

КОМЕРЦИЈАЛНА БАНКА АД СКОПЈЕ

ИЗВЕШТАЈ ЗА НАПРЕДОК 2015



COMMUNICATION ON
PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

СОДРЖИНА

ЗА НАС	3
ИЗЈАВА ЗА КОНТИНУИРАНА ПОДДРШКА ОД ГЛАВНИОТ ИЗВРШЕН ДИРЕКТОР Г. ХАРИ КОСТОВ	4
ДЕСЕТТЕ ПРИНЦИПИ НА ГЛОБАЛНИОТ ДОГОВОР НА ОБЕДИНЕТИТЕ НАЦИИ	6
ЧОВЕКОВИ ПРАВА	7
РАБОТНИЧКИ ПРАВА	12
ЖИВОТНА СРЕДИНА	16
БОРБА ПРОТИВ КОРУПЦИЈА	18

ЗА НАС

Комерцијална банка АД Скопје е една од водечките банки во Република Македонија.

Нашата мисија е да бидеме високопрофитабилна институција, призната како водечка, независна, приватна македонска банка, која нуди универзален асортиман на услуги и ужива силна меѓународна репутација, професионално поддржана од силно пазарно ориентиран, добро обучен менаџмент и кадар со највисок степен на стручност и интегритет.

Основана во 1955 година како Комунална банка на град Скопје, Банката го започна својот пат како одговорна и доверлива финансиска институција со исклучително важна улога во општеството. И по повеќе од 60 години од нејзиното основање можеме со гордост да кажеме дека Комерцијална банка АД Скопје цврсто стои и се развива на истите идеали врз кои беше основана – бескомпромисна стабилност, етика, соработка и најголема ефикасност.

Комерцијална банка АД Скопје нуди широка лепеза на банкарски производи и услуги. Понудата вклучува прибирање депозити, одобрување кредити на правни и на физички лица, услуги во домашниот и во меѓународниот платен промет, па сè до активности како посредување во купопродажба на девизи, хартии од вредност, форфетирање и друго.

Наша цел е да ги направиме Банката и нејзините услуги релевантни и блиски до нашите ценети клиенти, како во Македонија така и ширум светот. Банката поседува широко распространета деловна мрежа низ земјата, која се состои од експозитури, филијали, банкомати и ПОС терминали. Во функција на вршење брзи и ефикасни меѓународни услуги за своите клиенти, Банката има воспоставено кореспондентски односи со 856 банки во 77 земји, од кои контокорентски односи (ностро и лоро сметки) со 34 банки.

Комерцијална банка АД Скопје е еден од основачите на Македонската мрежа на Глобалниот договор и активно учествува во нејзините активности. Заедно со останатите членки и Секретаријатот на Мрежата, продолжуваме да работиме на промоција на десетте принципи на Глобалниот договор и на градењето растечка база на општествено одговорни компании.

Банката е призната како еден од домашните лидери во општествено одговорни практики и има добиено повеќе годишни награди за интегриран пристап кон општествената одговорност, доделени од страна на државни институции и невладини организации.



ИЗЈАВА ЗА КОНТИНУИРАНА ПОДДРШКА ОД ГЛАВНИОТ ИЗВРШЕН ДИРЕКТОР Г. ХАРИ КОСТОВ

Општествата, исто како и луѓето, не се совршени. Токму извештајот за општествено одговорни активности на една компанија може тоа лесно да го докаже, бидејќи прикажува широк спектар на проблеми кои влијаат на општеството и на секојдневните животи на неговите членови.

Да се читаат овие извештаи може да биде и тешко. Одговорните компании се вклучуваат во решавање на голем број сериозни прашања кои можат да бидат тешки за сфаќање - од заштита на правата на детето, преку проблеми со животната средина, до хуманитарни катастрофи. Сепак, она што е утешително е одлучноста која ја демонстрираат, ставот кој компаниите го покажуваат со земањето учество во решавањето, дури и кога не се директно засегнати, наместо да останат неинволвирани во соочувањето со проблемите. Тој аспект се чини е основната одлика на корпоративната општествена одговорност – користењето на можноста да се дејствува, без оглед на сопствениот интерес.

