

2014

Izveštaj  
o društveno-odgovornom  
poslovanju



# 2014

## IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO-ODGOVORNOM POSLOVANJU

### Profil i strategija banke

#### O Banci Eurobank Grupa

Eurobank Grupa je evropska bankarska organizacija sa ukupnom aktivom od 75,5 milijardi evra, koja nudi univerzalne bankarske proizvode i usluge u osam zemalja. Eurobank ima značajno mesto u Grčkoj, među liderima je u Bugarskoj, Rumuniji i Srbiji, nudi vrhunske usluge upravljanja imovinom na Kipru, u Luksemburgu, Londonu, a prisutna je i u Ukrajini.

[www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)

#### Eurobank a.d. Beograd

Eurobank a.d. Beograd u Srbiji posluje od marta 2003. godine i danas predstavlja jednog od vodećih stranih investitora i finansijskih organizacija u zemlji, koja ima ukupnu aktivu u iznosu od 1,3 milijarde evra, dok je kreditni portfolio vredan milijardu evra. Tokom više od decenije uspešnog poslovanja u Srbiji, Eurobank, zajedno sa svojim povezanim kompanijama, nudi širok izbor standardnih i inovativnih bankarskih proizvoda i usluga. Eurobank ima poslovnu mrežu od 95 ekspozitura i pet poslovnih centara lociranih u vodećim poslovnim, kulturnim i istorijskim lokacijama.

Eurobank je u 2014. godini ostvarila značajne poslovne uspehe uključujući početak ekskluzivnog partnerstva sa jednim od najpoznatijih fudbalskih klubova na svetu Manchester United u oblasti izdavanja platnih kartica, dalje širenje palete proizvoda i usluga posebno u oblasti rada sa fizičkim licima, kao što su čekovi, m-banking, ali i priznanje Najbolja banka za finansiranje trgovine u Srbiji koje je dodelio magazin Global Finance. Eurobank je nastavila strategiju kontinuiranog ulaganja u zajednicu, a u skladu sa potrebama i prioritetima definisala ključne oblasti podrške: socijalna inkluzija, zaštita životne sredine, kultura, obrazovanje i zdravstvo. Uloženi naponi su prepoznati: tako je Banka nagrađena priznanjem Moj izbor za društvenu odgovornost koje dodeljuje Moja Srbija, a nagrađena je i od strane Foruma za odgovorno poslovanje za korporativno volontiranje, kada se naša organizacija ujedinila da bi pružila podršku ugroženima od poplava.

### Osnovni podaci o banci:

Naziv: Eurobank a.d. Beograd  
Adresa: Vuka Karadžića 10, Beograd  
Web site: [www.eurobank.rs](http://www.eurobank.rs)  
E-mail: [office@eurobank.rs](mailto:office@eurobank.rs)  
EuroPHONE: 0800/1111-44

### Misija i vizija

„Da budemo banka prvog izbora poslujući sa osećanjem odgovornosti prema svim našim stejkholderima – klijentima, akcionarima, zaposlenima i zajednici“

Eurobank bazirala je svoj razvoj na jakim principima i vrednostima, kao što su:

**MERITOKRATIJA** – nudimo jednake mogućnosti i ravnopravan tretman svim našim zaposlenima.

**TIMSKI RAD** – vrednujemo timski rad i kolektivne napore kao naš korporativni uspeh.

**KVALITET** – konstantno radimo na povećanju nivoa kvaliteta naših proizvoda i usluga.

Poverenje – gradimo odnos međusobnog poverenja tako da klijenti mogu da se oslone na naše zaposlene i na usluge koje nudimo.

**EFIKASNOST** – nastojimo da ostvarimo planirane ciljeve i uvek se trudimo da postignemo najbolje rezultate.

**KREATIVNOST** – stremimo inovacijama i tragamo za novim idejama da bismo unapredili nivo proizvoda i usluga.

**POŠTOVANJE PREMA LJUDIMA** – sa razumevanjem i uvažavanjem prihvatamo potrebe svojih klijenata, kolega i sugrađana.

**DOPRINOS DRUŠTVENOJ ZAJEDNICI** – naš doprinos lokalnim sredinama, u kojima Banka posluje, odražava orijentaciju naše kompanije i vrednosti svih zainteresovanih strana.

# 2014

## IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO-ODGOVORNOM POSLOVANJU

### Strategija i opis ključnih uticaja, rizika i prilika

Godina 2014. bila je puna izazova za srpsku privredu, bankarski sektor, a samim tim i za Eurobanku. Već krhka privreda doživjela je ozbiljan udarac tokom majskih poplava i pala za oko 2%. Istovremeno, konstantno visok budžetski deficit predstavljao je još jedan značajan izazov. Bankarski sektor – blisko povezan sa performansama realnog sektora – nije mogao da ostane imun na ove poteškoće. Iako je većina najbolje rangiranih banaka zadržala visok stepen likvidnosti i ostala dobro kapitalizovana, finansijski rezultat sektora je pod pritiskom zbog različitih faktora uključujući visok udeo nenaplativih kredita i negativni kreditni rast koji je posledica kako niske potražnje od strane klijenata (prevashodno u sektoru privrede), tako i manjih apetita banaka za preuzimanje rizika.

Finansijski rezultat Eurobanke značajno je pogođen navedenim tržišnim trendovima. Operativni prihod je nastavio opadajući trend jer smanjenje troškova depozita i operativnih rashoda nisu mogli da kompenzuju niže prihode. Pored toga, doneli smo odluku da dodatno osnažimo naš bilans stanja izdvajanjem značajnog iznosa rezervisanja za kreditne gubitke.

Uprkos izazovnim tržišnim uslovima, zadržali smo poverenje klijenata i nastavili sa projektima društvene odgovornosti. Zahvaljujući uloženom trudu, zajedničkoj viziji i upornosti, Banka je prepoznata i u široj javnosti kao kompanija koja brine o svim zainteresovanim stranama – zaposlenima, klijentima, akcionarima i zajednicom. Upravljanje rizicima ostaje jedan od glavnih prioriteta Eurobanke, s ciljem prevencije i smanjenja rizika na najmanju moguću meru.

Uložili smo značajne napore da blagovremeno prilagodimo veličinu i strukturu naše organizacije novim tržišnim uslovima, usmerili fokus na mogućnost poslovnog razvoja i povećanje kreditne aktivnosti, da poboljšamo svoje interne politike, procedure i metodologije.

Eurobank je kompanija koja društvenu odgovornost u potpunosti integriše u svoje poslovanje kroz pet oblasti:

- Korporativno upravljanje, kao transparentan sistem vođenja i nadziranja kompanije,
- Radno okruženje, u vidu bezbednih i motivišućih uslova za rad,
- Tržište i klijenti, fer odnos prema dobavljačima i konkurenciji,

- Lokalna zajednica, podrška njenom ekonomskom i društvenom razvoju,
- Životna sredina, kroz odgovorno raspolaganje resursima i minimiziranje negativnih uticaja.

### Doprinos banke društvenom proizvodu

Društveni proizvod	U RSD milion	
Doprinos Grupe društvenom proizvodu	2013.	2014.
Promet Banke	14,633	14,835
Troškovi kamata i naknada	-4,994	-5,461
Rashodi ispravke vrednosti	-2,940	-2,108
<b>Društveni proizvod i distribucija</b>	<b>6,699</b>	<b>7,266</b>
<b>I Zaposleni</b>		
Bruto zarada	2,246	2,006
Zdravstveno i socijalno osiguranje	650	638
Porez na zarade	189	223
	3,085	2,867
<b>II Dobavljači dobara i usluga</b>	<b>2,781</b>	<b>3,028</b>
<b>III Donacije/sponzorstva</b>	<b>17</b>	<b>19</b>
<b>IV Država</b>		
Porez na dobit i različiti porezi	-47	223
PDV		
Osiguranje depozita	334	316
Zdravstveno i socijalno osiguranje	-650	-638
Porez na zarade	-189	-223
	-552	-322
<b>V Banka</b>		
Dobit	1,369	1,674
<b>Društveni proizvod</b>	<b>6,699</b>	<b>7,266</b>

# 2014

## IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO-ODGOVORNOM POSLOVANJU

### Članstva Banke

Eurobank je od samog osnivanja pristupila lokalnim mrežama međunarodnih inicijativa koje promovišu unapređenje poslovnog okruženja u Srbiji. Takođe, članica je mreža koje promovišu društveno odgovorni koncept u poslovnom sektoru i doprinose širenju i razvijanju odgovornih poslovnih praksi:

- Američka privredna komora
- Savet stranih investitora
- Helensko privredno udruženje
- Srpska asocijacija menadžera
- Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj
- Privredna komora Srbije
- Udruženje banaka Srbije
- Forum poslovnih lidera
- Finansijska inicijativa Programa Ujedinjenih nacija za životnu sredinu-UNEP FI
- Globalni dogovor Ujedinjenih nacija

### Nagrade i priznanja

#### • Eurobank Srbija najbolji partner zemalja u razvoju

Eurobank dobitnik je nagrade za najbolje partnerstvo u zemljama u razvoju od strane Internacionalne finansijske korporacije, članice Svetske banke. Na ceremoniji održanoj u Lisabonu nagrađeno je 25 finansijskih institucija iz 56 zemalja, koje su svojim zalaganjem doprinele razvoju i saradnji sa IFC-om. IFC godišnja ceremonija dodele nagrada za najbolja partnerstva predstavlja priliku da se vodeće finansijske institucije sastanu i razmene iskustva na polju unapređenja različitih segmenata poslovanja – od finansijskih usluga, preko lanca snabdevanja, do strukturnih finansijskih, kroz umrežavanje i saradnju. Eurobank kontinuirano ulaže u unapređenje partnerstava sa vodećim finansijskim institucijama, a nagrada IFC-a predstavlja priznanje ovim naporima. Strateško opredeljenje Eurobanke jeste građenje saradnji koje, uz snažnu podršku privredi, dugoročno utiču na stabilnost bankarskog sektora u celini.

#### Nagrada „Moj izbor 2014“ za društvenu odgovornost

Drugi put zaredom, Eurobank dobitnik je nagrade „Moj izbor“ za društveno odgovorno poslovanje. Kao jedan od lidera u društveno odgovornom poslovanju i finansijska institucija koja sistemski ulaže u projekte unapređenja okruženja u kome posluje, Eurobank nagrađena je za projekat „Veliko srce“, koji od 2010. godine sprovodi zajedno sa Fondacijom „Ana i Vlade Divac“.

#### • Nagrada za rezultate u obavljanju poslova platnog prometa

Drugi put zaredom, Commerzbank nagradila je Eurobanku za izvanredne rezultate u obavljanju poslova platnog prometa i finansijskih transfera uz smanjenje opštih troškova, veću operativnost i zadovoljstvo klijenata Banke.

#### • Nagrada za korporativno volontiranje

Eurobank Srbija je dobitnik nagrade za korporativno volontiranje, koju organizuje Forum za odgovorno poslovanje i Smart kolektiv, kao kompanija čiji su zaposleni doprineli otklanjanju i olakšavanju posledica poplava (#FloodRelief2014).

### Metodologija i parametri izveštaja

#### PARAMETRI IZVEŠTAJA

- Prvi objavljen Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Banke – 2009. godine kao zasebno izdanje (za prethodnu, 2008. godinu), prateći dinamiku izdavanja Godišnjeg finansijskog izveštaja.
- Prethodni Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju – za 2013. godinu, koji je objavljen 2014. godine, drugi put je integralni deo Godišnjeg izveštaja.

#### METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA

• **Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2012.** je prvi put urađen prema međunarodno priznatoj Globalnoj metodologiji za izveštavanje (Global Reporting Initiative – GRI), prema kojoj je ispunjen B nivo izveštavanja, sa potpuno ispunjena 24 osnovna indikatora – 18 ključnih i 6 dodatnih.

• **Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2013. i 2014. godinu** proširen je dodatnim brojem osnovnih GRI indikatora, a sadrži i indikatore iz sektorskog dodatka za finansijski sektor. Takođe, i ovaj izveštaj je integralni deo Godišnjeg izveštaja Banke, što je u skladu sa zakonskim predlogom Evropske komisije po kome velike kompanije imaju obavezu da, pored finansijskih, izveštavaju i po nefinansijskim parametrima. Ovaj, kao i svi prethodni izveštaji dostupni su svim zainteresovanim stranama na internet stranici Banke [www.eurobank.rs/](http://www.eurobank.rs/) doprinos. Finansijski i ekonomski pokazatelji deo su godišnjeg finansijskog izveštaja Eurobanke.

Izveštaj se odnosi na Eurobank a.d. Beograd, a ne uključuje povezane kompanije ERB Leasing i ERB Property Services. U skladu sa težnjom za proširivanje granica izveštavanja, Banka je u ovogodišnjem izveštaju, kao i u svojim DOP aktivnostima, više pažnje posvetila svom dobavljačkom

# 2014

## IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO-ODGOVORNOM POSLOVANJU

lancu i uticajima koje poslovanje naših dobavljača ima na prirodno i društveno okruženje.

• Globalnim dogovorom Ujedinjenih nacija i Global Reporting Initiative sklopljen je strateški sporazum kojim se kompanijama na globalnom nivou obezbeđuje globalno prihvaćen i integrisan okvir za implementaciju principa i izveštaja o održivosti. Izveštaj o održivosti Eurobanke koncipiran je na osnovu Globalne metodologije za izveštavanje (GRI) i prihvaćen je i kao Izveštaj o napretku Globalnog dogovora. Banka prihvata, podržava i promoviše u svakodnevnom radu Deset principa Globalnog dogovora iz oblasti zaštite ljudskih i radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije.

Kako bi se zainteresovanim stranama osigurao jasan uvid u stepen korišćenja GRI okvira u pripremi izveštaja, opredeljena su tri nivoa njegove primene (C, B i A nivo). Eurobank je samostalno odredila da 2014. godine ispunjava B nivo izveštavanja, sa ukupno 24 indikatora na koje je u izveštaju u potpunosti odgovoreno.

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

### Osoba za kontakt u vezi sa Izveštajem o društveno odgovornom poslovanju

Ime i prezime: Milena Stupar,  
specijalista korporativne komunikacije,  
sektor Korporativnih komunikacija

Telefon: 011/308 2863

E-mail: milena.stupar@eurobank.rs

Za izveštavanje o svakoj od ključnih DOP oblasti primenjeni su GRI principi uravnoteženosti, uporedivosti, potpunosti, jasnosti, blagovremenosti. Takođe, sadržajno i konceptualno izveštaj obuhvata naš odnos sa svim zainteresovanim stranama, pa smo stoga želeli da izveštaj bude jasan, pregledan i lako dostupan, kao i da informacije sadržane u njemu budu tačne, verodostojne i uporedive. Banka je za različite oblasti razvila specifične mehanizme praćenja, a za sve podatke (indikatore ili kvantitativne podatke) tehnike prikupljanja podataka/praćenja/merjenja navedene su uz dati indikator.

