

КОМЕРЦИЈАЛНА БАНКА АД

**IZVEŠTAJ O NAPRETKU GLOBALNOG
DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA**

2008.
godina

КОМЕРЦИЈАЛНА БАНКА АД



KOMERCIJALNA BANKA AD BEOGRAD



O nama:

Komercijalna banka posluje u Republici Srbiji već 39. godina, a vremenom je svoje poslovanje proširila i u Crnu Goru (Komercijalna banka ad Budva) i Bosnu i Hercegovinu (Komercijalna banka ad Banja Luka).

U svom sistemu ima i poslovnicu u Nemačkoj (u Frankfurtu) i predstavništvo u Hrvatskoj (u Zagrebu).

Komercijalna banka nudi veliki broj bankarskih proizvoda i usluga kako fizičkim licima tako i privrednim društvima. Ima preko 1.2 miliona aktivnih računa i 273 ekspoziture.

Naša vizija:

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

Naša misija:

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

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

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

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



DESET PRINCIPA GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA

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

Zaštita ljudskih prava, gde privredni subjekti treba da:

- princip 1:** podržavaju i poštuju zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava i
- princip 2:** osiguraju da svojim poslovanjem ne učestvuju u kršenju ljudskih prava.

Zaštita radnih prava, gde privredni subjekti treba da:

- princip 3:** podržavaju slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje,
- princip 4:** podrže ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada,
- princip 5:** zabrane sve oblike dečijeg rada, i
- princip 6:** podrže ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja.

Zaštita životne sredine, gde privredni subjekti treba da:

- princip 7:** odgovorno podržavaju princip predostrožnosti u odnosu na izazove životne sredine,
- princip 8:** promovišu veću odgovornost prema životnoj sredini, i
- princip 9:** podstiču upotrebu i razvoj tehnologija neškodljivih za životnu sredinu.

Borba protiv korupcije

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



Uvodna reč predsednika IO Komercijalne banke AD Beograd u Izveštaju za Globalni dogovor

Komercijalna banka spada u prvu generaciju potpisnika Globalnog dogovora za Srbiju. Projekti društveno odgovornog ponašanja već dugo u aktivnostima Komercijalne banke imaju istaknuto mesto. I to ne samo projekti u čijem središtu su zaposleni radnici u Komercijalnoj banci, nego još i više od toga, projekti čije benefite uživaju pripadnici socijalne sredine i svih onih okruženja u kojima Banka posluje.

Kroz socijalno odgovorne projekte Komercijalna banka na najbolji mogući način iskazuje svoj stav i shvatanje da su njeni klijenti, partneri i svi drugi akteri iz socijalnog miljea sa kojima je u kontaktu, deo jedne iste porodice, porodice Komercijalne banke. To je prirodni ishod i reakcija na percepciju našeg okruženja, koje Komercijalnu banku doživljava sa maksimumom poverenja, kao svoju, sa svim onim vrednostima koje su prioriteta u vrednosnom sistemu socijalno odgovornih građana i kompanija.

Komercijalna banka je ulaskom u Globalni dogovor i prihvatanjem deset principa Globalnog dogovora dobila novi kvalitetan putokaz u daljem razvoju socijalno odgovornog ponašanja i izboru partnera koji razmišljaju i delaju na isti način. Autoritet Narodne banke Srbije, koja je bila inicijator okupljanja oko ovog izuzetnog projekta, bio je, takođe, jedan od značajnih dodatnih podsticaja da se i u okviru Globalnog dogovora razvijaju naše aktivnosti na polju ljudskih prava, prava zaposlenih, zaštite životne sredine, pomoći hendikepiranim i na drugi način ugroženim licima i institucijama, antikorupcije i još mnogo čemu što posebnu težinu dobija u uslovima globalne ekonomske krize i dugogodišnjih problema srpske ekonomije i društva.

Aktivnosti u okviru Globalnog dogovora već daju rezultate i dodatno podižu i obogaćuju kvalitet socijalno odgovornog angažovanja Komercijalne banke, koje ćemo i nadalje pažljivo negovati i razvijati.

Ivica Smolić
Predsednik IO

Decembra 2009.

Komercijalna banka ocenjena najvišim ocenama Britanskog Institute za Standarde (BSI) za primenu standarda ISO 9001:2000



Britanski Institut za standarde je visoko ocenio primenu i funkcionisanje sistema upravljanja kvalitetom u Komercijalnoj banci a.d. Beograd. Institut je obavio kontrolu funkcionisanja sistema kvaliteta u protekle tri godine i zaključio da Komercijalna banka dosledno i efikasno primenjuje sistem upravljanja kvalitetom ISO 9001:2000, tako da će on biti primenjivan i u naredne tri godine.

