



Народна банка Србије

ДРУШТВЕНА ОДГОВОРНОСТ



2015



САДРЖАЈ

УВОДНА РЕЧ ГУВЕРНЕРА	2
О НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ	4
Циљеви и функције	4
Етички кодекс	6
Односи с јавношћу	6
ОДГОВОРНОСТ ПРЕМА ЗАПОСЛЕНИМА	8
Структура запослених	8
Образовање, стручно оспособљавање и усавршавање	9
Безбедност и здравље на раду	10
Интерна комуникација	11
ОДГОВОРНОСТ ПРЕМА ЗАЈЕДНИЦИ	12
Заштита и едукација корисника финансијских услуга	12
Изложбено-едукативне активности	14
Хуманитарне и волонтерске активности	17
Донације	18
Чланство у „Глобалном договору“ Уједињених нација	18
ОДГОВОРНОСТ ПРЕМА ЖИВОТНОЈ СРЕДИНИ	20
Очување природних ресурса у седишту и филијалама	20
Смањење штетних утицаја на животну средину	21
ПРИЗНАЊА	24
Волонтерско ангажовање и солидарност запослених	24
Учешће у акцији „Чеп за хендикеп“	25

УВОДНА РЕЧ ГУВЕРНЕРА



Народна банка Србије као институција свих грађана, одговорна грађанима Србије, својим стручним и транспарентним радом доприноси развоју поверења и кредибилног дијалога са свим заинтересованим странама, остварујући своје законом дефинисане циљеве.

Грађење кредибилног дијалога у савременом пословању могуће је једино разумевањем комплексних односа између пословног света и друштва, који подразумевају да при доношењу одлука размишљамо о добробити свих. Таквим приступом друштвено одговорно пословање стављамо у сам врх хијерархијске лествице својих приоритета.

Ако бисмо у једној реченици сумирали резултате наше институције, она би гласила – ниска и стабилна инфлација, каматне стопе које су на најнижем нивоу, усидрена инфлациона очекивања, релативно стабилан курс, стабилан и отпоран финансијски систем, раст инвестиционих кредита, раст поверења у домаћу валуту, уз раст динарског задуживања становништва, и раст динарске штедње. Да то није само наша оцена, потврђују и оцене кредитних агенција и релевантних међународних институција. Све те резултате постигли смо храбро се суочавајући са изазовима из међународног окружења и међународног финансијског тржишта. Тим резултатима претходила је јасна слика о томе с каквим дугорочним ефектом ће постављени циљеви утицати на наше грађане.

Ценовна стабилност је остварени циљ наше институције. Ниска и стабилна инфлација какву Србија има данас, и више од три године уназад, императив је очувања реалне вредности зарада и пензија и стварања предвидивих услова пословања. Имајући у виду да је наша економија мала, отворена и евроизована, девизни курс представља важну полугу стабилности финансијског система и извесности пословања. Због тога очување релативне стабилности курса представља један од важних фактора јачања пословног и инвестиционог амбијента, а тиме и већих инвестиција и ниже премије ризика земље. Наше опредељење за стабилност – ценовну, финансијску и релативну стабилност девизног курса – нема алтернативу.

Такође, континуираним смањивањем референтне каматне стопе отворили смо простор за опоравак кредитне и даљи раст економске активности. Привреда, становништво и држава данас имају динарске кредите с каматним стопама које су на најнижем нивоу од преласка на режим циљања инфлације. Остварили смо велике уштеде за привреду, грађане и државу.



Запослени у Народној банци Србије, поред стручности и професионализма, негују и посебну посвећеност концепту друштвене одговорности, који је увек подразумевао подржавање и стварање правих вредности.

Та посвећеност нам је остављена у наслеђе, она је део наше традиције, наше организационе културе. Негујући је, Народна банка Србије је и у 2015. години успешном реализацијом бројних хуманитарних активности показала висок степен друштвене одговорности и осетљивости за потребе најугроженијих друштвених група.

Осмеси, загрљај, пружена рука и топла реч, осећај да сте уз мало лично ангажовања учинили много – резултати су који се не мере и не стављају у извештаје и табеле, али често су најбитнији. То су резултати који прате сваку нашу волонтерску и хуманитарну акцију, на које смо поносни и којима ћемо увек тежити.

У току протекле године резултате Народне банке Србије остварене на пољу друштвене одговорности препознали су и стручна јавност и медији. Они су неизоставни сарадници свих нас на послу унапређења друштвено одговорног пословања. Наши напори су на тај начин позитивно вредновани и препознати и ван наше куће и потврђују нам да су запослени Народне банке Србије најбољи амбасадори друштвене одговорности.

У прилог томе говори и признање из области друштвене одговорности „Мој избор“ за волонтерско ангажовање и солидарност запослених, које додељује удружење „Моја

Србија“ уз подршку Привредне коморе Београда и Града Београда, а које је Народна банка Србије добила за активности у току протекле године. Награде пријају, али и обавезују. Због тога настављамо даље и више с поверењем у будућност.

Када говоримо о друштвеној одговорности, важно је напоменути да је Народна банка Србије један од оснивача и активан члан „Глобалног договора“ Уједињених нација у Србији и самим тим у потпуности подржава десет принципа „Глобалног договора“, који се односе на заштиту људских и радних права, заштиту животне средине и борбу против корупције. Постојање такве иницијативе не само да омогућава афирмацију и развој концепта друштвене одговорности већ пословним субјектима даје прилику да уче на искуствима других, размењују добре примере из праксе, склапају партнерства и реализују заједничке пројекте.

Време пред нама дочекујемо свесни чињенице да увек можемо боље, спремно прихватајући ризик који сваки нови изазов носи са собом. Ангажовање свих нас који својим обавезама приступамо на такав начин има велики значај, јер тим путем – путем међусобног уважавања, сарадње и несебичног залагања – сигурно корачамо ка бољем друштву.


Др Јоргованка Табаковић

О НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ

Циљеви и функције

Народна банка Србије је самостална и независна институција која као носилац ценовне стабилности ужива велико поверење грађана. Поред постизања овог основног циља, Народна банка Србије је задужена и за очување и јачање стабилности финансијског система. Одолевајући бројним изазовима, основне циљеве континуирано испуњава и изнад очекивања. За свој рад одговорна је Народној скупштини Републике Србије.

Положај, организација, овлашћења и функције Народне банке Србије, као и њен однос према органима Републике Србије и међународним организацијама и институцијама, уређени су Уставом Републике Србије и Законом о Народној банци Србије.

Народна банка Србије има следеће функције:

