

## Izveštaj o napretku Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija za 2011.godinu

### Eurobank EFG Grupa

Eurobank EFG je članica Eurobank EFG Grupe, evropske bankarske organizacije čija ukupna aktiva iznosi 87,2 milijarde evra (za 2010 godinu). Grupa zapošljava 23.000 ljudi i nudi svoje proizvode i usluge kroz mrežu od preko 1.600 filijala i prodajnih mesta, kao i alternativnih kanala distribucije u Grčkoj, Bugarskoj, Srbiji, Rumuniji, Turskoj, Poljskoj, Ukrajini, Velikoj Britaniji, Luksemburgu i na Kipru. Članica je EFG Grupe, međunarodne bankarske grupacije prisutne u više od 40 zemalja.

### Eurobank EFG a.d. Beograd

- Osnovana marta 2003. godine, akvizicijom Postbanke od strane Eurobank EFG Grupe
- **44** milijardi dinara ukupni kapital
- **160** milijardi dinara bilansna aktiva
- **116** filijala i centara za rad sa privredom
- **1.600** zaposlenih
- **12.** investitor u Srbiji po visini investicije
- **800.000** klijenata, fizičkih i pravnih lica
- **4 miliona evra** investirano u društveno odgovorne projekte i aktivnosti
- jedna od vodećih banaka u segmentu kreditnih kartica, stambenom i kreditiranju preduzetnika, keš/potrošačkim kreditima, depozitima stanovništva i operacijama na tržištu novca
- Snažna grupacija povezanih kompanija: EFG Lizing, EFG Property Services, EFG Business Services

Sve nabrojane elemente smatramo odličnom osnovom za postizanje našeg strateškog cilja: da postanemo banka vodećeg izbora za naše klijente u Srbiji, fizička i pravna lica, poslujući sa osećajem odgovornosti prema društvenoj zajednici, zaposlenima, klijentima i stejkholderima.

## Korporativno upravljanje

Efikasno korporativno upravljanje predstavlja važan deo poslovnog razvoja i identiteta Eurobank EFG od samog osnivanja. Odgovorno poslovanje i nadzor nad njim Banka osigurava kroz sistem korporativnog upravljanja, koji čine:

- etičko poslovanje
- zaštita prava i jednak tretman akcionara
- efikasna saradnja među upravljačkim telima
- transparentno i pravovremeno izveštavanje
- sistem nagrađivanja.

Eurobank EFG se pridržava najviših standarda poslovanja u svim zemljama u kojima posluje, a koji se baziraju na zdravim pravilima korporativnog upravljanja koje određuju lokalna regulatorna tela i Grupa. Naročitu pažnju Eurobanka poklanja usklađivanju sa regulatornim pravilima Narodne banke Srbije kao i usklađivanju sa grupnim pravilima i smernicama, u cilju kontinuiranog prilagođavanja zemlje najboljim praksama Evropske unije.

Odeljenje korporativnog upravljanja nastoji da omogući primenu najboljih praksi i preporuka, tako što postavlja okvire upravljanja i interne kontrole za Banku i članice Grupe koje posluju u zemlji, vodeći računa o:

- usklađenosti sa zakonima i odredbama lokalnog i grupnog okvira
- jasnim linijama upravljanja i vlasništva
- transparentnosti i odgovornosti u poslovanju
- pravovremenom objavljivanju značajnih finansijskih informacija
- efikasnoj saradnji i komunikaciji sa svim zainteresovanim stranama.

Temelj organizacione strukture i upravljanja Banka odražava kroz niz internih akata a naročito kroz **Priručnik o internom upravljanju** i **Kodeks profesionalnog i etičkog ponašanja** koji objedinjuju osetljiva i opšta pravila i smernice etičkog poslovanja, poštujući i nadzirući sukob interesa koji se odnosi podjednako na sve zaposlene i na rukovodstvo.

Banka nastavlja da dodatno ojačava strukturu i okvir rukovođenja, kako bi osigurala strateško upravljanje, nastavila razvoj i praćenje najboljih praksi i postavila što jasnije i merljive ciljeve sa posebnom brigom i pažnjom za najviši interes Banke, akcionara i zainteresovanih strana (stejkholdera).

## Odgovorno uz Vas

Eurobank EFG, kao sistemska banka koja se nalazi među vodećim finansijskim institucijama na tržištu Srbije, postavila je korporativnu društvenu odgovornost za integralni deo sopstvenog identiteta od samog osnivanja u Srbiji, 2003. godine.

Nakon finansijske krize koja je u velikoj meri uzdrmala privrede zemalja širom sveta, Eurobanka je posebno fokusirana na svoje klijente, fizička i pravna lica, kreirajući za njih proizvode i usluge koji mogu da im pomognu u prevazilaženju nestabilnosti na tržištu. Pod sloganom „Odgovorno uz Vas“, Eurobank EFG svojim klijentima nudi dodatnu vrednost, proizvodne i servisne inovacije koje štite njihovo poslovanje, lične finansije ili doprinose društveno korisnom cilju, poput zdravstvene prevencije ili rekonstrukcije igrališta u vrtićima širom Srbije putem humanitarne MasterCard kartice „Veliko srce“.