Komercijalna banka je najveća banka na ovim prostorima koja je sprovela sertifikaciju svog poslovanja.

Od dobijanja sertifikata, oktobra 2005. godine, Komercijalna banka se obavezala da svakodnevno poslovanje obavlja u skladu sa međunarodnim standardima i zahtevima, što je u protekle tri godine uspešno činila. Banka je interne procese i pružanje usluga klijentima precizno regulisala dokumentima sistema kvaliteta: poslovnikom kvaliteta, politikom kvaliteta, procedurama, uputstvima i zapisima.

Uvođenje sistema kvaliteta obezbeđuje pravovremeno, brzo i efikasno rešavanje zahteva korisnika usluga. To Banci omogućava ne samo da se ti zahtevi identifikuju, već da se potrebe klijenata anticipiraju i da oni dobiju proizvod sa precizno definisanim karakteristikama.

Sertifikat ISO 9001:2000 je garancija funkcionisanja sistema upravljanja kvalitetom, nastao kao efekat uređenog poslovnog sistema i sposobnosti da adekvatno odgovorimo na zahteve sadašnjih i budućih korisnika. Uspostavljeni sistem omogućava, kako našim korisnicima usluga, tako i Banci - sigurnost u poslovnim odnosima i dugoročnu kvalitetnu saradnju.

U procesu kontrole sistema upravljanja kvalitetom ugrađeno je opredeljenje Menadžmenta Banke da će sistem upravljanja kvalitetom biti osnov poslovne filozofije i u narednom periodu.



Kao svoju stratešku ulogu Komercijalna banka je prepoznala i u korporativnoj odgovornosti. Komercijalna banka je bazirajući se na principima Globalnog sporazuma u 2008. godini nastavila sa aktivnostima društveno odgovornog ponašanja. Ove aktivnosti su se odnosile na:

≈ Brigu o zaposlenima:

- zaštita radnih prava zaposlenih;
- eliminacija diskriminacije u pogledu zapošljavanja;
- usavršavanje zaposlenih.

≈ Brigu o društvenoj zajednici:

- odgovornost prema članovima zajednice koja su ometena u razvoju;
- odgovornost prema maloletnim članovima zajednice;
- odgovornost prema svim članovima zajednice kroz humanitarne i donatorske akcije.

≈ Borbu protiv korupcije:

- podrška borbi protiv svih oblika korupcije, uključujući davanje i primanje mita.

BRIGA O ZAPOSLENIMA

- **zaštita radnih prava zaposlenih**

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

Shodno odredbama Zakona o radu radni odnos može da se zasnjuje sa licem koje ima najmanje 18 godina života. Uz ispunjenje određenih uslova radni odnos može da se zasnjuje i sa licem mlađim od 18 godina, a starijim od 15 godina, ali samo uz: pismenu saglasnost roditelja, usvojioca ili staraoca, ako takav rad ne ugrožava njegovo zdravlje, moral i obrazovanje, odnosno ukoliko takav rad nije zabranjen zakonom, kao i na osnovu nalaza nadležnog zdravstvenog organa kojim se utvrđuje da je lice sposobno za obavljanje poslova za koje zasniva radni odnos i da takvi poslovi nisu štetni za njegovo zdravlje. Radni odnos prestaje kada zaposleni navršši 65 godine života i najmanje 15 godine staža osiguranja, osim ako se poslodavac i zaposleni drukčije ne sporazumeju.

I pored toga što Zakon o radu u određenim slučajevima dozvoljava radni odnos licima ispod 18 godina života u Komercijalnoj banci nema zaposlenih u tom starosnom dobu. Takođe, mi ne saradjujemo sa privrednim subjektima koja zapošljavaju radnike mlađe od 18 godina i upotpunosti podržavamo ukidanje svih oblika dečjeg rada (princip 5).