Комерцијална банка АД Скопје е горда на својот долгогодишен и проактивен пристап кон корпоративната општествена одговорност. Навистина ни претставува задоволство што можеме да кажеме дека високата свесност и посветеноста кон подобрување на општеството се клучен дел на нашата култура и се меѓу основните асоцијации за Банката.

Овој извештај ги сумира најзначајните активности на Комерцијална банка од областа на општествената одговорност во 2015 година. Важно е да се напомене дека овие чекори беа направени како дел од долгорочните цели и приоритети зацртани со Стратегијата за општествена одговорност на Банката за периодот од 2012 до 2016 година, пристап кој значително придонесе и за квалитетот и за соодветноста на активностите. Ближејќи се до крајот од овој плански циклус, ги сумираме важните увидувања кои ги стекнавме и започнуваме со подготовка на соодветно продолжување на нашите стратески рамки за следните пет години.

Изминатата година продолживме со обидите да го направиме нашето влијание во општеството што е можно попозитивно, а истовремено да продолжиме со создавањето исклучителна вредност за нашите засегнати страни. Овој извештај ќе Ви прикаже примери од тоа како Комерцијална банка пружи помош и поддршка за значајни општествени проекти, маргинализирани групи, културни настани, вработените на Банката, младите, како и за останатите чекори кои ги преземаваме во придонесот за подобра иднина.

Продолживме со учество во иницијативите на Македонската мрежа на Глобалниот договор насочени кон унапредување на климата за корпоративна и индивидуална општествена одговорност, промоција на десетте принципи на Глобалниот договор и унапредување на улогата на компаниите во општеството. Соработувавме со повеќе невладини организации на нивните проекти, но работевме и на неколку издржани интерни иницијативи.

Во таа насока, еден од аспектите кој секогаш со задоволство и со право го нагласуваме, е огромниот ангажман на вработените на Банката во активностите во делот на општествена одговорност, секогаш кога за тоа има можност. Иако за тоа голема заслуга има и Координативното тело за општествена одговорност на Банката, сепак тоа не би било можно без искрената волја и алтруизам кои колегите и натаму ги демонстрираат.

2016 година ни нуди многу нови можности да ги преточиме нашите вредности во акција и да докажеме доследност на нашите принципи, како и на оние на Глобалниот договор. Нашата досегашна работа и особено визијата која го води нашиот пристап кон корпоративната општествена одговорност, ни влеваат доверба дека ќе продолжиме да бидеме позитивен пример за високо инволвирана компанија и одговорен член на општеството.

Со почит,



Хари Костов

Главен извршен директор на
Комерцијална банка АД Скопје

ДЕСЕТТЕ ПРИНЦИПИ НА ГЛОБАЛНИОТ ДОГОВОР НА ОБЕДИНЕТИТЕ НАЦИИ

Глобалниот договор на Обединетите нации е стратегиска иницијатива за компании кои се посветени на усогласување на нивното работење и стратегии со следните универзално прифатени принципи:

ЧОВЕКОВИ ПРАВА

- Принцип 1 Претпријатијата треба да ја поддржуваат и да ја почитуваат заштитата на меѓународно признатите човекови права и
- Принцип 2 да водат сметка да не бидат соучесници во кршење на човековите права.

РАБОТНИЧКИ ПРАВА

- Принцип 3 Претпријатијата треба да ја поддржат слободата на здружување и ефективно признавање на правото на колективно договарање;
- Принцип 4 да искоренат секаква форма на присилна и задолжителна работа;
- Принцип 5 да го укинат детскиот труд и
- Принцип 6 да ја искоренат дискриминацијата при вработување и работа.

ЖИВОТНА СРЕДИНА

- Принцип 7 Претпријатијата треба да применат претпазлив пристап кон предизвиците за животната средина;
- Принцип 8 да преземат иницијативи за промовирање на поголема одговорност за животната средина и
- Принцип 9 да го охрабрат развојот и ширењето технологии кои не се штетни по животната средина.

БОРБА ПРОТИВ КОРУПЦИЈА

- Принцип 10 Претпријатијата треба да работат против сите облици на корупција, вклучувајќи изнудување и подмитување.