### Odnosi sa stejkholderima

**Stejkholderi su sve zainteresovane strane (pojedinci, grupe ili organizacije) koje utiču na/trpe uticaj od Eurobanke i njenog poslovanja.**

Eurobank se trudi da aktivno konsultuje svoje stejkholdere u procesu donošenja strateških odluka. Koristimo različite metode njihovog uključivanja, kao deo svojih redovnih aktivnosti, pomoću kojih prikupljamo mišljenja korisna za donošenje odluka, u formi ispitivanja javnog mnjenja, istraživanja o zadovoljstvu klijenata, učešćem u radu organa lokalne zajednice i poslovnim udruženjima, te intenzivnom internom komunikacijom sa zaposlenima.

Mapa ključnih stejkholdera sastavni je deo ovog izveštaja.

# 2014

## KLJUČNI STEJKHOLDERI

ZAPOSLENI	KLJENTI	AKCIONARI I INVESTITORI
Izvršni odbor i menadžment Banke	Fizička lica	Manjinski
Zaposleni u poslovnoj mreži	Pravna lica - mala i srednja preduzeća i veliki klijenti	Većinski
Ostali zaposleni		
Sindikati		
<b>KANALI KOMUNIKACIJE</b>		
Interne novine „Euro NEWS“ (tri izdanja tokom 2014), u kojem su zastupljene aktuelne teme, predstavljanje sektora/odeljenja, društveno odgovorni projekti, profesionalni razvoj zaposlenih, proizvodi i usluge, inicijative Banke, hobiji zaposlenih itd.	Platforma „Vaše mišljenje nam je važno“ povezuje sve mreže i kanale za pružanje usluga i obezbeđuje klijentima jednostavan pristup i komunikaciju sa Bankom putem: Korisnički servis EuroPHONE 0800 11 4444; e -mail adresa office@eurobank.rs, internet prezentacija Banke www.eurobank.rs, poslovna mreža Banke	Web prezentacija Banke
Interni portal EuroPORT, koji sadrži aktuelne politike, procedure, organizacionu šemu, kalendar važnih događaja, specijalne ponude za zaposlene, i druge bitne informacije.	Korporativni Facebook i Twitter profili	Godišnji izveštaj Banke
Korporativni profili Facebook i Twitter	Istraživanje o kvalitetu usluge primenom tehnike tajne kupovine	Redovni sastanci
Elektronska pisma najvišeg menadžmenta Banke o novim imenovanjima, organizacionim promenama, strategiji, finansijskim rezultatima i sl.	Istraživanje zadovoljstva klijenata i interne ankete odeljenja za upravljanje zadovoljstvom klijenata i istraživanjima „Povećanje produktivnosti i profita putem kvalitetne usluge i servisa“	
Redovni sektorski sastanci		
<b>NAČIN UKLJUČIVANJA</b>		
Redovni sastanci sa rukovodstvom Banke	Anketa odeljenja za brigu o klijentima „Koliko smo usmereni na pružanje kvalitetne usluge“	Sednice Skupštine Banke
Volontiranje	Istraživanje zadovoljstva klijenata	
Dobre ideje za dobro poslovanje - „Idea box“ platforma na portalu, gde zaposleni predlažu ideje za unapređenje poslovanja, koje se razmatraju, a najbolje implementiraju.	Klijenti koji koriste MasterCard karticu „Veliko srce“ direktno doprinose rekonstrukciji igrališta u državnim vrtićima širom Srbije (1% od svake transakcije odvaja se u te namene)	
Sportska takmičenja	Druženja sa klijentima (ekskluzivna izvođenja predstava)	
Treninzi i obuke		
<b>TEME OD ZNAČAJA</b>		
Usavršavanje kroz treninge i obuke	Odgovorno oglašavanje	Transparentne prakse upravljanja
Razvijanje motivisanosti i zadovoljstva zaposlenih	Pravovremene, tačne i dostupne informacije o proizvodima i uslugama	Transparentne prakse upravljanja
Socijalna podrška zaposlenima		

# 2014

## KLJUČNI STEJKHOLDERI

DRŽAVNE INSTITUCIJE	LOKALNA ZAJEDNICA	POSLOVNA ZAJEDNICA	MEDIJI	CIVILNI SEKTOR
Institucije državne uprave		Poslovne asocijacije i udruženja		Nevladine organizacije
Ministarstva		Dobavljači	Lokalni	Neprofitne organizacije
Regulatorna tela		Poslovni partneri	Specijalizovani	
	Lokalne samouprave			

### KANALI KOMUNIKACIJE

Sastanci i konsultacije	Sastanci i konsultacije	Sastanci i konsultacije	Konferencije za medije	Sastanci i konsultacije
Konferencije			Saopštenja za javnost, intervjui, PR tekstovi	
			Služba korporativnih komunikacija	
			Ovlašćena PR agencija	

### NAČIN UKLJUČIVANJA

Sastanci i konsultacije	Putem donacija i sponzorstava	Aktivno učešće u radnim grupama i odborima različitih poslovnih udruženja	Direktan kontakt sa službom korporativnih komunikacija	Partnerstva u projektima
	Zaključivanje protokola o saradnji	Tenderski zahtevi za dobavljače		

### TEME OD ZNAČAJA

	Podrška većem broju projekata i značajnije investicije u podršku razvoju lokalnih zajednica	Transparentan izbor dobavljača	Pravovremeno dostavljanje informacija	Identifikacija potreba i razvoj projekata društvene odgovornosti
				Promocija volontiranja

2014

Korporativno  
upravljanje





# 2014

## KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Efektivno i održivo upravljanje je važan deo korporativnog identiteta i vrednosti Eurobank grupe i svih njenih podružnica, gde su transparentnost i odgovornost među osnovnim postulatima poslovanja koji u krajnjoj instanci štite interese i prava akcionara.

Odgovorno rukovođenje i kontrola poslovanja Eurobank a.d. (u daljem tekstu: Banka) obezbeđuju se primenom dobrih praksi korporativnog upravljanja, koje, između ostalog, obuhvataju sledeće aspekte: etičko poslovanje, zdrava i stabilna poslovna praksa, pravovremeno i tačno finansijsko izveštavanje, usklađenost sa zakonima zemlje i smernicama Grupe, zaštita interesa svih zainteresovanih strana, i to zahvaljujući održivom sistemu upravljanja rizicima, adekvatnom programu nagrađivanja i promociji ljudskog talenta.

Banka poštuje najviše standarde poslovanja i poslovnog ponašanja u svom univerzumu, a oni se temelje na principima zdravog korporativnog upravljanja i pravilima utvrđenim od strane lokalnih regulatornih tela i naše bankarske Grupe. Posebna pažnja je usmerena na usaglašenost sa regulatornim propisima i odredbama lokalnih supervizora, kao i na grupne smernice i pravila, u sveprisutnom prilagođavanju najboljim upravljačkim i poslovnim praksama Evropske unije.

Upravni odbor Banke, uz pomoć službe za korporativno upravljanje, stalno nastoji da unapredi i razradi upravljačke procese, strukture i politike Banke kako bi se ne samo osigurala usklađenost sa zakonima i propisima već i obezbedio transparentan proces donošenja odluka i odgovornosti i razvila korporativna kultura utemeljena na zdravoj poslovnoj etici koja je vođena interesima akcionara i šire zajednice.

Kontrolne funkcije Banke, kao i ostale pomoćne jedinice, omogućavaju nesmetanu primenu najboljih poslovnih praksi i preporuka za stalno poboljšanje, vodeći računa o:

- usaglašenosti sa zakonima i propisima,
- jasnim linijama upravljanja i nadležnostima,
- transparentnosti i odgovornosti,
- pravovremenom objavljivanju značajnih informacija i podataka,
- efikasnoj saradnji i komunikaciji sa svim zainteresovanim stranama.

Temelj sveukupne organizacione strukture i upravljanja Banka uspostavlja kroz *Priručnik o internoj kontroli*. *Kodeks ponašanja* Banke objedinjuje kako osetljiva tako i opšta pravila i smernice etičkog poslovanja, a *Politika sukoba interesa* reguliše sprečavanje sukoba interesa

i pravila obavljanja ličnih transakcija, koji se podjednako odnose i primenjuju na sve zaposlene i rukovodstvo. *Politika izveštavanja o neetičkom ponašanju* dodatno ojačava okvir sistema internih kontrola i upravljanja rizikom od prevare, kao i nultu toleranciju uprave za bilo kakve prevarne radnje zaposlenih i saradnika.

Banka je usaglašena sa lokalno propisanim modelom upravljanja koji utvrđuje nacionalni regulator – Narodna banka Srbije, u Zakonu o bankama.

Banka nastoji da obezbedi balansiran i održivi rast svojih poslovnih aktivnosti, istovremeno ostvarujući odnos uzajamnog poverenja sa zajednicom u kojoj posluje.

### Upravljačka struktura, mandat i sastav upravljačkih tela

Upravljačka tela Banke su Upravni odbor i Izvršni odbor, a najviše telo banke je Skupština koju čine akcionari Banke. Procenat žena u rukovodstvu Banke iznosi 35,3%.

Skupština Banke imenuje članove Upravnog odbora<sup>1</sup> u skladu sa lokalnim zakonskim propisima. Mandat članova Upravnog odbora je četiri godine, u skladu sa internim aktima, koji se može ponoviti nakon isteka. Članovi Upravnog odbora imaju dobru poslovnu reputaciju, bogato iskustvo u oblasti finansija, i odgovarajuće kvalifikacije u skladu sa propisima Narodne banke Srbije. Upravni odbor Banke se sastaje najmanje kvartalno, a po potrebi i češće. Jedna od najvažnijih dužnosti Upravnog odbora jeste da obezbedi da su aktivnosti Banke usaglašene sa zakonima, propisima i aktima Narodne banke Srbije, kao i unutrašnjim aktima Banke. Upravni odbor je i unutrašnjoj kontroli u Banci odgovoran za uspostavljanje jedinstvenog sistema upravljanja rizicima.

Upravni odbor se sastoji od osam članova, uključujući i predsednika, a od toga su četiri neizvršni nezavisni članovi. U toku 2014. godine Upravni odbor Banke je održao ukupno devet sednica. Među najvažnijim temama, u kontekstu strateških i poslovnih odluka, bile su: redovno praćenje finansijskog učinka i pozicije Banke, strateške i poslovne inicijative, usaglašenost poslovanja sa novim zakonima, razmatranje pitanja iz domena upravljanja rizicima i kapitalom, usklađenosti poslovanja i revizije, razmatranje rada pododbora Upravnog odbora, harmonizacije i implementacije Bazel II okvira, kao i redovna revizija politika i procedura iz domena primene Bazel II okvira i internih kontrola.

<sup>1</sup> Sastav upravljačkih tela i pododbora prikazan je u zasebnoj tabeli.

# 2014

## KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Jasan okvir upravljanja i nezavisnost pri obavljanju svojih dužnosti Upravni odbor postiže putem adekvatnog sastava i ekspertskog znanja svojih članova, pri čemu članovi Upravnog odbora ne mogu da budu članovi Izvršnog odbora, i obrnuto.

Postoji pet specijalizovanih pododborna Upravnog odbora: Odbor za praćenje poslovanja, tj. Odbor za reviziju, Odbor za upravljanje aktivom i pasivom (ALCO), Odbor za rizike, Kreditni odbor i Odbor za naknade. Oni pomažu Upravnom odboru u sprovođenju njegovih aktivnosti iz domena nadzora, upravljanja finansijama i rizicima, unutrašnje kontrole i korporativnog upravljanja, a u skladu sa lokalnim zakonskim okvirom, unutrašnjim aktima Banke i politikama i smernicama Eurobank grupe.

Izvršni odbor Banke, kao upravljački organ kojeg imenuje Upravni odbor, sastoji se od sedam članova, uključujući i predsednika. Od sedam članova Izvršnog odbora dva člana su žene (28,6%), a pet članova su muškarci (71,4%). Izvršni odbor se sastaje jednom nedeljno i kada god se za tim ukaže potreba. U toku prošle godine održano je ukupno 48 sednica Izvršnog odbora. Jedna od osnovnih nadležnosti Izvršnog odbora jeste da nadzire svakodnevne poslovne aktivnosti Banke, da primenjuje i izvršava odluke Upravnog odbora i Skupštine Banke, kao i da obezbedi da ukupna organizacija Banke adekvatno podržava poslovnu strategiju i ciljeve Banke.

Izvršni odbor takođe imenuje svoje funkcionalne pododbore ili komitete koji mu pomažu pri vršenju dužnosti na raznim poslovnim poljima. Ukupno postoji devet pododborna koji su posvećeni stručnom razmatranju pitanja iz domena upravljanja rizicima, usklađenosti poslovanja po pitanju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, praćenja pitanja vezanih za zaposlene, informacionih tehnologija, operativnih poslova i nabavke, uvođenja novih proizvoda i usluga.

Dužnosti i odgovornosti prethodno navedenih odbora određene su zasebnim pravilima poslovanja i opisima dužnosti koje usvajaju upravljačka tela koja ih imenuju. Ova pravila poslovanja se ažuriraju blagovremeno. Primenjuju se i prate jednogodišnji izveštaji o samooceni rada ključnih odbora, s ciljem identifikacije i unapređenja optimalnog nivoa usklađenosti sa regulatornim okvirom i obezbeđivanja adekvatnog sistema unutrašnje kontrole i kulture korporativnog upravljanja.

### Sistem unutrašnjih kontrola i upravljanja rizicima

Sistem unutrašnjih kontrola Banke, pored upravljačkih tela, uključuje i funkciju kontrole usklađenosti poslovanja

(Compliance) i funkciju unutrašnje revizije, obe nezavisne u svom radu i odgovorne upravljačkim telima Banke, kao i Odboru za reviziju, koji pomaže Upravnom odboru u vršenju nadzora, i relevantnim nivoima Eurobank grupe.

Banaka primenjuje sveobuhvatan pristup upravljanja rizicima<sup>2</sup> kroz strategije, politike, procedure, instrukcije i druga interna akta kojima se definišu principi upravljanja rizicima, metode i mehanizmi za identifikaciju, praćenje, merenje, izveštavanje i ublažavanje potencijalnih rizika. Upravljanje rizicima je predmet redovnog praćenja Izvršnog odbora, Upravnog odbora, Odbora za rizike i Odbora za reviziju Banke.

### Povezanost nadoknada i rezultata

Politika zarada i ostalih primanja Banke je sastavni deo dobrog korporativnog upravljanja, definisana u skladu sa operativnim modelom i poslovnom strategijom Banke, kao i strategijom za upravljanje rizicima Banke, čije je osnovno načelo da uskladi pojedinačne ciljeve zaposlenih sa dugoročnim poslovnim ciljevima i strategijom Banke, kao i dugoročnim stvaranjem vrednosti za akcionare i sve stejkholdere.