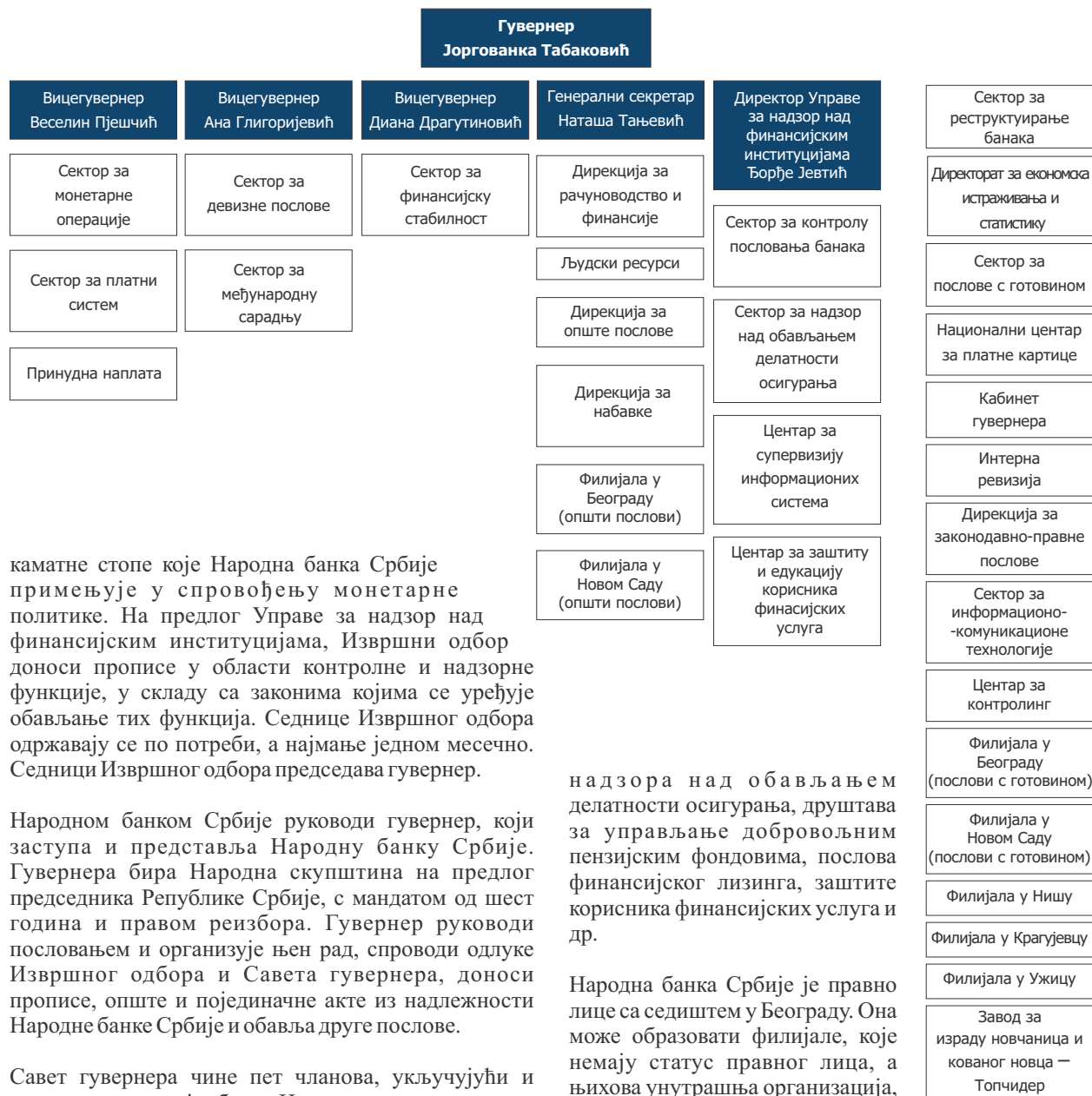
- утврђује и спроводи монетарну и девизну политику;
- управља девизним резервама;
- утврђује и спроводи, у оквиру своје надлежности, активности и мере ради очувања и јачања стабилности финансијског система;
- издаје новчанице и ковани новац и управља токовима готовине;
- уређује, контролише и унапређује несметано функционисање платног промета у земљи и са иностранством, у складу са законом;
- издаје и одузима дозволе за рад и врши контролу бонитета и законитости пословања банака и обавља друге послове, у складу са законом којим се уређују банке;
- издаје и одузима дозволе за обављање делатности осигурања, односно овлашћења за обављање појединих послова из те делатности, врши надзор над обављањем те делатности и обавља друге послове, у складу са законом којим се уређује осигурање;
- издаје и одузима дозволе за рад и дозволе за управљање добровољним пензијским фондовима,

врши надзор над овом делатношћу и обавља друге послове, у складу са законом којим се уређују добровољни пензијски фондови;

- издаје и одузима дозволе за обављање послова финансијског лизинга, врши надзор над обављањем ових послова и обавља друге послове, у складу са законом којим се уређује лизинг;
- издаје и одузима платним институцијама дозволе за пружање платних услуга, а институцијама електронског новца дозволе за издавање електронског новца, врши надзор над пружањем платних услуга и издавањем електронског новца, а обавља и друге послове, у складу са законом којим се уређују платне услуге;
- обавља послове заштите права и интереса корисника услуга које пружају банке, даваоци финансијског лизинга, друштва за осигурање, друштва за управљање добровољним пензијским фондовима, пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца, у складу са законом;
- утврђује испуњеност услова за покретање поступака реструктурирања банака, односно чланова банкарске групе и спроводи ове поступке, одлучује о инструментима и мерама које ће се предузети у реструктурирању и обавља друге послове у вези с реструктурирањем банака, у складу са законом којим се уређују банке;
- издаје и одузима операторима платног система дозволе за рад овог система, врши надзор над њиховим пословањем и обавља друге послове, у складу са законом којим се уређују платне услуге;
- обавља законом, односно уговором утврђене послове за Републику Србију, не угрожавајући притом своју самосталност и независност;
- обавља друге послове из своје надлежности, у складу са законом.

Органи Народне банке Србије су: Извршни одбор, гувернер и Савет гувернера.

Извршни одбор чине гувернер, директор Управе за надзор над финансијским институцијама и вицегувернери. Извршни одбор утврђује монетарну и девизну политику и спроводи активности ради очувања и јачања стабилности финансијског система. Такође, утврђује референтну каматну стопу и друге



каматне стопе које Народна банка Србије примењује у спровођењу монетарне политике. На предлог Управе за надзор над финансијским институцијама, Извршни одбор доноси прописе у области контролне и надзорне функције, у складу са законима којима се уређује обављање тих функција. Седнице Извршног одбора одржавају се по потреби, а најмање једном месечно. Седници Извршног одбора председава гувернер.

Народном банком Србије руководи гувернер, који заступа и представља Народну банку Србије. Гувернера бира Народна скупштина на предлог председника Републике Србије, с мандатом од шест година и правом реизбора. Гувернер руководи пословањем и организује њен рад, спроводи одлуке Извршног одбора и Савета гувернера, доноси прописе, опште и појединачне акте из надлежности Народне банке Србије и обавља друге послове.

Савет гувернера чине пет чланова, укључујући и председника, које бира Народна скупштина на предлог Одбора за послове финансија Народне скупштине, на период од пет година, с правом реизбора. Седнице Савета одржавају се по потреби, а најмање једном у два месеца. Поред осталог, на предлог Извршног одбора, Савет гувернера доноси Статут, финансијски план и усваја годишње финансијске извештаје Народне банке Србије.

У Народној банци Србије формирана је и Управа за надзор над финансијским институцијама, у оквиру које се обављају послови контроле пословања банака,

надзора над обављањем делатности осигурања, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, послова финансијског лизинга, заштите корисника финансијских услуга и др.

Народна банка Србије је правно лице са седиштем у Београду. Она може образовати филијале, које немају статус правног лица, а њихова унутрашња организација, делокруг и дужности одређени су Статутом Народне банке Србије.

Народна банка Србије у свом саставу има специјализовану организацију, Завод за израду новчаница и кованог новца — Топчидер, чије се обавезе и одговорности одређују Законом о Народној банци Србије и Статутом Народне банке Србије.

Етички кодекс

У складу с Правилником о пословном понашању запослених у Народној банци Србије, у претходној години предузимане су редовне активности усмерене на промовисање највиших стандарда етичког и професионалног пословног понашања запослених. У интерним новинама „НБС инфо“ објављени су чланци на теме „Стил и пословно понашање“ и „Пословно понашање и оданост“ како би се запосленима што више приближили стандарди пожељног понашања када је реч о посвећености пословима и лојалности у њиховом обављању, као и стандарди у пословном одевању запослених.

Народна банка Србије уредно испуњава своје обавезе прописане Законом о Агенцији за борбу против корупције и прописима донетим на основу тог закона. Тако је протекле године Агенцији за борбу против корупције достављен извештај о спровођењу мера утврђених Планом интегритета. Поред тога, Агенцији за борбу против корупције достављено је обавештење у вези с реизбором члана Савета гувернера Народне банке Србије. Функционерима Народне банке Србије благовремено се достављају подсетници у вези с њиховим обавезама које произлазе из поменутих закона и прописа (обавезама редовног и ванредног пријављивања имовине итд.).

За борбу против корупције од значаја су и правилници који су донети у Народној банци Србије, а којима су уређени интерни план за спречавање корупције у јавним набавкама (који садржи мере и радње усмерене на спречавање корупције у планирању јавне набавке, поступку јавне набавке или током извршења уговора о јавној набавци, те уређује поступање у случају сумње у постојање корупције) и поступак унутрашњег узбуђивања (у оквиру кога се, између осталог, откривају и информације о евентуалном кршењу прописа и вршењу јавног овлашћења противно сврси због које је поверено).

