



Народна банка Србије

ДРУШТВЕНА ОДГОВОРНОСТ

2009

САДРЖАЈ

Реч гувернера	3
О Народној банци Србије	4
Друштвено одговорно пословање Народне банке Србије у 2009. години	7
Друштвено одговорно пословање – интегрисани део пословања Народне банке Србије	7
Дефинисани оквир друштвено одговорног пословања	8
Унапређивање садржаја извештаја	8
Правилник о пословном понашању запослених	8
“Глобални договор” Уједињених нација у Србији у 2009. години	11
Добробит запослених	13
Безбедност и здравље запослених	13
Превенција и спречавање узнемиравања запослених	13
Стручно усавршавање запослених	14
Погодности	16
Друштвена заједница	17
Активности Центра за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта над тим услугама	17
Центар за посетиоце – изложбене и едукативне активности	20
Стипендирање студената са инвалидитетом	25
Прилагођавање објеката Народне банке Србије особама са инвалидитетом	25
Кампања „Штедњом победи“	26
Донације и хуманитарне активности	26
Заштита животне средине	31

РЕЧ ГУВЕРНЕРА

Ушли смо у трећу годину рада „Глобалног договора“ Уједињених нација у Србији и Народна банка Србије, као један од његових оснивача, са задовољством уочава да постојање овакве иницијативе не само да омогућава афирмацију и развој концепта друштвено одговорног пословања већ и пословним субјектима члановима „Глобалног договора“ даје прилику да уче на искуствима других и размењују добре примере из праксе. Управо овај вид сарадње подстиче компаније, а посебно водеће друштвене институције, да овакав концепт понашања уграде у своје стратегије пословања.

Народна банка Србије у потпуности подржава десет принципа „Глобалног договора“, који се односе на заштиту људских и радних права, заштиту животне средине и борбу против корупције. И управо сада, када се економије полако опорављају од последица светске економске кризе, пословање у складу с друштвено одговорним принципима још више добија на значају. И на макро и на микро плану, питање како остварити зацртане економске циљеве, а истовремено помоћи појединцима и друштвеној заједници и водити рачуна о средини у којој живимо и радимо, постаје још већи изазов.

Бројним активностима које је у протеком периоду спроводила, Народна банка Србије је потврдила одговорност коју као институција има на плану друштвено одговорног пословања. Друштвено одговорно пословање за нас не значи само стручност, професионалност и чување независности и кредибилитета институције, нити само однос према запосленима, већ је то и утицај који Народна банка има у ширењу правих вредности како би Србија била развијенија, боља и ближа европским стандардима и стандардима развијеног света. Ангажовали смо се на ширењу финансијске писмености; Народна банка је отворила врата грађанима, музејима, уметницима и другим културним посленицима и постала место на којем се презентују културне, историјске и уметничке вредности – све оно што представља вредну духовну баштину и савремено стваралаштво; укључивали смо се у решавање хуманитарних проблема друштва, у активности за очување животне средине... Народна банка Србије ће наставити активно да промовише и стално проширује поимање и границе корпоративне друштвене одговорности и да при томе придобија што шири круг истомишљеника и савезника.

Радован Јелашић,
гувернер





О НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ

Улога Народне банке Србије одређена је Уставом Републике Србије и Законом о изменама и допунама Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС”, бр. 44/2010). Према члану 2. овог закона, Народна банка Србије је централна банка Републике Србије, самостална је и независна у обављању функција које су утврђене тим законом, подлеже надзору Народне скупштине и њој је одговорна за свој рад.

Основни циљ Народне банке Србије је постизање ценовне стабилности. Поред тога, Народна банка Србије, не доводећи у питање остваривање свог основног циља, доприноси очувању и јачању стабилности финансијског система.

Основне функције Народне банке су да утврђује и спроводи монетарну политику, управља девизним резервама и да, у оквиру својих надлежности, утврђује и спроводи активности и мере ради очувања и јачања стабилности финансијског система.

Поред тих функција, у оквиру своје контролне функције, Народна банка издаје и одузима дозволе за рад банкама и врши контролу бонитета и законитости пословања банака. Такође, издаје и одузима дозволе за обављање делатности осигурања, за обављање послова лизинга, као и за рад друштвима за управљање добровољним пензијским фондовима и врши контролу тих делатности.

У функцију Народне банке спада и издавање новчаница и кованог новца и управљање токовима готовине, као и уређивање, надгледање и унапређење несметаног функционисања платног система. Народна банка обавља законом, односно уговором утврђене послове за Републику Србију, не угрожавајући при том своју самосталност и независност.



Послове из делокруга Народне банке Србије обављају следећи сектори, дирекције, филијале и завод:

- Сектор за послове монетарног система и политике,
- Сектор за девизне послове,
- Сектор за међународну сарадњу,
- Сектор за контролу пословања банака,
- Сектор за послове надзора над обављањем делатности осигурања,
- Сектор за надзор друштава за управљање добровољним пензијским фондовима,
- Сектор за платни систем,
- Национални центар за платне картице,
- Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта над обављањем тих услуга,
- Дирекција за законодавно-правне послове,
- Интерна ревизија,
- Сектор за економске анализе и истраживања,
- Сектор за послове трезора,
- Рачуноводство и финансије,
- Информациона технологија,
- Људски ресурси,
- Општи послови,
- Канцеларијско пословање,
- Принудна наплата,
- Филијала у Београду,
- Филијала у Новом Саду,
- Филијала у Нишу,
- Филијала у Крагујевцу,
- Филијала у Ужицу,
- Завод за израду новчаница и кованог новца – Топчидер.

Народна банка Србије има укупно 2.170 запослених.



ДРУШТВЕНО ОДГОВОРНО ПОСЛОВАЊЕ НАРОДНЕ БАНКЕ У 2009. ГОДИНИ

Извештај о друштвеној одговорности Народне банке Србије за 2009. годину трећи је по реду који наша институција издаје. Извештај обухвата активности које се спровode на плану друштвено одговорног пословања и објашњава приступ који наша институција има у погледу друштвено одговорног пословања.

Народна банка Србије је у 2009. години настојала да даље унапреди активности којима остварује позитиван утицај на своје радно, друштвено и природно окружење и, с тим у вези, повећа ангажовање својих запослених.

Као једна од најеминентнијих институција у земљи, Народна банка Србије својим примером жели да подстакне на слично понашање друге институције и компаније у Србији, а посебно оне које долазе из финансијског сектора.

У свом друштвено одговорном пословању, Народна банке Србије се руководи следећим основним вредностима:

- одговорност према држави и грађанима кроз постизање и одржавање стабилности цена и финансијског система у целини;
- одговорност према свим циљним групама кроз транспарентност пословне праксе у виду јасног, истинитог и редовног информисања;
- поштовање различитости кроз подршку пуноправном укључивању маргинализованих друштвених група у савремене друштвене токове;
- иновативност кроз перманентно усавршавање и усвајање нових пословних пракси.

Друштвено одговорно пословање интегрисани део пословања Народне банке Србије

Координација рада на пословима друштвено одговорног пословања се од 2008. године обавља из Кабинета гувернера, Одељења за комуникације и Одсека за унапређење комуникације запослених и корпоративну друштвену одговорност. Друштвено одговорно пословање обухвата бригу о друштвеној заједници и заштити животне средине и, у сарадњи са Људским ресурсима, бригу о запосленима, остварујући на тај начин интегрисан приступ развоју друштвене одговорности.

У току 2009. године успостављена је сарадња са запосленима у другим секторима који се, у оквиру свог делокруга, баве друштвено одговорним активностима и на тај начин је формирана мрежа координатора/особа за контакт, који Одсек за унапређење комуникације запослених и корпоративну друштвену одговорност редовно обавештавају о својим активностима на плану друштвено одговорног пословања.

Кабинет гувернера

Одељење за
комуникације

Одсек за унапређење
комуникације запослених
и корпоративну друштвену
одговорност



Дефинисани оквир друштвено одговорног пословања

У складу са законом утврђеним циљем и функцијама, а ослањајући се на принципе „Глобалног договора“, друштвено одговорне активности Народне банке Србије су усмерене на добробит друштвене заједнице, добробит запослених и заштиту животне средине.

У наредне две године, поред увођења програма волонтирања запослених, један од приоритета биће и реализација активности за које су запослени, преко спроведене анкете, исказали највеће интересовање, а то су:

- рад с децом с тешкоћама у интелектуалном развоју и децом без родитељског старања,
- рад са особама са инвалидитетом, и
- заштита животне средине, као и додатно укључивање запослених у филијалама Народне банке Србије у активности друштвено одговорног пословања.

Унапређивање садржаја и форме извештаја

У жељи да квалитет извештаја о друштвеној одговорности за 2009. годину побољшамо у односу на претходни, у извештај смо:

- укључили више квантитативних резултата;
- равномерно покрили све области друштвено одговорног пословања обухватањем активности Завода за израду новчаница и кованог новца – Топчидер;
- ове године извештај је штампан на рециклираном папиру.

Правилник о пословном понашању запослених

За Народну банку Србије концепт друштвено одговорног пословања не постоји као изолована активност. Напротив, тежимо да параметре одговорног понашања integriшемо кроз унутрашње опште акте, а самим тим и кроз свакодневне активности како запослених, тако и руководства.

Правилником о пословном понашању запослених утврђују се начела пословног понашања којима су запослени у Народној банци Србије дужни да се руководе при обављању послова који су им поверени, као и критеријуми за оцену тог понашања – а ради очувања и унапређења пословне и моралне одговорности запослених, њихове међусобне сарадње и односа с трећим лицима, као и ради очувања и унапређења угледа Народне банке Србије и поверења у Народну банку Србије.

При обављању послова запослени треба да се руководе следећим начелима, тј. да се понашају на начин којим се:



- обезбеђује поштовање највиших стандарда пословног понашања;
- обезбеђује посвећеност пословима и лојалност у њиховом обављању;
- избегава настајање сукоба интереса;
- спречава наношење штете угледу Народне банке Србије;
- обезбеђује заштита података, поштовање обавезе чувања тајне и забрана давања информација.

