



BANCA INTESA

Beograd



Izveštaj o održivosti 2016.

Izveštaj o održivosti 2016.



Sadržaj

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora	6
O Izveštaju	7
Struktura i sadržaj	7
1. Identitet	8
1.1. Profil banke	9
Intesa Sanpaolo grupacija	9
Banca Intesa Beograd	9
Misija	10
Korporativne vrednosti	10
Učešće u udruženim inicijativama	10
1.2. Odnos sa zainteresovanim stranama	12
Dijalog sa zainteresovanim stranama	12
Matrica materijalnosti i granice	13
1.3. Upravljanje u Banca Intesa	14
Korporativno upravljanje	14
Upravljanje održivošću	15
Upravljanje rizicima	16
2. Održivost	20
2.1. Ostvarena ekonomska vrednost	21
Pozicija na tržištu	21
Ostvarena direktna i indirektna ekonomska vrednost	21
Klijenti	24
Zaposleni	31
Zajednica	36
Dobavljači	39
Životna sredina	41
3. GRI sadržaj i indikatori	44
GRI indeks	45
Parametri Izveštaja	49

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora



Svesni značaja svoje liderske pozicije na tržištu i odgovorne uloge u društvu, nastavili smo sa direktnom podrškom lokalnoj zajednici kroz program korporativnog volontiranja "Intesa od srca". Posebno sam ponosna na veliki uspeh humanitarne inicijative "BIB bend svira za decu", u sklopu koje je bend sastavljen od zaposlenih Banke na nastupu pred kolegama sakupio više od pola miliona dinara doniranih ustanovama socijalne zaštite i školama za decu sa smetnjama u razvoju. Ova inicijativa zaposlenih je, osim finansijske pomoći, svojom inovativnošću imala pozitivan uticaj na svest o važnosti direktnog doprinosa zajednici.

Ne zanemarujući važnost zadovoljstva naših zaposlenih koje je jedno od naših strateških stremljenja, u 2016. godini svečano smo otvorili novu upravnu zgradu Banke. Pod jednim krovom objedinili smo poslovne funkcije i stvorili optimalne uslove za rad svih zaposlenih, a samim tim poboljšali operativnu efikasnost i unapredili kvalitet komunikacije između različitih organizacionih celina. Ovu godinu obeležio je i početak rada na inovativnom konceptu identifikovanja talenata unutar našeg sistema kao i naprednih mehanizama za njihov dugoročni razvoj, kako na lokalnom nivou tako i u našoj internacionalnoj bankarskoj grupaciji.

Banca Intesa izveštava o održivosti već sedam godina i tokom tog perioda naš pristup ovoj temi postajao je sveobuhvatniji. Iako već pet godina o nefinansijskim rezultatima izveštavamo u skladu sa Global Reporting Initiative (GRI) metodologijom, i u 2016. godini sopstveni učinak procenjujemo korišćenjem unapređenih G4 metodoloških smernica, pri čemu neprekidno povećavamo broj ispunjenih indikatora socio-ekološkog učinka.

Banka je krajem 2016. godine dobila specijalno priznanje Foruma za odgovorno poslovanje za rezultate postignute u procesu prvog nacionalnog CSR indeksiranja, čime se našla na listi kompanija koje su zadovoljile visoke kriterijume u primeni standarda društvene odgovornosti u svom poslovnom modelu. Iz tog razloga, i u godinama koje su pred nama, nastojaćemo da ciljeve ostvarujemo još čvršće usklađujući ekonomske, socijalne i ekološke aspekte delovanja, i tako doprinesemo kako dugoročnoj stabilnosti domaće ekonomije tako i dobrobiti šire zajednice.

S poštovanjem,

Draginja Đurić
Predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa

Poštovani,

Banca Intesa Beograd više od deset godina zadržava lidersku poziciju na tržištu zahvaljujući, ne samo mudrom korporativnom upravljanju i ispravnim poslovnim potezima, već i adekvatnim razumevanjem potreba svih zainteresovanih strana, prateći ekonomske, društvene i ekološke uticaje sopstvenog poslovanja na lokalnu zajednicu.

Imajući na umu da nam je zadovoljstvo klijenata uvek prioritet, i u 2016. godini smo se trudili da odgovorimo njihovim očekivanjima, ne samo unapređenjem proizvoda i usluga, već i celokupnog iskustva promocijom novog modela ekspoziturne, u kojoj bi se klijenti osećali kao kod kuće, a gde bi im bili dostupni i tradicionalni i digitalni kanali interakcije. Prateći savremene trendove sa jedne, i rastuće zahteve klijenata za komforom i brzinom sa druge strane, omogućili smo podnošenje zahteva za kredite putem online aplikacije kao i uslugu beskontaktnog mobilnog plaćanja Wave2Pay.

Banca Intesa Beograd je u 2016. godini kao najveći korporativni donator nagrađena specijalnim priznanjem Paraolimpijskog komiteta Srbije, jer je zajedno sa svojim klijentima sa više od 5,5 miliona dinara pomogla Paraolimpijski komitet Srbije, odricanjem od dela prihoda proisteklih iz članarina i transakcija i popularizacijom upotrebe prve dobrotvorne platne kartice u zemlji.

O Izveštaju

Za Banca Intesa izveštavanje o održivosti predstavlja nezaobilazno sredstvo monitoringa društvenih i ekoloških aktivnosti i jedini način da sveobuhvatno sagleda i evaluiira svoj učinak u materijalnim aspektima održivosti. Budući da integriše rezultate dijaloga sa zainteresovanim stranama, kvantitativne pokazatelje i praćenje usklađenosti sa etičkim principima Banke, nefinansijsko izveštavanje je ključan faktor za dostizanje transparentnosti u poslovanju i odnosu sa svim zainteresovanim stranama.

Lider u CSR izveštavanju

Težnje Banke da kontinuirano unapređuje i jača delovanje na planu korporativne društvene odgovornosti, promovise odgovorne ekonomske, socijalne i ekološke izbore i jača dijalog sa zainteresovanim stranama i da se sa velikom pažnjom brine o njihovim potrebama valorizovane su brojnim nagradama – 2016. godinu obeležilo je još jedno značajno priznanje Foruma za odgovorno poslovanje za doprinos postignut implementacijom međunarodne GRI (Global Reporting Initiative) metodologije u procesu godišnjeg izveštavanja o održivosti Banke.

Sistem redovnog izveštavanja o održivosti uspostavljen je 2010. godine i dodatno unapređen 2012. uvođenjem međunarodnog metodološkog okvira GRI Smernica za izveštavanje o održivosti (Global Reporting Initiative – GRI). Peti po redu GRI Izveštaj Banke za 2016. godinu prati redefinisano GRI G4 verziju Smernica za izveštavanje o održivosti i dodatak za finansijski sektor (GRI G4 Financial Services Sector Disclosures), pružajući sveobuhvatni prikaz o ekonomskom, socijalnom i ekološkom učinku Banke kroz odgovore na 34 indikatora, u poređenju sa 32 obuhvaćena u prethodnom Izveštaju. Shodno strateškom sporazumu između Global Reporting Initiative i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN), Izveštaj takođe u potpunosti odgovara zahtevima GDUN za izveštavanje o napretku. Ovogodišnji Izveštaj usklađen je sa osnovnom (Core) opcijom izveštavanja.

Prvi nacionalni CSR indeks

Kao potvrdu ispravnosti delovanja u implementaciji principa društvene odgovornosti u svom poslovanju, Banca Intesa je krajem 2016. godine primila specijalno priznanje Foruma za odgovorno poslovanje za rezultate postignute u procesu prvog nacionalnog CSR indeksiranja, čime se našla na listi kompanija koje su zadovoljile visoke kriterijume u primeni standarda društvene odgovornosti u svom poslovnom modelu. CSR indeks predstavlja jedinu nacionalnu metodologiju koja omogućava objektivno poređenje i procenu performansi kompanija koje posluju u Srbiji u kontekstu tržišne primene standarda društvene odgovornosti. Indeks je alat kojim se prepoznaju, nagrađuju i promovise dobre prakse poslovanja u Srbiji koje su u skladu sa principima održivosti, a pokrenuli su ga Forum za odgovorno poslovanje i Smart kolektiv uz podršku USAID-a.

Struktura i sadržaj

Tokom procesa određivanja sadržaja, Banka se rukovodila GRI G4 principima materijalnosti, uključivanja zainteresovanih strana, konteksta održivosti i potpunosti, nastojeći da na jasan i pregledan način predstavi one teme, odnosno aspekte koji su se iz skupa relevantnih tema izdvojili kao prioritetni prema svom značaju za Banku, kao i za njene zainteresovane strane. Na taj način zadržan je fokus na aspektima koji su materijalni i prema tome dovoljno značajni da budu deo Izveštaja o održivosti. Takođe, proširujući razumevanje opsega uticaja, Banka sa podjednakom pažnjom razmatra direktne i indirektno uticaje svog poslovanja na održivost. Izveštaj je podeljen na tri osnovne celine:

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

Promovisanje Izveštaja o održivosti

Smatrajući izradu Izveštaja važnim aspektom svoje CSR strategije, Banca Intesa je pokrenula i poseban projekat uključivanja svih zainteresovanih strana u njegovu izradu i promociju. Cilj inicijative bio je da kroz kompleksnu komunikacijsku prizmu Banka dodatno unapredi sve faze – pripremu, izradu i promociju Izveštaja o održivosti. Projekat je realizovan u nekoliko faza, koje su podrazumevale najpre „CSR doručak“ – radionicu za interne CSR ambasadore u aprilu 2016. godine u cilju izrade modela matrice materijalnih aspekata koje je prepoznala interna javnost, kao i upoznavanja sa unapređenim G4 smernicama u okviru GRI metodologije. Nakon faze višemesečnog procesa izrade Izveštaja, organizovana je specijalna promocija Izveštaja i predstavljeni najvažniji elementi Izveštaja o održivosti za 2015. godinu. Na događaju je organizovan i stručni panel „Uticaj finansijskog sektora na održivost društva – finansijska inkluzija i odgovorno finansiranje“, na kome su učestvovali predstavnici najvažnijih zainteresovanih strana Banke – Narodne banke Srbije, EBRD-a, Tima za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade, jednog klijenta Banke, kao i Foruma za odgovorno poslovanje. Realizacijom ovog projekta, na način prijemčiv internoj i eksternoj javnosti približena je tema važnosti izveštavanja o održivosti kompanija, a primenom složenog komunikacijskog modela koji je doprineo boljem razumevanju stručne teme pružen je primer dobre prakse, koji je znatno doprineo boljem kvalitetu i podizanju standarda ukupne CSR prakse u Srbiji.

1. Identitet



1.1. Profil banke

Intesa Sanpaolo grupacija

Intesa Sanpaolo je jedna od vodećih bankarskih grupacija evrozone i vodeća banka u Italiji u svim segmentima poslovanja – poslovanje sa stanovništvom, poslovanje sa privredom, kao i upravljanje imovinom. Grupa ima 11,1 milion klijenata, koje uslužuje putem mreže od više od 4.000 ekspozitura u Italiji. Grupa je lider u pružanju finansijskih usluga za domaćinstva i preduzeća u Italiji, posebno u bankarstvu (sa udelom od 16% kredita i 17% depozita klijenata), u upravljanju aktivom (20%), premijama životnog osiguranja (sa tržišnim udelom preko 20%), penzionim fondovima (22%) i faktoringu (28,5%).

Intesa Sanpaolo je strateški prisutna u centralnoj i istočnoj Evropi, severnoj Africi i na Bliskom istoku sa oko 1.200 ekspozitura i 7,8 miliona klijenata svojih banaka članica. Prva je banka na tržištu u Srbiji, druga u Hrvatskoj i Slovačkoj, četvrta u Albaniji, peta u Egiptu, na sedmom mestu u Bosni i Hercegovini, Sloveniji i Mađarskoj.

Na dan 31. decembra 2016. godine, Intesa Sanpaolo je raspolagala ukupnom aktivom od 725,100 miliona evra, kreditima klijenata u iznosu od 364,713 miliona evra, imala je direktne bankarske depozite od 393,798 miliona evra i direktne depozite iz osiguranja i tehničke rezerve u iznosu od 144,098 miliona evra.

Poslovni rezultati

Intesa Sanpaolo ostaje jedna od najefikasnijih banaka u Evropi sa pokazateljem odnosa troškova i prihoda od 51%, u poređenju sa sektorskim prosekom od 65%. Vodeća je banka u Evropi na planu profitabilnosti, kojoj doprinose sve divizije. Ostvareno je značajno dostignuće na polju snižavanja nivoa nenaplativih kredita, a troškovi rezervisanja su dodatno povećani. Cilj je da do 2019. godine nenaplativi krediti budu smanjeni na nivoe od pre krize, sa ograničenim i ciljanim prodajama trećim stranama. Intesa Sanpaolo bila je evidentan pobednik EBA stres testa za 2016, koji je potvrdio snagu pokazatelja bilansa stanja Banke, sa pokazateljem akcijskog kapitala od 12,9%. Pokazatelj zaduženosti u odnosu na sopstvena sredstva je jedan od najboljih u Evropi.

Nagrada za izvrsnost

Intesa Sanpaolo dobila je priznanje „Najbolja banka u Italiji“, koje dodeljuje međunarodni časopis za bankarstvo i finansije Euromoney u okviru godišnjeg izbora „Nagrade za izvrsnost“. Ovo priznanje ukazuje se na osnovu velikog broja kriterijuma, uključujući prihode, dobitak pre oporezivanja, neto dobit, prinos na kapital, zaradu po akciji, ukupnu aktivu, depozite i

kredite, tržišni udeo u depozitima i kreditima, osnovni kapital, kao i odnos troškova i prihoda. Nagrada se odnosi na period od aprila 2015. do marta 2016. godine, a Euromoney prilikom procene usluga i učinka takođe vrši klasifikaciju u pogledu i kvantiteta i kvaliteta, oslanjajući se istovremeno i na rezultate ankete.

Rejting održivosti

Intesa Sanpaolo je prisutna u nekim od najrelevantnijih svetskih indeksa održivosti, kod kojih se selekcija zasniva ne samo na finansijskim rezultatima već i na odgovornosti prema društvenoj i prirodnoj sredini. Ovo svrstava Grupu u red svetskih korporacija koje sa najvećim stepenom posvećenosti pristupaju ekonomskoj, društvenoj i ekološkoj održivosti, kao i poslovnoj etici u upravljanju (ESG analiza – Environment, Social, Governance). Među njima su najpoznatiji **Dow Jones DJSI World and DJSI Europe, Euronext Vigeo Europe 120 and Euronext Vigeo Eurozone 120, UN Global Compact 100 stock index, „A list: The CDP Climate Performance Leadership Index 2015“.**

Banca Intesa

Banca Intesa, članica Intesa Sanpaolo grupe, vodeća je banka na srpskom tržištu. Ključne aktivnosti usmerene su na poslovanje sa stanovništvom i malim biznisom, privredom i lokalnim samoupravama.

Na kraju četvrtog kvartala 2016. godine Banca Intesa je još jednom potvrdila svoju lidersku poziciju na tržištu po svim najvažnijim bilansnim pozicijama i ostvarila tržišno učešće od 17,0% u ukupnoj aktivni, 15,5% u ukupnim plasmanima i 17,4% u ukupnim depozitima.

Na kraju 2016. godine Banka je poslovala sa približno 1,3 miliona fizičkih lica i oko 120.000 pravnih lica. Kroz poslovnu mrežu od 166 ekspozitura, u gotovo 100 gradova Srbije, Banka nastoji da u svakoj prilici koristi svoje potencijale, pre svega znanje, inovativnost, ali i bogato međunarodno iskustvo i tako doprinese razvoju domaće ekonomije i boljem životu građana.

Nagrada za najbolji korporativni brend

Međunarodni finansijski magazin Global Finance dodelio je Banca Intesa nagradu za „Najbolju banku u Srbiji“ u 2016. godini u okviru tradicionalnog izbora za „Najbolje banke sveta“. Takođe, Banca Intesa osvojila je nagradu „Superbrands“ u kategoriji finansija i osiguranja za 2015–2016. godinu.

Priznanja „Superbrands Serbia 2015–2016“ dodeljena su u ukupno 34 privredne kategorije, među kojima i u sektoru energetike, telekomunikacija, finansija i osiguranja, zdravstva i prehrambene proizvodnje, a kriterijumi za dobijanje ovog prestižnog statusa zasnovani su na tri glavne osobine brenda: prepoznatljivost i ugled; dugogodišnja doslednost i pouzdanost; korporativna odgovornost, odnosno odgovorno poslovanje. Priznanje „Superbrands“ ima za cilj da prepozna i nagradi napore i uspehe svih onih koji doprinose stvaranju, snabdevanju i promociji vrhunskih brendiranih proizvoda i usluga na domaćem i međunarodnom tržištu. Banka je ovu nagradu dobila u 2006. i 2012. godine.

Vlasnička struktura

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

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

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.

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

Korporativne vrednosti

Integritet – Svoje ciljeve ostvarujemo pošteno, ispravno i odgovorno, uvažavajući pravila i načela etike koje profesija nalaže i u duhu potpisanih ugovora.

Izvršnost – Postavili smo sebi cilj kontinuiranog unapređenja, planiranja budućih aktivnosti, uz anticipaciju izazova, negovanje ekstenzivne kreativnosti usmerene na inovacije; štaviše, prepoznamo i nagrađujemo zasluge i kvalitet.

Transparentnost – Posvećeni smo principu transparentnosti kao osnovi svojih aktivnosti, komunikacije i ugovora kako bismo omogućili svojim interesnim grupama da donose autonomne i savesne odluke.

Poštovanje svakog pojedinca – Namera nam je da kombinujemo poslovne operacije velikog formata sa dubokim lokalnim korenima i da budemo banka velike vizije, ne gubeći pritom iz vida čoveka kao pojedinca.

Jednakost – Posvećeni smo odstranjivanju svih oblika diskriminacije iz svog ponašanja i poštujemo polne, starosne, etničke, verske, političke i jezičke različitosti, kao i razliku u sindikalnim opredeljenjima, seksualnoj orijentaciji ili invaliditetu.

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

Odgovornost u korišćenju resursa – Težimo pažljivom korišćenju svih resursa, promovisanju ponašanja zasnovanog na najoptimalnijem korišćenju resursa i izbegavanju nepotrebnog trošenja, dajemo prioritet izborima koji uzimaju u obzir održivost.

Učešće u udruženim inicijativama

Jedan od ključnih aspekata delovanja Banca Intesa u oblasti održivosti jeste aktivno učešće i podrška lokalnim i međunarodnim udruženjima koja promovišu dijalog između poslovnog sektora, međunarodnih organizacija i društva u celini kako bi se osiguralo poštovanje ljudskih i radnih prava, zaštita prirodnog okruženja i etičke prakse poslovanja širom sveta – kao što su Globalni dogovor Ujedinjenih nacija i Ekvatorski principi.

Pored toga što je vodeća finansijska institucija u zemlji, Banka je prepoznata i kao lider u održivosti, te je u skladu s tim preuzela odgovornost da bude aktivan partner svim društvenim akterima u zajedničkim inicijativama koje za cilj imaju promovisanje pozitivnih poslovnih praksi i stvaranje zajedničke vrednosti.

