

# IZVEŠTAJ O NAPRETKU GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA

2011. godina



This is our **Communication on Progress**  
in implementing the principles of the  
**United Nations Global Compact.**

We welcome feedback on its contents.



**KOMERCIJALNA BANKA**

Meni najbliža

## O nama:

U 2011. godini Komercijalna banka AD Beograd je nastavila uspešno poslovanje u Republici Srbiji i regionu. Pored Komercijalne banke AD Beograd, Grupa obuhvata i Komercijalnu banku AD Budva (Crna Gora) i Komercijalnu banku AD Banja Luka (Bosna i Hercegovina).

Komercijalna banka nudi kompletan asortiman bankarskih proizvoda i usluga, kako fizičkim licima, tako i privrednim društvima. Ima preko 1.3 miliona aktivnih računa i preko 900.000 zadovoljnih klijenata.

## Naša vizija:

Mi smo vodeća banka u zemlji i regionu, koja značajno doprinosi razvoju privrede, kvalitetnijem životu građana i ukupnom prosperitetu, stvaranju i prihvatanju progresivnih vrednosti u svim oblastima rada i stvaralaštva.

## Naša misija:

Mi smo snažna i pouzdana finansijska institucija, cenjen finansijski brend, sa vodećom pozicijom u najvažnijim segmentima poslovanja.

Svojim klijentima pružamo podršku kroz moderne, inovativne i njihovim potrebama prilagođene bankarske proizvode, uz najkvalitetniju uslugu.

Poštujemo najviše međunarodne standarde i vrednosti u obezbeđivanju finansijskih proizvoda i usluga.

Doprinosimo privrednom razvoju i ekonomskom prosperitetu Republike Srbije i svih zemalja u kojima poslujemo.



Predsednik IO  
Ivica Smolić

## Uvodna reč Ivice Smolića, predsednika IO Komercijalne banke AD Beograd, u Izveštaju za Globalni dogovor za 2011. godinu

Komercijalna banka je bila jedna od prvih potpisnica Globalnog dogovora UN u Srbiji. U početku smo prepoznali, odmah zatim podržali, a sada već možemo da kažemo da imamo i solidno iskustvo u doslednom sprovođenju deset principa Globalnog dogovora.

Razumevajući visoku vrednost ovih principa, nastavili smo i u 2011. godini da razvijamo naše aktivnosti na polju zaštite ljudskih i radnih prava, društveno odgovornog ponašanja i borbe protiv korupcije. Verujemo da ćemo na ovaj način postati još bolja kompanija i da će i druge kompanije sve više slediti naš primer i primer ostalih članica Globalnog dogovora.

Kroz socijalno odgovorne projekte, prvenstveno usmerene ka budućnosti i ka populaciji mladih, kako onih sa iskazanim natprosečnim talentima, tako i onih koji zbog raznih hendikepa ne mogu bez tuđe pomoći, na najbolji mogući način iskazujemo svoj stav i shvatanje da su ne samo naši klijenti i partneri, nego i svi drugi akteri iz socijalnog miljea sa kojima smo u kontaktu, deo jedne iste porodice, porodice Komercijalne banke. To je i način da zahvalimo svima onima koji su doprineli izuzetno snažnom imidžu Komercijalne banke, kao banke od najvećeg poverenja, u svakom pogledu.

I u 2012. godini nastavljamo da negujemo, razvijamo i promovišemo principe Globalnog dogovora UN, sa svim onim vrednostima koje su prioriteta u vrednosnom sistemu socijalno odgovornih građana i kompanija.

# Deset principa Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija

Globalni dogovor Ujedinjenih nacija nastoji da unapredi deset univerzalno prihvaćenih principa iz oblasti zaštite ljudskih i radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije.

