

IZVEŠTAJ O NAPRETKU GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA 2019.



COMMUNICATION ON
PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

O NAMA:

Komercijalna banka AD Beograd je jedna od vodećih banaka u Republici Srbiji. 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, pružajući podršku kroz moderne, inovativne i potrebama prilagođene bankarske proizvode.

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.



Uvodna reč Vladimira Medana

predsednika IO Komercijalne banke AD Beograd, u Izveštaju za Globalni dogovor za 2019. godinu

U prethodnoj godini je pokrenut postupak privatizacije Komercijalne banke, kada je država otkupila udele tri značajna akcionara i postala vlasnik 83% kapitala banke. I pored promene vlasništva Banka je uspela da raste i da zadrži sve parametre sigurnosti i stabilnosti. To samo dokazuje da je Komercijalna banka institucija koja će bez obzira na strukturu vlasništva obezbediti ono što je potrebno i klijentima i srpskom finansijskom tržištu.

Našu kompaniju čini odgovorno ponašanje prema zaposlenima, klijentima, poslovnim partnerima i svim članovima društva. I to je razlog što Banka u dužem vremenskom periodu drži jednu od vodećih pozicija u očima javnosti, mereno kriterijumima prepoznatljivosti brenda, kvaliteta i zadovoljstva proizvodima i uslugama koje klijenti koriste.

Banka će i dalje nastojati da održava stabilno poslovanje, rast i profitabilnost. Želja nam je da iskoristimo nove mogućnosti za dalji razvoj, ali i dalje podržavajući principe Globalnog dogovora. Svoje aktivnosti Banka će i dalje razvijati na polju zaštite ljudskih i radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije.

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 u potpunosti poštuje princip zaštite ljudskih prava, tj. podržava i doslovno poštuje zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava (**princip 1**), i ne učestvuje u kršenju ljudskih prava (**princip 2**).

U cilju sprovođenja odredaba Zakona o sprečavanju zlostavljanja na radu i Pravilnika o pravilima ponašanja poslodavaca i zaposlenih u vezi sa prevencijom i zaštitom od zlostavljanja na radu Banka na svom internom Portalu objavljuje:

- Lice za podršku - lice kome zaposleni koji sumnja da je izložen zlostavljanju može da se obrati radi predočavanja problema, pružanja saveta i podrške u cilju prevencije i prepoznavanja zlostavljanja;
- Lice ovlašćeno za pokretanje postupka za zaštitu od zlostavljanja.

Kontakt za etička pitanja i žalbe

Na sva 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..., kao i na eventualne žalbe i prigovore, pružani su adekvatni odgovori iz Sektora pravnih poslova - Odeljenja za radno pravne poslove i Odeljenja za ljudske resurse.

ZAŠTITA RADNIH PRAVA ZAPOSLENIH

Komercijalna banka u potpunosti podržava slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje (**princip 3**), ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada (**princip 4**), zabranu dečijeg rada (**princip 5**) i ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja (**princip 6**).

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.

Banka podržava slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje kroz rad Samostalnog sindikata Komercijalne banke AD Beograd.

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

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 internom portalu Banke, a takođe je svaki zaposlen dobio ovo obaveštenje i u pisanoj formi.

Istovremeno, Komercijalna banka u potpunosti podržava zabranu svih oblika dečjeg rada 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.

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH U KOMERCIJALNOJ BANCI U 2019. GOD.

Pregled zaposlenih u Komercijalnoj banci po starosnoj strukturi						
Interval godina starosti	do 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	preko 60	Ukupno
31 Dec 2019	91	780	918	798	157	2,744

Komercijalna banka se bori i protiv diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja, tako što postupa u skladu sa odredbama: Zakona o radu, Zakona o ravnopravnosti polova i Zakona o zabrani diskriminacije.

STRUKTURA ZAPOSLENIH U KOMERCIJALNOJ BANCI PO POLU U 2019. GOD.

Pregled zaposlenih u Komercijalnoj banci po polu					
Pol	Žene		Muškarci		Ukupno
31 Dec 2019	2,018	73.54%	726	26.46%	2,744

