



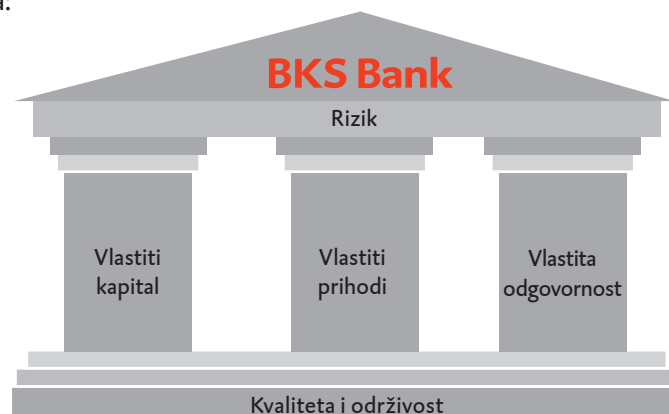
Strategija održivosti

Strategija održivosti BKS Bank

U skladu s našom Poslovnom strategijom su jačanje vlastitog kapitala, povećanje prihoda i svijest o vlastitoj odgovornosti tri potporna našeg uspjeha. Temelje čine opsežni programi osiguranja i unaprjeđenja kvalitete te ukorjenjivanja načela održivosti. Krovnište čini funkcionalna Strategija upravljanja rizicima koja je prilagođena našoj snošljivosti rizika te predstavlja osnovu našeg sustava upravljanja rizicima. U ovom strateškom zdanju održivost služi tome da svojim klijentima pristupamo kao pouzdani partner i partner s izgrađenom svijesti o odgovornosti. Održivost, povrh toga, jača našu poziciju pouzdanog poslodavca te poslodavca prijatelja obitelji. Ona našim suradnicima pokazuje smislenost stvarne korporativne društvene odgovornosti. Kao tvrtka koja preuzima odgovornost spram zajednice te doprinosi zaštiti klime, svojim dioničarima osiguravamo dodatnu vrijednost te nadilazimo svoju konkurenciju.

STRATEŠKO ZDANJE BKS BANK

prijevod prikaza:



Strategija održivosti BKS Bank sastavni je dio naše Poslovne strategije i čini značajan element našeg uspješnog i odgovornog poslovnog razvoja. Sadržajno smo pritom usmjereni na ciljeve UN Global Compacta te misiji, viziji i ciljevima austrijskog poslovnog foruma za održivi razvoj „respACT“. Povrh toga smo se vodili Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda (17 UN Sustainable Development Goals – SDG). Ukupno gledano, svojom preuzetom obvezom želimo osigurati održivu poslovnu politiku i budućnost naše institucije.

U svojoj Strategiji održivosti definirali smo pet područja djelovanja:

- upravljanje i stvaranje
- ljudi
- tržište i proizvodi
- okoliš
- zajednica

Postupak izrade Strategije održivosti

U svojoj tvrtki ustanovili smo godišnji strateški proces. Polazište daljnjeg razvoja Strategije su naša vizija, misija i ciljevi. Analize tržišnog okruženja i naše konkurencije te novih tehnologija i trendova zaokružuju cijelu sliku. Jednom godišnje najviša razina upravljanja razmatra novi smjer naše Strategije čiji je integralni dio i naša Strategija održivosti. Posebna radna skupina, koju čine predstavnici pojedinačnih područja djelovanja te oba službenika za DOP, izrađuje prijedloge za preoblikovanje strateških inicijativa te detaljne mjere za provedbu Strategije održivosti. Rezultati se potom usklađuju s Upravom.