## *Zaštita ljudskih prava, gde privredni subjekti treba da:*

**Princip 1:** podržavaju i poštuju zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava i

**Princip 2:** osiguraju da svojim poslovanjem ne učestvuju u kršenju ljudskih prava.

## *Zaštita radnih prava, gde privredni subjekti treba da:*

**Princip 3:** podržavaju slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje,

**Princip 4:** podrže ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada,

**Princip 5:** zabrane sve oblike dečijeg rada, i

**Princip 6:** podrže ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja.

## *Zaštita životne sredine, gde privredni subjekti treba da:*

**Princip 7:** odgovorno podržavaju princip predostrožnosti u odnosu na izazove životne sredine,

**Princip 8:** promovišu veću odgovornost prema životnoj sredini, i

**Princip 9:** podstiču upotrebu i razvoj tehnologija neškodljivih za životnu sredinu.

## *Borba protiv korupcije*

**Princip 10:** Privredni subjekti treba da se bore protiv svih oblika korupcije, na svakom nivou, uključujući iznudu i podmićivanje.

## Zaštita ljudskih prava

Komercijalna banka je pored opštih akata, koja se tiču bezbednosti i zdravih radnih uslova, donela i posebne akte kojima se uređuje oblast bezbednosti i zdravlja na radu, Pravilnik o bezbednosti i zdravlju na radu i Akt o proceni rizika, a 2011. godine je početa i dopuna Akta o proceni rizika.

U Banci je, u skladu sa Kolektivnim ugovorom, formiran Odbor za bezbednost koji je nadležan za sva pitanja iz ove oblasti.

### *Praktične mere zaštite obuhvataju:*

- obuku zaposlenih, koja se prema programu obuke izvodi od strane stručnog saradnika Banke za bezbednost i zdravlje na radu i licenciranih radnika angažovanih od spoljnog saradnika, čiju osnovnu delatnost predstavljaju poslovi bezbednosti;
- provere uslova u kojima rade zaposleni, sa merenjima uslova radne sredine koja izvodi ovlašćena firma;
- evidentiranje povreda na radu i saradnja sa inspekcijom rada;
- iniciranje nabavke zaštitnih sredstava za zaposlene, u skladu sa Aktom o proceni rizika.

Aktom o proceni rizika u Komercijalnoj banci nisu prepoznata radna mesta sa povećanim rizikom.

### *Kontakt za etička pitanja i žalbe*

Zaposleni u Sektoru ljudskih resursa odgovaraju na upućene žalbe, prigovore i pitanja zaposlenih u pogledu primene i tumačenja odredbi Zakona o radu, Zakona o ravnopravnosti polova, Zakona o zabrani diskriminacije, Zakona o sprečavanju zlostavljanja na radu, Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba sa invaliditetom...

# Zaštita radnih prava zaposlenih

Komercijalna banka se u sprovođenju radnih prava poziva na Zakon o radu Republike Srbije. Zakon o radu usaglašen je sa konvencijama i preporukama Međunarodne organizacije rada, koje je naša zemlja ratifikovala, i isti sadrži sve standarde i norme kojima se obezbeđuju prava, zaštita i uslovi rada zaposlenih, utvrđeni tim konvencijama i preporukama. Takođe, u Zakon o radu inkorporirane su direktive Evropske unije, čime su stvoreni uslovi da zaposleni ostvaruju prava u skladu sa međunarodnim standardima.

## *Sloboda udruživanja i potpuna primena prava na kolektivno pregovaranje*

Banka podržava slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje (princip 3.) kroz rad Sindikalne organizacije samostalnog sindikata Komercijalne banke AD Beograd (registrovan 26.01.2010. godine). Kolektivna prava zaposlenih se odnose na:

- pravo na udruživanje,
- pravo na sindikalno organizovanje,
- pravo na kolektivno pregovaranje,
- pravo na zaključivanje kolektivnog ugovora,
- pravo na informisanje,
- pravo na izražavanje svojih stavova o bitnim pitanjima iz oblasti rada,
- pravo na konsultovanje,
- pravo na participaciju,
- pravo na mirno rešavanje kolektivnih i individualnih radnih sporova,
- pravo na kolektivnu akciju.

