

Izveštaj o održivosti 2015.

Izveštaj o održivosti 2015.

Sadržaj

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora	6
O izveštaju	7
Struktura i sadržaj	7
1. Identitet	8
1.1. Profil banke	9
Banca Intesa Sanpaolo	9
Banca Intesa	9
Misija	10
Korporativne vrednosti	10
Učešće u udruženim inicijativama	11
1.2. Odnos sa zainteresovanim stranama	12
Dijalog sa zainteresovanim stranama	12
Matrica materijalnosti	12
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
Podrška privredi	24
Finansijska inkluzija i edukacija	26
Zadovoljstvo klijenata	28
Zaposleni	32
Jednake mogućnosti	32
Razvoj ljudskih resursa	34
Zadovoljstvo zaposlenih	35
Zajednica	37
Očuvanje nasleđa i promocija kulture	37
Socijalna inkluzija	38
Podrška talentima i starijoj populaciji	39
Dobavljači	41
Transparentnost i jednakost u izboru dobavljača	41
Promovisanje društveno odgovornog poslovanja u dobavljačkom lancu	42
Životna sredina	44
Odgovorno upravljanje reursima	44
Odgovorno finansiranje	45
3. GRI sadržaj i indikatori	48
GRI indeks	49
Parametri izveštaja	53

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora



Poštovani,

rastuće potrebe društvene zajednice nalažu kompanijama da svoje resurse, više nego ikada do sada, usmere u pravcu podrške rešavanja važnih socijalnih i ekoloških pitanja. U isto vreme, svedoci smo dinamičnih promena i novih zahteva i očekivanja u pogledu načina i prirode izveštavanja o održivosti. Ponosna sam što je Banca Intesa tokom 2015. godine sa velikim uspehom odgovorila na oba zadatka.

Težeći da konstantno unapređujemo naše društveno odgovorne prakse, tokom protekle godine stavili smo poseban akcenat na dalje usavršavanje sistema praćenja i merenja ekonomskih, društvenih i ekoloških uticaja kao važnog aspekta naše strategije održivog poslovanja. Kao rezultat ovakve opredeljenosti, Izveštaj o održivosti za 2015. godinu pripremljen je u skladu sa najnovijim, G4 smernicama međunarodne metodologije Global Reporting Initiative (GRI), uvažavajući najviše globalne standarde u nefinansijskom izveštavanju. Novim smernicama, koje, između ostalog, upućuju ka čvršćem integrisanju društvene odgovornosti u poslovnu strategiju, kao i efikasnijem objedinjavanju finansijskog i društveno odgovornog izveštavanja, dodatno je poboljšana kvaliteta izveštaja, ali i povećan nivo uključivanja svih segmenata Banke u pitanja održivosti. Pored toga, usvajanjem internih akata formalizovali smo upravljanje procesom izrade godišnjeg izveštaja o održivosti, dodatno potvrđujući naš strateški i dugoročni pristup ovoj temi.

S druge strane, nastavili smo da pružamo podršku zajednici kroz dalje snaženje kulture korporativnog volonterstva, rad na jačanju finansijske inkluzije i praćenju potreba klijenata i

zaposlenih, ali i nastavak izdvajanja finansijske pomoći za umetnost, kulturu, zdravstvo, sport i obrazovanje. Program korporativnog volonterstva Intesa od srca tako je proširen projektom Volonterski dan, koji je obuhvatio sve regionalne centre Banke. Prateći potrebe specifičnih društvenih grupa, pokrenuli smo i jedinstveni program finansijske i edukativne podrške jačanju ženskog preduzetništva u saradnji sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj. Vodeći računa o zadovoljstvu klijenata, nastavili smo rad na usklađivanju radnog vremena ekspozitura Banke sa potrebama i navikama građana. Takođe, poseban fokus smo stavili na praćenje potreba osoba sa invaliditetom i u skladu sa ovakvim opredeljenjem im omogućili još veću dostupnost usluga i proizvoda. U isto vreme, započeli smo i veliki projekat istraživanja korporativne kulture kako bismo kreirali radno okruženje u kojem svi zaposleni mogu da iskoriste svoj potencijal, ojačali osećaj pripadnosti matičnoj Grupi, ali i identifikovali prostor za dalji razvoj i afirmisali prepoznate vrednosti.

Značaj društveno odgovornog delovanja Banca Intesa potvrdile su i brojne nagrade i priznanja koja su nam ukazana tokom 2015. godine. Treći put zaredom dobili smo priznanje Planeta biznis za banku koja je u prethodnoj godini uložila najviše sredstava u razvoj društva, kao i nagradu Moj izbor za doprinos lokalnoj zajednici. Forum za odgovorno poslovanje i Smart kolektiv nagradili su volonterski program Intesa od srca, dok je Udruženje ekonomskih propagandista ovom programu ukazalo priznanje u kategoriji najboljih društveno odgovornih kampanja u Srbiji realizovanih u profitnom sektoru. Konačno, s posebnim zadovoljstvom želim da istaknem i to da je Banca Intesa dobitnik priznanja Foruma za odgovorno poslovanje za izuzetan doprinos razvoju i promovisanju značaja nefinansijskog izveštavanja.

Dobri rezultati postignuti na polju održivosti i brojna priznanja koja smo osvojili na tom putu daju važnu validaciju ispravnosti i doslednoj primeni naše strategije društveno odgovornog poslovanja i obavezuju nas da u narednom periodu sa još većom pažnjom pratimo i odgovaramo na potrebe svih zainteresovanih strana, pružajući važan doprinos daljem privrednom razvoju, boljem životu građana i napretku celokupne društvene zajednice.

S poštovanjem,

Draginja Đurić
Predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa

O izveštaju

Imajući u vidu globalne trendove i izazove kada je reč o održivosti, Banca Intesa prepoznaje da je **transparentnost u poslovanju i izveštavanju o ekonomskim, ekološkim i društvenim uticajima** ključan faktor za ostvarivanje stabilnih odnosa sa svim zainteresovanim stranama, efikasno regulisanje drugih tržišnih odnosa i dostizanje održivosti poslovanja.

Od 2010. godine, kada je u Banci uspostavljen sistem redovnog izveštavanja o korporativnoj društvenoj odgovornosti (CSR), ova praksa je postala podjednako uobičajena kao i finansijsko izveštavanje. Svoje strateško opredeljenje da inkorporira održivost u sve poslovne funkcije i poslovnu filozofiju, Banka ostvaruje stalnim razvojem sopstvenih kapaciteta, revidiranjem ostvarenih rezultata, postavljanjem jasnih ciljeva i strategije, i to putem usavršavanja okvira za izveštavanje o održivosti.

Iskorak načinjen 2015. godine u okviru metodološkog pristupa odnosi se na prelaz sa GRI G3.1 na redefinisani GRI G4 verziju Smernica za izveštavanje o održivosti, koje donose nove zahteve prateći aktuelni društveni trenutak. Svrha izveštaja o održivosti je, dakle, da pruži kompletnu sliku o uticajima organizacije – na životnu sredinu, društvo i ekonomiju. On pretvara apstraktna pitanja u razumljiva i konkretna, čime pomaže u razumevanju i upravljanju učincima održivosti, što je u direktnoj vezi sa poslovanjem i strategijom Banke.

Lider u CSR izveštavanju

Pored brojnih drugih priznanja u 2015. godini, kojima je potvrđena uspešnost pristupa Banke društvenoj odgovornosti, Banca Intesa je ponela i priznanje Foruma za odgovorno poslovanje za doprinos razvoju nefinansijskog izveštavanja u Srbiji i uvođenje međunarodno priznate metodologije za izveštavanje o održivosti – GRI (Global Reporting Initiative), u skladu sa kojom izveštava od 2012. godine.

U tom kontekstu, proces izrade izveštaja o održivosti je ključan za monitoring društvenih i ekoloških uticaja i aktivnosti, budući da integriše rezultate dijaloga sa zainteresovanim stranama, kvantitativne pokazatelje i praćenje usklađenosti sa etičkim principima Banke.

Izveštaj o održivosti za 2015. godinu sačinjen je u skladu sa verzijom GRI G4 Smernica za izveštavanje o održivosti, kao i Sektorskim dodatkom za finansijski sektor (GRI G4 Financial Services Sector Disclosures). 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 donosi podatke o novim ključnim parametrima kroz odgovore na ukupno 32 indikatora iz GRI G 4 smernica i **usklađen je sa osnovnom (Core) opcijom izveštavanja**.

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 indirektne 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.

1. Identitet

1.1. Profil banke

Grupa Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo, vodeća bankarska grupa u Italiji, sa 11,1 milion klijenata i preko 4.100 filijala jedna je od najvećih u Evropi. Grupa je lider u pružanju finansijskih usluga za domaćinstva i preduzeća u Italiji, a posebno u bankarskom posredovanju (sa udelom od 15% kredita i 16% depozita klijenata), u upravljanju aktivom (21%), premijama životnog osiguranja (sa tržišnim udelom od 21%), penzionim fondovima (22%) i faktoringu (29%).

Takođe, Grupa preko svojih lokalnih banaka članica strateški pokriva teritorije širom sveta, na kojima se rangira kao jedan od vodećih bankarskih igrača. U različitim zemljama Centralne i Istočne Evrope i Bliskog istoka i Severne Afrike opslužuje 8,2 miliona klijenata preko mreže od oko 1.200 filijala: prva je banka 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 2015. godine, Intesa Sanpaolo je imala ukupnu aktivnu od 676.496 miliona evra, kredite klijentima u iznosu od 350.010 miliona evra, direktne bankarske depozite od 372.183 miliona evra i direktne depozite iz osiguranja i tehničke rezerve u iznosu od 132.948 miliona evra.

Poslovni rezultati

Grupa je na kraju 2015. ostvarila značajno uvećanje profitabilnosti, nadmašivši ciljeve Poslovnog plana za period 2014–2017, uprkos dugotrajnim izazovima na tržištu, i potvrdila jak bilans stanja. Neto dobitak od 2.989 miliona evra u 2015, kada se izuzmu vanredni troškovi uplata u fond za sanaciju, uvećan je za 76,9% u poređenju sa 1.690 miliona evra u 2014, kada se izuzme retroaktivno povećanje poreske stope na kapitalni dobitak ostvaren od udela u Banci Italije 2013. godine.

Rejting

Intesa Sanpaolo je prisutna u nekim od najrelevantnijih svetskih indeksa održivosti, gde je selekcija zasnovana 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** itd.

Banca Intesa

Banca Intesa, članica Intesa Sanpaolo grupe, na kraju 2015. godine je još jednom potvrdila svoju lidersku poziciju na tržištu po svim najvažnijim bilansnim pozicijama. Na kraju četvrtog kvartala 2015. godine Banka je poslovala sa približno 1,6 miliona fizičkih lica i oko 120.000 pravnih lica. Poslovnu mrežu Banke čini 170 ekspozitura, a Banka ima i najrazvijeniju mrežu POS terminala i bankomata sa 21.145 aktivnih POS-ova i 260 bankomata. Banca Intesa je na kraju 2015. potvrdila svoju lidersku poziciju u elektronskom bankarstvu i poslovanju sa platnim karticama. Na kraju decembra 2015. godine Banka ima blizu 1,4 miliona izdatih debitnih i kreditnih kartica.

Zahvaljujući profesionalnom timu od oko 3.000 zaposlenih, Banka ostvaruje stabilne rezultate u svim oblastima poslovanja. Ključne aktivnosti usmerene su na poslovanje sa stanovništvom i malim biznisom, privredom i lokalnim samoupravama.

Banca Intesa teži da učvrsti lidersku poziciju na bankarskom tržištu Srbije, pružajući održiva rešenja i aktivnu podršku procesu oporavka lokalne ekonomije.

Sve poslovne funkcije pod jednim krovom

Kako bi pod jednim krovom objedinila sve poslovne funkcije i stvorila optimalne uslove za rad svojih zaposlenih, Banca Intesa je 2015. godine potpisala ugovor o kupovini poslovnog prostora Delta holdinga u Ulici Milentija Popovića na Novom Beogradu. Sve upravne celine Banca Intesa na teritoriji Beograda, koje su do sada bile

raspoređene na više lokacija širom grada, biće smeštene u istoj zgradi, čime će se dodatno unaprediti poslovni procesi i poboljšati operativna efikasnost, a tako obezbediti i još bolji uslovi za dalji razvoj poslovanja Banke.

Vlasnička struktura: Intesa Sanpaolo grupa je vlasnik 100% akcija Banke, i to INTESA SANPAOLO HOLDING INTERNATIONAL S.A., koji je vlasnik 84,787% kapitala Banke, i INTESA SANPAOLO S.P.A., koji ima 15,213% kapitala Banke.

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.

Banca Intesa, najbolja banka u Srbiji prema časopisu Global Finance

Međunarodni finansijski časopis **Global Finance** proglasio je Banca Intesa za **Najbolju banku u Srbiji** u 2015. godini. Ova prestižna nagrada dodeljena je u okviru tradicionalnog izbora za najbolje banke sveta, koji obuhvata 143 zemlje i osam regiona. Prilikom donošenja odluke urednici magazina Global Finance vodili su se nizom kriterijuma, uključujući razvoj i rast obima poslovanja, kao i inovativnost proizvoda, ali i stručnim mišljenjem analitičara, konsultanata, rejting agencija i rukovodilaca kompanija. Pored nagrade za najbolju banku u Srbiji, Intesa Sanpaolo, međunarodna bankarska grupa u okviru koje posluje Banca Intesa, dobila je i priznanje za najbolju banku na tržištu Italije.

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 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. 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.

Korporativne vrednosti

Integritet – Naše ciljeve ostvarujemo pošteno, ispravno i odgovorno, sa punim uvažavanjem pravila i načela etike koje profesija nalaže u duhu potpisanih ugovora.

Izvrsnost – Sebi smo postavili cilj kontinuiranog unapređenja, planiranja budućih aktivnosti i predviđanja izazova, uz negovanje obimne kreativnosti koja je usmerena na inovacije; štaviše, prepoznajemo i nagrađujemo zasluge i kvalitet.

Transparentnost – Posvećeni smo tome da transparentnost bude temelj svih naših aktivnosti, naše komunikacije i ugovora, s ciljem da zainteresovanim stranama omogućimo da donose nezavisne i informisane odluke.

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

Jednakost – Posvećeni smo eliminisanju svakog oblika diskriminacije u našem ponašanju i poštovanju polnih, rasnih, verskih, političkih, jezičkih i intelektualnih različitosti, sindikalnih opredeljenja, kao i razlike u godinama i sposobnostima.

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

Odgovornost u korišćenju resursa – Težimo pažljivom korišćenju svih resursa, promovisanju ponašanja zasnovanog na najboljem korišćenju resursa i izbegavanju otpada i gubitaka, dajući prioritet izborima koji uvažavaju održivost.

Priznanja za društvenu odgovornost

Banca Intesa nagrađena je treći put po redu priznanjem za društvenu odgovornost **Moj izbor**, koje dodeljuje neprofitno udruženje građana Moja Srbija, uz podršku Privredne komore Beograda i Grada Beograda. Banca Intesa je u 2015. godini osvojila nagradu u kategoriji za razvoj lokalne zajednice, nakon priznanja za ulaganje u humanitarne projekte i priznanja za sprovedene aktivnosti namenjene očuvanju kulturne baštine.

Tokom protekle godine Banca Intesa je nastojala da aktivno doprinese rešavanju aktuelnih društvenih pitanja i pružanjem direktne finansijske pomoći, što joj je donelo i priznanje **Planeta biznis** ekonomskih časopisa Ekonometar i Magazin Biznis za banku koja je uložila najviše sredstava u razvoj društva i lokalne zajednice.

Ova renomirana priznanja valorizuju istrajnost Banke da i u otežanom poslovnom okruženju dosledno sprovodi svoju strategiju održivosti i predstavljaju potvrdu ispravnosti sveobuhvatnog pristupa korporativnoj društvenoj odgovornosti, za koji je Banka opredeljena.

Učešće u udruženim inicijativama

U skladu sa svojom pozicijom vodeće finansijske institucije u zemlji i odgovornosti koja iz nje sledi, Banka Intesa je posvećena radu u okviru poslovnih udruženja, putem kojih nastoji da doprinese širenju pozitivne poslovne prakse i svesti o značaju društveno odgovornog poslovanja. Opredeljenje Banke je da bude odgovoran finansijski posrednik koji stvara zajedničku vrednost, što se postiže prvenstveno zahvaljujući sinergijskom delovanju i udruživanju svih društvenih aktera.

Ovakva poslovna filozofija podrazumeva i aktivno učešće u globalnim inicijativama, kao što su **Globalni dogovor Ujedinjenih nacija i Ekvatorski principi**, koji 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.