Овим правилником су утврђена следећа начела:

- стручност,
- савесност,
- законитост при обављању послова,
- забрана дискриминације,
- независност и самосталност,
- пословни углед,
- односи са средствима јавног информисања,
- обавеза чувања тајне,
- заштита података,
- забрана примања поклона,
- сукоб интереса,
- забрана давања информација,
- обављање активности ван радног времена,
- међусобно уважавање и сарадња,
- узнемиравање,
- употреба основних средстава.

Такође, одговорности запослених утврђене су Правилником о одговорности запослених. Правилником се, поред дисциплинске и материјалне одговорности, утврђују и повреде дужности из радног односа, међу којима су и сексуално, физичко или психичко узнемиравање других запослених, повреде права других запослених и сл.

„ГЛОБАЛНИ ДОГОВОР“ У СРБИЈИ У 2009. ГОДИНИ

Након оснивања „Глобалног договора“ Уједињених нација у Србији, 6. децембра 2007. године, Народна банка Србије је, као један од његових оснивача, и кроз вођење Сектераријата мреже наставила своје залагање у промоцији и афирмацији овог најмасовнијег добровољног удружења на свету (с преко 8.000 чланова из више од 130 земаља) посвећеног промовисању друштвено одговорног пословања. „Глобални договор“ од својих чланица тражи да усвоје, подрже и промовишу десет универзалних принципа из области заштите људских и радних права, заштите животне средине и борбе против корупције.

За две године рада у Србији број чланица „Глобалног договора“ се повећао на 60. Међу њима, поред великих компанија, имамо и представнике средњих и малих предузећа, невладиних организација, пословних удружења, академских институција и градова.

У току 2009. године у оквиру „Глобалног договора“ реализоване су многе активности, а као најважније издвајамо:

- радионицу о изради извештаја о напретку,
- радни доручак с представницима медија,
- израду веб-сајта,
- представљање „Глобалног договора“ како на домаћим, тако и на регионалним конференцијама, и
- организовање Годишње скупштине, на којој су гостовали предавачи из иностранства.

Такође, редовно су се одржавали састанци радних група за:

- социјалну инклузију и особе са инвалидитетом,
- борбу против корупције,
- корпоративну друштвену одговорност у банкарству и финансијама,
- подршку у изради Стратегије друштвено одговорног пословања у Републици Србији,
- животна средина.

И у 2010. години основни покретач свих активности биће подршка чланицама у имплементацији десет принципа „Глобалног договора“, с посебним акцентом на принципе који се односе на заштиту радних права. Велика пажња биће посвећена проширењу чланства и пружању подршке активнијем учешћу појединачних чланица, организовању тематских семинара и радионица, раду постојећих и оснивању нових радних група, као и пружању подршке чланицама у изради првих извештаја о напретку.

Као председавајућа Радне групе за корпоративну друштвену одговорност у банкарству и финансијама, Народна банка Србије је заједно са осталим чланицама радне групе радила на конципирању и реализовању два пројекта из области

финансијске едукације као основног циља ове групе. У пројекту сарадње са средњим школама у којима постоји образовни профил „банкарски службеник“, ученицима тих школа је омогућена: једнонедељна/двонедељна пракса за ученике трећег/четвртог разреда у филијалама банака чланица, посета Народној банци Србије и Заводу за израду новчаница и кованог новца у Топчидеру, као и учешће представника банака чланица на матурском испиту. Сарадња ће бити настављена и у 2010. години и проширена тематским предавањима како за ученике, тако и за наставнике школа овог профила. У сарадњи са Хрватском удругом банака, чланице ове радне групе су конципирале и израдиле план реализације бесплатних интерактивних радионица за грађане под називом „Управљање личним финансијама“. Поред финансијске едукације као једног од циљева ових радионица, велику пажњу треба посветити и међусобној сарадњи како банака чланица, тако и пословних субјеката у организацији и реализовању овог пројекта, који у центар пажње ставља клијента и његову едукацију, с циљем не само бољег упознавања финансијских услуга него и јачања поверења у банкарски сектор. Пројекат је покренут да се грађанима, кроз обуку и саветовање, помогне у ефикаснијем управљању њиховим кућним буџетима.

Више информација о свим активностима „Глобалног договора“ у Србији можете наћи на веб-страници www.unglobalcompact.rs.

Десет принципа „Глобалног договора“

Десет принципа „Глобалног договора“ из области заштите људских и радних права, заштите животне средине и борбе против корупције заснивају се на:

- Универзалној декларацији људских права,
- Декларацији Међународне организације рада о фундаменталним принципима и правима на раду,
- Декларацији о животној средини и развоју, и
- Конвенцији Уједињених нација против корупције.

ЉУДСКА ПРАВА

1. принцип: Привредни субјекти треба да подржавају и поштују заштиту међународно признатих људских права, и
2. принцип: да у свом пословању не учествују у кршењу људских права

РАДНА ПРАВА

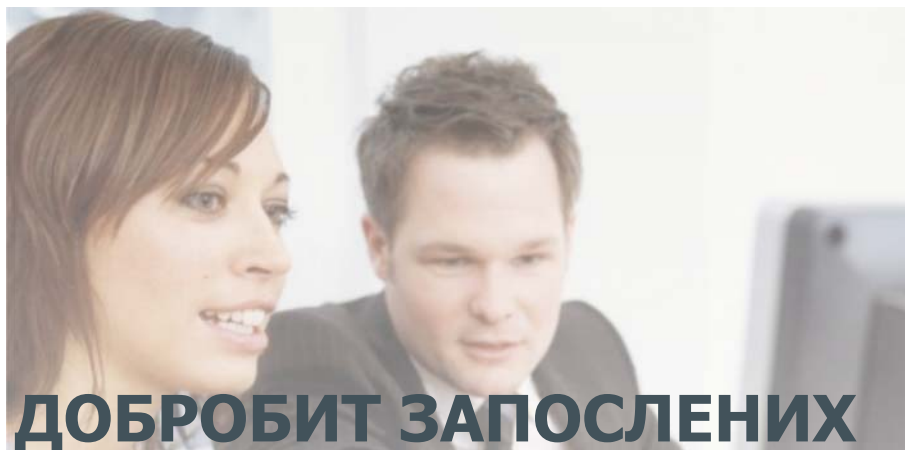
3. принцип: Привредни субјекти треба да подржавају слободу удруживања и потпуну примену права на колективно преговарање
4. принцип: укидање свих облика принудног и присилног рада
5. принцип: укидање свих облика децјег рада, и
6. принцип: укидање дискриминације у погледу запошљавања и избора занимања

ЖИВОТНА СРЕДИНА

7. принцип: Привредни субјекти треба да одговорно подржавају принцип предострожности у односу на изазове животне средине
8. принцип: промовисање пројеката веће одговорности према животној средини, и
9. принцип: употреба и развој технологија нешкодљивих за животну средину

БОРБА ПРОТИВ КОРУПЦИЈЕ

10. принцип: Привредни субјекти треба да се боре против свих облика корупције, укључујући и изнуду и подмићивање



ДОБРОБИТ ЗАПОСЛЕНИХ

БЕЗБЕДНОСТ И ЗДРАВЉЕ НА РАДУ

Основно начело пословања Завода за израду новчаница и кованог новца у Топчидеру, које је уграђено у Политику система менаџмента, промовише повећање до највећег степена пословних резултата, уз коректан однос према запосленима и свим учесницима у пословном и друштвеном окружењу. У складу с тим начелом, Завод је у 2009. години реализовао следеће активности:

- Заједно с тимом Службе медицине рада Дома здравља Раковица, извршена је процена ризика за укупно 37 груписаних радних места (56 систематизованих послова) у Дирекцији за производњу кованог новца и Дирекцији за одржавање и енергетику;

- На периодични лекарски преглед упућено је 200 запослених, на претходни лекарски преглед њих шест, а на контролне прегледе осам, што чини трећину укупног броја запослених у Заводу;

- Извршено је летње и зимско мерење и испитивање услова радне околине (Институт за квалитет радне и животне средине "1. мај" из Ниша). Ситуације где су евидентирана прекорачења дозвољених параметара (ниво буке, микроклима, осветљеност) решене су у најкраћем року набавком и уградњом одговарајућих система и обезбеђењем заштитне опреме за запослене;

- Институт из Ниша је извршио испитивања нејонизујућег зрачења у радној околини за седам радних места;

- Институт за заштиту на раду из Новог Сада извршио је испитивања машина и опреме са аспекта безбедности и здравља на раду. Прегледана је укупно 221 машина, а стручним налазом су утврђене неправилности код 26 машина. Након што су предузете мере за уклањање неправилности, извршена је накнадна провера и констатовано да су ризици елиминисани;

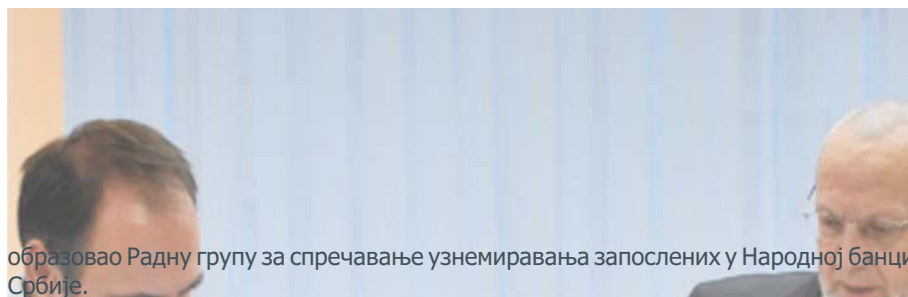
- У сарадњи с Домом здравља Раковица, извршена је обука и увежбавање запослених у пружању прве помоћи, коју су успешно прошла 63 полазника;

- У сарадњи с надлежним руководиоцима, извршена је обука запослених за безбедан и здрав рад. Обуку је завршило 148 запослених;

- У склопу инвестиционог одржавања, а према подацима добијеним од лица за безбедност и здравље на раду, реализовани су следећи пројекти: демонтажа постојећег и монтажа новог лифта у производној згради, израда и уградња ватроотпорне преграде и противпожарних врата у погону за производњу ИД картица и санација дела епоксидног пода у згради нове ковнице.