## ***Ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada***

Komercijalna banka ostaje posvećena principu 4, da ne primenjuje nikakav oblik prinudnog i prisilnog rada. Banka nikada nije bila tužena, optužena ili kažnjena za prinudni i prisilni rad.

U skladu sa Zakonom o sprečavanju zlostavljanja na radu, zabranjeno je i sankcionisano vršenje zlostavljanja, seksualnog uznemiravanja, kao i zloupotreba prava na zaštitu od zlostavljanja. Svaki zaposleni je upoznat sa svojim i sa pravima, obavezama i odgovornošću Banke. Svi potrebni podaci su stalno dostupni na portalu Banke, a takođe je svaki zaposlen dobio ovo obaveštenje i u pisanoj formi.

## ***Zabrana svih oblika dečijeg rada***

Komercijalna banka upotpunosti podržava zabranu svih oblika dečjeg rada (princip 5.) i ne zapošljava lica mlađa od 18 godina života (iako Zakon o radu u određenim slučajevima dozvoljava radni odnos licima ispod 18 godina života), a takođe ne saraduje ni sa privrednim subjektima koja zapošljavaju radnike mlađe od 18 godina.

Sledeća tabela pokazuje starosnu strukturu zaposlenih u Komercijalnoj banci u 2011. godini:

<b>Pregled zaposlenih u Komercijalnoj banci po starosnoj strukturi</b>						
<b>Interval godina starosti</b>	<b>do 30</b>	<b>31 - 40</b>	<b>41 - 50</b>	<b>51 - 60</b>	<b>preko 60</b>	<b>Ukupno</b>
<b>31.12.2011.</b>	432	1039	802	718	31	3022

## ***Ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja***

Komercijalna banka se bori protiv diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja (princip 6.), tako što postupa u skladu sa odredbama:

- Zakona o radu, kojima je zabranjena diskriminacija prilikom zapošljavanja ili u toku rada, a koje su usklađene sa međunarodnim standardima o dostojanstvu na radu, odnosno o zaštiti od diskriminacije u zapošljavanju i na radu;

- Zakona o ravnopravnosti polova (Banka u skladu sa Zakonom o ravnopravnosti polova donosi godišnji Plan mera za otklanjanje ili ublažavanje neravnomerne zastupljenosti polova i najkasnije do 31.03. tekuće godine za prethodnu godinu, izveštava Ministarstvo rada i socijalne politike - Upravu za rodnu ravnopravnost o sprovedenim procedurama i preduzetim merama u cilju otklanjanja ili ublažavanja neravnomerne zastupljenosti polova u Banci);
- Zakona o zabrani diskriminacije.

Sledeća tabela pokazuje strukturu zaposlenih u Komercijalnoj banci po polu u 2011. godini:

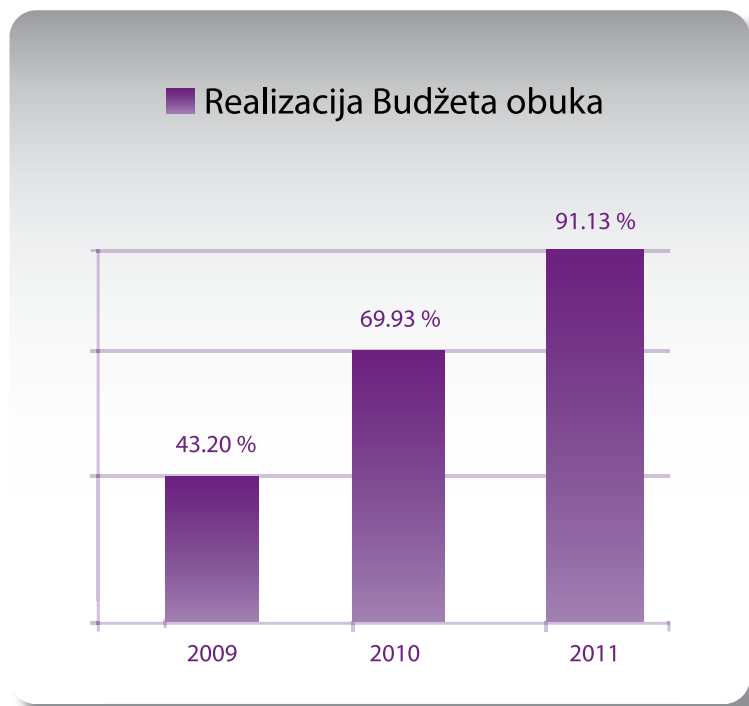
Pregled zaposlenih u Komercijalnoj banci po polu					
Pol	Žene		Muškarci		Ukupno
31.12.2011.	2201	72.83%	821	27.17%	3022