Globalni dogovor Ujedinjenih nacija	Forum za odgovorno poslovanje	Srpska asocijacija menadžera	Američka privredna komora	Savet stranih investitora	Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj	Komora italijansko-srpskih privrednika
Najveća svetska mreža za korporativnu društvenu odgovornost, koja okuplja više od 10.000 članova širom sveta i promovise zaštitu ljudskih i radnih prava, životne sredine i borbu protiv korupcije.	Prva poslovna mreža za društvenu odgovornost u Srbiji, koju čini 28 članova	Poslovno udruženje osnovano s ciljem da postane kredibilni socijalni partner Vlade Srbije u procesu unapređenja poslovnog ambijenta i ubrzanja ekonomskog razvoja.	Organizacija koja promovise unapređenje poslovnog okruženja u Srbiji, kao i partnerstvo američkih i srpskih kompanija u cilju ekonomskog razvoja.	Poslovno udruženje koje svojim delovanjem doprinosi unapređenju investicione i poslovne klime u Srbiji.	Poslovna asocijacija koja u svom članstvu okuplja predstavnike svih 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

Dijalog sa zainteresovanim stranama za Banku ima dvostruki značaj – on predstavlja osnovno sredstvo za identifikovanje materijalnih tema u procesu koncipiranja izveštaja o održivosti, ali i osnovno sredstvo redovne komunikacije putem koje Banka pažljivo prati potrebe svojih zainteresovanih strana, i konačno postavlja strategiju održivosti. Banka nastoji da tokom godine podstakne otvorenu i dvosmernu komunikaciju, koristeći različite pristupe uključivanju:

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

Putem opisanih mehanizama, Banka ima uvid u stavove i očekivanja svojih ključnih zainteresovanih strana, kao i u teme koje su za njih od najvećeg značaja. Kako bi upotpunila svoj metodološki pristup izveštavanju o održivosti i postavila čvrste osnove za unapređenje odnosa sa zainteresovanim stranama, 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

Ključne teme, odnosno aspekti, o kojima Banka izveštava 2015. godine nastale su kao rezultat struktuiranog procesa analize materijalnosti sprovedenog u okviru Grupe prema novim GRI G4 Smernicama za izveštavanje o održivosti i AA1000 standardu. Identifikacija materijalnih tema zasniva se na analizi suštinske veze između uticaja koje Banka ima na održivost i njene poslovne strategije, pri čemu je uključivanje zainteresovanih strana vitalno za ovaj proces.

Redefinisani metodološki okvir GRI G4, koji se 2015. prvi put primenjuje u izradi lokalnog izveštaja Banke, potkrepljuje njegovu relevantnost. Izveštaj o održivosti za 2015. godinu obrađuje one teme koje su identifikovane kao prioritete za poslovanje matične grupe 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

poslovnim sektoru i privredni rast. Na planu strukture i sadržaja, Banka je globalne teme prilagodila lokalnom kontekstu, dajući prioritet onim pitanjima koja su se izdvojila po svom visokom strateškom značaju za Banku, kao i za njene zainteresovane strane.

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:		
• odgovornost za proizvod	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, zajednica, životna sredina
• podrška poslovnim sektorima		
• finansijska inkluzija i ekonomsko osnaživanje		
Integritet u poslovnim ponašanjima	Banca Intesa	Akcionari, klijenti, dobavljači, društveno i prirodno okruženje
Razvoj zaposlenih:		
• profesionalni rast i razvoj		
• vrednovanje zaposlenih	Banca Intesa	Klijenti, zajednica, akcionari
• zaštita radnih mesta		
• kvalitet života u kompaniji		
Pružanje vrhunske usluge klijentima:		
• inovativnost u uslugama i kvalitet usluge	Banca Intesa	Klijenti, zajednica
Klimatske promene	Banca Intesa	Životna sredina, zajednica
Odnosi sa dobavljačima	Banca Intesa	Dobavljači, zajednica, životna sredina
Odnosi sa zajednicom	Banca Intesa	Zajednica, životna sredina

Banka konstantno unapređuje svoj pristup identifikovanju najvažnijih uticaja svog poslovanja. Tokom prethodnih godina uspostavljen je efikasan sistem izrade izveštaja, koji uključuje stalne i periodične (ad hoc) konsultacije, na kojima se analiziraju i procenjuju materijalne teme definisane na globalnom i lokalnom nivou. Dobijeni zaključci se upoređuju sa stavovima koje stejholderi iznose putem uspostavljenih mehanizama za uključivanje i analiziraju u skladu sa GRI G4 metodologijom.

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 Banca Intesa 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. Predsednik Upravnog odbora, kao organa upravljanja, nema ujedno i direktnu izvršnu funkciju, s obzirom na to da Banca Intesa, organizovana kao akcionarsko društvo sa dvodomnim sistemom upravljanja, izvršne funkcije delegira Izvršnom odboru kao organu rukovođenja koji organizuje poslovanje Banke i 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 Draginja Đurić, zamenik predsednika Izvršnog odbora je Alessio Cioni, a članove Odbora čine direktor Divizije za poslovanje sa fizičkim licima i malim biznisom Darko Popović, direktor Divizije za poslovanje sa privredom Slađana Jelić i direktor za upravljanje finansijskim poslovanjem/CFO Dragica Mihajlović.

Žene čine 20% članova Upravnog odbora i 60% članova Izvršnog odbora Banca Intesa. Rad Izvršnog odbora evaluira se putem MBO sistema (Management by Objectives – upravljanje prema ciljevima), 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 Zanni Mauro, a njegovi članovi su Arthur Philippe, Nevenka Žarkić Joksimović, Nicoletta Fusetti i Paola Giansiracusa. Odbor za praćenje poslovanja Banke pomaže Upravnom odboru u nadzoru nad radom Izvršnog odbora i zaposlenih u Banci.

Saglasno Zakonu o bankama i drugim propisima, članove Upravnog odbora imenuje i razrešava Skupština akcionara, dok članove Izvršnog odbora imenuje i razrešava Upravni odbor Banke. Domaći propisi definišu uslove koje članovi Izvršnog i Upravnog odbora moraju da ispune kako bi dobili prethodnu saglasnost regulatornog tela, odnosno Narodne banke Srbije, a bez koje ne mogu postati članovi ovih odbora. Između ostalog, u pitanju su dobra poslovna reputacija i odgovarajuće kvalifikacije. Takođe, za najmanje tri člana Upravnog odbora traži se i odgovarajuće iskustvo iz oblasti finansija, a najmanje jedan član Upravnog odbora mora aktivno znati srpski jezik i imati prebivalište na teritoriji Republike Srbije. Po dobijanju saglasnosti, imenovano lice se registruje i u Agenciji za privredne registre.

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

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

Svim akcionarima Banca Intesa garantuje blagovremenu i transparentnu komunikaciju sa namerom da obezbedi jasne i kompletne informacije o rezultatima koje Banka koje postiže.

Usvojena politika utvrđivanja naknada za celokupne ljudske resurse Grupe, uključujući i promenljive komponente, zasnovana je na jednakosti, zaslugama i održivosti rezultata. Smernice za definisanje politike utvrđivanja naknada za menadžment zasnivaju se na objektivnim elementima i parametrima koji proizilaze iz procene organizacionih pozicija, kao i učinaka i potencijala, sa ciljem da se konstituiše integrisan sistem za članove menadžmenta, pomažući tako njihovom profesionalnom razvoju. Predviđa se nadoknađivanje u formi beneficija, koje je takođe zasnovano na finansijskim instrumentima i povezano sa rezultatima koje kompanija ostvaruje – što odgovara nivou preuzetog rizika i uređeno je tako da se izbegne davanje beneficija koje, dugoročno gledano, nisu u skladu sa interesima Grupe. Na osnovu pokazatelja učinka koji su blisko povezani sa dugoročnim ciljevima, sistemi utvrđivanja beneficija se, između ostalog, zasnivaju na načelu simetrije, pri čemu se iznosi isplaćenih beneficija temelje na rezultatima postignutim na nivou Grupe, poslovnog sektora i na individualnom nivou, te shodno tome mogu da zabeleže znatan pad, čak i da dostignu vrednost nule, ukoliko minimalni pokazatelji koji oslikavaju profitabilnost Grupe ne budu postignuti, uzimajući takođe u obzir i preuzete rizike i upotrebljen kapital.

Kada je reč o tematici sukoba interesa, Banca Intesa je, u skladu sa odredbama Zakona o bankama, kao i svojim internim aktima i aktima matične Grupe, propisala obavezu članova Upravnog i Izvršnog odbora da, u roku od mesec dana od dana stupanja na dužnost, Upravnom odboru Banke dostave pismenu izjavu o sukobu interesa. Članovi Upravnog i Izvršnog odbora su – shodno internim aktima koji regulišu transakcije s povezanim licima i sukob interesa – u obavezi da jednom godišnje dostave popunjene tipske upitnike, čiju sadržinu određuje matična Grupa, a koji sadrže podatke relevantne za utvrđivanje eventualnog postojanja sukoba interesa.

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

Upravljanje održivošću

Integrisanje pitanja održivosti u sve procese u Banci je ključni pokazatelj strateškog opredeljenja da se osnovno poslovanje Banke bazira na etičkim principima, a realizuje uzimajući u obzir uticaje koji se ostvaruju na društvenu i prirodnu sredinu. Na planu održivosti, nastavljen je rad na daljem unapređenju upravljačkog modela Banke:

Tokom 2015. godine usvojena je **Procedura za upravljanje procesom izrade godišnjeg Izveštaja o održivosti** u skladu sa globalnom metodologijom Global Reporting Initiative (GRI), koju Banka primenjuje već tri godine u svom izveštavanju o nefinansijskim rezultatima i održivosti. 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 navedenoj proceduri, Sektor za PR i marketing komunikacije, odnosno Odeljenje za PR i društvenu odgovornost upravlja procesom izrade izveštaja i ima ulogu podrške, savetodavnu ulogu i – tamo gde je to potrebno – ulogu koordinatora, pri čemu je svaki organizacioni deo Banke odgovoran za svoje obaveze, postupke i izveštavanja o odnosima sa različitim stejkholderima.

Prema **Etičkom kodeksu**, kako bi na efikasan način sproveli načelo samoodgovornosti, rukovodioci 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 sarađuju sa Odeljenjem za PR i društveno odgovorno poslovanje i svojim znanjem i poznavanjem poslovanja organizacionog dela koji predstavljaju pomažu u izradi izveštaja i publikacija korporativne odgovornosti, ali i doprinose unapređenju znanja i jačanju svesnosti o CSR aspektu poslovanja Banke među kolegama u svom organizacionom delu.

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 moraju da se pridržavaju kako bi se očuvalo poverenje zainteresovanih strana.

Procedura za upravljanje izveštajima o neusklađenosti sa Etičkim kodeksom usvojena je 2011. godine. Svi zaposleni u Banci, kao i klijenti, dobavljači i druge zainteresovane strane koji kod nekog od zaposlenih u Banca Intesa primete bilo kakvo ponašanje za koje se čini da nije u skladu sa načelima propisanim Etičkim kodeksom i drugim internim aktima Banke mogu dostaviti prijavu o neusklađenosti.

Prema pomenutoj proceduri, postupak upravljanja izveštajima o neusklađenosti sa Etičkim kodeksom sastoji se iz sledećih koraka: prijava neusklađenosti, analiza prijave, 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 Beograd, Sektor za PR i marketing komunikacije, Bulevar dr Zorana Đinđića 2a, 11070 Novi Beograd.

Putem opisanog mehanizma, Banka je tokom 2015. primila jednu žalbu od strane klijenta, za koju je, nakon detaljne analize slučaja, utvrđeno da ne predstavlja kršenje Etičkog kodeksa, već isključivo pravni slučaj, te je žalba prosleđena Sektoru za pravne poslove, Sektoru za kontrolu usklađenosti i sprečavanje pranja novca, kao i Sektoru za naplatu i upravljanje potraživanjima u docnji, koji je i kao direktno nadležan nastavio upravljanje konkretnim predmetom. Takođe, tokom 2015. godine nije zabeležen nijedan slučaj kršenja ljudskih prava prema Etičkom kodeksu.

Procena primene Etičkog kodeksa

Nakon pilot faze projekta, koja je realizovana 2013, grupa Intesa Sanpaolo je krajem 2014. započela projekat procene Etičkog kodeksa i u bankama članicama Grupe. Tokom 2015. godine više od 100 odabranih direktora organizacionih delova Banke popunjavalo je posebno koncipirane onlajn upitnike, odgovarajući na širok opseg tema i pitanja u vezi sa njihovim organizacionim odgovornostima. Procena se odnosila na sve ključne aspekte ISO standarda 26000: praksu rada, zaštitu životne sredine, fer poslovnu praksu, odnos sa klijentima, razvoj zajednice, upravljanje. Fokus je stavljen na najvažnija pitanja iz perspektive stejkholdera i posebno na pitanja ljudskih prava.

Zaključci sprovedene analize ukazali su na nekoliko elemenata koje je potrebno unaprediti, a to su, pre svega: integrisanje procesa upravljanja i izveštavanja o žalbama za neusaglašenost sa Etičkim kodeksom sa opštim žalbenim procesom, gde je to moguće; centralizovanje kontrole bezbednosti i zdravlja, kako bi se osiguralo poštovanje ljudskih prava i usaglašenost sa standardima Grupe u ovom segmentu; povećanje razumevanja menadžmenta u vezi sa etičkim pitanjima i reputacionim rizicima koji su povezani sa njihovim opsegom odgovornosti, a kako bi se razvio odgovorniji i svesniji pristup njihovim aktivnostima. U nastavku dugoročnog projekta unapređenja primene Etičkog kodeksa u svim aspektima rada, u toku je faza pripreme za implementaciju pilot-projekata u nekim od članica Grupe kako bi se uspešnost novih inicijativa proverila pre nego što se integrišu širom Grupe u svim zemljama članicama.

Upravljanje rizicima

Za Banca Intesa upravljanje rizicima podrazumeva identifikovanje, procenu, praćenje i kontrolu najvažnijih rizika kojima je Banka izložena u svom poslovanju, a koji uključuju i razmatranje širih posledica koje delovanje Banke, direktno i indirektno, može imati na društveno i prirodno okruženje.

Upravljanje socio-ekološkim rizicima

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

- pribavljanje svih podataka potrebnih za ocenu socio-ekoloških rizika povezanih sa aktivnostima klijenta;
- klasifikacija klijenta prema nivou socio-ekoloških rizika;
- praćenje klijenta i periodična procena socio-ekoloških rizika povezanih sa poslovanjem klijenta;
- mere kontrole socio-ekoloških rizika povezanih sa poslovanjem klijenta (npr. odbijanje kreditnog zahteva koji se

- odnosi na delatnosti koje Banka ne podržava);
- obuka zaposlenih uključenih u procese upravljanja socio-ekološkim rizicima;
- izveštavanje organa Banke o socio-ekološkim rizicima.

Postupak za sprovođenje Pravilnika uređen je **procedurom Upravljanje socio-ekološkim rizicima**. Ovom procedurom regulisan je kreditni proces u vezi sa socio-ekološkim rizicima prilikom odobravanja kreditnog proizvoda pravnim licima i preduzetnicima prema kojima je kreditna izloženost Banke na nivou od 1.000.000 evra ili više, 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, poput:

- davanja mišljenja i saglasnosti u slučaju izmene sadržaja Izjave ili Ugovorne klauzule;
- praćenja informacija o ekološkim incidentima;
- upravljanja aktivnostima u vezi sa obukom zaposlenih;
- pripreme 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 radi uspostavljanja sistema zaštite životne sredine (Environmental Management System – EMS) i obezbeđivanja poštovanja pravila zaštite životne sredine i društvene odgovornosti u okviru kreditnih poslova.

Ekvatorski principi

Cilj Ekvatorskih principa je da se identifikuju i procene rizici i da se vrši upravljanje rizicima na osnovu kriterijuma definisanih principima, a sa ciljem poštovanja održivosti prirodnih resursa, ljudskog zdravlja, ljudskih prava, kulturnog nasleđa i biodiverziteta. U Banci je na snazi procedura Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju, koja se primenjuje prilikom pripreme i realizacije projektnog finansiranja i savetodavnih usluga u vezi sa projektnim finansiranjem u kojem 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.), gde promene na tim kapacitetima mogu da kreiraju značajne ekološke i/ili sociološke uticaje ili da znatno promene prirodno okruženje.

Politika nefinansiranja naoružanja

U skladu sa relevantnim aktom matične Grupe, 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.

U skladu sa relevantnim aktom matične Grupe, Politikom nefinansiranja naoružanja, Banca Intesa je 2011. godine usvojila proceduru Izvršavanje transakcija vezanih za proizvodnju naoružanja i trgovinu naoružanjem, koja je ažurirana 2014. i kojom se uređuje identifikacija i izrada pregleda klijenata koji se bave proizvodnjom naoružanja i vojne opreme i trgovinom njima, praćenje i odobravanje transakcija i kreditnih zahteva klijenata koji se bave proizvodnjom naoružanja i vojne opreme i trgovinom 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 putem kvartalnog izveštavanja 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.

Kada je reč o borbi protiv korupcije, internu regulativu koja uređuje sistem za kontrolu i smanjuje rizik od korupcije čine: **Etički kodeks, Poslovni kodeks, Pravilnik o odnosima sa političkim strankama, Politika prevencije i detekcije prevara u Banci** i procedure Banke: Postupanje po prijavama servisnih prevara i zloupotreba u Banci i Prestanak radnog odnosa.

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

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

Analiza rizika je važan deo pristupa upravljanju reputacionim rizicima koji proizlaze 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 kroz redovne postupke (u proces usvajanja procedura uključen je i Sektor za bezbednost i kontinuitet poslovanja, koji procenjuje rizike iz svoje nadležnosti, a takođe je uključen i u proces razvoja novih proizvoda/ usluga), kao i kroz vanredne postupke (npr. u slučaju identifikovanja novih vrsta pretnji ili promene u trendovima prevara). Tokom 2015. godine urađeno je 47 analiza (poslovnih procesa, proizvoda, usluga i sistema), a procedura za ocenu rizika je u završnoj fazi usvajanja.