ПРЕВЕНЦИЈА И СПРЕЧАВАЊЕ УЗНЕМИРАВАЊА ЗАПОСЛЕНИХ У НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ

С циљем превенције и спречавања дискриминације, узнемиравања и било ког облика психичког малтретирања запослених, гувернер Народне банке Србије је



образовао Радну групу за спречавање узнемиравања запослених у Народној банци Србије.

Задатак Радне групе је да предузима активности не превенцији неприхватљивих и недозвољених образаца комуникације и понашања према запосленима, да предузима мере и активности да се такво понашање спречи онда када је уочено и да настоји да последице таквих поступања отклони.

Радна група је у досадашњем раду испитала сваку пријаву запослених која се могла сматрати узнемиравањем и психичким малтретирањем на раду и у вези с радом и предузела мере које су јој биле на располагању како би се спречиле и отклониле последице таквог понашања.

У 2009. години Радна група је била усмерена на превенцију узнемиравања и психичког малтретирања на раду и у вези с радом путем унапређења комуникацијских вештина запослених, пре свега руководиоца. Осим спровођења саветодавних и консултативних активности, Радна група је организовала и пет интерних курсева за руководиоце из области асертивне комуникације и вештина решавања конфликта.

СТРУЧНО УСАВРШАВАЊЕ ЗАПОСЛЕНИХ У 2009. ГОДИНИ

Обука и континуирано стручно усавршавање запослених представљају један од стратешких приоритета Народне банке Србије. Јачањем стручних и професионалних капацитета запослених, Народна банка Србије обезбеђује ефикасно и квалитетно обављање функција из своје надлежности и потврђује високу репутацију као институција.

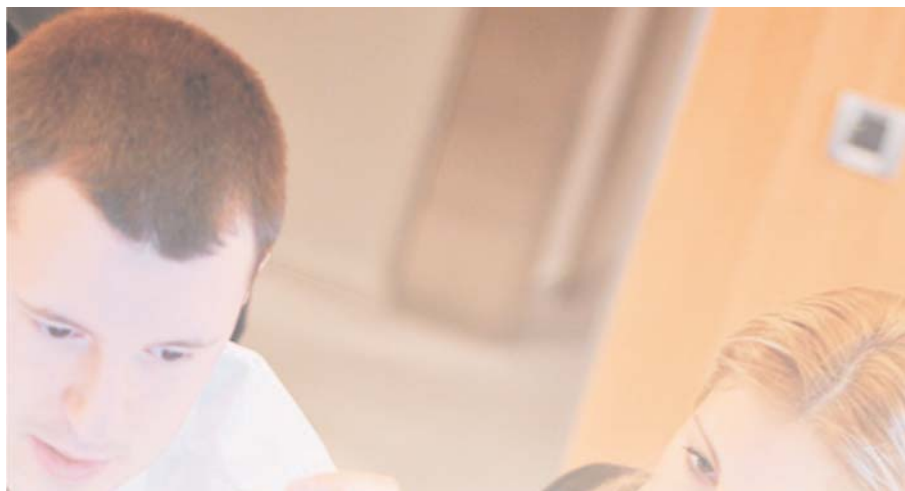
Народна банка Србије је седми пут узастопно, у периоду јул–август, организовала летњу праксу за 16 студента завршних година факултета универзитета у Србији, као и за петоро студената који студирају у иностранству.

Највећи донатори стручно-техничке помоћи у 2009. години били су централна банка Немачке, централна банка Француске, Чешка народна банка, *Joint Vienna Institute* и *Center of Excellence in Finance* из Љубљане.

У сарадњи са Информационом технологијом, Људски ресурси су организовали обуку из области коришћења информатичких апликација и система за 42 запослена у Филијали Нови Сад.

Ради унапређења пословања и подизања професионалне оспособљености руководства Народне банке Србије, Људски ресурси су организовали два семинара на теме: „Мотивација запослених“ и „Комуникацијске вештине“.

Полазећи од потреба за унапређење професионалних знања и вештина запослених и успостављање регионалне сарадње међу централним банкама, представници Народне банке Србије и централних банака Босне и Херцеговине, Црне Горе и Албаније успоставили су програм узајамне сарадње потписивањем протокола. Протоколима су регулисани међусобни односи партнерских институција у области стручног усавршавања запослених. Циљ сарадње је остваривање заједничких интереса у области стручног усавршавања запослених путем размене искустава и образовног рада који је од значаја за унапређење функционисања партнерских институција и стварање стабилног и развијеног банкарског и финансијског сектора.



Стручно образовање, усавршавање и оспособљавање запослених у 2009. години

Вид стручног образовања, усавршавања и оспособљавања	Број запослених
Стручно образовање	
- Студије првог степена основне студије	15
- Студије другог степена магистарске студије	7
- дипломе академске студије – master	5
- Докторске академске студије	2
Стручна обука	
- Стицање звања CFA	4
- Стицање звања CIA	1
- Стручни испит у делатности заштите културних добара за архиве	5
- Стицање звања портфолио менаџера	3
- Стручни испит за обављање послова безбедности и здравља на раду	1
- Стицање сертификата CISCO CCNP	2
Стручно усавршавање	
- Семинари, радионице, саветовања и конференције у земљи	225
- Семинари, радионице, саветовања и конференције у иностранству	255
- Настава страних језика Народни универзитет „Ђуро Салај“	182
- ИТ обука	42
- Стипендије за стручно усавршавање у иностранству	1
Стручно оспособљавање	
- доквалификација и преквалификација	14
Летња студентска пракса 16 (универзитети у Србији) + 5 (универзитети у иностранству)	21

Број дана проведених на семинарима у земљи и иностранству

Семинари	Број семинара	Број полазника	Број дана	Просечан број дана семинара по полазнику
Иностранство	166	181	1.031	5,69
Земља	84	159	734	3,26

Образовање и стручно усавршавање запослених у ЗИН-у

- Обуку за рад на машинама похађало је 46 запослених.
- На основне академске студије упућено је троје запослених.
- На семинаре, саветовања и друге стручне скупове упућен је 31 запослени.
- Курсеве страних језика који су организовани у ЗИН-у похађало је девет запослених.

ПОГОДНОСТИ

Народна банка Србије је у области размене коришћења одмаралишта наставила сарадњу са централним банкама Чешке, Швајцарске и Холандије, која је успостављена у току 2007. године. На тај начин је запосленима Народне банке Србије омогућено да користе одмаралишта тих банака под истим условима који важе и за њихове запослене.

У току 2009. године, таква врста сарадње успостављена је и са централном банком Пољске и централном банком Русије. Тако је запосленима омогућено да користе одмаралишта Руске централне банке – Санаторијум «Сунчани град», Московска област, Подолски регион, Вороново, и Пансион «Зелени бор», Лењинградска област, Лужки регион – као и одмаралишта Пољске централне банке Закопане и Руцијане Нида. Са централном банком Португалије успостављен је нови вид сарадње – одржавање интернационалних кампова за децу запослених у централним банкама обухваћеним оваквом сарадњом. Такав први камп одржаће се у јулу/августу 2010. године и централна банка Португалије ће том приликом угостити и пет девојчица и пет дечака чији су родитељи запослени у Народној банци Србије.

У плану за 2010. годину је успостављање сарадње, тј. размене коришћења одмаралишта са централном банком Румуније, централном банком Финске, централном банком Јерменије и централном банком Немачке. У току су преговори и са Унијом банкарских службеника Кипра, а сарадња би се реализовала у 2011. години.

Такође, Народна банка Србије је запосленима који су се определили за чланство у добровољни пензијски фонд обезбедила уплату пензијског доприноса. Запосленима се уплаћује пензијски допринос у истом износу који и они уплаћују у фонд, а највише до неопорезивог износа утврђеног законом којим се уређује порез на доходак грађана.

Народна банка Србије има успостављену сарадњу са 11 позоришта у Београду, од којих су три дечија. У оквиру те сарадње, обезбедила је попуст на позоришне карте, који варира у зависности од позоришта и од представе. Попуст су у распону од 20% до 50%.

Рекреација је једна од погодности које се континуирано пружају запосленима у виду коришћења тениских и других спортских терена.

Листа погодности за запослене у Народној банци Србије обухвата и сарадњу са десет туристичких агенција. Запослени уживају ову погодност кроз попусте на аранжмане и плаћање аранжмана путем административне забране.

Потрудићемо се да листу погодности и надаље проширујемо и надамо се да ће тај труд бити награђен задовољством корисника.



ДРУШТВЕНА ЗАЈЕДНИЦА

АКТИВНОСТИ ЦЕНТРА ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА И КОНТРОЛУ ТРЖИШТА НАД ТИМ УСЛУГАМА

Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта над обављањем тих услуга Народне банке Србије је у току 2009. године поступао по приговорима, спроводио поступке посредовања, али и предузимао све неопходне активности чији је циљ био боље и потпуније информисање и едуковање корисника финансијских услуга. Настављена је дистрибуција едукативног материјала и пружање информација и појашњења грађанима у регионалним канцеларијама за едукацију Народне банке Србије, које су почеле да раде 5. јануара 2009. године.

Центар је такође, у сарадњи са Сектором за контролу банака, припремио и објавио Одлуку о начину и поступку спровођења општих услова пословања које банка примењује у односу с клијентима физичким лицима, чији је циљ промовисање и развој добре праксе пословања финансијских институција, јачање поверења јавности у те институције, као и развој финансијског сектора у целини.