Односи с јавношћу

Екстерна комуникација

Одговорно, правовремено и континуирано информисање шире јавности о пословању и активностима централне банке и у 2015. одвијало се путем интензивне сарадње с медијима, као и објављивањем информација на званичном веб-сајту и његовим поддоменима.

Током 2015. године објављено је 375 саопштења за јавност и дат је 451 одговор на новинарска питања. Организовано је 80 изјава и 22 интервјуа за штампане и електронске медије, као и 29 телевизијских и радијских наступа гувернера, вицегувернера и других запослених у Народној банци Србије.

Организоване су четири презентације Извештаја о инфлацији за стручну и медијску јавност, презентација Извештаја о финансијској стабилности за 2014. годину, као и презентација о стању и изазовима у финансијском систему у 2015. Организоване су и две конференције за новинаре, од којих је једна била посвећена кредитима у швајцарским францима, а друга резултатима посебних дијагностичких испитивања банака. Обезбеђена је медијска подршка почетку разговора с мисијом Међународног монетарног фонда током њихова три борава у Србији, дводневној конференцији „Београдска иницијатива – решавање проблематичних кредита у Републици Србији“, као и међународној конференцији „Улога централних банака у процесу приступања ЕУ“. Медијска подршка обезбеђена је и отварању изложби Народне банке Србије „Динар – путовање кроз време“ у Алексинцу и „Српски новац од 13. до 21. века“ у Крагујевцу, као и обележавању манифестација „Ноћ музеја“ и „Светска недеља новца“, у оквиру које је Народна банка Србије организовала више едукативних радионица за финансијско описмењавање деце и омладине. Медијска подршка обезбеђена је и наградном турниру за студенте у „Монетури“, друштвено одговорним активности Народне банке Србије и отварању многобројних изложби које су гостовале у изложбеном простору Народне банке Србије.



Имајући у виду улогу коју друштвене мреже имају у савременом друштву, у току 2015. године припремљена је и донета Стратегија комуникације Народне банке Србије на друштвеним мрежама Фејсбук и Твитер, како би се унапредила комуникација с грађанима Србије, медијима и стручном јавношћу. Наступом на друштвеним мрежама Народна банка Србије ће наставити с применом стратегије комуникације, која доприноси развоју поверења и кредибилног дијалога са свим заинтересованим странама.

Публикације и веб-сајт

На веб-сајту Народне банке Србије током 2015. објављени су Годишњи извештај о пословању и резултатима рада, Годишњи извештај о стабилности финансијског система, Годишњи извештај о монетарној политици за претходну годину, као и Полугодишњи извештај о монетарној политици за текућу годину. Такође, објављена су месечна издања Статистичког билтена, тромесечни извештаји о банкарском сектору, надзору финансијског лизинга, пословима надзора над обављањем делатности осигурања и надзора друштва за управљање добровољним пензијским фондовима, као и о активностима у области заштите корисника финансијских услуга. Тромесечно су објављивани Извештај о динаризацији финансијског система и Извештај о инфлацији. Презентације Извештаја о инфлацији емитоване су уживо преко званичног сајта Народне банке Србије (*live stream*). У редовно извештавање уврштена су два нова наслова: Трендови у

кредитној активности и Извештај о анкети о инфлационим очекивањима.

Путем свог веб-сајта Народна банка Србије извештавала је јавност о инструментима и мерама које је предузимала ради очувања и јачања финансијске стабилности, као и о инструментима и мерама спровођења монетарне и девизне политике. Редовним публикацијама, статистичким прилозима и саопштењима за јавност представљене су активности у области надзора финансијских институција, као и надзора над пружаоцима платних услуга и институцијама електронског новца и закључци о спроведеним стрес-тестовима банкарског система и изазовима и стању у финансијском систему.

У складу с новим прописима, уведени су регистри платних институција, институција електронског новца, институција електронског новца из трећих држава и регистар тржишних учесника на тржишту осигурања. У складу са изменама прописа о оснивању банака и издавању дозвола за рад и осталих сагласности, креирано је поглавље „Приручник за лиценцирање банака“.

Народна банка Србије информисала је јавност и о активностима на пољу финансијске едукације, изложбеним дешавањима и радионицама за ученике и студенте.

Сви штампани и електронски садржаји који се публикују за јавност припремају се на српском и енглеском језику.

ОДГОВОРНОСТ ПРЕМА ЗАПОСЛЕНИМА

Водећи се политиком рационалног коришћења средстава, Народна банка Србије је и у 2015. настојала да не занемари бригу о запосленима и изађе у сусрет њиховим потребама. Препознавши кључну важност континуираног учења и подизања нивоа компетентности, запослени су и у протеклој години подстицани да буду проактивни и посвећени новинама, да се професионално усавршавају, као и да прихватају и међусобно преносе нова знања. Акцент је стављен на сарадњу и тимско учење, стимулисана је размена идеја путем конференција, састанака и пројектних тимова, промовисан је отворени дијалог и указивано на међузависност појединца, организације и друштва.

Примењујући модерне трендове у управљању људским ресурсима, Народна банка Србије је као један од приоритетних циљева поставила и унапређивање организационе културе, којом се подстиче мотивисаност и посвећеност запослених раду, што у крајњој инстанци утиче на задржавање најквалификованијих запослених и очување индивидуалног и колективног знања.

Структура запослених

Структуру запослених је и у 2015. одликовала разноликост у погледу типа радног односа, пола, образовања и старости.

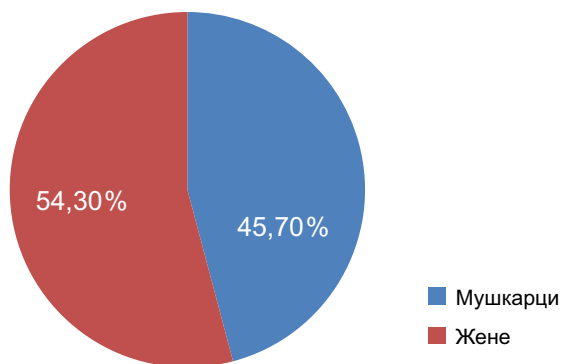
Као и претходних година, преовлађује тип радног односа на неодређено време (91,20%).

Графикон 1. Структура запослених према типу радног односа



Када је реч о полној структури запослених, и даље је више особа женског (54,30%) него мушког пола (45,70%).

Графикон 2. Полна структура запослених у Народној банци Србије

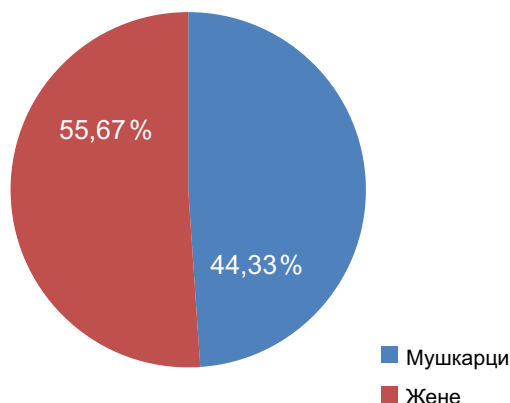


Полна структура запослених према руководећим нивоима

	Функционери		Руководиоци основних организационих јединица, филијала и Завода		Средње и ниже руководство		Укупно	
Мушкарци	2	40%	22	43,14%	66	44,90%	90	44,33%
Жене	3	60%	29	56,86%	81	55,10%	113	55,67%
Укупно	5		51		147		203	

У Народној банци Србије постоји тренд веће заступљености жена на руководећим позицијама (55,67% у односу на укупан број руководећих радних места). Принцип родне равноправности у потпуности је интегрисан, чиме се показује опредељеност за унапређивање права жена. Мушкарцима и женама дате су подједнаке могућности у креирању политика и доношењу одлука из надлежности централне банке.