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

1.2. Odnos sa zainteresovanim stranama

Dijalog sa zainteresovanim stranama

Za Banca Intesa tržišni uspeh ostvaruje se uzimanjem u obzir potreba svih zainteresovanih strana. Ostvarivanje poslovnih ciljeva praćeno je kreiranjem proizvoda i usluga u skladu sa potrebama klijenata, osnaživanjem dobavljačkog lanca, ulaganjem u razvoj zaposlenih,

kao i šire zajednice, ali i upravljanjem uticajima koji se ostvaruju na životnu sredinu. Stalni dijalog i razmena mišljenja sa svim stejkholderima omogućavaju Banci da razume njihova očekivanja i uskladi ih sa svojom poslovnim strategijom. Banka nastoji da tokom godine podstakne otvorenu i dvosmernu komunikaciju, koristeći različite pristupe uključivanju:

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

Osim što je osnovno sredstvo redovne komunikacije, dijalog sa zainteresovanim stranama predstavlja i osnovno sredstvo za identifikovanje prioritetnih tema u izradi izveštaja o održivosti, a samim tim i postavljanja strategije održivosti. Uključivanje stejkholdera ima vitalan značaj za ovaj proces, a Banka je u skladu sa međunarodnom metodologijom za uključivanje zainteresovanih strana AA1000 standardom (Institute of Social and Ethical Accountability) definisala ključne grupe i mapu svojih zainteresovanih strana.

Matrica materijalnosti

I u 2016. godini, identifikacija ključnih tema, odnosno aspekata o kojima Banka izveštava zasnovana je na struktuiranom procesu analize materijalnosti sprovedenom u okviru Grupe prema novim GRI G4 Smernicama za izveštavanje o održivosti i AA1000 standardu. Banka je najpre pristupila detaljnoj analizi trendova u finansijskom sektoru, kao i šireg konteksta održivosti. Zatim, Banka je nastojala da prepozna suštinsku vezu između uticaja koje ima na održivost i njene poslovne strategije, uzimajući, s druge strane, u obzir stavove svojih stejkholdera.

Matrica materijalnosti, nastala kao rezultat ovog procesa, predstavlja teme koje su se izdvojile kao prioritetne i polaznu tačku u izradi izveštaja o održivosti. U odnosu na prethodnu 2015. godinu, materijalne teme su rangirane po značaju na isti način i u 2016. Ovaj izveštaj, dakle, obrađuje teme koje su identifikovane kao prioritetne za poslovanje Matične grupacije Intesa Sanpaolo i Banca Intesa Beograd, kao i za zainteresovane strane. Materijalne teme usklađene su sa Poslovnim planom Grupe za period 2014–2017, koji je još snažnije fokusiran na podršku poslovnom sektoru i privredni rast.

Kako bi potvrdila materijalnost globalnih tema u lokalnom okruženju, Banka je uspostavila efikasan proces izrade izveštaja koji podrazumeva stalne i periodične konsultacije, a dobijeni zaključci se, u skladu sa GRI metodologijom, analiziraju i upoređuju sa stavovima stejkholdera. Kao rezultat ovog procesa, Banka definiše strukturu i sadržaj izveštaja, nastojeći da na adekvatan način odgovori na njihova očekivanja.

Materijalni aspekti	Granice aspekata	
	Interni uticaji	Eksterni uticaji
Zaštita stabilnosti i profitabilnosti	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, dobavljači, društveno i prirodno okruženje
Upravljanje poslovnim rizicima	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, dobavljači, društveno i prirodno okruženje
Pristup kreditima i upravljanje štednjom:	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, zajednica, životna sredina
<ul style="list-style-type: none"> • Odgovornost za proizvod • Podrška poslovnim sektorima • Finansijska inkluzija i ekonomsko osnaživanje 	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, dobavljači, društveno i prirodno okruženje
Integritet u poslovnom ponašanju	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, dobavljači, društveno i prirodno okruženje
Pružanje vrhunske usluge klijentima: <ul style="list-style-type: none"> • Inovativnost u uslugama i kvalitet usluge 	Banca Intesa	Klijenti, zajednica
Razvoj zaposlenih: <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalni rast i razvoj • Vrednovanje zaposlenih • Zaštita radnih mesta • Kvalitet života u kompaniji 	Banca Intesa	Klijenti, zajednica, akcionari
Klimatske promene	Banca Intesa	Životna sredina, zajednica
Odnosi sa dobavljačima	Banca Intesa	Dobavljači, zajednica, životna sredina
Odnosi sa zajednicom	Banca Intesa	Zajednica, životna sredina

1.3. Upravljanje u Banca Intesa

Korporativno upravljanje

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

Upravljanje akcionarskim društvom Banca Intesa organizovano je kao dvodomno.

Upravni odbor Banke ima pet članova, koje bira Skupština na predlog akcionara, uključujući i predsednika. Mandat članova Upravnog odbora traje tri godine, a isto lice može biti birano više puta. Predsednik Upravnog odbora je Giovanni Boccolini, a članovi su Božo Prka, Paolo Sarcinelli, Arthur Philippe i dr Nevenka Žarkić Joksimović. Arthur Philippe i dr Nevenka Žarkić Joksimović su nezavisni članovi Upravnog odbora. Upravni odbor, kao organ 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 sprovodi poslovnu politiku i strategiju, dok Upravni odbor donosi strateške odluke usmerene ka zakonitom poslovanju Banke, stara se i odgovoran je za tačnost svih izveštaja o poslovanju, finansijskom stanju i rezultatima poslovanja Banke upućenim akcionarima Banke, javnosti i Narodnoj banci Srbije.

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

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

Odbor za praćenje poslovanja Banke ima pet članova, uključujući i predsednika. Mandat članova Odbora je tri godine, a isto lice može biti birano više puta. Predsednik Odbora je Mauro Zanni, a njegovi članovi su Arthur Phi-

lippe, Nevenka Žarkić Joksimović, Guido Gioncada i Antonio Stillitano. Odbor za praćenje poslovanja Banke pomaže Upravnom odboru u nadzoru nad radom Izvršnog odbora i zaposlenih u Banci.

Saglasno Zakonu o bankama i drugim propisima, članove Upravnog odbora imenuje i razrešava Skupština akcionara, dok članove Izvršnog odbora imenuje i razrešava Upravni odbor Banke. Domaći propisi definišu uslove koje članovi Izvršnog i Upravnog odbora moraju da ispune kako bi dobili prethodnu saglasnost regulatornog tela, odnosno Narodne banke Srbije, 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.

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

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

Banca Intesa garantuje akcionaru blagovremenu i transparentnu komunikaciju s namerom da obezbedi jasne i kompletne informacije o rezultatima koje Banka koje postiže.

Usvojena politika utvrđivanja naknada za celokupne ljudske resurse Grupe, uključujući i promenljive komponente, zasnovana je na jednakosti, zaslugama i održivosti rezultata. Smernice za definisanje politike utvrđivanja naknada za menadžment zasnivaju se na objektivnim elementima i parametrima koji proizilaze iz procene organizacionih pozicija, kao i učinaka i potencijala, sa ciljem da se konstituiše integrisan sistem za članove menadžmenta, pomažući tako njihovom profesionalnom razvoju. Predviđa se nadoknađivanje u formi beneficija, koje je takođe zasnovano na finansijskim instrumentima i povezano sa rezultatima koje kompanija ostvaruje – što odgovara nivou preuzetog rizika i uređeno je tako da se izbegne davanje beneficija koje,

dugoročno gledano, nisu u skladu sa interesima Grupe. Na osnovu pokazatelja učinka koji su blisko povezani sa dugoročnim ciljevima, sistemi utvrđivanja beneficija se, između ostalog, zasnivaju na načelu simetrije, pri čemu se iznosi isplaćenih beneficija temelje na rezultatima postignutim na nivou Grupe, poslovnog sektora i na individualnom nivou, te shodno tome mogu da zabeleže znatan pad, čak i da dostignu vrednost nule, ukoliko minimalni pokazatelji koji oslikavaju profitabilnost Grupe ne budu postignuti, uzimajući takođe u obzir i preuzete rizike i upotrebljeni 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 za članove Upravnog i Izvršnog odbora da, u roku od mesec dana od dana stupanja na dužnost, Upravnom odboru Banke dostave pismenu izjavu o sukobu interesa. Članovi Upravnog i Izvršnog odbora su – shodno internim aktima koji regulišu transakcije s povezanim licima i sukob interesa – u obavezi da jednom godišnje dostave popunjene tipske upitnike, čiju sadržinu određuje Matična grupa, a koji sadrže podatke relevantne za utvrđivanje eventualnog postojanja sukoba interesa.

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

Upravljanje održivošću

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

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

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

Vrednosti u koje Banca Intesa veruje i kojima je posvećena, kao i principi na kojima se zasnivaju odnosi sa zainteresovanim stranama definisani su u Etičkom kodeksu Banke. Etički kodeks, kao deo šire vizije ekološke i socijalne odgovornosti, predstavlja instrument upravljanja koji propisuje standarde ponašanja kojih svi zaposleni i svi organizacioni delovi treba da se pridržavaju kako bi se očuvalo poverenje zainteresovanih strana.

Procedura za upravljanje izveštajima o neusklađenosti sa Etičkim kodeksom usvojena je 2011. godine. Svi zaposleni u Banci, kao i klijenti, dobavljači i druge eksterne zainteresovane strane koji kod nekog od zaposlenih ili u delovanju Banca Intesa primete neusklađenost s načelima propisanim Etičkim kodeksom i drugim internim aktima Banke mogu o tome dostaviti potpisano ili anonimnu prijavu.

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

Putem opisanog mehanizma, Banka je tokom 2016. primila pet žalbi eksternih stejkholdera, ali je nakon detaljne analize utvrđeno da ne predstavljaju kršenje Etičkog kodeksa već potencijalne propuste u redovnom poslovanju i ponašanju zaposlenih. Kao takve su prosleđene nadležnim organizacionim delovima, poput Odeljenja za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Sektora za bezbednost i upravljanje kontinuitetom poslovanja, Sektora pravnih poslova i Generalnog sekretarijata. Nijedna od navedenih žalbi u 2016. godini nije se odnosila na kršenje ljudskih prava.

Upravljanje rizicima

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

Upravljanje socio-ekološkim rizicima

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

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

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

Postupak za sprovođenje Pravilnika uređen je **procedurom Upravljanje socio-ekološkim rizicima**. Ovom procedurom regulisan je kreditni proces u vezi sa socio-ekološkim rizicima prilikom odobravanja kreditnog proizvoda pravnim licima i preduzetnicima prema kojima je kreditna izloženost Banke na nivou od 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 prilikom odobravanja dugoročnog kreditnog proizvoda finansiranog iz drugih izvora.

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

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

- proverava da li Banka podržava određenu delatnost (deo procedure je Lista delatnosti koje Banka ne podržava);
 - klasifikuje klijenta osnovno i dopunski (nizak/srednje/visoko rizičan klijent) na osnovu Pregleda delatnosti po nivou socio-ekoloških rizika, odnosno na osnovu podataka iz Izjave ili Upitnika ili drugih saznanja o klijentu;
 - pribavlja Izjavu ili Upitnik od klijenta (kod srednje i visoko rizičnih klijenata);
 - označava rizičnosti klijenta u kreditnom predlogu.
2. Sektor za upravljanje kreditiranjem:
 - proverava kreditni predlog, daje konačnu ocenu socio-ekoloških rizika i mere njihove kontrole.
 3. Koordinator za zaštitu životne sredine:
 - prati informacije o ekološkim incidentima;
 - upravlja obukom zaposlenih i izveštavanjem.

Precizirana su prava i obaveze i koordinatora za zaštitu životne sredine u pojedinim procesima:

- davanje mišljenja i saglasnosti u slučaju izmene sadržaja Izjave ili Ugovorne klauzule;
- praćenje informacija o ekološkim incidentima;
- upravljanje aktivnostima u vezi sa obukom zaposlenih;
- priprema izveštaja o funkcionisanju sistema upravljanja socio-ekološkim rizicima primenjenog u Banci, o znatno povećanom nivou socio-ekoloških rizika kod pojedinačnih klijenata Banke i dr.

Pravilnikom koji je usvojio Upravni odbor regulisano je imenovanje Koordinatora za zaštitu životne sredine i Visokog rukovodioca odgovornog za zaštitu životne sredine kao lica odgovornih za zaštitu životne sredine sa ciljem uspostavljanja sistema zaštite životne sredine (Environmental Management System – EMS) i obezbeđivanja poštovanja pravila zaštite životne sredine i društvene odgovornosti u okviru kreditnih poslova.

Kada je reč o metodama praćenja ili procenijavanja načina na koji klijenti ispunjavaju socio-ekološke ciljeve koji su dogovoreni (npr. u ugovornim obavezama), u ovoj oblasti sprovode se sledeće aktivnosti:

- (1) Praćenje rizičnosti klijenata vrši se ažuriranjem podataka o klijentu i ponovnom procenom socio-ekoloških rizika povezanih sa poslovanjem klijenta, tamo gde je potrebno.
- (2) Banka redovno ažurira podatke i proverava ispravnost klasifikacije klijenta u sledećim slučajevima:
 - a) prilikom obrade zahteva za dugoročno finansiranje visokorizičnih klijenata;
 - b) u okviru redovnog monitoringa kreditnih rizika kod pojedinačnih klijenata;
 - c) u slučaju opravdane sumnje da je nivo socio-ekoloških rizika vezanih za poslovanje klijenta znatno povećan.
- (3) Organizacioni deo nadležan za prodaju kreditnih proizvoda određenom klijentu dužan je da:
 - a) sa najvećom pažnjom prati informacije o kršenju propisa iz tačke 4 od strane klijenta, objavljene u medijima ili javno dostupnim izvorima;

- b) u kontaktu sa klijentom proveriti osnovanost informacija o ekološkom incidentu;
- c) izveštaj o socio-ekološkom incidentu dostavi direktoru Divizije za poslovanje sa privredom, Sektoru za upravljanje kreditiranjem, koordinatoru za zaštitu životne sredine i ostalim organizacionim delovima uključenim u proces implementacije procedure.

Ekvatorski principi

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

Politika nefinansiranja naoružanja

U skladu sa relevantnim aktom Matične grupacije, Politikom nefinansiranja naoružanja, Banca Intesa je 2011. godine usvojila proceduru Izvršavanje transakcija vezanih za proizvodnju naoružanja i trgovinu naoružanjem, kojom se uređuje identifikacija i izrada pregleda klijenata koji se bave proizvodnjom naoružanja i vojne opreme i trgovinom njima, praćenje transakcija i kreditnih zahteva klijenata koji se bave proizvodnjom naoružanja i vojne opreme i trgovinom njima, odobravanje transakcija i kreditnih zahteva vezanih za proizvodnju naoružanja i vojne opreme i trgovinu njima u skladu sa Politikom nefinansiranja naoružanja, kao i izrada izveštaja o poslovima vezanim za proizvodnju naoružanja i vojne opreme i trgovinu njima.

Upravljanje reputacionim rizicima

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

Za kontrolu usklađenosti nadležan je Sektor za kontrolu usklađenosti i sprečavanje pranja novca. Proces procene rizika usklađenosti je konstantan, a polugodišnjim izveštavanjem identifikuju se navedeni rizici i utvrđuju prioritete mere za njihovo otklanjanje, tj. ublažavanje, odnosno procenjuje se nivo efikasnosti postojećih kontrola usklađenosti poslovanja.

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

Internu regulativu koja uređuje sistem za kontrolu i smanjuje rizik od korupcije, između ostalog, čine: **Etički kodeks, Poslovni kodeks, Pravilnik o odnosima sa političkim strankama, Politika prevencije i detekcije prevara u Banci** i druge procedure Banke: Postupanje po prijavama servisnih prevara i zloupotreba u Banci, Izvršavanje transakcija sa povezanim licima Pravilnik u postupku unutrašnjeg uzbuđivanja, itd.

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

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

Analiza rizika je važan deo pristupa upravljanju reputacionim rizicima koji proizilaze iz koruptivnih praksi zaposlenih ili poslovnih partnera. Analiza rizika od prevara, u koje spada i korupcija, u Banci se radi na nivou poslovnih procesa, i to putem redovnih postupaka (u proces usvajanja procedura uključen je i Sektor za bezbednost i upravljanje kontinuitetom poslovanja, koji procenjuje rizike iz svoje nadležnosti, a takođe je uključen i u proces razvoja novih proizvoda/usluga), kao i vanrednim postupcima (npr. u slučaju identifikovanja novih vrsta pretnji ili promene u trendovima prevara).

Tokom 2016. godine urađene su 44 analize (poslovnih procesa, proizvoda, usluga i sistema), a procedura za procenu rizika je usvojena i u primeni je od 1. 9. 2016. Na osnovu evidencije Pravnog sektora i Generalnog sekretarijata, protiv Banca Intesa nije pokrenut nijedan postupak u vezi sa korupcijom shodno tome što nijedna tužba niti opomena pred tužbu nije dostavljena tokom 2016. godine.

Pravilnikom o odnosima sa političkim strankama, kao i Procedurom za postupak za upravljanje, odobrenje i realizaciju sponzorstava i donacija

Banca Intesa propisana je obaveza Banke da se uzdrži od davanja donacija i sponzorstava, između ostalih, i:

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

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

Banka je i tokom 2016. godine putem e-learninga realizovala obuke o antikorupcijskim politikama i postupcima Banke. Izuzev osnovnog AML kursa, koji je komuniciran svim zaposlenima u Banci, ostali kursevi su dodeljivani zaposlenima u skladu sa potrebama posla i poslovnih procesa. Tako je obuku osnovnog AML kursa („Rizik od pranja novca“) prošao 91% zaposlenih, dok je obuku „Upoznaj svog klijenta“ prošlo 89% zaposlenih tokom 2016. godine.

Fizička bezbednost

Banca Intesa sa posebnom pažnjom pristupa proceni rizika za zdravlje i bezbednost svojih zaposlenih i klijenata putem posebnog sistema upravljanja, koji je u potpunosti usklađen sa najvažnijim državnim standardima. Sa tim ciljem sproveden je niz edukacija i treninga za zaposlene (e-learning obuka namenjena podizanju svesti o značaju bezbednosti i sigurnosti u poslovnom okruženju), kao i unapređenje tehničkih mera. Tokom 2016. godine nije zabeležen nijedan slučaj razbojništva u Banci.

2. Održivost



2.1. Ostvarena ekonomska vrednost

Banca Intesa svoju strategiju razvoja temelji na principu postizanja održivosti prilikom kreiranja vrednosti. To znači da Banka teži da ciljeve strategije ostvari uspostavljanjem balansa između ekonomskih, socijalnih i ekoloških aspekata svog delovanja, doprinoseći jačanju privrede, održavanju društvene kohezije, kao i većoj dobrobiti zajednice. Kao vodeća banka na tržištu Srbije, Banka nastoji da pruži održiva rešenja i aktivnu podršku procesu oporavka lokalne ekonomije.

Pozicija na tržištu

Na kraju četvrtog kvartala 2016. godine, Banca Intesa je još jednom potvrdila svoju leadersku poziciju na tržištu po svim najvažnijim bilansnim pozicijama i ostvarila tržišno učešće od 17,0% u ukupnoj aktivni, 15,5% u ukupnim plasmanima i 17,4% u ukupnim depozitima.

	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
Neto aktiva	3.625	3.718	3.910	4.011	4.466
Plasmani klijentima	2.490	2.720	2.677	2.326	2.398
Depoziti klijenata	2.788	2.813	2.838	2.700	3.111
Kapital	792	863	870	942	1.004

*U milionima evra

Takođe, Banka je zahvaljujući stabilnim prihodima i efikasnoj kontroli troškova ostvarila pokazatelj odnosa troškova i prihoda na kraju decembra 2016. od 41,2%. Neto dobit nakon oporezivanja iznosila je 80,6 miliona evra.

Ukupni plasmani Banke privredi i stanovništvu na kraju decembra 2016. godine dostigli su iznos od 2.398 miliona evra. Ukupni depoziti iznose 3.109 miliona evra.