Sledeća tabela pokazuje starosnu strukturu zaposlenih u Komercijalnoj banci od 2006. do 2008. godine:

| Pregled zaposlenih u KB - Starosna struktura | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|-------|--------|---------|
| Datum | 18-30 god | | 30-40 god | | 40-50 god | | 50-60 god | | 60-65 god | | Ukupno | |
| 31.12.2006. | 630 | 21,11% | 719 | 24,10% | 1077 | 36,09% | 545 | 18,26% | 13 | 0,44% | 2984 | 100,00% |
| 31.12.2007. | 542 | 17,75% | 814 | 26,66% | 1023 | 33,51% | 645 | 21,13% | 29 | 0,95% | 3053 | 100,00% |
| 31.12.2008. | 713 | 22,22% | 858 | 26,74% | 1018 | 31,72% | 597 | 18,60% | 23 | 0,72% | 3209 | 100,00% |

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

- **eliminacija diskriminacije u pogledu zapošljavanja**

Komercijalna banka se bori protiv diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja (princip 6.) tako što postupa u skladu sa odredbama Zakona o radu kojima je zabranjena diskriminacija prilikom zapošljavanja ili u toku rada, a koje su usklađene sa međunarodnim standardima o dostojanstvu na radu, odnosno u zaštiti od diskriminacije u zapošljavanju i na radu.

Sledeća tabela pokazuje strukturu zaposlenih u Komercijalnoj banci po polu od 2006. do 2008. godine:

| Pregled zaposlenih u KB - po polu | | | | | | |
|-----------------------------------|------|--------|----------|--------|--------|---------|
| Datum | Žene | | Muškarci | | Ukupno | |
| 31.12.2006. | 2235 | 74,90% | 749 | 25,10% | 2984 | 100,00% |
| 31.12.2007. | 2258 | 73,96% | 795 | 26,04% | 3053 | 100,00% |
| 31.12.2008. | 2359 | 73,51% | 850 | 26,49% | 3209 | 100,00% |

- **usavršavanje zaposlenih**

Komercijalna banka smatra da obuka i stručno usavršavanje zaposlenih predstavljaju veoma važnu strategiju razvoja banke i najbolju investiciju. Na ovaj način se povećava kvalitet obavljenog posla, zaposleni su više motivisani, a poboljšava se korporacijski imidž i reputacija banke.

U 2008. godini zaposleni su imali prilike da pohađaju seminare i kurseve u zemlji i inostranstvu.

Obuke zaposlenih:

| VRSTA OBUKE | Broj zaposlenih koji su pohađali obuku | Prosečan broj obuka po zaposlenom u 2008. god. |
|----------------|--|--|
| Eksterne obuke | 1146 | 0.357 |
| Interne obuke | 6881 | 2.144 |

Obuke u inostranstvu:

