dodeljene su nagrade.

Volonterizam zaposlenih

U želji da promoviše vrednosti korporativnog volontiranja i objedini sve svoje aktivnosti u ovom segmentu korporativne društvene odgovornosti, Banca Intesa je 2013. pokrenula **program korporativnog volontiranja pod nazivom Intesa od srca**. Ovaj koordinisani programski pristup ima za cilj da osigura uspešnost i poveća efikasnost volontiranja, omogućujući svim zaposlenima Banke da donirajući svoje vreme, talenat, znanje daju doprinos zajednici u kojoj žive i rade i time još jednom potvrde poziciju Banca Intesa kao kompanije koja posluje vodeći brigu o zajednici.

Pokretanje programa označila je volonterska akcija rukovodstva Banke tokom koje je uređen zaštićeni **prirodni rezervat Carska bara** nadomak Zrenjanina, poznat po izuzetnom bogatstvu biljnog i životinjskog sveta. Gotovo 40 predstavnika rukovodstva Banke učestvovalo je u čišćenju priobalja od invanzivne biljne vrste, farbanju dečjeg igrališta, drvenih klupa i stolova na Izletištu, kao i obeležavanju sadnica na Eko stazi, pomovišući time ekološku odgovornost i vrednosti društvenog angažovanja ličnim primerom.

U okviru porograma Intesa od srca, 2013. godine Banka je treću godinu zaredom učestvovala u tradicionalnoj, petoj po redu volonterskoj akciji **Naš Beograd** u organizaciji Foruma poslovnih lidera, u saradnji sa neprofitnom organizacijom Smart kolektiv i Institutom za održive zajednice i uz podršku Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID) i Grada Beograda. Sa gotovo 80 zaposlenih koji su se pridružili najvećoj gradskoj korporativno-volonterskoj akciji, Banca Intesa je bila kompanija sa najvećim brojem volontera. Zaposleni u Banci su poklonili vreme deci iz Doma za decu bez roditeljskog staranja Moša Pijade, mališanima sa specijalnim potrebama iz doma J.J. Zmaj, kao i omladincima iz Svratišta za decu ulice. U akciji Naš Beograd učestvovalo je preko 250 volontera i 100 korisnika iz različitih socijalnih ustanova i organizacija, sakupljeno je 195 kilograma namirnica u saradnji sa Bankom hrane, kao i 500 kilograma garderobe.

Takođe u okviru programa korporativnog volontiranja, u saradnji sa Trag fondacijom pokrenuta je i akcija **pomoći ugroženim starim licima**, u sklopu koje je Banca Intesa donirala ne samo pakete socijalne pomoći, u vidu osnovnih životnih namirnica i sredstava za kućnu hemiju korisnicima klubova za stare u Novom Sadu, Nišu i Kragujevcu, nego i vreme svojih 60 zaposlenih koji su uručili pakete svojim starijim sugrađanima i družili se sa njima.

Godina je završena tradicionalnom volonterskom akcijom **Zapakuj poklon, izmami osmeh**, u okviru koje su zaposleni u Banci pripremili preko 1.200 novogodišnjih paketića, u ukupnoj vrednosti od oko 1,2 miliona dinara, za decu bez roditeljskog staranja i mlade sa posebnim potrebama, u pet gradova Srbije. Zaposleni u Banci su slatkšima, igračkama, priborom za školu, ličnu higijenu i drugim zanimljivim sitnicama obradovali polaznike sedam ustanova za specijalno obrazovanje i korisnike tri doma za nezbrinutu decu u Beogradu, Veterniku, Kraljevu, Užicu i Vranju.

Briga o deci zaposlenih

Kao članica grupe Intesa Sanpaolo, Banca Intesa je 2013. godine, deveti put zaredom, omogućila deci svojih zaposlenih da provedu letovanje u Toskani, u malom mestu **Folonika**. Rekordan broj dece zaposlenih u Banci, čak njih 79, imalo je priliku da upozna svoje vršnjake iz Italije i drugih zemalja, provede vreme u druženju sa njima i izgrađuje samostalnost. Kroz saradnju sa Fondacijom za internacionalnu obrazovnu razmenu **Intercultura**, Banca Intesa je i u 2013. godini podržala program jednogodišnjeg školovanja u inostranstvu. Program je namenjen učenicima srednjih škola, uzrasta od 15 do 18 godina, koji se lako prilagođavaju promenama, radoznali su i otvoreno prihvataju kulturološke i druge različitosti. Dvoje dece zaposlenih u Banca Intesa su prethodnu školsku godinu završili u Italiji, iskoristivši priliku da nauče italijanski jezik, žive u drugačijem kulturnom okruženju i steknu nova iskustva.

Opređeljena da ulaže ne samo u obrazovanje mališana, već i njihov fizički razvoj, Banca Intesa je 2013. godine, sedmu godinu zaredom, omogućila deci svojih zaposlenih da učestvuju u besplatnoj školi fudbala **Milan Junior** koja je organizovana u Beogradu. Ukupno 150 mališana uzrasta od 8 do 14 godina imalo je priliku da se u radu sa trenerima trofejnog fudbalskog kluba A. C. Milan upozna sa taktičkim trikovima fudbala, kao i da pohađa specijalne tehničke i sportske treninge.

ZAJEDNICA

Kao i ranijih godina, Banca Intesa je i 2013. nastojala da na različite načine odgovori na potrebe šire društvene zajednice, bilo da je reč o delovanju na planu korporativne filantropije, jačanju socijalne inkluzije ili razvoju sopstvenih projekata društvene odgovornosti.