Eurobank EFG je i tokom 2011. osvojila priznanja i nagrade za svoj svestrani program podrške zajednici u Srbiji:

- Prestižna „Nacionalna nagrada za društveno odgovorno poslovanje“ Privredne komore Srbije, po prvi put dodeljena jednoj uslužnoj, stranoj kompaniji
- Nagrada „Najbolje iz Srbije“ u kategoriji korporativni brend u organizaciji Privredne komore Srbije, Ministarstva trgovine i usluga i dnevnog lista Privredni pregled
- Nagrada Kluba privrednih novinara za korporativnu društvenu odgovornost u okviru tradicionalnog izbora žirija za „Kompanije i privrednike koji su obeležili deceniju“
- Nagrada „Planeta Biznis“ za uspešno sprovođenje projekata korporativne društvene odgovornosti koju dodeljuju magazini Ekonometar i Biznis
- „Priznanje“ za projekat Pokretni inkluzivni muzej, od strane Društva Srbije za odnose sa javnošću



## Uvodna reč Direktorke korporativnih komunikacija

Uprkos izazovnom i osetljivom poslovnom okruženju u 2011. godini, koje je rezultiralo smanjenim obimom aktivnosti na polju korporativne odgovornosti u većini kompanija, Eurobank EFG nastavila je sa realizacijom projekata širom Srbije. Zahvaljujući uloženom trudu proteklih nekoliko godina, možemo se pohvaliti da naši napori usmereni na kontinuirano ulaganje u zajednicu u kojoj poslujemo, nailaze na društveno priznanje i sve nas u Eurobank EFG dodatno motivišu da nastavimo upravo u tom pravcu.

Od svog osnivanja u Srbiji 2003. godine, težimo ka tome da ne budemo isključivo finansijska institucija, već i da budemo prepoznati kao sistemska banka koja planski ulaže u zajednicu u kojoj posluje. Korporativnu odgovornost negujemo kroz odnos prema zaposlenima, klijentima i stejkholderima, ali i sveobuhvatnim programom „Investiramo u evropske vrednosti“, koji je podeljen u pet osnovnih oblasti: edukacija, zdravstvo, zaštita životne sredine, podrška integraciji osoba sa invaliditetom u normalne životne i radne tokove i kultura. Kroz ove programe do sada smo u društvo u Srbiji uložili oko 4 miliona evra.

U želji da podršku pružimo tamo gde je najpotrebnija, tokom 2011. godine nastavili smo sa projektom „Veliko srce“, koji smo lansirali zajedno sa Fondacijom „Ana i Vlade Divac“. Od početka februara 2010. godine kada je lansirana humanitarna MasterCard kreditna kartica „Veliko srce“, prikupljenim sredstvima obnovljeno je 9 dečijih igrališta u državnim vrtićima u 9 gradova Srbije, a više od 8.000 mališana dobilo je nov i uređen prostor za igru. Do sada su upotrebom ove kartice obnovljena sledeća igrališta: Sunčica (Beograd), Palčić (Niš), Leptirić (Nova Pazova), Veverica (Pančevo), Milka Dimanić (Vlasotince), Bambi (Bor), Dnevni boravak za decu i omladinu ometenu u razvoju Sunce (Prokuplje) i igralište Osnovne škole u Rujišniku.

U saradnji sa opštom bolnicom Bel Medic, i tokom prošle godine nastavili smo sa programom jedinstvenog sistema zdravstvene zaštite Medifree namenjen klijentima Banke kao i zaposlenima, sa namerom da ukazemo na značaj zdravstvene prevencije. Medifree omogućava klijentima, korisnicima Euro Plata Premija, neograničen broj besplatnih specijalističkih pregleda u toku godine. Pokazatelj uspešnosti ove zajedničke akcije jeste više od 9.000 zadovoljnih klijenata koji koriste ovu vrstu usluge.

Kao generalni pokrovitelj beogradskog pozorišta Atelje 212 za sezonu 2011/12 potvrđujemo svoje opredeljenje da nastavimo sa ulaganjem u kulturu.

U okviru projekta Eurobank EFG Parkovi, Park u Vrnjačkoj banji je deveti u Srbiji koji je rekonstruisan i uređen zahvaljujući podršci Banke.

Strategiju opredeljenosti za društveno odgovorno poslovanje Banka nastoji da razvija i implementira uz podršku 1.600 zaposlenih, istovremeno aktivno radeći na tome da odgovorno poslovanje postane osnov korporativne kulture Banke i njenih povezanih kompanija (EFG Lizing, EFG Property Services, EFG Business Services ). Zaposleni redovno učestvuju u raznim volonterskim akcijama, kao npr. „Naš Beograd“, „Naš Gornji

Milanovac“, u organizaciji Foruma poslovnih lidera, čiji je banka član od 2011. godine, dobrovoljno davanje krvi, kroz mentorski rad i sl.