Nadoknade imaju značajnu ulogu u privlačenju i zadržavanju ljudskog talenta čiji je učinak i doprinos u ukupnom rezultatu Banke od izuzetne važnosti. Mehanizmi naknada uključuju principe koji uzimaju u obzir veštine zaposlenih i performanse, dok istovremeno podržavaju dugoročne poslovne ciljeve. Ukupna zarada zaposlenih sastoji se od fiksne i promenljive komponente.

Politika zarada i ostalih primanja Banke podstiče razumno i oprezno preuzimanje rizika, a sistem naknada zaposlenih se zasniva na ostvarenju poslovnih ciljeva i simetričan je (tj. ukupan fond promenljive komponente zarade određuje se u skladu sa ostvarenjem poslovnih ciljeva i predviđa bonus-malus princip).

Politika Banke se primenjuje na sve zaposlene u Banci. Naknade određenih kategorija zaposlenih odobrava Upravni odbor, na predlog Odbora za naknade, a nakon ratifikacije od strane Odbora za naknade Eurobank grupe i Nadzornog odbora za naknade Eurobank grupe.

Upravni odbor priprema i podnosi Skupštini predlog o naknadama svojih nezavisnih članova za njihovo angažovanje i nakon predloga Nadzornog odbora za naknade Eurobank grupe. Ovaj predlog je pripremljen na osnovu Politike Banke i najboljih bankarskih praksi, na način koji uzima u obzir posvećeno vreme i učinak članova Upravnog odbora.

<sup>2</sup> Više informacija na strani xxxxxx.

# 2014

## KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

### Upravljanje održivošću

Misija i vizija Banke uključuju principe društvene odgovornosti. Banka definiše principe društveno odgovornog poslovanja (DOP) i glavne pravce delovanja u DOP strategiji koja je sastavni deo strategije korporativnih komunikacija. Za implementaciju DOP aktivnosti zadužen je Sektor za marketing i korporativne komunikacije, koji odgovara direktno predsedniku Izvršnog odbora Banke, a po potrebi izveštava Upravni odbor Banke o planiranom strateškom pristupu u oblasti društveno odgovornog poslovanja.

U ovim izazovnim vremenima, rukovodstvo Banke će nastaviti sa razvojem i praćenjem najboljih praksi, kao i sa daljim osnaživanjem struktura i veština, kako bi omogućilo postizanje zacrtanih ciljeva, praćenje rezultata i njihovu dugoročnu održivost.

Banka će i u narednom periodu nastojati da dodatno ojača strukturu i okvire upravljanja kako bi osigurala strateško upravljanje, nastavila razvoj i praćenje najboljih praksi i postavila što merljivije ciljeve, s posebnom brigom i pažnjom za najviši interes zaposlenih, akcionara i zainteresovanih strana.

		Upravni odbor	Izvršni odbor	Odbor za reviziju	Odbor za rizike	Kreditni odbor	ALCO	Odbor za naknade
Neizvršni direktori	M. Louis <sup>3</sup>	Predsednik			X			Predsedavajući
	S. Ioannou	X						
	M. Vlastarakis	X						
	G. Pentaliotis					Predsedavajući		
	V. Gkioulmpaxiotis						X	
	A. Nikolaou				Predsedavajući		X	
Nezavisni i neizvršni	T. Karakasis	X		X				X
	A. Tsihrintzis	X		X				X
	S. Slović	X						
	I. Vujačić	X						
	L. Scaramanga			Predsedavajući				
Izvršni direktori	F. Karamanolis		Predsednik		X	X	X	
	S. Pavlović		X				X	
	V. Zečević		X				Predsedavajući	
	G. Michalakopoulos		X					
	N. Strugarević		X					
	A. Chatzistamatiou		X			X	X	
	P. Janković		X		X	X	X	
	A. Bursać						X	

<sup>3</sup> Postao član i predsednik u januaru 2015. godine.

2014

Ljudski resursi



## LJUDSKI RESURSI

Globalni trendovi u toku 2014. godine u oblasti bankarstva doneli su nastavak procesa prilagođavanja novim uslovima i izazovima na tržištu. Za postizanje uspeha u poslovanju, od ključnog značaja je doprinos svih zaposlenih. Eurobank Grupa je od svog osnivanja kao jedan od osnovnih prioriteta odredila unapređenje ljudskih resursa i, u skladu s tim, u toku 2014. godine nastavila sa selekcijom kadrova visokog nivoa, razvojem, obukom, ocenjivanjem i nagrađivanjem zaposlenih. Pored navedenih aspekata, rad Sektora za upravljanje ljudskim resursima odnosi se i na pitanja kompenzacije i beneficija za zaposlene, administracije i regulative iz oblasti radnih odnosa, kao i interne komunikacije.

### 1. Jednake mogućnosti pri zapošljavanju

#### ODGOVORNE PRAKSE ZAPOŠLJAVANJA

Eurobank ima jasne procedure koje se primenjuju prilikom zapošljavanja i napredovanja zaposlenih. Jednake mogućnosti zapošljavanja svim licima za bilo koju poziciju u okviru Banke garantovane su Politikom i procedurom zapošljavanja, s kojom su svi rukovodioci upoznati.

Prilagođavajući se uslovima na lokalnom tržištu, Eurobank je u 2014. godini blago smanjila broj zaposlenih (sa 1.491 zaposlenog u 2013. na 1.463 zaposlena u 2014.). Prosek godina zaposlenih u Eurobank u 2014. iznosi 40, od kojih je 11,76% (172) zaposlenih mlađe od 30 godina, 72,59% (1.062) mlađe od 50 godina, dok je 15,65% (229) iznad starosti od 50 godina. U poređenju sa prethodnom godinom, razlike su male: do 30 godina starosti ima 8,5% zaposlenih, do 50 godina 75,52%, a preko 50 godina 16,02%. Starosna struktura članova Izvršnog odbora Banke u skladu je sa prosečnim godinama zaposlenih Banke. U skladu sa savremenim trendovima u oblasti pružanja finansijskih usluga, žene prevlađuju u odnosu na broj muškaraca zaposlenih u Banci - 69% žena i 31% muškaraca. Zastupljenost polova među rukovodstvom Banke je izbalansirana tako da se u višem menadžmentu

nalazi 44% žena u odnosu na 56% muškaraca, u srednjem menadžmentu je 45% žena rukovodilaca u odnosu na 55% muškaraca, dok je raspodela među ostalim zaposlenima 70% žena i 30% muškaraca. Ključni kriterijum pri izboru novih zaposlenih je stručnost i profesionalni pristup poslovnim obavezama.

Centrala Banke je u Beogradu, gde radi 65% zaposlenih. Pored Beograda, poslovanje je podeljeno u još tri regiona (Novi Sad, Niš, Kragujevac), a ekspoziture se nalaze u 50 gradova širom Srbije. Više od 99% zaposlenih čini domaće stanovništvo. Praksa Eurobanke je da zapošljava lokalnu radnu snagu, tako da u regionima (regionalnim centrima) radi isključivo lokalna radna snaga. Takođe, lokalno stanovništvo u okviru svojih organizacionih jedinica zauzima i rukovodeće funkcije.

#### • Ukupan broj zaposlenih

##### • Prema lokaciji (regionu)

Beograd: 2013 - 1.040 / 2014 - 1.034

Kragujevac: 2013 - 146 / 2014 - 137

Niš: 2013 - 148 / 2014 - 142

Novi Sad: 2013 - 157 / 2014 - 150

##### • Prema vrsti ugovora i tipu zaposlenja

Ugovori na određeno: 2013 - 129; 2014 - 59

#### • Ukupan broj i stopa fluktuacije zaposlenih

• Penzionisanje: 2013 - 6 (0,45%); 2014 - 24 (1,64%)

• Primljeno u radni odnos: 2013 - muškarci - 32 (42%)  
žene - 45 (58%); 2014 - muškarci - 32 (42%), žene 45 (58%)

• Raskid radnog odnosa: 2013 - 102; 2014 - 93

• Fluktuacija u 2013. bila je na nivou od 6,84%,  
a u 2014. 6,84% - **Ista je vrednost i za 2013. i za 2014?**

• Od svih zaposlenih kojima je prestao radni odnos u Eurobank tokom 2014, 58,12% činile su osobe ženskog pola, a 41,88% osobe muškog pola.

#### • Struktura zaposlenih po regionima

	Beograd 2013.	Beograd 2014.	Kragujevac 2013.	Kragujevac 2014.	Novi Sad 2013.	Novi Sad 2014.	Niš 2013.	Niš 2014.
od kojih muškaraca	33%	32%	26%	26%	30%	29%	30%	30%
od kojih žena	67%	68%	74%	74%	70%	71%	70%	70%
zaposlenih na određeno	7%	7%	12%	12%	10%	10%	17%	17%

# 2014

## LJUDSKI RESURSI

### SELEKCIJA KADROVA

U skladu sa poslovnim potrebama u toku 2014, Banka je ponudila određeni broj novih radnih mesta s ciljem da privuče nove, buduće kolege sa kojima će ostvariti obostrano uspešan odnos. Banka je zahtevala od kandidata sledeće osobine: stručno znanje, timski duh, dinamičnost i spremnost za proces konstantnog usavršavanja.

Obrazovni profil kandidata je visok, tako da 64% čine kadrovi sa višim i visokim obrazovanjem, 35% sa srednjom školom, dok magistraturu ima 1,5% novih zaposlenih.

U oblasti selekcije kadrova Banka je nastavila saradnju sa eminentnim fakultetima, bilo da su u pitanju lokalne ili međunarodne obrazovne institucije. Proces selekcije kadrova bazira se na vrednostima Eurobank Grupe, dok kriterijumi za odabir obuhvataju pisanu procenu, intervju i psihometrijske metode.

Banka aktivno saraduje i sa ostalim relevantnim institucijama, poput Udruženja banaka Srbije, Centra za razvoj karijere Univerziteta u Beogradu. Pružajući mogućnost stručne prakse učenicima srednjih škola ekonomskog i pravnog usmerenja, Banka je omogućila budućim stručnjacima uvid u praktična znanja i na taj način olakšala njihov dalji izbor obrazovnih profila. Tokom 2014. godine na praksi je bio ukupno 21 učenik srednjih škola i studenata.

## 2. Razvoj ljudskih resursa

### SISTEM PROCENE DOSTIGNUĆA

Rezultati koje je Banka postigla ostvareni su pojedinačnim doprinosima, sposobnostima i naporima zaposlenih. Iz tog razloga pridat je veliki značaj objektivnom procenjivanju doprinosa svakog zaposlenog. Proces evaluacije osmišljen je tako da omogući transparentno ocenjivanje i zasnovan je na jasno definisanim procedurama. Sistem procenjivanja odnosi se na nivo dostignutosti ciljeva, kao i kompetencija koje zaposleni ispoljava, gde objedinjeni kvantitativni i kvalitativni kriterijumi daju celovitu sliku dostignuća. Procena dostignuća vrši se za sve zaposlene (100% zaposlenih) koji su radili minimum tri meseca u godini na koju se procena odnosi. Svi zaposleni koji se nalaze u ulozi ocenjivača u procesu godišnje evaluacije prošli su obuku o primeni objektivnog ocenjivanja učinka zaposlenih, u skladu sa Politikom godišnjeg ocenjivanja. Takođe, sastavni deo ovog procesa je i definisanje oblasti razvoja u kojima je zaposlenom potrebno obezbediti dalju obuku i usavršavanje.

### TRENING

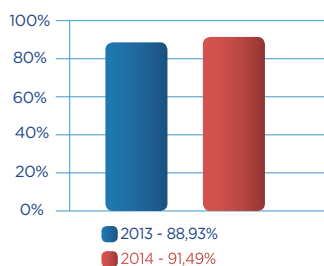
Obuka u Eurobank namenjena je svim zaposlenima i prilagođena je specifičnostima poslova koji se obavljaju u Banci. Programi su osmišljeni tako da doprinose stalnom unapređenju znanja i veština u skladu sa godišnjim planom obuka koji se kreira u saradnji sa svim sektorima Banke i u skladu sa njihovim poslovnim potrebama. Obuke se baziraju na kombinovanju teorijskog i praktičnog znanja, a u internim obukama učestvuju i kolege iz različitih sektora koji svoje znanje prenose polaznicima.

U cilju brzog i efikasnog uklapanja novih zaposlenih u radnu sredinu, uspostavljen je prilagodljiv uvodni program obuka (Induction program), koji pokriva više tema a u zavisnosti od prirode posla koji će novi zaposleni obavljati. Programi koji su jedinstveni: osnove bankarskog poslovanja (General banking knowledge), osnovni principi rada sa klijentima (Customer service), veštine prodaje (Selling skills), obuke za rad u operativnim sistemima Banke (IT training) i specijalizovane obuke koje su propisane zakonskom regulativom, poput obuka iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

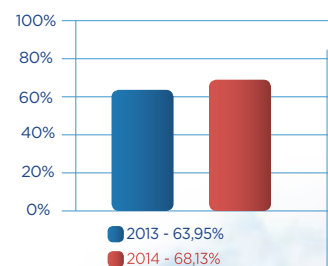
U toku 2014. godine udeo obuka koje se izvode putem interneta (e-learning) u odnosu na tradicionalne metode predavanja u učionicama ostao je isti u odnosu na prethodnu godinu. Korišćenjem ovakvih metoda, obuka je u kraćem roku bila dostupna svim zaposlenima, uz znatno smanjenje troškova. Neke od redovnih obuka koje su bile dostupne u elektronskoj formi su: sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kodeks ponašanja, proizvodi i procedure. Vodeći se praksom odgovornog poslodavca koji vodi računa o svojim zaposlenima, a u skladu sa zakonskom regulativom Republike Srbije, uz pomoć eksternih stručnih predavača i instruktora izvedene su obuke iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu i protivpožarne zaštite.

Procenat zaposlenih koji su pohađali barem jednu obuku u toku 2014. godine je 91,49%, što je kao pokazatelj u očekivanim okvirima prošlogodišnjeg učinka od 88,93%.

Zaposleni koji su prošli barem jednu obuku u toku godine



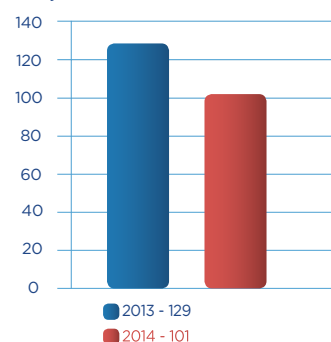
% Internih obuka u odnosu na % eksternih obuka



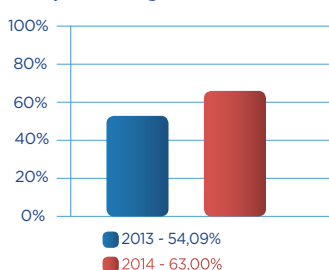
## LJUDSKI RESURSI

Održanjem istog broja e-learning sati kao i prethodne godine, ostvarena je mogućnost da više zaposlenih pohađa eksterne, specijalističke seminare. Ukupan broj časova obuke iznosio je 16.180 sati. U proseku, ostvaren je isti broj sati obuke za rukovodioce i zaposlene gde je prosečno vreme u obuci za rukovodioce iznosilo 10,33 sata a za zaposlene 10,45 sati.