Поред тога, спроведено је и контролно истраживање, тј. тестирање услова под којима се на тржишту нуде финансијске услуге – текући рачуни и кредити. Циљ тог истраживања је објективно сагледавање квалитета понуде финансијских услуга на тржишту, односно транспарентности услова под којима се нуде финансијски производи и услуге. Истраживање је спровела компанија за истраживање тржишта, јавног мњења и медија TNS Medium Gallup. Таква истраживања биће настављена и у наредном периоду.

Поступање по приговорима

Центар за заштиту корисника је у току 2009. године примио укупно 1.516 приговора и преурањених приговора на рад финансијских институција, што је за 1,89 пута више него у 2008. години.

Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	779	545	1.324	87,3
Друштва за осигурање	127	17	144	9,5
Даваоци лизинга	35	6	41	2,7
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	0,1
Мењачнице	0	5	5	0,3
Остало	0	1	1	0,1
УКУПНО	942	574	1.516	100

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја приговора на рад финансијских институција чије пословање надгледа Народна банка Србије, поступање је завршено по 99% приговора, од којих је 50% основаних, а 50% неоснованих. Од укупног броја основаних приговора, 33% је позитивно решено.

Центар је примио и 574 преурањена приговора, 64% више него у 2008. години. Преурањеним приговорима сматрају се приговори који су упућени директно Центру, без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији, и они су, у складу с процедуром, прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

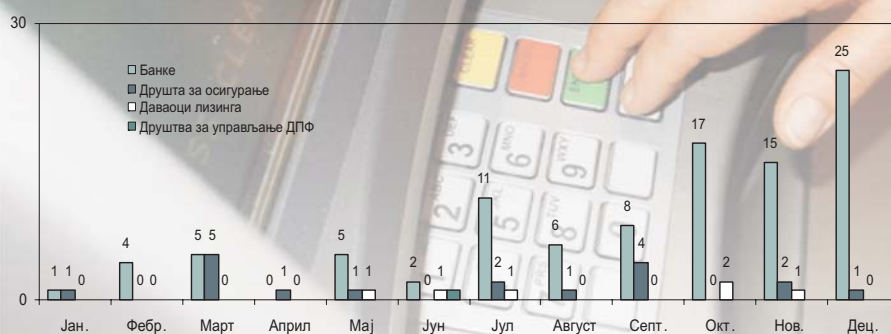
Медијације

У периоду од 1. јануара до 31. децембра заказане су 124 медијације, што је три пута више у односу на претходну годину.

Повећани број одржаних медијација указује да је све већи број финансијских институција и клијената који увиђају предност таквог начина решавања спорних односа.

Највећи број медијација одржан је у четвртном тромесечју; он је био 3,94 пута већи у односу на прво тромесечје 2009. године.

Од 93 медијације које су завршене, 35% је окончано поравнањем, тј. споразумом између финансијских институција и њихових клијената.



Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. 1 - 31. 12. 2009. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	27	25	38	9	99	80
Друштва за осигурање	2	5	5	6	18	15
Даваоци лизинга	2	2	2	0	6	5
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	0	1	1
УКУПНО	31	33	45	15	124	100

Извор: Народна банка Србије.

Решавање спорних односа на овакав начин веома је корисно како за подносиоце приговора, тако и за финансијске институције јер се тако постиже велика уштеда и у времену и у новцу.

Информисање и едукација корисника

У току 2009. године Центар је, поред поступања по приговорима корисника и спровођења поступка медијације, дао одговоре на 546 питања у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, или 58% више него у претходној години.



Центар је такође и усменим путем давао информације корисницима, који су Информативном центру упутили 25.612 позива.

Ради унапређења информисаности грађана, Народна банка Србије је донела Одлуку о начину и поступку спровођења општих услова пословања које банка примењује у односу с клијентима физичким лицима, која је ступила на снагу 7. септембра 2009. Одлуком је утврђена обавеза банака да донесу акт који садржи



минимум услова који су прописани за производе и услуге које банка нуди и регулисано да клијенти могу да до свих потребних информација дођу пре куповине и у току коришћења одређеног производа, како би благовремено и детаљно били упознати са свим својим правима и обавезама.

Међутим, информисаност клијената у великој мери зависи и од њихове спремности да искористе информације које им се пружају. Иако је доношењем Одлуке клијентима банака пружена могућност да у различитим фазама куповине и коришћења одређеног банкарског производа дођу до свих информација неопходних за доношење одлуке о куповини, потребно је и даље радити на едукацији грађана како би све одлуке о куповини банкарских, али и свих других финансијских производа, доносили одговорно.

У оквиру својих редовних едукативних активности, Центар је наставио с дистрибуцијом нових водича пословним банкама и канцеларијама за финансијску едукацију.

Канцеларије за финансијску едукацију

Народна банка Србије је такође наставила с пружњем информација грађанима у оквиру својих регионалних канцеларија за едукацију. У периоду од 5. јануара до 31. децембра 2009. године регионалне канцеларије су посетила 1.052 грађанина.

Број питања грађана по областима у периоду 1. 1 - 31. 12. 2009. године

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	у %
Банкарство	128	162	152	130	572	54
Осигурање	10	8	4	3	25	2
Лизинг	5	1	1	3	10	1
Мењачки послови	22	16	4	7	49	5
Пензије	2	2	5	2	11	1
Остало	158	65	65	97	385	37
УКУПНО	325	254	231	242	1.052	100

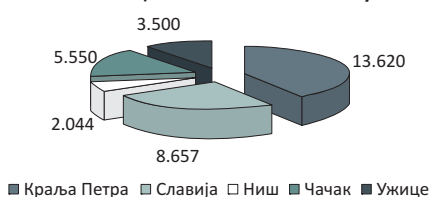
Извор: Народна банка Србије.

Од питања која су грађани постављали, највећи број се односио на банкарске услуге (54%), и то на рефинансирање кредита, штедњу, начин коришћења банкомата и сл.

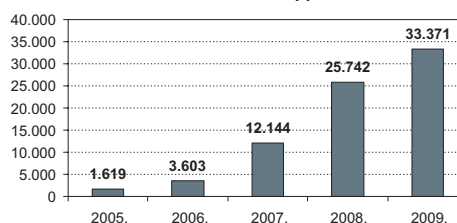
ЦЕНТАР ЗА ПОСЕТИОЦЕ – ИЗЛОЖБЕНЕ И ЕДУКАТИВНЕ АКТИВНОСТИ

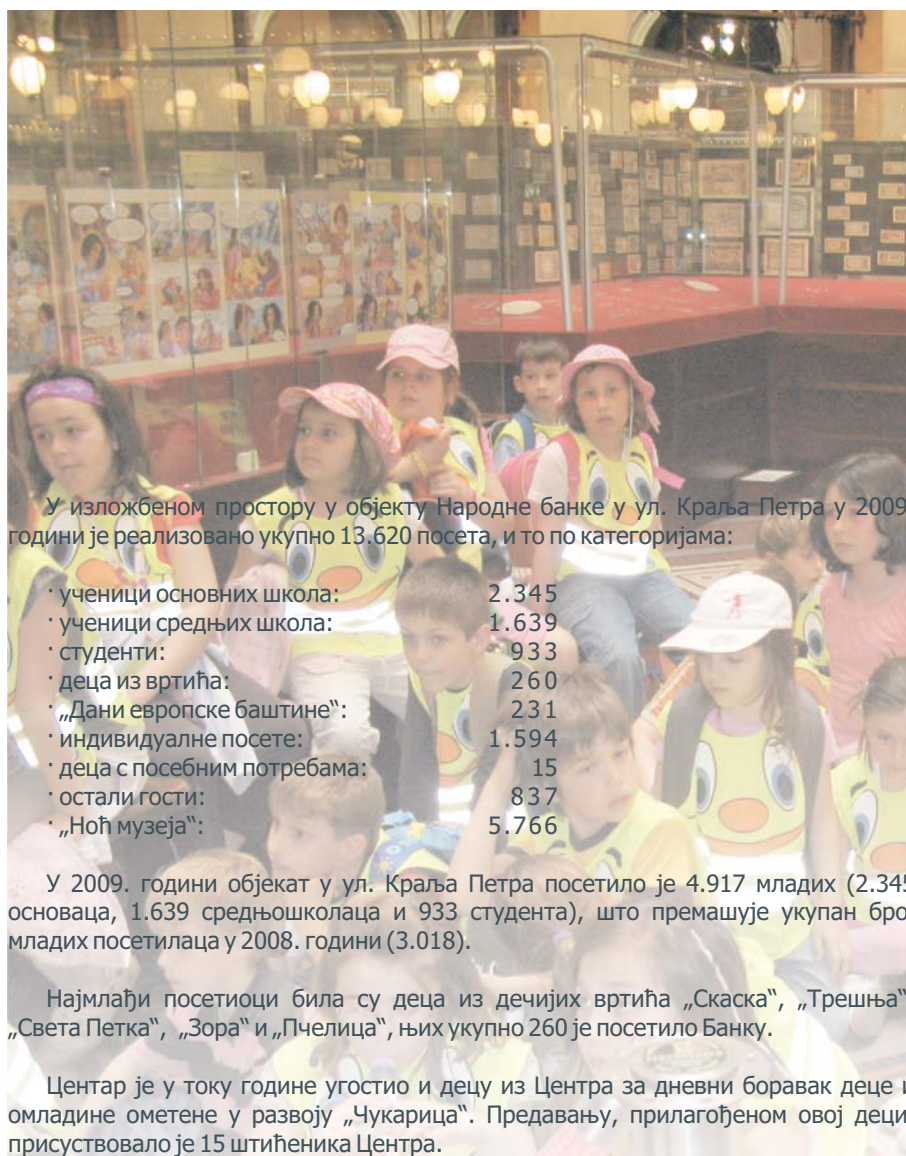
Изложбене поставке, едукативне програме и културно-образовне садржаје Народне банке Србије за јавност у току 2009. године пратила је укупно 33.371 особа, од тога 13.620 у објекту Народне банке у ул. Краља Петра, 8.657 у објекту на Славији и 11.094 на гостовањима.