| NAZIV OBUKE | ORGANIZATOR OBUKE | MESTO ODRŽAVANJA OBUKE |
|--|--|------------------------|
| BRENIDRANJE U FINANSIJSKIM INSTITUCIJAMA - DODATNA VREDNOST KROZ BREND | JACOB FLEMING CONFERENCES | BARCELONA |
| SEE REGIONAL CAPITAL MARKETS CONFERENCE | BEOGRADSKA BERZA | BEČ |
| SWIFT SIBOS | SWIFT | BEČ |
| 3RD GLOBAL CONFERENCE ON BANK GUARANTEES | INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE | BEČ |
| FINTEL 2008 BUSINESS SUMMIT | ENDEAVOUR EVENTS | BRUSSELS |
| FIGHTING CORPORATE FRAUD | JACOB FLEMING CONFERENCES | BRUSSELS |
| OPERATIONAL RISK MANAGEMENT & BASEL II COMPLIANCE | EUROMONEY TRAININGS | BUDIMPEŠTA |
| DRUGA MEĐUNARODNA KONFERENCIJA | MONTENEGROBERZA | BUDVA |
| BANK CARD BUSINESS SCHOOL | VISA BUSINESS SCHOOL | CAMBRIDGE |
| VII MEĐUNARODNI SEMINAR ZA BANKARE I FINANSIJSKE STRUČNJAKE -BANKARSKI MENADŽMEN | CISEF - EKONOMSKI FAKULTET U LJUBLJANI | MILOČER |
| MILOČERSKI EKONOMSKI FORUM | SAVEZ EKONOMISTA SRBIJE | MILOČER |
| CEMEA COMMERCIAL SOLUTIONS FORUM 2008 | VISA ASOCIJACIJA | DUBAI |
| RELATIONSHIP BANKING | JUŽNOEVROPSKI CENTAR ZA SUVREMENE FINACIJE | DUBROVNIK |
| INTERNATIONAL BANKING SEMINAR | DEUTSCHE BANK | FRANKFURT |
| GLOBAL SOLUTION FOR A SUCCESFFUL PARTNERSHIP | WACHOVIA BANK | FRANKFURT |
| GODIŠNJA MASTERCARD KONFERENCIJA | MASTERCARD INTERNATIONAL | LISABON |
| IMPLICATIONS AND CHALLENGES OF BASEL II FOR EBRD COUNTRIES OF OPERATION | EUROPEAN BANK FOR RECONSTRUCTION AND DEVELOPMENT | LONDON |
| CONFERENCE -IMPACT OF THE LIQUIDITY SQUEEZE ON THE BANKING SECTOR | EUROPEAN BANK FOR RECONSTRUCTION AND DEVELOPMENT | LONDON |
| RETAIL BRANCH NETWORKS 2008 | MARCUS EVANS CONFERENCES | LONDON |
| RETAIL BANKING | FINANCIAL EUROMONEY TRAINING | LONDON |
| IT AUDIT SCHOOL | MIS TRAINING | LONDON |
| KONFERENCIJA LJUBLJANSKE BERZE | LJUBLJANSKA BERZA | PORTOROŽ |
| QUALITY IN ENTERPRISE DEVELOPMENT | CROZ | ROVINJ |
| PERSPEKTIVE BANKARSTVA I SISTEMA PLATNOG PROMETA U SREDNJOJ I JUGOISTOČNOJ EVROP | HALCOM | SARAJEVO |
| GOLDEN DRUM - 15TH ADVERTISING FESTIVAL AND MEDIA MEETING | SLOVENIAN ADVERTISING CHAMBER - SOZ | SLOVENIJA |
| PREZENTOVANJE NACRTA EVROPSKE KONVENCIJE O ZASTITI STARIH I TRADICIONALNIH ZANAT | STALNA MISIJA | STRAZBUR |
| IT CONTROL OBJECTIVES FOR BASEL II | ISACA | CIRIH |
| IT AUDIT MANAGEMENT FORUM | ISACA | CIRIH |
| HIGH GROWTH EUROPEAN MARKETS CUSTOMER SUMMIT | MASTERCARD INTERNATIONAL | VENECIJA |
| POSETA PRIVREDNOJ BANCII U ZAGREBU | PREDSTAVNIŠTVO KOMERCIJALNE BANKE ZAGREB | ZAGREB |
| ERM I ICAAP - CJELOVITI PRISTUP UPRAVLJANJU RIZICIMA U BANKAMA | INSTITUT FRANCO - AMERICAIN DE MANAGMENT | ZAGREB |
| ASSET LIABILITY MANAGEMENT | EUROMONEY TRAININGS | ZAGREB |
| WEBSPPHERE IMPACT COMES TO YOU | CROZ | ZAGREB |

BRIGA O DRUŠTVENOJ ZAJEDNICI

Montesori program u Domu za decu i omladinu ometenu u razvoju iz Stamnice



Komercijalna banka je prepoznala značaj ovog projekta i svrstala ga među svoje značajne projekte korporativne društvene i socijalne odgovornosti, sa željom da na najbolji način pomogne ovaj kategoriji dece. Podrškom ovom programu, Banka se uključuje u akciju pružanja novih prilika za napredovanje u razvoju, igri, učenju, kao i u fazi socijalizacije te dece u životnoj sredini.

Humanitarna organizacija maliVeliki ljudi je u saradnji sa Komercijalnom bankom a.d. Beograd, a u okviru Doma za decu i omladinu sa posebnim potrebama „Dr Nikola Šumenković“ iz Stamnice, otvorila novu kuću „maliVeliki ljudi“, u kojoj će štićenici ovog doma pohađati Montesori program. Program je namenjen deci mlađeg uzrasta sa posebnim potrebama, pomoću koga će deca razvijati psihičke i motorne sposobnosti.



Sigurna kuća za ptice

Potvrđujući svoju društvenu odgovornost, posebno kada su u pitanju deca, Komerčijalna banka je u 2008. godini sponzorirala aktivnosti Organizacije „Deca Vračara“. Reč je o organizaciji koja funkcioniše sa osnovnom idejom i željom da svojim znanjem, radom i angažovanjem doprinese kvalitetnijem, sadržajnijem i zdravijem odrastanju najmlađe populacije.

Naša banka je pomogla ekološki projekat ove organizacije pod nazivom „Sigurna kuća za ptice“ koji je bio namenjen deci sa posebnim potrebama i mališanima koji se leče na Institutu za onkologiju i radiologiju. Deci su podeljene polugotove kućice i hranilice za ptice sa zadatkom da ih dovrše i oslikaju. Cilj je da na ovaj način deca budu uključena u aktivnosti koje ih integrišu sa vršnjacima i da se istovremeno kod njih razvija svest o očuvanju životne sredine.