Na osnovu evidencije Sektora pravnih poslova, protiv Banca Intesa nije pokrenut nijedan postupak u vezi sa korupcijom shodno tome što nijedna tužba niti opomena pred tužbu nije dostavljena tokom 2015. godine.

Pravilnikom o odnosima sa političkim strankama, kao i procedurom 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 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 2015. godine putem e-learninga realizovala obuke o antikorupcijskim politikama i postupcima Banke. Izuzev osnovnog kursa o rizicima pranja novca, koji je obavezan za sve zaposlene u Banci, ostali kursevi su dodeljivani zaposlenima u skladu sa potrebama posla i poslovnih procesa. Tako je obuku „Upoznaj svog klijenta“ tokom 2015. prošlo 88,67% zaposlenih, a obuku „Poslovanje sa licima povezanim sa bankom“ 86,37% zaposlenih. Poslovi sa licima povezanim sa Bankom predstavljaju posebno rizičnu oblast zbog brojnih pravila kojima je uređena obaveza obelodanjivanja podataka o tim transakcijama kako bi se sprečilo lažno prikazivanje finansijskog stanja i rezultata unutar Grupe, izbegavanje poreskih obaveza, sukob interesa ključnih rukovodilaca i interesa Banke.

Fizička bezbednost

Banca Intesa sa dužnom 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. S 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 2015. godine zabeležena su dva slučaja razbojništva u Banci.

2. Održivost

2.1. Ostvarena ekonomska vrednost

Pozicija na tržištu

Na kraju 2015. godine Banca Intesa je još jednom potvrdila svoju leadersku poziciju na tržištu po svim najvažnijim bilansnim pozicijama i ostvarila tržišno učešće od 16% u ukupnoj aktivi, 15,5% u ukupnim plasmanima i 16,6% u ukupnim depozitima.

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

* U milionima evra

Rezultati koji su ostvareni u 2015. godini potvrđuju delotvornost strategije usmerene ka potrebama klijenata, održivom rastu i operativnoj efikasnosti. Delujući na ovim osnovama, i u uslovima vrlo zahtevnog poslovnog okruženja, Banka je uspela da očuva leadersku tržišnu poziciju, pružajući pritom punu podršku ekonomskom oporavku domaće privrede i poboljšanju kvaliteta života građana.

Samit ministara finansija i guvernera

Banca Intesa bila je 2015. godine pokrovitelj stručnog skupa na NIN Samitu ministara finansija i guvernera regiona, na kome su guverneri centralnih banaka diskutovali o sistemskim rizicima u bankarskom sektoru, nenaplativim plasmanima, uticaju nove politike američkog FED-a i Evropske centralne banke na kamatne stope i valute u regionu, dok su neke od tema na panelu ministara finansija bile mere i prvi efekti fiskalne konsolidacije u zemljama regiona, zaustavljanje rasta javnog duga i sprečavanje bankrota.

Ostvarena direktna i indirektna ekonomska vrednost (u 000 RSD)

UKUPNI PRIHODI I RASHODI U 2015.	Ukupno ostvarena ekonomska vrednost	22.402.489
	Ukupno distribuirana ekonomska vrednost kroz operativne troškove, rashode u vezi sa zaposlenima, obavezama prema državi i prema zajednici	12.883.487
ZAPOŠLJAVANJE	Banka direktno obezbeđuje preko 3.000 radnih mesta	U 2015. godini troškovi zarada i relevantnih poreza i doprinosa Banke iznose 5.439.248 RSD
STABILAN PARTNER DRŽAVI	Kao aktivan partner države, Banca Intesa podržava inicijative Vlade Srbije za razvoj privrede	Poreske obaveze Banke za porez na dobit i ostali porezi (bez poreza i doprinosa na zarade) iznose 1.653.732 RSD
POUZDAN OSOLONAC PRIVREDI	Banca Intesa saraduje sa 466 dobavljača	Sa izdvojenih 25 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 i realizovala 48 donatorskih aktivnosti	Ulaganja u zajednicu iznosila su 10.3 miliona RSD kroz donacije lokalnoj zajednici i 4.3 miliona RSD putem volonterskih aktivnosti

Beogradski investicioni dani

Banca Intesa i matična grupa Intesa Sanpaolo podržale su investicioni forum Beogradski investicioni dani kao generalni pokrovitelji događaja. Ova jedinstvena platforma za privrednu saradnju, koju zajednički organizuju Grad Beograd, Privredna komora Beograda i Centralno-evropski forum za razvoj (CEDEF), ima za cilj da predstavi ekonomski i investicioni potencijal Beograda i Srbije i poveže poslovnu i finansijsku zajednicu.

Prvi godišnji ciklus foruma okupio je predstavnike diplomatskog kora, ministarstava, investitora, međunarodnih finansijskih institucija, kao i banaka, fondova i stranih i domaćih kompanija. Događaju su prisustvovali i predstavnici privrednih komora, gradova, regija i klastera jugoistočne, centralne i zapadne Evrope, Rusije, zemalja Kaspiskog basena, Kine i Bliskog istoka. Na forumu su takođe predstavljeni investicioni potencijal glavnog grada i lokalnih samouprava, inovacije i poslovne šanse malih i srednjih preduzeća, kao i iskustva i planovi investitora u postojećem poslovnom ambijentu.

Takođe, Banka je zahvaljujući stabilnim prihodima i efikasnoj kontroli troškova ostvarila pokazatelj odnosa troškova i prihoda na kraju decembra od 38,6%. Neto dobit nakon oporezivanja iznosila je 71,1 milion evra.

Ukupni plasmani Banke privredi i stanovništvu na kraju decembra 2015. godine dostigli su iznos od 2.326 miliona evra. Ukupni depoziti iznose 2.700 miliona evra.

Poslovanje sa privredom

Plasmani privrednim subjektima na kraju 2015. godine iznosili su 1.439 miliona evra, dok su depoziti privrede iznosili 871 milion evra.

Poslovanje sa stanovništvom

Kada je reč o poslovima sa fizičkim licima, ukupni kreditni portfolio iznosio je 726 miliona evra na kraju decembra 2015. godine. U okviru kreditne strukture najznačajnije učešće imaju stambeni i gotovinski krediti. Depoziti stanovništva povećani su u odnosu na prethodnu godinu i na kraju 2015. iznose 1.614 miliona evra.

Kreditni malom biznisu dostigli su nivo od 122 miliona evra, dok krediti odobreni poljoprivrednicima iznose 39 miliona evra. Depoziti malog biznisa su iznosili 213 miliona evra.

Ukupni prihodi i rashodi (u 000 RSD)

Ostvarena ekonomska vrednost	2013.	2014.	2015.
Prihodi od kamata	30.811.840	27.838.612	25.419.472
Rashodi od kamata	-9.598.939	-6.775.049	-5.209.044
Prihodi od naknada i provizija	8.175.478	8.430.918	8.556.828
Rashodi od naknada i provizija	-2.648.138	-2.781.856	-3.113.026
Neto dobitak po osnovu finansijskih sredstava namenjenih trgovanju	49.264	155.267	213.419
Neto dobitak/gubitak po osnovu finansijskih sredstava koja se inicijalno priznaju po fer vrednosti kroz bilans uspeha	-2.503	36.493	23.176
Neto dobitak po osnovu finansijskih sredstava raspoloživih za prodaju	4.332	14.333	-991
Neto prihod od kursnih razlika i efekata ugovorene valutne klauzule	1.916.121	2.170.666	3.778.711
Ostali poslovni prihodi ¹	242.884	356.927	1.135.319
Neto rashod po osnovu obezvređenja finansijskih sredstava i kreditno rizičnih vanbilansnih stavki	-8.044.367	-9.168.698	-7.778.192
Ostali rashodi ^{1,2}	-210.322	-972.003	-623.183
Ukupno ostvarena ekonomska vrednost	20.695.651	19.305.610	22.402.489
2. Distribuirana ekonomska vrednost²			
2.1. Operativni troškovi³			
Troškovi materijala	-475.379	-345.374	-396.967
Troškovi održavanja građevinskih objekata i opreme	-798.584	-741.919	-750.879
Troškovi zakupa poslovnog prostora i opreme	-930.657	-1.092.241	-1.147.672
Troškovi intelektualnih usluga	-315.092	-382.969	-477.496

Ostvarena ekonomska vrednost	2013.	2014.	2015.
Reklama i propaganda	-280.923	-340.153	-320.485
Troškovi službenih putovanja i usavršavanja zaposlenih	-92.586	-87.143	-70.161
Ostali operativni troškovi	-2.130.715	-2.623.462	-2.954.236
Operativni troškovi ukupno	-5.023.936	-5.613.261	-6.117.896
2.2. Rashodi u vezi sa zaposlenima³			
Troškovi zarada ¹	-3.223.372	-3.400.976	-3.425.028
Troškovi poreza i doprinosa na zarade i naknade zarada ¹	-1.937.113	-2.050.301	-2.014.219
Prevoz zaposlenih	-84.139	-87.141	-89.838
Troškovi naknada za privremene i povremene poslove ¹	-4.569	-4.741	-4.981
Troškovi školovanja zaposlenih koje nije u vezi sa radnim mestom	-6.094	-2.882	-1.485
Ostali lični rashodi ¹	-55.922	-22.076	-20.989
Rashodi u vezi sa zaposlenima ukupno	-5.311.209	-5.568.117	-5.556.540
2.3. Rashodi u vezi sa obavezama prema državi³			
Porez na dobit	-623.097	-433.284	-1.093.806
Troškovi poreza	-183.199	-109.548	-104.886
Rashodi u vezi sa obavezama prema državi ukupno	-806.296	-542.832	-1.198.692
2.4. Rashodi u vezi sa zajednicom			
Donacije i korporativno društvena odgovornost	-22.381	-39.027	-10.359
Rashodi u vezi sa zajednicom ukupno³	-22.381	-39.027	-10.359
Ukupno distribuirana ekonomska vrednost	-11.163.822	-11.763.237	-12.883.487
3. Zadržana ekonomska vrednost⁴	9.531.829	7.542.373	9.519.002

Napomene:

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 (-17.318), Gubitaka i dobitaka po osnovu odloženih poreskih sredstava i obaveza, neto (-4.243) i Troškova amortizacije (-912.862).

Klijenti

Kao vodeća banka na tržištu Srbije, Banca Intesa nastoji da pruži dodatni podsticaj daljem ekonomskom oporavku i razvoju, i to, pre svega, preko povoljnih uslova finansiranja, kao i finansijskim rešenjima prilagođenim potrebama klijenata i šire zajednice. Usmerenost na potrebe i zadovoljstvo klijenata kroz savremene proizvode i uslugu najvišeg kvaliteta, uz stalno ulaganje u tehnološka unapređenja, predstavlja polazište sa kojeg Banka deluje težeći da doprinese razvoju privrede i unapređenju kvaliteta života svih građana. Najvažniji aspekti odnosa sa klijentima su:

- Podrška privredi
- Finansijska inkluzija i edukacija
- Zadovoljstvo klijenata

Podrška privredi

Kao najveći kreditor domaće privrede, Banca Intesa je i 2015. godine nastojala da omogući bolji pristup finansiranju za sve poslovne segmente – velika, mikro, mala i srednja preduzeća, mali biznis, registrovana poljoprivredna gazdinstva, kao i za opštine i javni sektor – i na taj način stimuliše investicije i doprinese boljim uslovima života za sve građane Srbije.

Za lokalne samouprave i korporativne klijente realizovani su plasmani po osnovu subvencionisanja kamate i zajedničkog učešća u finansiranju kroz programe saradnje sa lokalnim samoupravama i opštinama, koji podrazumevaju kreditiranje za nabavku obrtnih i osnovnih sredstava po povoljnijim uslovima. Iz kreditne linije **Evropske investicione banke (EIB)**, koja je aktivna od 2012. godine, plasirano je ukupno 17.903.000 evra privredi i javnom sektoru, uključujući i mala i srednja preduzeća.

Pored toga, Banca Intesa i **KfW Razvojna banka Nemačke** potpisale su krajem 2015. ugovore o tri kreditne linije iz kojih će Banca Intesa plasirati sredstva u vidu povoljnih kredita za mikro, mala i srednja preduzeća, registrovana poljoprivredna gazdinstva i lokalne samouprave. Lokalne samouprave će biti u mogućnosti da apliciraju za kredite za finansiranje infrastrukturnih investicionih projekata opština i javnih preduzeća iz kreditne linije u vrednosti od 15 miliona evra. Sredstva će biti plasirana sa rokom otplate do sedam godina i grejs periodom do tri godine a iz navedene linije plasirano je i 360 miliona dinara kroz 1.593 kredita koji čine 25% ukupnih plasmana u broju namenjenih za agro segment.

Banca Intesa pokrovitelj emisije obveznica Grada Šapca

Banca Intesa i Grad Šabac potpisali su u julu 2014. godine Ugovor o pokroviteljstvu prve emisije municipalnih obveznica u ukupnom iznosu od 400 miliona dinara, kojom su obezbeđena sredstva za finansiranje infrastrukturnih projekata u gradu. Ovo je prva javna emisija municipalnih obveznica na teritoriji Republike Srbije namenjenih ne samo institucionalnim investitorima, domaćim i stranim pravnim subjektima već i fizičkim licima.

Obveznice Grada Šapca postale su početkom 2015. godine prve opštinske hartije od vrednosti kotirane na Beogradskoj berzi. Obveznice nominalne vrednosti od 10.000 dinara indeksirane u evrima po srednjem kursu Narodne banke Srbije emituju se po fiksnoj kamatnoj stopi od 6% na godišnjem nivou sa rokom dospeća od sedam godina, uključujući i grejs period od dve godine.

Podrška preduzetništvu

Kako bi podstakla održiv ekonomski razvoj i veće mogućnosti za zapošljavanje, Banka je nastavila da pruža podršku **razvoju kompetitivnosti malih i srednjih preduzeća** kao pokretača ekonomske aktivnosti. Tokom 2015. godine iz kreditne linije za dugoročne zajmove koja je potpisana 2011. sa **Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD)** plasirano je 477.000,00 evra za podsticaj razvoju malih i srednjih preduzeća u Srbiji.

Takođe je bio aktivan i **Program lokalnog ekonomskog razvoja na Balkanu (LEDIB)**, potpisan u saradnji sa Vladom Republike Srbije, Vladom Kraljevine Danske i Narodnom bankom Srbije. Krediti za investicije i obrtna sredstva

namenjeni su kreditiranju malih i srednjih preduzeća, preduzetnika, zadruga i fizičkih lica – registrovanih poljoprivrednih gazdinstava sa teritorije Nišavskog, Jablaničkog, Pčinjskog, Topličkog i Pirotskog okruga. Sredstvima Programa LEDIB finansiraju se projekti koji će imati pozitivan uticaj na opšti razvoj u vidu stvaranja novih i zadržavanja starih radnih mesta, uvođenja novih tehnologija koje nisu štetne za životnu sredinu, proizvodnje lokalnih proizvoda i usluga koji mogu biti konkurentni uvoznim itd.

Pored toga što predstavlja važan pokazatelj rodne ravnopravnosti, žensko preduzetništvo je ključan preduslov održivog privrednog rasta i društvenog napretka i jedan od najmanje iskorišćenih resursa ekonomskog rasta, ne samo u Srbiji već i u čitavoj Evropi, zbog čega je podrška njegovom jačanju važan zadatak svih aktera društva. Kao lider u finansijskom sektoru, Banca Intesa je aktivno uključena u proces ekonomskog osnaživanja žena, u prilog čemu govori činjenica da je još 2006. među prvim bankama na tržištu Srbije razvila kredit namenjen isključivo ženama preduzeticama. Tada je započeta saradnja sa **Garancijskim fondom Vojvodine**, koja je, pored segmenta poljoprivrede, bila usmerena na finansiranje žena preduzetnica i nezaposlenih žena. Krediti odobreni iz ove kreditne linije činili su 10% kredita odobrenih ženama u biznisu tokom 2015. godine.

U drugoj polovini 2015. godine potpisan je ugovor sa **EBRD-om** i pokrenut program **Žene u biznisu**, čime je omogućen pristup kreditima za finansiranje obrtnih sredstava i investicija koji su namenjeni isključivo ženama u biznisu, odnosno preduzetničkim radnjama u vlasništvu žena, kao i pravnim licima ukoliko je žena jedan od članova višeg rukovodstva, a posluju najmanje 15 meseci. Sredstva se odobravaju za finansiranje obrtnih sredstava i investicija sa fiksnom kamatnom stopom od 5,5% na godišnjem nivou i u maksimalnom iznosu do 500.000 evra u dinarskoj protivvrednosti. Ugovor sa EBRD-om povećao je potencijal Banke da doprinese afirmaciji žena u biznisu i jačanju njihove uloge u privrednim kretanjima, a time i ukupnog preduzetništva. U okviru programa Žene u biznisu Banka je za samo dva i po meseca u 2015. plasirala 164 kredita u iznosu od 1.718.350 evra.

Uz podršku EBRD-a, Banca Intesa je tokom 2015. godine sprovela i istraživanje tržišta fokusirano na žene u biznisu kako bi dobijene rezultate upotrebila kao dragoceno sredstvo za razvoj posebnih proizvoda za žene, koji bi odgovorili na njihove specifične potrebe.

Podrška agrarnom sektoru

Poljoprivreda je značajna komparativna prednost Srbije i jedan od važnih izvora njenog dugoročnog ekonomskog rasta, zbog čega je Banca Intesa trajno opredeljena da pruža aktivnu podršku agrarnom sektoru. Strateški fokusirana na ovu oblast još od 2008. godine, Banka je registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima do sada plasirala oko 28.000 kredita u ukupnoj vrednosti od oko 150 miliona evra.