Na kraju četvrtog kvartala 2016. godine Banka je poslovala sa približno 1,3 miliona fizičkih lica i oko 120.000 pravnih lica. Poslovnu mrežu Banke čini 166 ekspozitura. Banka ima i najrazvijeniju mrežu POS terminala i bankomata sa 14.234 aktivna POS-a i 267 bankomata. Banca Intesa je i tokom četvrtog kvartala 2016. godine potvrdila svoju leadersku poziciju u elektronskom bankarstvu i poslovanju sa platnim karticama. Na kraju decembra 2016. Banka je imala blizu 1,5 miliona izdatih debitnih i kreditnih kartica.

Poslovanje sa privredom

Plasmani privrednim subjektima na kraju 2016. godine iznosili su 1.364 miliona evra, dok su depoziti privrede iznosili 1.087 miliona evra.

Poslovanje sa stanovništvom

Kada je reč o poslovima sa fizičkim licima, ukupni kreditni portfolio iznosio je 829 miliona evra na kraju decembra 2016. godine. U okviru kreditne strukture najznačajnije učešće imaju stambeni i gotovinski krediti. Depoziti stanovništva povećani su u odnosu na prethodnu godinu i na kraju 2016. godine iznose 1.760 miliona evra.

Kreditni malom biznisu dostigli su nivo od 159 miliona evra, dok krediti odobreni poljoprivrednicima iznose 46 miliona evra. Depoziti malog biznisa iznosili su 262 miliona evra.

Ostvarena direktna i indirektna ekonomska vrednost (u hiljadama dinara)

Ukupni prihodi 2016.	Ukupno ostvarena ekonomska vrednost	24.154.782 RSD
Ukupni rashodi 2016.	Ukupno distribuirana ekonomska vrednost kroz operative troškove, rashode u vezi sa zaposlenima, obavezama prema državi i prema zajednici.	13.060.382. RSD
Zapošljavanje	Banka direktno obezbeđuje preko 3.000 radnih mesta.	U 2016. godini troškovi zarada i relevantnih poreza i doprinosa Banke iznose 5.671.626 RSD
Stabilan partner državi	Kao aktivan partner države, Banca Intesa podržava inicijative Vlade za razvoj privrede.	Poreske obaveze Banke za porez na dobit i ostale poreze (bez poreza i doprinosa na zarade) iznose 1.531.528 RSD
Pouzdan oslonac privredi	Banca Intesa saraduje sa oko 350 dobavljača.	Sa izdvojenih 30,9 miliona EUR za nabavke indirektno utiče na stabilnost poslovanja i radnih mesta svojih dobavljača.
Podrška zajednici	Banca Intesa je učestvovala u brojnim projektima podrške zajednici	Ulaganja u zajednicu iznosila su 9.167 RSD kroz donacije lokalnoj zajednici i 2.305 RSD putem volonterskih aktivnosti.

Adaptacija poslovnog objekta – sedišta Banke

Projekat koji je obeležio 2016. godinu svakako je re-oviranje i useljavanje većine organizacionih delova u novu upravnu zgradu Banke i okupljanje svih poslovnih funkcija pod jednim krovom. Ovaj važan projekat obezbedio je zaposlenima još kvalitetniju i moderniju radnu sredinu, što je dodatno unapredilo poslovnu operativnost, kao i međusobnu komunikaciju i saradnju. Kupovinom poslovnih objekata Delta holdinga i Delta sporta krajem 2015. godine, Grupa je još jednom potvrdila dugoročno opredeljenje da konstantno jača svoje prisustvo i poslovanje na našem tržištu.

„Constellation Serbia“ – projekat za modernu budućnost

Digitalna revolucija, praćena brojnim promenama na tržištu, u znatnoj meri menja tradicionalnu bankarsku industriju. U sklopu ovih promena, u sve složenijem i dinamičnijem okruženju, odgovor Banke oslanjaće se u velikoj meri i na informacioni sistem. Imajući to u vidu, Banka je posvećena sveobuhvatnoj modernizaciji svog informacionog sistema, čije srce čini Core bankarski informacioni sistem (CBS).

Uz veliku podršku Matične grupacije, a u cilju kontinuiranog unapređenja servisa i usluga, Banka je pokrenula projekat „Constellation Serbia“ – zamenu Core bankarske platforme modernim svetskim rešenjem, koje će Banku uvrstiti u red svetskih banaka koje raspolazu najboljom tehnologijom za upravljanje poslovanjem. Platforma koja će biti implementirana jedna je od najkvalitetnijih i najpouzdanijih koje se trenutno nude na tržištu i koriste je renomirane banke širom sveta. Strateški cilj projekta „Constellation Serbia“ jeste da na nivou Banke obezbedi platformu koja će automatizovati i operativno unaprediti postojeće poslovne procese, a istovremeno biti čvrsta osnova za dalji poslovni razvoj. Banca Intesa je prva banka članica koja implementira standardizovanu Core bankarsku platformu u Grupi, a narednih godina ova platforma će omogućiti modernizaciju proizvoda, usluga i procesa i znatno povećanje efikasnosti poslovanja u svim bankama članicama Grupe.

Ukupni prihodi i rashodi (u hiljadama dinara)

Ostvarena ekonomska vrednost	2013.	2014.	2015.	2016.
Prihodi od kamata	30.811.840	27.838.612	25.419.472	22.618.727
Rashodi od kamata	-9.598.939	-6.775.049	-5.209.044	-3.704.345
Prihodi od naknada i provizija	8.175.478	8.430.918	8.556.828	9.350.652
Rashodi od naknada i provizija	-2.648.138	-2.781.856	-3.113.026	-3.722.472
Neto dobitak po osnovu finansijskih sredstava namenjenih trgovanju	49.264	155.267	213.419	671.814
Neto dobitak/gubitak po osnovu finansijskih sredstava koja se inicijalno priznaju po fer vrednosti kroz bilans	-2.503	36.493	23.176	-8.642
Neto dobitak po osnovu finansijskih sredstava raspoloživih za prodaju	4.332	14.333	-991	-5.626
Neto prihod od kursnih razlika i efekata ugovorene valutne klauzule	1.916.121	2.170.666	3.778.711	2.656.599
Ostali poslovni prihodi ¹	242.884	356.927	1.135.319	1.164.437
Neto rashod po osnovu obezvređenja finansijskih sredstava i kreditno rizičnih vanbilansnih stavki	-8.044.367	-9.168.698	-7.778.192	-4.381.721
Ostali rashodi ^{1, 2}	-210.322	-972.003	-623.183	-484.642
Ukupno ostvarena ekonomska vrednost	20.695.651	19.305.610	22.402.489	24.154.782
2. Distribuirana ekonomska vrednost²				
2.1. Operativni troškovi³				
Troškovi materijala	-475.379	-345.374	-396.967	-413.149
Troškovi održavanja građevinskih objekata i opreme	-798.584	-741.919	-750.879	-667.720
Troškovi zakupa poslovnog prostora i opreme	-930.657	-1.092.241	-1.147.672	-1.153.891
Troškovi intelektualnih usluga	-315.092	-382.969	-477.496	-540.798
Reklama i propaganda	-280.923	-340.153	-320.485	-203.169
Troškovi službenih putovanja i usavršavanja zaposlenih	-92.586	-87.143	-70.161	-65.111
Ostali operativni troškovi	-2.130.715	-2.623.462	-2.954.236	-3.202.813
Operativni troškovi ukupno	5.023.936	-5.613.261	-6.117.896	-6.246.650
2.2. Rashodi u vezi sa zaposlenima³				
Troškovi zarada ¹	-3.223.372	-3.400.976	-3.425.028	-3.550.510
Troškovi poreza i doprinosa na zarade i naknade zarada ¹	-1.937.113	-2.050.301	-2.014.219	-2.121.116
Prevoz zaposlenih	-84.139	-87.141	-89.838	-90.472
Troškovi naknada za privremene i povremene poslove ¹	-4.569	-4.741	-4.981	-5.175
Troškovi školovanja zaposlenih koje nije u vezi sa radnim mestom	-6.094	-2.882	-1.485	-2.252
Ostali lični rashodi ¹	-55.922	-22.076	-20.989	-45.159
Rashodi u vezi sa zaposlenima ukupno	-5.311.209	-5.568.117	-5.556.540	-5.814.684
2.3. Rashodi u vezi sa obavezama prema državi³				
Porez na dobit	-623.097	-433.284	-1.093.806	-873.985
Troškovi poreza	-183.199	-109.548	-104.886	-115.895
Rashodi u vezi sa obavezama prema državi ukupno	-806.296	-542.832	-1.198.692	-989.881
2.4. Rashodi u vezi sa zajednicom				
Donacije i korporativna društvena odgovornost	-22.381	-39.027	-10.359	-9.167
Rashodi u vezi sa zajednicom ukupno³	-22.381	-39.027	-10.359	-9.167
Ukupno distribuirana ekonomska vrednost	-11.163.822	-11.763.237	-12.883.487	-13.060.382
3. Zadržana ekonomska vrednost⁴	9.531.829	7.542.373	9.519.002	11.094.400

Napomene za 2016. godinu:

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

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

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

4 Predstavlja Dobitak BIB bez Rezervisanja za naknade zaposlenih, sudskih sporova i restrukturiranja, neto (-285.137), Gubitaka i dobitaka po osnovu odloženih poreskih sredstava i obaveza, neto (16.932) i Troškova amortizacije(-901.852).

Klijenti

Potvrđujući svoju dugoročnu opredeljenost da kao vodeća banka na tržištu bude pouzdan partner javnom, kao i privatnom sektoru, Banca Intesa nastoji da pruži svoj doprinos ekonomskom razvoju, ali i kvalitetu života šire zajednice. U skladu s potrebama svojih klijenata, Banka unapređuje postojeće i uvodi nove proizvode, uz stalni akcenat na finansijsku inkluziju osetljivih društvenih grupa i neprekidnu brigu o zadovoljstvu klijenata iz svih tržišnih segmenata. Svoje aktivnosti Banka sprovodi u sledećim aspektima:

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

Podrška privredi

Kao najveći kreditor domaće privrede, Banca Intesa je u 2016. godine nastojala da omogući bolji pristup finansiranju za sve poslovne segmente – velika, mikro, mala i srednja preduzeća, kao i za opštine i javni sektor – i na taj način stimulise investicije i doprinese boljim uslovima života za sve građane Srbije.

Nastavljajući sa implementacijom programa strateške podrške privrednom razvoju zemlje, Banca Intesa je krajem 2016. godine sa Evropskim investicionim fondom (EIF) potpisala prvi ugovor u Srbiji u okviru **COSME** programa Evropske komisije za mala i srednja preduzeća. Zahvaljujući finansijskoj podršci Evropske komisije, EIF je obezbedio direktnu garanciju koja će omogućiti Banca Intesa da u naredne dve godine podrži 3.000 malih i srednjih preduzeća u Srbiji sa 60 miliona evra kredita pod povoljnim uslovima – sa dužim rokom otplate i bez hipoteke kao sredstva obezbeđenja. COSME je program Evropske unije za konkurentnost preduzetnika i malih i srednjih preduzeća sa ukupnim budžetom od 2,3 milijarde evra u periodu od 2014. do 2020. godine. COSME instrument za kreditne garancije obezbeđuje garancije i kontragarancije finansijskim institucijama kako bi mogle da obezbede više finansiranja putem kredita i lizinga za mala i srednja preduzeća.

Banka je nastavila da doprinosi osnaživanju domaće ekonomije i nastavkom plasmana povoljnih pozajmica namenjenih različitim privrednim segmentima. Tako su i tokom 2016. godine malim i srednjim preduzećima i javnom sektoru bili na raspolaganju dugoročni krediti iz kreditne linije **Evropske investicione banke (EIB)** za ulaganja u osnovna sredstva i finansiranje trajnih obrtnih sredstava, a drugu godinu zaredom Banka je

bila deo **programa Vlade Republike Srbije za finansijsku podršku malim i srednjim preduzećima** u nabavci opreme za proizvodnju.

Jedna od značajnih inicijativa pokrenuta na nivou Intesa Sanpaolo grupe jeste inicijativa **„Novi put svile“**, koja za cilj ima da pruži finansijsku podršku zemljama zapadnog Balkana čije će kompanije, mala i srednja preduzeća učestvovati u projektima koje iniciraju kineski investitori, a Banca Intesa u ovom projektu ima značajnu ulogu regionalnog koordinatora. Naime, Intesa Sanpaolo grupa namerava da kroz mrežu svojih banaka u Srbiji, Hrvatskoj, Albaniji, Sloveniji i Bosni i Hercegovini obezbedi kreditna sredstva u iznosu od milijardu evra za mala i srednja preduzeća na zapadnom Balkanu koja su uključena u inicijativu „Jedan pojas – jedan put“ u jugoistočnoj Evropi. Cilj programa „Jedan pojas – jedan put“ (Novi put svile) jeste da popravi infrastrukturni jaz prema Zapadu pomoću značajnih investicija, procenjenih na oko 11 milijardi dolara, koliko je planirano za naredne decenije.

Program podrške za mala i srednja preduzeća Intesa Sanpaolo grupe dodatno će ojačati kapacitet Banca Intesa da pruži podršku strateški važnom segmentu privrede i njene klijentske baze. Banca Intesa je uključena u proces jačanja ovog dela privrede putem sopstvene ponude proizvoda za likvidnost, obrtna sredstva, investicije, ali i energetska efikasnost, učešće u programima subvencionisanog kreditiranja Vlade Srbije, kao i obezbeđivanjem povoljnih kreditnih linija u saradnji sa međunarodnim finansijskim institucijama.

Kao rezultat ovih napora, tokom prva četiri meseca 2016. godine Banca Intesa je zabeležila rast portfolija ukupnih kredita u segmentu preduzetnika i malih i srednjih preduzeća od 5% u odnosu na isti period prethodne godine, uz značajan stepen daljeg unapređenja kvaliteta aktive. U ovom periodu preduzetnicima i malim i srednjim preduzećima Banka je plasirala ukupno 181 milion evra novih kredita, pružajući važan doprinos daljem oporavku ekonomske aktivnosti u zemlji.

Prateći trendove i potrebe tržišta, Banca Intesa je osnovala i poseban organizacioni deo (EU desk), koji će pružati stručnu pomoć klijentima Banke u pronalaženju atraktivnih projekata i sredstava za finansiranje iz fondova Evropske unije.

Žene u biznisu

Pored toga što predstavlja važan pokazatelj rodne ravnopravnosti, ekonomsko osnaživanje žena je i jedan od preduslova održivog privrednog rasta i društvenog

napretka. Programi poput **„Žene u biznisu“**, koji je Banca Intesa pokrenula u saradnji sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) 2015. godine, ključni su za afirmaciju ženskog preduzetništva i prevazilaženje problema finansiranja. Banka ovom cilju doprinosi još od 2006. godine omogućavajući preduzetnicama pristup finansiranju preko specijalnih kredita koji prate njihove potrebe.

Tako je tokom 2016. nastavljeno sa odobravanjem povoljnih kredita za finansiranje investicija i obrtnih sredstava malim i srednjim preduzećima kojima upravljaju žene iz **kreditne linije EBRD**. Osim odobravanja sredstava finansijske podrške, nastavljen je i edukativni aspekt programa, u okviru kog su organizovani dodatni seminari za preduzetnice na temu vođenja finansija i podrške banaka za dalji razvoj poslovanja njihovih firmi. Banka je tokom 2016. plasirala 415 kredita u iznosu od 4,6 miliona evra u okviru programa „Žene u biznisu“.

Svesna značaja ženskog preduzetništva za dalji rast domaće ekonomije, Banca Intesa je nastavila i sa programom kreditne podrške za **nezaposlene žene i žene preduzetnice na teritoriji Vojvodine** u vidu pozajmica za kupovinu opreme i kredita za finansiranje pokretanja biznisa. Tokom 2016. godine iz ove kreditne linije Banka je usmerila 96.440,58 evra za jačanje žena u malom biznisu.

Banka je oko 3% celokupne realizacije segmenta malog biznisa usmerila ka fokusiranoj podršci ženama u biznisu preko gorepomenutih kreditnih proizvoda.

S obzirom na činjenicu da 90% preduzeća kojima žene rukovode ima manje od desetoro zaposlenih, izazov za finansijske institucije u Srbiji u narednom periodu biće i razvoj mikrofinansiranja usklađenog sa potrebama preduzetnika radi jednostavnijeg dolaženja do investicionih sredstava. Pozitivnih primera među preduzetnicama u Srbiji ima mnogo, a njihovoj promociji doprinosi i dodela priznanja „Cvet uspeha za ženu-zmaja“, koju tradicionalno organizuje Udruženje poslovnih žena.

Nagrada za komunikacijski pristup temi ženskog preduzetništva

Tokom 2016. godine, za komunikacijski pristup i realizaciju integrisane komunikacione kampanje za promociju projekta podrške jačanju ženskog preduzetništva u Srbiji „Žene u biznisu“, Banca Intesa je nagrađena prestižnom godišnjom nagradom u oblasti tržišnih komunikacija **„PRiznanje 2016“**, koju joj je dodelilo nacionalno udruženje profesionalaca iz oblasti odnosa sa javnošću – Društvo Srbije za odnose sa javnošću (DSOJ).

Podrška agrarnom sektoru

S ciljem da dugoročno pomogne održivi razvoj domaće poljoprivrede i u želji da doprinese smanjenju rizika od štete nastale delovanjem pojedinih prirodnih nepo-

goda, Banca Intesa je, u saradnji sa kompanijom Generali Osiguranje Srbija i KfW razvojnom bankom Nemačke, tokom 2016. godine razvila i tržištu ponudila jedinstveni kreditni proizvod na tržištu namenjen finansiranju poljoprivredne proizvodnje sa integrisanom polisom osiguranja useva pod nazivom **Agroprotekt**. Agroprotekt kredit se može koristiti za finansiranje nabavke obrtnih sredstava i repromaterijala za proizvodnju ratarskih kultura – pšenice, ječma, kukuruza, šećerne repe, suncokreta i soje – i uključuje polis osiguranja useva od osnovnih rizika koji obuhvataju grad, udar groma i požar. Kredit je namenjen registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima fizičkih lica, kao i pravnim licima i preduzetnicima koji se bave ratarstvom i registrovani su na teritoriji AP Vojvodine. Banka je u 2016. plasirala 282 kredita u iznosu od 986.420 evra, što čini 5,44% svih kratkoročnih kredita u iznosu, odnosno 5,52% kredita u broju, realizovanih registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima, fizičkim licima, tokom 2016. godine.

Osim toga, Banka je tokom 2016. godine plasirala i druge kredite namenjene poljoprivrednim proizvođačima:

Banca Intesa je i u 2016. godini stavila na raspolaganje svojim klijentima iz agrosegmenta **subvencionisane kredite u saradnji sa Ministarstvom poljoprivrede i zaštite životne sredine**. Program je u 2016. godini uključivao dugoročne i kratkoročne kredite za poljoprivrednike sa namenom za kupovinu sirovina, semena, voća, povrća, stoke i opreme. Tokom 2016. u okviru navedenog programa plasirano je 6,7 miliona evra kroz 969 plasmana, što je činilo ukupno oko 19% svih plasmana u segmentu registrovanih poljoprivrednih gazdinstava u 2016. godini u iznosu, odnosno 12,1% plasman u broju.

Tokom 2016. godine nastavljena je i saradnja Banke sa **Garancijskim fondom Autonomne pokrajine Vojvodine** u obezbeđivanju povoljnih pozajmica namenjenih poljoprivrednicima za investicije u kupovinu opreme, mehanizacije i obradivog zemljišta. Na osnovu ovih programa plasirano je ukupno 11 kredita u iznosu od 395.000 evra kredita, što čini 2,3% ukupnih dugoročnih kredita segmentu RPG.

Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) – Banca Intesa i KfW Razvojna banka potpisale su krajem 2015. godine ugovore o tri kreditne linije u ukupnoj vrednosti od 46,5 miliona evra, čija je sredstva Banca Intesa plasirala u vidu povoljnih kredita za mikro, mala i srednja preduzeća, registrovana poljoprivredna gazdinstva i lokalne samouprave. Sredstva iz ove linije, koja ima ročnost od sedam godina, omogućila su klijentima finansiranje investicionih projekata i trajnih obrtnih sredstava na vremenski period duži nego što je to do sada bio slučaj, uz povoljniji rok otplate i duži grejs period. Partnerstvo KfW Razvojne banke sa Banca Intesa karakteriše uvođenje inovacija u finansijski sektor Srbije. U tom duhu, KfW je u saradnji sa Banca Intesa i kompanijom

Generali Osiguranje razvila kredit za poljoprivrednike sa osiguranjem. Ovaj zajam je zamišljen kao kombinacija kredita za poljoprivrednike i osiguranja useva i omogućuje srpskim poljoprivrednicima i bolje osiguranje od rizika. Lokalne samouprave su bile u mogućnosti da apliciraju za kredite za finansiranje infrastrukturnih investicionih projekata opština i javnih preduzeća.

Iz ovih kreditnih linija, koje su potpisane sa KfW krajem 2015, tokom 2016. u KfW Public segmentu realizovano je ukupno 4.203.000 evra, dok je kroz KfW Rural Banka plasirala ukupno 6.961.000 evra. Inače, od uspostavljanja saradnje sa KfW Razvojnog bankom 2008. godine, Banca Intesa je sa ovom finansijskom institucijom potpisala ukupno osam kreditnih linija.

U segmentu podrške poljoprivrednoj proizvodnji, Banca Intesa je tokom 2016. godine organizovala četvrti po redu ciklus konkursa **Intesa Farmer**, godišnji izbor za najbolje poljoprivredne proizvođače u Srbiji. Najuspešnije učesnike konkursa u kategorijama povrtarstvo, ratarstvo, voćarstvo i stočarstvo, kao i u kategoriji Intesa Slow Food za malog poljoprivrednog proizvođača, koja je uvedena 2016. u partnerstvu sa udruženjem Slow Food Srbija, Banca Intesa je nagradila putovanjem na manifestaciju Slow Food sajam dobrih ukusa u Štuttgartu, kao i vaučerima u vrednosti od 100.000 dinara za kupovinu repromaterijala. Na četvrti ciklus konkursa Intesa Farmer prijavilo se više od 550 poljoprivrednika, a žiri se u radu rukovodio opštim kriterijumima koji uključuju godišnje rezultate ostvarene kroz poljoprivrednu proizvodnju, posedovanje sopstvenih prostora za skladištenje, uključenost članova porodice u proizvodni proces, kao i uspostavljenu saradnju sa Banca Intesa.

Finansijska inkluzija i edukacija

Konstantnim inovacijama ponude finansijskih proizvoda i usluga, Banka teži da izađe u susret specifičnim potrebama koje klijenti imaju u različitim životnim periodima, a razvijajući posebne inkluzivne proizvode, Banka nastoji da olakša pristup što širem spektru svojih sugrađana kojima bankarski proizvodi i usluge nisu lako dostupni. Banka takođe nastoji da finansijske usluge učini jednako dostupnim i u ekonomski nerazvijenim delovima naše zemlje, pa se jedna četvrtina ukupnog broja ekspozitura (26,5%) nalazi u gradovima i opštinama čiji je stepen razvijenosti manji od 80% republičkog proseka definisanog kategorizacijom stepena razvijenosti Razvojne agencije Srbije.

Pristupačnost objekata

Prilikom renoviranja ekspozitura, Banca Intesa posvećuje posebnu pažnju pristupačnosti objekata, odnosno njihovom prilagođavanju za pristup osoba sa invaliditetom. U više od 27% od preko 160 ekspozitura u okviru poslovne mreže Banca Intesa u Srbiji omogućen je nesmetan prilaz osobama sa invaliditetom, bilo da je reč o objektima sa prilazom u nivou terena,

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

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

Odgovor na potrebe zajednice

Osim što je što je tokom 2016. godine prva na tržištu predstavila kredite za kupovinu nekretnina u evrima sa fiksnom mesečnom ratom tokom čitavog perioda otplate do čak 20 godina, ali i dodatno unapredila ponudu stambenih kredita indeksiranih u evrima, koje je odobravalala uz još nižu kamatnu stopu, Banka je nastavila da plasira svoj portfolio inkluzivnih proizvoda:

Intermezzo gotovinski kredit – kredit sa osiguranjem uz mogućnost odloženog plaćanja anuiteta je nenamenski kredit koji se odobrava svim fizičkim licima zaposlenim na neodređeno vreme. Njegova specifičnost je u tome što pruža mogućnost pauziranja otplate rate, kao i osiguranje u slučaju nevoljnog gubitka zaposlenja i potpunog trajnog invaliditeta, što klijentima pruža dodatnu sigurnost u toku perioda otplate. U toku 2016. godine plasirano je 38.224 kredita u iznosu od 97.929.493 evra, što je 37,9% od ukupno realizovanih gotovinskih plasmana tokom godine.

Senior keš kredit – gotovinski kredit u dinarima namenjen najstarijim sugrađanima. Tokom celog perioda otplate kredita korisnik kredita ima životno osiguranje koje je uključeno u cenu kredita i pokriva ostatak duga, ne opterećujući porodicu ukoliko dođe do smrtnog slučaja. Senior Keš kredit je u stalnoj ponudi Banke od 2011. godine, a 2016. plasirano je 40.099 kredita iz ove kreditne linije u iznosu od 62.682.999 evra, što je 24,2% od ukupnih gotovinskih plasmana u 2016. godini.

Kredit za refinansiranje sa dodatnim kešom sa osiguranjem – odobrava se svim fizičkim licima zaposlenim na neodređeno vreme koji mogu da refinansiraju svoje obaveze po tekućim računima, kreditnim karticama i kreditima, a takođe imaju i mogućnost dobijanja dodatne gotovine. Osnovna specifičnost ovog kredita jeste osiguranje za korisnike u slučaju potpunog trajnog invaliditeta usled nezgode (u procentu od 100%) i u slučaju gubitka posla. U 2016. godini realizovano je 21.515 refinansirajućih kredita sa osiguranjem u slučaju gubitka posla ili invaliditeta

u slučaju nezgode u ukupnom iznosu od 80.805.992 evra koji klijentima omogućavaju da servisiraju neizmirene obaveze kod Banca Intesa i drugih banaka, što čini 31,2% ukupnih gotovinskih plasmana Banke tokom godine.

Visa Classic Paralympic donatorska kreditna kartica. Prva dobrotvorna platna kartica u zemlji. Aktivacijom Visa Paralympic donatorske kartice svaki korisnik postaje donator Fonda Paraolimpijskog komiteta Srbije. Tokom 2016. godine izdato je 309 kartica.

Nova ponuda usluga za studente - Kako bi pružila podršku studentima, Banka nastoji da kreira ponudu koja na jednostavan način odgovara na finansijske potrebe s kojima se oni svakodnevno sreću. U tom kontekstu, Banka je 2016. godine prezentovala novu ponudu tekućeg računa za studente: Student Hit. Račun za desetku.

Student Hit tekući račun korisnicima pruža mogućnost otvaranja dinarskog i deviznog računa bez naknade, prijem novca iz zemlje i inostranstva, kao i besplatno SMS obaveštenje o uplati. Takođe, u prvoj godini korišćenja ovog paketa mladi akademci oslobođeni su mesečnog održavanja računa i imaju besplatno na raspolaganju i Visa Inspire platnu karticu, koju mogu da koriste bez provizije u 11 zemalja regiona, kao i da obavljaju bezbednu kupovinu na internetu. Kartica se može povezati sa PayPal nalogom i vršiti beskontaktno plaćanje na prodajnim mestima sa oznakom payWave. Uz to, imajući u vidu navike i potrebe mlađe populacije da što više svojih poslova i obaveza završe onlajn, Student Hit račun podrazumeva i korišćenje usluga mobilnog i internet bankarstva bez naknade.

Banca Intesa najveći donator paraolimpijskog sporta

Spojivši svoj tržišni interes sa inovativnošću i principima socijalne i finansijske inkuzije, a u želji da dugoročno pomogne održivi razvoj paraolimpijskog sporta u Srbiji, Banka je u 2016. godini nastavila sa implementacijom finansijskog mehanizma dugoročne podrške Paraolimpijskog komiteta Srbije. Odricanjem od dela iznosa članarina i transakcija obavljanih Visa Paralympic donatorskom karticom, Banka je presudno doprinela operativnoj samoodrživosti Paraolimpijskog komiteta Srbije u olimpijskoj godini, što je jedinstven primer među sportskim organizacijama u zemlji i inostranstvu. Implementacijom ovog inkluzivnog modela finansiranja, Banka je tokom 2016. godine podržala Paraolimpijski komitet Srbije sa više od 5,5 miliona dinara. Osim finansijske podrške, Banka je u 2016. realizovala i komunikacionu kampanju podizanja svesti građana o dostignućima i potrebama sportista sa invaliditetom, za šta je, kao najveći korporativni donator, dobila i specijalno priznanje Paraolimpijskog komiteta Srbije za doprinos razvoju i popularizaciji paraolimpijskog sporta u zemlji.

Unapređenje sajta Banke

U skladu s novom komunikacionom strategijom i vizuelnim standardima uvedenim krajem 2014. godine, Banka je realizovala značajna vizuelna i funkcionalna unapređenja svog zvaničnog korporativnog sajta. Unapređenje korporativnog sajta Banke podrazumeva potpuno nov izgled stranice, koji je definisala Matična grupacija, pregledniji sadržaj, koji će biti prikazan kroz odeljke, jasniji opis proizvoda i usluga, jednostavniju navigaciju. Takođe, unapređenje sajta Banke predstavlja deo projekta unificiranja svih sajtova banaka članica Matične grupacije.

Dizajn sajta automatski se prilagođava uređaju na kojem se prikazuje, a na njemu su prikazani interaktivni kreditni kalkulatori, mape ekspozitura i bankomata, a postoji i mogućnost promene veličine fonta, što je od velike pomoći osobama sa oštećenim vidom. Osim toga što je korporativni sajt Banke prilagođen za slepe i slabovide osobe kada je reč o pristupu njegovom sadržaju, on takođe nudi i mapu filijala sa nabrojanim osnovnim karakteristikama, uključujući i to da li je filijala prilagođena osobama sa invaliditetom. Ova mogućnost takođe postoji za korisnike aplikacije mobilnog bankarstva Intesa Mobi.

Takođe, sadržaj sajta Banke je unapređen (dvojezični – srpski/engleski) obogaćivanjem sekcija Pitanja i odgovori u sekcijama prema vrsti proizvoda/usluge i segmenta (stanovništvo/privreda/mali biznis/poljoprivreda/itd.).

Finansijska edukacija

Budući da je Banca Intesa posvećena širenju znanja o ekonomskim i finansijskim pitanjima, kao i edukaciji o modernim bankarskim uslugama i odgovornom upravljanju novcem, zaposleni Banke su i 2016. godine preko programa individualnog volonterstva aktivno učestvovali u više projekata namenjenih klijentima, preduzetnicima, ženama, mladima.

Jedan od najvažnijih projekata Banke svakako je osnaživanje žena u biznisu. Banca Intesa je u saradnji sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) i Frankfurtom školom za finansije od novembra 2015. godine do maja 2016. godine organizovala ukupno pet seminara za žene u biznisu. Seminari pod nazivom „Kako da upravljate svojim finansijama i unapredite poslovanje uz podršku banaka“ održani su u Beogradu, u Novom Sadu, Kragujevcu i Nišu. Gotovo 250 poslovnih žena, vlasnica i direktorki firmi postojećih i potencijalnih klijenata Banke uzelo je učešće, a predavanja su održali predstavnici Banca Intesa i EBRD. Ugledni predavači i stručnjaci u oblasti finansija i bankarstva predložili su učesnicama kako da unaprede vođenje sopstvenih finansija pruživši im uvid u najbolje prakse upravljanja obrtnim sredstvima, novčanim tokovima, prihodima i troškovima, a posavetovali su ih i kako da obezbede adekvatnu podršku banaka za dalji razvoj poslovanja.

Na seminarima je preduzeticama pružena prilika da se upoznaju sa dijagnostičkim alatom pod nazivom „Business Lens“, koji im može pomoći da uoče snage i slabosti svog poslovanja, kao i njegove potencijale za dalji razvoj, ali im i dao mogućnost da prošire svoju mrežu kontakata i znanje i iskustvo podele s drugim poslovnim ženama iz Srbije.

Osim toga, imajući u vidu specifične potrebe svojih klijenata, Banka je izradila informativni promotivni materijal o proizvodima i uslugama Banke (lifleti, posteri u ekspoziturama Banke, oglasi u dnevnim novinama, itd.) na jeziku manjina koje žive u Vojvodini. Reč je o **više-godišnjoj inicijativi za prevazilaženje jezičkih barijera** za korisnike proizvoda i usluga Banke koje se mogu javiti kod manjinskih grupa usled nedovoljnog razumevanja jezika, a posebno bankarske terminologije. Konkretno, u 2016. reč je o materijalu na mađarskom jeziku urađenom za kreditne namenjene poljoprivrednim gazdinstvima sa područja regiona Vojvodine – u delovima u kojima živi mađarska nacionalna manjina. Navedeni materijal je izrađen za novi kreditni proizvod Agroprotekt – kredit sa besplatnim osiguranjem ratarskih useva koji je specifičan i kao takav procenjen kao teže razumljiv manjinama.

Banka je tokom 2016. takođe realizovala i seriju jednodnevnih edukativnih radionica za klijente iz segmenta malog biznisa. Radionice za mlade menadžere organizovane su u saradnji sa konsultantskom kućom FranklinCovey i održane u Kragujevcu, Nišu i Beogradu na temu „Sedam navika uspešnih ljudi“.

Šesta Intesa Akademija za klijente

Banca Intesa, kao pouzdan partner, predstavila je svojim korporativnim klijentima praktične i primenljive savete za uspešno poslovanje putem serije ekskluzivnih predavanja u okviru šeste po redu Intesa Akademije, koju je posetilo oko 100 gostiju.

Manifestaciju su otvorili Francesco Lupo, član Izvršnog odbora i direktor Divizije za poslovanje sa privredom, i Rajka Šinik Vulić, v. d. direktora Sektora za PR i marketing komunikacije, koji su u uvodnom obraćanju svim gostima poželeli dobrodošlicu. Predavači na Intesa Academia Workshopu 2016. godine bili su Branislav Čukvas, direktor Odeljenja za tržište kapitala, koji je govorio na temu „Upravljanje finansijskim rizicima u kompanijama: hedžovanje kamatnog i deviznog rizika“, kao i Danilo Mrvaljević, direktor Sektora trezora i ALM, sa temom „Alternative za upravljanje likvidnošću: državne obveznice i REPO transakcije“.

Među gostujućim predavačima našli su se i Gianluca Salese, direktor Odeljenja za internacionalna makroekonomska istraživanja Intesa Sanpaolo grupacije, koji je prisutnima preneo svoja iskustva iz oblasti „Ekonomska perspektiva zemalja regiona u kojima posluje Intesa Sanpaolo grupa“, kao i proslavljeni košarkaški trener Den Piterson, koji je održao zanimljivo motivaciono predavanje.

Zaposleni Banca Intesa tradicionalno su podržali projekat „**Bankarski službenik**“, u organizaciji lokalnog ogranka Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, koji ima za cilj edukaciju učenika i profesora u srednjim školama o različitim temama iz bankarske prakse. Ova aktivnost se realizuje u okviru Radne grupe za društveno odgovorno poslovanje u bankarskom sektoru, kojom predsedava Narodna banka Srbije.

AmChamps Letnja škola je jednonedeljni edukativni program Američke privredne komore u Srbiji (AmCham) koji studentima omogućava sticanje znanja i veština koje im mogu pomoći da vešto savladaju prve izazove u modernom poslovnom okruženju. Ova škola, čiji je glavni partner ove godine bila Banca Intesa, nastala je sa idejom da što veći broj studenata polaznika dobije priliku da od uspešnih poslovnih ljudi na predavanjima i radionicama dobije i primeni korisna poslovna znanja. U 2016. godini rukovodioci tri organizaciona dela Banke su kao predavači volonterski podržali ovogodišnje izdanje programa.

Akademija poslovnih veština

Banca Intesa dobitnik je plakete za zvanični ulazak u program Akademije poslovnih veština Foruma za odgovorno poslovanje u 2016. godini. Akademija poslovnih veština je program kreiran kako bi se omogućio transfer poslovnih znanja i veština ka organizacijama i socijalnim preduzećima i na taj način doprinelo povećanju njihove efikasnosti, poslovne održivosti i tržišne vidljivosti. Program se bazira na kombinaciji predavanja, konsultantskog i mentorskog rada, a na osnovu procene potreba organizacija i dobrovoljnog učešća profesionalaca iz Banke koji su voljni da besplatno, individualnim volonterskim angažmanom, prenesu znanje i iskustvo iz oblasti svoje ekspertize organizacijama civilnog društva i socijalnim preduzećima. Ulaskom u Akademiju, Banca Intesa planira da podrži program Akademije prenošenjem svog iskustva i znanja, i to preko volonterskog angažmana što većeg broja kolega sa ekspertizama u različitim oblastima. Aktivnosti će se sprovoditi preko programa korporativnog volonterstva „**Intesa od srca**“.

Zadovoljstvo klijenata

Za Banca Intesa briga o klijentima predstavlja neprekidan proces osluškivanja potreba klijenata, koji putem povratnih informacija koje pružaju – bilo da se radi o pitanjima, prigovorima, sugestijama bilo pohvalama i konačno, istraživanjima zadovoljstva klijenata – učestvuju u razvoju i unapređenju proizvoda i usluga Banke, definisanju komunikacijskih strategija i razvoju poslovne mreže. Istraživanja predstavljaju početak procesa konstantnog unapređenja, a klijenti postaju inicijatori akcija za poboljšanje. Održanju zavidnog nivoa lojalnosti klijenata doprinosi transparentna i blagovremena komunikacija i postupanje po svakom pojedinačnom zahtevu. Briga o klijentima definisana je između ostalog i programom „**Slušamo vas 100%**“.

Mehanizmi komunikacije

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

- telefon +381 11 310 88 88
 - elektronska pošta: kontakt@bancaintesa.rs
 - faks: +381 11 310 88 55
 - pošta: Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd
 - lični kontakt, kada klijent predaje pisani prigovor
 - kontakt forma na zvaničnoj internet prezentaciji Banke
- Radi unapređenja odnosa sa klijentima koji su se Banci obratili prigovorom, kao i opšteg aspekta odgovornog poslovanja, vreme obrade i slanja odgovora na prigovore klijenta u znatnoj meri je smanjeno u odnosu na 2015. i 2014. godinu, te je u tom smislu prosečno vreme odgovora na prigovor u Banci mnogo manje od roka koji propisuje zakon. Pored toga, u pogledu obrade ostalih zahteva ili molbi klijenata, Banka poštuje iste principe koji su usvojeni u pogledu obrade prigovora, iako na to nije obavezana regulatornim okvirima. Izvršni odbor Banke je u februaru 2016. usvojio interni regulatorni dokument Smernice Matične banke za upravljanje prigovorima, reklamacijama platnih kartica i sa njima povezanim zahtevima klijenata i nadzornih organa, koji, zajedno sa Procedurom za postupanje po prigovorima klijenata, čini važan deo seta internih dokumenata koji definišu uloge, odgovornosti i pravila za metodično rešavanje prigovora i sporova u pogledu zaštite prava klijenata Banca Intesa. Ovim dokumentima Banka prevazilazi zakonsku obavezu, čime potvrđuje strateško opredeljenje da u potpunosti bude posvećena stalnom dijalogu sa klijentima, u cilju očuvanja međusobnih odnosa na visokom nivou. Postupanje po prigovorima je centralizovano na taj način što je za njihovo rešavanje odgovorna jedna organizaciona jedinica koja je direktno odgovorna funkciji predsednika Izvršnog odbora Banke. Svaki klijent može da ostvari i lični kontakt sa zaposlenima u Odeljenju za upravljanje zadovoljstvom klijenata. Ukoliko klijent nije zadovoljan odgovorom, može se obratiti Narodnoj banci Srbije kao drugostepenom organu za mogućnost medijacije.