ЧОВЕКОВИ ПРАВА

ПРОЦЕНА, ПОЛИТИКИ И ЦЕЛИ

Заштитата на човековите права има централно место во активностите на Комерцијална банка во областа на општествена одговорност. Подобрувањата во оваа област се од критично значење за секое општество, а Комерцијална банка отсекогаш била подготвена да преземе конкретни мерки за помош на маргинализираните групи.

Постојаната и темелна анализа на состојбите во заедницата ни овозможува да ги утврдиме клучните проблеми и да подготвиме соодветни мерки. Притоа, комплексната природа на овие прашања нè принудува нашето набљудување да го комбинираме со мислењата на компетентни невладини организации и да следиме строги критериуми и процедури во работењето, со цел ефикасно да одговориме на најважните прашања. Освен тоа, во случаите кога ќе утврдиме дека одредени теми се запоставени или заслужуваат пошироко внимание, настојуваме нашето дејствување да биде што е можно погласно и поотворено со цел да поттикнеме јавна дебата.

Приоритетите во 2015 година беа повторно поделени во неколку области на кои сме посветени изминатите неколку години: жени - жртви на семејно насилство, лица со оштетен вид, деца со пречки во развојот и деца од улица.

ПРИМЕНА

Банката своите активности во областа на заштита на човековите права ги реализира преку спонзорства, донации, волонтерство, едукација и примена на интерните оперативни процеси. Проектите и одделните активности во текот на 2015 година главно беа планирани и реализирани во соработка со партнерски организации, но реализирани беа и самостојни проекти на Комерцијална банка.

Најголем дел од позначајните активности на Банката во делот на човекови права се среднорочни или долгорочни проекти. Меѓу позабележителните примери е проектот „Подобра социјализација на деца и млади со посебни потреби“, кој шеста година по ред се реализира во соработка со Црвениот крст на Република Македонија и каде Комерцијална банка се јавува како Генерален спонзор, со намера да помогне на оваа особено ранлива и маргинализирана општествена група.

Во сличен обид да пренесеме порака на сочувство и хуманост, вработените на Комерцијална банка во 2015 година по повод Денот на гладот и во соработка со Македонската платформа против сиромаштија (МППС) повторно донираа храна за поголем број социјално загрозувани семејства. Донацијата на вработените резултираше со голем број собрани пакети со храна кои потоа беа доставени до 40 семејства кои живеат во многу лоши услови и без можност за пристоен оброк. Слични активности беа спроведени и од вработените во филијалите и експозитурите на Банката низ Републиката.

Банката исто така продолжи да им носи празнична среќа на дечињата од Центарот за згрижување деца од улица лоциран во населбата Шуто Оризари со проектот „Новогодишна надеж“, преку донација на подароци и облека и организирање новогодишна забава.

Како признание за нашите пристапи, во 2015 година бевме наградени со специјалното признание за општествена одговорност кое Комерцијална банка го доби во рамки на осмото издание на националните награди за најдобри општествено одговорни практики на македонските претпријатија, поддржана и финансирана од Министерството за економија и кофинансирана од Европската Унија преку проектот „Општествена одговорност за сите“ и Бизнис конфедерацијата на Македонија. Иако Банката изминатите години има добиено повеќе награди и признанија, овој пат беше наградена со престижното признание за Најинвентивна практика, кое се додели за прв пат, во конкуренција на 50 проекти. Наградениот проект со работен наслов „За исти права и можности“ претставува адаптирано решение за електронско банкарство кое на лицата со целосно оштетен вид им овозможува самостоен пристап и олеснето користење на услугите на Банката. За таа цел беа одржани и обуки за сите заинтересирани слепи лица од повеќе градови од Републиката. Истиот проект ја доби и единствената статуетка во категоријата „Односи на пазарот“ за големи претпријатија.

Уште еден проект на Банката доби признание, а тоа е финансиската поддршка на Семејниот центар за жртви на насилство, реализирана во соработка со Х.Е.Р.А. и Град Скопје. Предложен во категоријата „Вложување во заедницата“, овој проект беше награден со признание во конкуренција од 21 проект на големи претпријатија и всушност претставува дел од проектот на Банката со наслов „Жени за жени“ кој беше започнат во 2011 година како заедничка иницијатива на Комерцијална банка и Македонската платформа против сиромаштија (МППС) насочена кон обезбедување психолошка поддршка за жените - жртви на семејно насилство и нивно вклучување во општеството.