Broj izvedenih obuka



% e-learning sati u ukupnom broju trening sati



### HARVARD BUSINESS SCHOOL PROGRAM

Zahvaljujući rezultatima i činjenici da su dosadašnji polaznici ocenili program kao izuzetno koristan, u 2014. godini je nastavljena saradnja sa prestižnom obrazovnom institucijom Harvard Business School Publishing, koja je započeta 2008. godine. Program je pohađao 31 polaznik i svi su uspešno završili teorijske module i sertifikacione testove. Ovogodišnji program HBS bio je obogaćen novim modulom (Harvard Manage Mentor II), koji je prilagođen novim grupama polaznika i njihovim potrebama. Na raspolaganju im je bio bogat izbor naslova vodećih svetskih autora iz raznih oblasti kao što su liderstvo, menadžerske veštine, koučing (coaching). Nakon uspešnog završetka programa, svi polaznici dobijaju diplome sa sertifikatom Harvard Business School Publishing.

### SPECIJALIZOVANI SEMINARI

U toku 2014. godine nastavljena je praksa učestvovanja zaposlenih u Eurobank na specijalističkim seminarima i konferencijama koje organizuju strukovne organizacije poput Udruženja banaka Srbije. Uviđajući poslovne potrebe Sektora poslovne mreže, organizovano je nekoliko obuka iz oblasti naprednih tehnika prodaje i pregovaranja. Odredbom Narodne banke Srbije o obradi i praćenju tokova gotovog novca, zaposleni iz Sektora poslovne mreže upućivani su na obuku NBS na teritoriji čitave Srbije.

### SERTIFIKACIONI PROGRAMI

U skladu sa praksom Grupe, Eurobank pomaže svojim zaposlenima u obezbeđivanju neophodnih sertifikata za

obavljanje određenih vrsta poslova. U toku 2014. godine Banka je pokrila troškove obuke i sertifikata poput ACCA (Association of Chartered Certified Accountants), CIA (Certified Internal Auditor) i sertifikata koji su neophodni za kolege iz IT sektora kao i za kolege iz sektora finansija i kontrole.

## 3. Zadovoljstvo zaposlenih

### PRAVA ZAPOSLENIH

Zaposlenima u Eurobank garantuje se pravo na udruživanje, bez diskriminacije po osnovu članstva u udruženjima ili sindikatu.

U Eurobank postoji sindikat koji je osnovan u martu 2011. i broji 500 članova. Eurobank kao poslodavac podržava njegovo aktivno i uspešno delovanje i održava redovnu komunikaciju sa predstavnicima sindikata. Ideja koja vodi sindikalnu organizaciju Eurobank a.d. Beograd jeste da bude mesto koje će pružiti podršku i pomoć svim kolegama. Takođe, predstavnici sindikata organizuju i dodatne aktivnosti poput organizacije putovanja, proslava, edukacija članova i sl. Do zaključivanja kolektivnog ugovora, prava zaposlenih regulisana su Pravilnikom o radu.

Eurobank poštuje zakonske obaveze iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu i sprovodi adekvatne mere u cilju zaštite, kao što su, na primer, odgovarajuća obuka zaposlenih za bezbedan rad, obuka iz protivpožarne zaštite, obuka iz prve pomoći i redovna kontrola potencijalnih rizika u radnom okruženju. Eurobank ima donete dokumente – Akt o bezbednosti i Akt o proceni rizika, kao i osobu zaduženu za poslove bezbednosti, o čemu su obavešteni svi zaposleni. Akt o proceni rizika je formulisan na osnovu Zakona o bezbednosti i zdravlja na radu, koji je usaglašen sa međunarodnim standardima tako da Banka posluje u skladu sa njima iako ne poseduje OHSAS 18001 standard. S obzirom na to da Aktom o proceni rizika nisu utvrđena mesta sa povećanim rizikom u pogledu bezbednosti i zdravlja na radu, u toku 2014. godine nije bilo smrtnih slučajeva povezanih sa nesrećama na radu, niti profesionalnih oboljenja koja bi rezultirala dužim odsustvom sa posla. U 2014. godini zabeleženo je ukupno osam povreda na radu, od čega se šest povreda na radu odnosi na beogradske regione, jedna povreda na region Niš i jedna povreda na radu u regionu Kragujevac. Usled pomenutih osam povreda na radu u toku 2014. godine, zaposleni su na bolovanju proveli ukupno 4.048 radnih sati. Svim zaposlenima koji su usled eventualnih povreda na radu ili u vezi sa radom bili prinuđeni da odu na bolovanje, u periodu trajanja bolovanja isplaćen je pun iznos zarade, bez odbitka koji postoji kod drugih vrsta bolovanja.

U toku 2014. godine na nivou Banke bilo je 59 porodiljskih odsustava u odnosu na 138 koliko je bilo u toku 2013. godine. Slučajevi porodiljskog odsustva odnosili su se na

# 2014

## LJUDSKI RESURSI

koleginice (žene), a samo su dvojica kolega (muškarci) koristila porodiljsko odsustvo tokom 2014 (u poređenju sa 2013. godinom kada je jedan kolega koristio porodiljsko odsustvo). Kao i 2013, svih 59 osoba (100%) nakon završetka porodiljskog odsustva vratilo se na posao, i to na svoja radna mesta na kojima su bili i pre započinjanja odsustva.

### BRIGA O ZAPOSLENIMA

#### **Kompenzacije (novčane nadoknade) i ostale beneficije**

Politika kompenzacije i beneficija zasnovana je na principima konkurentnosti i nagrađivanja prema dostignuću.

Kompenzacije zaposlenih u Eurobank čine fiksni deo i varijabilni deo, tamo gde je to primenljivo. Fiksni deo određuje se na osnovu stručne spreme (obrazovnog nivoa) zaposlenog, pređašnjeg radnog iskustva i značaja pozicije na lokalnom tržištu rada. Varijabilni deo čine bonusi i nagrade za izvanredna dostignuća.

Kao odgovorni poslodavac, Banka nudi zaposlenima prava koja su malo iznad zakonskog minimuma.

U toku 2014. godine nastavljena je saradnja sa renomiranom Opštom bolnicom „Bel Medic“, gde je Banka omogućila svim zaposlenima besplatan sistematski pregled i, ukoliko je potrebno, dalje preglede za zaposlene i članove njihovih porodica uz posebne cene i popuste.

Takođe, svi zaposleni u Eurobank osigurani su u slučajevima operacije i/ili ozbiljnog oboljenja, u slučaju povrede i/ili trenutne ili trajne radne nesposobnosti i kod nesrećnih slučajeva u skladu sa polisom osiguranja koju plaća Banka. Takođe, za decu zaposlenih koji su preminuli isplaćuju se stipendije tokom redovnog školovanja, a omogućeno je i fleksibilno radno vreme u posebnim slučajevima (npr. zaposleni u Centrali Banke u Beogradu, a čije je prebivalište van Beograda, imaju mogućnost da deo radne nedelje provedu u mestu stanovanja).

### ŽALBENI MEHANIZMI

Ukoliko zaposleni u Eurobank smatraju da imaju razloga za upućivanje žalbi, to mogu ostvariti regularnim postupcima koji su definisani ili zakonski (Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu) ili internim politikama i procedurama - Politika izveštavanja o neetičkom ponašanju, Procedura postupanja po prigovorima klijenata. Takođe, zaposleni su slobodni da se direktno obrate svom rukovodiocu ili predstavniku Sektora za ljudske resurse i iznesu bilo koju vrstu molbe ili žalbe, koja se rešava u skladu sa iznetim sadržajem. Tokom 2014. nije bila podneta nijedna žalba u vezi sa ljudskim pravima kao i tokom 2013. kada ih takođe nije bilo. Tokom 2013. i 2014. godine nije bilo žalbi naših zaposlenih u vezi sa diskriminacijom po osnovu rase, pola, vere i sl.

### INTERNA KOMUNIKACIJA I UKLJUČIVANJE ZAPOSLENIH U CSR AKTIVNOSTI

Kvalitetna interna komunikacija u velikoj meri može doprineti povećanju motivisanosti i produktivnosti, osnova je dobrih odnosa u organizaciji i održava odnos razumevanja između rukovodstva i zaposlenih. Ukoliko interna komunikacija pravilno funkcioniše, zaposleni su više posvećeni organizaciji i imaju izgrađen osećaj pripadnosti jer kompaniju doživljavaju kao svoju.

Jedan od osnovnih ciljeva interne komunikacije u Eurobank jeste da kod svih zaposlenih ojača sliku Banke kao društveno odgovorne kompanije koja vodi računa o zaposlenima, klijentima, akcionarima i sredini u kojoj posluje. Putem različitih kanala komunikacije (intranet, interni časopis Euro News, e-mail, radni doručci, redovni sektorski sastanci) zaposlenima je omogućeno da saznaju i budu u toku sa svim aktuelnim dešavanjima, poslovnim odlukama i promenama u okviru Banke. Takođe, zaposleni mogu da predlože ideje za unapređenje poslovanja, poboljšanje komunikacije uvođenjem novih kanala i sl.

Volontiranje zaposlenih je još jedan način na koji uključujemo zaposlene u društveno odgovorne projekte koje Banka sprovodi. Zaposleni su pokazali da imaju razumevanja za najugroženije i najosetljivije društvene grupe, tako da su se samoinicijativno organizovali i prikupljali igračke, odeću i neophodne potrepštine za sve ugrožene koji su bili pogođeni velikim poplavama u maju 2014. godine.

U internom magazinu Euro News, kroz edukativni tekst, posebna pažnja je posvećena individualnom i korporativnom volontiranju. S ciljem da se ukaže na značaj volontiranja, prikazani su najčešći oblici volonterskih akcija, kao i korisni linkovi sa detaljnim informacijama.

#### OSTVARENO U 2014:

- **Dalji razvoj Corporate Communication/HR Cross Functional tima koji je intenzivno radio na razvijanju i primeni ideja vezanih za razvijanje motivisanosti i zadovoljstva zaposlenih. Ove aktivnosti uključivale su ojačavanje i obogaćivanje interne komunikacije na svim nivoima, uvođenje novih treninga, kao i približavanje radnog okruženja zaposlenima kroz aktivnosti koje promovišu radne, porodične i socijalne vrednosti.**
- **Zahvaljujući sastancima između Top menadžmenta i Samostalne sindikalne organizacije Eurobank, zaposlenima su na raspolaganju određeni proizvodi iz palete Banke po sniženim kamatnim stopama.**

#### CILJEVI ZA 2015:

- **Intenziviranje rada na sprovođenju kreativnih ideja i inicijativa zaposlenih od strane Cross Functional tima.**



2014

Klijenti



# 2014

## KLIJENTI

Eurobank, kao stabilna i sistemska banka koja uspešno posluje u Srbiji od 2003, sa širokom bazom klijenata od 500.000 fizičkih lica, kompanija svih veličina, preduzetnika i državnih institucija, strateški je orijentisana na izgradnju efikasne brige o klijentima. Eurobank ulaže stalne napore da bi omogućila klijentima prilagođena i individualna rešenja, zadržala njihovo poverenje i posvetila se stvaranju i održavanju zdravih i dugotrajnih uzajamnih odnosa.

### 1. Proizvodi i usluge

Zahvaljujući svojim raznovrsnim proizvodima i uslugama, Eurobank pokušava da na najefikasniji i najbolji način odgovori na različite potrebe klijenata. Pored standardnih bankarskih proizvoda, poseban naglasak se stavlja na etičke proizvode. Naš zajednički cilj je da izgradimo partnerske odnose sa našim klijentima i pokušamo da pronađemo rešenje koje je najbolje za njih.

#### PODRŠKA KLIJENTIMA

- **MasterCard kartica „Veliko srce“** – humanitarna kartica Eurobanke i Fondacije „Ana i Vlade Divac“ čijim korišćenjem klijenti Banke pomažu rekonstrukciju dečjih igrališta u državnim obdaništima širom Srbije.

- **Europlata Zlatne godine** – paket proizvoda za penzionere koji primaju penziju preko Eurobanke. U okviru paketa Zlatne godine penzioneri ostvaruju pravo na povoljnije kamate, tj. niže kamatne stope na kredite i kreditne kartice i višu kamatu na štednju.

- **Štednja za decu** – račun dečje štednje namenjen je onima koji u periodu odrastanja žele štednjom da planiraju i obezbede sigurnu budućnost svoje dece. Ovaj vid štednje nudi najpovoljniju kamatnu stopu sa mesečnim pripisom kamate.

- **Period mirovanja od 24 meseca** – za sve klijente koji iz objektivnih razloga ne mogu da otplaćuju svoje stambene kredite (smrt, bolest, gubitak posla i sl.).

- Eurobank je tokom 2014. **ukinula sve naknade i dodatne troškove za račune za prikupljanje humanitarne pomoći**, kako humanitarnim organizacijama tako i fizičkim licima.

- **Olakšice za klijente pogođene poplavama.** Tokom poplavnog talasa koji je zadesio našu zemlju u maju 2014. godine, Eurobank je uvela moratorijum kao posebnu olakšicu za sve pogođene klijente koji u našoj Banci imaju kredite i kreditne kartice. Takođe, sve navedene olakšice

odnose se i na klijente koji su zaposleni kod poslodavaca koji su zbog nedavnih elementarnih nepogoda obustavili poslovnu aktivnost.

- Ukidanje provizije na uplate humanitarne pomoći preko računa Vlade Republike Srbije i Crvenog krsta za ugrožene u poplavi, koje idu preko računa Banke, kao i na gotovinske uplate.

#### PODRŠKA PRIVREDI

- **Subvencionisani krediti za mala preduzeća i preduzetnike** – za finansiranje likvidnosti i obrtnih sredstava sa nižom kamatnom stopom.

### 2. Briga o klijentima

Pružanje kvalitetne usluge je ključ za organizacioni uspeh, a zadovoljan korisnik direktno utiče na prihod i povećanje profitabilnosti. Eurobank je strateški orijentisana na pružanje kvalitetne usluge klijentima i u potpunosti opredeljena ka građenju konkurentne prednosti na toj osnovi.

- **Razvijena poslovna mreža** – Usluge se pružaju stanovništvu i firmama preko poslovne mreže od 95 ekspozitura i pet poslovnih centara širom Srbije, lociranih u 52 grada.