Kako je učestvovanje u sprovođenju državnog programa subvencionisanog kreditiranja poljoprivrede važan aspekt ukupne podrške koju Banca Intesa pruža klijentima u ovom segmentu, tokom 2015. godine Banka je odobrila 6.435.884 evra sa ciljem da bude jedna od najaktivnijih banaka u realizaciji ovog programa, pomažući poljoprivrednicima da pod povoljnim uslovima unaprede proizvodnju i povećaju konkurentnost.

Kratkoročni i dugoročni subvencionisani krediti odobravaju se za ulaganja u obrtna i osnovna sredstva, odnosno kupovinu repromaterijala, stočnog fonda, poljoprivredne mehanizacije i opreme. Zajmovi se plasiraju u maksimalnom iznosu do pet miliona dinara nosiocima registrovanih poljoprivrednih gazdinstava, odnosno do 15 miliona dinara zadrugama, uz period otplate do tri godine i mogućnost korišćenja grejs perioda do godinu dana.

Tokom 2015. potvrđena je saradnja sa važnim međunarodnim i državnim finansijskim institucijama:

- **KfW Razvojna banka Nemačke** – Potpisan je ugovor za kreditnu liniju, čime je omogućen pristup kreditima za finansiranje projekata u ruralnim predelima Republike Srbije, što podrazumeva kompletnu teritoriju osim grada Beograda i Novog Sada. Predviđeno je finansiranje svih vrsta investicionih projekata, kao i obrtnih sredstava. Takođe, potpisan je i ugovor za kreditnu liniju koja je predviđena za finansiranje obrtnih sredstava u ratarskoj poljoprivrednoj proizvodnji sa osiguranjem useva kao dodatnim benefitom, koja je obezbeđena putem saradnje sa kompanijom Generali osiguranje Srbija, što predstavlja potpunu novinu na našem tržištu.
- **Garancijski fond AP Vojvodine** – Tokom 2015. nastavljena je dugogodišnja saradnja Banca Intesa sa Garancijskim fondom AP Vojvodine na kreditiranju poljoprivrednika na teritoriji AP Vojvodine, koja datira od 2007. godine. U 2015. finansirana su ulaganja u kupovinu poljoprivrednog zemljišta i mehanizacije u ukupnom iznosu od 1.058.320 evra.
- **EFSE** (Evropski fond za Jugoistočnu Evropu) – Od početka saradnje sa EFSE 2010. godine, Banka je iz sredstava Fonda ponudila kreditne proizvode registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima i malim preduzećima. Sredstva su prevashodno bila iskorišćena za finansiranje nabavke nove opreme i mehanizacije za poljoprivredu, kao i ukupnjavanje poseda za individualne poljoprivredne proizvođače.

Finansiranje prolećnih radova u poljoprivredi za građane

Osim ovoga, Banka je građanima ponudila i **kredit za finansiranje prolećnih radova** u poljoprivredi, koji se odobrava u dinarima u maksimalnom iznosu do tri miliona dinara i sa rokom otplate do 12 meseci, pri čemu je dinamika povrata sredstava prilagođena specifičnim potrebama poljoprivrednika, te se sredstva mogu vraćati u vidu jednomesečnih, tromesečnih, šestomesečnih ili godišnjih rata, odnosno po dospeću kredita. Za kredit su mogli da apliciraju svi poljoprivredni proizvođači iz Srbije, bez obzira na to da li su klijenti Banke ili ne.

Intesa Farmer

Kako bi nagradila istaknute pojedince, ali i u širem smislu promovisala značaj poljoprivrede kao strateški važnog sektora domaće privrede, Banca Intesa je 2013. godine ustanovila konkurs Intesa Farmer. Na treći konkurs 2015. prijavio se 301 poljoprivredni proizvođač, a komisija je izabrala pobednike na osnovu godišnjih rezultata koje su ostvarili kroz poljoprivrednu proizvodnju, uključenost članova porodice u proizvodni proces, posedovanje skladišnog prostora, primenu modernih tehnologija, ali i urednost u izmirivanju finansijskih obaveza.

Banca Intesa je najbolje učesnike konkursa nagradila putovanjem na svetsku izložbu EXPO Milano 2015, posvećenu inovacijama i održivoj proizvodnji hrane, kao i vaučerima u vrednosti od 100.000 dinara za kupovinu stočne hrane i repromaterijala.

EXPO Milano 2015

EXPO Milano 2015, najznačajniji i najveći globalni događaj organizovan na temu proizvodnje hrane, održao se u Milanu od maja do oktobra 2015. godine pod nazivom „Hrana za planetu, energija za život“. Cilj ovogodišnje svetske izložbe bio je da odgovori na globalne izazove u proizvodnji hrane, izražene kroz aspekte njenog kvaliteta i bezbednosti, kao i zaštite životne sredine, ali i da uključi zemlje učesnice i posetioce u potragu za inovativnim rešenjima za problem održivog razvoja planete. Prepoznajući da je poljoprivredna proizvodnja, a posebno proizvodnja hrane, postala jedan od najvećih izazova današnjice, matična grupa Intesa Sanpaolo postala je zvanični globalni partner svetske izložbe EXPO Milano 2015.

Kao članica grupe Intesa Sanpaolo, Banca Intesa je u okviru posete srpskih privrednika svetskoj izložbi EXPO Milano 2015 organizovala Poslovni forum u Milanu s ciljem da pomogne dalji razvoj bilateralne ekonomske saradnje korišćenjem potencijala prehrambene i agro industrije i omogući kompanijama u Srbiji da ostvare poslovne kontakte sa italijanskim preduzećima. U okviru foruma održana su dva panela, kao i poslovni sastanci između predstavnika 30 srpskih preduzeća i kompanija iz Italije u oblasti proizvodnje i obrade voća i povrća, mesa i mesnih prerađevina, mleka i mlečnih proizvoda i trgovine njima, kao i biomase.

Osim toga, kao članica grupe Intesa Sanpaolo, Banca Intesa je najuspešnijim poljoprivrednim proizvođačima iz Srbije, pobednicima konkursa Intesa Farmer, organizovala stručnu posetu izložbi EXPO Milano 2015 i na taj način im približila najnaprednije svetske tehnologije i održive prakse u proizvodnji hrane. Predstavljanje projekta Intesa Farmer na izložbi bio je nastavak aktivnosti kojima Banca Intesa želi da pomogne promovisanje srpske poljoprivrede i industrije hrane, a poseta svetskoj izložbi omogućila je individualnim poljoprivrednim proizvođačima da se predstavljaju posetiocima izložbe, ali i da se upoznaju sa tehnološkim inovacijama u proizvodnji hrane, kao i da obilaskom italijanskih poljoprivrednih gazdinstava steknu znanja koja će im pomoći da poboljšaju sopstvene proizvodne rezultate.

Za uspešno predstavljanje Poslovnog foruma Srbije i Italije, organizovanog u sklopu posete Svetskoj izložbi EXPO Milano 2015, Banca Intesa je nagrađena bronzanim priznanjem koje dodeljuje Udruženje za tržišne komunikacije Srbije (UEPS).

Finansijska inkluzija i edukacija

Prilikom kreiranja svojih proizvoda i usluga, Banca Intesa uzima u obzir specifične potrebe različitih društvenih grupa kako bi povećala dostupnost bankarskih proizvoda najugroženijim građanima – mladima, starima, ugroženim grupama. Banka takođe nastoji da finansijske usluge učini jednako dostupnim i u ekonomski nerazvijenim delovima naše zemlje, pa se jedna četvrtina ukupnog broja ekspozitura (26%) nalazi u gradovima i opštinama čiji je stepen razvijenosti manji od 80% republičkog proseka definisanog kategorizacijom stepena razvijenosti Nacionalne agencije za regionalni razvoj. Banka je posvećena i širenju znanja o ekonomskim i finansijskim pitanjima, kao i promovisanju kulture informisanog izbora za svoje klijente, kao i za širu zajednicu.

Pristupačnost objekata

Prilikom renoviranja ekspozitura, Banca Intesa posvećuje posebnu pažnju pristupačnosti objekata, odnosno njihovom prilagođavanju za pristup osoba sa invaliditetom. Oko 27% ekspozitura u potpunosti je pristupačno, bilo da je reč o objektima sa prilazom u nivou terena, bilo onim koji su opremljeni adekvatnim rampama za pešake i invalidska kolica, u skladu sa Pravilnikom o tehničkim standardima pristupačnosti. Pored toga, tradicionalni bankarski koncept rada, koji podrazumeva obavljanje svih poslova na šalterima, Banca Intesa zamenjuje novim konceptom, koji podrazumeva radna mesta smeštena za stolove čija su visina i dubina pristupa prilagođeni potrebama osoba sa invaliditetom. Ovakvim stolovima opremljeno je 70% ekspozitura.

Odgovor na potrebe zajednice

Banka je i 2015. godine zajednici ponudila 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. Ovaj kredit pruža klijentima povećanu sigurnost u toku perioda otplate – osiguranje u slučaju nevoljnog gubitka zaposlenja i potpunog trajnog invaliditeta – i mogućnost odlaganja plaćanja rate. Tokom 2015. prodato je 27.380 kredita u iznosu od 54.793.853 evra, što predstavlja 34,3% od ukupno realizovanih gotovinskih plasmana u toku godine.
- **Senior keš kredit** – gotovinski kredit u dinarima namenjen je 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 Banca Intesa od 2011. godine, a u 2015. Banka je plasirala 36.482 kredita u iznosu 43.154.190 evra, što čini 27% ukupnih gotovinskih plasmana 2015. godine.
- **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. Glavna karakteristika ovog kredita je osiguranje za korisnike u slučaju potpunog trajnog invaliditeta usled nezgode (u procentu od 100%) i u slučaju gubitka posla. U 2015. realizovano je 13.619 kredita u ukupnom iznosu od 43.354.386 evra, koji klijentima omogućavaju da servisiraju neizmirene obaveze kod Banca Intesa i drugih banaka, što čini 27,1% ukupnih gotovinskih plasmana Banke tokom godine.
- **Visa Classic Paralympic** – prva dobrotvorna platna kartica u zemlji. Aktivacijom Visa Paralympic donatorske kartice svaki korisnik postaje donator Fonda Paraolimpijskog komiteta Srbije. Banca Intesa Visa Paralympic donatorske kartice pravi su primer poslovne politike čiji je cilj da spajanjem inovativnosti, povoljnih uslova korišćenja i korporativne filantropije pomogne uspostavljanju stabilnog, nezavisnog i finansijski moćnog mehanizma, koji će dugoročno pomagati i podsticati razvoj paraolimpijskog sporta u Srbiji. Kreditna kartica nudi i nižu godišnju članarinu u odnosu na Visa Classic (kartice imaju iste sve funkcionalnosti). Do kraja 2015. izdato je 4.013 kartica, što čini 26% portfolija Visa kreditnih kartica.
- **Visa ETC i Maestro ISIC platne kartice** – internacionalne debitne platne kartice bez naknade koje su namenjene studentima i koje im obezbeđuju brojne pogodnosti i popuste. Banka je do kraja 2015. izdala 437 ovih kartica.

Imajući u vidu aktuelnu situaciju na tržištu, kao i očekivanja i potrebe svojih klijenata, Banka je i u 2015. nastavila trend snižavanja kamatnih stopa, odnosno korigovanja ponude dinarskih proizvoda. Tako su građanima ponuđeni pristupačniji zajmovi – kamatne stope na Intermezzo Keš kredit u dinarima, kao i na dinarski kredit za refinansiranje sa mogućnošću dobijanja dodatne gotovine, bile su fiksne i kretale su se od 16,5% godišnje. Kada je reč o gotovinskom Senior Keš kreditu u domaćoj valuti, namenjenom penzionisanim građanima, kamata je snižena na 17,98% fiksno na godišnjem nivou.

Onlajn bankarstvo

Pored 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 informacije o tome da li je filijala prilagođena osobama sa invaliditetom. Ova mogućnost takođe postoji za korisnike mobilnog bankarstva.

Sa novom verzijom Intesa Mobi aplikacije – mobilne aplikacije namenjene fizičkim licima – koja je sa radom počela 2015. godine, korisnicima je data mogućnost uvida u pristupačnost bankomata za osobe sa invaliditetom koje koriste kolica. Naime, nakon startovanja Intesa Mobi aplikacije, korisniku je na mapi dostupan prikaz lokacija bankomata Banke sa podatkom da li je on pristupačan za invalidska kolica. Navedena mapa snalazi e u pre-login delu aplikacije i dostupna je svim korisnicima, bez obzira na to da li su aktivirali uslugu ili ne.

Uslugu mobilnog bankarstva zaključno sa decembrom 2015. ugovorilo je 99.763 klijenata, dok se njih 65.909 barem jednom prijavilo na aplikaciju.

Onlajn aplikacija (Internet banking aplikacija) namenjena fizičkim licima prilagođena je slepim i slabovidim osobama. Ova aplikacija je implementirana tako da svojim klijentima omogući korišćenje e-banking usluga, odnosno usluga internet bankarstva fizičkih lica ukoliko imaju instaliran Text-to-speech softver. Slepica i slabovidica lica su u mogućnosti da prate stanje i promet na svojim računima, platnim karticama, kreditima, vrše plaćanje i prenos ili izmiruju obaveze po platnim karticama koristeći Internet banking aplikaciju Banca Intesa.

Finansijska edukacija

Svesna značaja ženskog preduzetništva za dalji rast domaće ekonomije, Banca Intesa je 2015. godine posvetila posebnu pažnju osnaživanju i finansijskoj edukaciji žena u biznisu.

U okviru programa podrške ženskom preduzetništvu Žene u biznisu, preduzetnice zainteresovane za pozajmicu mogu koristiti i savetodavnu podršku lokalnih konsultanata u okviru programa po principu sufinansiranja troškova konsultantske usluge, kao i učešćem u interaktivnim radionicama i seminarima.

U okviru seminara pod nazivom „**Kako da upravljate svojim finansijama i unapredite poslovanje uz podršku banaka**“, predstavnici Banca Intesa i EBRD-a, 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, ali i savetima kako da obezbede adekvatnu podršku banaka za dalji razvoj poslovanja. Pored toga, ovaj događaj pružio je preduzetnicama i priliku da se upoznaju sa dijagnostičkim alatom 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 svoje znanje i iskustvo podele sa drugim poslovnim ženama iz Srbije. Tokom 2015. godine održana su dva seminara za žene preduzetnice, u Beogradu i Novom Sadu, kojima je prisustvovalo gotovo 100 preduzetnica.

Takođe, u saradnji sa Udruženjem poslovnih žena Srbije, zaposleni Banca Intesa učestvovali su na tri seminara i radionice o finansijskom menadžmentu usmerenom na žene preduzetnice. Cilj ovih edukativnih radionica bio je da uvede nove inovativne bankarske proizvode i podrži poslovanje žena preduzetnica na tržištu u tri grada u Srbiji (Beograd, Subotica, Čačak). Seminari su okupili 45 poslovnih žena, odnosno žena preduzetnica širom Srbije.

Intesa Akademija

Tokom aprila 2015. održana je peta konferencija **Intesa Akademija** sa ciljem unapređenja menadžerskih sposobnosti predstavnika nekoliko klijenata Banke kroz iskustva vrhunskih predavača i konsultanata. U okviru Intesa Akademije održano je ukupno pet radionica, koje su pokrile četiri različite tematske celine: „Značaj fidbeka i liderstvo“, „Visokoproduktivni timovi“, „Veštine lične organizacije“ i „Upravljanje stresom“. Radionice su okupile oko 90 klijenata Banke.

Bankarski službenik

U okviru tradicionalnog projekta Bankarski službenik, koji Banka realizuje u saradnji sa Globalnim dogovorom Ujedinjenih nacija, koji ima za cilj edukaciju učenika i profesora u srednjim školama u kojima postoji ovaj obrazovni profil, tokom 2015. godine održano je i predavanje za profesore i učenike treće i četvrte godine Ekonomske škole u Čačku na temu finansijske analize.

Zadovoljstvo klijenata

Posmatrano iz ugla zadovoljstva klijenata, 2015. godina se može okarakterisati kao godina stabilnosti – dobri odnosi i saradnja sa klijentima ostvareni u prethodnim godinama negovani su i tokom ove godine. Kao i prethodnih godina, visoko postavljeni ciljevi u otklanjanju uzroka nezadovoljstva klijenata uz stalne inovacije, slušanjem glasa klijenata preko sugestija i molbi, doprineli su daljem jačanju zajedničke saradnje. Briga o klijentima i postupanje po svakom pojedinačnom zahtevu ili obraćanju klijenta doprineli su održanju zavidnog nivoa lojalnosti klijenata.

Akcent je stavljen na unapređenje pozitivnog iskustva klijenata u radu sa Bankom, razvoj novih proizvoda i jačanje digitalnih kanala distribucije, uz stalni rad na poboljšanju poslovnih procesa.