### Usavršavanje zaposlenih

Sektor ljudskih resursa, u saradnji sa organizacionim delovima Banke, definiše godišnji Program i Budžet obuke zaposlenih, imajući u vidu potrebe zaposlenih i Banke. Sa velikim zadovoljstvom možemo istaći da realizacija Budžeta obuka pokazuje uzlazni trend u poslednje tri godine, kada je od realizacije na nivou 43,2% u 2009. godini, u 2011. ostvarena realizacija Budžeta od zavidnih 91,13%! Ovo je veoma važan pokazatelj podizanja svesti zaposlenih o značaju usavršavanja, kako u domenu profesionalnih i tehničkih znanja, tako i veština, neophodnih za uspešno obavljanje posla. Razvoj ljudskih resursa kroz obučavanje zaposlenih, u krajnjoj instanci vodi zadovoljavanju stalno rastućih očekivanja klijenata, kroz pružanje kvalitetnih bankarskih usluga.

Ukupan broj učesnika koji su tokom 2011. godine prisustvovali obukama je 3.325, od čega je internim obukama prisustvovalo 2.432 zaposlenih, dok je eksterne obuke pohađalo 893 učesnika iz Banke.





Interne obuke značajno doprinose racionalizaciji troškova Banke. Sektor ljudskih resursa je u 2011. godini ukupno obučio 956 polaznika, iz oblasti prodajne komunikacije, veština prodaje, veština prezentacije i rukovođenja. Obuke Sektora poslova sa klijentima - stanovništvom je pohađalo 238 polaznika, dok je obuke u organizaciji Sektora AKDBU, na teme prodaje kartičarskih proizvoda, pohađalo 255 zaposlenih. Sektor analize kreditnog rizika je kreditnoj analizi obučio 227 polaznika, dok je Sektor kontrole usklađenosti poslovanja sa temom sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma upoznao 398 zaposlenih. Interne obuke, sa manjim brojem polaznika, iz oblasti sopstvene ekspertize, su realizovali i Sektor poslova sa privredom (96 polaznika), Sektor računovodstva (47 zaposlenih), Sektor HOV i finansijskih tržišta (49 zaposlenih), Sektor pravnih poslova i Sektor platnog prometa (99 zaposlenih).

Jedna od zapaženih eksternih obuka bila je obuka 'Kako postati partner s klijentom - veštine napredne prodaje', koja je za 92 polaznika iz Banke organizovana u vidu in-house treninga, treninga prilagođenog potrebama i ciljevima Banke. Na isti način realizovane su i tehničke obuke, poznavanja rada na računaru u osnovnom i naprednom MS Office programima, Word-u i Excel-u, u Beogradu, Novom Sadu i Nišu. Eksterne obuke su realizovane i iz oblasti poslovanja sa stanovništvom, bankoosiguranja, računovodstva i međunarodnih računovodstvenih

standarda, nove zakonske regulative, finansija i finansijske analize, informacionih tehnologija, upravljanja rizicima i sl.

Banka je i u 2011. godini zaključila ugovor sa fakultetima i školama širom Srbije za obavljanje stručnih praksi. Sledeća tabela pokazuje date obrazovane ustanove, kao i trajanje prakse i broj studenata.