Usavršavanje zaposlenih

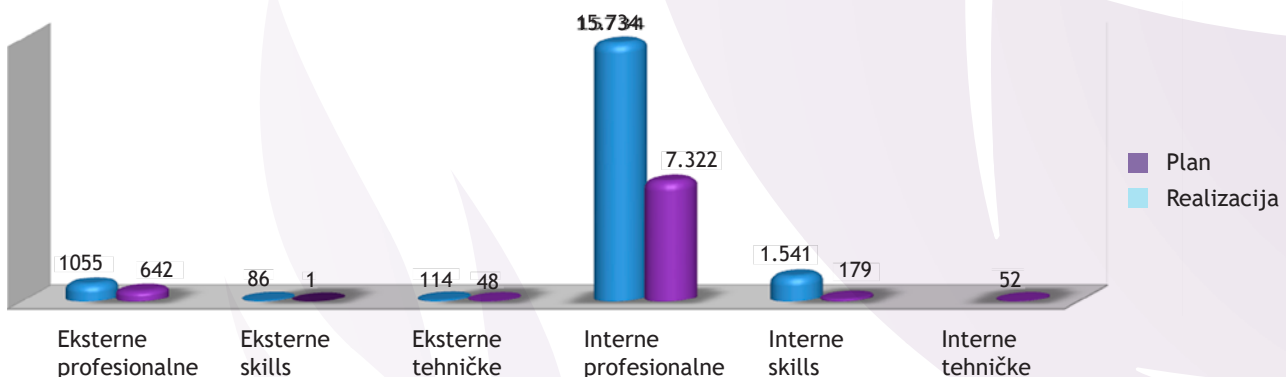
Banka u kontinuitetu investira u obuku i razvoj zaposlenih imajući u vidu razvojne potrebe zaposlenih za unapređenjem znanja i sposobnosti.

Kontinuirana edukacija predstavlja imperativ za dalji razvoj i napredak same Banke, kao i ulaganje koje doprinosi razvoju pojedinaca, povećanju produktivnosti zaposlenih i opšteg poslovnog uspeha. Učešćem zaposlenih Banke na konferencijama omogućava se dodatno povezivanje i razmena iskustava sa stručnjacima iz oblasti bankarstva, praćenje novih trendova i ostvarivanja potencijalne poslovne saradnje.

U toku 2019 godine najveći broj obuka bio je utemeljen na potrebi usklađivanja sa propisanim zakonskom regulativom. U tom smislu je održan značajno veći broj internih obuka. U cilju usvajanje novih znanja i veština, zaposleni Banke pohađali su i različite eksterne obuke. Učešćem zaposlenih na konferencijama omogućeno je dodatno povezivanje i razmena iskustava sa stručnjacima iz oblasti bankarstva, praćenje novih trendova i ostvarivanja potencijalne poslovne saradnje.

Ukupno 8.244 polaznika prošlo je 116 obuka/konferencija u 2019. Pod terminom „Polaznik obuke“ podrazumeva se da pojedini zaposleni mogu pohađati više različitih obuka.

Grafikonom u nastavku predstavljen je uporedni prikaz planiranog broja polaznika obuka za 2019. godinu u odnosu na broj polaznika koji su prisustvovali obukama realizovanim u 2019. godini.



Posmatrano prema izvođaču obuka, interne obuke, koje realizuju zaposleni iz organizacionih delova Banke u saradnji sa Sektorom ljudskih resursa, pohađalo je 7.753 polaznika (jedan zaposleni pohađao je više obuka u toku godine), dok je obuke za koje su angažovani eksterni izvođači pohađao 691 polaznik.

Internim On line obukama koje su za temu imale Informacionu bezbednost i Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma obuhvaćen je najveći deo zaposlenih u Banci.

Sagledavanjem poslovnih potreba Banke, od strane Sektora za poslovnu analitiku stanovništva u 2019. Godini započeto je sa realizacijom tri nove interne „skills“ obuke, koje je pohađalo ukupno 179 zaposlenih:

- Rukovođenje i unapređenje komunikacije u ekspozituri
- Unapređenje prodajnih aktivnosti
- Domaćin ekspoziture - likvidatori blagajnici

Cilj navedenih obuka:

- Unapređenje veština rukovođenja i komunikacije
- Prepoznavanje svih proizvoda i usluga Banke iz segmenta fizičkih lica
- Unificiranje pristupa u komunikaciji sa klijentima
- Aktivno slušanje u prodaji
- Tehnike prodaje proizvoda
- Unapređenje prodajnih aktivnosti u cilju ostvarivanja rezultata

Prema kriterijumima važnosti teme i broju polaznika najznačajnije profesionalne obuke realizovane u periodu od 01.01. - 31.12.2019. godine, uključujući i online obuke, su sledeće:

Eksterne:

- Obavezna kontinuirana edukacija ovlašćenih zastupnika u bankoosiguranju (303 polaznika)
- Obuka za prvu pomoć (99)
- Upravljanje tokovima gotovine (60)
- Napredni excel (48)
- Kolateral menadžment (13)
- SQL obuke (13)

Interne:

- Informaciona bezbednost (2.176) - online
- Sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma (1.886) - online
- Obrada valute EUR u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije (1341)
- Praćenje poslovanja klijenata (365)
- Kodeks ponašanja, prigovori klijenata i sukob interesa (319)
- Tipologija pranja novca (290)
- Načini postupanja kod prevarnih radnji (266)
- Kreditni predlozi za odobravanje plasmana mikro klijentima (87)
- Obuka za novozaposlene Likvidatore - blagajnike (58).