Takođe, Eurobank EFG uložila je znatan trud da podrži svoje klijente u prevazilaženju teškoća sa kojima su se suočavali, kako po pitanju porodičnih budžeta, tako i u vezi sa finansijama kompanija, nudeći im proizvode i usluge prilagođene njihovim potrebama i očekivanjima, kao i intenzivnije odnose u cilju boljeg razumevanja izazova sa kojima se suočavaju. Banka je uvela efikasnu politiku i praksu upravljanja odnosima sa svojim klijentima i zadržala njihovo poverenje, posvetivši se stvaranju i održavanju zdravih i dugotrajnih uzajamnih odnosa.

Eurobank EFG nalazi se među prvim kompanijama u Srbiji koje su se decembra 2007. godine pridružile Globalnom dogovoru Ujedinjenih nacija, te je aktivna u njegovim telima/Radnim grupama:

- Upravni odbor (drugi mandat)
- Radna grupa za socijalnu inkluziju i osobe sa invaliditetom
- Radna grupa za DOP u finansijama i bankarstvu

U 2011. godini na inicijativu Eurobanke formiorana je Radna grupa za odgovorno poslovanje banaka pri Udruženju banaka Srbije, koja ce se truditi da postavi visoke standarde DOP poslovanja i istakne dobre prakse među bankama.

Kao Banka za koju Srbija predstavlja tržište od strateškog interesa, Eurobank EFG sa velikim zadovoljstvom nastavlja da ulaže u društveno odgovorne projekte i u 2012. godini i aktivno sprovodi deset principa Globalnog dogovora iz oblasti zaštite ljudskih i radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije, koje prihvatamo, podržavamo i promovišemo u svakodnevnom radu.

Nataša Krstić,  
Direktorka korporativnih komunikacija

## Doprinos zajednici Eurobank EFG

Sveobuhvatni program korporativne društvene odgovornosti pod nazivom „Investiramo u evropske vrednosti“ grupisan je u pet osnovnih oblasti kroz koje kontinuirano podržavamo - obrazovanje, zdravstvo, zaštitu životne sredine, integraciju osoba sa invaliditetom u normalne životne i radne tokove, kao i promociju i unapređenje srpske kulture. Do danas, u ove projekte uložili smo oko 4 miliona evra, sa namerom da srpsku zajednicu i društvo obogatimo ili podržimo tamo gde je to najneophodnije.



### Eurobank EFG EKOLOGIJA

Eurobank EFG i opština Vrnjačka Banja zajednički su obnovili i preuredili dečje igralište u okviru centralnog parka na gradskom šetalištu u Vrnjačkoj banji, juna 2011. godine. Stanovnici i posetioци Vrnjačke Banje mogu da provode vreme u zelenilu i na svežem vazduhu sa svojim najmlađima, koji sada potpuno bezbedno uživaju u igri sa svojim drugarima. Park u Vrnjačkoj Banji deveti je park obnovljen u okviru napora Eurobanke da građanima Srbije pokloni ekološke oaze u gradovima u Srbiji i predstavlja deo projekta Eurobank EFG Ekologija, koji se odnosi na zaštitu životne sredine. Ovaj projekat započet je kroz revitalizaciju i rekonstrukciju centralnih gradskih parkova u gradovima u kojima Banka sa uspehom posluje, čime je omogućeno da urbane sredine dobiju svoje sređene i čiste „zelene oaze“. Pored parka u Vrnjačkoj Banji, do sada su obnovljeni i parkovi u još šest gradova širom Srbije: u Beogradu (Botanička bašta, Inkluzivni Park duginih boja i Park za venčanja na Adi Ciganliji), Novom Sadu (Dunavski park), Nišu (Park Čair), Požarevcu (Sunčani park), Pančevu (Narodna bašta) i u Jagodini (Park učiteljskog fakulteta).



## **Eurobank EFG ZDRAVSTVO**

Stavljajući u fokus svog odgovornog poslovanja očuvanje zdravlja i zdravstvenu prevenciju, Eurobank EFG je sa opštom bolnicom Bel Medic pokrenula jedinstveni sistem zdravstvene zaštite **Medifree®**, namenjen klijentima i zaposlenima banke, koji je naišao na izvanredan odziv u 2011.

Medifree omogućava klijentima Eurobank EFG koji preko nje primaju platu neograničen broj besplatnih specijalističkih pregleda u toku godine u Bel Medic-u, kod lekara određenih specijalnosti: oftalmologa, opšteg hirurga, lekara opšte medicine i interniste sa EKG-om, kao i ginekologa za dame. Ova jedinstvena usluga na bankarskom tržištu je po prvi put omogućena u Srbiji. Preglede je moguće zakazati telefonom i obaviti ih 24h dnevno, 7 dana u nedelji, na jednoj od tri lokacije u Beogradu.

Kako bi zaposlenima pružila mogućnost da redovno i kvalitetno kontrolišu svoje zdravlje, naša banka je sa pomenutom zdravstvenom ustanovom, koja u svom sastavu ima Dom zdravlja i Opštu bolnicu, pokrenula i program besplatnih sistematskih pregleda, kao i određenih popusta za članove uže porodice. O uspešnosti ove inicijative govori više od 9.000 zadovoljnih klijenata-korisnika ove usluge.