Rb	Fakulteti i škole sa kojima je Banka zaključila ugovor za obavljanje prakse u 2011.godini	Trajanje prakse	Mesec 2011	Ukupan broj učenika/ studenata
1	Univerzitet "Singidunum" Smer finansije i bankarstvo	15 radnih dana	01,02,06 07,08,09	50
2	Visoka poslovna škola strukovnih studija Blace	5 dana	mart, april, maj	44
3	Beogradska poslovna škola strukovnih studija	10 dana	mart, april, maj	40
4	Ekonomska škola Subotica	10 dana	mart, maj	12
5	Ekonomska škola Kragujevac	5 dana	april, maj	10
6	Ekonomska škola Užice	10 dana	april, maj	4
7	Prva ekonomska škola u Beogradu	5 dana	maj	40
8	Druga ekonomska škola u Beogradu	5 dana	maj	6
9	Srednja ekonomska škola u Barajevu	5 dana	maj	1
10	Ekonomska škola Grocka	5 dana	maj	1
11	Državni Univ. pravnog i ekonomskog fakulteta Novi Pazar	1 dan	maj	52
12	Visoka poslovna škola strukovnih studija Valjevo	10 dana	jun	1
13	Beogradska bankarska akademija	5 dana	jun, jul	18
14	Visoka škola elektronike i računarstva strukovnih studija	21 dan	jul	1
15	Ekonomski fakultet Beograd	10 dana	jul	1
16	Fakultet za poslovne studije Megatrend	10 dana	jul	1
17	Univerzitet EDUKONS - Sremska Kamenica	10 dana	jul, avgust, septembar	5
	<b>Ukupno</b>			<b>287</b>

# Društveno odgovorno ponašanje

## *Prilagođen sajt Banke*

Komercijalna banka je svoju web prezentaciju u celosti prilagodila slepim i slabovidim osobama. Kompletan sadržaj sajta je pojednostavljen i prilagođen programima koji slepim osobama čitaju tekstove sa Interneta.

Na adresi [www.kombank.com/osi](http://www.kombank.com/osi), na početnoj strani, postavljene su i opcije za povećavanje slova u tekstovima, kao i za prebacivanje cele stranice u negativ, kako bi ona bila što vidljivija za slabovida lica. Informacije dostupne na ovako prilagođenom web sajtu su: osnovni podaci o Banci, organizacija, godišnji izveštaji, mreža ekspozitura, bankomata i POS terminala, usluge koje Banka nudi građanima i pravnim licima, sve informacije o kreditima i platnim karticama, novosti iz Banke, itd.

Rezultat:

- Poboljšan kvalitet života osoba sa invaliditetom.



## Protokol o saradnji

U okviru projekta Radne grupe za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama, pri Globalnom dogovoru UN, tokom marta i aprila prošle godine, održana su blok predavanja profesorima i učenicima srednjih ekonomskih škola, u kojima postoji obrazovni profil 'Bankarski službenik'. Predavači, zaposleni u bankama koje posluju u Srbiji, su govorili o temama kao što su investiciono bankarstvo, platni promet sa inostranstvom, trgovina hartijama od vrednosti, projektno finansiranje, itd. I profesori i učenici su bili veoma zainteresovani za ove teme, sudeći po njihovom aktivnom učešću u predavanjima.

Protokol o saradnji između Asocijacije direktora ekonomskih škola i Globalnog dogovora, na osnovu koga su i organizovana ova predavanja, potpisan je 10. novembra 2010. godine. Narodna banka Srbije i Globalni dogovor će i u buduće nastaviti da organizuju slične projekte.

Rezultati:

- Profesori obnovili i dopunili svoje znanje iz navedenih oblasti;
- Učenici na mnogobrojnim primerima videli kako se stečena teorijska znanja primenjuju u praksi;
- Aktivno učešće uslovlilo još veću zainteresovanost za teme iz oblasti bankarstva.