Mehanizmi komunikacije

Klijentima je na raspolaganju više kanala za komunikaciju – za sugestije, primedbe i pohvale koje žele da upute Banci:

- telefon: + 381 310 8888
- elektronska pošta: kontakt@bancaintesa.rs
- faks: +381 11 310 8855
- pošta: Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata, Ulica Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd
- lični kontakt, kada klijent predaje pisani prigovor
- zvanična kontakt forma na zvaničnoj internet prezentaciji Banke
- korporativni profili Banke na društvenim mrežama Facebook i Twitter

Klijent dobija odgovor u zakonskom roku i u skladu sa odlukom Narodne banke Srbije. Svaki klijent može da ostvari i lični kontakt sa zaposlenima u Odeljenju za upravljanje zadovoljstvom klijenata. Ukoliko klijent nije zadovoljan odgovorom, može se obratiti drugostepenom organu, Narodnoj banci Srbije, za mogućnost medijacije.

U skladu sa trendom ubrzanog tehnološkog razvoja, Banka je 2015. godine bila fokusirana na unapređenje svojih alata za elektronsko bankarstvo kako bi svojim klijentima omogućila još jednostavniju i dostupniju uslugu. U skladu sa ovim trendom, Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom klijenata je, koristeći napredne i inovativne alate neuromarketing metodologije, sprovelo **istraživanje koliko su klijenti zadovoljni servisima elektronskog bankarstva poredeći Intesa Online i Intesa Mobi** sa aplikacijama konkurenata. Koristeći ovu najsavremeniju tehnologiju, Banca Intesa je želela da, upoređujući mišljenja klijenata o različitim platformama za e-bankarstvo, ustanovi u kojoj meri su iste jednostavne za korišćenje, ali i definiše pravac za dalja unapređenja.

Rezultati, koji su, između ostalog, merili i emocije, pokazali su izražen osećaj smirenosti klijenata prilikom korišćenja aplikacija za e-bankarstvo Banca Intesa. Upotrebjene neuromarketing metode su, između ostalog, merile mentalni napor koji je potrebno uložiti prilikom korišćenja funkcionalnosti sadržanih u aplikacijama. Tako manji mentalni napor označava brže i lakše razumevanje i korišćenje opcija funkcionalnosti same aplikacije. Ovi uporedni rezultati pokazuju srednji nivo napora u slučaju Intesa Online aplikacije u odnosu na konkurente. S druge strane, Intesa Mobi se pokazala kao aplikacija najlakša za korišćenje u poređenju sa aplikacijama konkurenata.

Banca Intesa najavila HCE tehnologiju na tržištu Srbije

Kao lider na planu korišćenja savremenih tehnologija, Banca Intesa je bila prva banka u Srbiji koja je pokrenula uslugu mobilnog bankarstva, a 2015. godine i najavila svojim klijentima još jednostavnije i bezbednije beskontaktno plaćanje putem Wave2Pay usluge na bazi moderne HCE platforme, potvrđujući tako svoju stratešku opredeljenost da ulaganjem u integrisanje najnaprednijih tehnoloških rešenja konstantno pomera granice inovativnosti.

Kao rezultat fokusiranosti Banke na inovativne tehnologije i kanale prodaje, preusmeravanje klijenata iz ekspozitura na elektronske kanale poslovanja (internet i mobilno bankarstvo, ATM i e-banking terminale) obeležilo je i 2015. godinu kada je posredstvom ovih kanala ostvareno preko 22 miliona transakcija.

Stavljajući klijenta u prvi plan, Banka se posvetila dodatnom unapređenju zadovoljstva klijenata koji koriste usluge Banke kroz mrežu ekspozitura. U skladu s tim, u nekoliko ekspozitura postavljeni su tablet uređaji koji su svakodnevno tokom godinu dana prikupljali mišljenja klijenata o raznim aspektima iskustva koje su imali u ekspozituri. Koristeći ovaj alat, skoro 60.000 klijenata podelilo je svoje iskustvo sa Bankom u realnom vremenu, tokom samog boravka u ekspozituri, i ukazalo na dalje pravce razvoja. Rezultati jasno pokazuju da su uloženi napor prepoznati od strane klijenata, s obzirom na to da je 85% ispitanika izjavilo da je veoma i uglavnom zadovoljno uslugom u ekspozituri.

Tokom 2015. Banka je realizovala i istraživanje metodologijom **tajnog kupca** u filijalama širom Srbije sa ciljem da proceni i razume stavove i potrebe svojih klijenata u vezi sa brojnim pitanjima, kao što su profesionalizam i prodajne veštine zaposlenih, interakcija na blagajni, fizički aspekti (uniforme, promotivni materijal), pitanja bezbednosti i sl.

Unapređenje poslovne mreže

U nastojanju da na najbolji način odgovori na rastuće potrebe klijenata, Banca Intesa je i u 2015. godini nastavila da unapređuje svoju poslovnu mrežu kako kroz alokacije i renoviranje ekspozitura, tako i putem

poboljšane organizacije rada i usklađenog radnog vremena.

Tokom 2015. otvorena je još jedna ekspozitura u Beogradu, dok je unapređen izgled 16 ekspozitura u 10 gradova. Sistem za upravljanje redovima (QMS – Queue Management System) proširen je na dodatne 33 ekspoziture. Na ovaj način omogućeno je bolje sagledavanje potreba klijenata i unapređenje organizacije rada u 48% ekspozitura, koje uslužuju gotovo 63% aktivnih klijenata. Van glavnog grada, Banka posluje putem 120 filijala, od kojih 32 rade u dve smene. Dan sa produženim radnim vremenom uveden je u 83 od 88 filijala koje rade u jednoj smeni.

Uz produženje radnog vremena ekspozitura, kontinuirana modernizacija opreme omogućila je povećanje produktivnosti zaposlenih, posebno u sklopu transakcionih usluga, čime je dodatno smanjeno prosečno vreme čekanja. I tokom 2015. godine klijentima velikih ekspozitura bio je omogućen besplatan pristup internetu, kao i dnevna štampa. Ovakav pristup, upotpunjen inovativnom ponudom i stručnošću zaposlenih, omogućio je da Banca Intesa ostane prepoznatljiva po usluzi najvišeg standarda.

Nastojeći da smanji vreme koje klijenti provedu na telefonu prilikom poziva kontakt-centru, u 2015. godini Banka je klijentima ponudila i uslugu povratnog poziva, prvi put implementiranu u Srbiji. Naime, kada klijent pozove kontakt-centar, dok čeka da mu se prvi slobodan operater javi, dobija i opciju da mu operater uzvratni poziv kada bude bio slobodan, umesto da čeka na liniji. Banka u tom slučaju preuzima troškove poziva.

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 pojednostavljuvanju komunikacije o svojim proizvodima.

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Banka u oglašavanju svih proizvoda navodi sve troškove koji padaju na teret korisnika i svi oni se koriste prilikom obračuna efektivne kamatne stope. Banka je transparentna u svojoj cenovnoj politici, koju uvek jasno i vidljivo prikazuje, kao i reprezentativne primere koji sadrže sve podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Kada je reč o ugovorima, Banka nastoji da oni budu formulisani tako da budu jednostavni za razumevanje, smanjujući mogućnost nesporazuma i dvosmislenog tumačenja pružanjem jasnih i iscrpnih informacija. Svoje klijente Banka blagovremeno obaveštava o svim promenama u ugovorima i njihovim uslovima.

Banca Intesa ponovo najbolja u komunikaciji sa medijima

Rezultati istraživanja „Novinar – Vaš prijatelj“ pokazali su još jednom da je Banca Intesa kompanija koja najbolje komunicira sa medijima. Banka je dobila ovo priznanje za 2015. godinu, u kategoriji profitnih organizacija.

Agencija za odnose s javnošću, marketing, konsalting i istraživanje Pragma je tradicionalno, 15. put zaredom, sprovela istraživanje stavova novinara najrelevantnijih beogradskih medija o kvalitetu odnosa s medijima i odnosa s novinarima privrednih i neprivrednih organizacija i javnim ličnostima u Srbiji.

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 realizuje na način koji u potpunosti zadovoljava kriterijume pouzdanosti, kontinuiteta i poverljivosti.

Pored zakonskih obaveza, Banca Intesa poštuje kriterijume apsolutne transparentnosti u informisanju svojih klijenata o njihovim pravima na privatnost i o načinu na koji tretira njihove lične informacije. U smislu definicije bankarske, kao i poslovne tajne, Banca Intesa nije utvrdila nijednu osnovanu žalbu u vezi sa povredom privatnosti klijenata ili eventualnim odavanjem ili krađom informacija o klijentima tokom 2015. godine. Devet žalbi koje je Banka primila nisu osnovane u smislu stvarne povrede privatnosti, budući da se odnose na sugestije klijenata da u ekspoziturama treba da postoji veći stepen izolovanosti od ostalih klijenata kako bi razgovor sa službenikom bio privatniji.

Edukacija za korisnike digitalnih kanala

Kako je bezbednost podataka klijenata prioritet, Banka svakodnevno nastoji da obezbedi njihovu sigurnost i poverljivost primenjujući najsavremenije tehnologije i najviše bezbednosne standarde. S obzirom na to da se često pronalaze načini za izvršenje određenih prevarnih radnji, predmet edukacije i specijalizovanih kampanja bile su i preporuke kako da klijenti zaštite svoje podatke, i to kroz:

- preporuke za kreiranje korisničkog imena i lozinke
- opšte bezbednosne preporuke
- preporuke za izbegavanje fišinga, spajvera i malvera
- preporuke za izbegavanje „presretanja mejlova“
- preporuke za podešavanje kućne Wi-Fi mreže
- preporuke za mobilno bankarstvo i mToken.

Cilj ove inicijative bio je unapređenje kvaliteta digitalnih usluga Banke, povećanje zadovoljstva klijenata, kao i obezbeđivanje stabilnog rasta korišćenja proizvoda Banke iz digitalnog portfolija. Ciljna grupa kampanje bila su fizička i pravna lica korisnici neke od aktuelnih e-banking usluga.

Zaposleni

Ključni preduslov za ostvarenje strateških ciljeva i poslovnih rezultata Banca Intesa jesu motivisani zaposleni, koji su spremni da primene inovacije, dele zajedničke vrednosti i posvećenost unapređenju procesa i usluga za klijente. Stoga Banca Intesa ulaže kontinuirane napore da razvije kulturu koja neguje otvorenu komunikaciju, ohrabruje izražavanje ideja i individualnosti, pruža jednake mogućnosti za razvoj i napredovanje i stvara osećaj pripadnosti. Kako bi kreirala i unapređivala željeno radno okruženje, koje odgovara na potrebe i zaposlenih i poslovnih procesa, kao prioritet izdvojeno je angažovanje u sledećim oblastima:

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

Jednake mogućnosti

Jednake mogućnosti prilikom zapošljavanja i napredovanja zagarantovane su Etičkim kodeksom, u skladu s kojim se procedure za zapošljavanje i upravljanje kadrovima u Banca Intesa zasnivaju na principima objektivnosti i doslednom ponašanju, sprečavajući protekcionizam, zlostavljanje ili diskriminaciju 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 2015. godine u Banca Intesa bilo je zaposleno ukupno 3.010 osoba, od kojih 70,73% čine žene. Žene takođe čine većinu (60%) u najvišem upravljačkom telu Banke – Izvršnom odboru, kao i na svim menadžerskim pozicijama.

Ukupno broje zaposlenih prema kategoriji i polu												
	2012.						2013.					
	Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni		Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
	26	20	167	264	722	1.935	23	16	166	261	698	1.875
Ukupno	46		431		2.657		39		427		2.573	

Ukupno broje zaposlenih prema kategoriji i polu												
	2014.						2015.					
	Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni		Menadžeri		Rukovodioci		Zaposleni	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
	20	15	160	252	713	1.865	21	16	157	252	703	1.861
Ukupno	35		412		2.578		37		409		2.564	

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

- * Broj zaposlenih na lokalitetu Beograd podrazumeva sve zaposlene u Centrali Banke koji su locirani u Beogradu, kao i sve zaposlene u ekspoziturama koje pripadaju Regionalnom centru Beograd.
- ** Zaposleni na ostalim lokalitetima su zaposleni u Centrali Banke locirane u Novom Sadu, kao i svi zaposleni u ekspoziturama u svim gradovima u Srbiji u kojima Banka posluje (što obuhvata sve ekspoziture u preostala tri regionalna centra: RC Novi Sad, RC Kragujevac, RC Niš). Ovakvo tumačenje ostalih lokaliteta odnosi se na ceo izveštaj.
- *** Banka ne zapošljava stalna treća lica.

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

Tip ugovora o radu prema lokalitetima	2012.		2013.		2014.		2015.	
	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
Ostali lokaliteti	73	1.639	32	1.574	34	1.524	41	1.465
Ukupno	85	3.049	71	2.968	128	2.897	140	2.870

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

Rodna struktura	2012.		2013.		2014.		2015.	
	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%
Rodna struktura zaposlenih u menadžmentu	56,52%	43,48%	58,97%	41,03%	57,14%	42,86%	40%	60%

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

Starosna struktura	2014.			2015.		
	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	9,42%	74,88%	15,70%	7,41%	75,61%	16,98%
Starosna struktura zaposlenih u menadžmentu	/	80%	20%	/	80%	20%

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 radnim mestima, 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.

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

Fluktuacija zaposlenih	2012.		2013.		2014.			
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Novozaposleni	60	74	60	60	67	78	71	85
Ukupno novozaposlenih	134		120		154		156	
Napustili Banku	63	137	88	127	61	107	83	88
<30	8	26	10	14	8	11	8	14
30–50	35	51	55	71	41	66	69	56
>50	20	60	23	42	12	30	6	18
Ukupno napustilo Banku	200		215		168		171	
Stopa fluktuacije	6,38%		7,07%		5,55%		5,67%	

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.
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%
Stopa zadržavanja na radnom mestu 12 meseci po povratku na posao	96,17%	95,47%	98%	95,83%

Razvoj ljudskih resursa

Resursi za profesionalni razvoj i usavršavanje jednako su dostupni svim zaposlenima Banca Intesa, a procena učinka i nagrađivanje zasnovani su na transparentnom procesu i objektivnim pokazateljima.

Banka prati ostvarenja svojih zaposlenih, uvažava zasluge, te na taj način jača motivaciju i nagrađuje postizanje dobrih rezultata. Procenu radnog učinka u 2015. godini dobilo je 93,19% zaposlenih, čime je Banka zadržala kontinuitet u odnosu na prethodne godine – 2014 (94,87%), 2013 (93,45%) i 2012 (94,64%).

Brojne aktivnosti osmišljene i realizovane tokom 2015. godine sa ciljem daljeg profesionalnog i ličnog razvoja ljudi nastale su kao rezultat osluškivanja potreba naših zaposlenih.

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. Pored 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 studentske boravke sa zagarantovanim povratkom na radno mesto. Tokom 2015. godine realizovano je približno 90.000 sati obuke za zaposlene.

Obuka	2012.		2013.		2014.		2014.	
	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
Prosečan broj sati obuke godišnje prema polu	17,56	14,31	29,79	30,12	24,71	23,05	33,77	28,08

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

Obuka	2014.			2015.		
	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni	Menadžeri	Rukovodioci	Zaposleni
Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih*	637,5	8.145	62.435	950	19.025	69.565
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	18,21	19,77	24,22	25,67	46,51	27,13

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

Tokom 2014. godine Banca Intesa je pokrenula novu formu obuke pod nazivom **Mreža znanja**, zasnovanu na principu povezivanja kolega koji su najstručniji u svojim domenima rada. Mreža znanja predstavlja model tzv. projektno orijentisanog učenja. U 2015. Mreža znanja ušla je u novi ciklus pod nazivom „Najstručniji za sve“. Održane su tri radionice u kojima su učestvovali kolege na pozicijama koje nisu menadžerskog karaktera iz poslovne mreže i centrale Banke. Takođe, organizovano je inovativno takmičenje direktora ekspozitura pod nazivom Retail Learning Tournament

u saradnji sa Fakultetom organizacionih nauka. Pedeset pet kolega koji se nalaze na ovoj veoma važnoj poziciji za Banku učestvovalo je na case study turniru i timski radilo na konkretnim studijama slučaja iz poslovnog okruženja. Cilj projekta Mreža znanja, osim razvijanja ključnih poslovnih veština, jeste i buđenje inovativnosti, kreativnih načina razmišljanja i razmena ideja. Mentori u aktivnostima ovog ciklusa bile su kolege koje su pokazale značajne rezultate u prethodnom ciklusu naše Mreže znanja „Intesa zna“, održanom 2014. godine.

Zadovoljstvo zaposlenih

Zadovoljstvo zaposlenih jedna je od ključnih tema u poslovnom planu grupe Intesa Sanpaolo, pa i u Banca Intesa. Osim što ulaže u razvoj i povećanje nivoa ekspertize, talenata i veština zaposlenih, Banka je fokusirana i na ukupnu brigu o ljudima i kreiranje atmosfere u kojoj su zaposleni zadovoljni radnim okruženjem.

Osim prava koja su zaposlenima zagarantovana zakonom – prava na zdravstvenu zaštitu, porodiljskog 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. Putem ovog mehanizma u 2015, kao ni u prethodnoj godini, nije evidentiran nijedan slučaj mobinga ili druge povrede ljudskih prava. Svaka žalba zaposlenih se podrobno razmatra, a zaposlenima blagovremeno dostavljaju detaljne povratne informacije.

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 unapređenja. Projekat je započet radionicom za menadžment, na kojoj su članovi Izvršnog odbora, direktori svih organizacionih delova i regionalni direktori pozvani da popunjavanjem upitnika otvoreno, iskreno i objektivno izraze svoje mišljenje o tome kakva je trenutna kultura u Banci, kao i kakva bi to idealna kultura trebalo da bude.