## **Eurobank EFG EDUKACIJA**

Već šestu godinu za redom, Eurobanka je i junu 2010. godine finansijski podržala program podrške talentovanim učenicima srednjih škola Srbije, koji njegovo **Kraljevsko Visočanstvo Prestolonaslednik Aleksandar II Karadjordjević priređuje na Belom dvoru u vidu tradicionalnog prijema za 500 najboljih maturanata iz svih srednjih škola u Srbiji.**

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



---

## **Eurobank EFG JEDNAKOST**

Kada su počele pripreme za izbor i dizajn novogodišnjih čestitki, odlučeno je da one imaju humanitarni karakter. Odabrali smo da otkupimo radove udruženja osoba sa invaliditetom i na taj način pomognemo njihov rad. U pitanju su Društvo za pomoć osobama sa Daunovim sindromom i KEC MNRO-Kreativno edukativni centar za mentalno nedovoljno razvijene osobe, kao i radovi dece iz specijalne Osnovne škole Dušan Dugalić.

Stavljajući u fokus svog društveno-odgovornog poslovanja pružanje pomoći u cilju obezbeđivanja boljih uslova za lečenje najmlađih, naša banka je uručila Nacionalnom udruženju roditelja dece obolele od raka-NURDOR vozilo marke KIO RIO, kao i nameštaj za novootvorenu roditeljsku kuću na Senjaku.





## **Veliko srce: Humanitarna kartica Eurobank EFG i Fondacija Ana i Vlade Divac**

*Po prvi put, odlučili smo da iskoristimo jedan naš bankarski proizvod, kreditnu karticu, kao sponu za realizaciju društveno korisnog cilja – u ovom slučaju obnovu igrališta u državnim vrtićima širom Srbije. Kroz saradnju sa lokalnom samoupravom, primetili smo da je mnogim igralištima potrebno održavanje ili rekonstrukcija, a lansiranjem donatorske kartice želeli smo da popravimo stanje u kom se nalaze i ponudimo deci Srbije bolje i sigurnije mesto za igru.*

**veliko**   
**za male ljude**



Već treću godinu za redom nastavljamo da doprinosimo lepšem detinjstvu dece u Srbiji kroz projekat „**Veliko srce**“ koji je pokrenut zajedničkim snagama Eurobank EFG i Fondacije „Ana i Vlade Divac“, pod pokroviteljstvom Ministarstva prosvete i nauke Republike Srbije. **Zahvaljujući „Velikom srcu“, Srbija je bogatija za 9 obnovljenih dečijih igrališta, a više od 8.000 mališana sada ima novo mesto za igru.** Humanitarna MasterCard „Veliko srce“ ostvarila je brojne dečije želje, doprinevši drugačijem shvatanju kreditnih kartica – od instrumenta plaćanja do čarobnog štapića za oslikavanje radosnije budućnosti. Korišćenjem ove jedinstvene kreditne kartice, građani Srbije imaju mogućnost da bez ikakvih dodatnih troškova deci pruže razlog za osmeh, a sve donacije su obezbeđene isključivo iz prihoda Eurobanke po ovom osnovu.

***Više o načinu/kriterijumima selekcije obdaništa kao i detalje o projektu možete pogledati na specijalno kreiranom web site: [www.veliko-srce.rs](http://www.veliko-srce.rs)***

Do sada su upotrebom ove kartice obnovljena sledeća igrališta: Sunčica (Beograd), Palčić (Niš), Leptiric (Nova Pazova), Veverica (Pančevo), Milka Dimanić (Vlasotince), Bambi (Bor), Dnevni boravak za decu i omladinu ometenu u razvoju Sunce (Prokuplje) i igralište Osnovne škole u Rujišniku. Sva igrališta i sprave u njima prilagođena su deci sa invaliditetom i to čini ove vrtiće jednim od retkih u Srbiji koja su adaptirana za bezbednu igru sve dece.

***Više fotografija i utiske možete pogledati na našem Facebook profilu: **Veliko srce*****



U 2011. godini proširili smo projekat dodatnim inovativnim aktivnostima koje smo sa velikom radošću i entuzijazmom pripremili i time obradovali što veći broj dece, uključivši i onu koja do sada nisu imala prilike da budu obuhvaćena „Velikim srcem“. Kako bi smo animirali što veći broj klijenata da se uključe u ovu akciju, sproveli smo interni likovni konkurs za decu zaposlenih na temu : “Šta je veliko srce?”. Nagrađeni dečiji radovi su publikovani u kalendaru Eurobanke za 2011. godinu.



## **Eurobank EFG KULTURA**

Eurobank EFG je generalni pokrovitelj beogradskog pozorišta Atelje 212 i za sezonu 2011/12. godine. Odlukom o sponzorstvu jednog od najeminentnijih srpskih pozorišta, na čijoj se sceni izvode moderni komadi domaćih i stranih autora, Eurobank EFG još jednom potvrđuje opredeljenost da pruži podršku društvu i kulturi.

Ovom saradnjom stvorena je uspešna formula koja omogućava pozorištu da zadrži visoke ambicije i ciljeve koje je pred sobom postavilo, a da sa druge strane omogući jednom širokom sloju publike, koju čine klijenti banke i zaposleni, da pod posebnim uslovima, uz popust od 50 odsto, uživaju u vrhunskim pozorišnim ostvarenjima.