Графикон 3. Полна структура запослених на руководећим радним местима

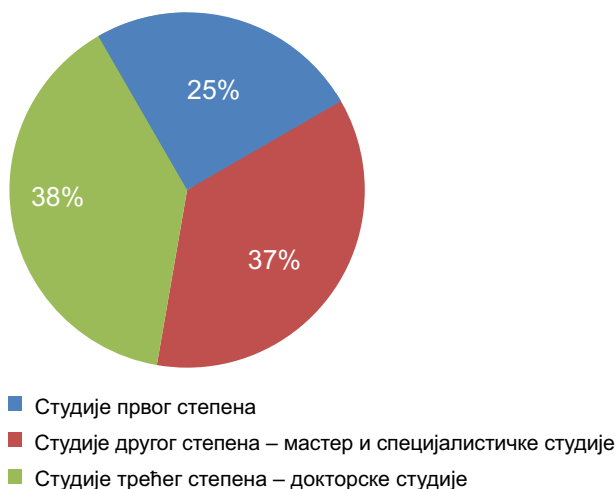


Образовање, стручно оспособљавање и усавршавање

Ради подршке непрекидном процесу унапређења институционалних капацитета као једног од предуслова реформских промена и унапређења личних и професионалних компетенција, Народна банка Србије омогућила је запосленима да учествују у разним облицима образовања, стручног оспособљавања и усавршавања.

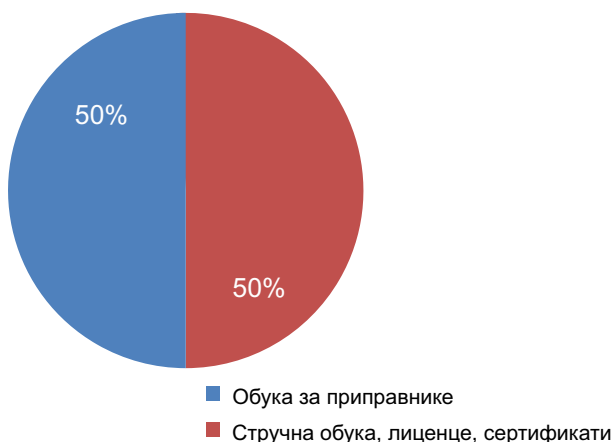
Запосленима су на располагању интерне радионице, усавршавање у земљи и иностранству, образовање и стручно оспособљавање у различитим институцијама и курсеви страних језика.

Графикон 4. образовање запослених



За обављање послова у различитим организационим јединицама у Народној банци Србије, уз надзор ментора, током дванаестомесечног приправничког стажа стручно се оспособљавало деветоро приправника.

Графикон 5. Стручно оспособљавање



Захваљујући билатералној сарадњи с централним банкама земаља у региону и земаља чланица Европске уније, запослени имају могућност да се упознају са савременим решењима и пословним праксама у

централном банкарству. Ту могућност највише су користили запослени из организационих јединица које обављају основне функције утврђене Законом о Народној банци Србије.

Истовремено, ради припреме за процес скрининга, који је спроведен у току 2015. године, Народна банка Србије је, у оквиру претприступне помоћи за европске интеграције, кроз програм ТАЕКС организовала студијске посете запослених како би се разрешиле недоумице у одређеној области и поједини прописи усагласили с правном тековином Европске уније.

Народна банка Србије је организовала четврти Београдски ИТ форум намењен стручњацима у области информационо-комуникационих технологија, који је окупио стручњаке из 15 централних банака из области информационих технологија, безбедности података и управљања ризицима, као и представнике Светске банке.

Графикон 6. Усавршавање запослених



Поред образовања, стручног оспособљавања и усавршавања запослених, Народна банка Србије наставља да спроводи програм летње праксе студената. Поред 34 студента завршних година факултета и мастер-студија универзитета у Србији, летњу праксу је похађало и седам студената универзитета у иностранству.

Безбедност и здравље на раду

Као одговоран послодавац, Народна банка Србије настоји да сваком запосленом осигура безбедно радно окружење, одговарајућу заштитну опрему и лекарске прегледе, у складу са Законом о безбедности и здрављу на раду. Посебан облик улагања у запослене подразумева вођење рачуна о њиховом здрављу и сигурности на радном месту. У складу с тим, предузете су све потребне активности и отпочело се с ревизијом процене ризика, као и заштитом запослених са здравственим сметњама. Извршени су претходни или периодични прегледи и испитивања средстава и опреме за рад које користе запослени, као и претходни и периодични лекарски прегледи запослених који раде на радним местима с повећаним ризиком. Набављени су средства и опрема за личну заштиту на раду и подељени запосленима. Извршено је периодично испитивање услова радне околине у објектима Народне банке Србије, а у складу са Законом и унутрашњим општим актима, организована су предавања како би се запослени оспособили за безбедан рад.

Интерна комуникација

Стратегија развоја и континуираног унапређења интерне комуникације у Народној банци Србије заснива се на развоју и промовисању организационе културе у радном окружењу, мотивисању запослених за професионално и лично усавршавање и стварању пријатног окружења за рад. О основним циљевима, достигнућима и догађајима запослени се упознају путем више канала интерне комуникације (интерних новина, брошура, видео-материјала и интерних догађаја – Дан Банке и новогодишња прослава).

Развој интерне комуникације стратешки се планира, а свака активност интегрисана је у годишњи план развоја интерне комуникације, за који се добија сагласност гувернера.

Континуирано унапређење интерне комуникације огледа се кроз развој и унапређење различитих канала интерне комуникације, као и реализацију друштвено одговорних активности.

У току године објављено је шест бројева интерних новина „НБС инфо“ у електронској форми. Након једанаест одржаних округлих столова направљена је брошура на тему „Улога интерне комуникације у изградњи поверења у организацији“. У брошури су дати коментари и искуства свих учесника округлих столова, директора одељења организационих јединица Народне банке Србије. Брошура је запосленима представљена путем интранета.

Пригодном прославом за запослене под називом Дан Банке обележена је сто тридесет једна година од отварања шалтера Привилеговане народне банке Краљевине Србије. Будући да је Народна банка Србије институција која негује традицију добротинства дуже од једног века, тема прославе била је волонтеризам, уз слоган „...јер негујемо добре традиције наше институције“. Програм је био подељен у три сегмента: приказивање кратког филма о волонтерским активностима запослених у претходној години; представљање историјата волонтерских активности у Народној банци Србије у последњих десет година; отварање мултимедијалне изложбе фотографија под

слоганом „Инспирисани снагом давања“. Циљ ове прославе био је афирмација духа волонтеризма и позитивних поступака запослених који су својим добровољним радом дали допринос решавању проблема људи којима је помоћ потребна.

Ради унапређења интерне комуникације, вишег стандарда рада и друштвено одговорног пословања, из сваке организационе јединице именован је амбасадор за интерну комуникацију и друштвену одговорност. Амбасадори, њих двадесет петоро, чланови су редакције „НБС инфо“, а њихов задатак је и да редакцији достављају информације о активностима и актуелностима организационих јединица из којих долазе и пруже подршку реализацији друштвено одговорних активности Народне банке Србије.

Допринос развоју интерне комуникације даје се и слањем рођенданских честитки запосленима путем имејла. Временом се овај канал развио у двосмерни канал комуникације, те се и на овај начин манифестује висок степен организационе културе и уважавања запослених.

Комуникација се негује и са Удружењем пензионера Народне банке Србије, а осмишљена је и брошура за лакше прилагођавање запослених који одлазе у пензију.

Ради унапређења активности из делокруга Групе за интерну комуникацију и друштвену одговорност, у марту су ревидиране постојеће процедуре и инструкције.

ОДГОВОРНОСТ ПРЕМА ЗАЈЕДНИЦИ

Заштита и едукација корисника финансијских услуга

Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга је у 2015. корисницима финансијских услуга активно пружао помоћ у остваривању њихових права поступањем по притужбама/приговорима на рад финансијских институција, посредовањем у решавању спорних односа и информисањем и едукацијом корисника финансијских услуга.

Поступање по обавештењима

Центар је у периоду од 1. јануара до 31. децембра 2015. примио 2.038 притужби и преурањених притужби у вези с приговорима на рад финансијских институција.