- **Posebno odeljenje u Banci koje se bavi brigom o klijentima, upravljanjem zadovoljstva i istraživanjima o kvalitetu usluge** – Ovo odeljenje je odgovorno za procese i aktivnosti koje imaju uticaj na zadovoljstvo klijenata, a glavni cilj je postavljanje usluge ka klijentu na nivo koji će biti naša konkurentna prednost.

- **Dostupnost proizvoda i usluga osobama sa invaliditetom** – Kroz prilagođavanje svojih filijala i centrale Banke i uklanjanje fizičkih barijera, Eurobank kontinuirano pruža podršku uključivanju osoba sa invaliditetom u redovne životne i radne tokove čineći svoje objekte dostupnim za sve. Tri Eurobank ekspoziture u Beogradu, po jedna u Novom Sadu, Nišu i Zrenjaninu preuređene su i prilagođene za nesmetano korišćenje osobama sa invaliditetom. Poslovna centrala Banke je u potpunosti prilagođena u skladu sa principima „Dizajna za sve“, odnosno u skladu sa principima Međunarodne konvencije UN za promovisanje i zaštitu prava i dostojanstva osoba sa invaliditetom. Eurobank Centar dobilnik je sertifikata o inkluzivnosti koji dodeljuje Evropski institut za dizajn i invaliditet.

U sklopu dugogodišnje saradnje sa Centrom za razvoj inkluzivnog društva (CRID), Eurobank je sprovedla stručnu obuku zaposlenih u filijalama o adekvatnom pristupu

# 2014

## KLIJENTI

osobama sa invaliditetom, kao i korišćenju odgovarajuće terminologije u ophođenju. Internet prezentacija Banke takođe je prilagođena osobama sa invaliditetom u skladu sa međunarodno priznatim **Web Content Accessibility Guidelines**.

• **Projekat „Vaše mišljenje nam je važno“** – Sveobuhvatna platforma koja, zapravo, povezuje sve mreže i kanale za pružanje usluga i obezbeđuje klijentima jednostavan pristup i komunikaciju sa Bankom.

- Kontakt centar – EuroPHONE
- Zvanična veb-prezentacija i e-mail adresa Banke – [www.eurobank.rs](http://www.eurobank.rs); [office@eurobank.rs](mailto:office@eurobank.rs)
- Zvanični profil Banke i prisutnost u socijalnim medijima (Facebook, Twitter...)
- Mreža od 83 ekspoziture i centara za rad sa privredom
- Eurobank Centar, Vuka Karadžića 10

• **Interne ankete odeljenja za upravljanje zadovoljstvom klijenata i istraživanjima i „Povećanje produktivnosti i profita putem kvalitetne usluge i servisa“** – Rezultati istraživanja služe za definisanje akcionih planova posmatranih odeljenja, čije bi ispunjenje na visoko zadovoljavajućem nivou obezbedilo najviši mogući standard kada govorimo o pristupu koji se odnosi na brigu o klijentima.

• **Personalno bankarstvo** – U 84 filijale Eurobanke (oko 75%) klijentima je na raspolaganju lični bankar, kao i specijalno obeležen prostor koji omogućava ekskluzivno i diskretno usluživanje dobrostojećih klijenata. Lični bankari su isključivo odgovorni za usluživanje dobrostojećih klijenata i proaktivno ispunjavanje svih njihovih potreba.

## UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA

Prigovori klijenata u Eurobanci primaju se usmenim i pisanim putem, a procedura postupanja po prigovorima klijenata opisuje zadatke i aktivnosti potrebne za postupanje po prigovorima. Kanali za prijem prigovora su različiti: pošta, zvanična e-mail adresa Banke, Korisnički centar, internet stranica Banke – briga o klijentima, kao i ekspoziture Banke. U okviru projekta „Vaše mišljenje nam je važno“ Banka je obuhvatila sve kanale komunikacije koji klijentima omogućavaju da daju povratne informacije o proizvodima i uslugama. Takođe, putem posebnih formi koje su razvijene na veb-stranici Banke, kao i posebnoj e-mail adresi, a svakako i putem socijalnih medija, klijenti imaju mogućnost da izraze svoje sugestije, upute pohvale, primedbe, predloge i zahteve koji se dalje predaju nadležnim službama za razmatranje i rešavanje.

Služba za odnose sa klijentima po prijemu prigovora prosuđuje da li se radi o prigovoru, pitanju ili sugestiji i, u

## ALTERNATIVNI KANALI KOMUNIKACIJE

• **Elektronsko bankarstvo (e-B@nking)** – Elektronsko bankarstvo je savremeni način komuniciranja klijenata sa svojom bankom. Bez odlaska u banku, brzo i jednostavno, klijent može da obavi sve predviđene transakcije.

• **M-banking - mobilno bankarstvo** – Napredna aplikacija za mobilne uređaje koja vam omogućava da na jednostavan način obavljate finansijske transakcije putem vašeg mobilnog uređaja, bez odlaska u ekspozituru.

• **Elektronski izvod** – Eurobank omogućava svojim klijentima da mesečni izvod po računu/kreditnoj kartici dobijaju na e-mail adresu i da se na taj način smanjuju količine štampanih papira, kao i da se deluje odgovorno prema prirodi. Uz dvostrano štampanje, digitalizaciju dokumenata i uvođenjem elektronskog izvoda, smanjena je ukupna potrošnja papira za 23,49% u 2013. u poređenju sa ukupnom potrošnjom papira u 2012. godini (12,26% je smanjena potrošnja papira u 2012. godini u odnosu na ukupnu potrošnju papira u 2011. godini).

• **Telefonsko bankarstvo** – Servis koji klijentima omogućava da putem telefonskog razgovora sa operaterom Call centra obavljaju transakcije i pristupaju informacijama o različitim proizvodima koje imaju u Banci.

• **APS** – Uređaj koji omogućuje klijentima da otplaćuju rate kredita i kreditnih kartica, kao i da prenesu gotovinske uplate na tekući račun, bez čekanja u redovima.

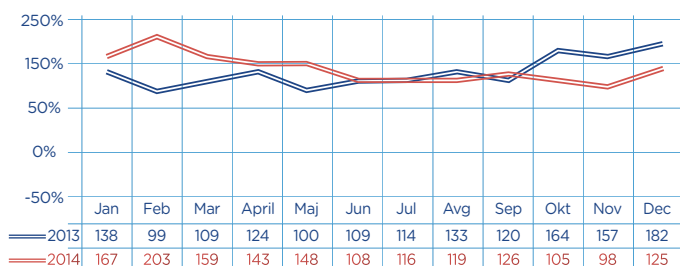
• **Zvanična Facebook stranica** koja predstavlja važan kanal u komunikaciji sa klijentima, sa osnovnim ciljem da se ostvari bliža veza sa klijentima, kao i da se razvije jedinstvena platforma koja će pomoći Banci u daljem unapređenju svog imidža kao moderne, transparentne i ka klijentima orijentisane institucije.

zavisnosti od toga, zahtev se dalje procesuiru. Svi prigovori se evidentiraju u glavnu knjigu prigovora, a izrađuju se mesečni i tromesečni izveštaji za Izvršni odbor, kao i za Narodnu banku Srbije. Klijent se u roku od 15 dana obaveštava o statusu njegovog prigovora, u skladu sa načinom na koji je prigovor podnet. Takođe, sprovodi se i „Customer care“ klijenata koji su podneli prigovor Banci, kao i analiza zadovoljstva klijenta u vezi sa rešavanjem njegovog prigovora. U ukupnom broju prigovora u 2013, Eurobank nije zabeležila nijedan prigovor od strane klijenata koji se odnosi na kršenje ljudskih prava i diskriminaciju. Takođe, garantujući svojim klijentima sigurnost u procesu korišćenja podataka o ličnosti, koje su definisane Politikom o zaštiti podataka ličnosti, Eurobank nije imala žalbi klijenata, kao ni regulatornih i drugih službenih tela u vezi sa povredama privatnosti kupaca, ili gubitkom ličnih podataka o kupcu.

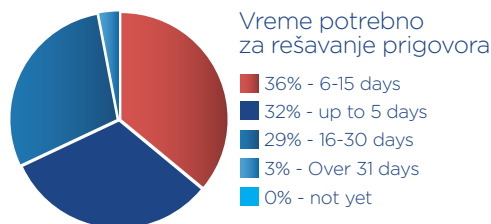
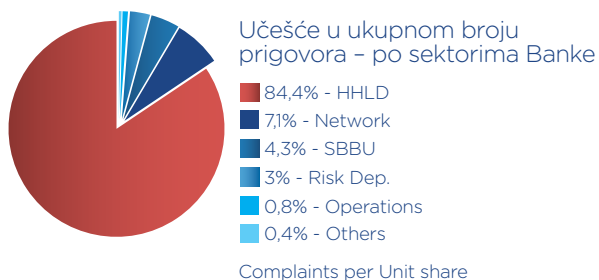
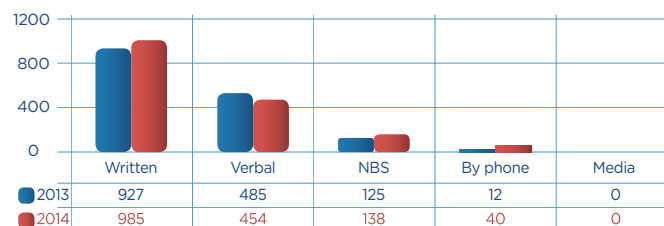
# 2014

## KLIJENTI

Broj prigovora na mesečnom nivou



Način dostavljanja prigovora



## ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KLIJENATA

Metodologija istraživanja zadovoljstva klijenata Customer Satisfaction Survey u standardnom zahtevu podrazumeva kvantitativan metod analize – CATI metodologiju, telefonske intervju sa klijentima Banke uzrasta 25-65 godina, kao i kontakte sa klijentima iz konkurentskih banaka. Za istraživanje koje je Eurobank sprovela dec. 2013/jan. 2014. u saradnji sa agencijom za istraživanje tržišta, korišćen je uzorak od 1.500 korisnika (1.000 korisnika Eurobanke i 500 korisnika drugih banaka).

Prema rezultatima istraživanja, opšte zadovoljstvo klijenata proizvodima i uslugama Eurobanke iznosi 76%, što je znatno viši rezultat nego u 2011. godini kada je iznosio 45%. Tačnije, 76% ispitanika ocenilo je zadovoljstvo Bankom ocenama 4 i 5 (uglavnom zadovoljni i totalno zadovoljni). Dodatno, 22% ispitanika zadovoljstvo uslugom ocenilo je kao zadovoljavajuće, a samo 2% korisnika je pokazalo nezadovoljstvo Bankom u celini. Loyalty score Eurobanke iznosi 78, što je takođe bolji rezultat nego 2011 (73,3). Svi posebni aspekti koji su posmatrani navedenim istraživanjem ocenjeni su, takođe, veoma dobro. Klijenti su generalno zadovoljni različitim aspektima i uslugama koje pruža Eurobanka:

- Najviši stepen zadovoljstva korisnika Banke izražen je u aspektu „staff“, tj. u aspektu zadovoljstva osobljem u ekspoziturama Banke, gde su visoko ocenjeni kompetentnost, pravovremenost pruženih informacija, dress code, dostupnost zaposlenih i njihova posvećenost klijentu.
- Od maksimalnih 5, ljubaznost je zabeležila rezultat od 4,6, dok je vreme čekanja primećeno kao najslabije ocenjen aspekt, sa 4,3.
- Odmah zatim, aspekt koji se izdvaja kao usluga sa visokim nivoom zadovoljstva jeste interval slanja izvoda (4,4), učestalost slanja informacionih izveštaja (4,47), jasnoća izvoda i kompletnost pisanih izvoda i potvrda koje se upućuju klijentima.

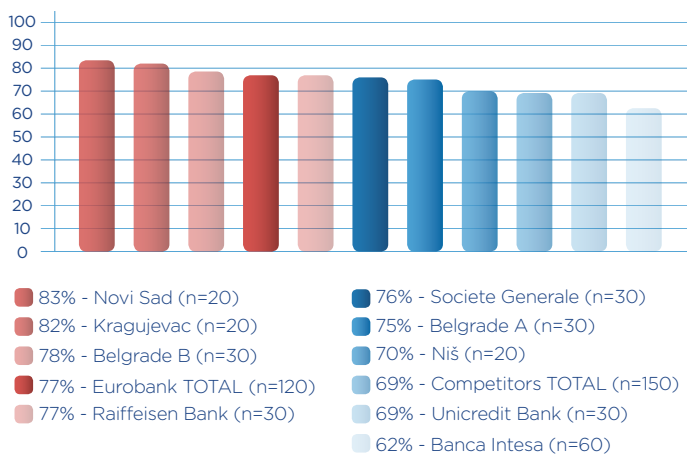
## ISTRAŽIVANJE O KVALITETU USLUGE PRIMENOM TEHNIKE TAJNE KUPOVINE

Eurobank se trudi da na najbolji i najefikasniji način odgovori na različite potrebe klijenata. Pružanje kvalitetne usluge je ključ za organizacioni uspeh, a jedan od načina, pomoću kojeg merimo kvalitet usluge, jeste istraživanje „tajna kupovina“ (Mystery Shopping). Istraživanje koje je sprovedeno krajem 2014. obuhvatalo

# 2014

## KLIJENTI

je rezultate iz 270 poseta, od kojih je 120 urađeno u ekspoziturama Banke, a 150 u konkurentskim bankama. Posmatrano je ponašanje zaposlenih, a dobijeni rezultati jasno govore da se Eurobank izdvojila sa najvećim prosečnim rezultatom u odnosu na sve konkurentske banke, sa ukupnim ostvarenjem vrednosti od 77% (konkurencija 69%). Region Novi Sad i Kragujevac ostvarili su najbolje rezultate.



Vredno je istaći da je u odnosu na prethodno sprovedeno istraživanje 2012. godine postignuto znatno poboljšanje i viši nivo ostvarenja u većini posmatranih segmenata studije. Drugi segment istraživanja odnosio se na Mystery Call, i obuhvatao je pozive tajnih klijenata ekspoziturama Banke i Eurobank Call centru. Praćeni su segmenti poput pružanja informacija putem telefona, precizni odgovori, ljubaznost, ako i koliko su zainteresovani da predlože klijentu da poseti ekspozituru itd. Neznatno bolji rezultat ostvaren je u ekspoziturama Banke u odnosu na Call centar.

## 3. Transparentno oglašavanje

Marketinške komunikacije u okviru Eurobanke su u potpunosti usklađene sa Zakonom o oglašavanju, kao i sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Banka je usvojila sve prigovore iz izveštaja Narodne banke Srbije i korigovala sve nepravilnosti u kratkom roku.