Zadovoljstvo klijenata u Banci se prati od 2008. godine. Za evaluaciju nivoa zadovoljstva klijenata upotrebljavan je naučno ispitani i afirmisan pristup baziran na modelu Evropskog indeksa zadovoljstva kupaca (ECSI). Korišćenjem ovog modela omogućeno je upoređivanje rezultata Banca Intesa Beograd sa postignućima banaka na domaćem bankarskom tržištu, ali i sa ostalim bankama ISBD (Divizija internacionalnih banaka članica). ECSI obuhvata širok spektar ključnih faktora: imidž, organizaciju ekspoziture, odnos sa osobljem, cenu i kvalitet, podršku nakon prodaje, rešavanje prigovora i drugo. Od 2016. godine, osim istraživanja zadovoljstva klijenata iz segmenata fizičkih lica, malog biznisa i malih i srednjih preduzeća, istraživanjima su pridruženi i segmenti korporativnih i multinacionalnih klijenata i na taj način istraživanjima zado-

voljstva pokriveni su svi segmenti u Banci. Na osnovu modela dolazi se do indeksa zadovoljstva i indeksa lojalnosti.

Uporedo sa internim istraživanjem zadovoljstva klijenata, u koji su uključeni isključivo klijenti, Banca Intesa je, na nivou segmenta fizičkih lica, sprovela i uporedno (benchmarking) istraživanje, koje omogućava upoređivanje sa konkurentima na domaćem tržištu, i to ne samo kada je reč o indeksu zadovoljstva i lojalnosti klijenata već i svim pojedinačnim indikatorima (imidž, cena i kvalitet proizvoda i usluga, odnos sa osobljem, organizaciona efikasnost, podrška nakon prodaje, postupanje po prigovoru, usluge elektronskog bankarstva, itd.). Rezultati u 2016. godini nedvosmisleno pokazuju liderstvo Banca Intesa i na polju zadovoljstva i lojalnosti njenih klijenata.

Ostala istraživanja su takođe potvrdila visok nivo zadovoljstva klijenata, posebno u aspektima poverenja koje imaju u Banku, brige o klijentima, zatim odnosa sa zaposlenima i podrške koja im je pružena nakon prodaje. Svi ti aspekti su dodatno potvrđeni visokim NPS (net promoter skor) rezultatom, na osnovu kog je jasno da su klijenti Banca Intesa spremni da njene proizvode i usluge preporuče bliskim osobama, na šta se svakako nadovezuje i jasna namera da se sa Bankom nastavi saradnja i u narednom periodu. Poverenje u Banku, te visok nivo zadovoljstva uslugama i proizvodima koje Banka nudi iskazali su i klijenti koji pripadaju segmentu velikih i multinacionalnih kompanija. To predstavlja razlog da Banca Intesa bude zadovoljna postignutim rezultatima, ali pre svega da energično nastavi sa unapređenjem svojih usluga i proizvoda, a sve u cilju postizanja održivog kontinuiteta visokog zadovoljstva i lojalnosti svojih klijenata.

Unapređenje e-commerce usluga

Radi poboljšanja e-commerce usluge, Banca Intesa je u 2016. godini uvela novu e-commerce infrastrukturu Nest Pay. Nest Pay je sistem koji omogućava sigurnu kupovinu platnim karticama na internet prodajnim mestima u skladu sa važećim kartičarskim standardima. Pored postojećih funkcionalnosti, Nest Pay omogućava plaćanje na rate, prihvatanje različitih kartičarskih brendova, podršku za različite jezike, i unapređen sistem za praćenje zlonamernog ponašanja korisnika.

Takođe, tokom 2016. godine Banca Intesa nastavila je sa promovisanjem najsavremenijih platnih tehnologija želeći da **Wave2Pay** uslugu beskontaktnog plaćanja putem mobilnog telefona učini dostupnom svim svojim klijentima. Uloženi su znatni napori u edukaciju u cilju približavanja ove tehnologije svim stranama koje učestvuju u procesu plaćanja, posebno se fokusirajući na obuku zaposlenih u prihvatnoj mreži Banca Intesa POS terminala. Zaključno sa decembrom 2016, za ovu uslugu prijavilo se više od 3.100 korisnika.

U cilju daljih unapređenja kvaliteta usluge u poslovnoj mreži Banke, tokom 2016. godine pokrenuto je istraživanje po metodologiji „tajnog kupca“ (Mystery Shopper). Istraživanje, između ostalog, omogućava da svaka ekspozitura bude sagledana kao zasebna celina te da se na bazi dobijenih rezultata iniciraju i sprovedu aktivnosti koje unapređuju kvalitet pružene usluge i da se, posledično, direktno utiče na iskustvo i zadovoljstvo klijenata koji te ekspoziture najčešće posećuju. Zadatak postavljen u toku 2016. godine u sklopu programa „Slušamo Vas 100%“ bio je i razvoj tzv. instant feedback alata, koji će u narednom periodu omogućiti bržu i jednostavniju interakciju s klijentima u delu prikupljanja povratnih informacija bilo putem imejl kanala, veb-sajta Banke, govornog automata ili na samoj „tački dodira“, tj. u ekspozituri.

Digital info

Tokom 2016. godine Banka je nastavila sa aktivnim unapređenjem mreže svojih ekspozitura. Ukupno je adaptirano osam ekspozitura, dok su neke od njih preuređene tako da pružaju veći komfor klijentima: biblioteku, internet zonu, kutak za kafu, Zonu 24h sa bankomatima i info-terminalom. Osim toga, Banka je uvela i Digital info kutak, koji predstavlja mesto gde klijenti, uz pomoć stručnog osoblja, mogu da se informišu o uslugama elektronskog bankarstva.

U pojedinim novim ekspoziturama postavljeni su bankomati najnovije generacije, kao i uređaji za Digital Signage. Digital Signage je deo projekta DigiCal, koji se odvija na nivou Intesa grupe i ima za cilj objedinjavanje svih kanala komunikacije ka klijentu. Digital Signage omogućava emitovanje marketinških sadržaja na monitorima koji su postavljeni u okviru ekspozitura, a zahvaljujući savremenoj tehnologiji, Sektor za PR i marketing komunikacije ovim sadržajima može upravljati preko jedinstvene platforme.

Transparentnost podataka

Uspostavljanje odnosa poverenja podrazumeva potpuno razumevanje karakteristika i vrednosti proizvoda, te Banca Intesa nastoji da, pored poštovanja Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, dodatno doprinese pojednostavljanju komunikacije o svojim proizvodima. U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka u oglašavanju svih proizvoda navodi sve troškove koji padaju na teret korisnika. Banka je transparentna u svojoj cenovnoj politici, koju uvek jasno i vidljivo prikazuje, kao i reprezentativne primere koji sadrže sve podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Kada je reč o ugovorima, Banka nastoji da oni budu formulisani tako da budu jednostavni za razumevanje, smanjujući mogućnost nesporazuma i dvosmislenog tumačenja pružanjem jasnih i iscrpnih informacija. Svoje klijente Banka blagovremeno obaveštava o svim promenama u ugovorima i njihovim uslovima. Tokom 2016. Banka nije zabeležila nijedan slučaj nepridržavanja propisa ili kodeksa koji se odnose na adekvatno informisanje klijenata o svojim proizvodima i uslugama.

Bezbednost podataka

Kako je definisano Etičkim kodeksom, zaštita lica, njihove imovine i dragocenosti, kao i mnoštva podataka i internih organizacionih procesa u Banca Intesa se garantuje na način koji u potpunosti zadovoljava kriterijume pouzdanosti, kontinuiteta i poverljivosti.

Pored zakonskih obaveza, Banca Intesa poštuje kriterijume apsolutne transparentnosti u informisanju svojih klijenata o njihovom pravu na privatnost i o načinu na koji tretira njihove lične podatke. U smislu definicije bankarske, kao i poslovne tajne, Banca Intesa nije utvrdila nijednu osnovanu žalbu u vezi sa povredom privatnosti klijenata ili eventualnim odavanjem, curenjem ili krađom informacija o klijentima tokom 2016. godine. Za ukupno tri žalbe koje je Banka primila procenjeno je da nisu osnovane jer nije bilo stvarne povrede privatnosti.

Zaposleni

Banca Intesa tim čine posvećeni i stručni ljudi koji svojim znanjem, iskustvom i idejama unapređuju poslovanje Banke, te samim tim predstavljaju njen najvažniji resurs. Stoga jedino kreiranjem okruženja u kome se neguje otvorena komunikacija, ohrabruje izražavanje ideja i individualnosti, pružaju jednake mogućnosti za razvoj i stvara osećaj pripadnosti zaposleni mogu dostići svoj pun potencijal i motivaciju za aktivan doprinos zajedničkim ciljevima. U nameri da se na što kvalitetniji način prepoznaju i ispune potrebe zaposlenih, definisane su sledeće ključne oblasti na koje će ovaj proces biti fokusiran:

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

Jednake mogućnosti

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

Na kraju 2016. godine u Banca Intesa bilo je zaposleno ukupno 3.032 osobe, od kojih su 70,6% žene.

Ukupno broj zaposlenih prema kategoriji i polu																														
	2012.			2013.			2014.			2015.			2016.																	
	Menadžeri		Rukovodioci	Menadžeri		Rukovodioci	Menadžeri		Rukovodioci	Menadžeri		Rukovodioci	Menadžeri		Rukovodioci															
	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž														
	26	20	167	264	722	1.935	23	16	166	261	698	1.875	20	15	160	252	713	1.865	21	16	157	252	703	1.861	22	14	160	234	709	1.893
U K U P N O	46	431	2.657	39	427	2.573	35	412	2.578	37	409	2.564	36	394	2.602															

Ukupno broj zaposlenih prema lokalitetima poslovanja	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Beograd*	459	963	464	969	481	986	491	1.013	496	1.008
Ostali lokaliteti**	456	1.256	423	1.183	412	1.146	390	1.116	395	1.133
Ukupno	915	2.219	887	2.152	893	2.132	881	2.129	891	2.141

* 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 četiri regionalna centra: RC Novi Sad, RC Kragujevac, RC Niš). Ovakvo tumačenje ostalih lokaliteta odnosi se na ceo izveštaj.

*** Banka ne zapošljava stalna treća lica.

Ukupan broj zaposlenih prema tipu ugovora o radu	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Na određeno	29	56	31	40	49	79	52	88	47	115
Na neodređeno	886	2.163	856	2.112	844	2.053	829	2.041	844	2.026
Ukupno	915	2.219	887	2.512	893	2.132	881	2.129	891	2.141

Tip ugovora o radu prema lokalitetima	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.	
	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno	Na određeno	Na neodređeno
Beograd	12	1.410	39	1.394	94	1.373	99	1.405	78	1.426
Ostali lokaliteti	73	1.639	32	1.574	34	1.524	41	1.465	84	1.444

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

Rodna struktura	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Rodna struktura zaposlenih	29,20%	70,80%	29,19%	70,81%	29,52%	70,48%	29,27%	70,73%	29,4%	70,6%
Rodna struktura zaposlenih u menadžmentu	56,52%	43,48%	58,97%	41,03%	57,14%	42,86%	40%	60%	42,3%	57,7%

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

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

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

Kako bi olakšala proces adaptacije novih kolega na radno okruženje, Banca Intesa je u 2016. godini zaokružila aktivnost praćenja i podrške za sve novozaposlene, započeta prošle godine, koji podrazumeva aktivnu komunikaciju sa mentorima, podršku pomoću priručnika i sastanaka sa novozaposlenima.

U skladu sa važećim zakonima Republike Srbije, pravo na porodiljsko odsustvo zagarantovano je svim zaposlenima Banca Intesa. Pored toga, zaposlenima koji to pravo iskoriste Banka kao odgovoran poslodavac garantuje povratak na radno mesto.

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

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

Bezbednost i zdravlje na radu

Teme vezane za bezbednost i zdravlje na radu u Banca Intesa definisane su u Kolektivnom ugovoru, Pravilniku o bezbednosti i zdravlju na radu i Aktu o proceni rizika na radnim mestima i u radnoj okolini Banke. Kolektivnim ugovorom i Pravilnikom o bezbednosti i zdravlju na radu definisane su prava i obaveze iz ove oblasti, a Aktom o proceni rizika definisane su preventivne mere za bezbedan i zdrav rad na radnom mestu, kao i potrebna lična zaštitna sredstva. Navedeni dokumenti obuhvataju sledeće teme: lična zaštitna oprema, obuka i obrazovanje, mehanizam podnošenja žalbi, pravo na odbijanje opasnog rada i periodične inspekcije.

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

Stopa povreda – zaposleni	Period izveštavanja 2016.	
	muškarci	žene
	0,097	0,389
Ukupno	0,486	

* U 2016. godini nije bilo slučajeva profesionalnih oboljenja.

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

Stopa izgubljenih dana – zaposleni	Period izveštavanja 2016.	
	muškarci	žene
	0,076	8,034
Ukupno	8,11	

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

Stopa izostajanja sa posla – zaposleni	Period izveštavanja 2016.	
	muškarci	žene
	0,38	3,04
Ukupno	3,42	

* U 2016. godini nije bilo fatalnih ishoda.

Razvoj ljudskih resursa

Svakom zaposlenom omogućene su prilike za kontinuirani profesionalni i lični razvoj, dok novostečena znanja i veštine stvaraju prostor za drugačije sagledavanje procesa rada, predlaganje novih poslovnih rešenja ili efikasnije savlađivanje postojećih izazova.

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

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

Kao članica Intesa Sanpaolo grupacije, Banka je i tokom 2016. godine podsticala internacionalni razvoj karijere, kao i sticanje novih profesionalnih znanja putem razmene iskustava sa kolegama iz Grupacije i iz drugih banaka članica Intesa Sanpaolo grupe.

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

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

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

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

Pilot-faza ovog projekta namenjena unapređenju veština zaposlenih u radu sa fizičkim licima sastojala se od ukupno 205 sati mentorskih aktivnosti u kojima je učestvovalo 240 zaposlenih, od kojih su najbolji dobili specijalne nagrade. Nakon njenog uspešnog završetka, uz rezultate u vidu značajnog unapređenja servisnog modela prodaje i boljeg iskustva klijenata u ekspoziturnom modelu prodaje, projekat „SinteZa“ je u aprilu 2016. godine i zvanično pokrenut. U projekat je uključeno još 29 ekspozitura u okviru Regionalnog centra Beograd, a u 10 ekspozitura počela je i pilot-faza za segment malog biznisa.

BankaIntesajetokom2016.godineuspešnorazvilainovativni razvojni program pod nazivom „Small Business Academy“, namenjen sadašnjim i budućim savetnicima za mali biznis. Akademija je zamišljena tako da pokrije široku lepezu znanja i veština koji su neophodni u svakodnevnom radu, kao što su prodaja, veštine komunikacije i rešavanja konfliktnih situacija, finansijska analiza, upravljanje vremenom, kao i korišćenje raspoloživih alata. Ovaj program, koji se sastoji od tri modula, testa i sertifikata za zaposlene koji uspešno završe obuku, biće nastavljen kao standard edukacije za zaposlene na pomenutoj poziciji. Program je otpočet krajem 2015. godine za sve nove kolege iz Poslovne mreže, a od kraja 2016. primenjuje se i za nove kolege u centrali.

Nastavljeno je i sa organizacijom edukativnih programa za zaposlene iz drugih odeljenja, poput stručnog programa za kolege zadužene za poslovanje sa privredom pod nazivom „InCorporated“, dok su kolege iz Sektora za upravljanje kreditiranjem imale seriju treninga pod imenom „Credit Risk Management Academy“.

Zadovoljstvo zaposlenih

Ulaganje u lični i profesionalni razvoj zaposlenih odvija se uporedo sa prepoznavanjem njihovih potreba i želja, ali i nastojanjima da se one na odgovarajući način ispune. Usredsređenost Banke na ukupnu brigu o ljudima i stvaranje svih pretpostavki za njihovo zadovoljstvo radnim okruženjem predstavlja oblast u kojoj se primećuje stalni napredak. O stepenu važnosti koji se pridaje ovoj oblasti svedoči i činjenica da je zadovoljstvo zaposlenih jedna od ključnih tema u poslovnom planu Intesa Sanpaolo grupe, pa tako i u Banca Intesa.

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

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

Postupak za žalbe zaposlenih utvrđen je internim dokumentima Banke, koji su zaposlenima dostupni na internom portalu. Svaka žalba zaposlenih se detaljno razmatra, a zaposlenima se blagovremeno dostavljaju detaljne povratne informacije. U 2016. godini vođeno je ukupno 10 sporova u oblasti radnih prava, od čega osam tužbi od strane bivših zaposlenih i dve tužbe od strane osoba koje su trenutno zaposlene u Banci. U istom periodu vođen je i jedan interni postupak u vezi sa potencijalnim slučajem mobinga, koji je rešen mirnim putem.

U oktobru 2015. godine u Banca Intesa pokrenut je projekat istraživanja korporativne kulture sa ciljem da se mapiraju ključne tačke koje čine korporativnu kulturu Banke i utvrdi šta je to što zaposleni smatraju idealnom kulturom, ali i objektivno sagleda prostor za dalja poboljšanja. Rezultati ispitivanja ukazali su na pravac kojem bi Banka trebalo da teži u svakodnevnom radu kako bi unapredila svoje poslovanje i organizacioni sistem u narednim godinama. Na osnovu rezultata istraživanja, realizovan je set aktivnosti osmišljenih i realizovanih tokom 2016. godine radi daljeg unapređenja interne kulture, zadovoljstva i motivacije zaposlenih.

Korporativno volonterstvo

Banca Intesa je 2013. godine pokrenula program korporativnog volontiranja „Intesa od srca“ kako bi doprinela zajednici stavljajući na raspolaganje vreme, talenat i znanje svojih zaposlenih. Zaposleni mogu i sami davati predloge za volontersko angažovanje i organizaciju akcija, čime volontiranje postaje istinski deo naše korporativne kulture. Više o brojnim aktivnostima realizovanim tokom 2016. godine pročitajte u poglavlju Zajednica.

Interna komunikacija

Tokom 2016. godine nastavljena je kampanja „IntesaTim“ sa ciljem jačanja korporativnih vrednosti, horizontalne komunikacije, timskog duha i osećaja pripadnosti. Kampanja podrazumeva niz aktivnosti koje doprinose boljem međusobnom upoznavanju kolega iz različitih organizacionih jedinica i podstiču svakog od zaposlenih da razmišlja o svojoj ulozi u Banci. Nastavljena je aktivnost „U tuđim cipelama“, u kojoj menadžeri banke posećuju ekspoziture kako bi se bliže upoznali s kolegama sa kojima rade svakodnevno i oprobali u poslovima koje oni obavljaju. Tokom 2016. godine 13 direktora organizacionih delova učestvovalo je u ovoj aktivnosti. Takođe, nastavljena je i aktivnost „Otvorena vrata“, kojom sektori i odeljenja predstavljaju svoj rad zainteresovanim kolegama iz drugih organizacionih delova.