Odeljenje za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma šestu godinu zaredom sprovodi kontinuiranu edukaciju zaposlenih u vezi sa Praćenjem poslovanja klijenata i Tipologiju pranja novca. U saradnji sa Sektorom usklađenosti poslovanja koji je sprovodio obuke u vezi sa Kodeksom ponašanja i profesionalnom etikom osmišljen je set obuka koji je činio drugu po brojnosti internu obuku u 2019. Ciljna grupa su bili zaposleni u ekspoziturama.

U skladu sa planom Sektora ljudskih resursa i u saradnji sa predstavnicima Sektora platnog prometa i funkcije stanovništva, kreirane su i sprovedene obuke za novozaposlene u ekspoziturama. 57 novozaposlenih je kroz petodnevnu obuku, upoznato sa osnovama svog posla nakon koje su se lakše i aktivnije uključile u rad u svojim ekspoziturama.

Posebna pažnja pri planiranju obuka za 2019. godinu stavljena je na obuke iz oblasti prodaje, čiji je cilj povećanje nivoa delovanja i prodajnih aktivnosti zaposlenih radi ostvarivanja što boljih prodajnih rezultata, unificiranje pristupa u komunikaciji sa klijentima, kao i na načinima zaključenja prodaje i proširivanja klijentskih baza.

ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

Komercijalna banka nastoji da odgovorno podržava princip predostrožnosti u odnosu na izazove životne sredine (princip 7), promovise veću odgovornost prema životnoj sredini (princip 8) i podstiče upotrebu i razvoj tehnologija neškodljivih za životnu sredinu (princip 9).

Komercijalna banka nastavlja da poštuje najviše međunarodne standarde i vrednosti u obezbeđivanju finansijskih proizvoda i usluga, kao i da razvija aktivnosti na polju zaštite životne sredine i primenjuje najbolju praksu održivog finansiranja.

Prepoznajući važnost odgovornog poslovanja, Komercijalna banka je usvojila Politike i Procedure o zaštiti životne i društvene sredine i definisala standarde za identifikovanje i upravljanje rizicima životne i društvene sredine prilikom procesa odobravanja i praćenja plasmana. Takođe je definisala postupak za rešavanje i davanje odgovora na prigovore/žalbe po osnovu direktnog ili indirektnog uticaja poslovanja i aktivnosti na životnu i društvenu sredinu.

Pravila ponašanja i profesionalne etike Komercijalne banke AD Beograd sadrži Kodeks ponašanja u cilju unapređenja i preciznijeg uređivanja postojećih principa poslovne etike i pravila ponašanja. U okviru ovog Kodeksa poseban deo je posvećen zaštiti životne sredine, koji glasi:

- Opredeljenje Banke da posluje u skladu sa principima društvene odgovornosti obuhvata i poštovanje principa iz oblasti zaštite životne sredine.
- Rukovodioci i organi upravljanja su dužni da, u skladu sa svojim nadležnostima, jačaju svest o značaju zaštite životne sredine, predviđaju posledice poslovnih aktivnosti Banke u odnosu na životnu sredinu, podstiču na upotrebu i razvoj neškodljivih tehnologija i preduzimanje preventivnih mera odnosno otklanjanjem posledica ugrožavanja životne sredine učestvuju u unapređenju procesa zaštite životne sredine u Banci.
- Obaveza zaposlenih je da primenjuju i sprovode procedure i mere za unapređenje poslovanja poštovanjem standarda o zaštiti životne sredine.
- Poštovanje propisanih standarda zaštite životne sredine zahteva se i od klijenata i poslovnih partnera.

BORBA PROTIV KORUPCIJE

Komercijalna banka aktivna je i uspješna u borbi protiv svih oblika korupcije, tj. pridžava se principa 10 Globalnog dogovora UN.

Komercijalna banka u borbi protiv korupcije poziva se na Kodeks ponašanja - Pravila ponašanja i profesionalne etike, koji je preporučio EBRD, a koji izričito zabranjuje korupciju i prevaru.

U borbi protiv korupcije sprovodi strogu kontrolu svih procesa, pažljivu selekciju zaposlenih, dobavljača, partnera i klijenata.

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 toku 2019. godine nije bilo prijavljenih slučajeva kvalifikovanih kao korupcija (mito i iznuđivanje).