Informacije o proizvodima i uslugama Banke dostupne su na veb-sajtu Banke. Eurobank je razvila interni dokument (Radna instrukcija) koji se odnosi na odgovorno oglašavanje i predstavlja etički standard i potvrdu da Banka posluje kao dobar korporativni subjekat. Njegovi standardi primenjivi su u svim vidovima marketinškog komuniciranja u javnosti, sa posebnim akcentom na oglašavanju. U slučajevima kada oglasna poruka za depozite ili kredite sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, na reprezentativnom primeru se navode sledeće informacije: vrsta depozita ili kredita, ukupan iznos, visina i promenljivost godišnje nominalne kamatne stope, visina efektivne kamatne stope, period ugovora, troškovi koji padaju na teret korisnika. Eurobank nije imala nijedan slučaj nepridržavanja propisa u vezi sa pružanjem informacija o proizvodu ili usluzi kao i njihovom označavanju u toku 2013. godine.

**Kancelarija za odnose sa klijentima (Client Relationship Office, CRO)** – Blisko saraduje sa Narodnom bankom Srbije (Centar za zaštitu potrošača) kako bi se obezbedila transparentnost i objektivnost u upravljanju odnosima sa klijentima Banke.

### OSTVARENO 2014:

- Istraživanje kvaliteta usluge kroz metod tajne kupovine „Mystery Shopping“
- Primena principa etičkog i odgovornog oglašavanja

### CILJEVI ZA 2015:

- Pristupačna i otvorena komunikacija sa klijentima, koja će doprineti većoj lojalnosti klijenata
- Uključivanje klijenata u DOP aktivnosti Banke

2014

Dobavljači



# 2014

## DOBAVLJAČI

Eurobank neguje transparentne odnose sa svojim poslovnim partnerima i dobavljačima, postavlja transparentne uslove tendera i obezbeđuje ravnopravan tretman svih učesnika u skladu sa usvojenom Politikom nabavke, koja je usaglašena sa grupnom Politikom nabavke. Politikom nabavke definisane su osnovne smernice za nabavku roba i usluga za Banku i kompanije članice Grupe u Srbiji. Služba za administrativne poslove i nabavku koordinira nabavku robe i usluga i olakšava proces organizacije nabavke koji je u njenoj nadležnosti. Komisija za nabavku je upravljačka komisija koja je podređena Izvršnom odboru Banke. Ova komisija ima glavno ovlašćenje da proceni neophodnost investicije/troška i poslovne opravdanosti zahteva za nabavkom.

### 1. Transparentan izbor i komunikacija sa dobavljačima

Na osnovu tenderskih zahteva i poziva na ponudu, koji su u skladu sa navedenom politikom, utvrđuju se obaveze dobavljača koje su, uz poštovanje specifičnosti robe/usluga koja se nabavlja, iste za sve, čime se izbegava diskriminacija ili favorizovanje dobavljača. Banka koristi elektronsku platformu za tendere - Ariba, kako bi ceo postupak nabavke bio automatizovan, transparentan i s ciljem smanjenja potrošnje papira. Nakon izbora dobavljača, ugovor je forma kojom se regulišu svi neophodni detalji. Evaluacija dobavljača, sa kojima Banka ima sklopljen ugovor, radi se godišnje i uz učešće odeljenja koje je krajnji korisnik određene usluge/proizvoda. Dvosmerna evaluacija nije obavezna, ali se sprovodi na dobrovoljnoj bazi i zavisi od dobavljača Banke. Žalbe i reklamacije od strane dobavljača definisane su Procedurom za evaluaciju dobavljača, kao i ugovorom o nabavci. Lokalni dobavljači su dominantno zastupljeni, a Eurobank angažuje inostrane dobavljače uglavnom kada je reč o IT opremi, čija je nabavka centralizovana na nivou Grupe.

### 2. Uvođenje CSR kriterijuma u izbor dobavljača

Kao društveno odgovorna kompanija, Eurobank se trudi da promoviše društveno odgovorne prakse i među svojim poslovnim partnerima. Od 2012. godine, u pozive na tender, osim ekonomskih i tehničkih kriterijuma na kojima se zasniva izbor dobavljača, uključeni su i drugi kriterijumi kao što su doprinos zaštiti životne sredine, poštovanju ljudskih prava i sl. U skladu sa tenderskim zahtevom, od dobavljača se zahteva

da prilikom podnošenja ponude dostave sledeće dokaze o odgovornom poslovanju:

- Potvrdu da redovno isplaćuju zarade zaposlenima - uverenje Poreske uprave koje obuhvata sve obaveze javnih prihoda koje administrira Poreska uprava, s obzirom na to da su istim obuhvaćene i redovne uplate poreza i doprinosa po osnovu isplata zarada zaposlenima;
- Potvrdu da kompanija nije osuđivana po osnovu kršenja Zakona o radu u poslednjih pet godina, na memorandumu kompanije;
- Potvrdu da u proteklih 12 meseci kompanija nije imala nikakvih ozbiljnih negativnih događaja koji su uticali na reputaciju u vezi sa socijalnim i radno-pravnim pitanjima, na memorandumu kompanije.

Svi dobavljači, podizvođači i poslovni partneri, ukupno 122, u 2014. godini prošli su proveru o usklađenosti sa ljudskim pravima, što je sastavni deo Zahteva za dostavu ponude na tenderima.

Eurobank primenjuje principe „zelene nabavke“ i koristi isključivo FSC papir, a pri obnavljanju opreme kupuje aparate najviše energetske efikasnosti. Prednost svakako ima nabavka proizvoda koji imaju manji negativan uticaj na životnu sredinu u odnosu na njihove ekvivalente.

### SOCIJALNA PREDUZEĆA U LANCU NABAVKE

Eurobank kupuje određene proizvode od socijalnih preduzeća, čime ih uključuje u svoj lanac nabavke. Tako, na primer, već četvrtu godinu zaredom nabavlja sapune od socijalnog preduzeća BOIDEA, koje poklanja svojim klijentima.

#### OSTVARENO U 2014:

- *Regularna kontrola kvaliteta dobavljača*

#### CILJEVI ZA 2015:

- *Promovisati društveno odgovorne prakse među dobavljačima*
- *Osnažiti podršku socijalnim preduzećima*
- *Dalje unapređenje sistema zelenih nabavki*

2014

Lokalna  
zajednica





# 2014

## LOKALNA ZAJEDNICA

Eurobank posluje na teritoriji 52 grada Srbije, tako da su i društveno odgovorne inicijative i projekti planirani prema potrebama i specifičnostima lokalne zajednice u kojoj posluje. Prilikom donošenja odluka o tipu projekta koji će podržati, Banka uvažava interese svih zainteresovanih strana – zaposlenih, klijenata, investitora, nevladinog sektora i drugih, i posebno razmatra uticaje koje njeno poslovanje ima na lokalnu zajednicu. Nastojimo da maksimiziramo pozitivne i minimiziramo negativne uticaje poslovanja i da podstičemo ekonomski i društveni razvoj lokalnih zajednica. Od ukupno 52 grada u Srbiji u kojima Eurobank ima ekspoziture, nerazvijenim područjima pripadaju – Bor, Priboj, Vlasotince, Novi Pazar i Prijepolje.

Kroz sveobuhvatni program društvene odgovornosti „Investiramo u evropske vrednosti“, kontinuirano ulažemo u zajednicu, rukovodeći se njenim potrebama i prioritetima. U 2014. godini naša podrška bila je usmerena na oblasti za koje smatramo da zahtevaju podsticajno i kontinuirano ulaganje – a to su deca i mladi.

## Podrška deci



### „VELIKO SRCE“ HUMANITARNA MASTERCARD KARTICA

Nakon velikog uspeha i mnogobrojnih nagrada u segmentu podrške društvenoj zajednici, doneta je odluka da se jedan od najuspešnijih i najprofitabilnijih proizvoda Banke – kreditna kartica, upotrebi u humanitarne svrhe. Eurobank i Fondacija „Ana i Vlade Divac“ lansirali su početkom februara 2010. godine humanitarnu MasterCard kreditnu karticu „Veliko srce“, pod pokroviteljstvom Ministarstva prosvete Vlade Republike Srbije. Kroz saradnju sa lokalnom samoupravom, primećeno je da je mnogim igralištima u državnim vrtićima potrebno održavanje ili

popravljanje što, nažalost, nije moglo da se sprovede zbog nedostatka sredstava. Lansiranjem humanitarne kartice, želja Banke i Fondacije bila je da popravi stanje u kome se igrališta nalaze i ponudi deci Srbije bolje i sigurnije mesto za igru. Istraživanje o individualnoj i korporativnoj filantropiji potvrdilo je da je spremnost za podršku kod građana najviše izražena kada su u pitanju potrebe dece, kao najosetljivije kategorije, dok je Fondacija „Ana i Vlade Divac“ prepoznata kao jedna od najvećeg poverenja.

Upotreba humanitarne MasterCard kreditne kartice pruža priliku klijentima Banke da podrže obnovu dečjih igrališta u državnim obdaništima širom Srbije, bez ikakvih dodatnih troškova. Prilikom svake transakcije karticom „Veliko srce“, Banka izdvaja 1% od svake transakcije i 50% za mesečno održavanje računa i usmerava ih na račun Fondacije za obnovu dečjih igrališta.

Klijenti koji se odluče za MasterCard kreditnu karticu „Veliko srce“ ne snose nikakve dodatne troškove i mogu da je koriste kao bilo koju standardnu kreditnu karticu – za kupovinu i podizanje gotovine. O uspehu ovog projekta govori činjenica da je zahvaljujući 22.000 korisnika „Velikog srca“ (32% od ukupno izdatih kartica) sakupljeno više od 400.000 evra i obnovljena 24 igrališta u dečjim vrtićima širom Srbije, kao i jedno igralište Osnovne škole za decu ometenu u razvoju „Miloje Pavlović“ u Beogradu.

## „Veliko srce“ u 2014. godini

### KNJIGE NA DAR

Povodom Nacionalnog dana knjige, 27. februara, Eurobank i Fondacija „Ana i Vlade Divac“ poklonili su više od 2.000 dečjih knjiga za gradske biblioteke širom Srbije. Tako su knjižni fondovi dečjih biblioteka u 20 gradova Srbije obogaćeni najnovijim naslovima svetske i domaće književnosti. Na ovaj način, Eurobank i njeni partneri Fondacija „Ana i Vlade Divac“ želeli su da omoguće razvoj čitalačke kulture najmlađih stanovnika Leskovca, Pirota, Vranja, Bujanovca, Prokuplja, Kuršumlije, Priboja, Nove Varoši, Prijepolja, Čajetine, Lapova, Despotovca, Čičevca, Topole, Bele Crkve, Iriga, Indije, Kanjiže, Šida i Kovina. Inicijativi Eurobank i Fondacije „Ana i Vlade Divac“ pridružila se i Narodna biblioteka Srbije, takođe darujući više od 2.300 knjiga. Izdavačka kuća „Laguna“, koja se projektu „Veliko srce“ pridružila 2013. akcijom „Jedno dete – jedna knjiga“, i u 2014. godini bila je partner prepoznajući važnost dobre knjige u ranom detinjstvu za pravilan razvoj deteta. Kroz saradnju sa „Lagunom“, i vrtićima obnovljenim u 2014. godini donirano je po 250 dečjih knjiga.

# 2014

## LOKALNA ZAJEDNICA

### „VELIKO SRCE“ U PODRUČJIMA UGROŽENIM OD POPLAVA

Nakon majskih poplava, koje su zadesile našu zemlju, „Veliko srce“ je odmah krenulo u pomoć pre svega mališanima. Kao generalni sponzor Dečjeg sajma, koji je organizovan na platou ispred Tržnog centra Ušće, u maju mesecu, prikupljeno je nekoliko tona pomoći u vidu igračaka, bojica, slikovnica za decu sa poplavljenih područja. Deca koja su nas posetila imala su priliku da se priključe različitim radionicama u okviru štanda „Velikog srca“, a nacrtali su i više od 50 radova na temu „Moje Veliko srce“, koji su zajedno sa igračkama poslali mališanima u najugroženijim poplavljenim područjima .



Nakon što se voda povukla, problemi građana i mališana i dalje su bili prisutni. Posle poplava, prioritet je postao sređivanje vrtića u ugroženim područjima.

Kompletno devastirana jedina predškolska ustanova u Ubu, u kojoj boravi više od 550 mališana, zahtevala je hitnu rekonstrukciju. Sredstva u visini od 70.000 evra bila su uložena u realizaciju potrebnih građevinskih radova, kupovinu nameštaja i neophodne opreme, kao i mobilijara za igralište, tako da je obdanište već 1. septembra spremno dočekalo mališane. Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja, ali i Ministarstvo sporta pružili su bezrezervnu podršku, kao i lokalna zajednica i lokalna samouprava, na čelu sa predsednikom Opštine Ub.



### U 2014. godini renovirana su igrališta sledećih vrtića:

- „Čigra“ na Petrovaradinu, u Novom Sadu, gde boravi više od 350 dece. Ovaj vrtić je izabran na osnovu internog nagradnog konkursa koji je Banka organizovala, i predlog je kolege rukovodioca ekspoziture Novi Sad. Vrtić „Čigra“ dugo je bio jedini vrtić u Petrovaradinu i spada u najstarije koji je zahtevao urgentnu obnovu.



- „Lastavica“ pripada predškolskoj ustanovi „Naša radost“ u Subotici. U ovom vrtiću boravi oko 200 dece, a inicijativa za njegovu obnovu potekla je od kolege rukovodioca ekspoziture Subotica.



- OŠ „Miloje Pavlović“, u Beogradu, za obrazovanje i vaspitanje dece sa invaliditetom koja imaju teškoće u intelektualnom razvoju. Ova škola je dobila novo



# 2014

## LOKALNA ZAJEDNICA

dečje igralište zahvaljujući inicijativi defektologa škole, koja je na FB stranicu „Veliko srce“ poslala predlog za saradnju. Ovo je prvo školsko igralište renovirano u okviru projekta „Veliko srce“, nakon što su 24 vrtića širom Srbije dobila nov izgled. Nije nam bilo teško da napravimo mali presedan i prvi put za četiri godine, koliko traje projekat, obradujemo školarce, njih 118 koliko ih pohađa ovu školu. Spremnost i entuzijizam nastavnog osoblja, na koje smo naišli, i radost sve dece kada su istrčala na novo igralište, nama su bili dovoljan znak da smo napravili dobar izuzetak.

### KOMUNIKACIJA PROJEKTA „VELIKO SRCE“

Projekat „Veliko srce“ komunicirali smo svim zainteresovanim stranama: klijentima kao korisnicima kartice „Veliko srce“, koji na kraju kalendarske godine dobijaju pismo zahvalnosti, kao i obaveštenje šta je urađeno u okviru projekta; zaposlenima za koje organizujemo nagradne konkurse s ciljem da predlože vrtić za rekonstrukciju. Takođe, redovno dobijaju informacije putem e-maila, internih novina ili EuroPORT-a; medijima koji su prisutni na ceremonijama svečanog otvaranja igrališta, a nakon otvaranja, distribuirana su saopštenja za medije, fotografije, kao i dokumentarni film o projektu. U 2014. godini bilo je duplo više objava nego u 2013. godini – ukupno 150 objava u 2014, dok je u 2013. godini ostvareno 78 objava. Šira javnost upoznata je sa projektom i preko društvenih mreža Facebook i Twitter. Facebook stranica „Veliko srce“ ima više od 15.000 pratilaca, na kojoj je postavljeno 25 albuma fotografija rekonstruisanih igrališta, dok dokumentarni film „Veliko srce“ na YouTube kanalu ima oko 200 pregleda.