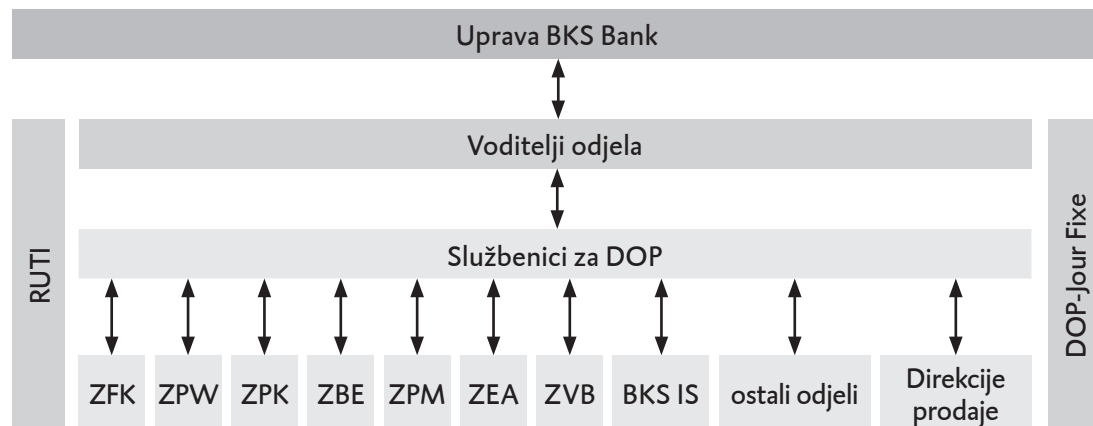
PROCES IZRADE STRATEGIJE ODRŽIVOSTI



Sustav upravljanja održivošću

BKS Bank dosljedno je razvijala svoj sustav upravljanja održivošću te je za svoje aktivnosti DOP-a razradila jasnu strukturu. Temeljem svog značaja za poslovanje, održivost je u nadležnosti predsjednice Uprave. Na tromjesečnim DOP-sastancima odgovorni voditelji stručnih odjela i službenici za DOP zajedno s predsjednicom Uprave raspravljaju o novim mjerama DOP-a te podnose izvješća o napretku pojedinačnih projekata. Službenici za DOP razvijaju Program DOP-a i koordiniraju pojedinačne mjere. Stručni odjeli odgovorni su za njihovu provedbu. Voditelje odjela se redovito izvješćuje i oni početkom poslovne godine odobravaju Program DOP-a.

NAŠA ORGANIZACIJA ODRŽIVOSTI



RUTI: „Okrugli stol“; ZFK: Poslovanje s pravnim osobama; ZPW: Private Banking i vrijednosni papiri; ZPK: Poslovanje s fizičkim osobama; ZBE: Organizacija; ZPM: Upravljanje ljudskim resursima; ZEA: Vlastito i inozemno poslovanje; ZVB: Ured Uprave; BKS IS: BKS Immobilien-Service GmbH

Dijalog s našim dionicima

BKS Bank je

- bankovna institucija ukorijenjena u regiji
- društvo s burzovnom kotacijom
- poslodavac
- poslovni partner
- članica interesnih udruga
- podložna regulatornim tijelima
- dio zajednice i javnosti.

Time dodirujemo brojne, ponekad i raznolike interese različitih skupina. Stoga smo u prvom koraku definirali sve svoje dionike. Naši dionici su sve one osobe, skupine osoba, organizacije i institucije koji imaju pravni, financijski, gospodarski ili socijalni interes za odluke i poslovanje BKS Bank. Svoju poslovnu odgovornost prema internim i eksternim dionicima oživotvorujemo otvorenim i transparentnim dijalogom. Svojim dionicima pristupamo proaktivno kako bismo brzo i odgovorno

- reagirali na njihove želje,
- utkali njihova razmišljanja u našu Poslovnu strategiju,
- prepoznali, minimalizirali ili u cijelosti spriječili konfliktne situacije,
- pronašli i ponudili rješenja, te
- raspravili različita mišljenja.

Anketa dionika 2015.

U jesen 2015. pozvali smo sve svoje dionike na sudjelovanje u sveobuhvatnoj online-anketi. Anketirali smo ukupno 220 dioničara, klijenata, suradnika, članova Nadzornog odbora i poslovnih partnera. Svrha ankete bila je steći uvid u raspoloženje dionika u pogledu održivosti u našoj instituciji. Nadalje smo željeli saznati jesmo li sa svojim aktivnostima DOP-a i njihovim naglascima na pravome putu te jesu li potrebne eventualne prilagodbe.