WEB TV i ONE DESK platforma

U svim bankama članicama Intesa Sanpaolo grupe dostupan je WEB TV – moderan, jednostavan i lako pristupačan kanal putem kojeg zaposleni na različitim tržištima imaju mogućnost da saznaju sve novosti u Grupi. Ovaj projekat je razvijen radi jačanja osećaja pripadnosti Grupi, a podrazumeva pristup video-sadržaju na lokalnim jezicima svih banaka članica Divizije. U pitanju je kanal komunikacije nastao kao rezultat višegodišnjeg istraživanja i praćenja tendencija u primeni najsavremenijih komunikacijskih rešenja. Pristup WEB TV-u omogućen je klikom na baner smešten na naslovnoj strani internog portala.

Tokom 2016. godine, lansirana je i nova međunarodna komunikaciona platforma OneDesk. Reč je o online alatu koja spaja zaposlene u ISBD diviziji, pomaže im da podele profesionalna iskustva i dokumenta, sa velikim brojem funkcionalnosti i radnim prostorima za različite organizacione delove. Cilj OneDesk jeste da

poveže različita tržišta, jer omogućava ljudima međusobnu interakciju izvan granica zemlje i tako im pomaže da prošire svoju profesionalnu i ličnu mrežu kontakata.

Sportske aktivnosti

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

Blizu 50 zaposlenih predstavljalo je Banca Intesa na sedmoj po redu ISBD olimpijadi, koja je tokom septembra 2016. godine održana u Portorožu i Kopru. Na sportskim igrama učestvovalo je preko 400 kolega iz: Banke Koper (Slovenija), VUB banke (Slovačka), Intesa Sanpaolo banke Rumunija (Rumunija), Privredne banke Zagreb (Hrvatska), Intesa Sapaolo banke Albanija (Albanija), CIB banke (Mađarska), Intesa Sanpaolo banke Bosna i Hercegovina (Bosna i Hercegovina), kompanije ISP Card, i po prvi put iz Eurizon investicionog fonda iz Italije.

Pod okriljem Matične grupe Intesa Sanpaolo, preko 350 kolega iz Italije i sedam zemalja članica ISBD divizije učestvovalo je na trećem Istarskom maratonu, koji je održan u aprilu 2016. u Sloveniji. Banca Intesa je prvi put imala trinaest predstavnika jer su, uz podršku Grupe, put Portoroža krenuli svi prijavljeni maratonci.

Briga o deci zaposlenih

Sportski događaji organizuju se i za najmlađe – decu kolega iz banaka članica Grupe. Na petoj ISBD Dečjoj olimpijadi, održanoj u maju 2016. godine, čiji je domaćin bila Banca Intesa, učestvovalo je preko 250 mališana iz čak osam banaka članica. Kao i svih prethodnih godina, odmeravale su se snage u fudbalu, odbojci i košarci. Dok su se fudbaleri i odbojkašice takmičili za pobjedu, košarkaši su imali priliku da pohađaju školu košarke – Junior Armani kamp za dečake i devojčice, koji su vodili treneri košarkaškog kluba Armani Milano.

Banca Intesa je 2016. godine, dvanaesti put zaredom, omogućila deci svojih zaposlenih da provedu dvonedeljno letovanje u Toskani, u malom mestu Folonika. Ovo je ujedno bila i prilika da deca iz Srbije upoznaju svoje vršnjake iz Italije i Egipta, da provedu vreme u druženju sa njima i izgrađuju samostalnost. U avgustu, ovaj deo Italije posetilo je 71 dete zaposlenih u Banci.

Saradnjom sa Fondacijom za internacionalnu obrazovnu razmenu Intercultura, Banca Intesa je i u 2016. 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 Banci je prethodnu školsku godinu završilo u Italiji, iskoristići tako priliku da nauče italijanski jezik, žive u drugačijem kulturnom okruženju i steknu nova iskustva.

Zajednica

Konstantno prateći potrebe zajednice u kojoj posluje, Banca Intesa već dugi niz godina nastoji da na njih adekvatno odgovori kako delovanjem na planu korporativne filantropije, tako i jačanjem koncepta socijalne i finansijske inkluzije, ali i razvojem sopstvenih projekata društvene odgovornosti. Koncept korporativne društvene odgovornosti Banke praktično je primenjen i pružanjem podrške zajednici kroz sprovođenje konkretnih volonterskih akcija i jačanje kulture korporativnog volonterstva. Banka je strateški definisala primarne aspekte svog delovanja u odnosu prema zajednici:

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

U 2016. godini, Banka je usmerila svoju podršku zdravstvenim ustanovama, projektima iz oblasti kulture i očuvanja kulturne baštine, kao i brojnim inicijativama socijalnog i humanitarnog značaja. U razvoju društva i lokalne zajednice kroz donacije, sponzorstva, nefinansijska davanja i volonterske aktivnosti tokom 2016. uloženo je ukupno preko 28 miliona dinara. Prema izveštajima Ekonometra i Magazina Biznis za 2016. godinu, među finansijskim institucijama koje posluju u Srbiji, Banca Intesa nalazi se na četvrtom mestu prema visini sredstava koje je izdvojila za razvoj društva i lokalnu zajednicu.

Očuvanje nasleđa i promocija kulture

U skladu sa svojim opredeljenjem da doprinosi očuvanju kulturno-istorijskog nasleđa, Banka je u 2016. godini izdvojila znatna finansijska sredstva za promociju umetnosti i kulture kroz ulaganje u podršku regionalnim i lokalnim kulturnim inicijativama, uključujući pozorišne festivale i umetničke manifestacije. Među brojnim projektima koje je Banka podržala tokom 2016. godine ističu se obeležavanje Dana Zorana Radmilovića u Zaječaru, Smederevska jesen kao jedna od najstarijih kulturnih manifestacija u zemlji, Ljubičevske konjičke igre u Požarevcu, Mokranjčevi dani u Negotinu, kao i regionalni pozorišni festival Bez prevoda u Užicu.

Intesa Sanpaolo podrška kulturnoj baštini regiona

Fondacija Marke, Privredna komora Ankone, Politehnički univerzitet Marke, Grad Ankona i institut ISTAO, uz podršku Matične grupacije Intesa Sanpaolo, u julu 2016. godine objavili su drugi javni poziv za prijavljivanje u „Ecapital Culture Adriatic Start Up School“. U pitanju je škola namenjena mladim ljudima iz zemalja

jadransko-jonskog područja koja ima za cilj unapređenje kulturno-istorijske baštine regiona preko razvoja inovativnih „start up“ inicijativa.

Mogućnost da pošalju svoje poslovne ideje imali su kandidati starosti do 40 godina iz osam zemalja: Srbije, Crne Gore, Bosne i Hercegovine, Albanije, Hrvatske, Slovenije, Grčke i Italije, pri čemu je kao minimalan uslov za prijavu bilo neophodno srednjoškolsko obrazovanje i odlično poznavanje engleskog jezika.

Škola koju pohađaju najbolji kandidati počela je sa radom polovinom oktobra u italijanskom gradu Ankoni i podrazumeva tematski raznovrsna predavanja, radionice i analiziranje brojnih studija slučaja, zatim istraživanja iz oblasti razvoja i realizacije poslovnog plana, unapređenje tehnika za „start up“ projekte, kao i planiranje i pokretanje „start up“ inicijativa. Projekat „Ecapital Culture Adriatic Start Up School“ pokrenut je 2015. godine, kada je školu pohađalo 25 mladih ljudi iz Srbije, Bosne i Hercegovine, Hrvatske, Albanije, Grčke i Italije.

Socijalna i finansijska inkluzija

Odgovornost Banke da brine o zajednici čiji je neodvojivi deo ogleda se u programu donatorstva, kojim Banka pomaže zajednici donacijama u opremi i novcu, nastojeći da podrži inkluziju specifičnih društvenih grupa. Tako je Banka tokom 2016. nastojala da pruži doprinos rešavanju aktuelnih društvenih pitanja kroz davanje finansijske pomoći za realizaciju projekata iz oblasti obrazovanja, sporta, kao i socijalne i zdravstvene zaštite. Pored direktnih finansijskih davanja, Banka daje na raspolaganje vreme, znanje i energiju svojih zaposlenih i putem programa „Intesa od srca“ neprekidno unapređuje svoje volonterske aktivnosti i otvara nove mogućnosti za pomoć zajednici.

Podrška paraolimpijskom sportu

Putem donatorskog programa podrške razvoju i afirmaciji paraolimpijskog sporta „Banca Intesa Visa Classic Paralympic“, kojim se Banka odriče dela iznosa članarina i transakcija obavljenih Visa Paralympic karticama, tokom 2016. godine obezbeđena je finansijska podrška za Paraolimpijski komitet Srbije i njegovu fondaciju u iznosu većem od 5,5 miliona dinara. Značajna podrška opredeljena za finansiranje sportista sa invaliditetom donela je Banci 2016. godine specijalno priznanje Paraolimpijskog komiteta za doprinos razvoju i popularizaciji paraolimpijskog sporta u zemlji i titulu najvećeg korporativnog donatora paraolimpijskog sporta u Srbiji.

Banca Intesa je tokom 2016. godine stavila poseban akcenat na doniranje računarske opreme kojom je pomogla rad različitim institucija i ustanova u obrazovnom, zdravstvenom, socijalnom, kao i neprofitnom sektoru. S ciljem podsticanja dugoročne saradnje između civilnog i poslovnog sektora u Srbiji, realizovana je donacija od ukupno 490 kompjutera i 150 štampača koji su povučeni iz upotrebe u informaciono-komunikacionom sistemu Banke. **Donacijom funkcionalne kompjuterske opreme**, Banka je dala važan doprinos poboljšanju održivosti i unapređenju uslova rada u 74 organizacije koje se bave važnim društvenim temama i aktivnostima čiji je cilj poboljšanje kvaliteta života građana na lokalnom nivou.

Osim toga, u programu korporativne filantropije izdvojila se finansijska podrška emitovanju druge sezone TV formata humanitarnog karaktera pod nazivom „S Tamarom u akciji“, koji teži da podigne svest javnosti o problemima sa kojima se suočavaju socijalno ugroženi građani u našoj zemlji. U saradnji sa kompanijom Mastercard, svakoj od porodica u novom serijalu Banca Intesa je dodelila po 100.000 dinara kako bi doprinela poboljšanju uslova njihovog života. Sezona koju je Banka podržala čine epizode snimljene u nekoliko gradova na jugu zemlje, a svaka ima za cilj da poboljša uslove za život po jednoj porodici sa ovog područja.

Među brojnim finansijskim donacijama u segmentu zdravstva, koje su imale za cilj unapređenje uslova za lečenje, kao i rad medicinskog osoblja, izdvajaju se one upućene Kliničkom centru Srbije, Udruženju endokrinih hirurga, Smederevskoj bolnici, kao i organizaciji BELhospice. Banka je u dva navrata tokom 2016. godine donirala sredstva organizaciji BELhospice kao neophodnu pomoć u izgradnji prvog Hospice centra u Srbiji za palijativno zbrinjavanje i palijativnu negu pacijenata sa malignim bolestima u progresivnom, uznapredovalom stadijumu za koji je prognoza ograničena, budući da u Srbiji ne postoje specijalizovane ustanove koje zbrinjavaju terminalno obolele pacijente.

Korporativno volonterstvo

Od 2013. godine, od kad je i formalno pokrenut pod ovim imenom, cilj programa korporativnog volonterstva „Intesa od srca“ jeste da omogućiti zaposlenima da donirajući svoje vreme, talenat i znanje daju važan doprinos pozitivnim društvenim promenama. U skladu s tim opredeljenjem, Banca Intesa je tokom 2016. godine nastavila da inkorporira nove aktivnosti u program korporativnog volonterstva „Intesa od srca“.

Šestu godinu zaredom volonteri Banca Intesa učestvovali su u velikoj volonterskoj akciji „Naš Beograd“ i ulepšavali okruženje, a samim tim i svakodnevicu deci koja pohađaju vrtić „Naša bajka“ na Zvezdari. Nakon posete Gerontološkom centru „Bežanijska kosa“ prethodne godine, 50 volontera Banke je 2016. podržalo najmlađe sugrađane aktivnim učesćem u sređivanju vrtića i njegovog dvorišta. Inicijativa „Naš Beograd“ sprovodi se u organizaciji Foruma za odgovorno poslovanje i Smart kolektiva,

uz podršku kompanija članica Foruma i USAID-a, a održava se osmi put. Volonterstvo, humanost i dobra volja okupili su dosad 30 kompanija, kao i više od 2.700 zaposlenih, koji su učinili korisno i dobro delo za svoj grad i sugrađane i na taj način direktno uticali na poboljšanje kvaliteta života za ukupno 9.000 ljudi i dece.

Osim ovoga, tokom 2016. godine nastavljen je i samostalni volonterski projekat Banca Intesa pod nazivom „Volonterski dan“, koji je okupio čak 120 volontera iz različitih delova zemlje i koji su sa uloženi oko 480 volonterskih sati zajedničkim radom dali lični doprinos poboljšanju uslova rada i kvaliteta smeštaja u ukupno četiri ustanove za socijalno i medicinsko zbrinjavanje dece u Kragujevcu, Nišu, Novom Sadu i Beogradu. Projekat je u 2016. unapređen u odnosu na prethodnu godinu mogućnošću zaposlenih da preko onlajn platforme sami biraju lokacije i konkretne ustanove za brigu o deci koje su želeli da posete i pomognu svojim volonterskim angažmanom. Na taj način Banka je doprinela boljem prepoznavanju potreba lokalne zajednice i na efikasan i transparentan način uskladila ove potrebe sa ekspertizom i motivacijom zaposlenih, odnosno volontera.

Najveća volonterska inicijativa na nivou Banke „Zapakuj poklon, izmami osmeh“ takođe je tokom 2016. godine unapređena primenom novog koncepta. Naime, od 2016. „prodajom“ ulaznica/bedževa za nastupe novoformiranog „BIB benda“ prikupljaju se novčana sredstva koja se koriste za podršku i direktnu pomoć deci širom Srbije. Prvi koncert u okviru projekta „BIB bend svira za decu“ održan je u Beogradu u decembru pred oko 800 zaposlenih, koji su kupovinom oko 1.100 bedževa, odnosno ulaznica za nastup prikupili ukupno više od pola miliona dinara, pomoću kojih je kupljeno 560 novogodišnjih paketića za decu sa smetnjama u razvoju, romsku decu i decu bez roditeljskog staranja smeštenu u pet ustanova za socijalno i medicinsko zbrinjavanje. Inače, „BIB bend“ čine zaposleni u Banci koji će koncertima i u ostalim regionalnim centrima Banke, odnosno u Nišu, Novom Sadu i Kragujevcu, potpuno volonterski, i tokom naredne godine donirati svoje vreme i talenat radi podrške realizaciji društveno odgovornih inicijativa Banke i kontinuirane pomoći zajednici.

Osim toga, tokom godine realizovane su i tradicionalne volonterske aktivnosti poput mentorskog projekta „Bankarski službenik“, namenjenog đacima i profesorima srednjih ekonomskih škola iz Srbije i sprovedenog u okviru Radne grupe Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama i „AmChamps letnje škole“, edukativnog programa „Žene u biznisu“, kojima su Banka i njeni zaposleni doprineli individualnim volonterskim angažmanom – predavanjima, radionicama, obukama. Učestvovalo je ukupno devet kolega, koji su izdvojili oko 120 volonterskih sati u ovom segmentu.

Prema internoj evidenciji, tokom 2016. godine Banka je realizovala ukupno 4.018 volonterskih sati.

Podrška mladim talentima

Pružanje podrške projektima koji su namenjeni deci i mladima, bilo da je reč o njihovoj edukaciji bilo o psihofizičkom razvoju, jedna je od glavnih strateških smernica ulaganja u zajednicu. U domenu obrazovanja, Banka nastoji da pruži doprinos unapređenju kvaliteta obrazovanja u Srbiji i promovisanju talenata kroz pripremu za njihov dalji razvoj, kao i nastup na tržištu zapošljavanja. Pored toga, sponzorske aktivnosti Banca Intesa bile su fokusirane na afirmaciju vrednosti sporta, koji podrazumeva zajedništvo, solidarnost i timski duh, i postavlja decu u okruženje u kojem već u najranijem periodu odrastanja mogu da razviju samopouzdanje i steknu važne leaderske veštine, koje će ih pratiti tokom čitavog života.

Uz pokroviteljstvo Banke, 2016. godine je tradicionalno održan **Italijanski fudbalski kamp (Italia soccer camp)**, koji je pohađalo 120 dece uzrasta od sedam do 14 godina. U kampu su uz podršku domaćih i međunarodnih stručnjaka učili i usavršavali svoje fudbalske veštine. Naime, mladi koji su pohađali nacionalnog tima Italije dobili su priliku da unaprede fudbalsko umeće sledeći metode zvaničnog italijanskog stručnog štaba, a deca s posebnim talentima i dalje će biti pažljivo praćena kako bi im se ponudila mogućnost da svoje sposobnosti pokažu i u Italiji. Najuspešniji polaznici kampa pozvani su da prisustvuju Danu Nacionalnog kampa Italije u Firenci u aprilu 2017. godine, na terenima Akademije Coverciano. Odabrani igrači mogli su da uživaju u obilasku Italijanskog muzeja fudbala, treninzima, kao i utakmici Serije A.

U sklopu podrške amaterskom sportu i mladim talentima, Banka je podržala i teniski turnir budućih šampiona (**Futures turnir** u julu 2016. u Beogradu). Osim podrške amaterskom te paraolimpijskom sportu, Banka je podržala i razvoj profesionalnog sporta na nacionalnom nivou zvaničnom podrškom **Vaterpolo savezu Srbije**, čime je znatno doprinela popularizaciji ovog trofejnog sporta i vanserijskim rezultatima u 2016. godini.

Podršku edukativnim inicijativama i institucijama u oblasti obrazovanja Banka je realizovala kroz podršku najuspešnijoj srednjoškolskoj ustanovi, **Matematičkoj gimnaziji**, te podrškom za učešće na međunarodnom takmičenju studenata Pravnog fakulteta iz arbitražnog i međunarodnog privrednog prava – **Willem C. Vis International Commercial Arbitration Moot**.

Banca Intesa je podržala i **„Forum mladih lidera YES“**, trodnevnu konferenciju na kojoj su se okupili mladi lideri iz cele Srbije sa ciljem međusobnog povezivanja i motivacije za pokretanje inicijativa u društvu, kao i rada na razvijanju svojih veština i kruga kontakata. Svrha ovog foruma bila je okupljanje 100 mladih lidera iz cele zemlje do 35 godina starosti. Oko 60 zaposlenih učesnika i oko 40 studenata završnih godina fakulteta različitih profila imali su tokom konferencije priliku da se na brojnim radionicama, panelima, motivacionim govorima i

networking koktelima posvete temama apatije među mladima, potrebe za njihovim podsticanjem i angažovanjem. Govorilo se i o položaju mladih menadžera u kompanijama, te o mogućnostima za napredovanje i izgradnju karijere u Srbiji, kao i o start up sceni u zemlji. Predavači su bili uspešni mladi ljudi sa zanimljivim iskustvima iz raznih oblasti, učesnici različitih takmičenja, mladi predstavnici kompanija, uspešni mladi preduzetnici, mladi lideri iz cele Srbije koji su se istakli nekim svojim aktivnostima, ali i profesori, direktori najuspešnijih kompanija u Srbiji, među kojima je bila i Draginja Đurić, predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa.