Sledeći korak u realizaciji ovog projekta bio je odabir 750 kolega iz cele Banke metodom slučajnog uzorka, koji su bili pozvani da ocene trenutnu korporativnu kulturu Banke i identifikuju mogućnost njenog dodatnog unapređenja, a sve to radi jačanja internih kapaciteta i rasta individualne, timske i organizacione efektivnosti Banke u narednim godinama.

Korporativno volonterstvo

Banca Intesa je 2013. godine pokrenula program korporativnog volontiranja „Intesa od srca“ sa ciljem da doprinese 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 2015. godine pročitajte u poglavlju Zajednica.

Interna komunikacija

WEB TV

U svim bankama članicama grupe Intesa Sanpaolo 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 2015 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.

U okviru kampanje realizovan je niz aktivnosti: „U tuđim cipelama“, u kojoj su se menadžeri bliže upoznali s kolegama sa kojima rade svakodnevno i oprobali u poslovima koje oni obavljaju; „Otvorena vrata“ sektora i odeljenja za sve one koji su želeli da saznaju više o njima i njihovim nadležnostima, međusobne posete kolega iz mreže i centrale, kao i niz kreativnih zadataka pokrenuti su s ciljem jačanja veza između kolega i zaposlenih u različitim organizacionim delovima Banke.

Kampanja IntesaTim proglašena je i za najbolju u kategoriji internih komunikacije u 2015. godini od strane Društva Srbije za odnose sa javnošću, koje tradicionalno dodeljuje nagradu PRiznanje za najbolje komunikacione projekte.

Sportske aktivnosti

Grupa Intesa Sanpaolo redovno organizuje sportska takmičenja za zaposlene u bankama članicama Grupe sa ciljem jačanja timskog duha i međusobnog upoznavanja. Na sportskom takmičenju koje se tradicionalno održava u Poreču fudbaleri Banca Intesa odbranili su šampionsku titulu, a odbojkašice osvojile drugo mesto.

U septembru 2015. održana je šesta **ISBD Olimpijada** u Temišvaru, na kojoj je učestvovalo oko 300 kolega iz osam banaka članica. Kao i prethodnih godina, odmeravale su se snage u fudbalu, košarci i odbojci, a reprezentativne ekipe, pored Banca Intesa Beograd, predstavljale su: Banka Koper (Slovenija), VUB Bank (Slovačka), Intesa Sanpaolo Bank (Rumunija), Privredna banka Zagreb (Hrvatska), CIB Bank (Mađarska), Intesa Sanpaolo Bank (Bosna i Hercegovina) i Intesa Sanpaolo Bank (Albanija).

Sportski događaji organizuju se i za najmlađe – decu kolega iz banaka članica Grupe. Na četvrtoj ISBD dečjoj Olimpijadi, koja je održana na sportskim terenima „Gradski vrt“ u Osijeku od 8. do 10. maja 2015. godine, učestvovalo je preko 200 mališana iz šest banaka članica. Kao i svih prethodnih godina, odmeravale su se snage u fudbalu, odbojci i košarci, a reprezentativne ekipe predstavljale su: Banca Intesa Beograd (Srbija), Privredna banka Zagreb (Hrvatska), Alexbank (Egipat), Banka Koper (Slovenija), VUB Bank (Slovačka) i CIB Bank (Mađarska). Dok su se fudbaleri i odbojkašice takmičili za pobjedu, košarkaši su imali prilike da pohađaju školu košarke – Junior Armani kamp za dečake i devojčice, koji su vodili treneri košarkaškog kluba Armani Milano.

Briga o deci zaposlenih

Banca Intesa Beograd, kao članica grupe Intesa Sanpaolo, već desetu godinu zaredom podržava program **ASF Interkultura**, čime pruža mogućnost jednogodišnje stipendije namenjene deci zaposlenih za školovanje u inostranstvu u trajanju od godinu dana. Učešćem u ovom projektu deca imaju mogućnost da nauče jezik, žive u drugačijem kulturnom okruženju i steknu nova prijateljstva. Za vreme boravka u inostranstvu učenici su smešteni u odgovarajuće porodice domaćine u zemlji u kojoj borave, prolaze kroz program pripreme, imaju svog tutora i svu potrebnu podršku tokom jednogodišnjeg boravka u stranoj zemlji. Svi stipendisti Banke su se bez izuzetka vraćali sa veoma pozitivnim iskustvima, koja su im pomogla u daljem usavršavanju, pa i u daljem obrazovnom opredeljenju.

Pored ovog programa, već 12 godina deca zaposlenih u Banci imaju mogućnost da provedu letovanje u malom mestu Folonika u Toskani, zajedno s vršnjacima iz drugih zemalja. Pored sportskih aktivnosti, boravak u Foloniki za mališane predstavlja dragocenu priliku za upoznavanje s vršnjacima iz drugih kultura i razvijanje samostalnosti.

Zajednica

Kao vodeća banka na tržištu Srbije, Banca Intesa je svesna da ima dodatnu odgovornost da se sa posebnom pažnjom stara o potrebama društva. U prethodnih deset godina, koliko posluje na domaćem tržištu, Banca Intesa je razvijala sopstvene, ali i bila uključena u brojne velike projekte korporativne odgovornosti, koji su sprovedeni s ciljem podrške društvenoj zajednici, i to prvenstveno u aspektima:

- **Očuvanje nasleđa i promocija kulture**
- **Socijalna inkluzija**
- **Podrška talentima i starijoj populaciji**

Osnovu tog delovanja čine strateška partnerstva i dugoročne inicijative, kao i jednokratna podrška koju Banka pruža nastojeći da odgovori na trenutne potrebe različitih društvenih grupa ili u vanrednim situacijama. Nastojanje da aktivno doprinese rešavanju aktuelnih društvenih pitanja donelo je Banci brojne nagrade i priznanja tokom 2015, kao i ranijih godina.

Konstantno prateći potrebe zajednice u kojoj posluje, Banka je u 2015. godini za filantropske svrhe izdvojila više od 10,3 miliona dinara pomoći, koje je usmerila na promociju umetnosti i kulture, kao i na podršku realizaciji projekata iz oblasti sporta, obrazovanja i zdravstva. Zato je, treći put, nagrađena priznanjem **Planeta Biznis** ekonomskih časopisa **Ekonometar** i **Magazin Biznis** za banku koja je uložila najviše sredstava u razvoj društva i lokalne zajednice.

Zalaganja Banca Intesa u oblasti korporativne filantropije i posebno promovisanje kulture volonterstva prepoznale su i relevantne institucije, o čemu svedoči i nagrada **Moj izbor** za doprinos lokalnoj zajednici, koju joj je dodelilo neprofitno i nevladino udruženje **Moja Srbija**, u saradnji sa Privrednom komorom Beograda i uz podršku Grada Beograda.

Solidarnost za ugrožena područja

U okviru projekta grupe Intesa Sanpaolo **Zasejavanje budućnosti**, i uz finansijsku podršku Fondacije Intesa Sanpaolo, donirani su poljoprivredni paketi za 50 domaćinstava u Obrenovcu koja su pretrpela štetu u poplavama 2014. godine. Paketi koji su donirani socijalno ugroženim domaćinstvima sadržali su kukuruz, đubrivo i herbicid u količinama dovoljnim za uzgoj tih kultura na površini od jednog hektara, što će pomoći oporavku ugroženih krajeva.

Fondacija Intesa Sanpaolo, neprofitna organizacija posvećena pružanju pomoći ugroženim kategorijama društva, pokrenula je 2015. projekat Zasejavanje budućnosti kako bi obezbedila pomoć za 325 ugroženih porodica u nekima od pogođenih oblasti u Srbiji i regionu: Obrenovac (Srbija), Posavina (Bosna i Hercegovina), i Vukovarsko-sremska županija (Hrvatska). Ovaj projekat bio je fokusiran na dva ključna elementa – pijaćoj vodi i hrani, to jest omogućavanju pristupa njima. Naime, kako je veliki broj bunara bio zagađen tokom poplava, postojala je veća potreba za pijaćom vodom. Ovaj cilj je bio ostvaren testiranjem i analizom vode i distribucijom filtera za njeno prečišćavanje za oko 140 porodica koje su bile korisnici ovog vida pomoći. U isto vreme, oštećenim poljoprivrednicima iz postradalih krajeva bili su podeljeni poljoprivredni kompleti, koji su sadržali seme kukuruza, pšenice, ječma ili povrća (u različitim razmerama) ili sadnice povrća, kao i proizvode za zaštitu useva i đubrivo sa neznatnim uticajem na sredinu. Ovu pomoć je dobilo oko 185 porodica u ruralnim oblastima.

Ovaj projekat grupe Intesa Sanpaolo za cilj je imao pružanje podrške kolegama iz banaka članica, kao i lokalnom stanovništvu, i nadovezao se na niz realizovanih inicijativa kojima je Grupa pružila podršku ugroženom stanovništvu.

Očuvanje nasleđa i promocija kulture

Očuvanje umetničkog, kulturnog i istorijskog nasleđa predstavlja važan segment korporativne filantropije Banca Intesa. Već godinama Banka podržava brojne kulturne manifestacije i organizacije, umetničke izložbe, pozorišne predstave i ulaže u restauraciju i obnovu arhitektonskih i istorijskih građevina značajnih za širu zajednicu.

Jedan od najvećih projekata 2015. godine odnosi se na podršku obnove **Pozorišta Boško Buha**, kome je Banka za te svrhe usmerila milion dinara. Osim obnove pozorišnih prostorija, sredstva su upotrebljena i za angažovanje stručnog osoblja, kao i nabavku materijala i odgovarajuće audio-vizuelne opreme. Pozorište Boško Buha osnovano je 1950. godine, a tokom 65 godina postojanja na njegovoj sceni odigrano je više od 250 naslova, u kojima je uživalo preko 4,5 miliona dece i njihovih roditelja.

Na molbu Srpske pravoslavne crkvene opštine Vrbas, 2015. godine realizovana je donacija kao pomoć u izgradnji pravoslavne crkve – Hrama Hristovog Vaznesenja –u centru Vrbasa. U trenutku donacije u toku su bili završni radovi na krovnom pokrivaču. U ovu inicijativu su uključene i druge uspešne kompanije koje posluju u tom gradu.

Pored toga, Banca Intesa je izdvojila sredstva kao pomoć za organizovanje tradicionalnog naučnog skupa **Letnja škola urbanizma**, koja je održana u Kragujevcu u maju 2015. godine. Teme skupa bile su: „Planski osnovi (izrada prostorne i urbanističke dokumentacije kao osnova za dobijanje lokacijskih uslova, građevinskih dozvola)“, „Urbane politike (Da li je urbani razvoj deo politike razvoja naše zemlje)“, kao i „Izmene i dopune planova o planiranju i izgradnji i zakona o državnom premeru i katastru“.

Socijalna inkluzija

Osnovni pravci delovanja Banke u zajednici i 2015. godine bili su pružanje podrške kroz direktnu finansijsku pomoć i dalje jačanje kulture korporativnog volonterstva, uz stalni akcenat na finansijsku inkluziju specifičnih društvenih grupa.

Među brojnim projektima koje je Banka finansijski podržala tokom 2015. izdvaja se rekonstrukcija dečjeg vrtića **Bubamara** iz Novog Sada, koja je započeta krajem godine u saradnji sa **Fondacijom Novak Đoković**. Projekat rekonstrukcije imao je za cilj da unapredi uslove za odrastanje u siromašnim sredinama i stvori okruženje u kome deca mogu da ostvare svoj puni potencijal. Ovo obdanište pohađa 520 dece uzrasta od dve do šest godina, među kojima je prilično onih koji dolaze iz socijalno ugroženih i romskih porodica. Završetak renoviranja očekuje se u prvoj polovini 2016. godine. Osim toga, Banka je izdvojila i znatna sredstva za opremanje više obrazovnih institucija i predškolskih ustanova savremenim nastavnim učilima.

Kako bi podigla nivo i dostupnost zdravstvenih usluga na lokalnom nivou, u oblasti zdravstva Banka je pomogla **Opštu bolnicu Studenica** iz Kraljeva, kao i **Fondaciju Magnet za ljubav**. Fondacija je prikupljena sredstva i doniranu opremu, koja se sastojala od specijalnih inkubatora neophodnih u lečenju prevremeno rođenih beba, usmerila na Institut za zaštitu zdravlja dece i omladine Vojvodine, čime je znatno olakšan proces dijagnostikovanja MRI.

Kako bi doprinela socijalnoj inkluziji i prevazilaženju barijera za osobe sa invaliditetom, naročito u lokalnim sredinama u Srbiji, Banka je 2015. podržala i **Društvo za cerebralnu i dečju paralizu iz Priboja** donacijom za kupovinu specijalne opreme za kretanje članova Društva u invalidskim kolicima uz stepenice i niz njih.

Banka je u 2015. godini nastavila i tradicionalnu saradnju sa **magazinom Liceulice** i u dva navrata organizovala prodaju ovog časopisa u svojim poslovnim zgradama u Beogradu. Liceulice prodaju beskućnici, mladi sa ulice i pripadnici marginalizovanih grupa, koji na taj način dobijaju priliku da ostvare prihod i u većoj meri se integrišu u društvo. Polovina prihoda ostvarenih od prodaje predstavlja zaradu prodavaca, dok se preostali deo sredstava upotrebljava za pripremu narednih brojeva magazina, ali i organizovanje različitih edukativnih i socijalnih programa.

Onlajn donacije

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

Korporativno volonterstvo

Da bi programi volontiranja zaposlenih bili delotvorni i održivi, moraju biti usklađeni sa prioritetima kompanije, odnosno moraju uzeti u obzir interesovanja zaposlenih i biti usmereni na prave potrebe društva.

U želji da promoviše vrednosti korporativnog volonterstva i objedini sve svoje aktivnosti u ovom važnom segmentu korporativne društvene odgovornosti, Banka je 2013. pokrenula program „Intesa od srca“. Ovaj koordinisani programski pristup uključuje volonterske projekte i aktivnosti koje Banka sprovodi samostalno, kao i inicijative koje realizuje u partnerstvu sa organizacijama civilnog društva. Tokom 2015. godine Banka je u okviru programa „Intesa od srca“ sprovela više aktivnosti, među kojima se izdvajaju uređenje domova za stare u četiri grada u Srbiji, priprema novogodišnjih paketića za decu bez roditeljskog staranja i mališane sa smetnjama u razvoju, učešće u volonterskoj akciji „Naš Beograd“, kao i niz individualnih volonterskih angažmana zaposlenih u Banci. Učešćem u programu zaposleni Banca Intesa do sada su zajednici poklonili svoje sposobnosti, znanje i vreme u više od 3.500 volonterskih sati.

Zašto Banka volontira

Odgovornost Banke da brine o zajednici čiji je neodvojivi deo ogleda se u programu donatorstva, kojim Banka pomaže zajednici donacijama u opremi i novcu, ali često su vreme, znanje, energija ono što je potrebije. Cilj Banke je da putem programa „Intesa od srca“ i u skladu sa sloganom **„Najveći smo kada pomažemo“** neprekidno unapređuje svoje volonterske aktivnosti i otvara nove mogućnosti za pomoć zajednici – aktiviranjem što većeg broja zaposlenih i predlozima za nove akcije. Na taj način volontiranje postaje dobra poslovna praksa u Banci i istinska vrednost njene korporativne kulture.

Podrška 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 društveno odgovornog delovanja Banca Intesa. Banka veruje da sport afirmiše pozitivne vrednosti zajedništva, solidarnosti i pripadnosti timu, i postavlja decu u okruženje u kojem već u najranijem periodu odrastanja mogu da razviju samopouzdanje i steknu važne liderske veštine, koje će ih pratiti tokom čitavog života.

Pod pokroviteljstvom Banke, 2015. godine održan je **Italijanski fudbalski kamp (Italia soccer camp)**, koji su pohađali dečaci i devojčice iz cele Srbije. U kampu je učestvovalo 140 dece uzrasta od sedam do 14 godina, koji su imali jedinstvenu priliku da uz podršku domaćih i međunarodnih stručnjaka usavršavaju svoje fudbalske veštine i talenat. Najuspešniji polaznici kampa pozvani su da sa svojim porodicama prisustvuju Danu Nacionalnog kampa Italije, trodnevnom događaju koji je održan u Firenci, na terenima akademije Coverciano. Između ostalog, odabrani igrači mogli su da uživaju u treninzima, specijalnim kursevima, obilasku Italijanskog muzeja fudbala, kao i utakmici Serije A.

Mladi koji su pohađali kamp nacionalnog tima Italije dobili su priliku da unaprede fudbalsko umeće sledeći metode najboljeg, 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.

Sedmu godinu zaredom organizovan je i najobimniji volonterski projekat Banke **„Zapakuj poklon, izmami osmeh“**, u sklopu kojeg su zaposleni Banca Intesa pripremili novogodišnje paketiće za decu sa smetnjama u razvoju i bez roditeljskog staranja. Više od 800 novogodišnjih paketića sa igračkama, slatkišima, priborom za školu i ličnu higijenu zaposleni su odneli mališanima u 10 škola i vrtića u pet gradova i u projekat uložili skoro 3.000 volonterskih sati tokom radnog vremena.

Osim toga, Banka je ohrabivala svoje zaposlene na individualno volontiranje. Tako su tokom 2015. godine zaposleni učestvovali u nekoliko seminara i radionica na temu upravljanja finansijama i unapređenja poslovanja namenjenih ženama u biznisu, a u okviru tradicionalnog projekta Bankarski službenik, čiji je cilj edukacija učenika i profesora u srednjim školama u kojima postoji ovaj obrazovni profil.