Kao vodeća banka na domaćem tržištu, Banca Intesa je svesna da ima dodatnu odgovornost da doprinosi rešavanju društvenih problema, zbog čega je njeno osnovno opredeljenje da svoje društveno odgovorne aktivnosti bazira na realnim potrebama zajednice. U fokusu delovanja Banke su projekti koji se realizuju u oblastima:

- **OČUVANJE NASLEĐA I PROMOCIJA KULTURE**
- **SOCIJALNA INKLUZIJA**
- **PODRŠKA DECI I MLADIMA**

U toku 2013. godine, Banca Intesa je za svoj doprinos zajednici nagrađena **priznanjem Planeta Biznis ekonomskih časopisa Ekonometar i Magazin Biznis za banku koja je protekle godine uložila najviše sredstava u razvoj društva i lokalne zajednice**. Ovo je drugo po redu Planeta Biznis priznanje koje je Banca Intesa ponela za doprinos zajednici u kojoj posluje. Draginji Đurić dodeljena je 2012. godine nagrada Planeta Biznis za uspešno upravljanje kompanijom koja je u toku 2011. godine uložila najviše sredstava u programe korporativne društvene odgovornosti.

OČUVANJE NASLEĐA I PROMOCIJA KULTURE

Banca Intesa je 2011. godine pokrenula projekat **Mesto koje volim** sa željom da doprinese promovisanju kulturno-istorijskog nasleđa i kuturnog diverziteta, kao i jačanju svesti o značaju njihovog očuvanja. Projekat je pokrenut je sa ciljem izrade baze lokaliteta od posebne sentimentalne vrednosti za građane Srbije i obnove tri mesta ili ambijentalne celine koje pobeđe na pratećem konkursu. Konkurs bio je način da se uključivanjem građana mapiraju mesta koja za njih imaju posebnu vrednost, bez obzira da li su zvanično prepoznata kao spomenici kulture, a takvih je bilo 1.300. Zahvaljujući glasovima građana, tri mesta su odabrana da budu obnovljena sredstvima Banke u ukupnom iznosu od 30 miliona dinara.

Projekat Mesto koje volim realizuje se uz podršku Ministarstva kulture, Republičkog zavoda za zaštitu spomenika kulture i neprofitne organizacije Evropa Nostra Srbija i trenutno se nalazi u finalnoj fazi realizacije samih radova rekonstrukcije i konzervacije. Završena je obnova Gradskih Bedema u Novom Pazaru, jednog od tri lokaliteta koji su osvojili najveći broj glasova građana na javnom konkursu. Takođe, potpisan je i protokol o saradnji između Banca Intesa, Ministarstva kulture, Fonda za kapitalna ulaganja Vojvodine i Grada Novog Sada kojim je dogovorena realizacija projekta obnove Beogradske kapije u Petrovaradinu, a očekuje se i potpisivanje protokola o saradnji za početak rada na projektu uređenja i postavljanja spomen obeležja na mestu Narodne biblioteke Srbije na Kosančićevom vencu.

Završna faza realizacije projekta uključila je i dve inicijative organizovane u saradnji sa katedrom za istoriju umetnosti Filozofskog fakulteta Univerziteta u Beogradu. U toku 2013. godine sprovedeni su projekti koji su pobedili na studentskom konkursu u okviru kursa na kojem su studenti savladavali znanja i veštine projektnog menadžmenta na primeru projekta Mesto koje volim, sa zadatakom da osmisle mini-projekte koji bi doprineli da se pobednička mesta u okviru projekta Mesto koje volim ne obnove samo fizički, već i da ožive i koriste zajednici.

Tako je na bedemima novopazarske tvrđave, po završetku rekonstrukcije, izveden living history spektakl Buđenje bedema, predstava o podizanju utvrđenja turskog vojskovođe Isa-Bega Isahovića na mestu današnjeg grada Novog Pazara, prve naseobine u ovom delu Srbije. Drugi projekat predstavljao je književni festival Čitam Čitaš, održan na Kosančićevom vencu, na mestu na kome se 1941. godine nalazila Narodna biblioteka Srbije pre bombardovanja Beograda u Drugom svetskom ratu. Festival je uključio nadmetanje u recitovanju poezije, dečije radionice, razmenu knjiga i nagradni foto-konkurs, a sve aktivnosti bile su usmere na promovisanje knjige i kulture čitanja.

Banca Intesa osvojila je **VIRTUS nagradu za podršku najinovativnijem projektu za inicijativu Mesto koje volim**. Banka je prepoznala inovativnost kao sredstvo za ostvarivanje zajedničke dodate vrednosti integrišući je u sve aspekte svog poslovanja, uključujući i CSR aktivnosti i inicijative, kao jedini način da u dinamičnom okruženju odgovori na sve veća očekivanja svojih klijenata, zaposlenih, investitora ali i šire društvene zajednice.

Kao članica **Društva za izgradnju hrama Svetog Save** u Beogradu, Banca Intesa je pružila podršku za završetak građevinskih radova na hramu Svetog Save, što je znatno pomoglo da se ispuni plan rada za 2013. godinu, dok u isto vreme doprinosi daljem promovisanju Srbije i uvećanju njenog kulturnog i istorijskog nasleđa, budući da je hram Svetog Save najveći pravoslavni objekat na Balkanu.

Među brojnim aktivnostima kojima Banca Intesa pomaže očuvanje kulturno-istorijske riznice zemlje nalazi se i podrška **manastiru Studenica**, za obnovu i očuvanje fresaka. Studenica je jedan od najvećih i najbogatijih srpskih pravoslavnih manastira, najpoznatiji po svojoj kolekciji vizantijskih fresaka iz 13. i 14. veka. Studenica je proglašena spomenikom kulture od izuzetnog značaja 1979. i nalazi se pod zaštitom Republike Srbije. 1986. UNESCO je uvrstio ovaj manastir u listu Svetske baštine.