Realizaciju Foruma podržali su Savez ekonomista Srbije i „Business Info Group“, pod pokroviteljstvom Kopao-nik biznis foruma, kao i vodeće kompanije iz Srbije, relevantne stručne organizacije, brojne ambasade i fondovi.

Jednonedeljna **„AmChamps letnja škola“**, čiji je glavni partner bila Banca Intesa, organizovana je 2016. godine sa ciljem da se studentima omogući sticanje znanja i veština koje im mogu pomoći da vešto savladaju prve izazove u modernom poslovnom okruženju, bilo da se odluče za korporativnu karijeru, bilo da izaberu da pokrenu sopstveni posao. Škola je nastala kao jedan od potprojekata „AmChamps – Young Leaders in Change“, programa Američke privredne komore u Srbiji, sa idejom da veći broj studenata dobije priliku da iz prve ruke čuje lična i profesionalna iskustva i savete uspešnih poslovnih ljudi, koji im na predavanjima i radionicama prenose svoja znanja i upoznaju ih sa najboljim rezultatima iz sopstvene prakse. Letnja škola je bila podeljena u nekoliko celina: interaktivna predavanja i radionice; priprema start up projekata i konsultacije sa mentorom; prezentacija projekata.

Studentima poslednje godine osnovnih studija, kao i postdiplomskih studija na Univerzitetu u Beogradu, nova znanja je, pored ostalih, prenelo i troje kolega iz Banke. Organizacija „AmChamps letnje škole“ bila je svojevrsni volonterski projekat Banke jer su kolege predavači uložili svoje vreme u rad sa studentima i time dali lični primer podrške akademskoj zajednici.

Banca Intesa bila je, takođe, jedan od strateških partnera internacionalnog takmičenja u rešavanju **studije slučaja BBICC**. Grad Beograd i Fakultet organizacionih nauka po četvrti put su bili domaćini ovog takmičenja, koje predstavlja jedinstvenu priliku za studente svetskih univerziteta da se okušaju u rešavanju realnih poslovnih izazova. Takmičenje je okupilo 16 timova sa prestižnih svetskih univerziteta, a zadovoljstvo da učestvuje u pripremi studije slučaja i postavi zadatak imala je Banca Intesa. Zadatak za timove bio je da definišu trogodišnju strategiju Banke, fokusirajući se pritom na inovativna i „low cost“ rešenja. Za celokupnu pripremu prezentacije studenti su na raspolaganju imali pet sati, da bi potom svoja rešenja prezentovali članovima stručnog žirija, koji su činili predstavnici Banca Intesa, kao i drugi eminentni predstavnici srpske privrede, menadžeri i predstavnici konsultantskih kuća.

Dobavljači

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

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

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

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

Transparentnost i jednakost u izboru dobavljača

Polazeći od navedenih principa, kriterijumi za izbor dobavljača u procesu selekcije su i u 2016. godini ostali isti: ponuđena cena, kvalitet, odnosno usklađenost karakteristika ponuđene robe/usluge sa zahtevanim karakteristikama, rok isporuke, uslovi i način plaćanja, garantni rok, servisne usluge/održavanje tokom i nakon garantnog perioda, postojanje i nivo saradnje sa Bankom i/ili članicama ISP grupe i drugi posebni uslovi u zavisnosti od vrste nabavke. Jedan od kriterijuma je i usklađenost poslovanja ponuđača sa načelima društvene odgovornosti. Sektor za upravljanje nekretninama i nabavke, kao i organizacioni deo nadležan za svaku posebnu nabavku u obavezi su da usaglasu kriterijume za ocenjivanje ponuda pre samog pozivanja ponuđača za dostavljanje ponuda i da pristigle ponude ocene primenjujući metode kvalitativne i kvantitativne analize.

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

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

Fornitori. Pored centralizovane Liste dobavljača, Portal dobavljača uključuje oblast posvećenu onlajn nabavkama, u kojoj se podnosioci zahteva registruju, i ukoliko budu pozvani da učestvuju na tenderu, mogu pratiti sve faze procesa na transparentan način. S ciljem boljeg razumevanja dobavljača i njihovih politika održivosti, za sve dobavljače, tokom postupka onlajn registracije, postoje pitanja u vezi sa društvenom i ekološkom odgovornošću.

U skladu sa **Politikom nabavke** i procedurom **Postupak nabavke robe i usluga**, odgovornost zaposlenih u Sektoru za upravljanje nekretninama i nabavke jeste da prijave svaki potencijalni sukob interesa, sprovedu odredbu koja propisuje da su poslovi nabavke robe i usluga između Banke i njenih zaposlenih, kao i članova njihovih porodica zabranjeni i izbegavaju svaku vrstu kontakta koji prevazilazi poslovne običaje, osim u slučaju da za to imaju dozvolu svojih nadređenih. Pitanje sukoba interesa je posebno definisano u Etičkom kodeksu, sa kojim su zaposleni koji imaju direktan kontakt sa dobavljačima detaljno upoznati. Tokom 2016. nije zabeležen niti od strane dobavljača prijavljen nijedan slučaj kršenja Etičkog kodeksa.

Promovisanje društveno odgovornog poslovanja u dobavljačkom lancu

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

Korporativno upravljanje

- transparentne procedure o izboru i radu odbora direktora;
- jednak i pravovremen pristup relevantnim informacijama o poslovanju kompanije za akcionare;
- jednak i pravovremen pristup relevantnim informacijama o poslovanju kompanije za investitore;
- Etički kodeks/kodeks ponašanja sa kojim su upoznati svi zaposleni;
- podaci o strukturi vlasništva kompanije su javno dostupni;
- finansijski izveštaji kompanije su javno dostupni;

- informacije o sektorima u kojima kompanija posluje su javno dostupne;
- transparentno objavljivanje tržišta na kojima se posluje;
- principi antimonopolskog ponašanja i zaštite konkurencije, u skladu s kojima se posluje;
- društvena odgovornost i održivi razvoj inkorporirani su u misiju, viziju ili strategiju kompanije;
- definisani su principi društvene odgovornosti.

Tržište

- informisanje klijenata o proizvodima/uslugama;
- žalbeni kanali za primedbe i reklamacije klijenata.

Radno okruženje

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

Životna sredina

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

Lokalna zajednica

- procene uticaja na zajednicu;
- konsultovanje sa stejkholderima;
- procedure za dodelu novčanih donacija.

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

Životna sredina

Zaštita životne sredine je jedan od ključnih ciljeva posvećenosti Banca Intesa odgovornom poslovanju. U skladu sa identifikovanim najznačajnijim uticajima u ovoj oblasti, inicijative Banke fokusiraju se na sledeće materijalne aspekte:

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

Osim Etičkim kodeksom, upravljanje direktnim i indirektnim uticajima Banke u ovoj oblasti definisano je **Politikom zaštite životne sredine i poboljšanja energetske efikasnosti**, koja je zasnovana na principima smanjenja otpada, poboljšanja energetske efikasnosti i poboljšanja direktnih i indirektnih performansi Banke u oblasti ekologije, kao i na posvećivanju pažnje posledicama koje odluke Banke imaju na životnu sredinu i društvo. Ova politika dostupna je svim zaposlenima na internom portalu.

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

Procedura Upravljanje socio-ekološkim rizicima reguliše kreditni proces prilikom odobravanja zajmova pravnim licima i preduzetnicima prema kojima je kreditna izloženost Banke na nivou od milion evra ili više, uključujući zahtevani novi proizvod, kod kreditnih proizvoda iz kreditne linije ili drugih sredstava koji su Banci odobrile međunarodne razvojne banke i prilikom odobravanja dugoročnih kreditnih proizvoda finansiranih iz drugih izvora.

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

Osim garantovanja potpune usklađenosti sa zakonskim odredbama u vezi sa zaštitom životne sredine, cilj Banca Intesa je da identifikuje inovativna i efektivna rešenja u ovoj oblasti, primenjuje najbolje standarde vezane za životnu sredinu i promovise i razvija koncept odgovornosti za životnu sredinu, sa kontinuiranom posvećenošću prenošenju međunarodnih principa, naročito Deklaracije Programa Ujedinjenih nacija za životnu sredinu (UNEP) i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, u konkretna dela. Banca Intesa je takođe otvorena za dijalog i diskusiju sa zainteresovanim stranama kojima je zaštita životne sredine tema od prioritetnog značaja.

Sat za našu planetu

Banca Intesa već pet godina učestvuje u akciji „**Sat za našu planetu**“, koja se održava jednom godišnje i predstavlja najveću svetsku dobrovoljnu kampanju za očuvanje prirode i zaštitu životne sredine. Svetski fond za zaštitu prirode, koji je organizator ove akcije, poziva sve pojedince i kompanije da istog dana, u isto vreme, na sat vremena isključe svetla i tako pošalju snažnu poruku da zajedno možemo pomoći da se ublaže klimatske promene i posledice prekomerne potrošnje prirodnih resursa. Kao i prethodnih godina, i 2016. Banka se priključila akciji gašenjem svetlećih reklama na svim svojim ekspoziturama i dekorativnog osvetljenja na svojim poslovnim zgradama. Osim toga, zaposleni su preko intranet mreže i internog portala, a šira javnost putem Fejsbuka pozvani da se uključe i podrže kampanju.

Odgovorno upravljanje resursima

S ciljem odgovornog upravljanja resursima, Banca Intesa ulaže kontinuirane napore u smanjenje potrošnje ključnih resursa u svim aspektima svakodnevnog poslovanja kako bi umanjila direktne negativne uticaje na životnu sredinu.

Tokom 2016. godine nastavljeno je sa primenom automatskog mehanizma za daljinsko gašenje računara na kraju radnog dana, čime je donela uštedu od 29,54%, odnosno 217.773,04 kWh električne energije.

	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
Ukupna potrošnja energije u kWh*	13.136.308,00	3.129.296,00	2.419.176,00	12.409.809,00	12.419.176,00
Ukupna potrošnja vode u m ³ **	87.074,00	86.380,00	85.977,00	84.654,00	85.977 ***

* Ukupna potrošnja energije za 2012, 2013. i 2014. godinu podrazumeva indirektnu energiju. Podaci za 2015. i 2016. godinu odnose se na ukupnu potrošnju energije unutar kompanije.
 ** Podaci o ukupnoj potrošnji energije i vode odnose se na sve upravne zgrade i celokupnu mrežu ekspozitura u Srbiji i dobijeni su procenom na osnovu troškova iz računa za komunalne usluge, električnu energiju/vodu.
 *** Uzrok blagog povećanja potrošnje oba resursa – vode i energije tokom 2016. godine jesu obimni građevinski radovi na rekonstrukciji i prilagodavanju nove upravne zgrade za potrebe useljavanja svih organizacionih delova u zajednički prostor.

Uključivanje zaposlenih

Važan deo koordiniranih napora u zaštiti životne sredine jesu i interne inicijative za podizanje svesti i uključivanje zaposlenih. U Banci se sprovode interne kampanje za smanjenje potrošnje električne energije i vode putem poruka namenjenim zaposlenima na svakom spratu upravne zgrade. Ispred upravne zgrade u Beogradu, kao i ekspoziture Banke na ovoj lokaciji postavljene su parking rampe za bicikle kako bi se zaposleni i klijenti motivisali da više koriste ovaj održivi način transporta.

Generisanje otpada je takođe jedan od značajnih uticaja poslovanja Banke na životnu sredinu. Pored nastojanja da se odgovornim pristupom generisanje otpada smanji, u saradnji sa ovlašćenim podgovaračima primenjuju se i optimalne metode njegovog odlaganja. U ekspoziturama Banke razdvajaju se komunalni, metalni, plastični i papirni otpad.

Ukupni generisani otpad (t)	2014.	2015.	2016.
Opasni otpad	17,04	39,6	48,83
Neopasni otpad	268,007	410,08	385,627
Ukupno	285,047	414,04	434,457

* Za komunalni otpad korišćena je procena: 0,7 kg/zaposleni/dan x 8/24h x 365 dana x 3.000 zaposlenih.
 ** Do povećanja količine opasnog otpada u 2016. godini došlo je zbog periodičnog rashoda opreme/uređaja koji su predati kao opasni otpad (baterije za UPS, toneri).

Pored prelaska na elektronske verzije internog časopisa Espresso i dnevnih pres-klipping izveštaja 2013. godine, od 2012. godine se radi smanjenja papirnog otpada i svi interni dokumenti koje usvajaju Izvršni i Upravni odbor odobravaju i elektronski, bez potrebe da svi uključeni organizacioni delovi Banke štampaju i fizički potpisuju dokumente. Takođe, u procesu organizacije događaja, Banka šalje samo pozivnice u elektronskom obliku, kako za interne treninge za svoje zaposlene, tako i za eksterne događaje. Banka je u 2016. nastavila i Printing Consolidation Project, koji uključuje aktivnu promociju dvostranog štampanja, kao i crno-belo štampanje u svim poslovnim procesima.

Ukupno reciklirani otpad papirnog porekla (t)	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
	37	60	74	96,48	150	130
Ukupno reciklirani elektronski i električni otpad (kg)	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
	18.950	33.000	22.560	22.000	39.600	46.750

Kada je reč o uticajima na životnu sredinu koji se ostvaruju kroz transport, Banca Intesa održava visoke standarde u svom voznom parku kako bi minimizovala ove uticaje. Vozni park Banke sastoji se isključivo od nove generacije vozila koja koriste evropremijum BMB 95 i evrodizel gorivo, koje je usaglašeno sa Evro 5 standardima evropskog kvaliteta. Planirana nabavka nove flote automobila u narednom periodu dodatno će unaprediti ovaj segment.

Odgovorno finansiranje

Oslanjajući se na dva strateška dokumenta, **proceduru Upravljanje socio-ekološkim rizicima i proceduru Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju**, Banca Intesa poštuje principe odgovornog finansiranja kroz ceo kreditni proces – od socio-ekološke procene svakog individualnog klijenta, kao i tokom kreditnog odnosa, uz punu transparentnost.

Podrška promociji odgovornog investiranja

U 2016. godini Banca Intesa je podržala realizaciju investicionog skupa „Koridori – strane investicije i razvoj“, održanog s ciljem praktičnih unapređenja u oblasti energetike, građevinarstva, saobraćajne i železničke infrastrukture, telekomunikacionih tehnologija, energetske efikasnosti, obnovljivih izvora energije i zaštite životne sredine. Takođe, želeći da doprinese razvoju održivih ekoloških rešenja primenjenih u građevinarstvu uz povećanje energetske efikasnosti, Banka je podržala realizaciju događaja „Green Building Expo and Conference 2016“, koji promovise održive tehnologije, usluge i proizvode koji su primenjivi u građevinskom sektoru, a pre svega izgradnji „zelenih zgrada“, čime se doprinosi poboljšanju kvaliteta života i otvara mogućnost za rast.

Svaki ugovor koji Banca Intesa zaključuje sa svojim klijentima u okviru Sektora za upravljanje proizvodima privredi sadrži, između ostalog, i član koji se tiče zaštite životne sredine i koji obavezuje korisnika da u roku trajanja ugovora postupa sa adekvatnom pažnjom i brigom za životnu sredinu, da obezbedi racionalno korišćenje prirodnih resursa, da sprovodi propise o zaštiti životne sredine, da planira i preduzima mere i uobičajene radnje za sprečavanje ugrožavanja životne sredine, u skladu sa Zakonom o zaštiti životne sredine, kao i sporazumima, dozvolama, tehničkim i drugim standardima i normama u oblasti zaštite životne sredine. Ukoliko korisnik kredita ne ispunjava navedene ugovorne

obaveze, Banka ima pravo da dostavljanjem obaveštenja korisniku kredita proglasi dospelim ceo iznos ili deo glavnice kredita, uključujući obračunatu kamatu i druga potraživanja obračunata u skladu sa ovim ugovorom, kao i da zahteva njihovo plaćanje odmah ili na prvi poziv Banke, u slučaju da Sektor za upravljanje kreditiranjem ili drugi nadležni organizacioni deo utvrdi povećan socio-ekološki rizik.

Finansiranje unapređenja energetske efikasnosti i korišćenja obnovljivih izvora energije predstavlja važan deo ukupnog kreditiranja Banca Intesa, što potvrđuje i podatak da je Banka samostalno, kao i u saradnji sa međunarodnim finansijskim institucijama, malim i srednjim preduzećima i javnom sektoru do sada plasirala više od 25 miliona evra kredita za ove svrhe. U drugoj polovini 2016. godine u Srbiji je usvojen set podzakonskih akata koji obezbeđuju bolje uslove za investicije u obnovljive izvore energije, kao i veću profitabilnost lokalnih projekata. Bolji uslovi za razvoj i finansiranje ovih projekata omogućavaju Banci definisanje strategije snažnijeg finansiranja, tako pružajući i dodatnu podršku zaštiti životne sredine. Tokom 2016. godine u ponudi Banke bili su krediti za energetske efikasnost u domaćinstvima, kao i za energetske efikasnost i zaštitu životne sredine u malim i srednjim preduzećima, javnom sektoru i poljoprivrednom sektoru.

KfW kreditna linija za energetske efikasnost i zaštitu životne sredine za javni sektor

Banka je potpisala Ugovor o kreditu sa KfW institucijom kojim se obezbeđuje 10 miliona evra za finansiranje klijenata iz javnog sektora, i to za projekte poboljšanja energetske efikasnosti i zaštite životne sredine. Krediti su se odobravali na rok do devet godina uz grejs period do tri godine i po fiksnoj kamatnoj stopi. Specifičnost ove kreditne linije jeste to što je omogućila grant EU u vrednosti do 20% iznosa kredita ukoliko projekat dokaže uštedu energije, odnosno poboljšanje uslova zaštite životne sredine. Iz ove kreditne linije do sada je plasirano nešto više od 7,3 miliona evra, i klijentima je isplaćeno grantova u iznosu od 926.000 evra.

EBRD kreditna linija za energetske efikasnost za javni i privatni sektor

Banca Intesa i Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) potpisale su Ugovor o korišćenju kreditne linije za energetske efikasnost u iznosu od 10 miliona evra, čiji korisnici mogu da budu privatna preduzeća bez obzira na veličinu, kao i lokalne samouprave i javna komunalna preduzeća.

Sredstva kreditne linije namenjena su finansiranju ulaganja u osnovna sredstva koja dovode do uštede energije od minimalno 20% sa maksimalnim rokom otplate od pet godina i maksimalnim iznosom kredita od dva

miliona evra za privatna preduzeća i 2,5 miliona evra za klijente iz javnog sektora. Specifičnost ove kreditne linije jesu bespovratna sredstva u visini 5–15% iznosa kredita, koja krajnji korisnik dobija nakon realizacije investicije. Iz ove kreditne linije do sada je plasirano nešto više od 9,5 miliona evra. Tokom 2016. godine u sektoru malih i srednjih preduzeća odobreno je 1,8 miliona evra iz ove linije.

Sporazum sa Garancijskim fondom AP Vojvodine za mikro, mala i srednja preduzeća i poljoprivredu

Novi sporazum sa Garancijskim fondom AP Vojvodine registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima, preduzetnicima, kao i mikro, malim i srednjim preduzećima stavlja na raspolaganje dugoročne kredite za poboljšanje energetske efikasnosti i upotrebu obnovljivih izvora energije. Saradnja Banca Intesa sa Garancijskim fondom AP Vojvodine datira od 2006. godine i uključuje niz kreditnih aranžmana za finansiranje registrovanih poljoprivrednih gazdinstava, kao i poslovanja žena preduzetnica sa područja Vojvodine u okviru kojih je Banka tokom 2016. godine plasirala oko 96.000 evra pozajmica.