Global Compact Network  
Serbia

## **Deset principa Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija**

Deset principa Globalnog dogovora iz oblasti zaštite ljudskih i radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije prihvatamo, podržavamo i promovišemo u svakodnevnom radu.

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

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

Princip 2: obezbeđuju da se, tokom njihovog poslovanja, ne krše ljudska prava,

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

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

Princip 4: podržavaju eliminaciju svih vrsta prinudnog i prisilnog rada,

Princip 5: zabranjuju zapošljavanje dece,

Princip 6: eliminišu diskriminaciju na radnom mestu,

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

Princip 7: odgovorno pristupaju životnoj sredini,

Princip 8: promovišu projekte koji štite životnu sredinu,

Princip 9: učestvuju u razvoju tehnologije koja ne nanosi štetu životnoj sredini,

### **Borba protiv korupcije, gde privredni subjekti treba da:**

Princip 10: podržavaju borbu preduzeća protiv korupcije na svakom nivou, uključujući iznuđivanje i podmićivanje.

**Bazirajući se na gore pomenutim principima, Eurobanka je i tokom 2011. nastavila sa aktivnostima koje su se odnosile na sledeće oblasti:**

### **Briga o zaposlenima**

Globalni trendovi u 2011. doneli su novo radno okruženje koje je obeleženo stalnim promenama. Bankarstvo i finansije su izgubili određeni deo svoje nekadašnje atraktivnosti u poređenju sa drugim granama industrije. U takvim okolnostima, za uspešno poslovanje i napredak koji se očekuje sa prolaskom svetske ekonomske krize, u prvi plan su izašli snažno liderstvo, pravovremena i transparentna komunikacija i motivisani i kreativni zaposleni.

Unapređenje ljudskih resursa u Eurobank EFG, kao jedan od osnovnih prioriteta Grupe, postiže se selekcijom kadrova visokog nivoa, razvojem i obukom zaposlenih i korišćenjem savremenih metoda ocenjivanja i nagrađivanja.

Pri izboru novih kandidata, pažnja se poklanja metodologiji selekcije baziranoj na meritokratiji, obezbeđivanju jednakih mogućnosti u pogledu učenja i profesionalnog napredovanja za sve zaposlene i negovanju sredine koja nagrađuje napore svojih zaposlenih.

Briga o zaposlenima u Eurobank EFG, kojih ima 1.600 zajedno sa povezanim kompanijama Grupe, pokriva sledeće oblasti:

- selekcija kadrova,

Od kandidata za slobodna radna mesta se očekuje stručno znanje, dinamičnost, posedovanje timskog duha i pozitivan stav prema procesu stalnog usavršavanja. Obrazovni profil novih zaposlenih je visok, tako da 92 odsto čine visokoobrazovani kadrovi.

Eurobank EFG je i u 2011. nastavila uspešnu saradnju sa Nacionalnom službom za zapošljavanje kroz projekat „Prva šansa“ kojim je pružena mogućnost mladima da steknu dragoceno radno iskustvo odmah po završetku studija. Uspešna saradnja koja je u prethodnom periodu ostvarena i sa relevantnim institucijama koje se bave razvojem i obukama poput Akademije za bankarstvo i finansije i Udruženja banaka Srbije, nastavljena je i tokom 2011. godine. Jedan od primera takve saradnje jeste članstvo direktora Sektora za upravljanje ljudskim resursima Eurobank EFG Nataše Strugarević u Upravnom odboru Akademije za bankarstvo i finansije. Drugi jeste program unapređenja veština studenata, putem obuka, a u organizaciji Američke privredne komore i Centra za razvoj karijere i savetovanje studenata kroz program „Kadar da budem kadar“. Osim tog vida saradnje, Banka je pružila mogućnost stručne prakse učenicima srednjih stručnih škola ekonomskog i pravnog usmerenja i studentima ekonomskog usmerenja, čime praktikantima omogućava sticanje praktičnog znanja i olakšava uvid u željeni obrazovni profil i njegov izbor.

- razvoj ljudskih resursa,

Banka pruža mogućnost napredovanja u okviru iste porodice poslova, u zavisnosti od znanja i iskustva koje zaposleni poseduju. Tokom 2011, Banka je ponudila svojim zaposlenima interne konkurse za otvorena radna mesta, čime se zaposleni ohrabruju da aktivno učestvuju u transferima između odeljenja ukoliko žele da promene sadržaj svog posla i nastave karijeru u okviru Banke. Na taj način, Eurobank EFG nastoji da zadrži svoje zaposlene i omogući im dalji individualni i profesionalni razvoj, nudeći im pritom razvojne programe koji obogaćuju profesionalne veštine.

- evaluacija rada zaposlenih,

Banka se zalaže za objektivnu procenu doprinosa svakog zaposlenog, kroz proces evaluacije koji je osmišljen tako da ima za cilj nagrađivanja zaposlenih i dalji razvoj njihovih veština.