Osim toga, izložba Narodne biblioteke Srbije pod nazivom **Klasika je uvek IN** organizovana je uz podršku Banke. Ova manifestacija imala je za cilj promociju uglednih srpskih kniževnika 19. i 20. veka poput Jovana Jovanovića Zmaja, Ive Andrića, Miloša Crnjanskog i Desanke Maksimović, a posetiocima su tom prilikom predstavljeni odlomci iz njihovih najpopularnijih dela.

Istovremeno, određene pozorišne manifestacije poput 126. tradicionalne **Smederevske jeseni** i 22. po redu zaječarskog festivala **Dani Zorana Radmilovića** realizovane su uz finansijsku podršku Banke. Takođe, podrška Banca Intesa nije izostala ni na polju promocije domaćeg muzičkog stvaralašta, te se Banka pojavila kao jedan od prijatelja 48. festivala svetovne i duhovne muzike **Mokranjčevi dani** posvećenog Stevanu Stojanoviću Mokranjcu, najvećem srpskom kompozitoru i dirigentu.

SOCIJALNA INKLUZIJA

Osim posebno razvijenim proizvodima, Banca Intesa nastoji da pruži podršku starijim građanima i kroz različite oblike pomoći. U okviru svog programa korporativnog volontiranja Intesa od srca, Banka je 2013. godine uspostavila partnerstvo sa Trag fondacijom u želji da pomogne **socijalno ugroženim starim ljudima** širom zemlje kojima je obezbedila 250 paketa pomoći koji sadrže osnovne prehrambene i životne namirnice, kao i sredstva za kućnu hemiju. U saradnji sa Tragom, Banka je identifikovala partnere u lokalnoj zajednici u Novom Sadu, Nišu i Kragujevcu i potrebe starih ljudi koji žive u staračkim domovima, organizovala logističku infrastrukturu i pripremila plan budžeta. Ukupno 60 članova volonterskog kluba Banca Intesa aktivno je učestvovalo u projektu poklonivši 120 volonterskih sati kroz druženje sa korisnicima klubova za stare.

Među ostalim aktivnostima kojima Banka podržava najstariji deo populacije izdvaja se i podrška za **Pokret starijih ljudi Niša** za realizaciju projekta organizovanja desetodnevne međunarodne kolonije u Nišu gde je 20 lokalnih i međunarodnih slikara iz Grčke, Bugarske, Slovenije i drugih zemalja imalo priliku da provede o vreme u druženju sa starijim sugrađanima učeći ih da slikaju. Takođe, kao deo umetničke kolonije 20 slikara je napravilo oko 50 slika koje su kasnije prodate, a sredstva su korišćena za dalje unapređenje rada Pokreta starijih ljudi.

Promovišući koncept aktivnog starenja i društvenu integraciju starih ljudi, Banca Intesa je 2013. godine pokrenula još jednu interesantnu inicijativu: literarni konkurs pod nazivom **Senior Love**. U pitanju je izbor za najlepše ljubavne priče građana u trećem dobu čije autore je Banka nagradila romantičnim putovanjima u Veronu, Terme Laško i na Zlatibor. Pravo učešća na konkursu omogućeno je građanima starijim od 55. godina, bez obzira da li su klijenti Banca Intesa ili ne. Projekat Senior Love realizovan je u saradnji sa najčitanijim nedeljnikom u Srbiji, časopisom Blic Žena, koji je do sredine januara 2014. u svakom izdanju objavljivao jednu priču po izboru redakcije.

Delovanje Banke na planu društvene inkluzije podrazumeva i integraciju dece bez roditeljskog staranja, mladih sa invaliditetom, kao i nacionalnih manjina. U sklopu tradicionalnog projekta volontiranja **Zapakuj poklon, izmami osmeh** zaposleni Banca Intesa su pripremili novogodišnje paketiće za decu sa posebnim potrebama i mališane bez roditeljskog staranja. Projekat, sproveden petu godinu zaredom, dao je najbolje rezultate do sada. Volonteri su sakupili gotovo 1.200 poklona i odneli ih deci u šest škola, jedno obdanište i tri doma za decu bez roditelja, sa kojima su proveli dan. U ovaj projekat ukupno je uloženo 1.260 volonterskih sati.

Pored toga, Banka je i 2013. godine nastavila tradicionalnu saradnju sa **magazinom Liceulice** i organizovala prodaju ovog časopisa u svojim poslovnim prostorijama kako bi pomogla korisnicima Svratista decu u Krfskoj da zarade svoj mesečni džeparac, budući da polovina prihoda ostvarenih od prodaje predstavlja zaradu prodavaca, dok se preostali deo sredstava upotrebljava za pripremu narednih brojeva magazina, ali i organizovanje edukativnih radionica na kojima se korisnici Svratista i drugih socijalnih ustanova sa kojima saraduje magazin profesionalno osposobljavaju, uče engleski jezik i slično. Pored novca, zaposleni u Banci su po prvi put donirali i slatkiše, garderobu, preparate za ličnu higijenu i školski pribor.

Banca Intesa pomogla je takođe **Forumu mladih sa invaliditetom** u otvaranju Centra za uključivanje i inovacije, prvog i jedinog ove vrste u Beogradu. Projekat ima za cilj da doprinese poboljšanju položaja osoba sa invaliditetom kroz socijalno preduzetništvo i socijalnu inkluziju. Istovremeno je obezbeđena donacija **Kulturnom centru Roma** za realizaciju projekta Nevidljivi Romi Srbije koji je usmeren u pravcu preventivne zaštite u borbi protiv trgovine ljudima. Ona se sprovodi kroz posebne pozorišne predstave na romskom jeziku u romskim naseljima koje prikazuju svakodnevne situacije sa ciljem edukacije ljudi o tome kako da bolje razumeju potencijalne opasnosti, kako da ih izbegavaju i prijave.