### PORUKA KORISNICIMA KARTICE „VELIKO SRCE“

„Želimo da Vam zahvalimo što ste nam i 2014. godine ukazali poverenje i učinili mnoge ljude, i male i velike – srećnim. Važno nam je da Vam prenesemo da se, zahvaljujući vama koji koristite ovu karticu, sada čuje dečji smeh na igralištima vrtića u Ubu, u Subotici, Petrovaradinu, na Banovom brdu, Požarevcu, Kraljevu, Dimitrovgradu, Indiji, Kragujevcu, Boru, Vlasotincu i mnogim drugim gradovima i opštinama. Zbog Vaše podrške, nove generacije dece savladavaju svoja prva okretanja, padanja i dizanja i otkrivaju sve čari detinjstva. Želimo i da u novoj 2015. godini budete i dalje naši partneri, da kroz zajedničku inicijativu učinimo da i dalje zvono dečjeg smeha odjekuje po našim vrtićima.“

## Podrška mladima

**Nagrađivanje najboljih maturanata srednjih škola Srbije pod pokroviteljstvom NJKV Aleksandra II Karađorđevića**

Osmu godinu zaredom, Eurobank pokrovitelj je programa nagrađivanja najboljih maturanata Srbije u organizaciji

Fondacije prestolonaslednika Aleksandra za obrazovanje. Tradicionalni susret najboljih učenika Srbije sa Njegovim kraljevskim visočanstvima prestolonaslednikom Aleksandrom i princezom Katarinom okupio je 600 đaka generacije svih srednjih škola iz Srbije i Republike Srpske.

Podržavajući ovaj program, Eurobank doprinosi adekvatnom školovanju i usmeravanju mladih ljudi, koji predstavljaju budućnost Srbije.



## Podrška i pomoć ugroženima od poplava

U izazovnim vremenima s kojima je bila suočena čitava zemlja za vreme majskih poplava, pokazali smo pravu vrednost zajedništva i brze reakcije. Ne čekajući da inicijativa dođe od nekog drugog, organizovali smo sve svoje resurse – privatne i kolektivne, i usmerili pomoć tamo gde je bila najpotrebnija. Posebno smo ponosni što smo u teškim trenucima pokazali da smo društveno odgovorna kompanija, kao i da vrednosti Banke – timski rad i poštovanje prema ljudima – nisu samo slovo na papiru već kamen temeljac svega što radimo.

Svi zaposleni širom Srbije dali su svoj maksimalni doprinos – solidarnost među kolegama, nesebična podrška svih sektora i sindikata banke, sinhronizovanost u prikupljanju i distribuciji pomoći – obeležili su te teške dane.

Eurobank je odmah po objavljivanju razmera posledica koje su donele poplave, krenula sa raznim vrstama pomoći za sve ugrožene: uplatila milion dinara za pomoć u vanrednoj situaciji preko namenskog dinarskog predračuna Vlade Srbije, što je predstavljalo prvu pomoć za hitnu intervenciju u vanrednoj situaciji, donirala oko 3,5 miliona dinara u novcu i robi, a zaposleni su prikupili više od pet tona robe za najugroženije.

Banka je takođe uložila sve svoje resurse kako bi pomogla kolegama koje žive i rade u ugroženim područjima. Naše kolege iz Obrenovca, Smederevske Palanke i Svilajнца bile

# 2014

## LOKALNA ZAJEDNICA

su na sigurnom, zajedno sa svojim porodicama. Banka je pokrila sve troškove smeštaja i pružila svu neophodnu finansijsku podršku i pomoć.

Poplavni talas koji je zadesio našu zemlju ostavio je značajne posledice i na poslovne procese mnogih privrednih subjekata, naših klijenata. Uveden je moratorijum kao posebna olakšica za klijente koji u našoj Banci imaju kredite i kreditne kartice, dok će se SBB, SME i Large Corporate klijentima pristupati

pojedinačno, i na taj način, u dogovoru sa njima, donositi odluka o određenim olakšicama. Takođe, sve navedene olakšice odnose se i na klijente koji su zaposleni kod poslodavca koji je zbog nedavnih elementarnih nepogoda obustavio poslovnu aktivnost.

Na nivou Banke doneta je odluka da se ne naplaćuje provizija na uplate humanitarne pomoći za ugrožene u poplavi, koje idu preko računa Banke, kao ni na gotovinske uplate.

### DONACIJE I SPONZORSTVA BANKE

Primalac donacije/sponzorstva	Projekat	Iznos u RSD
Nacionalno udruženje dece obolele od raka	Unapređenje lečenja i života dece obolele od raka i njihovih porodica	90.000,00
Dom za decu i omladinu ometenu u razvoju Sremčica	Donacija slikovnica i knjiga	30.000,00
Dom za nezbrinutu decu „Dragutin Filipović Jusa“	Donacija slikovnica i knjiga	30.000,00
Svratište za decu u Krfskoj ulici u Beogradu	Donacija slikovnica i knjiga	30.000,00
Helensko privredno udruženje	Humanitarni božićni sajam	120.000,00
Udruženje za pomoć osobama sa Daunovim sindromom Beograd	Organizacija izleta za decu i proslave Nove godine	150.000,00
Fondacija Narodnog muzeja u Beogradu	Donacija u svrhu prikupljanja sredstava za obnovu zgrade	180.000,00
Donacija za akciju „Humano srce“	Donacija slikovnica za vrtić „Ciciban“ u Obrenovcu	38.000,00
Narodna biblioteka Srbije	Podrška radu radionice za decu „Doktori za knjige“	150.000,00
Helensko privredno udruženje	Donacija za podršku organizaciji „Nedelja grčkog filma“	100.000,00
Udruženje „Nada za decu“	Kupovina slatkiša za Dom za nezbrinutu decu u Sremčici	30.000,00
Laguna	Sponzorstvo manifestacije „Noć knjige“	700.000,00
Udruženje penzionera Opštine Stari grad	Donacija za sprovođenje aktivnosti društva	50.000,00
Centar za kulturu „Vuk Karadžić“, Loznica	Organizacija Vukovog sabora	50.000,00
Ekonomski forum Srbije	Generalno sponzorstvo	2.000.000,00
Vizantološki institut SANU	Zbornik radova	120.000,00
Vrtić „Čigra“, Petrovaradin	Donacija igrališta i dečjih knjiga	1.200.000,00
Predškolska ustanova UB	Kompletno renoviranje vrtića nakon poplava	8.400.000,00
Vrtić „Lastavica“, Subotica	Donacija igrališta i dečjih knjiga	1.200.000,00
OŠ „Miloje Pavlović“, Beograd	Donacija unutrašnjeg i spoljašnjeg igrališta za decu sa invaliditetom	1.440.000,00
Narodna biblioteka Srbije	Donacija 2.000 dečjih knjiga za 20 najugroženijih biblioteka u Srbiji	2.640.000,00
Opštine: Obrenovac, Svilajnac, Ub, Barič, Lajkovac, Ljig, Osečina, Mionica	Donacija najvažnijih životnih namirnica ugroženima od poplava	3.500.000,00
Vlada Republike Srbije	Donacija novčanih sredstava za ugrožene od poplava	1.500.000,00

# 2014

## LOKALNA ZAJEDNICA

Sve zainteresovane strane prijavne aplikacije za sponzorstva i donacije mogu poslati na e-mail adresu [corporate-communication@eurobank.rs](mailto:corporate-communication@eurobank.rs). Sve prijave razmatra stručna služba. Ukoliko postoji interesovanje da se konkretni projekat podrži, služba odgovara na iste u roku od 30 dana.

Internom procedurom za upravljanje zahtevima za sponzorstvo i donacije regulisan je način za njihovo odobravanje.

### CILJEVI 2014:

- *Produblivanje partnerstava sa lokalnim zajednicama i civilnim sektorom u sprovođenju projekata DOP-a;*
- *Priprema Politike o ulaganjima u zajednicu, koja bi definisala oblasti i standarde DOP-a u Eurobank u Srbiji.*

### CILJEVI 2015:

- *Proširenje projekta „Veliko srce“ na predškolske ustanove u kojima borave deca sa smetnjama u razvoju. Zajedno sa Gradskim sekretarijatom za obrazovanje i dečju zaštitu biće izabrane ustanove koje pohađa veći broj ove dece (osim spoljnih dečjih igrališta, biće urađeni montesori kabineti).*

2014

Zaštita  
životne sredine



# 2014

## ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

Zaštita životne sredine je jedan od ključnih stubova korporativne društvene odgovornosti i održivog razvoja u Eurobank. U duhu društveno odgovornog poslovanja, Eurobank kontinuirano uvodi odgovarajuće procese u svoje poslovanje i preduzima mere u cilju smanjenja negativnih efekata na životnu sredinu.

Svakodnevne bankarske aktivnosti imaju direktan uticaj na životnu sredinu, prvenstveno zbog korišćenja energije, vode, papira, kao i ostalih prirodnih resursa. U toku 2014. godine Eurobank je nastavila sa aktivnostima u cilju smanjenja negativnog uticaja na životnu sredinu i posebnu pažnju posvetila odgovornom finansiranju kao načinu na koji Banka nastoji da doprinese smanjenju indirektnih uticaja.

### Sistem upravljanja zaštitom životne sredine

U skladu sa našom posvećenošću ekološki odgovornom poslovanju i naporima da razvijemo i implementiramo sistem upravljanja zaštitom životne sredine, analizirani su ukupni uticaji koje Banka, tokom obavljanja svakodnevnih aktivnosti, ima na životnu sredinu. Rezultati analize poslužili su kao osnova za definisanje ključnih inicijativa čiji je cilj smanjenje negativnog uticaja na životnu sredinu:

1. Racionalizacija utroška energije i smanjenje gasova sa efektom staklene bašte;
2. Racionalna upotreba prirodnih resursa (voda i energija);
3. Principi „zelenih nabavki“;
4. Smanjenje otpada koji je generisan obavljanjem svakodnevnih aktivnosti;
5. Upravljanje otpadom – separacija čvrstog otpada, bezbedno skladištenje otpada koji je namenjen reciklaži;
6. Reciklaža generisanog otpada – papir, karton, električni i elektronski otpad, ambalažni otpad, istrošeni toneri;
7. Odgovorno finansiranje – Sistem upravljanja ekološkim i socijalnim rizicima;
8. Razvoj „zelenih“ proizvoda i usluga.

### Sistem upravljanja ekološkim i socijalnim rizicima

Finansiranje i odgovorno upravljanje ekološkim i socijalnim rizicima su važan deo strategije rada i razvoja Eurobanke. Do sada, Banka je implementirala Sistem upravljanja ekološkim i socijalnim rizicima u proces odobravanja kredita, u skladu

sa međunarodnim standardima i najboljom praksom. ESRM je bio jedan od ključnih elemenata za uspostavljanje dobre saradnje sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj. Zahvaljujući svojim čvrstim opredeljenjima i rezultatima, Eurobank je dobila novu revolving kreditnu liniju od EBRD-a u okviru programa „Trade Facilitation Program“.

Pored toga, prilikom odobravanja zahteva za sponzorstva i donacije pažnja se posvećuje i proceni uticaja na životnu sredinu, kao jednom od kriterijuma za donošenje odluke i finansiranje projekta.

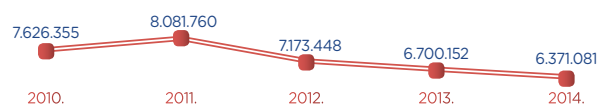
## Očuvanje prirodnih resursa

### ENERGIJA I VODA

Direktna potrošnja energije se odnosi na sagorevanje prirodnog gasa i nafte za potrebe grejanja, dok se indirektna potrošnja odnosi na električnu energiju koja se upotrebi u toku obavljanja poslovnih aktivnosti Banke.

Banka prati i vodi evidenciju o potrošnji energije u svim poslovnim prostorijama u kojima obavlja delatnost. U 2014. godini potrošnja električne energije iznosila je 6.371.081 kWh, što u poređenju sa ukupnom potrošnjom električne energije u 2013. godini predstavlja smanjenje za 4,91%.

### UKUPNA POTROŠNJA ELEKTRIČNE ENERGIJE (kWh)



### KOLIČINA PRIMARNE ENERGIJE

	2013.	2014.
Priradni gas utrošen za grejanje	306.070 kWh (31.690 m <sup>3</sup> )	284.940 kWh (29.502 m <sup>3</sup> )
Nafta utrošena za grejanje	256.410 kWh (24.420 l)	255.759 kWh (24.358 l)

### POTROŠNJA VODE

	2013.	2014.
Potrošnja vode (m <sup>3</sup> )*	15.431	10.668

\*Banka crpi vodu iz javnog vodovoda

## ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

### ENERGETSKI MENADŽMENT

Implementacija efikasnog programa za upravljanje energijom i smanjenje potrošnje energije je vrlo značajna komponenta smanjenja emisije gasova sa efektom staklene bašte. U tom cilju, Banka je preduzela sledeće aktivnosti:

- Instalacija energetski efikasnih sistema toplotnih pumpi u svim novim i renoviranim poslovnim prostorima;
- Instalacija energetski efikasnih lampi i sijalica u svim novim i renoviranim poslovnim prostorima.

Ove aktivnosti predstavljaju prvu fazu naših napora da kontinuirano povećavamo energetsku efikasnost, što će dovesti do pozitivnog uticaja na klimatske promene.

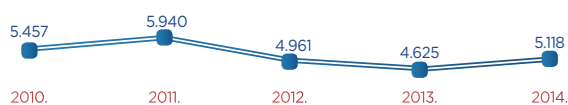
Uprkos činjenici da Banka uglavnom indirektno utiče na emisiju gasova staklene bašte (kroz potrošnju električne energije), značaj praćenja uticaja na klimatske promene svrstan je u jedan od naših prioriteta u borbi za očuvanje životne sredine, što je rezultiralo praćenjem potrošnje energije svih vrsta, kao i nastalih emisija gasova.

### TOTALNA, DIREKTNA I INDIREKTNA EMISIJA GASOVA PO TEŽINI

Ukupna emisija CO<sub>2</sub> merena je na osnovu potrošnje direktnih i indirektnih oblika energije. Konverzija utrošene energije u emisiju ugljen-dioksida izračunata je na osnovu zvaničnih kalkulatora WRI/WBCSD GHG protokola.