Посетиоци изложби НБС по месту



Посета по годинама





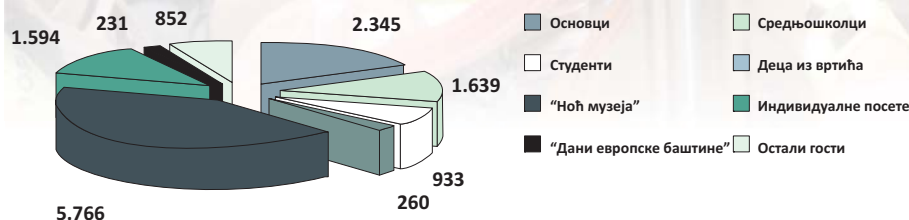
У изложбеном простору у објекту Народне банке у ул. Краља Петра у 2009. години је реализовано укупно 13.620 посета, и то по категоријама:

· ученици основних школа:	2.345
· ученици средњих школа:	1.639
· студенти:	933
· деца из вртића:	260
· „Дани европске баштине“:	231
· индивидуалне посете:	1.594
· деца с посебним потребама:	15
· остали гости:	837
· „Ноћ музеја“:	5.766

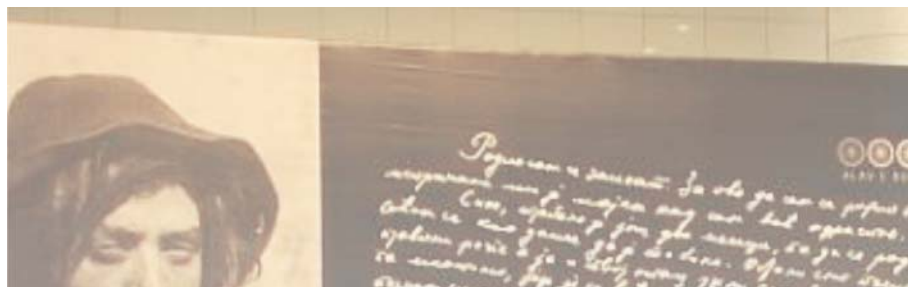
У 2009. години објекат у ул. Краља Петра посетило је 4.917 младих (2.345 основаца, 1.639 средњошколаца и 933 студента), што премашује укупан број младих посетилаца у 2008. години (3.018).

Најмлађи посетиоци била су деца из дечијих вртића „Скаска“, „Трешња“, „Света Петка“, „Зора“ и „Пчелица“, њих укупно 260 је посетило Банку.

Центар је у току године угостио и децу из Центра за дневни боравак деце и омладине ометене у развоју „Чукарица“. Предавању, прилагођеном овој деци, присуствовало је 15 штићеника Центра.



У оквиру друштвено одговорног понашања, брига о најстаријим суграђанима представља значајан део активности. Руковођени жељом да се најстарија популација нашег становништва не осећа изолована, препуштена самој себи, него као активан део заједнице, Центар за посетиоце је у 2009. години наставио с реализацијом програма под називом „Вечери пензионера у Народној банци Србије“. Програм обухвата стручно вођење кроз изложбени простор и зграду, пројекцију филмова о историјату Банке и хиперинфлацији и пројекцију филма „Динар – наш новац“. Приликом заказивања посета, на основу исказаног интересовања посетилаца, договарају се и стручна предавања и радионице, које воде запослени из различитих сектора Народне банке.



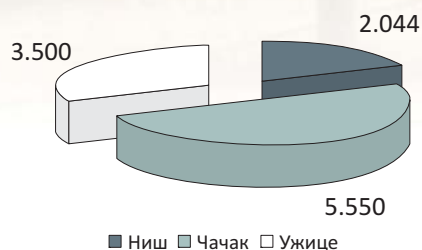
Изложбени простор у згради на Славији у току 2009. године посетило је укупно 8.657 гостију.

Посетиоци на Славији по манифестацијама:

1. Изложба аустријске уметнице Сошане (19. 1 – 19. 2)	612
2. Изложба Истраживачке станице Петница (25. 2 – 1. 3)	793
3. Изложба „Сеобе Сент-Андреја“, Вељко Михајловић (15. 4 – 3. 4)	631
4. Изложба ромске писане речи „Алав е Роменго“ (8. 4 – 8. 5)	302
5. «Ноћ музеја» (16. 5)	440
6. Изложба „Слике из мрака“, фотографије слепих и слабовидних особа (13. 5 – 2. 5)	214
7. Београдска недеља дизајна (26. 5 – 30. 5)	260
8. Богдан Мишчевић (3. 6 – 30. 6)	390
9. Дани културе Мађарске – Ото Кајзер (16. 6 – 30. 6)	308
10. Изложба слика Катарине Ивановић (2. 7 – 30. 9)	2.808
11. Изложба Модерно ропство – МУП (18. 10 – 31. 10)	250
12. Међународна смотре композитора (13. 11 – 18. 11)	700
13. Изложба „Њујорк у Београду“ (26. 11 – 25. 12)	949

Народна банка Србије је у току 2009. године са својим изложбеним поставкама гостовала у три града. Том приликом, изложбе су посетиле 11.094 особе, и то 2.044 у Нишу, 5.550 у Чачку и 3.500 у Ужицу.

Посете гостујућим изложбама НБС

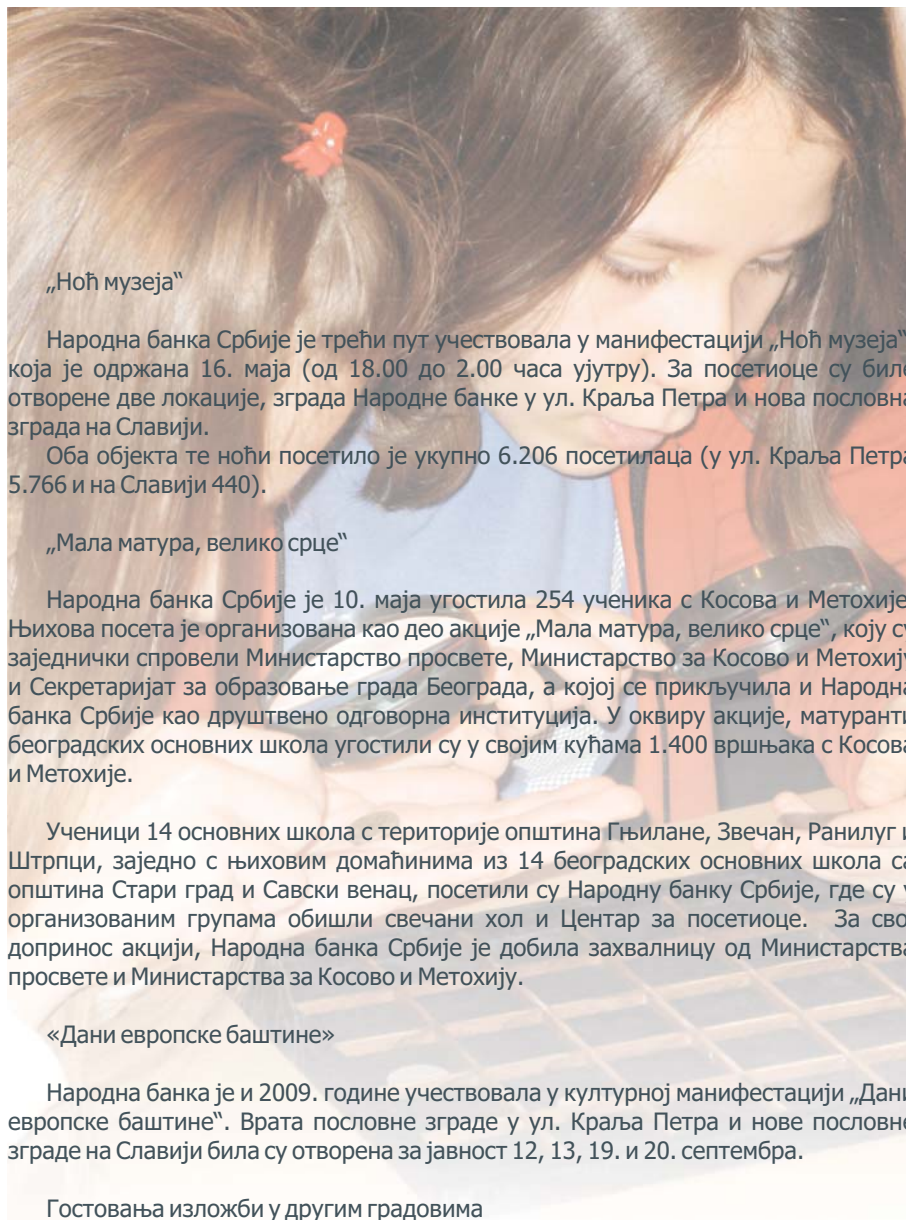


Сарадња с другим институцијама, учествовање у културним манифестацијама

Међународни дан Франкофоније

Разноврсним програмима у Београду и Нишу током месеца марта, Народна банка Србије се трећу годину заредом укључила у обележавање Међународног дана Франкофоније, објединивши промоцију лингвистичке и културне разноликости и активности које спроводи на плану финансијске едукације грађана, посебно најмлађих.

Место централног обележавања у 2009. години био је Ниш – од 18. до 30. марта. Програмом обележавања Међународног дана Франкофоније и представљања Народне банке Србије у Београду и Нишу обухваћене су укупно 2.044 особе, већином млади.