PODRŠKA DECI I MLADIMA

Za Banca Intesa ulaganje u decu i mlade, njihov razvoj, obrazovanje i vaspitanje predstavlja najvažniju investiciju, a briga o njima jedini siguran put ka izgradnji boljeg i naprednijeg društva. Prevazilazeći materijalni doprinos kao jedini oblik podrške, inicijative Banke u ovoj oblasti baziraju se na edukaciji i razmeni iskustva na međunarodnom nivou, kao i promovisanju talenata.

Dokaži se 100%, takmičenje studenata u izradi projekata iz oblasti upravljanja zadovoljstvom klijenata, govori u prilog ovakvom opredeljenju. Cilj projekta Dokaži se 100% jeste da na poseban način stimuliše kreativnost studenata i inovativan pristup u izradi projekata na polju unapređenja zadovoljstva klijenata, kao i da ustanovi godišnju studentsku nagradu za izvrsne ideje koje doprinose promovisanju i razvoju ove oblasti poslovanja. Projekat se sprovodi u sedam zemalja u kojima Intesa Sanpaolo posluje kroz Diviziju internacionalnih banaka članica (ISBD), a porednički timovi lokalnih konkursa takmiče se potom na međunarodnom nivou. Tri tima iz Srbije, koji su odneli pobjedu na konkursu 2012. godine, učestvovali su tako na internacionalnom takmičenju u Italiji 2013. godine, od kojih je jedan odneo pobjedu i na međunarodnom nivou, i to u oblasti implementacije.

Osim toga, kao **članica Kluba prijatelja UNICEF-a**, programa stalnih mesečnih donatora, Banca Intesa nastoji da doprinese jačanju 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. Banka 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.

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, Trag fondacija, Fondacija Nasleđe Otaca, kao i Univerzitetska 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.

U okviru svojih aktivnosti vezanih za podršku oblasti obrazovanja, Banka je 2013. godine takođe podržala i proslavu **80 godina postojanja Šeste beogradske gimnazije**, jedne od najuglednijih u gradu, čiji su učenici bili mnogobrojne ličnosti iz javnog života i koji su se ostvarili u mnogim sferama, počevši od umetnosti i kulture do ekonomije, nauke i politike. Pored podrške gimnazijalcima, iste godine Banka je podržala i edukaciju kako studenata, tako i već dokazanih stručnjaka, u okviru naučnog skupa **XXVI susreti Kopaoničke škole prirodnog prava**. Ovu školu svake godine pohađa blizu tri hiljade učesnika iz zemlje i inostranstva, kako evropskih tako i vanevropskih zemalja i pod moralnim pokroviteljstvom je UNESCO-a.

DOBAVLJAČI

Svesna značaja uticaja svojih odluka kada je reč o izboru i saradnji sa dobavljačima, Banca Intesa nastoji da odgovorno upravlja svojom pozicijom ugovarača i izgrađuje i održava trajne odnose zasnovane na poverenju i prepoznavanju zajedničkih vrednosti. Uviđajući da se njena odgovornost prema životnoj sredini i društvu prostire i duž lanca snabdevanja, Banka nastoji da kod svojih dobavljača razvija odgovoran stav koji podrazumeva svest o ekonomskim, socijalnim, ekološkim i etičkim rizicima i mogućnostima koji mogu nastati kao posledica njihovih aktivnosti. Sa tim ciljem, Banka je usvojila i Politiku nabavke i Proceduru Postupak nabavke roba i usluga, koje zajedno sa Etičkim kodeksom čine temelj odnosa sa dobavljačima, i to u primarnim aspektima:

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

TRANSPARENTNOST I JEDNAKOST U IZBORU DOBAVLJAČA

U kontekstu širih uticaja, odgovornost Banca Intesa prema dobavljačima ogleda se u nastojanju da osnaži preduzeća koja čine njen dobavljački lanac. Kroz RSD 670,692,719.10, EUR 20,563,184.66, USD 737,196.31 i GBP 10,125.44 koliko je 2013. godine usmereno na troškove za nabavke, Banka je doprinela stabilnosti i održivosti poslovanja ovih preduzeća, kao i lokalne ekonomije. Svoje odluke o izboru dobavljača zasniva na kriterijumima profesionalnosti i kompetencije, uzimajući u obzir kompatibilnost i kapacitete potencijalnih saradnika za veličinu i potrebe Banke. Izbor dobavljača se realizuje kroz objektivne i transparentne procedure, a zasnovan je na jasnim kriterijumima i principu jednakosti.

Jedan od kriterijuma koji Banka uzima u obzir prilikom ocenjivanja pristiglih ponuda jeste i usklađenost poslovanja dobavljača sa načelima društvene odgovornosti, čime jasno pokazuje svoje opredeljenje da odgovornost i etičnost vrednuje kao podjednako važne elemente prilikom izbora partnera. Služba za nabavke i organizacioni deo nadležan za nabavke su u obavezi da pristigle ponude ocene primenjujući metode kvalitativne i kvantitativne analize i da usaglase kriterijume za ocenjivanje ponuda pre samog pozivanja ponuđača za dostavljanje ponuda kombinovanjem sledećih kriterijuma:

- Ponuđena cena
- Kvalitet, odnosno usklađenost karakteristika ponuđene robe/usluge sa zahtevanim karakteristikama
- Rok isporuke
- Uslovi i način plaćanja
- Garantni rok
- Servisne usluge/održavanje tokom i nakon garantnog perioda
- Usklađenost poslovanja ponuđača sa načelima društvene odgovornosti
- Postojanje i nivo saradnje sa Bankom i/ili članicama grupe Intesa Sanpaolo
- Ostali uslovi

Pored toga, dužna pažnja se posvećuje stalnom unapređenju i poštovanju relevantnih politika i procedura kojima se reguliše odnos sa dobavljačima, posebno kako bi se izbegla svaka potencijalna situacija sukoba interesa. Ovo pitanje je dodatno definisano i u okviru Etičkog kodeksa, sa kojim su zaposleni koji imaju direktan kontakt sa dobavljačima detaljno upoznati. Od njih se očekuje da u procesu selekcije budu vođeni pre svega principima transparentnosti i jednakosti, a zatim uzimaju u obzir i druge prednosti ponuđenih roba i usluga. U skladu sa Politikom nabavke i Procedurom Postupak nabavke roba i usluga odgovornost zaposlenih u Sektoru za upravljanje nekretninama i nabavke je 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 i Izbegavaju svaku vrstu kontakta koji prevazilazi poslovne običaje, osim u slučaju da za to imaju dozvolu svojih nadređenih.