Organizacija „Deca Vračara“ omogućila je radnicima naše banke da u vreme letnjeg raspusta, svake subote tokom jula i avgusta, uključe svoju decu u projekat „Dečji eko-turizam na Kosmaju“. Učešće dece u ovom projektu jedinstveno je po tome što su upravo najmlađi promovisali novu turističku destinaciju grada Beograda. Štampan je katalog sa CD-om pod nazivom „Deca pričaju o Kosmaju...“

Najtalentovanijoj deci dodeljeni instrumenti



Komercijalna banka je, kao generalni donator, dodelila instrumente najtalentovanijoj i najuspešnijoj deci koja su učestvovala na konkursu Fonda „Deca deci“. Zahvaljujući tome, u okviru projekta Beogradske dečje filharmonije, obezbeđena su sredstva za kupovinu instrumenata. Najvažniji kriterijumi za odabir dece kojoj su dodeljeni instrumenti bili su njihov talenat i izuzetna individualna ostvarenja u muzici.

Komercijalna Banka je podržala projekat u fazi njegovog nastajanja, pa je tako postala i generalni pokrovitelj Beogradske dečje filharmonije i fonda „Deca deci“ i dugoročno se opredelila da da svoj doprinos i na ovom polju i podrži najmlađe talente i njihovom afirmacijom podstakne unapređenje kulture u Srbiji.

Štednjom pobedi – edukacija mladih

Komercijalna banka je učestvovala u kampanji “Štednjom pobedi”, koju je organizovala Narodna banka Srbije, koja predstavlja dugoročnu finansijsku edukaciju učenika osnovnih škola. Ovom prilikom, u 2008. godini, “Karavan štednje” je obišao 23 grada u Srbiji i podržao učenike osnovnih škola u sportsko-rekreativnoj manifestaciji “Olimpijada štednje”.



Pored ovih projekata Komercijalna banka je u 2008. godini donirala i pomogla sledeće ustanove i manifestacije:

- Zdravstveni centar Gornji Milanovac (kupovina medicinske opreme)
- Klinički centar Novog Sada (kupovina medicinske opreme)
- Zdravstveni centar Dr Dragiša Mišović Čačak (kupovina medicinske opreme)
- OŠ "Svetozar Marković" u Kraljevu (pomoć u kupovini knjiga za biblioteku škole)
- Crveni krst opštine Kraljevo (donacija za pomoć u realizaciji aktivnosti Crvenog krsta u prikupljanju garderobe za najsiromašnije žitelje Kraljeva)
- Nedelja Ujedinjenih nacija (donacija za organizaciju proslave Dana UN)
- GAK Narodni front (donacija u sklopu Nedelje štednje)
- Crveni krst Novog Pazara (donacija za pomoć u prikupljanju hrane za najsiromašnije žitelje Novog Pazara)
- Zdravstveni centar Studenica (kupovina medicinske opreme)
- Centar za socijalni rad Užica (donacija za kupovinu hrane za decu koja žive u siromašnim porodicama)
- Opština Kikinda – Dnevni boravak za decu ometenu u razvoju (kupovina nameštaja za opremanje Dnevnog boravka)
- Klinički centar Srbije (poklanjanje računara za potrebe Kinikološke klinike u Višegradskoj u Beogradu)
- Centar za socijalni rad Subotice (donacija za kupovinu hrane za decu koja žive u siromašnim porodicama)
- Društvo za cerebralnu paralizu Kruševca (kupovina pomagala za decu koja su obolela od cerebralne paralize)
- Zdravstveni centar u Arandelovcu (kupovina medicinske opreme)
- Hram Svetog Save (pomoć u izgradnji Hrama Svetog Save na Vračaru)
- Crkva Lazarica u Kruševcu (pomoć u završetku rekonstrukcije Crkve)

BORBA PROTIV KORUPCIJE

Borba protiv korupcije (princip 10.) u Komercijalnoj banci je regulisana, pre svega, Kodeksom ponašanja (Pravila ponašanja i profesionalne etike). Kodeks je nastao na osnovu dobre poslovne prakse banke, a prethodilo mu je usvajanje Kodeksa profesionalnog bankarskog ponašanja koji je donet od strane Udruženja banaka Srbije.

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

U 2008.godini u Komercijalnoj banci nije bilo prijavljenih slučajeva korupcije.