Podrška starijoj populaciji

Odgovarajući na aktuelne potrebe društva, 2015. u program je uključen i novi volonterski projekat **„Volonterski dan“**, koji je podrazumevao **veliku akciju podrške gerontološkim centrima** u svim regionalnim centrima Banke – Beogradu, Kragujevcu, Nišu i Novom Sadu. Gotovo 100 volontera iz svih segmenata Banke doniralo je svoju energiju, dobro raspoloženje i više od 400 sati slobodnog vremena kako bi pomogli da se poboljšaju uslovi života za oko 1.500 osoba smeštenih u centrima za stare u ova četiri grada.

Osim ovoga, kao i ranijih godina zaposleni Banca Intesa su i 2015, peti put zaredom, bili deo velike volonterske akcije „Naš Beograd“, u okviru koje su učestvovali u uređenju Gerontološkog centra Bežanijska kosa, koji ima blizu 600 korisnika, što ga čini najvećim u zemlji i jednim od najvećih u Evropi.

Priznanja za volonterske uspehe

Značaj volonterskog doprinosa Banca Intesa u 2015. godini potvrđuju i nagrade koje je Banka dobila u ovoj sferi korporativne društvene odgovornosti. **Forum za odgovorno poslovanje** i **Smart kolektiv** proglasili su program korporativnog volonterstva „Intesa od srca“ najboljim u Srbiji u protekloj godini. Forum za odgovorno poslovanje, osnovan 2008. godine, predstavlja udruženje kompanija u Srbiji koje svojim radom podstiču jačanje korporativne društvene odgovornosti i pomažu razvoj zajednice. Nagrada za korporativno volontiranje uspostavljena je 2011. i omogućava da se najbolje prakse društvenog angažovanja zaposlenih promovišu u javnosti. Od 2012. godine nagrada se dodeljuje na nacionalnom nivou u kategorijama: najbolji volonterski program, najuspešnije partnerstvo u lokalnoj zajednici, razvoj zaposlenih, merenje rezultata i inovacija.

Udruženje ekonomskih propagandista Srbije (UEPS) dodelilo je istom programu bronzano priznanje u kategoriji najboljih društveno-odgovornih kampanja u Srbiji realizovanih u profitnom sektoru 2015. godine. Pored toga, Banka je treći put dobila priznanje **Moj izbor** za doprinos razvoju lokalne zajednice, ovoga puta za realizovanu finansijsku podršku, kao i volonterske aktivnosti.

Dobavljači

Kao vodeća banka na tržištu Srbije, Banca Intesa je istovremeno i veliki ugovarač, te nabavka predstavlja važnu oblast uticaja poslovanja na društvo, lokalnu ekonomiju i životnu sredinu. Prateći napredne prakse matične Grupe, Banka nastoji da uspostavi sisteme nabavke koji doprinose smanjenju negativnih uticaja primenom kriterijuma društvene i ekološke odgovornosti, istovremeno osnažujući preduzeća koja čine njen lanac nabavke. Posvećena promovisanju poštovanja radnih i ljudskih prava, kao i zaštiti prirodnih resursa u svim sredinama u kojima posluje, Banka prati svoje indirektno uticaje, koji se ostvaruju u lancu nabavke kroz:

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

Pristup Banke utemeljen je u usvojenim internim dokumentima: Politici nabavke, proceduri Postupak nabavke robe i usluga i Etičkom kodeksu, koji regulišu saradnju sa dobavljačima u svim ključnim aspektima, uključujući i one vezane za društvenu odgovornost.

Transparentnost i jednakost u izboru dobavljača

Odnos sa dobavljačima zasniva se na dijalogu i kreiranju zajedničke vrednosti, sa akcentom na **transparentnosti, pravičnosti i integritetu** u načinu upravljanja tim odnosom. Aspekt **jednakosti** takođe je zastupljen u procesu izbora dobavljača kako bi se obezbedile jednake šanse svim učesnicima.

Ovakav pristup potiče iz principa uspostavljenih **Etičkim kodeksom**, sa kojim se dobavljači upoznaju prilikom procesa prijavljivanja u registar dobavljača. Kodeks podvlači odgovornosti Banke imajući u vidu njenu snagu kao ugovarača, ali i postavlja jasne i objektivne kriterijume kao uslove za saradnju.

Banka je tokom 2015. na nabavke usmerila 25 miliona evra i saradivala sa 466 domaćih i stranih dobavljača, uzimajući u obzir kompatibilnost njihovih kapaciteta sa veličinom i potrebama Banke. Polazeći od navedenih principa, kriterijumi za izbor dobavljača u procesu selekcije su: ponudena cena, kvalitet, odnosno usklađenost karakteristika ponudene robe/usluge sa zahtevanim karakteristikama, rok isporuke, uslovi i način plaćanja, garantni rok, servisne usluge/održavanje tokom i nakon garantnog perioda, postojanje i nivo saradnje sa Bankom i/ili članicama Grupe Intesa Sanpaolo i drugi posebni uslovi u zavisnosti od vrste nabavke. Jedan od kriterijuma je i usklađenost poslovanja ponuđača sa načelima društvene odgovornosti. Služba za nabavke i organizacioni deo nadležan za datu nabavku u obavezi su da usaglase kriterijume za ocenjivanje ponuda pre samog pozivanja ponuđača za dostavljanje ponuda i da pristigle ponude ocene primenjujući metode kvalitativne i kvantitativne analize.

Prema preporukama Grupe, Banka je 2015. uspešno implementirala nov model funkcionisanja centralizacije nabavke uvođenjem dva nova aplikativna sistema **SAP R/3** i **Portal dobavljača – Portale Fornitori**. Na taj način poslovni procesi u okviru matične Grupe Intesa Sanpaolo su usaglašeni.

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

Realizacija ovog izuzetno važnog projekta tokom 2015. godine predstavlja proizvod zajedničkih ciljeva svih banaka članica, a Banca Intesa Beograd je samo jedna u nizu banaka Grupe koja će ovaj model implementirati u poslovanje.

Portal dobavljača

Portal dobavljača, koji je grupa Intesa Sanpaolo pokrenula 2010. godine, pruža pregled čitavog procesa nabavke, a od početka 2015. i Banca Intesa Beograd je u mogućnosti da se priključi ovom modelu rada.

Pored centralizovane liste dobavljača, Portal dobavljača uključuje oblast posvećenu onlajn nabavkama, oblast za komunikaciju sa dobavljačima i oblast za arhiviranje dokumentacije. Izrađen je i Modul za upravljanje računovodstvenim komunikacijama, koji omogućava dobavljačima da vide podatke u vezi sa porudžbenicama, fakturama i plaćanjima.

Radi boljeg razumevanja dobavljača i njihovih politika održivosti, za sve dobavljače, tokom postupka onlajn registracije, postoje pitanja u vezi sa društvenom i ekološkom odgovornošću. Nakon uspešno izvršene registracije i dostavljenih neophodnih odgovora, Banka ima uvid u status praksi društvene odgovornosti registrovanih kompanija. Portal dobavljača obezbeđuje onlajn sistem nabavke: od podnosioca zahteva za registraciju se traži onlajn registracija, gde, ukoliko budu pozvani da učestvuju na tenderu, mogu pratiti sve faze procesa na transparentan način.

Sa ciljem da se izbegne svaka potencijalna situacija sukoba interesa, Banka kontinuirano unapređuje relevantne politike i procedure i pažljivo prati njihovu primenu. U skladu sa **Politikom nabavke** i procedurom **Postupak nabavke robe i usluga**, odgovornost zaposlenih u Sektoru za upravljanje nekretninama i nabavke jeste da prijave svaki potencijalni sukob interesa, sprovode odredbu koja propisuje da su poslovi nabavke robe i usluga između Banke i njenih zaposlenih, kao i članova njihovih porodica zabranjeni i da izbegavaju svaku vrstu kontakta koji prevazilazi poslovne običaje, osim u slučaju da za to imaju dozvolu svojih nadređenih.

Pored toga, pitanje sukoba interesa je posebno definisano u Etičkom kodeksu Banke, sa kojim su zaposleni koji imaju direktan kontakt sa dobavljačima detaljno upoznati. Tokom 2015. nije zabeležen niti od strane dobavljača prijavljen nijedan slučaj kršenja Etičkog kodeksa.

Promovisanje društveno odgovornog poslovanja u dobavljačkom lancu

U procesu izbora poslovnih partnera, Banka je prepoznala značajan prostor za promovisanje brige o društvenoj zajednici i prirodnom okruženju kroz čitav lanac vrednosti i usmeravanje svojih saradnika ka postepenom usvajanju naprednih poslovnih praksi društvene odgovornosti.

Društvena odgovornost kao jedan od kriterijuma pri izboru dobavljača uvedena je 2012. godine usvajanjem procedure Postupak nabavke robe i usluga. Istim dokumentom predviđeno je i uvođenje upitnika o osnovnim podacima kompanije, koji sadrži i pitanja vezana za društveno odgovorno poslovanje. Upitnik o društveno odgovornom poslovanju sadrži pitanja koja se odnose na pet osnovnih oblasti korporativne društvene odgovornosti:

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 sa 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, 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 stakeholderima;
- procedure za dodelu novčanih donacija.

Na ovaj način Banka stiče uvid u postojeću praksu potencijalnih dobavljača, ali i utiče na podizanje svesti o odgovornoj poslovnoj praksi u svom lancu vrednosti.

Kako bi Banka osigurala odgovorno upravljanje lancem nabavke i uticala na širenje dobre poslovne prakse u oblasti ljudskih i radnih prava i zaštite životne sredine, ugovori sa dobavljačima, pored drugih opštih odredbi i uslova saradnje, sadrže i članove koji se odnose na primenu tehničkih mera, mera zaštite od požara, kao i mera zaštite zdravlja i bezbednosti na radu, u skladu sa važećom zakonskom regulativom.

Životna sredina

Zaštita životne sredine predstavlja jedan od stubova održivosti kome je Banca Intesa već godinama posvećena kako na planu promoviranja i unapređivanja odgovornosti u upravljanju resursima, tako i na planu primene i širenja principa odgovornog finansiranja. Odgovornost Banke prema prirodnom i društvenom okruženju, dakle, podrazumeva integrativni pristup praćenju direktnih i indirektnih uticaja koje Banka ostvaruje na svoje okruženje, i to u sledećim primarnim aspektima:

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

Kada je reč o smanjenju potrošnje ključnih resursa, ova oblast interno je definisana usvajanjem i sprovođenjem **Politike zaštite životne sredine i poboljšanja energetske efikasnosti**. U oblasti kreditiranja, Banka je potvrdila svoje opredeljenje da u svoje poslovne odluke integriše društvene i ekološke kriterijume kako bi doprinela smanjenju negativnih uticaja na životnu sredinu i pružila podršku projektima i delatnostima koji doprinose održivom razvoju. Sa tim ciljem, Banka je usvojila **pravilnik i proceduru Upravljanje socio-ekološkim rizicima**, kao i proceduru **Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju**.

Odgovorno upravljanje resursima

Banka kontinuirano sprovodi brojne inicijative usmerene na optimizaciju korišćenja resursa, a neke od njih već nekoliko godina zaredom daju izvrsne rezultate. Potrošnja energije i vode prati se od 2012, dok se podaci o reciklaži u Banci beleže od 2011. godine. Imajući u vidu da je potrošnja papira i jedan od najrelevantnijih uticaja Banke na životnu sredinu, i u ovoj oblasti ostvaren je značajan napredak.

Upravljanje resursima

Politika zaštite životne sredine i poboljšanja energetske efikasnosti za osnovne principe ima odgovorno korišćenje resursa, smanjenje otpada i poboljšanje energetske efikasnosti radi prevencije, upravljanja i, gde je to moguće, smanjenja uticaja na životnu sredinu koji su uzrokovani direktnim ili indirektnim aktivnostima Banke. Politika je dostupna svim zaposlenima na internom portalu Banke.

U 2015. godini Banka je nastavila sa merenjem i racionalizacijom potrošnje energije i vode.

	2012.	2013.	2014.	2015.
Ukupna potrošnja energije u kWh*	13.136.308,00	13.129.296,00	12.419.176,00	12.409.809,00
Ukupna potrošnja vode u m ³ **	87.074,00	86.380,00	85.977,00	84.654,00

* Ukupna potrošnja energije podrazumeva indirektnu energiju.

** Podaci o ukupnoj potrošnji energije i vode odnose se na sve upravne zgrade i celokupnu mrežu ekspozitura u Srbiji i dobijeni su procenom na osnovu troškova iz računa za komunalne usluge, električnu energiju/vodu.

Banka promovira odgovornu potrošnju energije primenom automatskog mehanizma za daljinsko gašenje računara na kraju radnog dana, koja je 2015. donela uštedu od 31,6% ukupne količine električne energije, to jest 224.106,48 kWh. Pored toga, Banka je započela ugradnju LED osvetljenja prilikom renoviranja starih ili otvaranja novih filijala. Urađena je analiza opreme dostupne na tržištu, a učinak i uštede se prate u filijali u Beogradu gde je staro osvetljenje zamenjeno novim LED lampama.

Sat za našu planetu

Banca Intesa se u 2015. godine četvrti put pridružila akciji Sat za našu planetu, koja se održava svake godine i predstavlja najveću svetsku dobrovoljnu kampanju za očuvanje prirode i zaštitu životne sredine. Svetski fond za zaštitu prirode, koji je organizator ove akcije, poziva sve pojedince i kompanije da istog dana, u isto vreme, na sat vremena isključe svetla i tako pošalju snažnu poruku da zajedno možemo pomoći da se ublaže klimatske promene i posledice prekomerne potrošnje prirodnih resursa. Kao i prethodnih godina, Banka se priključila akciji gašenjem svetlećih reklama na svim svojim ekspoziturama i dekorativnog osvetljenja na svojim poslovnim zgradama. Osim toga, posetioци korporativnih naloga na društvenoj mreži su putem Facebooka pozvani da se uključe u kampanju tako što će na sat vremena isključiti svetlo u svojim domovima.

Kada je reč o upravljanju otpadom, Banka nastoji da odgovornim pristupom smanji generisanje otpada, a u saradnji sa ovlašćenim podugovaračima primenjuje optimalne metode njegovog odlaganja. U ekspoziturama Banke razdvajaju se komunalni, metalni, plastični i papirni otpad, a tokom 2015. godine ukupno 150 tona otpada papirnog porekla predato je na reciklažu.

Ukupni generisani otpad (t)	2014.	2015.
Opasni otpad	17,04	3,96
Neopasni otpad	268,007*	410,08
Ukupno	285,047	414,04

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

** Od ukupno generisanog otpada 129,04 t je reciklirano, dok je 285 t odloženo na deponiji.

Osim prelaska na slanje elektronskih verzija 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 svojih događaja, Banka šalje pozivnice samo u elektronskom obliku, kako za interne treninge za svoje zaposlene, tako i za eksterne događaje. Banka je u 2015. 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.
	37	60	74	96,48	150

Ukupno reciklirani elektronski i električni otpad (kg)	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
	18.950	33.000	22.560	22.000	39.600

Visoki standardi u voznom parku Banke održavaju se sa ciljem smanjenja uticaja na životnu sredinu kroz transport. Vozni park Banke sastoji se isključivo od nove generacije vozila koja koriste evropremijum BMB 95 i evrodizel gorivo, usaglašeno sa Evro 5 standardima evropskog kvaliteta.

Odgovorno finansiranje

Banca Intesa poštuje principe odgovornog finansiranja kroz ceo kreditni proces – počevši od socio-ekološke procene svakog individualnog klijenta i nastavljajući putem transparentnog kreditnog odnosa. U tome se oslanja na dva strateška dokumenta: **procedura Upravljanje socio-ekološkim rizicima i procedura Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju**, usvojena sa ciljem da se uticaji na održivost koje Banka ima preko poslovanja svojih klijenata procenjuju, prate i minimiziraju.

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, a koji obavezuje korisnika kredita 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 ugovorom, kao i da zahteva njihovo plaćanje odmah ili na prvi poziv Banke ukoliko je Sektor za kreditiranje utvrdio da postoji povećan socio-ekološki rizik.

Upravljanje socio-ekološkim rizicima

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 odobrenih Banci od strane međunarodnih razvojnih banaka i prilikom odobravanja dugoročnih kreditnih proizvoda finansiranih iz drugih izvora.

Banca Intesa primenjuje i **proceduru Primena Ekvatorskih načela u projektnom finansiranju** prilikom pripreme i realizacije projektnog finansiranja i povezanih savetodavnih usluga, gde je investiciona vrednost projekta na nivou od 10 miliona dolara ili viša, 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.