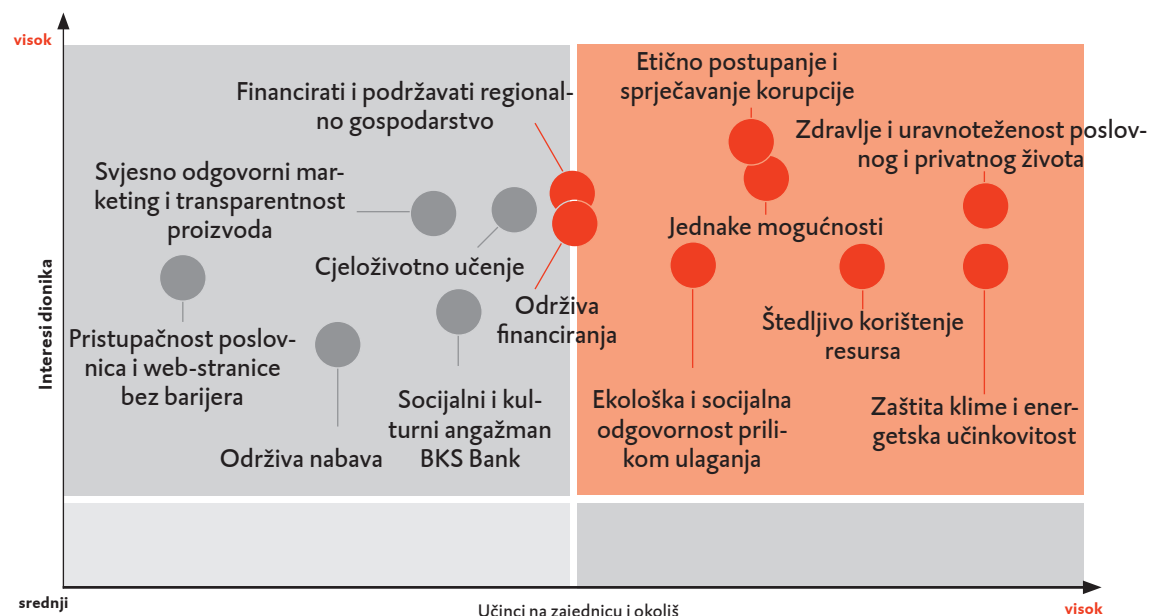
Stopa dobivenih odgovora od 50% dokazuje veliko zanimanje naših dionika za našu instituciju i dijalog s nama. Ovaj rezultat stoga smatramo reprezentativnim za evaluaciju naših aktivnosti i procjenu budućih tema. Anketne teme odnosile su se na pet područja djelovanja. Od dionika se mišljenje tražilo za ukupno 24 točke. Iz njihovih odgovora dobili smo sljedeća osnovna očekivanja dionika:

- odgovorno upravljanje uz izgrađenu svijest o rizicima
- pažljivo korištenje resursa i provedba mjera za uštedu energije
- njegovanje jačih veza s klijentima i dugoročnih odnosa s partnerima
- održivo gospodarenje s ciljem osiguranja stabilnosti
- bolja razmjena informacija između klijenata i Banke

Analiza prioriteta

Stopa dobivenih odgovora od 50% dokazuje veliko zanimanje naših dionika za našu instituciju i dijalog s nama. Ovaj rezultat stoga smatramo reprezentativnim za evaluaciju naših aktivnosti i procjenu budućih tema. Anketne teme odnosile su se na pet područja djelovanja. Od dionika se mišljenje tražilo za ukupno 24 točke.

ANALIZA PRIORITETA



Kao zahtjev svojih dionika prepoznajemo da bismo

- u području zaštite okoliša mogli povećati svoj angažman,
- zdravlje i uravnotežen odnos poslovnog i privatnog života svojih suradnika mogli unaprijediti, te da bismo trebali učiniti sve kako bismo
- spriječili korupciju.

Donijeli smo odluku da ćemo u budućnosti – uz postojeće oblike dijaloga – u redovitim razmacima provoditi ankete dionika, jer ćemo na potrebe i očekivanja svojih dionika moći odgovoriti samo ako kao institucija kontinuirano "brusimo" i razvijamo svoj profil održivosti.

Naša načela održivosti

U svom svakodnevnom djelovanju voditelji odjela i suradnici BKS Bank vode se sljedećim načelima:

Upravljanje i stvaranje	<ul style="list-style-type: none"> – Težimo dugoročnim uspjesima umjesto kratkoročnim dobitima. – Rastemo polako, ali kontinuirano, u skladu s okolišem i zajednicom. – U bankarskoj industriji želimo biti među najboljima. – Poslužemo s visoko izgrađenom sviješću o rizicima. – Zagovaramo fer odnose te se sa svojim suradnicima, klijentima i poslovnim partnerima ophodimo s poštovanjem i uvažavanjem. – Sa svojim dionicima komuniciramo redovito i transparentno.
Ljudi	<ul style="list-style-type: none"> – Privlačan smo poslodavac - prijatelj obitelji. – Osiguravamo uravnoteženost poslovnog i privatnog života. – Svim suradnicima nudimo jednake mogućnosti te ulažemo u njihovu naobrazbu i daljnju edukaciju.
Tržište i proizvodi	<ul style="list-style-type: none"> – Održivost je utkana u naše temeljno poslovanje. – Nudimo održive proizvode i usluge što vidimo kao pokretačku snagu za inovacije. – Naši proizvodi i usluge su visokokvalitetni.
Okoliš	<ul style="list-style-type: none"> – Doprinosimo smanjenju zagađenja okoliša te povećanju energetske učinkovitosti.
Zajednica	<ul style="list-style-type: none"> – Svojim djelovanjem preuzimamo odgovornost za buduće generacije. – Djelujemo kao multiplikator za DOP u našim regijama i motiviramo druge tvrtke za održiv angažman. – Invalidima i osobama smanjenih fizičkih, osjetilnih i mentalnih sposobnosti omogućavamo pristupačnost našim uslugama bez barijera.