„Ноћ музеја“

Народна банка Србије је трећи пут учествовала у манифестацији „Ноћ музеја“, која је одржана 16. маја (од 18.00 до 2.00 часа ујутру). За посетиоце су биле отворене две локације, зграда Народне банке у ул. Краља Петра и нова пословна зграда на Славији.

Оба објекта те ноћи посетило је укупно 6.206 посетилаца (у ул. Краља Петра 5.766 и на Славији 440).

„Мала матура, велико срце“

Народна банка Србије је 10. маја угостила 254 ученика с Косова и Метохије. Њихова посета је организована као део акције „Мала матура, велико срце“, коју су заједнички спровели Министарство просвете, Министарство за Косово и Метохију и Секретаријат за образовање града Београда, а којој се прикључила и Народна банка Србије као друштвено одговорна институција. У оквиру акције, матуранти београдских основних школа угостили су у својим кућама 1.400 вршњака с Косова и Метохије.

Ученици 14 основних школа с територије општина Гњилане, Звечан, Ранилуг и Штрпци, заједно с њиховим домаћинима из 14 београдских основних школа са општина Стари град и Савски венац, посетили су Народну банку Србије, где су у организованим групама обишли свечани хол и Центар за посетиоце. За свој допринос акцији, Народна банка Србије је добила захвалницу од Министарства просвете и Министарства за Косово и Метохију.

«Дани европске баштине»

Народна банка је и 2009. године учествовала у културној манифестацији „Дани европске баштине“. Врата пословне зграде у ул. Краља Петра и нове пословне зграде на Славији била су отворена за јавност 12, 13, 19. и 20. септембра.

Гостовања изложби у другим градовима

У 2009. години, Народна банка Србије је први пут организовала изложбе сталне поставке Центра за посетиоце у градовима по Србији, следећи нову стратегију да изађе из главног града и да своју богату нумизматичку збирку и едукативни материјал подели са осталим грађанима Србије.

У сарадњи са Чачанском банком и Уметничком галеријом „Надежда Петровић“, организована је изложба „Новац на тлу Србије“ у Чачку. Грађани Чачка били су у прилици да између 22. септембра и 15. октобра посете сталну поставку Центра за посетиоце и да се упознају са штампаним и видео едукативним материјалом Народне банке Србије. Изложбу је посетило укупно 5.550 посетилаца, махом младих грађана Чачка.

Народна банка Србије је свој допринос дала и изложби новца одржаној поводом Светског дана штедње, 30. октобра, у Народном музеју у Јагодини. Део сталне поставке изложбе добијен је захваљујући донацији и стручној помоћи Народне банке, а запослени из Групе за изложбене и едукативне активности су

током свог гостовања у овом граду посетиоцима изложбе омогућили да добију штампани едукативни материјал и имитацију новчанице са сопственим портретом у боји.

Народна банка је, између 30. новембра и 15. децембра, први пут самостално организовала изложбу своје сталне поставке новца у Ужицу, у згради Народног музеја. Значајну помоћ Групи за изложбене и едукативне активности пружила је Филијала Банке у Ужицу. Као и на претходним гостовањима, дељен је едукативни материјал и гости су могли да погледају и едукативне филмове на тему историје Банке, хиперинфлације и заштите динарских новчаница. Изложбу је посетило укупно 3.500 грађана Ужица, од тога више од 90% чинили су ученици ужичких основних и средњих школа.

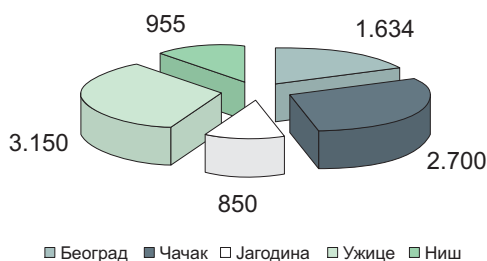
Едукативне активности

Од јануара до краја децембра 2009. године, едукативним активностима Народне банке Србије била је обухваћена 12.471 особа – ученици основних и средњих школа и студенти из Београда и остатка Србије. У Центру за посетиоце, током посете Седишту Банке, 4.816 основаца, средњошколаца и студената испратило је предавања о улози централне банке, историји новца и штедњи. У оквиру Међународног дана Франкофоније, организована су предавања и презентације „Место и улога Народне банке Србије“ и „Штедња“ у Нишу, у шест основних и четири средње школе. Предавања је одслушало укупно 955 ученика.

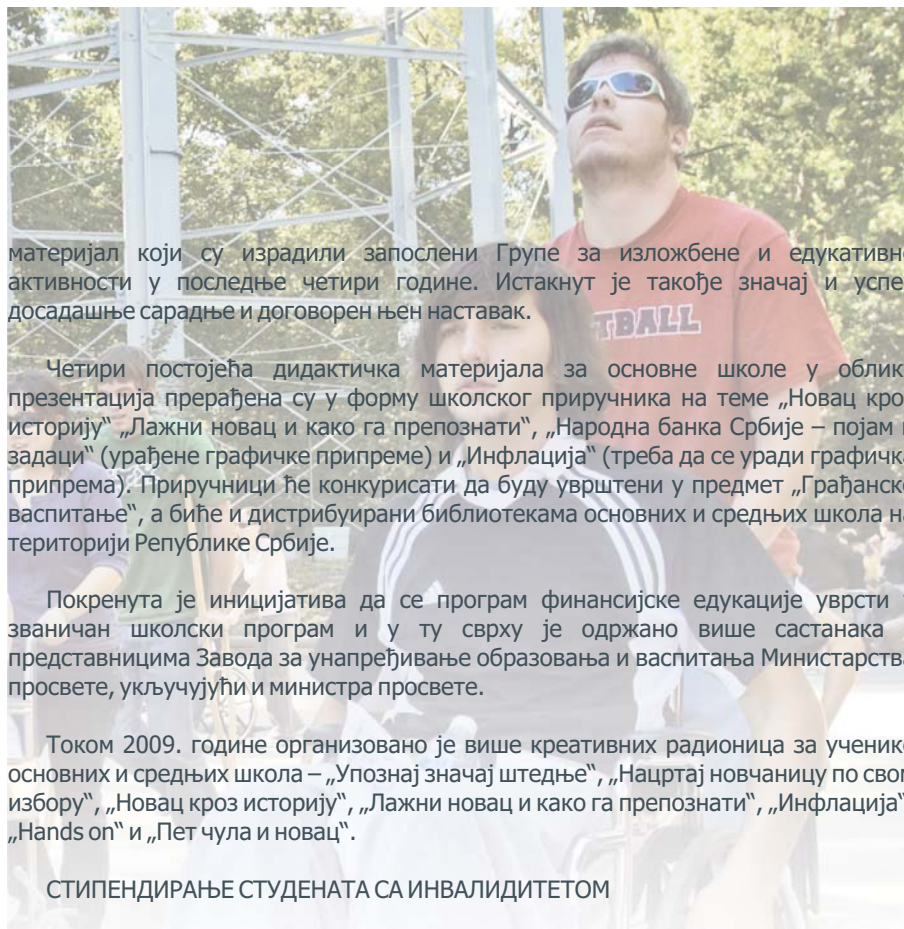
Током гостовања изложбе у Чачку, 2.700 ученика из шест средњих и пет основних школа присуствовало је предавањима која су држана у изложбеном простору галерије „Надежда Петровић“, где се налазила и поставка „Новац на тлу Србије“.

Поводом Светског дана штедње, одржана су предавања о штедњи у пет основних и три средње школе у Јагодини, којима је било обухваћено 850 ученика. Паралелно са изложбом у Народном музеју у Ужицу, одржана су и предавања на тему штедње, историје новца и фалсификата (присуствовало 3.150 ученика и студената из шест основних, пет средњих и три више школе и факултета).

**Број ученика обухваћених
едукативним активностима по
градовима**



У оквиру сарадње с Министарством просвете на пољу едукације ученика и студената у Србији, почетком новембра Народну банку Србије је посетио министар просвете Жарко Обрадовић. Том приликом представљен му је едукативни



материјал који су израдили запослени Групе за изложбене и едукативне активности у последње четири године. Истакнут је такође значај и успех досадашње сарадње и договорен њен наставак.

Четири постојећа дидактичка материјала за основне школе у облику презентација прерађена су у форму школског приручника на теме „Новац кроз историју“, „Лажни новац и како га препознати“, „Народна банка Србије – појам и задаци“ (урађене графичке припреме) и „Инфлација“ (треба да се уради графичка припрема). Приручници ће конкурисати да буду уврштени у предмет „Грађанско васпитање“, а биће и дистрибуирани библиотекама основних и средњих школа на територији Републике Србије.

Покренута је иницијатива да се програм финансијске едукације уврсти у званичан школски програм и у ту сврху је одржано више састанака с представницима Завода за унапређивање образовања и васпитања Министарства просвете, укључујући и министра просвете.

Током 2009. године организовано је више креативних радионица за ученике основних и средњих школа – „Упознај значај штедње“, „Нацртај новчаницу по свом избору“, „Новац кроз историју“, „Лажни новац и како га препознати“, „Инфлација“, „Hands on“ и „Пет чула и новац“.

СТИПЕНДИРАЊЕ СТУДЕНАТА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

У оквиру подршке образовању и стручном усавршавању младих са инвалидитетом, Народна банка Србије је у 2009. години стипендирала три студента са инвалидитетом, а један студент је био полазник Летње праксе, која је организована од 1. јула до 31. августа. У реализацији ових акција успостављена је сарадња са Форумом младих са инвалидитетом и Удружењем студената са хендикепом.

ПРИЛАГОЂАВАЊЕ ПОСЛОВНИХ ОБЈЕКТА ОСОБАМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ У 2010. ГОДИНИ

С обзиром на то да је у току 2009. године реализован пројекат прилагођавања објекта Народне банке Србије у Немањиној 17 за потребе особа са инвалидитетом, у току 2010. године започето је с припремама за реконструкцију зграде у ул. Краља Петра 12 како би и она била прилагођена потребама особа са инвалидитетом.