## Ustupljen medijski prostor

Komercijalna banka je odlučila da u mesecu štednje ustupi i pokloni svoj medijski prostor, prvobitno namenjen kampanji za štednju, u dobrotvorne svrhe i tako utiče na podizanje svesti ukupne javnosti o bitnim problemima zajednice. Reklamni televizijski prostor, kao i reklamni prostor na bilbordima, zakupljen je kako bi bio ustupljen humanitarnim grupama koje se bave širim socijalnim temama, kao što su briga o novorođenčadi, hendikepirana lica, nasilje u porodici i problem HIV-a. Po prvi put, najugroženije društvene grupe imale su mogućnost da se oglase u udarnim komercijalnim terminima i prenesu svoju poruku do najvećeg broja ljudi. Tako je kampanja 'Ulažemo u budućnost', koja je stavila potrebe ljudi u Srbiji na prvo mesto, prerasla u pravi pokret.

### Rezultati:

- U humanitarnoj organizaciji za pomoć osobama sa smetnjama u mentalnom razvoju 'Dečije srce' povećao se broj pozitivnih kontakata sa firmama iz lokalnog sektora za čak 36%, a 15 dece je uspelo da pronađe svoju porodicu;
- Akcija protiv trgovine ljudima 'Astra' beleži 25% više primljenih poziva na SOS telefon za podršku žrtvama trgovine ljudima i njihovim porodicama;
- Kampanja 'Bitka za bebe' za kupovinu inkubatora za prevremeno rođene bebe značajno povećala broj donatora;
- Blogeri su počeli da doniraju prostor na svojim sajtovima.



Od ostalih projekata društveno odgovornog ponašanja iz prethodne godine izdvajamo:

- Donacija tri inkubatora za prevremeno rođene bebe u okviru akcije 'Bitka za bebe';



- Organizovanje sedmih 'Igara bez granica' u kome učestvuju deca iz specijalnih zavoda i domova za decu bez roditeljskog staranja u Subotici, Petrovcu, Sremčici, Veterniku, Aleksincu, Beloj Crkvi;



- Komercijalna banka i UNICEF potpisali su sporazum o saradnji kojim će kompanijama i građanima biti omogućeno da postanu članovi Kluba prijatelja UNICEF-a i svojim redovnim mesečnim donacijama pomognu aktivnosti usmerene na ostvarivanje prava svakog deteta u Srbiji;



- Donacija aparata za rano otkrivanje gluvoće kod beba;
- Donacija neophodnih sredstva za četvoro dece obolele od Batenove bolesti i njihove pratiocice za odlazak na lečenje u Kinu;
- Pomoć i druženje sa decom sa posebnim potrebama;
- U sklopu realizacije '40 dobrih stvari', započetih u 2010. godini povodom 40. rođendana Banke, kada je otvorena đачka kuhinja u Srednjoj medicinskoj školi na jugu Srbije, a u kojoj su posao našle deset žena (uglavnom samohranih majki) u 2011. je otvoren novi proizvodno-prodajni objekat gde su posao našle još tri žene iz socijalno ugroženih porodica;
- Sponzorski i donatorski su podržane brojne druge kulturne, umetničke i sportske aktivnosti na lokalnom nivou.



## Borba protiv korupcije

Komercijalna banka u borbi protiv svih oblika korupcije (princip 10.) se poziva na novi Kodeks ponašanja - Pravila ponašanja i profesionalne etike, koji je preporučio EBRD (usvojen 2010. godine), a koji izričito zabranjuje korupciju i prevaru.

Pitanje korupcije je regulisano i Procedurom o načinu postupanja kod prevarnih radnji, s obzirom da je, kao jedan od oblika prevare, propisano i davanje odnosno primanje mita. Na ovaj način se uređuje unutrašnja kontrola Banke u delu otkrivanja i procesuiranja prevarnih radnji, a Procedura se primenjuje u svim organizacionim oblicima i organizacionim delovima Banke i zavisnim pravnim licima, članicama bankarske grupe.

U 2011. godini nije bilo prijavljenih slučajeva korupcije.