- trening,

Jedan od osnovnih ciljeva banke je brzo i efikasno uklapanje novih zaposlenih u radnu sredinu, i u tu svrhu koncipiran je trening program za sve nove zaposlene. Obuke koje sprovodimo su „Osnova bankarskog poslovanja“, „Osnovni principi rada sa klijentima“, „Veštine prodaje“, „Obuke za rad u operativnim sistemima“, „E-learning program“ u saradnji sa prestižnom školom Harvard Business Publishing, itd

- kompenzacija i beneficije za zaposlene.

Banka veliku pažnju posvećuje internoj komunikaciji, sa ciljem da zaposlene na neposredan način informiše i uključi u glavne poslovne ciljeve, strategiju i društveno-odgovorne aktivnosti (radni doručci sa predsednikom IO banke, skupovi poslovne mreže, sastanci top menadžmenta banke i zaposlenih, interni magazin Euro NEWS, intranet Euro PORT i sl). Banka omogućava zaposlenima specijalne popuste kod klijenata i dobavljača banke, interne nagradne igre, proslavu za zaposlene i decu zaposlenih, učešće u sportskim takmičenjima itd.

Eurobank EFG se kod sprovođenja radnih prava pridržava Zakona o radu Republike Srbije, koji je usaglašen sa preporukama Međunarodne organizacije rada, i sadrži sve standarde i norme kojima se obezbeđuju prava, zaštita i uslovi rada zaposlenih, utvrđeni tim konvencijama i preporukama. Eliminacija diskriminacije u pogledu zapošljavanja ogleđa se i u tome da ukupna ženska radna snaga čini 65%, žene na rukovodećim pozicijama od ukupne radne snage čine 51 %, a nema razlike u visini mesečnih primanja između muškaraca i žena, bez obzira na poziciju na kojoj se nalaze. Takođe, postoji mogućnost udruživanja i mogućnost određivanja predstavnika.

### **Volonterizam zaposlenih**

Tokom 2011. zaposleni u Banci su učestvovali u brojnim projektima na bazi edukativnog volonterskog rada, i na taj način podržavamo ideju da saradnja ne mora biti samo novčana podrška. Jedan od primera jesu besplatne radionice za građane na temu planiranja i upravljanja ličnim finansijama. Besplatne interaktivne radionice pokrenule su banke članice Radne grupe za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama pri Globalnom dogovoru UN u Srbiji, a u saradnji sa Akademijom za bankarstvo i finansije i Privrednom komorom Srbije. Osnovni cilj radionica jeste taj da se kroz obuku i savetovanje pomogne građanima da efikasnije upravljaju svojim kućnim budžetom. U organizaciji Foruma poslovnih lidera, zaposleni su učestvovali u akciji Naš Beograd i Naš Gornji Milanovac i tom prilikom sadili drveće, čistili priobalja, uređivali zelene površine. Takođe, zaposleni su sakupljali knjige za kraljevačku biblioteku, koja je oštećena u zemljotresu, kada je veliki broj knjiga od nerprocenjive vrednosti zauvek uništen, kao i upotrebijenu odeću za decu Društva za pomoć ometenim u razvoju Stari grad.



### **Briga o klijentima**

U 2011. godini, u kojoj je ostvaren sporiji, ali postojan oporavak nakon ekonomske krize, Eurobank EFG je uložila znatan trud da podrži svoje klijente u prevazilaženju permanentnih teškoća sa kojima su se suočavali, kako po pitanju porodičnih budžeta, tako i u vezi sa finansijama kompanija, nudeći im proizvode i usluge prilagođene njihovim potrebama i očekivanjima, kao i intenzivnije odnose u cilju boljeg razumevanja izazova sa kojima se suočavaju.

Eurobanka, kao stabilna i sistemska banka koja uspešno posluje u Srbiji od 2003. godine, sa velikom bazom klijenata koju čine 800.000 fizičkih lica, kompanija svih veličina, preduzetnici i državne institucije, ponašala se odgovorno prema svojim klijentima nudeći im prilagođena ili individualna rešenja. Istovremeno, Banka je uvela efikasnu politiku i praksu upravljanja odnosima sa svojim klijentima i zadržala njihovo poverenje, posvetivši se stvaranju i održavanju zdravih i dugotrajnih uzajamnih odnosa.

Direktna komunikacija klijenata sa Bankom omogućena je kroz korisnički servis EuroPHONE koji je operativan 24 sata dnevno, svih sedam dana u nedelji, tokom cele godine, kroz posebnu stranicu na internet prezentaciji Banke ([www.eurobankefg.rs](http://www.eurobankefg.rs)) i brošuru „Olakšajte sebi život“, koja je izložena na uočljivom mestu u svim filijalama Eurobank EFG. EuroPHONE se pokazao posebno korisnim u slučajevima krađe kartica, koje se odmah deaktiviraju, kao i za korisnike elektronskog bankarstva koji blagovremeno dobijaju rešenja od stručnjaka. Pored toga, uvek su na raspolaganju obaveštenja o stanju na računu i karakteristikama svih proizvoda i usluga koje Banka pruža. Kancelarija za odnose sa klijentima (Client Relationship Office, CRO) blisko saraduje sa Narodnom bankom Srbije (Centar za zaštitu potrošača), kako bi obezbedila transparentnost i objektivnost u upravljanju odnosima sa klijentima Banke.