Део овог објекта који се користи као јавни простор (поставка новца и просторије бившег трезора) треба такође учинити доступним посетиоцима са инвалидитетом. Планом набавки Народне банке за 2010. годину предвиђена су средства за реализацију пројекта прилагођавања објекта тим потребама.

У току је добијање мишљења Завода за заштиту споменика културе, након чега ће, у складу са идејним решењем, бити спроведен поступак набавке услуге израде пројекта.

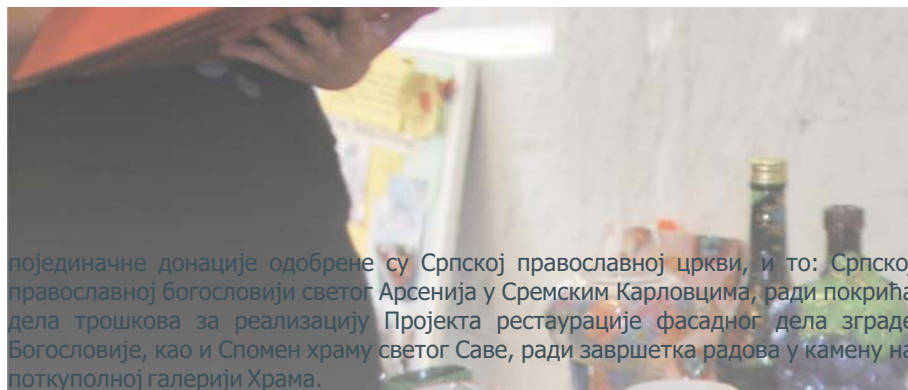


ДОНАЦИЈЕ И ХУМАНИТАРНЕ АКТИВНОСТИ

Народна банка Србије донаторским средствима помаже рад хуманитарних и других организација чије активности имају друштвени значај и даје материјалну помоћ физичким лицима.

С тим у вези, у Народној банци Србије је образована комисија која је задужена за разматрање молби правних и физичких лица за доделу донација и материјалне помоћи. Она се састаје најмање једном месечно и разматра молбе које су јој достављене до 5. у месецу за претходни месец.

У току 2009. године Народна банка Србије је на име донација и материјалне помоћи правним и физичким лицима доделила око осам милиона динара. Највеће



појединачне донације одобрене су Српској православној цркви, и то: Српској православној богословији светог Арсенија у Сремским Карловцима, ради покрића дела трошкова за реализацију Пројекта рестаурације фасадног дела зграде Богословије, као и Спомен храму светог Саве, ради завршетка радова у камену на поткуполној галерији Храма.

Такође, помоћ је пружена и Хуманитарној организацији "Мати Татијана" за изградњу нове зграде средњошколског центра у Грачаници и нове зграде средње медицинске школе у Великом Ропотову. Међу примаоцима донаторских средстава су и школе, удружења, организације за децу и омладину, Црвени крст Србије, Народни музеј у Београду, Позориште на Теразијама, ОКУД "Бранково коло", Национални ансамбл народних игара и песама Србије "Коло", Независно удружење новинара Србије (НУНС) и други хуманитарни фондови и удружења.

Народна банка Србије је, као и 2008. године, подржала акцију солидарности под називом «Пакетић за дистрофичара» и Удружењу дистрофичара јужнобанатског округа Нови Сад доделила 35 новогодишњих пакетића. Средства издвојена на име материјалне помоћи физичким лицима намењена су за потребе решавања ургентних и тешких здравствених проблема физичких лица.

Током 2009. године Народна банка Србије је донирала и одређену количину основних средстава и ИТ опреме предшколским и школским установама, здравственим установама, Институту за онкологију и радиологију Србије, Предузећу за запошљавање слепих и слабовидних инвалида "Слога", Центру за заштиту одојчади, деце и омладине, Специјалној болници за плућне и очне болести "Озрен" Сокобања, као и другим установама и организацијама. + (Табела у ПДФ)-у.

У сарадњи са хуманитарном организацијом „Мали велики људи“, реализована је још једна акција прикупљања новогодишњих пакетића за кориснике центара за смештај и дневни боравак деце ометене у развоју и без родитељског старања. У акцији, која се за запослене у Народној банци Србије организује већ четврту годину заредом, прикупљено је близу 200 пакетића, од којих је већина подељена штићеницима Дома за смештај деце и омладине ометене у развоју „Сремчица“.

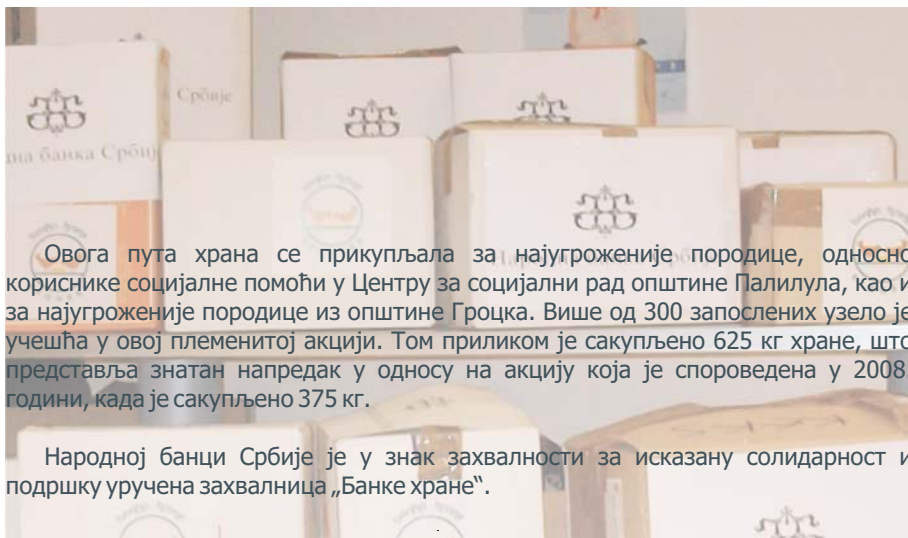
Божихна и ускршња хуманитарна изложба

У холу пословне зграде на Славији, у склопу новогодишњих активности за запослене и децу запослених, организована је продајна изложба Центра за дневни боравак деце и омладине ометене у развоју Београд. Као и током прошлогодишње акције, запослени су куповином експоната употребне, али и уметничке вредности дали свој допринос за набавку алата за креативне радионице, које стимулишу развој ове деце. Од продаје експоната прикупљено је око 100.000 динара.

Ова изложба је већ четврту годину заредом одржана и уочи Ускрса. Од продаје експоната прикупљено је преко 30.000 динара.

„Банка хране“

У сарадњи са хуманитарном организацијом „Банка хране“, организована је још једна успешна акција прикупљања хране под називом „Хуманошћу против глади“ за запослене у Седишту.



Овога пута храна се прикупљала за најугроженије породице, односно кориснике социјалне помоћи у Центру за социјални рад општине Палилула, као и за најугроженије породице из општине Гроцка. Више од 300 запослених узело је учешћа у овој племенитој акцији. Том приликом је сакупљено 625 кг хране, што представља знатан напредак у односу на акцију која је спороведена у 2008. години, када је сакупљено 375 кг.

Народној банци Србије је у знак захвалности за исказану солидарност и подршку уручена захвалница „Банке хране“.

Сакупљена количина хране у 2008. (у кг) Укупно:	Сакупљена количина хране у 2009. (у кг) Укупно:
375	602

„Један DVD за наше мале другаре“

Запослени Народне банке Србије укључили су се у акцију „Један DVD за наше мале другаре“, коју је покренула Основна школа за децу с тешкоћама у интелектуалном развоју „Антон Скала“. Циљ акције је отварање медијатеке коју би користили ови малишани. Запослени су сакупили преко 170 DVD-ја, CD-а и видео-касета који су са задовољством предати Основној школи „Антон Скала“.

Сарадња са Савезом слепих Палилуле

Чланови Савеза слепих Палилуле посетили су почетком августа 2009. године Рекреативни центар Топчидер, где им је у ресторану организован ручак. На тај начин је са Савезом слепих Палилула обележен почетак сарадње, која се наставила посетом нумизматичкој поставци и обележавањем јубилеја 35 година рада тог удружења у просторијама Народне банке у новембру. Организација ове свечаности била је омогућена захваљујући приступачности зграде слепим и слабовидим особама. Том приликом Народној банци Србије је уручена захвалница за досадашњу сарадњу.



ПРЕГЛЕД ДОНАЦИЈА У 2009. ГОДИНИ

Народна банка Србије донаторским средствима помаже рад хуманитарних и других организација чије активности имају друштвени значај и даје свој допринос пружању материјалне помоћи физичким лицима.

Током 2009. године Народна банка Србије је на име донација и материјалне помоћи правним и физичким лицима доделила око осам милиона динара. Највеће појединачне донације одобрене су Српској православној цркви, и то: Српској православној богословији светог Арсенија у Сремским Карловцима, ради покрића дела трошкова за реализацију Пројекта рестаурације фасадног дела зграде Богословије, као и Спомен-храму светог Саве, ради завршетка радова у камену на поткуполној галерији Храма.