У наведеном периоду Центар је примио 1.341 притужбу на рад финансијских институција. Од тог броја, највише притужби, 74,6%, упућено је на рад банака. Највећи број притужби с приговором на рад банака односио се на кредите (57,3%), текуће рачуне (16,1%), платне картице (12,4%) и девизну штедњу (5,2%).

Приговори на рад друштава за осигурање првенствено су се односили на аутоодговорност (29,8%), животно осигурање (16,9%), незгоде (15,4%) и осигурање имовине (13,3%).

Посредовања

Законом о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга, који је у примени од 27. марта 2015, унапређен је поступак заштите права и интереса корисника финансијских услуга и омогућено им је да предлог за посредовање Народне банке Србије могу ставити пре подношења притужбе, у току поступања по притужби и након окончања поступања по притужби.

Број притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 12. 2015)

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	У %
Банке	63	77	97	87	100	91	91	96	58	66	84	90	1000	74.6%
Друштва за осигурање	15	18	32	21	20	16	16	21	19	25	52	77	332	24.8%
Даваоци лизинга	1	1	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	7	0.5%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1%
Остало	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Мењачнице	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
УКУПНО	79	96	130	113	120	107	108	117	77	91	136	167	1,341	100%

Извор: НБС.

Број поступака посредовања по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 12. 2015)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	9	15	15	1	40	62.5%
Друштва за осигурање	2	6	13	1	22	34.4%
Даваоци лизинга	1	1	0	0	2	3.1%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0.0%
УКУПНО	12	22	28	2	64	100%

Извор: НБС.



Имајући у виду измене и допуне Закона о заштити корисника финансијских услуга, тј. увођење могућности непосредног подношења предлога за посредовање без претходног обраћања притужбом, овим извештајем су обухваћени и ти примљени предлози, те их је у посматраном периоду било укупно 191.

Од укупног броја предлога за посредовање, њих 48 су прихватиле финансијске институције, 141 предлог је одбијен, а од једног је подносилац предлога одустао.

У току 2015. заказана су и одржана 64 поступка посредовања (медијације). Од укупног броја посредовања, поступак је окончан у 52 случаја, с тим што је код 42% окончаних поступака постигнут споразум између финансијске институције и корисника.

Највећи број поступака посредовања односио се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то по основу кредитних послова (31,25%), платних картица (12,5%) и текућег рачуна (12,5%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројнији су у области аутоодговорности (14,06%) и животног осигурања (7,81%).

Информисање корисника финансијских услуга

У току 2015. Центар је примио 1.688 питања грађана у вези са финансијским услугама и њиховим правима по основу коришћења тих услуга, или за 23% више него у претходној години.

Највећи број питања односио се на рад банака (84,9%), и то у вези с кредитима (57,7%), текућим рачунима (13,1%) и платним картицама (5,4%).

Информативни центар је у 2015. примио 18.062 позива грађана. Грађани су углавном постављали питања у вези с банкарским услугама и поступком принудне наплате.

У 2015. одговорено је и на 50 захтева новинара: организовано је пет телевизијских наступа, дато је 20 фоно-изјава и одговорено на 25 питања штампаних и електронских медија (Радио Војводина, Политика, Блиц, Радио Лагуна, РТС, РТС – Потрошачки саветник, Радио Београд, ТАНЈУГ, ТВ Војводина, Данас, Новости, Дневник, Свет осигурања, Каматица, Привредни преглед, Е-капија), укључујући и телевизијско снимање за серијал РТС-а о заштити и едукацији корисника финансијских услуга.

Финансијска едукација грађана

У 2015. години, у 30 градова и села широм Србије, одржане су 42 едукативне трибине, у којима су активно учествовале филијале Народне банке Србије у Београду, Новом Саду, Ужицу, Нишу и Крагујевцу. Трибинама је присуствовало 1.600 грађана.

На одржаним трибинама грађанима су путем 90 презентација представљене финансијске услуге. Највеће интересовање владало је за теме: права корисника финансијских услуга, рефинансирање кредита, о чему треба водити рачуна приликом задуживања, валутна клаузула, променљива каматна стопа, пољопривредни кредити, осигурање пољопривреде и штедња. Подељено је 158.000 примерака едукативног материјала.

Одговорено је на 1.694 питања грађана који су посетили регионалне канцеларије за финансијску едукацију. Највећи број питања односио се на банкарске услуге (44,2%), пре свега на стамбене кредите индексиране у швајцарским францима, штедњу, начин обрачуна ануитета, кредитне картице, кредитну евиденцију и јемство.

Изложбено-едукативне активности

Изложбене поставке, едукативне програме и културно образовне садржаје Народне банке Србије за јавност у току 2015. пратиле су 14.033 особе, од тога 9.763 у



згради у Улици краља Петра и 4.270 у згради на Славији. У едукативним програмима – радионицама и турнирима у друштвеној игри „Монетура“, који су спроведени у просторијама Центра за посетиоце и на гостовањима у школама и на факултетима широм Србије, учествовале су 1.474 особе. Изложбу Народне банке Србије у Завичајном музеју у Алексинцу „Динар – путовање кроз време“ видело је 300 посетилаца, а изложбу „Српски новац од 13. до 21. века“ у Народном музеју у Крагујевцу њих 800. Укупно 16.607 лица је учествовало у изложбено-едукативним активностима Народне банке Србије.

Изложбено-едукативне програме и културне садржаје пратили су предшколци, ученици основних и средњих школа, студенти високошколских установа из Београда и других градова широм Србије, домаћи и инострани гости Народне банке Србије, учесници семинара и студијских програма у Народној банци Србије, као и грађани, који су свакодневно,



индивидуално или у туристичким групама, долазили да погледају изложбене садржаје.

Изложбене активности

У холу зграде на Славији организовани су следећи изложбени и културни садржаји:

- „Лајф баланс“, изложба фотографија;
- „Изложба фотографија запослених у Народној банци Србије“;
- „Урбане енигме“, фотографије Еда Иглича;
- „Париске приче“, мултимедијална изложба;
- „Ноћ музеја“ – концерт ученика Музичке школе „Јосип Славенски“;
- „Пребиловци“, изложба фотографија и докумената;
- „Техноарт“, изложба радова ученика школе „Техноарт“;
- „Дан Банке“, изложба фотографија с волонтерских акција запослених;
- „Последњи смоквин лист“, изложба слика Слободана Амановића;
- „Да се не заборави“, изложба слика и скулптура;
- „Храмови, тврђаве, палате – 2.000 година индијске архитектуре“;
- „Сећање на једну уметност – Драгана Ивановић Раић“;
- „Међународна трибина композитора“;
- „Сајам стваралаштва и предузетништва Савеза дистрофичара Србије“;
- Међународна изложба „48. Златно перо Београда – 13. међународно бијенале илустрације“.

У складу с планом активности, Одсек за изложбе и едукацију је на позив Завичајног музеја у Алексинцу приредио у том граду изложбу под називом „Динар – путовање кроз време“. Изложба је уприличена поводом обележавања Дана Алексинца, а била је постављена у Галерији Центра за културу и уметност од 5. јуна до 6. јула.

Поводом „Октобарских свечаности“ у Крагујевцу, Народна банка Србије је са својом изложбом „Српски новац од 13. до 21. века“ гостовала у Народном музеју у Крагујевцу. Изложба је била постављена у Конаку кнеза Михаила од 16. октобра до 16. новембра.



Финансијска едукација деце и омладине

У оквиру сарадње са основним и средњим школама, високошколским установама и другим образовним државним и приватним институцијама, изложбене просторе Народне банке Србије у Улици краља Петра 12 и Немањиној 17 посетили су ученици основних и средњих школа широм Србије (Београда, Пожаревца, Ниша, Јагодине, Суботице, Лазареваца, Шапца, Ваљева, Аранђеловца, Савиног Села, Новог Сада, Кикинде, Деспотовца, Лознице, Новог Пазара, Петровца на Млави, Бечеја, Коцељева, Титела, Панчева и Лесковца) и студенти економских факултета из Београда, Ниша, Новог Сада и Суботице, Правног факултета из Београда, Универзитета „Мегатренд“ из Београда, Банкарске академије из Београда, Факултета за правне и пословне студије из Новог Сада, Универзитета „Сингидунум“ из Београда и Факултета за економију, финансије и администрацију из Београда.