И двата наградени проекта се развојни и се реализирани во соработка со засегнатите страни и здруженија на граѓани. Наедно, тие претставуваат јасен пример за посветеноста на Банката кон корпоративната општествена одговорност. Но, нашето најголемо задоволство произлегува од нивоата на ентузијазам и инволвираност кои го демонстрираа вработените на Банката, докажувајќи дека емпатијата и општествената одговорност се длабоко вкоренети во нашата корпоративна култура.



„Новогодишна надеж“ – децата од Центарот за згрижување деца од улица пееја и играа на песните кои ги изведуваше нашиот колега Иван, пред да ги отворат нивните новогодишни подароци

Покрај напорите насочени кон помагање на специфични ранливи групи, Банката продолжи со имплементација на политики и процедури кои го засегаат правичниот третман на сите свои клиенти. Банката има воспоставено политика за справување со поплаки од клиенти, која ги дефинира основните принципи и правила за воспоставување соодветна рамка за добивање повратен одговор од клиентите и останатите засегнати страни (мислења и препораки, вклучително и поплаки), а наедно го организира и имплементира процесот на справување со добиените поплаки и останатите мислења. Реакциите на клиентите може во секое време да се добијат преку повеќе канали (контакт-центар, е-пошта, кутија за поплаки и сугестии итн.), додека соодветното однесување на вработените се следи и насочува преку имплементацијата на Кодексот на однесување и програмите за континуирана обука.

Надзорниот одбор, Управниот одбор, менаџментот и сите вработени на Банката се посветени на имплементација на концепти и идеи за справување со поплаки.

МЕРЕЊЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Комерцијална банка во 2015 година учествуваше во повеќе од 15 различни проекти кои беа директно поврзани со подобрување на условите за живот на маргинализираните групи. Проектите беа подложени на интерна процедура за оцена на успешноста и процена на исходите. Имајќи ја предвид специфичноста на оваа област, тешко е да се квантифицираат исходите на голем дел од проектите, но истите континуирано се следат и се оценуваат во соработка со институциите партнери.



„Подобра социјализација на деца и млади со посебни потреби“

Во 2015 година беа добиени вкупно 371 мислење од клиенти, од кои 98 поплаки, 71 изјава од општ карактер, 167 комплименти и 35 сугестии. Сите поплаки беа забележани и по нив беше постапено согласно Политиката на Банката за постапување по поплаки и други мислења.

И покрај специфичната, неопиплива природа на целите и проблемите кои тие ги третираат, сметаме дека Банката ги исполни целите за 2015 година во врска со заштитата на човековите права.

ЦЕЛИ ЗА 2016 ГОДИНА

- Да продолжиме со примената на деловни практики со кои бескомпромисно и постојано се бара фер, морален и чесен однос и почитување на човековите права на постојните и на потенцијалните клиенти, како и на оние кои не се и немаат потенцијал да бидат клиенти на Банката.
- Да иницираме и да поддржиме проекти и активности кои ќе бидат од корист за маргинализираните групи и општеството како целина.
- Да применуваме и поддржуваме волонтерски активности на вработените на Банката, кои ќе бидат насочени кон подобрување на условите во општеството.
- Да ги инспирираме клиентите, добавувачите и конкурентите да ги следат и да ги применуваат принципите на општествената одговорност.



РАБОТНИЧКИ ПРАВА

ПРОЦЕНА, ПОЛИТИКИ И ЦЕЛИ

Комерцијална банка ги смета своите вработени за највреден ресурс во процесот на креирање вредност за останатите засегнати страни.

Политиката за човечки ресурси на Банката е базирана на постојано унапредување на способностите на вработените преку постојано учење, инсистирање на заштита на работничките права и обезбедување висока мотивација. Тоа се и натаму главните столбови врз кои се потпираат општествено одговорните активности насочени кон развојот на нашите вработени.

ПРИМЕНА

Сите формални процедури на Банката поврзани со работничките права целосно ја почитуваат домашната легислатива и се во согласност со меѓународните трендови за безбедност и заштита на вработените.