Dinamična promena procesa obeležila je 2013. godinu kada je reč o nabavci, i to u okviru realizacije projekata strateškog i operativnog značaja unutar Banke. Projekat centralizacije procesa nabavke na nivou Intesa Sanpaolo grupe

obuhvatio je usklađivanje procesa nabavke sa definisanim modelom matične Banke i centralizaciju svih funkcija nabavke uz primenu rešenja koje funkcioniše na nivou Grupe. Važni ciljevi ovog projekta su pojednostavljenje i homogenizacija organizacije procesa nabavke, primena ekonomije obima i usklađivanje računovodstvenih i administrativnih aktivnosti nabavke na nivou Intesa Sanpaolo. Formiranje i održavanje centralne baze podataka o nabavkama obezbediće lakši monitoring, brzo i sveobuhvatno izveštavanje, kao i minimizaciju rizika vezanih za ove poslovne procese.

PROMOVISANJE ODRŽIVOSTI U DOBAVLJAČKOM LANCU

Kako bi doprinela promovisanju održivosti kao neophodnog elementa poslovanja i na taj način direktno uticala na podizanje standarda u svom lancu vrednosti, Banka Intesa nastoji da usmeri i politike i prakse svojih snabdevača i izvođača radova prema zaštiti životne sredine i poštovanju ljudskih i radnih prava, kako na tržištu tako i u zajednici.

Važan korak u tom pravcu Banka je napravila 2012. godine kada je usvojila novu Proceduru nabavke roba i usluga koja, pored toga što propisuje društvenu odgovornost kao jedan od kriterijuma pri izboru dobavljača, predviđa i upitnik o osnovnim podacima kompanije koji sadrži i pitanja vezana za društveno odgovorno poslovanje. **Upitnik o društveno odgovornom poslovanju**, koji je Banka formulisala u okviru svog pozivnog pisma potencijalnim dobavljačima, uključuje detaljne informacije koje se odnose na pet osnovnih oblasti korporativne društvene odgovornosti: Korporativno upravljanje, Tržište, Radno okruženje, Životna sredina i Lokalna zajednica. Na ovaj način Banka ima mogućnost da doprinese edukaciji i podizanju svesti svojih dobavljača kada je reč o korporativnoj društvenoj odgovornosti, pored toga što ima uvid u njihove postojeće prakse. Banka ohrabruje dobavljače koji zasnivaju svoje poslovanje na ekološkoj i socijalnoj održivosti i usvajaju mere i instrumente potrebne da se minimalizuju negativni uticaji izazvani njihovim aktivnostima.

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.

ŽIVOTNA SREDINA

Svesna značaja svojih uticaja na održivost društvenog i prirodnog okruženja, Banca Intesa je identifikovala zaštitu životne sredine kao važan aspekt svoje društvene odgovornosti. Pored toga što se obavezala da kontinuirano širi najbolje prakse u vezi sa ekološkom odgovornošću kroz implementaciju međunarodnih načela, kao što su Globalni dogovor Ujedinjenih nacija ili Ekvatorski principi, Banka je i posvećena pronalaženju inovativnih rešenja u oblastima:

- ODGOVORNO UPRAVLJANJE RESURSIMA
- ODGOVORNO FINANSIRANJE

Direktni uticaji Banke na prirodno okruženje povezuju se sa odgovornim upravljanjem resursima u svakodnevnim aktivnostima, a Banka veruje da su investicije zasnovane na društvenim i ekološkim kriterijumima neophodne kako bi se ostvario harmoničan i održiv razvoj. Osim što svojim klijentima nudi etičke i ekološki prihvatljive proizvode, Banka se posebno zalaže i za veću posvećenost klijenata i šire zajednice zaštiti životne sredine i njihovu senzitivizaciju za ovu važnu temu.

ODGOVORNO UPRAVLJANJE RESURSIMA

Najznačajniji direktni uticaji finansijskog sektora na prirodno okruženje reflektuju se kroz potrošnju energije, emisije i generisanje papirnog, elektronskog i električnog otpada. Iako je reč o relativno malim uticajima, Banca Intesa preduzima odlučne aktivnosti sa ciljem smanjenja svojih direktnih uticaja na okruženje.

Kako bi doprinela promovisanju i razvoju koncepta ekološke odgovornosti, Banka je nastavila sprovođenje **Politike zaštite životne sredine i poboljšanja energetske efikasnosti** primenjujući najbolje standarde i identifikujući inovativna i efikasna rešenja u ovoj oblasti. Osnovni principi na kojima se zasniva Politika su smanjenje otpada, poboljšanje energetske efikasnosti i performansi, kao i posvećivanje pažnje posledicama koje odluke Banke imaju na životnu sredinu i društvo u cilju prevencije, upravljanja i, gde je to moguće, smanjenja uticaja na životnu sredinu koji su uzrokovani direktnim ili indirektnim aktivnostima Banke.