У складу с дугогодишњом праксом и оствареном успешном сарадњом, у априлу и октобру Народна банка Србије била је домаћин ученицима Средње школе „Свети Сава“ из Кладова и ученицима Трговинско-угоститељске школе из Лесковца.

У овој години одржане су радионице: „Нацртај новчаницу по свом избору“, „Знаменити Срби“, „Динар наш новац“, „Мој буџет и ја“ и „Моје финансије“ у градовима широм Србије, као и у згради Народне банке Србије у Улици краља Петра 12.

Светска недеља новца

Овогодишњу „Светску недељу новца“ Народна банка Србије обележила је од 9. до 17. марта. У оквиру ове манифестације организоване су радионице „Мој буџет и ја“ и „Динар – наш новац“, као и турнири у едукативној игри „Монетура“ у Београду и Суботици.

Такође, реализоване су посете изложбеном простору у згради у Улици краља Петра 12. Ученици Правно-пословне школе из Београда учествовали су у дебати на тему „Штедња за будућност“. У сарадњи с РТС-ом дебата је снимљена и емитована у оквиру емисије „Контекст 21“ на поменутој телевизији.

За професоре средњих економских школа у Србији организована су стручна предавања у згради на Славији.



Тржница идеја

У складу са изложбеним и едукативним активностима које спроводи на пољу финансијског описмењавања деце и омладине, Одсек за изложбе и едукацију у априлу је учествовао на Школском сајму културе „Тржница идеја“, који је организовао Музеј града Београда. Запослени у овом одсеку представили су посетиоцима Тржнице радионице Народне банке Србије, квиз-игрице и приручнике за наставнике.

Наградни турнир у Монетури

На иницијативу гувернера и председника Савета гувернера организован је први наградни турнир у „Монетури“ за седам акредитованих економских факултета у Србији. На турниру су учествовали

економски факултети из Београда, Крагујевца и Ниша, Београдска банкарска академија, Факултет за правне и пословне студије из Новог Сада, Пословни факултет из Београда – Универзитет „Сингидунум“ и Факултет за економију, финансије и администрацију – ФЕФА из Београда.

Добитницима главне награде омогућено је похађање летње праксе у Народној банци Србије.

Учешће у културним манифестацијама

Међународни дан франкофоније

Поводом културне манифестације „Међународни дан франкофоније“, у марту је отворена међународна изложба „Париске приче“, на којој су била представљена дела реномираних српских аутора и аутора с простора бивше Југославије која су настала у француској престоници.

Дан отворених врата

Четврту годину заредом, Народна банка Србије прве суботе у априлу отвора своја врата најширој јавности с намером да посетиоце упозна са садржајима који су усмерени на грађане. Поред посете Центру за посетиоце, први пут је предвиђен и програм за децу запослених у Народној банци Србије. Организоване су радионице: „Нацртај новчаницу“, „Знамените личности на новчаницама“ и „Мој буџет и ја“.

Дани Београда

У складу с досадашњом праксом, Народна банка Србије је и ове године била део културне манифестације „Дани Београда“, у склопу своје редовне и свакодневне понуде јавности у оквиру радног времена изложбеног простора у згради у Улици краља Петра 12.

Ноћ музеја

Народна банка Србије је у суботу, 16. маја, узела учешћа у културној манифестацији „Ноћ музеја“. Најширој јавности била су отворена врата зграде у Немањиној 17. Посетиоци су могли да погледају



мултимедијалну изложбу „Париске приче”, као и да присуствују концерту оркестра и хора основне и камерног ансамбла ученика средње школе „Јосип Славенски”. Овим концертом Музичка школа „Јосип Славенски“ обележила је 78 година постојања.

Дани европске баштине

Народна банка Србије је 26. и 27. септембра учествовала у обележавању манифестације „Дани европске баштине“, која је била посвећена теми „Стари и традиционални занати – очување и одржавање“. Посетиоци су, уз стручно вођење запослених, имали прилику да погледају ентеријер зграде у Улици краља Петра, као и изложбене и пратеће садржаје – нумизматичку поставку и кратке филмове о историјату Народне банке, Заводу за

израду новчаница – Топчидер и Ђорђу Вајферту – индустријалцу, банкар, хуманисти и колекционару.

Хуманитарне и волонтерске активности

Поред остваривања основних функција, Народна банка Србије је веома посвећена и реализацији хуманитарних и других друштвено корисних циљева. Друштвено одговорно понашање централна банка је усвојила као пословни принцип и већ дуги низ година интензивно ради на његовој афирмацији. Значај таквог понашања у потпуности су препознали и запослени, који се активно и масовно укључују у хуманитарне и волонтерске активности које имају за циљ прикупљање новца, хране и одеће за социјално угрожене категорије становништва и децу са сметњама у развоју.

У хуманитарним активностима, које Народна банка Србије организује девету годину заредом у Београду, Новом Саду, Нишу, Крагујевцу и Ужицу, прикупљено је и подељено више од три тоне намирница.

У оквиру акције „Пакетић за непознатог друга“, запослени су у 2015. новогодишњим пакетићима обрадовали више од 360 малишана са сметњама у развоју и без родитељског старања из домова широм Србије.



Пред новогодишње и ускршње празнике у седишту и Филијали у Новом Саду организоване су хуманитарне изложбе радова деце, омладине и старијих особа са сметњама у развоју ради прикупљања средстава за програме који подстичу њихов развој. Захваљујући сарадњи са хуманитарним организацијама, центрима, удружењима и школама за децу са сметњама у развоју, хуманитарне активности које организује Народна банка Србије све су успешније.

Са жељом да помогну, волонтери Народне банке Србије учествују у бројним акцијама. Посебно су били ангажовани у акцијама „Инспирисани снагом давања“ у Ченеју и Голубинцима, где су сређивали потпуно запуштена и руинирана дворишта кућа, у које су се потом уселиле особе са сметњама у развоју.

У сарадњи с Домом за децу и омладину са оштећењем слуха из Београда, у Пословно-рекреативном центру – Топчидер одржан је инклузивни спортски турнир, на коме су учествовала деца из овог дома и деца запослених у Народној банци Србије.

Почетком 2015. запослени су се укључили у националну акцију прикупљања пластичних чепова под називом „Чеп за хендикеп“, у којој су до краја године прикупили више од пола тоне чепова, чиме је обезбеђен део средстава за набавку ортопедских помагала за особе са хендикепом широм Србије.

Руководећи се уверењем да уз више добротинастава и даривања заиста можемо бити срећније друштво, Народна банка Србије наставиће да реализује хуманитарне и волонтерске активности, шири круг сарадника и деловања и промовише друштвену одговорност.

Донације

Додељивање донација утврђено је Одлуком о образовању комисије за разматрање захтева за доделу донација и хуманитарне помоћи и о утврђивању услова, начина и критеријума за доделу донација и хуманитарне помоћи. На основу те одлуке, новчана средства за донације и хуманитарну помоћ, односно основна средства, нематеријална улагања и инвентар који су трајно стављени ван употребе могу се одобрити,

односно донирати правним лицима, јединицама локалне самоуправе, образовним и културним установама и установама социјалне и здравствене заштите, као и непрофитним организацијама, односно удружењима, хуманитарним организацијама и другим установама.

У току 2015. Народна банка Србије је на име донација дала 1.950.091,80 динара. Када су у питању донације у виду осталих средстава (расходован намештај и техничка опрема), укупна вредност донација износила је 234.834,33 динара.

Народна банка Србије – Завод за израду новчаница и кованог новца – Топчидер свој допринос друштвеној одговорности даје кроз бригу за добробит припадника шире друштвене заједнице. Учествовање у активностима заштите националног и културног идентитета настављено је и у 2015. донацијом плакета за Задужбину Доситеја Обрадовића.

Како би се помогло социјално угроженим категоријама становништва, Републичком фонду за здравствено осигурање донирано је 1.200.000 комада персонализованих исправа здравственог осигурања.