Процесот на едукација на вработените вклучува интерни и екстерни обуки и различни форми на професионална квалификација (семинари, конференции, работилници итн.) која се спроведува и во земјата и во странство.

Процесот е осмислен да овозможи здобивање со соодветна експертиза, а во насока на подобрување на работењето и одржување чекор со последните трендови во различните области на банкарството. Банката одржува постојана соработка со повеќе образовни институции и учествува во програми за едукација на студенти и потенцијални вработени.

Банката во 2015 година ги продолжи одличните односи со Синдикатот на нејзините вработени.

Додека Скопскиот маратон во 2015 година за жал беше откажан, нашите вработени имаа одлично учество на 13-тиот годишен хуманитарен турнир во скијање во ски-центарот „Заре Лазаревски“ во Маврово. Учество зедеа 58 екипи од повеќе компании во Република Македонија со повеќе од 170 натпреварувачи (како директни учесници), а Комерцијална банка АД Скопје беше претставена со 3 екипи и 9 аматерски натпреварувачи. Притоа, нашиот колега Кире Солески освои прво место во категоријата ветерани, а во екипно натпреварување тимот на ветерани беше меѓу најдобрите три рангирани екипи.

Финансиските средства кои се собраа од платената котизација за учество на наведениот настан беа наменети за поддршка на 26 атлети од Специјалната олимпијада на Македонија за што поквалитетни подготовки и учество на специјалните Летни олимписки игри кои се одржаа во Лос Анџелес. Со учество на хуманитарниот настан во Маврово, вработените во Банката уште еднаш ја искажаа својата силна определба за поддршка на организации и поединци на кои таа им е потребна.



Вработени на Банката на хуманитарниот турнир во скијање во ски-центарот „Заре Лазаревски“ во Маврово

Вработените исто така зедоа учество во планирањето и извршувањето донации и други активности од областа на општествената одговорност, како што беше случај со проектот „Новогодишна надеж“ и донацијата на храна за социјално загрозени семејства по повод Денот на гладот.

МЕРЕЊЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Во 2015 година 181 вработен учествуваше на различни семинари и обуки во земјата и во странство, што претставува 16,8 проценти од вкупниот број вработени.

Истовремено, 258 студенти беа примени на краткотрајна пракса во Банката како дел од нивниот образовен процес на универзитетите.

Политиката на антидискриминација и ангажман на диверзифицирана работна сила се отсликува и во структурата на вработените во 2015 година:

БРОЈ НА ВРАБОТЕНИ	1.080
ПОЛОВА СТРУКТУРА	Жени 72%; Мажи 28%
ВОЗРАСНИ ГРУПИ	<ul style="list-style-type: none"> • до 35: 25,5% • од 36 до 45: 27,6% • 46 или повеќе: 46,9%
ОБРАЗОВНА СТРУКТУРА	<ul style="list-style-type: none"> • Средно образование: 36,5% • Вишо образование: 4,1% • Високо образование: 47,8% • Магистри: 11,1% • Доктори на науки: 0,5%

Сите цели во врска со работничките права поставени за 2015 година беа соодветно реализирани. Тековните заложби во врска со заштитата на работничките права и обезбедување високо ниво на мотивација кај вработените се преточени во целите за 2016 година.

ЦЕЛИ ЗА 2016 ГОДИНА

- Да одржуваме корпоративна култура која се заснова на чесност, отвореност и просперитет.
- Да инспирираме активизам и активно учество на вработените во активностите во областа на општествена одговорност.
- Да поддржуваме лична едукација и напредок на вработените.
- Да ги мотивираме вработените да дадат свој максимум и да ги наградуваме нивните напори.



ЖИВОТНА СРЕДИНА

ПРОЦЕНА, ПОЛИТИКИ И ЦЕЛИ

Заштитата за животната средина е битна тема за светот денес. Компаниите мора да преземат важна улога во справувањето со предизвиците во околината, кои се поевидентни со секоја одмината година. Сериозноста на овие проблеми сега е јасна и потребно е соодветно да одговориме.