Intesa Sanpaolo drugu godinu zaredom uvrštena je u **indeks 100 CDLI (Climate Disclosure Leadership Index) Italije**, indikatora po kojem se selektuju kompanije koje su demonstrirale efikasan strateški pristup smanjenju karbonskog otiska i veliku posvećenost izveštavanju na kompletan i transparentan način. Ovo priznanje dolazi od neprofitne međunarodne organizacije Carbon Disclosure Project (CDP) koja predstavlja 722 institucionalna investitora sa imovinom podupravljanjem (AUM) u iznosu od 87.000 milijardi dolara.

Zahvaljujući nastavku postojećih i uspešnoj implementaciji novih inicijativa, Banca Intesa je 2013. godine ostvarila značajne uštede kada je reč o upotrebi energije i papira. **Uvođenje automatskog mehanizma za daljinsko gašenje svih računara na kraju radnog dana** pokazalo se efikasnim, ne samo za uštedu, već i za promovisanje odgovorne potrošnje energije i podsticanje racionalnog korišćenja energije u okviru Banke.

Ušteda energije	2012.	2013.
kWh	487.000	263.081,52
GJ	1.753,2	947.091

Kako bi dodatno podigla svest svojih zaposlenih kada je reč o ovoj temi, Banca Intesa ih je pozvala da se pridruže najvećoj svetskoj dobrovoljnoj inicijativi za očuvanje prirode i životne sredine, **Sat za našu planetu**, koju je i sama podržala gašenjem svetlećih reklama na svim ekspoziturama, kao i dekorativnog osvetljenja na svojim poslovnim zgradama. Inicijativi se 2013. godine priključilo više stotina miliona ljudi, u preko 7.000 gradova u 152 države širom sveta. U Srbiji je iste godine svetlo bilo isključeno u 59 gradova, dok je lokalne događaje organizovalo preko 40 organizacija civilnog društva i 37 škola.

Tokom 2013. godine, Banka je smanjila potrošnju energije i vode u odnosu na 2012. godinu:

	2012.	2013.
Ukupna potrošnja energije u kWh	13.136.308,00	13.129.296,00
Ukupna potrošnja vode u m3	87.074,00	86.380

*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 smanjenju upotrebe papira, Banka je nastavila implementaciju projekta **Printing Consolidation Project** koji uključuje aktivnu promociju dvostranog štampanja, kao i crno-belo štampanje. Projekat je pokrenut sa ciljem da se postigne procenjeno smanjenje upotrebe papira od 20% na godišnjem nivou. Takođe, 2013. godinu obeležile su i dve nove inicijative sa značajnim ostvarenim uštedama. Iako je interni časopis Banke Espresso prethodno bio štampan isključivo na recikliranom papiru, kao deo napora da se potrošnja papira dodatno smanji, Banka je prešla na **elektronsku verziju časopisa, što je donelo uštede od 602,5 kg papira. Takođe**, Banka je prešla **sa dnevnog štampanja pres klipinga na elektronske verzije dnevnih pres kliping izveštaja**, što je donelo uštedu od 112,5 kg papira.

	2011.	2012.	2013.
Ukupno reciklirani otpad papirnog porekla u kg	37	60	74
Ukupno reciklirani elektronski i električni otpad u kg	18.950	33.000	22.560

Kako bi doprinela smanjenju svojih uticaja i u oblasti transporta, Banca Intesa je unapredila svoj vozni park koji se u 2013. godini sastojao od nove generacije vozila koja koriste isključivo evro premijum BMB 95 i Evro dizel gorivo koje je usaglašeno sa **Evro 5** standardima evropskog kvaliteta.

Kultura zaštite životne sredine

Zaštita životne sredine je važan deo korporativnog volonterstva Banca Intesa. Intesa od srca, program korporativnog volontiranja koji je Banka pokrenula 2013. godine kako bi sve svoje volonterske inicijative obuhvatila jednim krovnim programom, započeo je velikom kampanjom za čišćenje i **očuvanje prirodnog rezervata Carska bara**. Volonteri Banca Intesa učestvovali su i u tradicionalnoj **akciji Naš Beograd** u organizaciji Foruma poslovnih lidera.

ODGOVORNO FINANSIRANJE

Kada je reč o odgovornom investiranju, Banka nastoji da u saradnji sa relevantnim međunarodnim finansijskim institucijama dodatno ojača svoj potencijal kako bi doprinela unapređenju poslovanja privatnog i javnog sektora, verujući da je racionalno korišćenje energije od strateškog značaja kako za njene klijente, tako i za domaću privredu i društvo u celini. Strateški pristup Banke ovoj temi bazira se na operativnim politikama i procedurama za upravljanje rizicima za životnu sredinu. Efikasno korišćenje alata za upravljanje socijalnim i ekonomskim rizicima obezbeđuje se kroz sistem zasnovan na proceni nivoa rizika, odnosno, fokusirajući se na aktivnosti klijenata koje će najverovatnije imati negativan uticaj na društvene vrednosti ili okolinu, kao i aktivnosti čije bi posledice mogle biti najozbiljnije.

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

Banca Intesa je 2013. usvojila i **proceduru Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju**, koja se primenjuje prilikom pripreme i realizacije projektnog finansiranja i povezanih savetodavnih usluga, gde je investiciona vrednost projektana nivou od 10 miliona dolara ili više, i to za nove projekte i sva projektana finansiranja namenjena proširenju ili unapređenju postojećih kapaciteta gde promene mogu da kreiraju značajne ekološke i/ili sociološke uticaje ili da značajno promene prirodno okruženje.

Ekvatorski principi predstavljaju skup međunarodnih standarda koji se primenjuju za finansiranje projekata u iznosu ili većim od 10 miliona dolara i obezbeđuju kriterijume za njihovu klasifikaciju na osnovu različitih nivoa rizika zajedno sa odgovarajućim alatima za upravljanje takvim rizicima. Intesa Sanpaolo je usvojila Ekvatorske principe 2007. godine i od tada aktivno nastoji da podrži njihovu primenu u zemljama u kojima posluje.