Naši ciljevi do 2020

Svojom Strategijom održivosti smo za pojedinačna područja djelovanja usuglasili ciljeve koje želimo ispuniti do 2020. U tu svrhu smo definirali mjerila iz kojih smo izveli mjere, pri čemu nam je Analiza prioriteta temeljem ankete dionika poslužila kao polazišna osnova. Povrh toga smo se odlučili na primjenu pojedinih Ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda kao smjerkazom za naše održivo djelovanje.



UPRAVLJANJE I STVARANJE

Uns Naši ciljevi do 2020.	Planirane mjere	Indikatori
Otvorena i transparentna interna i eksterna komunikacija	– Nastavak dijaloga s dionicima	– Minimalna kvota odgovora od 50% u anketama dionika
Izgradnja DOP-a u Sloveniji, Slovačkoj, Hrvatskoj	– Ovisno o pojedinom tržištu, postupan razvoj sustava i mjera DOP-a	– Minimalno pet mjera godišnje po inozemnom tržištu
Učvrstiti i nadograditi kvalitetu našeg djelovanja	– EFQM kao mjerilo – Poboljšanje kvalitete pisanja – Provedba analize zadovoljstva klijenata – Nedavna prijava na Državnu nagradu za kvalitetu tvrtke	– Nedavno priznanje „EFQM recognised for excellence 5 Star“
Sustav rješavanja pritužbi prilagoditi Smjernicama za obradu pritužbi u trgovanju s vrijednosnim papirima (ESMA) i bankarstvo (EBA)	– Prerada internih smjernica za pritužbe – Uvođenje softverske podrške	– Osigurati 100 %-tnu obradu pritužaba
Zadržati oekom-Prime Status1	– Kontinuirana obrada i daljnji razvoj naših aktivnosti DOP-u pet područja djelovanja	– Steći Prime Status 2017.
Izjavu o viziji i misiji, ciljeve odjela i Kodeks ponašanja prilagoditi našoj viziji i misiji	– Prerada Izjave o viziji i misiji, ciljeva odjela i Kodeksa ponašanja	–
Dobro pozicionirati BKS Bank kao pokretačku snagu održivosti	– Nastaviti aktivnosti umrežavanja (respACT2, „Pokazati odgovornost!“, „Tvrtka za obitelj“, Deklaracija o raznolikosti3, Eco World Styria-Cluster4, Europska mreža za poticanje zdravlja na radnom mjestu - WHP) – Nastaviti suradnju sa Sveučilištem u Grazu	–



SURADNICI/LJUDI

Naš doprinos održivom razvoju

Cilj 5: „Postići ravnopravnost spolova i samoodređenje za sve žene i djevojčice“

Cilj 8: „Promicati održivost i širok raspon gospodarskog rasta, produktivnu punu zaposlenost i dostojanstven rad za sve“

Podcilj: „Postići punu zaposlenost i dostojanstven rad za sve žene i muškarce uključujući mlade“

Naši ciljevi do 2020	Planirane mjere	Indikatori
Daljnje poticanje zdravlja na radnom mjestu	<ul style="list-style-type: none"> – Provedba jednog zdravstvenog programa godišnje – Godišnja provjera ergonomije radnih mjesta – Ponuditi provjere tjelesne kondicije (tzv. fitness-checks) – Seminari o stresu i psihičkim opterećenjima 	<ul style="list-style-type: none"> – Kvotu bolovanja držati ispod 3% – Zadržati oznaku kvalitete za poticanje zdravlja na radnom mjestu – Sudjelovanje od min. 25% suradnika u zdravstvenim programima – Kvota zadovoljstva od min. 85% prilikom evaluacije zdravstvenih programa
Poticati uravnoteženost poslovnog i privatnog života	<ul style="list-style-type: none"> – Provesti reaudit programa „posaoiobitelj“ – Certifikacija poslodavac prijatelj obitelji u Hrvatskoj do 2020 – Uvesti program reintegracije majki nakon rodiljnog dopusta – Poticati rodiljni dopust za očeve i program „Mjesec za tatu“ – Poticati karijeru žena: razviti kvalifikacijske mjere 	<ul style="list-style-type: none"> – Zadržati Certifikat Audit „posaoiobitelj“ u Austriji i Sloveniji, a u Hrvatskoj dobiti – Kvota povratka nakon rodiljnog dopusta veća od 90% – 10% korisnika rodiljnog dopusta godišnje su muškarci – 15 sudionica u programu karijera za žene – Povećati udio žena na vodećim pozicijama na 35%
Implementirati sustav upravljanja dobnim skupinama i „pomladiti“ tvrtku	<ul style="list-style-type: none"> – Provesti program za mlađe voditelje – Uvesti sustav mentorstva za stručne i prodajne pozicije – Suradnici koji koriste skraćeno radno vrijeme pred mirovinu i početnici dijele jedno radno mjesto – Radni modeli za suradnike starije dobi – Dosljedno provesti vježbenički program 	<ul style="list-style-type: none"> – 25 educiranih mentora u Centrali i Prodaji – Umirovljenje: 59 godina za žene; 63 godine za muškarce – Educirati osam vježbenika godišnje
Očuvati zadovoljstvo i radnu sposobnost suradnika	<ul style="list-style-type: none"> – Redovne ankete suradnika 	<ul style="list-style-type: none"> – Indeks zadovoljstva suradnika do 2020.: Note 2.0 – Zadržati fluktuaciju suradnika