Ред. бр.	Датум пријема захтева	Подносилац захтева	Назив донираних средстава	Вредност донације	Напомена: плаћен ПДВ у износу од: (дин.)
1	18.02.2009.	Дом здравља Земун - Дечији диспансер Батајница	Столови Касете - фиксне Витрина Мобилни телефон	34.330,00	6.179,40
2	2.04.2009.	Центар за заштиту одојчади, деце и омладине, Београд, ул. Звечанска бр.7	Столови Столице Фотеље Ормари Витрина Касете Микроталасна пећ Мобилни телефон Сегмент стола	74.982,00	13.496,76
3	28.04.2009.	Институт за онкологију и радиологију Србије, Београд, ул. Пастерова бр.14	Столови Столице Сегмент стола Фотеље Касета Уљани радијатор Мердевине Мобилни телефон Детергент за машинско прање Kalgonit	354.333,00	63.779,94
4	27.02.2009.	XV београдска гимназија, ул. Гочка бр. 40	Рачунари са мониторима	15.000,00	1.200,00
5	12.05.2009.	Предузеће за запошљавање слепих и слабовидних инвалида "Слога", Београд, ул. Јеврејска бр. 24	Столови Столице Фотеље Витрина Клима Уништивач папира Опрема за кухињу ТВ пријемник Мобилни телефон	90.992,00	16.378,56

Такође, помоћ је пружена и Хуманитарној организацији "Мати Татијана" за потребе изградње нове зграде средњошколског центра у Грачаници и нове зграде средње медицинске школе у Великом Ропотову. Међу примаоцима донаторских средстава су и школе, удружења, организације за децу и омладину, Црвени крст Србије, Народни музеј у Београду, Позориште на Теразијама, ОКУД "Бранково коло", Национални ансамбл народних игара и песама Србије "КОЛО", Независно удружење новинара Србије (НУНС) и други хуманитарни фондови и удружења.

Ред. бр.	Датум пријема захтева	Подносилац захтева	Назив донираних средстава	Вредност донације	Напомена: плаћен ПДВ у износу од: (дин.)
6	26.06.2009.	Центар за мониторинг и евалуацију, Београд, ул. Стојана Протића бр. 14	Столови Столице Ормари Витрина Усисивач Климе ТВ пријемник Мобилни телефон Кухињска опрема	36.032,00	6.485,76
7	14.07.2009.	Институт за онкологију и радиологију Србије, Београд, ул. Пастерова бр.14	Столови Столице Витрина Ормани Фотеле Кухињска опрема	251.880,21	45.338,44
8	29.01.2009.	ОШ "Бошко Палковљевић - Пинки" Батајница	Рачунари са мониторима Штампач	27.200,00	2.176,00
9	17.03.2009.	Центар за заштиту одојчади, деце и омладине Дом "Моше Пијаде" Београд	Рачунари с мониторима	12.500,00	1.000,00
10	2.04.2009.	Центар за заштиту одојчади, деце и омладине Дом "Драгутин Филиповић - Јуса" Београд	Рачунари с мониторима	12.500,00	1.000,00
11	24.03.2009.	Центар за заштиту одојчади, деце и омладине Дом "Дринка Павловић" Београд	Рачунари с мониторима	12.500,00	1.000,00
12	24.03.2009.	Центар за заштиту одојчади, деце и омладине Дом за средњешколску и студентску омладину Београд	Рачунари с мониторима	12.500,00	1.000,00
13	23.03.2009.	Центар за заштиту одојчади, деце и омладине - Прихватилиште за ургентну заштиту злостављане деце Београд	Рачунари с мониторима	10.000,00	800,00
14	5.03.2009.	ОШ "Јован Дучић" Нови Београд	Рачунари с мониторима	25.000,00	2.000,00
15	6.03.2009.	ОШ "Лазар Саватић" Земун	Рачунари с мониторима	25.000,00	2.000,00
16	23.07.2009.	Грађанска иницијатива Мајка храброст Београд	Рачунари с мониторима Штампач	12.200,00	976,00
17	2.09.2009.	Средња економска школа Сомбор	Рачунари с мониторима Штампач	43.500,00	3.480,00
18	7.09.2009.	Дечији вртић "Буцко" Сокобања	Рачунари с мониторима	20.000,00	1.600,00
19	17.12.2009.	Специјална болница за плућне и очне болести "Озрен", Сокобања	Креветски душеци	5.400,00	972,00
УКУПНО:				1.075.849,21	170.862,86

ЗАШТИТА ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

На нивоу Седишта Народне банке Србије, запослени у својим објектима одвајају и прикупљају папир, ПЕТ амбалажу и мешани отпад.

Откуп отпадног папира

У 2008. години Количина у кг Укупно:	У 2009. години Количина у кг Укупно:
13.404	32.212,85

Завод за израду новчаница и кованог новца – Топчидер чини управљачку чланицу Фонда за културу квалитета и изврсност (FQCE), који је национална партнерска организација и чланица Европске фондације за менаџмент квалитетом (EFQM).

– Кроз процедуре, инструкције, перформансе и циљеве прате се захтеви стандарда ISO 14001 – система управљања заштитом животне средине и OHSAS 18001 – система управљања заштитом здравља и безбедношћу на раду.

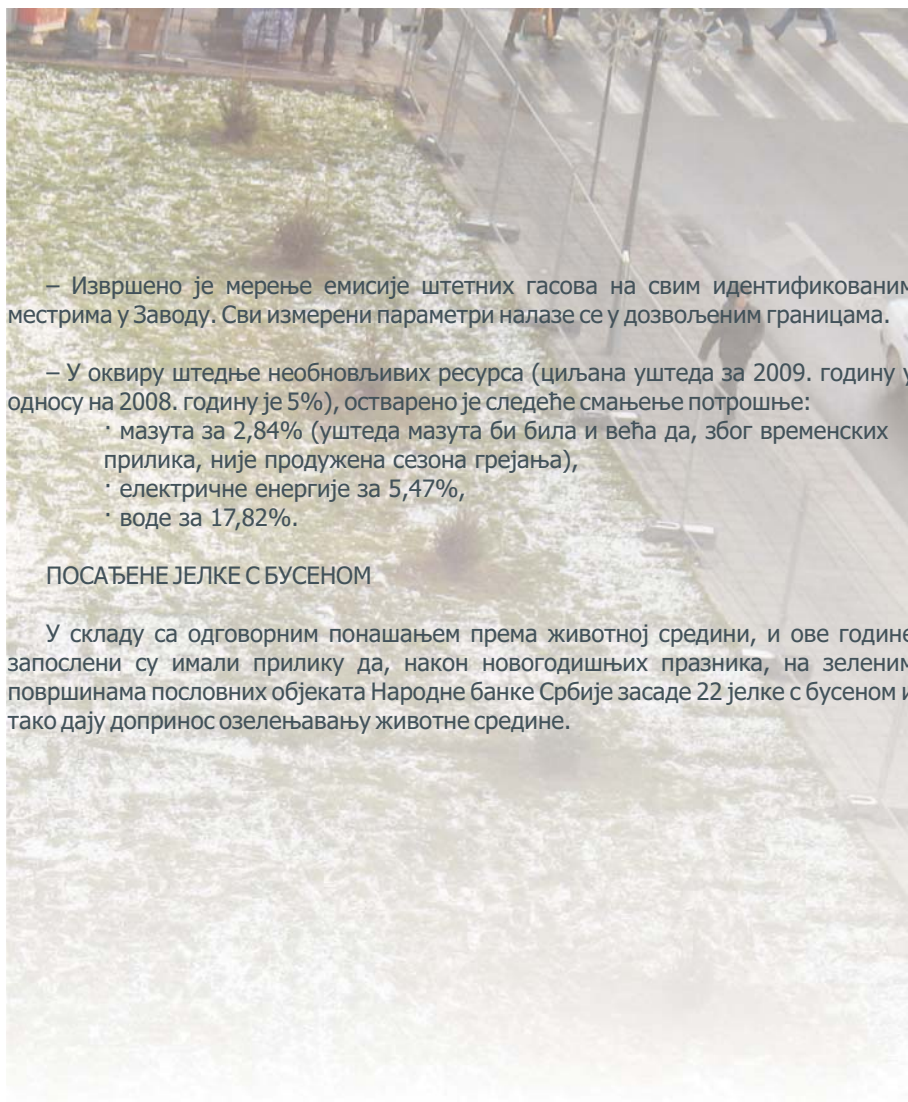
– Једном годишње врши се преиспитивање урађеног на основу успостављеног система ISO 9001, у који је увршћен ISO 14001 и OHSAS 18001.

– Прописане су инструкције којима се регулише начин прикупљања и одлагања отпада и одређена лица за управљање отпадом на нивоу Завода.

– Формиран је EMC тим за заштиту животне средине, који је идентификовао процесе и активности који се тичу свих аспеката животне средине, одредио те аспекте, извршио вредновање утицаја и идентификовао потенцијалне удесе и опасности. EMC тим има вођу тима и 31 члана из свих организационих делова Завода.

– Урађена је карактеризација отпада, у складу с важећим законским прописима. Склопљени су годишњи уговори с компанијама које су лиценциране за управљање отпадом, како за отпад који се продаје тако и за отпад чије се одношење плаћа. Продате су следеће количине секундарних сировина:

- папир – 146.360 кг,
- метал – 31.283 кг,
- пвц/пц – 17.068 кг,
- стакло – 2.500 кг,
- гуме – 640 кг,
- отпадно уље (машинско и моторно) у количини од 2.280 литара предато Рафинерији нафте на рециклажу.



– Извршено је мерење емисије штетних гасова на свим идентификованим местрима у Заводу. Сви измерени параметри налазе се у дозвољеним границама.

– У оквиру штедне необновљивих ресурса (циљана уштеда за 2009. годину у односу на 2008. годину је 5%), остварено је следеће смањење потрошње:

- мазута за 2,84% (уштеда мазута би била и већа да, због временских прилика, није продужена сезона грејања),
- електричне енергије за 5,47%,
- воде за 17,82%.

ПОСАЂЕНЕ ЈЕЛКЕ С БУСЕНОМ

У складу са одговорним понашањем према животној средини, и ове године запослени су имали прилику да, након новогодишњих празника, на зеленим површинама пословних објеката Народне банке Србије засаде 22 јелке с бусеном и тако дају допринос озелењавању животне средине.

Издаје
Народна банка Србије

Штампа
Штампарија Стојков

Контакт
Народна банка Србије
Краља Петра 12
11000 Београд
Тел.: 011/3027-194
Интернет: www.nbs.rs

Сва права су резервисана