Banca Intesa je 2013. godine nastavila da finansira projekata energetske efikasnosti u Srbiji u svim segmentima i potpisala nove kreditne linije za ovu svrhu.

U segmentu fizičkih lica Banka je nastavila sa plasiranjem kredita iz **Green for Growth SouthEast Europe B.V. Amsterdam (GGF) kreditne linije** za finansiranje izvođenja radova i nabavku opreme kojima će se unaprediti energetska efikasnost objekata, pri čemu mora da se ostvari minimalna ušteda od 20%. Sredstva se mogu koristiti za poboljšanje toplotne izolacije u zidovima, instaliranje energetski efikasnih prozora, kotlova i sistema centralnog grejanja i drugih savremenih rešenja za uštedu energije. Ugovor o kreditnoj liniji je potpisan 2012. godine, a 2013. godine plasirana su 332 kredita u ukupnom iznosu od 802.245 evra, što čini 51% ukupnih potrošačkih kredita realizovanih u toku godine.

Sredstva iz **GGF kreditne linije** takođe su na raspolaganju i klijentima u segmentu malog biznisa i registrovanih poljoprivrednih gazdinstava. Ovi krediti namenjeni su za kupovinu roba i usluga koje obezbeđuju uštedu energije i klijentima omogućavaju zamenu spoljašnje stolarije, izolaciju zidova i krovova, zamenu grejnih sistema i poboljšanje distribucije toplote. Tokom 2013. godine Banka je plasirala šest kredita iz GGF kreditne linije u ukupnoj vrednosti od 10,34 miliona dinara, što čini 0,7% u broju i 0,5% u iznosu investicionih kredita odobrenih u segmentu malog biznisa i poljoprivrede. Rezultati realizacije ovakve vrste kredita vidljivi su kroz godišnje ostvarene uštede u energiji i emisiji CO₂ gasova, i to uštede od 4239MWh primarne energije i 64t/godišnje emisije CO₂.

Centralno evropski forum za razvoj (CEDEF), pod institucionalnim pokroviteljstvom Pokrajinskog sekretarijata za energetiku i mineralne sirovine, a u saradnji sa Privrednom komorom Vojvodine i JP Srbijašume i podršku Banca Intesa, organizovao je drugu po redu investicionu konferenciju. **Biomasa - mogućnosti i izazovi**. Konferencija, organizovana u okviru Međunarodnog Sajma poljoprivrede u Novom Sadu, imala je za cilj da pruži veći podstrek projektima iz biomase, da unapredi investicionu klimu, istakne veliki potencijali Srbije i stavi u fokus sve značajniju oblast investiranja u zelenu energiju. Aktivno učešće na Konferenciji zabeležila je i Banca Intesa, a prisutnima su prezentovani iskustva i planovi Banke i Intesa Sanpaolo u finansiranju projekata energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije.

Osim toga, Banka je 2013. godine potpisala ugovor o kreditnoj liniji sa **Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) za finansiranje energetske efikasnosti i projekte obnovljivih izvora energije** malih i srednjih preduzeća i javnog sektora. Nova linija podrazumeva projekte kupovine, rekonstrukcije ili razvijanja osnovnih sredstava (objekti, oprema), finansiranja izgradnje manjih obnovljivih energetskih objekata, projekte energetske efikasnosti u zgradama, a kreditna linija obezbeđuje EU grant (5% do 15% investicije) u slučaju uspešne realizacije projekta.

Takođe, Banka je tokom 2013. godine završila i pregovore sa **KfW o kreditnoj liniji za finansiranje projekata energetske efikasnosti i zaštite životne sredine u javnom sektoru**. Ova kreditna linija obezbeđuje sredstva za finansiranje projekata, uključujući modernizaciju uličnog osvetljenja, energetska efikasnost za pumpna postrojenja za snabdevanje vodom / kanalizacione sisteme, energiju iz otpadnih voda / otpadni toplotni tokovi, zamenu vozila za opštinske usluge, proširenje kanalizacije, tretman otpadnih voda - novi objekti i nadogradnja / proširenje / sanacija postojećih instalacija, vodovod: zaštita resursa podzemnih voda ili vodozahvata, projekte čvrstog otpada. Kreditna linija takođe uključuje donaciju Evropske unije u slučaju uspešne realizacije projekta u visini do 20% iznosa kredita.