The Green for Growth Fund Southeast Europe kreditna linija

Iz GGF kreditne linije plasiraju se zajmovi za domaćinstva, klijente u segmentu malog biznisa i poljoprivredne proizvođače.

U segmentu fizičkih lica, ovi krediti namenjeni su svim fizičkim licima i služe za finansiranje izvođenja radova i nabavku opreme kojima će se unaprediti energetska efikasnost objekata, pri čemu se mora ostvariti minimalna ušteda od 20%. Pod energetske efikasnim uređajem smatra se onaj koji ima veliki stepen korisnog dejstva, tj. male gubitke prilikom transformacije jednog vida energije u drugi. Sredstva se mogu iskoristiti za zamenu sistema grejanja, ugradnju termalno-solarnih sistema za toplu sanitarnu vodu, zamenu konvencionalnog sistema grejanja toplotnom pumpom, kao i ugradnju umreženog fotonaponskog sistema. Takođe, krediti se odobravaju i za izolaciju spoljnih zidova i krovova, zamenu spoljnih vrata i prozora, ugradnju novih radijatora u kombinaciji sa ugradnjom termostatskih ventila na radijatorima, zamenu nereguliranih pumpi za centralno grejanje novim elektronski regulisanim pumpama za kupovinu bele tehnike energetskog razreda (klase) A+ (frižideri i zamrzivači, mašine za pranje veša, mašine za pranje posuđa) i energetskog razreda (klase) A (električni šporeti i rerne, klima-uređaji). U 2016. godini samo u segmentu fizičkih lica ukupno je plasirano 147 kredita, u ukupnom iznosu od 425.508 evra, što čini 71,4% ukupno realizovanih potrošačkih plasmana u toku 2016. godine.

3. GRI sadržaj i indikatori



GRI INDEKS

Opšti podaci		strana
Strategija i analiza		
G4 -1	Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora	6
G4 -2	Strateški pristup, ključni uticaji, rizici i mogućnosti u kontekstu održivosti	9, 10, 16-18
Profil kompanije		
G4-3	Naziv kompanije	9
G4-4	Osnovni brendovi, proizvodi i/ili usluge	9
G4-5	Lokacija sedišta kompanije	9
G4-6	Broj zemalja u kojima kompanija posluje	9
G4-7	Pravna forma i priroda vlasništva	10
G4-8	Tržišta na kojima kompanija posluje	9
G4-9	Veličina kompanije	9,21-22
G4-10	Radna snaga	31,32
G4 -11	Procenat ukupnog broja zaposlenih koji su pokriveni kolektivnim ugovorom	34
G4-12	Opis dobavljačkog lanca kompanije	39
G4-13	Značajne promene u periodu izveštavanja u vezi sa veličinom, strukturom, vlasništvom kompanije ili lancem dobavljača	10
Obaveze prema spoljnim inicijativama		
G4-14	Upravljanje rizicima u kontekstu principa predostrožnosti Ujedinjenih Nacija	16,17
G4-15	Privrženost eksternim inicijativama	11
G4-16	Članstvo u udruženjima	11
Identifikovani materijalni aspekti i granice		
G4-17	Lista svih entiteta uključenih u konsolidovani izveštaj kompanije ili ekvivalentni dokument	10, 49
G4-18	Proces definisanja sadržaja i granica izveštaja	7, 12, 13, 49
G4-19	Lista svih identifikovanih materijalnih aspekata	13
G4-20	Interna ograničenja materijalnih aspekata	13
G4-21	Eksterna ograničenja materijalnih aspekata	13
G4-22	Objašnjenje i razlog svih korekcija podataka iz prethodnih izveštaja	/
G4-23	Izmene u odnosu na prethodni izveštaj koje se tiču granica, opsega	/
Uključivanje stejkholdera		
G4-24	Lista uključenih stejkholdera	12
G4-25	Proces za definisanje i izbor stejkholdera	13
G4-26	Pristup uključivanju stejkholdera	12-13
G4-27	Ključne teme koje su stejkholderi pokrenuli	13
Parametri izveštaja		
G4-28	Period izveštavanja	49
G4-29	Datum prethodnog objavljenog izveštaja	49
G4-30	Ciklus izveštavanja	49
G4-31	Kontakt osoba za pitanja u vezi sa izveštajem	49
G4-32	GRI indeks	45-48
G4-33	Verifikacija izveštaja	/
Upravljanje		
G4-34	Upravljačka struktura organizacije	14
G4-35	Proces delegiranja nadležnosti za ekonomske, društvene i teme u vezi sa životnom sredinom	15
G4-38	Sastav najvišeg upravljačkog tela	14
G4-39	Upravljačka i izvršna funkcija predsednika najvišeg upravljačkog tela	14
G4-40	Procedure za imenovanje članova borda	14
G4-41	Postojeće procedure za sprečavanje sukoba interesa	15
G4-42	Uloga borda i višeg menadžmenta u razvoju, usvajanju i reviziji misije, strategije, politika i ciljeva povezanih sa održivošću	15
G4-51	Politika naknada za najviše upravljačko telo i viši menadžment	14, 15
G4-52	Proces određivanja naknade	14, 15
Etika i integritet		
G4-56	Vrednosti, principi, standardi i norme ponašanja	10, 11, 15
G4-57	Interni i eksterni savetodavni mehanizmi o etičkim pitanjima i usklađenosti sa zakonom	15
G4-58	Interni i eksterni mehanizmi za prijavljivanje neetičkih i nezakonitih praksi	15
Uporedna tabela GRI i GDUN		48

GRI oblasti i indikatori	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	Strana
GRI Smernice za izveštavanje o održivosti (G4)*						
Kategorija: ekonomija - pristup upravljanju						21, 22
Aspekt: ekonomske performanse – pristup upravljanju						21, 22
1. G4 -EC1 Direktna generisana i distribuirana ekonomska vrednost	✓	✓	✓	✓	✓	23
Aspekt: indirektni ekonomski uticaji – pristup upravljanju						21
2. G4-EC 7 Razvoj i uticaj infrastrukturnih ulaganja i usluga	✓	✓	✓	✓	✓	21
kategorija: Životna sredina - pristup upravljanju						41
Aspekt: energija – pristup upravljanju						41,42
3. G4 - EN 3 potrošnja energije unutar kompanije * *za 2012, 2013. i 2014. izveštavano prema GRI G3.1. EN4: Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije G4- EN 6 smanjenje potrošnje energije*	→	→	→	✓	✓	42
4. *za 2012, 2013. i 2014. izveštavano prema GRI G3.1 EN 5: Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti u GJ	✓	✓	✓	✓	✓	41
Aspekt: voda – pristup upravljanju						41
5. G4 -EN 8 Ukupna potrošnja vode, prema izvoru	✓	✓	✓	✓	✓	42
Aspekt: izlivanja i otpad – pristup upravljanju						42
6. G4- EN 23 Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja u t	✗	✗	✓	✓	✓	42
Aspekt: proizvodi i usluge – pristup upravljanju						42, 43
7. G4- EN 27 Inicijative za ublažavanje uticaja proizvoda i usluga na životnu sredinu i opseg ublažavanja uticaja	✓	✓	✓	✓	✓	43
aspekt: procena dobavljača u vezi sa zaštitom životne sredine – pristup upravljanju						39
8. G4- EN32 procenat novih dobavljača koji su podvrgnuti analitičkom pregledu prema kriterijumima vezanim za uticaj na životnu sredinu* *novouvedeni indikator u GRI G4	n/a	n/a	n/a	✓	✓	39, 40
Kategorija: društvo – pristup upravljanju						24, 31, 39, 41
Potkategorija: prakse rada i dostojanstven rad – pristup upravljanju						31
Aspekt: zapošljavanje – pristup upravljanju						31
9. G4- LA 1 ukupan broj i stopa novozaposlenih i fluktuacija zaposlenih prema starosnoj strukturi, polu i regionima	✓	✓	✓	✓	✓	32
10. G4-LA 2 beneficije osigurane zaposlenima sa punim radnim vremenom	✓	✓	✓	✓	✓	34
11. G4- LA 3 povratak na posao i stopa zadržavanja na radnom mestu posle porodiljskog odsustva, prema polu	✓	✓	✓	✓	✓	33
Aspekt: bezbednost i zdravlje na radu – pristup upravljanju						33
12. G4-LA 6 Stopa povreda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka i broj smrtnih slučajeva povezanih sa nesrećama na radu prema regiji	✗	✗	✗	✗	✓	33
13. G4- LA 8 Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	✗	✗	✗	✓	✓	33
Aspekt: obuke i obrazovanje – pristup upravljanju						33, 34
14. G4 -LA 9 Ukupan broj sati obuke prema kategoriji zaposlenih	✓	✓	✓	✓	✓	34
15. G4- LA 10 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	✓	✓	✓	✓	✓	33, 34
16. G4- LA 11 Procenat zaposlenih koji dobijaju redovnu ocenu radnog učinka i individualnog razvoja	✓	✓	✓	✓	✓	33
Aspekt: različitost i jednake mogućnosti – pristup upravljanju						31
17. G4- LA 12 Sastav upravljačkih tela i struktura zaposlenih po kategorijama, prema polu, starosnoj dobi, pripadnosti manjinskim grupama i drugim pokazateljima raznolikosti	✓	✓	✓	✓	✓	31, 32

GRI oblasti i indikatori	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	Strana
Aspekt: procena dobavljača u vezi sa praksama rada – pristup upravljanju						39
18. G4-LA 14 procenat novih dobavljača koji su podvrgnuti analitičkom pregledu prema kriterijumima vezanim za radna prava* *novouvedeni indikator u GRI G4	n/a	n/a	n/a	✓	✓	39, 40
Aspekt: žalbeni mehanizmi-pristup upravljanju						34
19. G4-LA16 broj žalbi u vezi sa praksama rada koje su podnete, razmatrane i rešene putem formalnih žalbenih mehanizama* *novouvedeni indikator u GRI G4	n/a	n/a	n/a	✓	✓	34
Potkategorija: ljudska prava - pristup upravljanju						15, 36, 39
Aspekt: procena dobavljača u vezi sa ljudskim pravima – pristup upravljanju						39
20. G4- HR 10 procenat novih dobavljača podvrgnutih analitičkom pregledu u vezi sa ljudskim pravima *novouvedeni indikator u GRI G4	n/a	n/a	n/a	✓	✓	39, 40
Aspekt: žalbeni mehanizmi -pristup upravljanju						34
21. G4- HR 12 Broj žalbi u vezi sa ljudskim pravima koje su podnete, prihvaćene kao osnovane i rešene putem formalnih žalbenih mehanizama	✓	✓	✓	✓	✓	34
Potkategorija: društvena zajednica – pristup upravljanju						36
Aspekt: lokalna zajednica – pristup upravljanju						36
22. FS 13 Dostupnost u manje naseljenim ili ekonomski nerazvijenim područjima, prema tipu	✗	✗	✓	✓	✓	25, 26
23. FS 14 Inicijative za unapređenje pristupa finansijskim proizvodima za pripadnike osetljivih grupa	✗	✗	✓	✓	✓	26, 27
Aspekt: antikorupcija – pristup upravljanju						17
24. G4- SO 3 Procenat i ukupan broj poslovnih jedinica podvrgnutih analizi rizika od korupcije	✗	✗	✗	→	→	18
25. G4- SO 4 komunikacija i obuke o antikorupcijskim politikama i postupcima kompanije	✓	✓	✓	✓	✓	18
26. G4-SO 5 Potvrđeni slučajevi korupcije i preduzete mere	✓	✓	✓	✓	✓	18
27. G4-SO 6 Ukupna vrednost novčanih i nenovčanih priloga data političkim strankama, političarima i srodnim institucijama	✓	✓	✓	✓	✓	18
Aspekt: procena dobavljača u vezi sa uticajima na društvenu zajednicu – pristup upravljanju						39
28. G4- SO9 procenat novih dobavljača koji su podvrgnuti analitičkom pregledu prema kriterijumima vezanim za uticaj na društvo* *novouvedeni indikator u GRI G4	n/a	n/a	n/a	✓	✓	39, 40
Potkategorija: Odgovornost za proizvod- pristup upravljanju						24
Aspekt: označavanje proizvoda i usluga – pristup upravljanju (uključuje i nekadašnji indikator FS16 - Inicijative za poboljšanje finansijske pismenosti prema tipu korisnika)						27, 28, 30
29. G4- PR 3 Vrsta podataka o proizvodu/usluzi definisanih kompanijskim pravilima i procedurama i procenat značajnih proizvoda i usluga podložnih takvim informativnim zahtevima	✓	✓	✓	✓	✓	30
30. G4-PR 4 Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi sa podacima o proizvodu i usluzi i označavanjem, prema vrsti ishoda	✗	✗	✗	✗	✓	30
31. G4- PR 5 Prakse vezane za zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate istraživanja zadovoljstva kupaca	✓	✓	✓	✓	✓	28, 29, 30
Aspekt: privatnost klijenata – pristup upravljanju						30
32. G4- PR 8 Ukupan broj osnovanih žalbi u vezi sa povredama privatnosti kupaca ili gubitkom ličnih podataka o kupcu	✓	✓	✓	✓	✓	30
Aspekti relevantni za sektor prema GRI G4 podacima za finansijski sektor						
Aspekt: portfolio proizvoda i usluga – pristup upravljanju (nekadašnji indikatori FS1, FS2)						16, 17
33. FS 7 Novčana vrednost proizvoda i usluga kreiranih da pruže određenu društvenu korist za svaku poslovnu jedinicu, prema nameni	✗	✓	✓	✓	✓	26, 27
34. FS 8 Novčana vrednost proizvoda i usluga kreiranih da pruže određenu ekološku korist za svaku poslovnu jedinicu, prema nameni	✗	✓	✓	✓	✓	42, 43

Nivoi ispunjenosti indikatora prema GRI metodologiji:

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

Izveštaj je sačinjen u skladu sa osnovnom (core) opcijom GRI G4 smernica. Dodatno su ispunjeni neki od zahteva za sveobuhvatnu (comprehensive) opciju: G4-2, G4-35, G4-38 do G4-42, G4-51, G4-52, G4-57, G4-58

Uporedna tabela PRINCIPI GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN)	Odgovarajuće GRI G4 stavke
Ljudska prava	
Princip 1 Privredni subjekti treba da podržavaju i poštuju zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava i	G4 - HR 12
Princip 2 da svojim poslovanjem ne učestvuju u kršenju ljudskih prava.	G4 - HR 10
Radna prava	
Princip 3 Privredni subjekti treba da podržavaju slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje,	G4 - 11
Princip 4 da podržavaju ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada,	G4 -HR 10*
Princip 5 ukidanje svih oblika dečijeg rada i	G4 -HR 10*
Princip 6 ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja.	G4 - 10 G4 - LA 1 G4 - LA 3 G4 - LA 9 G4 - LA 11 G4 - LA 12
Životna sredina	
Princip 7 Privredni subjekti treba da odgovorno podržavaju princip predostrožnosti u odnosu na izazove životne sredine,	G4 - EN 3 G4 - EN 8 G4 - EN 27
Princip 8 promovisanje projekata veće odgovornosti prema životnoj sredini	G4 - EN 3 G4 - EN 6 G4 - EN 8 G4 - EN 23 G4 - EN27 G4 - EN32
Princip 9 upotrebu i razvoj tehnologija neškodljivih za životnu sredinu.	G4 - EN 6 G4 - EN 27
Antikorupcija	
Princip 10 Privredni subjekti treba da se bore protiv svih oblika korupcije, uključujući i iznudu i podmićivanje.	G4 - 56 G4 - 57 G4 - 58 G4 - SO 3 G4 - SO 4 G4 - SO 5 G4 - SO 6

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

Parametri izveštaja

Ciklus izveštavanja o održivosti je jednogodišnji. Podaci navedeni u izveštaju odnose se na aktivnosti Banca Intesa a.d. Beograd za 2016. godinu. Svuda gde je to bilo moguće dati su i uporedni podaci za prethodne godine (2015, 2014, 2013. i 2012. godinu). Na ovaj način ispraćeni su GRI principi za kvalitet izveštaja: blagovremenost i uporedivost. U odnosu na prethodnu godinu nije bilo značajnih promena u vezi sa osnovnim parametrima izveštaja, a promene u metodologiji, odnosno prelazak sa GRI G3.1 na GRI G4 verziju Smer-nica o održivosti, realizovane su 2015. godine. Usled sveobuhvatnijeg približavanja organizacionom modelu Matične banke, za izradu izveštaja zadužen je Sektor za ljudske resurse i organizaciju Banke, u kojem se od decembra 2016. godine nalazi i nadležna CSR funkcija.

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

Kontakt osoba zadužena za Izveštaj o održivosti za 2016: Branislav Jovanović, CSR menadžer, branislav.jovanovic@bancaintesa.rs

Prethodni izveštaji o održivosti Banca Intesa (za 2010, 2011, 2012, 2013, 2014. i 2015. godinu) dostupni su na [posebnoj stranici zvaničnog sajta Banke](#).

GALERIJA ITALIJA (GALLERIE D'ITALIA). TRI MUZEJSKA CENTRA: KULTURNA MREŽA ZA ZEMLJU.

Kroz projekat Galerija Italija (Gallerie d'Italia), Intesa Sanpaolo želi da sa širom javnošću podeli svoju umetničku i arhitektonsku baštinu: 1.000 umetničkih dela izloženih u istorijskim palatama u tri grada koje obrazuju jedinstvenu mrežu muzeja.

U arhitektonskom kompleksu izuzetne vrednosti – **Galeriji Pjaca Skala (Gallerie di Piazza Scala) u Milanu**, nalazi se zbirka od dvesta radova lombardijske škole 19. veka, kao i itinerer italijanske umetnosti 20. veka.

Galerija Palaco Leoni Montanari (Gallerie di Palazzo Leoni Montanari) u Vičenci sadrži najznačajniju kolekciju ruskih ikona na zapadu, primerke Veneto umetnosti 18. veka, kao i kolekciju keramike iz Atike i Velike Grčke (Magna Grecia).

U Napulju, **Galerija Palaco Zevalos Stiljano (Gallerie di Palazzo Zevallos Stigliano)** prikazuje mučeništvo Svete Ursule, jedno od poslednjih remek-dela Karavađa, kao i radove južnoitalijanske umetnosti od 17. do ranog 20. veka.

Slika na koricama:



HENDRIK FRANS VAN LINT (Antwerpen, 1684 – Rim, 1763)

Crkva Santa Marija dela Salute i Punta dela Dogana (Church of Santa Maria della Salute with Punta della Dogana), oko 1750.

Ulje na platnu, 46,5 x 71,5 cm

Kolekcija Intesa Sanpaolo

Galerija Italija – Palaco Leoni Montanari, Vičenca

Van Lintova Crkva Santa Marija dela Salute i Punta dela Dogana spada u Intesa Sanpaolo zbirku venecijanske umetnosti 18. veka koja je deo stalne postavke Galerije Italija – Palaco Leoni Montanari, muzejske lokacije Banke u Vičenci.

Kolekcija pruža pregled svih žanrova, posebno pejzažnog slikarstva koje je Veneciji i njenoj školi obezbedilo glavnu ulogu na internacionalnoj umetničkoj sceni 18. veka. Prizori brojnih lokacija u Italiji, uključujući Veneciju, koje je naslikao Gaspar van Vitel (Gaspar van Wittel) kasnih 1600-ih godina bili su ključni za uspeh koji je ovaj žanr ostvario 1700-ih godina. Među van Vitelovim sledbenicima ne možemo a da ne spomenemo Hendrika Frans van Linta, slavnog flamanskog slikara, veoma cenjenog zbog izuzetne prefinjenosti njegovih radova.