Banka je tokom septembra 2011. godine, u saradnji sa agencijom GfK Beograd sprovedla ispitivanje zadovoljstva klijenta, kao deo konstantnog praćenja i unapređenja usluga koju obezbeđuje svojim klijentima. Istraživanje je sprovedeno telefonskim putem, na uzorku od 1.200 ispitanika, i obuhvatalo je sve bitne elemente uslužnog procesa –ekspoziture, proizvode i cene, zaposlene, call centar, interent prezentaciju, elektronsko bankarstvo.

Rezultati istraživanja pokazuju:

- Visok nivo zadovoljstva klijenata našom bankom (45% ispitanika je navelo visoko zadovoljstvo Eurobankom, dok je svega 5% iskazalo nezadovoljstvo)
- Visok Loyalty indeks Eurobank EFG (73,3, u poređenju sa referentnom vrednošću koja iznosi 70), što nas svrstava među 40% najbolje ocenjenih banaka
- Po istom parametru, Eurobank EFG je bolje rangirana i u odnosu na glavne konkurente na tržištu.
- Segmentacija baze naših klijenata pokazuje da veliki deo, njih 50%, predstavljaju tzv. grupu ambivalentnih, koji su trenutno zadovoljni ponudom naše banke, ali su spremni da promene sredinu ukoliko im konkurencija da bolju ponudu. Naš dugoročni cilj jeste pretvoriti što veći broj ovih klijenata u lojalne.
- Kao glavni elementi na kojima treba raditi kako bi se smanjilo potencijalno nezadovoljstvo klijenata, izdvajaju se: prilagodljivost ponude potrebama klijenata, bolje komuniciranje vrednost koju klijenti dobijaju za cenu koju plaćaju, fleksibilnost, kao i jasnoća uslova koji se prezentuju klijentima prilikom prodaje.
- Na drugoj strani faktori na kojima treba raditi kako bi se povećala baza lojalnih klijenata i održalo njihovo visoko zadovoljstvo su: obučenost i ljubaznost zaposlenih, prilagodljivost proizvoda potrebama klijenata, održavati visok nivo pouzdanosti i odnosa poverenja sa klijentom.

- Zaposleni u našoj poslovnoj mreži su se pokazali kao veoma bitan element visokog zadovoljstva naših klijenta, i koristimo ovu priliku da im odamo priznanje za komponentu koja u budućnosti može predstavljati važnu konkurentsku prednost naše banke.

## Zaštita okoline

Eurobank EFG konstantno prati negativne uticaje na životnu sredinu, nastale svakodnevnim bankarskim operacijama, primenjujući sistem specifičnih ekoloških pokazatelja, tokom 2011. godine, intenzivirala je aktivnosti na tom polju.

- Banka aktivno saraduje sa Fabrikom hartije a.d, tako što upotrebljen papir odnosi na recikliranje. Dobavljač banke koji se bavi pozicioniranjem reklamnog materijala u ekspoziturama, kompanija MVM, takođe reciklira sve zastarele promo materijale. Tokom 2011. godine reciklirano je ukupno 31.580 kg.papira. Akcija reciklaze informatičke opreme sprovodi se sa niškom kompanijom E reciklaža, te je u 2011. godini reciklirano kg. Nedavno pokrenut MPS projekat, kojim je uvedena primena niskoenergetskih multifunkcionalnih uređaja-fotokopir (faks, kopir u jednoj mašini) omogućava dvostranu štampu, pri čemu se štedi do 25% papira, te smanjuje papirni otpad, kao i potrošnja kertriža i tonera. Takođe, banka je razvila sistem za kontrolu i upravljanje otpadnim materijama, kako bi se smanjili negativni uticaji na životnu sredinu. Poboljšanju životne i radne sredine doprinosimo i ostvarivanjem optimalne redukcije u potrošnji energije (sistem rasvete u poslovnim prostorijama i korišćenjem compact fluo sijalica), značajnom uštedom vode zahvaljujući i upotrebi aparata za pijaću vodu, potrošnji ekoloških hemijskih sredstava kojima nije potrebna voda za ispiranje, kontrola vodomera, te je smanjena potrošnja za 10% u odnosu na prošlu godinu, kao i aktivnim učešćem zaposlenih putem obuka i volonterskih akcija.

Banka se priključila i akciji **“Sat za našu planetu“** čime je podržala ovu globalnu ekološku inicijativu u okviru koje je 26. marta, od 20.30 do 21.30 sati, isključila je svetla u svojoj poslovnoj centrali „Eurobank EFG Centru“, u Vuka Karadžića 10, kao i u poslovnim prostorijama u Milutina Milankovića 7V i na taj način će se uključila u planetarni pokret za buđenje ekološke svesti.

## Borba protiv korupcije

Banka podržava usvajanje „Deklaracije o borbi protiv korupcije“ Globalnog dogovora UN u Srbiji, te podržava borbu protiv svih oblika korupcije, uključujući davanje i primanje mita. Borba protiv korupcije je u Eurobanci regulisana i „Kodeksom ponašanja i profesionalne etike“, kao i „Procedurom o načinu postupanja kod raznih oblika prevara, davanja, odnosno primanja mita“. Nezavisno telo „Etički komitet“ procenjuje nezakonit rad zaposlenih i predlaže disciplinske mere.