3. GRI sadržaj i indikatori

GRI INDEKS

OPŠTI PODACI

1.	STRATEGIJA I ANALIZA	
1.1.	UVODNA REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA	3
1.2.	STRATEŠKI PRISTUP, KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U KONTEKSTU ODRŽIVOSTI	7
2.	PROFIL KOMPANIJE	
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	16
2.7.	TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	6
2.8.	VELIČINA KOMPANIJE	6, 14
2.9.	ZNAČAJNE PROMENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA U VEZI SA VELIČINOM, STRUKTUROM ILI VLASNIŠTVOM KOMPANIJE	
2.10.	NAGRADE PRIMLJENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA	6, 30, 31
3.	PARAMETRI IZVEŠTAJA	
3.1.	PERIOD IZVEŠTAVANJA	4
3.2.	DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA	4
3.3.	CIKLUS IZVEŠTAVANJA	4
3.4.	KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	4
3.5.	METODOLOGIJA IZRADA IZVEŠTAJA: RELEVANTNOST, MATERIJALNOST I ODREĐIVANJE SADRŽAJA; PRINCIPI IZVEŠTAJA I MATRICA MATERIJALNOSTI	4, 11, 12
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	
3.10.	VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	
4.	UPRAVLJANJE, OBAVEZE I UKLJUČIVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA	
	UPRAVLJANJE	
4.1.	UPRAVLJAČKA STRUKTURA, MANDAT I SASTAV NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA I NJEGOVIH ODBORA	16
4.2.	PROCENAT ŽENA U UPRAVLJAČKIM TELIMA	16
4.3.	UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNIKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	16
4.4.	MEHANIZMI KOMUNIKACIJE ZAPOSLENIH I AKCIONARA SA NAJVIŠIM UPRAVLJAČKIM TELIMA	16
4.5.	POVEZANOST IZMEĐU NAKNADA ZA IZVRŠNI ODBOR I VIŠI MENADŽMENT I PERFORMANSI KOMPANIJE	16, 17
4.6.	POSTOJEĆE PROCEDURE ZA SPREČAVANJE SUKOBA INTERESA	17
4.7.	PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA UPRAVNOG I IZVRŠNOG ODBORA	16
4.8.	INTERNE POLITIKE I STRATEGIJE	10, 18, 19
4.9.	KAKO NADZORNI ORGAN KOTROLIŠE UPRAVLJANJE ODRŽIVOŠĆU	17
4.10.	KAKO SE EVALUIRA RAD I UČINAK NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	17
	OBAVEZE PREMA SPOLJNIM INICIJATIVAMA	
4.11.	UPRAVLJANJE RIZICIMA ODRŽIVOSTI U KONTEKSTU PRINCIPA PREDOSTROŽNOSTI UJEDINJENIH NACIJA	17, 19
4.12.	PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA	7, 8, 9
4.13.	ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	8
	UKLJUČIVANJE ZAINTERESOVANIH STRANA	
4.14.	LISTA UKLJUČENIH ZAINTERESOVANIH STRANA	11
4.15.	PROCES ZA DEFINISANJE ZAINTERESOVANIH STRANA	11
4.16.	PRISTUP UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA	11
4.17.	GLAVNE TEME KOJE SU ZAINTERESOVANE STRANE POKRENULE	11

PRISTUP UPRAVLJANJU I GRI INDIKATORI

	STRANA	2012.	2013.
EKONOMSKE PERFORMANSE – PRISTUP UPRAVLJANJU	7,14		
EC 1 C Ukupni prihodi i rashodi	15	✓	✓
EC 8 C Razvoj i uticaj infrastrukturnih ulaganja i usluga pruženih pre svega radi stvaranja javne koristi komercijalnim, nenovčanim i pro bono angažmanom.	14	✓	✓
ŽIVOTNA SREDINA – PRISTUP UPRAVLJANJU	35	✓	✓
EN 4 C Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije.	36	→	→
*NIJE DATA PROCENA ZA PRIMARNE IZVORE ENERGIJE		✓	✓
EN 5 AD Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti.	35	✓	✓
EN 8 C Ukupna potrošnja vode, prema izvoru.	36	✓	✓
EN 26 C Inicijative za ublažavanje uticaja proizvoda i usluga na životnu sredinu i opseg ublažavanja uticaja.	18,36,37	✓	✓
DRUŠTVO			
RADNA PRAVA I ZAPOSLENI – PRISTUP UPRAVLJANJU	25	✓	✓
LA 1 C Ukupna radna snaga.	25,26	✓	✓
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.	25	✓	✓
LA 10 C Ukupan broj sati obuke prema kategoriji zaposlenih.	27	✓	✓
LA 11 AD Programi za sticanje veština i učenje tokom celog životnog veka kojima se razvija stalna mogućnost zapošljavanja zaposlenih i koji im pomažu u uspešnom okončanju radnog veka.	27,28	✓	✓
LA 12 AD Procenat zaposlenih koji dobijaju redovnu ocenu radnog učinka i individualnog razvoja.	26	✓	✓
LA 13 C Sastav upravljačkih tela i struktura zaposlenih po kategorijama, prema polu, starosnoj dobi, pripadnosti manjinskoj grupi i drugim pokazateljima različitosti.	26	✓	✓
LA 15 C Povratak na posao i stopa zadržavanja radnog mesta posle porodiljskog odsustva, prema polu.	26	✓	✓
LJUDSKA PRAVA – PRISTUP UPRAVLJANJU	7,18,25,34		
HR 11 C Broj žalbi u vezi sa ljudskim pravima koje su podnete, prihvaćene kao osnovane i rešene putem formalnih žalbenih mehanizama.	10,23	✓	✓
DRUŠTVENA ZAJEDNICA – PRISTUP UPRAVLJANJU	18,30	✓	✓
SO 3 C Procenat zaposlenih obuhvaćenih obukom o antikorupcijskim politikama i postupcima kompanije.	19	✓	✓
SO 4 C Mere preduzete kao odgovor na slučajeve korupcije.	18	✓	✓
SO 6 AD Ukupna vrednost novčanih i nenovčanih priloga, datih političkim strankama, političarima i srodnim institucijama.	19	✓	✓
ODGOVORNOST ZA PROIZVOD – PRISTUP UPRAVLJANJU	20	✓	✓
PR 3 C Vrsta podataka o proizvodu/usluzi definisanih kompanijskim pravilima i procedurama i procenat značajnih proizvoda i usluga podložnih takvim informativnim zahtevima.	23	✓	✓
PR 5 AD Prakse vezane za zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate istraživanja zadovoljstva kupaca.	23	✓	✓
PR 8 AD Ukupan broj osnovanih žalbi u vezi sa povredama privatnosti kupaca ili gubitkom ličnih podataka o kupcu.	24	✓	✓

GRI DODATAK ZA FINANSIJSKI SEKTOR (FSSS) – UTICAJ PROIZVODA I USLUGA			✓	✓
FS 7 C	Novčana vrednost proizvoda i usluga kreiranih da pruže određenu društvenu korist, za svaku poslovnu jedinicu, prema nameni.	20-22	x	✓
FS 8 C	Novčana vrednost proizvoda i usluga kreiranih da pruže određenu ekološku korist, za svaku poslovnu jedinicu, prema nameni.	37	x	✓

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