Чланство у „Глобалном договору“ Уједињених нација

Након оснивања „Глобалног договора“ Уједињених нација у Србији 6. децембра 2007. године, Народна банка Србије је, као један од оснивача и активан члан ове иницијативе, наставила своје залагање у промоцији и афирмацији овог најмасовнијег добровољног удружења на свету (са члановима из више од 160 земаља) посвећеног промовисању друштвено одговорног пословања. „Глобални договор“ од својих чланова тражи да усвоје, подрже и промовишу десет универзалних принципа из области заштите људских и радних права, заштите животне средине и борбе против корупције. За осам година рада у Србији број чланица се повећао на више од 100. Међу њима, поред великих компанија, ту су и представници средњих и малих предузећа, невладиних организација, пословних удружења, академских институција, градова и синдиката.

Народна банка Србије је у току 2015. активно учествовала у раду радних група за корпоративну друштвену одговорност у банкарству и финансијама и едукацију и развој друштвено одговорног пословања.

Као председавајућа Радној групи за корпоративну друштвену одговорност у банкарству и финансијама, Народна банка Србије је, заједно са осталим чланицама радне групе, радила на реализовању пројекта из области финансијске едукације, што је и основни циљ ове групе.

У пројекту сарадње са средњим школама у којима постоји образовни профил „Банкарски службеник“ школама је омогућена:

- једнонедељна/двонедељна пракса за ученике трећег/четвртог разреда у филијалама банака чланица,
- посета Центру за посетиоце Народне банке Србије, и
- тематска предавања за ученике и наставнике.

Сарадња је озваничена потписивањем Протокола о сарадњи између Заједнице економских, правно-биротехничких, трговинских и угоститељско-туристичких школа Републике Србије и „Глобалног договора“ у Србији, а биће настављена и у 2016. години.

Више информација о свим активностима „Глобалног договора“ Уједињених нација у Србији можете наћи на веб-страници www.ungc.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

Привредни субјекти треба да:
1. подржавају и поштују заштиту међународно признатих људских права;
2. обезбеде да својим пословањем не учествују у кршењу људских права;

РАДНА ПРАВА

Привредни субјекти треба да пружају подршку:
3. слободи удруживања и потпуну примену права на колективно преговарање;
4. укидању свих облика принудног и присилног рада;
5. укидању свих облика децјег рада;
6. укидању дискриминације у погледу запошљавања и избора занимања;

Десет принципа „Глобалног договора“

БОРБА ПРОТИВ КОРУПЦИЈЕ

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

ЖИВОТНА СРЕДИНА

Привредни субјекти треба да:
7. одговорно подржавају принцип предострожности у односу на изазове животне средине;
8. промовишу пројекте веће одговорности према животној средини;
9. учествују у развоју технологија које не наносе штету животној средини;

ОДГОВОРНОСТ ПРЕМА ЖИВОТНОЈ СРЕДИНИ

Очување природних ресурса у седишту и филијалама

У току 2015. Народна банка Србије наставила је да се одговорно понаша према друштвеној заједници и заштити животне средине. Прикупљане су и продаване секундарне сировине (папир и ПЕТ амбалажа), а спроведене су и бројне активности у складу са Законом о управљању отпадом, које су предвиђене Планом управљања отпадом у Народној банци Србије 2013–2016. Закључени су уговори о пружању услуга прикупљања, транспорта и третмана отпада више индексних бројева. Опасни отпад одлаже се у одговарајући наменски контејнер, амбалажу за складиштење опасног отпада.

Како би се продужио век трајања клима-уређаја, а првенствено уштедела електрична енергија и сачували природни ресурси, запослени су упознати с начином њиховог коришћења. Из истих разлога, у згради у Улици краља Петра употребљавају се штедљиве сијалице и лед осветљења.

За 2016. годину планира се прерада пројекта централне климатизације објекта Народне банке Србије у Улици краља Петра, а након добијања свих потребних сагласности, и извођење радова. Циљ увођења система централне климатизације и грејања јесте управо енергетска ефикасност, као и уклањање клима-уређаја са фасаде објекта који припада

Топлотна енергија

Сезона	Краља Петра 12	Немањина 17
2015.	749.640 kWh	1.506.490 kWh

Вода

Година	Краља Петра 12	Немањина 17
2015.	3.271 m ³	12.632 m ³

Електрична енергија

Година	Краља Петра 12 ВТ	Краља Петра 12 НТ	Немањина 17 ВТ	Немањина 17 НТ
2015.	627.000 kWh	210.600 kWh	2.059.890 kWh	1.091.320 kWh

ВТ – виша тарифа
НТ – нижа тарифа

културном добру од изузетног значаја за Републику Србију.

Зграда Народне банке Србије на Славији спада у ред високо аутоматизованих зграда. У свим просторијама налазе се детектори присуства, који се аутоматски активирају и утичу на рад система који регулише температуру у просторији. Систем се око шест сати ујутро сâм покреће и загрева простор на 19°C. Након доласка запослених температура се подиже на оптимална 22°C. При отварању прозора систем грејања или хлађења аутоматски престаје с радом.

Увођењем Правилника о минималним критеријумима у погледу енергетске ефикасности у поступку јавне набавке добара, који је израдило Министарство рударства и енергетике, у наредном периоду планираће се набавка енергетски ефикасне опреме.

Сортирање отпада у седишту и филијалама

У свим објектима Народне банке Србије од 2009. одвајају се и прикупљају папир, ПЕТ амбалажа и мешани отпад и редовно се врши њихова рециклажа.

Од 2008. запослени се континуирано упознају са сврсисходности одвајања секундарног отпада. У том периоду објављена је брошура „Водич кроз процес рециклаже“, као и више мотивишућих текстова у интерним новинама. Испод потписа у имејлу сваког запосленог стоји порука – „Размисли пре него што одштампаш“, која сугерише да је неопходно размишљати о папиру као ресурсу који се користи у свакодневном раду. Коришћењем имејла као комуникационог канала скренули смо пажњу на значај заштите животне средине. Уз то, запосленима је омогућено да на сваком спрату користе по један заједнички штампач и фотокопир, с којима су умрежени преко својих рачунара.

Захваљујући развијеној друштвено одговорној свести запослених, количине отпадног папира се из године у

годину смањују. У току 2015. остварена је знатна уштеда на нивоу читавог система Народне банке Србије од 40.693 kg, што представља уштеду од 43% у односу на 2014, са изузетком Филијале у Крагујевцу, која због континуираног повећања обима посла у Принудној наплати бележи раст потрошње.

ПАПИР	2015.	2014.
Седиште и Филијала у Београду	46.980 kg	86.960 kg
Филијала у Новом Саду	1.309 kg	2.402 kg
Филијала у Крагујевцу	5.520 kg	1.900 kg
Филијала у Нишу	320 kg	2.440 kg
Филијала у Ужицу	280 kg	1.400 kg

ПЕТ	2015.
Седиште и Филијала у Београду	2.520 kg
Филијала у Новом Саду	191 kg
Филијала у Крагујевцу	Одваја се ПЕТ амбалажа, коју преузимају комунална предузећа без накнаде
Филијала у Нишу	/
Филијала у Ужицу	25 kg

Смањење штетних утицаја на животну средину

Средином јула 2015. сертификациона кућа *Lloyd's Register* доделила је Заводу за израду новчаница и кованог новца – Топчидер сертификат *ISO 14001:2004* за систем управљања заштитом животне средине. Завод је добијањем тог сертификата потврдио своје деловање на пољу унапређења заштите животне средине и сврстао се у ред компанија које су се обавезале на дугорочан и континуиран процес побољшања еколошких перформанси предузећа.

У оквиру успостављања система управљања заштитом животне средине и добијања сертификата, Завод је препознао утицај својих активности, производа и услуга на животну средину. Систем је

постављен тако да се сви препознати аспекти редовно прате и контролишу, чиме се смањује њихов негативан утицај на животну средину. Такође, утврђени су и утицаји потенцијалних удесних ситуација и у складу с тим предузете мере превенције. Праћење законске регулативе из области заштите животне средине и доношење програма и задатака ради усаглашавања с тим прописима део је политике Завода, што указује на висок ниво одговорности према животној средини и друштвеној заједници.