Имајќи ја предвид специфичноста на нејзината дејност, Комерцијална банка е засегната со прашањата од областа на животната средина и директно, преку последиците од нејзиното сопствено работење, но и индиректно, преку распределбата на финансиски средства кон проекти кои може да бидат еколошки оправдани или неоправдани. Ваквата положба носи голема одговорност и бара највисока посветеност и будност.

Со оглед на големината и опсегот на проекти кои се финансираат преку кредитната активност на Банката (главно во облик на кредитирање на компании), нашите работни политики се во голема мера засегнати со исполнување на еколошките стандарди. Заштитата на животната средина е инкорпорирана во Кредитната политика на Банката, при што, согласно Политиката за заштита на животната средина и социјалната политика на Европската банка за обнова и развој, се утврдува нивото на ризик по животната околина.

ПРИМЕНА

На таа основа и во соработка со Македонската банка за поддршка на развојот (преку фондовите од Европската инвестициска банка), Банката учествува во финансирање на проекти од областа на енергетска ефикасност и обновливи извори на енергија, како и во директно издавање кредити за набавка на нова и замена на застарена опрема на компаниите. Овие чекори значат елиминирање на загадувањето и емисијата на штетни гасови во воздухот, како и кредитна поддршка на клиентите за подобрување на постоечките технологии и опрема.

Наедно, секојдневните оперативни одлуки постојано ја земаат предвид рационалната употреба на ресурси, запазувањето на енергетската ефикасност и употребата на еколошки материјали. Со оглед на спецификите на оперативните процеси во Банката, особено внимание посветуваме на рационална употреба на хартијата и нејзино рециклирање.

МЕРЕЊЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

По однос на овие видови проекти, Комерцијална банка во 2015 година одобри неколку кредити преку горенаведените кредитни линии на Македонската банка за поддршка на развојот, како и од сопствени средства, во вкупен износ од околу 6,6 милиони евра.

Рециклирани беа приближно 43 тона хартија за печатење, додека сета набавена електронска опрема беше во согласност со тековните еколошки стандарди.

Со тоа, годишните цели поврзани со животната средина беа достигнати и соодветно реализирани.

ЦЕЛИ ЗА 2016 ГОДИНА

- Да применуваме оперативни процеси кои не се штетни за животната средина, согласно законските одредби, директивите на меѓународните организации и најновите светски трендови.
- Да користиме и да го промовираме користењето на рециклирани материјали.
- Да поддржуваме проекти кои се поврзани со заштита на животната средина и подигнување на јавната свест.



БОРБА ПРОТИВ КОРУПЦИЈА

ПРОЦЕНА, ПОЛИТИКИ И ЦЕЛИ

Корпоративното управување во Комерцијална банка АД Скопје се темели врз правилата на управување и надзор на управувањето во Банката утврдени со Кодексот за корпоративно управување.

Како голема финансиска институција со широко влијание врз финансиската стабилност на нашата земја и општество, Комерцијална банка се води според највисоки стандарди во работењето, посветувајќи особено внимание на транспарентност, етика и борба против корупција.

ПРИМЕНА

Кодексот за корпоративно управување претставува збир од заемни односи помеѓу Управниот одбор, другите лица со посебни права и одговорности кои вршат раководна функција во Банката, Надзорниот одбор, акционерите на Банката и останатите засегнати страни. Банката при своето редовно работење во целост се придржува кон принципите на корпоративното управување, што претпоставува: гарантирање на правата и интересите на акционерите, транспарентност на сопственичката структура, поделба на надлежностите, редовна и ефикасна контрола и ревизија, почитување на законите, на етичките стандарди и практики, независност и објективност, како и почитување на останатите утврдени принципи.

МЕРЕЊЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Во 2015 година не беа пријавени случаи на корупција.

Беспрекорните резултати во 2015 година, како и признанијата доделени од Транспарентност – Нулта корупција во изминатите години, ги сметаме како дополнителна потврда за високите стандарди на Банката на полето на борба против корупција и за остварувањето на поставените цели во оваа област.

ЦЕЛИ ЗА 2016 ГОДИНА

- Целосно почитување на Кодексот за корпоративно управување на Банката.
- Негување највисоко ниво на транспарентност во сите аспекти на работењето.

Да ја зачуваме природата. Ве молиме да не го печатите овој документ освен доколку е неопходно. Ви благодариме.