Energetski resurs	Emisija CO <sub>2</sub> (t)	
	2013.	2014.
Prirodni gas	61,81	57,54
Nafta	68,46	68,29
Električna energija	4,494,96	4,992,21
<b>UKUPNO</b>	<b>4,625,23</b>	<b>5,118,04</b>

### UKUPNA DIREKTNA I INDIREKTNA EMISIJA CO<sub>2</sub> (t)



### UPRAVLJANJE ČVRSTIM OTPADOM

Eurobank primenjuje procedure i programe upravljanja otpadom koji su bazirani na osnovnim principima odgovornog upravljanja otpadom – smanji, ponovo upotrebi i recikliraj. Tokom 2014. godine Banka je implementirala program sakupljanja i reciklaže papirnog otpada u 50 filijala, dok je sakupljanje istrošenih tonera organizovano u svim filijalama. Odbačena električna i elektronska oprema predata je ovlašćenom operateru na dalji tretman.

### RECIKLAŽA I POTROŠNJA PAPIRA

U cilju očuvanja prirodnih resursa i smanjenja generisanog otpadnog papira, Eurobank je implementirala program uštede papira. Tokom 2014. godine Eurobank je nastavila da primenjuje sledeće aktivnosti:

- Slanje elektronskih izvoda;
- Šira primena digitalizacije dokumenata;
- Unapređenje sistema upravljanja štampanjem, odnosno obostrano štampanje dokumenata.

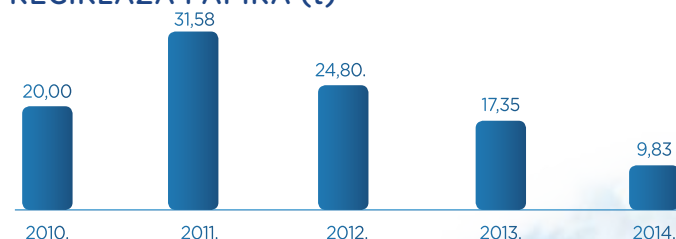
Široko uvođenje digitalizacije dokumenata omogućilo nam je transformaciju operacija iz „zasnovanih na papiru“ u operacije „bez papira“, vodeći nas ka poboljšanom i bržem pružanju usluga našim klijentima; uz postizanje smanjenja troškova, istovremeno čuvajući životnu sredinu optimizacijom potrošnje papira i tonera.

Specijalne korpe za sakupljanje otpadnog papira, kartona i plastike postavljene su u svim poslovnim zgradama i filijalama Banke.

U 2013. godini Banka je reciklirala 17,35 tona papira, odnosno 28% od ukupno nabavljenog papira.

U 2014. godini Banka je reciklirala 9,83 tone papirnog otpada, odnosno 14% ukupne godišnje nabavke papira.

### RECIKLAŽA PAPIRA (t)





# 2014

## RECIKLAŽA TONERA

### ENERGETSKI MENADŽMENT

Od 2011. godine Banka primenjuje sistem upravljanja istrošenim tonerima. Svi istrošeni toneri i kertridži iz filijala i administrativnih zgrada šalju se na reciklažu.

### UPRAVLJANJE ELEKTRONSKOM I ELEKTRIČNOM OPREMOM

U skladu sa zakonskim propisima o odlaganju opasnog otpada, Eurobank je sklopila ugovor sa ovlašćenim operaterom za transport, odlaganje i tretman opasnog otpada. Tokom 2014. godine Banka je otpremila na reciklažu 10,38 tona električnog i elektronskog otpada, uglavnom IT opreme (monitori, laptopovi, štampači, skeneri), i ostale električne uređaje.

### UKUPAN IZNOS RECIKLIRANOG ELEKTRIČNOG I ELEKTRONSKOG OTPADA PO GODINAMA (t)

Godina	
2010.	11,36
2011.	6,30
2012.	3,28
2013.	2,46
2014.	10,38
<b>UKUPNO</b>	<b>33,78</b>

### OSTVARENI CILJEVI U 2014:

- Širenje mreže filijala iz kojih se otprema otpadni papir na reciklažu - Program reciklaže papira implementiran je u 50 filijala širom Srbije.
- Implementacija programa reciklaže ambalažnog otpada.
- Širenje svesti o značaju zaštite životne sredine putem stalne komunikacije sa svim zaposlenima i edukacija zaposlenih o upravljanju otpadom.
- Implementacija novih i unapređenje postojećih internih regulatornih dokumenata iz oblasti životne sredine.

### CILJEVI ZA 2015. GODINU:

- Implementacija Plana upravljanja otpadom.
- Nastavak edukacije zaposlenih o merama unapređenja zaštite životne sredine i upravljanja otpadom.
- Poboljšanje energetske efikasnosti.
- Implementacija Programa reciklaže otpadnog papira u svim filijalama Eurobanke.

2014

GRI indeks  
i indikatori



# 2014

## GRI INDEKS I INDIKATORI

### OPŠTI PODACI

#### 1 STRATEGIJA I ANALIZA

1.1 UVODNA REČ GENERALNOG DIREKTORA

1.2 STRATEŠKI PRISTUP, KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U KONTEKSTU ODRŽIVOSTI; TABELA CILJEVA

#### 2 PROFIL KOMPANIJE

2.1 NAZIV KOMPANIJE

2.2 OSNOVNI BRENDOVI, PROIZVODI I/ILI USLUGE

2.3 OPERATIVNA STRUKTURA

2.4 LOKACIJA SEDIŠTA KOMPANIJE

2.5 BROJ ZEMALJA U KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE

2.6 PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA

2.7 TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE

2.8 VELIČINA KOMPANIJE

2.9 Značajne promene u periodu izveštavanja u vezi sa veličinom, strukturom ili vlasništvom kompanije

2.10 NAGRADE PRIMLJENE U PERIODU IZVEŠTAVANJAVLASNIŠTVOM KOMPANIJE

#### 3 PARAMETRI IZVEŠTAJA

3.1 PERIOD IZVEŠTAVANJA

3.2 DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA

3.3 CIKLUS IZVEŠTAVANJA

3.4 KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM

3.5 Metodologija izrade izveštaja: određivanje sadržaja – materijalnost i prioritetne teme, principi izveštaja

3.6 GRANICE IZVEŠTAJAPRIORITETNE TEME, PRINCIPI IZVEŠTAJA

3.7 OGRANIČENJA U VEZI SA OPSEGOM I GRANICAMA IZVEŠTAJA

3.8 Osnova za izveštavanje o entitetima koji mogu imati uticaj na uporedivost u odnosu na druge organizacije ili periode izveštavanja (zajednička ulaganja, zajedničke kompanije, zakup objekata, outsourcing i sl.)

3.9 TEHNIKE MERENJA I IZRAČUNAVANJA

3.10 OBJAŠNJENJE I RAZLOG SVIH KOREKCIJA PODATAKA IZ PRETHODNIH IZVEŠTAJA

3.11 IZMENE U ODNOSU NA PRETHODNI IZVEŠTAJ KOJE SE TIČU GRANICA, OPSEGA ILI METODA MERENJA

3.12 GRI INDEKS I TABELA INDIKATORA

3.13 VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA

## GRI INDEKS I INDIKATORI

### OPŠTI PODACI

#### 4 UPRAVLJANJE, OBAVEZE I UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA

- 4.1 Upravljačka struktura, mandat i sastav najvišeg upravljačkog tela i njegovih odbora, uključujući procenat žena u upravljačkim telima, starosnu ili manjinsku pripadnost članova i druge pokazatelje različitosti
- 4.2 UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNIKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA
- 4.3 Za organizacije koje imaju jedinstvenu (unitarnu) upravljačku strukturu, navesti broj članova najvišeg upravljačkog tela koji su nezavisni i/ili nisu članovi Izvršne strukture organizacije
- 4.4 MEHANIZMI KOMUNIKACIJE ZAPOSLENIH I AKCIONARA SA NAJVIŠIM UPRAVLJAČKIM TELIMA
- 4.5 POVEZANOST IZMEĐU NADOKNADA ZA BORD I VIŠI MENADŽMENT I POSLOVNIH REZULTATA KOMPANIJE
- 4.6 POSTOJEĆE PROCEDURE ZA SPREČAVANJE SUKOBA INTERESA
- 4.7 PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA
- 4.8 INTERNE POLITIKE I STRATEGIJE
- 4.9 PROCEDURE NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA ZA NADZOR UPRAVLJANJA ODRŽIVOŠĆU
- 4.10 KAKO SE EVALUIRA RAD I UČINAK NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA
- OBAVEZE PREMA SPOLJNIM INICIJATIVAMA
- 4.11 UPRAVLJANJE RIZICIMA U KONTEKSTU PRINCIPA PREDOSTROŽNOSTI UJEDINJENIH NACIJA
- 4.12 PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA
- 4.13 ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA
- UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA
- 4.14 LISTA UKLJUČENIH STEJKHOLDERA
- 4.15 PROCES ZA DEFINISANJE I IZBOR STEJKHOLDERA
- 4.16 PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA
- 4.17 KLJUČNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI

## GRI INDEKS I INDIKATORI

TABELA GRI NIVOA

STATUS STATUS  
2013. 2014.

## GRI OBLASTI I INDIKATORI

## EKONOMSKE PERFORMANSE (EC) PRISTUP UPRAVLJANJU

2.	<b>EC 7 C</b> Postupci za zapošljavanje lokalne radne snage i udeo domaćeg stanovništva u redovima višeg menadžmenta u mestima značajnih poslovnih delatnosti	→	→

## ŽIVOTNA SREDINA (EN) PRISTUP UPRAVLJANJU

3.	<b>EN 4 C</b> Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	→	•
4.	<b>EN 5 ADD</b> Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti	→	→
5.	<b>EN 7 AD</b> Inicijative za smanjenje indirektnu potrošnje energije i ostvarena smanjenja* *Ključne inicijative realizovane su 2012. godine.	→	/
6.	<b>EN 8 C</b> Ukupna potrošnja vode, prema izvoru	•	•
7.	<b>EN 16 C</b> Ukupne direktne i indirektnu emisije gasova staklene bašte po težini (CO <sub>2</sub> )	•	•
8.	<b>EN 22 C</b> Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	•	•
9.	<b>EN 26 C</b> Inicijative za ublažavanje uticaja proizvoda i usluga na životnu sredinu i opseg ublažavanja uticaja	•	•
10.	<b>EN 28 C</b> Novčana vrednost značajnih kazni i ukupan broj nenovčanih kazni zbog nepridržavanja zakona i propisa o zaštiti životne sredine	/	•

## RADNA PRAVA I ZAPOSLENI (LA) PRISTUP UPRAVLJANJU

11.	<b>LA 1 C</b> Ukupna radna snaga	→	→
12.	<b>LA 2 C</b> STOPA FLUKTUACIJE ZAPOSLENIH	→	→
13.	<b>LA 3 AD</b> Beneficije osigurane zaposlenima sa punim radnim vremenom	•	•
14.	<b>LA 7 C</b> Stopa povreda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostajanja i broj smrtnih slučajeva povezanih sa nesrećama na radu prema regiji	→	→
15.	<b>LA 8 C</b> Programi obrazovanja, obuke, savetovanja, prevencije i kontrole rizika namenjeni pružanju pomoći članovima radne snage, njihovim porodicama ili članovima zajednice u vezi sa ozbiljnim bolestima	→	→
16.	<b>LA 10 C</b> Ukupan broj sati obuke prema kategoriji zaposlenih	→	→
17.	<b>LA 11 ADD</b> 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	→	→
18.	<b>LA 12 ADD</b> Procenat zaposlenih koji dobijaju redovnu ocenu radnog učinka i individualnog razvoja	•	•
19.	<b>LA 13 C</b> Sastav upravljačkih tela i struktura zaposlenih po kategorijama, prema polu, starosnoj dobi, pripadnosti manjinskim grupama i drugim pokazateljima raznolikosti	/	•
20.	<b>LA 15 C</b> Povratak na posao i stopa zadržavanja na radnom mestu posle porodiljskog odsustva, prema polu	→	→

## GRI INDEKS I INDIKATORI

TABELA GRI NIVOA

GRI OBLASTI I INDIKATORI		STATUS 2013.	STATUS 2014.
<b>LJUDSKA PRAVA (HR) PRISTUP UPRAVLJANJU</b>			
21.	<b>HR 2 C</b> Procenat značajnih dobavljača i podugovarača podvrgnutih analitičkom pregledu (screening) s obzirom na ljudska prava i preduzete mere	/	•
22.	<b>HR 4 C</b> Ukupan broj slučajeva diskriminacije i preduzete mere	→	•
23.	<b>HR 5 C</b> Delatnosti prepoznate kao one u kojima bi u značajnoj meri moglo biti ugroženo ostvarivanje prava na slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja i mere preduzete u cilju podržavanja tih prava	•	•
24.	<b>HR 11 C</b> Broj žalbi u vezi sa ljudskim pravima koje su podnete, prihvaćene kao osnovane i rešene putem formalnih žalbenih mehanizama	/	•
<b>LOKALNA ZAJEDNICA (SO) PRISTUP UPRAVLJANJU</b>			
25.	<b>SO 1 C</b> Procenat lokaliteta i operacija/aktivnosti kompanije na kojima postoje programi uključivanja lokalne zajednice, procene uticaja i razvoja	•	•
26.	<b>FS 13 C</b> Dostupnost u manje naseljenim ili ekonomski nerazvijenim područjima prema tipu	/	•
27.	<b>FS 14 C</b> Inicijative za unapređenje pristupa finansijskim proizvodima za pripadnike osetljivih grupa	/	•
28.	<b>SO 3 C</b> Procenat zaposlenih obuhvaćenih obukom o antikorupcijskim politikama i postupcima kompanije	/	•
<b>ODGOVORNOST ZA PROIZVOD (PR) PRISTUP UPRAVLJANJU</b>			
29.	<b>PR 3 C</b> Vrsta podataka o proizvodu/usluzi definisanih kompanijskim pravilima i procedurama i procenat značajnih proizvoda i usluga podložnih takvim informativnim zahtevima	•	•
30.	<b>PR 4 ADD</b> ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi sa podacima o proizvodu i usluzi i označavanjem, prema vrsti ishoda	/	•
31.	<b>FS 16 C</b> Inicijative za poboljšanje finansijske pismenosti prema tipu korisnika	/	•
32.	<b>PR 5 ADD</b> Prakse vezane za zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate istraživanja zadovoljstva kupaca	•	•
33.	<b>PR 6 C</b> Programi za poštovanje zakona, standarda i dobrovoljnih kodeksa koji se odnose na marketinške komunikacije, uključujući oglašavanje, promocije i sponzorstva	•	•
34.	<b>PR 8 ADD</b> Ukupan broj osnovanih žalbi u vezi sa povredama privatnosti kupaca ili gubitkom ličnih podataka o kupcu	/	•

- Indikator ispunjen u potpunosti
- / Indikator nije ispunjen
- Delimično ispunjen indikator