Свакодневне активности у Заводу усмерене су на рационализацију трошкова и информисање, едуковање и подизање свести запослених с циљем да делују, мењају навике и укључе се у настојања компаније да побољша свој утицај у заштити животне средине. Посебна пажња у Заводу посвећује се управљању отпадом. Отпад се пажљиво сакупља, разврстава према пореклу и саставу и складишти на начин који не утиче на здравље људи и животну средину. Планским управљањем отпадом Завод сваке године има све веће приходе од продаје секундарних сировина, које се враћају у поновну употребу. Отпад који мора да иде на даљи третман и прераду предаје се поузданим дугогодишњим партнерима – овлашћеним оператерима, који отпад збрињавају у складу са законом.

Такође, сертификат *ISO 14001:2004* подразумева да су у Заводу:

- успостављени политика и циљеви заштите животне средине,
- успостављене документоване процедуре за примену ЕМС система,
- извршена вредновања утицаја аспеката животне средине,
- успостављена контрола свих медија животне средине (вода, ваздух, земљиште),
- утврђени поступци руковања опасним материјама,
- извршене обуке запослених како би превентивно могли да делују и стално побољшавају заштиту животне средине,
- присутне интерне провере којима се утврђују примена и ефикасност система.

Активности предузете у 2015. години

Отпад

Правилним сакупљањем, разврставањем и коначним збрињавањем неопасног отпада у 2015. остварен је приход од 2.481.577,80 динара, што је за 55% више него у 2014. години.

Година	Износ
2014.	1.585.438,19 динара
2015.	2.481.577,80 динара

У оквиру коначног збрињавања неопасног отпада, важно је поменути да се остварује 100% рециклабилности отпадног папира и отпадног метала и тиме доприноси успостављању одрживог развоја.

У 2015. години збринуто је 37.660 kg чврстог и 47.291 kg течног опасног отпада, што показује да се сваке године савесним управљањем све више отпада сакупи, предаје оператеру, третира и прерађује у складу с прописима.

Година	Течан опасан отпад	Чврст опасан отпад
2014.	29.021 kg	10.482 kg
2015.	47.291 kg	37.660 kg

Сви неопходни извештаји с прецизним подацима су састављени и послати надлежним органима.

Успостављена је ефикасна комуникација са институцијама и организацијама које се баве одређеним областима животне средине.

Праћење квалитета воде, ваздуха и земљишта и мерење буке

У складу са законом, мере се концентрације загађујућих материја у води и ваздуху, као и ниво буке.

Мерења квалитета отпадних вода, које четири пута годишње врше овлашћене лабораторије, показују да су концентрације загађујућих материја у води у дозвољеним границама.

Резултати мерења показују да су измерене концентрације загађујућих материја у ваздуху у оквиру дозвољених граница.

Мерењем буке на локацији Завода установљено је да бука не прелази дозвољене граничне вредности у животној средини.

Хемикалије

Контролисана употреба опасних хемикалија спроводи се њиховим правилним складиштењем, обележавањем и руковањем у складу с прописима, као и одлагањем на начин којим се не угрожавају здравље људи и животна средина.

Ресурси

Остварењем циљева заштите животне средине постигнута је уштеда ресурса и енергије.

Утрошак воде је у 2015. за 12,3% мањи него у претходној години.

У наредном периоду планиране су следеће активности:

- изградња складишта хемикалија у коме ће бити примењене све прописане мере за безбедно чување и складиштење опасних хемикалија;
- уградња пијезометара/сензора ради додатне контроле квалитета земљишта и подземних вода;
- ревизија Плана управљања отпадом, која ће обухватити све промене и новине које су се десиле у претходне три године у вези са управљањем отпадом, односно од ступања на снагу Плана управљања отпадом 2013–2016;
- израда брошуре којом ће се регулисати правила понашања трећих лица (извођача радова и посетилаца) која се односе на животну средину, безбедност и здравље на раду и понашање у случају инцидентних ситуација и пожара.



ПРИЗНАЊА

Волонтерско ангажовање и солидарност запослених

Народна банка Србије добитник је признања „Мој избор“ у категорији волонтерско ангажовање и солидарност запослених за 2015. годину. Признање „Мој избор“ за друштвену одговорност додељује удружење „Моја Србија“, уз подршку Привредне коморе Београда и Града Београда. Циљ доделе овог признања за друштвену одговорност јесте подстицање компанија и институција да улажу у очување животне средине и развој заједнице у којој послују, као и да допринесу побољшању живота својих запослених, њихових породица и друштва у целини.

Народна банка Србије награђена је за волонтерско ангажовање и солидарност запослених, који су у протеклом периоду учествовали у више од 15

друштвено одговорних активности. Све оне имале су за циљ пружање хуманитарне и волонтерске помоћи становништву погођеном поплавама, деци и омладини са сметњама у развоју, деци из социјално угрожених породица и старијим особама. Народна банка Србије посебно је поносна на солидарност коју су њени запослени исказали према становништву погођеном поплавама, када је, захваљујући различитим активностима, прикупљена знатна материјална и финансијска помоћ.

Свесни чињенице да увек могу боље и више, запослени у Народној банци Србије наставиће да унапређују и проширују активности из области друштвено одговорног пословања. Признање „Мој избор“ биће само додатни подстрек да се унапреде постојеће активности, али и реализују нове, уз континуирано укључивање свих запослених и ширење круга сарадника.





Учешће у акцији „Чеп за хендикеп“

На свечаности, која је организована у Градској кући у Зрењанину 3. децембра 2015, Удружење параплегичара и квадриплегичара Баната уручило је Народној банци Србије пригодну плакету у знак захвалности и признања за учешће у акцији „Чеп за хендикеп“.

Председник Удружења Горан Перлић је у обраћању званицама изнео податак да је од чепова прикупљених током претходне три године набављено 29 колица, четири ходалице и велики број ортопедских помагала за кориснике широм Србије. Он је захвалио свим друштвено одговорним компанијама и појединцима који су допринели оволиком успеху акције.

Захваљујући посвећености и ентузијазму наших запослених, који су заједно са члановима својих породица вредно и предано прикупљали пластичне чепове, Народна банка Србије је прикупила више од пола тоне чепова за набавку ортопедских помагала.

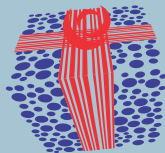


ХУМАНИТАРНЕ, ВОЛОНТЕРСКЕ АКТИВНОСТИ И ДОНАЦИЈЕ

Новчана вредност
донираних средстава у 2015. години
3.185.000 динара

Хуманитарне изложбе радова
особа са хендикепом
258.000 динара

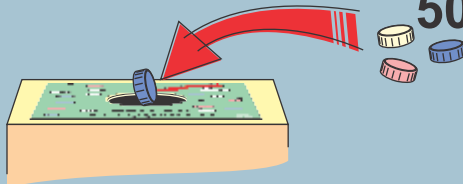
Новогодишњи пакетићи за
угрожену децу
360 пакетића



Волонтерске активности у Голубинцима,
Ченеју и на инклузивном спортском турниру
1.280 сати

Прикупљање чепова за
набавку ортопедских помагала за
особе са хендикепом

500 kg



Новчане донације установама социјалне и здравствене заштите,
хуманитарним организацијама, удружењима, образовним и културним установама

1.950.000 динара

Прикупљање хране за социјално
угрожено становништво

3.000 kg



Прикупљање одеће за
старије болесне особе

190 пакета



Расходовани намештај и
техничка опрема

235.000 динара



CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

658(497.11)

Друштвена одговорност.../
Народна банка Србије. - 2007- . - Београд
(Краља Петра 12) : Народна банка Србије,
2007- (Београд: ФДП). - 29 cm

Годишње
ISSN 2217-3048 = Друштвена одговорност
COBISS.SR-ID 513350999



Издаје
Народна банка Србије

Контакт

Народна банка Србије
Краља Петра 12
11000 Београд
Тел.: 011/3027-100
Интернет: www.nbs.rs

Сва права су резервисана



This is our Communication on Progress
in implementing the principles of the
United Nations Global Compact.

We welcome feedback on its contents.