## **Donacije i sponzorstva Banke u 2011. godini**

Banka ostaje verna i svojoj dugoročnoj tradiciji u davanju pomoći ugoženim socijalnim grupama, kroz brojne donacije i akcije koje uspešno sprovodi širom Srbije.

- Donacija polovnog nameštaja i informatičke opreme udruženjima osoba sa invaliditetom, i to:
  - \* Beogradsko udruženje za pomoć osobama sa autizmom
  - \* Društvu za pomoć osobama sa Daunovim sindromom
  - \* Udruženju roditelja slepe i slabovide dece
  - \* Gradskom udruženju cerebralne i dečije paralize
  - \* Udruženju osoba sa daunovim sindromom
  
- Donacija Centru za razvoj inkluzivnog društva za stručno usavršavanje u oblasti „Dizajn za sve”
- Donacija za štampu knjige o Brajevom pismu “Zlatne tačke nikad naopačke”
- Donacija Univerzitetu u Novom Pazaru
- Donacija Centru za kulturu „ Vuk Karadžić”, Loznica za organizaciju Vukovog sabora
- Humanitarna organizacija „Dečje srce”
- Donacija Kreativno-edukativni centar za mentalno nedovoljno razvijene osobe KEC MNRO za izradu novogodišnjih čestitki
- Donacija Udruženju za pomoć osobama sa Daunovim sindromom za izradu novogodišnjih čestitki
- Donacija OŠ „Dušan Dugalić“ za izradu novogodišnjih čestitki
- Donacija vozila i nameštaja Udruženju roditelja dece obolele od raka NURDOR
- Ustupanje konferencijskih sala banke za potrebe održavanja sastanaka Radne grupe za socijalnu inkluziju i osobe sa invaliditetom, kao i za organizovanje konferencija i okruglih stolova različitih Udruženja osoba sa invaliditetom



## Članstva Eurobank EFG

### Globalni dogovor Ujedinjenih nacija u Srbiji

Eurobank EFG nalazi se među prvim kompanijama u Srbiji koje su se pridružile Globalnom dogovoru Ujedinjenih nacija u Srbiji, decembra 2007. godine, te je aktivna u njegovim telima/Radnim grupama:

- Upravni odbor
- Radna grupa za socijalnu inkluziju i osobe sa invaliditetom
- Radna grupa za korporativnu društvenu odgovornost u finansijama i bankarstvu

### Forum poslovnih lidera (FPL)

FPL je osnovan na inicijativu nevladine organizacije Smart kolektiv i nekoliko vodećih međunarodnih kompanija. Forum sprovodi niz aktivnosti koje su usmerene na promovisanje društveno odgovornog koncepta u srpskom poslovnom sektoru i opštoj javnosti, edukativne aktivnosti, konferencije i okrugle stolove.

### Finansijska inicijativa programa Ujedinjenih nacija za životnu sredinu (UNEP FI)

Sledeći primer centrale banke iz Grčke, Eurobank EFG postala je i prva finansijska institucija u Srbiji koja je **članica Finansijske inicijative programa Ujedinjenih nacija za životnu sredinu** (UNEP FI), novembra 2010. godine. Na inicijativu Eurobanke, u Udruženju banaka Srbije biće formirana Radna grupa za održivi razvoj i doprinos društvenoj zajednici, koja će se baviti pitanjima koja su u fokusu ove inicijative Ujedinjenih nacija. Na ovaj način želimo da ovu međunarodnu instituciju, koja je ogranak UN i promoviše održivi razvoj i ekološke projekte kod bankarsko-finansijskih institucija približimo celokupnom bankarskom sektoru. Pojmovi poput zelenih nabavki (green procurement), zelenog finansiranja (green financing), ekološkog rizika (environmental risk), razvoj bankarskih proizvoda i usluga koji podržavaju zaštitu okoline, praćenje potrošnje energetskih resursa i njihova minimizacija, nisu dovoljno poznati u Srbiji, i Eurobank EFG želi da doprinese edukaciji finansijskog sektora u cilju unapređenja ove oblasti. Inače, Eurobank EFG Grupa je jedna od retkih banaka u Evropi koja poseduje sertifikat ISO 14001 za upravljanje životnom sredinom i članica je UNEP FI. Od 2009 godine, predsedava Centralnim i istočno –evropskim komitetom, i članica je UO UNEP FI na globalnom nivou.

### Radna grupa za odgovorno poslovanje banaka pri Udruženju banaka Srbije

Nedovoljno je poznata činjenica da su banke u Srbiji među vodećim investitorima, poslodavcima i da imaju velika izdavanja za razne društveno-odgovorne projekte, sponzorstva i donacije. Kao inicijator osnivanja ove radne grupe Eurobanka želi da doprinese objektivnijem prikazu poslovanja svih banaka, da radi na edukaciji medija i korisnika proizvoda i usluga, da inicira zajedničke aktivnosti prema lokalnoj zajednici i DOP projekte.