Finansiranje unapređenja energetske efikasnosti i korišćenja obnovljivih izvora energije predstavlja važan deo ukupnog kreditiranja Banca Intesa. Svoju opredeljenost da doprinese očuvanju životne sredine i obogati svoj portfolio finansijskih proizvoda namenjenih ovoj oblasti, Banka je potvrdila 2015. godine potpisivanjem novih kreditnih linija sa istaknutim međunarodnim i državnim institucijama:

- **Kreditna linija KfW Razvojne banke Nemačke za energetske efikasnost i zaštitu životne sredine za javni sektor**
Banka je potpisala Ugovor o kreditu sa Razvojnou bankom Nemačke, kojim se obezbeđuje 10 miliona evra za finansiranje klijenata javnog sektora, i to za projekte poboljšanja energetske efikasnosti i zaštite životne sredine. Krediti se odobravaju na rok do devet godina uz grejs period do tri godine i po fiksnoj kamatnoj stopi. Specifičnost ove kreditne linije jeste što omogućava potencijalni 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 šest miliona evra, a samo tokom 2015. odobreno je 4.387.000 evra.
- **Kreditna linija KfW za energetske efikasnost za poljoprivrednike, mikro, mala i srednja preduzeća**
Banca Intesa je klijentima iz segmenta registrovanih poljoprivrednih gazdinstava, preduzetnicima i mikropreduzećima ponudila kredit za finansiranje unapređenja energetske efikasnosti koji se odobrava u maksimalnom iznosu do 300.000 evra u dinarskoj protivvrednosti, sa periodom otplate do pet godina i uz fiksnu kamatnu stopu, koja na godišnjem nivou iznosi od 5,9 do 6,9 odsto. Sredstva su na raspolaganju svim zainteresovanim poljoprivrednicima, preduzetnicima i mikropreduzećima, bez obzira na to da li su klijenti Banke ili ne, a kredit se može upotrebiti za zamenu postojeće poljoprivredne mehanizacije, ulaganje u grejne sisteme i poboljšanje izolacije objekata. Za mala preduzeća i poljoprivredu u 2015. plasirano je 498.383,63 evra iz ove kreditne linije, dok je za mala i srednja preduzeća izdvojeno 341.600,00.
- **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 od 5% do 15% iznosa kredita, koja krajnji korisnik dobija nakon realizacije investicije. Iz ove kreditne linije do sada je plasirano nešto više od 6,5 miliona evra. Tokom 2015. godine u segmentu malih i srednjih preduzeća odobreno je 5.729.000 evra.
- **Sporazum sa Garancijskim fondom AP Vojvodine za mikro, mala i srednja preduzeća i poljoprivrednike**
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.
- **The Green for Growth Fund SouthEast Europe kreditna linija (GGF) za fizička lica, male biznise i poljoprivredu**
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 i zamenu nereguliranih pumpi za centralno grejanje novim, elektronski regulisanim pumpama. U 2015. godini ukupno je plasirano 27 kredita za energetske efikasnost u

iznosu od 72.734,83 evra, odnosno 14,1% ukupno realizovanih potrošačkih plasmana tokom godine.

Sredstva iz **GGF kreditne linije** takođe su bila na raspolaganju i klijentima u segmentu malog biznisa i registrovanih poljoprivrednih gazdinstava. Ovi krediti namenjeni su za kupovinu robe i usluga koje obezbeđuju uštedu energije i klijentima omogućavaju zamenu spoljašnje stolarije, izolaciju zidova i krovova, zamenu grejnih sistema i poboljšanje distribucije toplote, kao i kupovinu poljoprivredne opreme. Krediti se odobravaju na rok do 60 meseci, uz veoma povoljne kamatne stope.

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, 10, 21, 22
G4-10	Radna snaga	32, 33
G4-11	Procenat ukupnog broja zaposlenih koji su pokriveni kolektivnim ugovorom	35
G4-12	Opis dobavljačkog lanca kompanije	41-43
G4-13	Značajne promene u periodu izveštavanja u vezi sa veličinom, strukturom, vlasništvom kompanije, ili lancem dobavljača	/
Obaveze prema spoljnim inicijativama		
G4-14	Upravljanje rizicima u kontekstu principa predostrožnosti Ujedinjenih nacija	16-18
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, 53
G4-18	Proces definisanja sadržaja i granica izveštaja	7, 12, 13, 53
G4-19	Lista svih identifikovanih materijalnih aspekata	13
G4-20	Interna ograničenja materijalnih aspekata	12, 13
G4-21	Eksterna ograničenja materijalnih aspekata	12, 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	12
G4-26	Pristup uključivanju stejkholdera	12
G4-27	Ključne teme koje su stejkholderi pokrenuli	13
Parametri izveštaja		
G4-28	Period izveštavanja	53
G4-29	Datum prethodnog objavljenog izveštaja	53
G4-30	Ciklus izveštavanja	53
G4-31	Kontakt osoba za pitanja u vezi sa izveštajem	53
G4-32	GRI indeks	49-51
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	15
G4-52	Proces određivanja naknade	15
Etika i integritet		
G4-56	Vrednosti, principi, standardi i norme ponašanja	10, 15, 16
G4-57	Interni i eksterni savetodavni mehanizmi o etičkim pitanjima i usklađenosti sa zakonom	15, 16
G4-58	Interni i eksterni mehanizmi za prijavljivanje neetičkih i nezakonitih praksi	15, 16
Uporedna tabela GRI i GDUN		52

GRI Oblasti i indikatori	2012.	2013.	2014.	2015.	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	✓	✓	✓	✓	22, 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					44
Aspekt: energija – pristup upravljanju					44
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	→	→	→	✓	44
4. G4- EN 6 smanjenje potrošnje energije* *Za 2012, 2013. i 2014. Izveštavano prema GRI G3.1 EN 5: ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti u gij	✓	✓	✓	✓	44
Aspekt: voda – pristup upravljanju					44
5. G4 -EN 8 ukupna potrošnja vode, prema izvoru	✓	✓	✓	✓	44
Aspekt: izlivanja i otpad – pristup upravljanju					45
6. G4- EN 23 ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja u t	x	x	✓	✓	45
Aspekt: proizvodi i usluge – pristup upravljanju					45
7. G4- EN 27 inicijative za ublažavanje uticaja proizvoda i usluga na životnu sredinu i opseg ublažavanja uticaja	✓	✓	✓	✓	46, 47
Aspekt: procena dobavljača u vezi sa zaštitom životne sredine – pristup upravljanju					41
8. G4- EN 32 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	✓	42, 43
Kategorija: društvo – pristup upravljanju					24, 32, 41, 44
Potkategorija: prakse rada i dostojanstven rad – pristup upravljanju					32
Aspekt: zapošljavanje – pristup upravljanju					32
9. G4- LA 1 ukupan broj i stopa novozaposlenih i fluktuacija zaposlenih prema starosnoj strukturi, polu i regionima	✓	✓	✓	✓	33
10. G4-LA 2 beneficije osigurane zaposlenima sa punim radnim vremenom	✓	✓	✓	✓	35
11. G4- LA 3 C povratak na posao i stopa zadržavanja na radnom mestu posle porodiljskog odsustva, prema polu	✓	✓	✓	✓	34
Aspekt: bezbednost i zdravlje na radu – pristup upravljanju					33
12. G4- LA 8 zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	x	x	x	→	33
Aspekt: obuke i obrazovanje – pristup upravljanju					34
13. G4 -LA 9 ukupan broj sati obuke prema kategoriji zaposlenih	✓	✓	✓	✓	34
14. 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	✓	✓	✓	✓	34, 35
15. G4- LA 11 procenat zaposlenih koji dobijaju redovnu ocenu radnog učinka i individualnog razvoja	✓	✓	✓	✓	34
Aspekt: različitost i jednake mogućnosti – pristup upravljanju					32
16. G4- LA 12 sastav upravljačkih tela i struktura zaposlenih po kategorijama, prema polu, starosnoj dobi, pripadnosti manjinskim grupama i drugim pokazateljima raznolikosti	✓	✓	✓	✓	32, 33
Aspekt: procena dobavljača u vezi sa praksama rada – pristup upravljanju					41
17. 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	✓	42, 43
Aspekt: žalbeni mehanizmi-pristup upravljanju					35
18. 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	✓	35
Potkategorija: ljudska prava - pristup upravljanju					15, 16, 38, 41
Aspekt: procena dobavljača u vezi sa ljudskim pravima – pristup upravljanju					41
19. 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	✓	42, 43
Aspekt: žalbeni mehanizmi -pristup upravljanju					15, 16
20. G4- HR 12 broj žalbi u vezi sa ljudskim pravima koje su podnete, prihvaćene kao osnovane i rešene putem formalnih žalbenih mehanizama	✓	✓	✓	✓	16, 35

GRI Oblasti i indikatori	2012.	2013.	2014.	2015.	Strana
Potkategorija: društvena zajednica – pristup upravljanju					37
Aspekt: lokalna zajednica – pristup upravljanju					37
21. FS 13 dostupnost u manje naseljenim ili ekonomski nerazvijenim područjima, prema tipu	x	x	✓	✓	26
22. FS 14 inicijative za unapređenje pristupa finansijskim proizvodima za pripadnike osetljivih grupa	x	x	✓	✓	27
Aspekt: antikorupcija – pristup upravljanju					18
23. G4- SO 3 procenat i ukupan broj poslovnih jedinica podvrgnutih analizi rizika od korupcije	x	x	x	→	18
24. G4- SO 4 komunikacija i obuke o antikorupcijskim politikama i postupcima kompanije	✓	✓	✓	✓	19
25. G4-SO 5 potvrđeni slučajevi korupcije i preduzete mere	✓	✓	✓	✓	18
Aspekt: javne politike - pristup upravljanju					18,19
26. G4-SO 6 ukupna vrednost novčanih i nenovčanih priloga data političkim strankama, političarima i srodnim institucijama	✓	✓	✓	✓	18,19
Aspekt: procena dobavljača u vezi sa uticajima na društvenu zajednicu – pristup upravljanju					41
27. 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	✓	42, 43
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)					28, 30, 31
28. G4- PR 3 vrsta podataka o proizvodu/usluzi definisanih kompanijskim pravilima i procedurama i procenat značajnih proizvoda i usluga podložnih takvim informativnim zahtevima	✓	✓	✓	✓	30
29. G4- PR 5 prakse vezane za zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate istraživanja zadovoljstva kupaca	✓	✓	✓	✓	28,29,30
Aspekt: privatnost klijenata – pristup upravljanju					30
30. 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 indikator FS1, FS2)					16-18
31. FS 7 novčana vrednost proizvoda i usluga kreiranih da pruže određenu društvenu korist za svaku poslovnu jedinicu, prema nameni	x	✓	✓	✓	26, 27
32. FS 8 novčana vrednost proizvoda i usluga kreiranih da pruže određenu ekološku korist za svaku poslovnu jedinicu, prema nameni	x	✓	✓	✓	45-48

Nivoi ispunjenosti indikatora prema GRI metodologiji:

- ✓ U potpunosti ispunjen
- Delimično ispunjen
- x 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 i	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

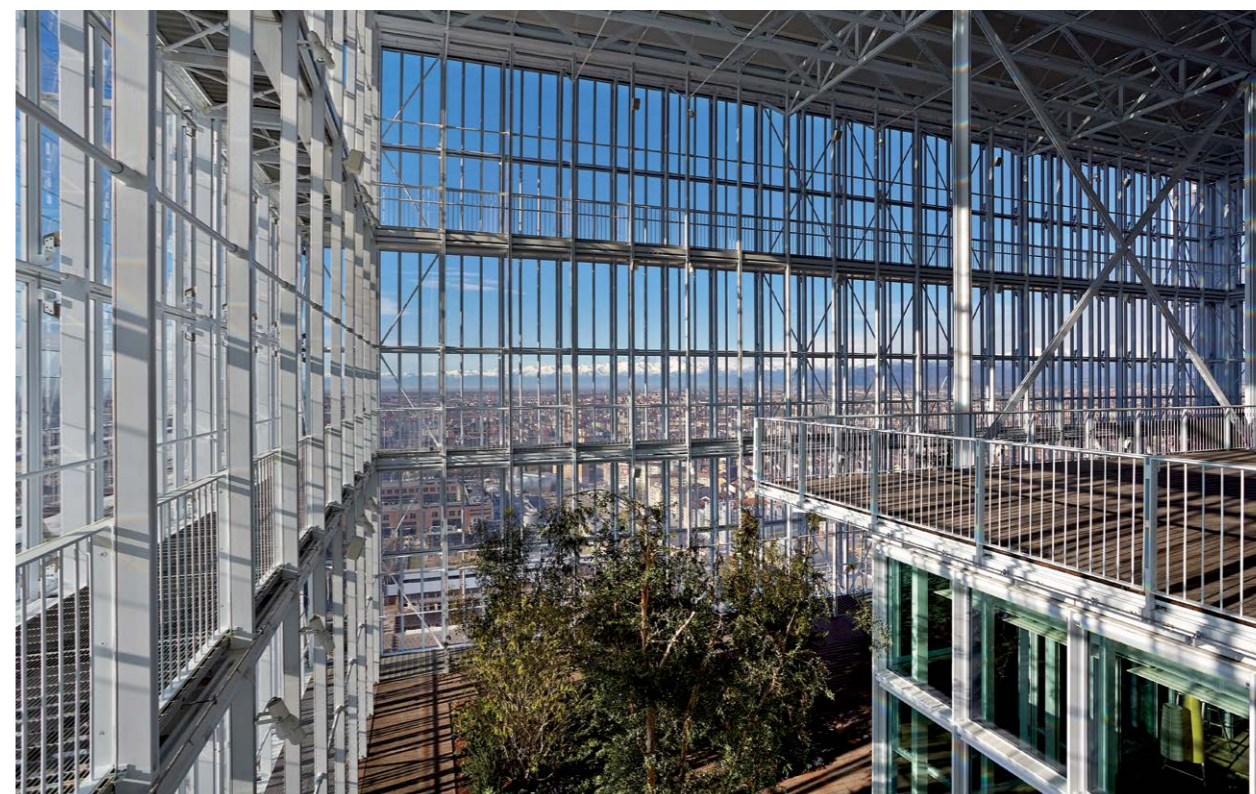
Ciklus izveštavanja o održivosti je jednogodišnji. Podaci navedeni u izveštaju odnose se na aktivnosti Banca Intesa a.d. Beograd za 2015. godinu. Svuda gde je to bilo moguće dati su i uporedni podaci za prethodne godine (2014, 2013. i 2012. godinu). Na ovaj način ispraćeni su **GRI principi za kvalitet izveštaja: blagovremenost i uporedivost**. U odnosu na prethodnu godinu nije bilo značajnih promena u vezi sa osnovnim parametrima izveštaja, a promene u metodologiji odnose se na prelazak sa GRI G3.1 na GRI G4 verziju Smernica o održivosti. Za izradu izveštaja zadužen je Sektor za PR i marketing komunikacije Banke, a ostali pojedinačni organizacioni delovi Banke učestvovali su u prikupljanju i obradi informacija posredstvom delegiranih CSR ambasadora. Najveći deo podataka prikupljen je direktno, a procene, metode merenja i izvori podataka posebno su navedeni tamo gde je to bilo potrebno. Kredibilitet informacija predstavljenih u izveštaju osiguran je doslednim poštovanjem **GRI principa za kvalitet izveštaja: uravnoteženosti, tačnosti, jasnosti i pouzdanosti**.

Kontakt osoba zadužena za izveštaj o održivosti za 2015: Branislav Jovanović, CSR menadžer, branislav.jovanovic@bancaintesa.rs

Prethodni izveštaji o održivosti Banca Intesa (za 2010, 2011, 2012, 2013. i 2014. godinu) dostupni su na <http://bancaintesa.rs/drustvena-odgovornost/drustvena-odgovornost/izvestavanje.1807.html>

Neboder Intesa Sanpaolo. Inovacija i transformacija Banke i grada.

Osmišljen da objedini centralne kancelarije Banke i njene glavne upravljačke sektore na jednoj lokaciji, neboder Intesa Sanpaolo je novo sastajalište grada Torina. Sagrađena na strateškoj lokaciji, na ivici gradskog centra u prometnoj oblasti, zgrada je originalni primer „relacione arhitekture.“ Neboder, koji je projektovao studio Renzo Piano Building Workshop, a izgradile najkvalifikovanije italijanske kompanije na globalnom nivou, otelotvoruje vrednosti rasta, arhitektonske inovacije, društvene i ekološke održivosti i integracije radnih prostora i javnih prostora. Delovi prizemlja i vrha zgrade otvoreni su za javnost, kao što su Auditorijum i bioklimatska staklena bašta sa restoranom, izložbena sala i panoramski kafe. Ovi prostori čine neboder javnom atrakcijom, doprinose njegovoj integraciji u društveni život grada i učvršćuju istorijsku vezu između Banke i ove oblasti, koja se inovira i transformiše još od 1563. godine.



- 166.26 m visine
- 7,000 m² površine
- 38 spratova iznad površine (27 namenjenih kancelarijama)
- 1,600 m² fotonaponskih panela
- 15,000 m³ staklene bašte
- 175 novih stabala drveća za obnovu javnog vrta „Grosa“
- 364 sedišta u višenamenskom Auditorijumu
- 49 dece u jasicama kompanije
- 500 radnika i tehničara bilo je angažovano na izgradnji kule
- 30 specijalističkih studija bilo je uključeno u fazu planiranja
- 35 mladih diplomaca bilo je angažovano na mestu radova



EKOLOŠKI CERTIFIKAT

Zahvaljujući duploj fasadi, korišćenju geotermalne energije i LED sistema osvetljenja, neboder upravlja svojom ukupnom potrošnjom energije, kontroliše je i optimizuje. Iz tog razloga, ovo je prva visoka zgrada u Evropi sa LEED platinum sertifikatom, najviši nivoom sertifikacije Green Building Council saveta, vodećeg međunarodnog tela za ekološku procenu zgrada.

Naslovnica: Intesa Sanpaolo skyscraper Turin - Bioklimatska staklena bašta - detalj
Fotografije: Enrico Cano, Andrea Cappello, Fabio Polosa