TRŽIŠTE

Naš doprinos održivom razvoju

Cilj 8: „Promicati održivost i širok raspon gospodarskog rasta, produktivnu punu zaposlenost i dostojanstven rad za sve“

Podcilj: Poticati razvojno orijentirane politike koje podržavaju produktivne djelatnosti, stvaranje dostojanstvenih radnih mjesta, poduzetništvo, kreativnost i inovaciju kako bi se pristupom financijskim uslugama ohrabrila formalizacija i rast najmanjih, malih i srednjih poduzeća.

Naši ciljevi do 2020.	Planirane mjere	Indikatori
Razviti ponudu održivih ulagačkih proizvoda	<ul style="list-style-type: none"> – Emisija socijalnih i zelenih obveznica – Razviti održive proizvode u Sloveniji 	– Emisijski volumen socijalnih i zelenih obveznica 10 mil. EUR godišnje
Razviti održiva financiranja	<ul style="list-style-type: none"> – Prinosima iz emisija socijalnih i zelenih obveznica financirati održive projekte – Iskazivanje udjela održivih financiranja u volumenu novih kredita – Edukacija suradnika u Prodaji 	– Udio održivih financiranja u ukupnom volumenu novih kredita 60 mil. EUR
Podržati održivu nabavu	<ul style="list-style-type: none"> – Redovno ažuriranje Kodeksa ponašanja za dobavljače – Podrška odgovornim osobama u nabavi prilikom kontrole održivosti dobavljača i poslovnih partnera 	– 100% dobavljača potpisuju Kodeks ponašanja
Zadovoljstvo klijenata	<ul style="list-style-type: none"> – Provesti analizu zadovoljstva klijenata – Edukacija suradnika 	–

*) Za sve proizvode za investicijsko ulaganje, navedene u prethodnoj tabeli vrijedi: podaci su marketinške prirode te služe isključivo kao neobvezujuće informacije klijentima. Ni u kojem slučaju ne mogu zamijeniti savjetovanje za kupnju ili prodaju vrijednosnih papira. Ne radi se niti o ponudi niti o zahtjevu za kupnju ili prodaju investicijskih ulaganja ili bankarskih proizvoda; isto tako se ne radi o preporuci za kupnju ili prodaju. BKS Bank AG, 9020 Klagenfurt, St. Veiter Ring 43



OKOLIŠ I PRISTUPAČNOST BEZ BARIJERA

Naš doprinos održivom razvoju

Cilj 11: „Učiniti gradove i naselja inkluzivnima, sigurnima, izdržljivima i održivima.“

Podcilj: „...smanjiti zagađenje okoliša koje uzrokuju gradovi...“

Naši ciljevi do 2020.	Planirane mjere	Indikatori
Smanjenje potrošnje energije i „ugljkovog otiska“	<ul style="list-style-type: none"> – Godišnje mjerenje „ugljkovog otiska“ i uključivanje inozemnih tržišta – Izgraditi bazu podataka temperature – Provesti tehnička poboljšanja pomoću energetski učinkovitih postrojenja – 100%-tni udio električne energije iz obnovljivih izvora 	– 5%-tna ušteda i smanjenje CO2-emisija godišnje
Provedba mjera temeljem energetskog pregleda	<ul style="list-style-type: none"> – Obnoviti tehniku reguliranja te prilagoditi podešavanja pogona i temperature – Osvješčivanje suradnika (radionice, Intranet) – Ponuditi edukacije o uštedi goriva 	– 10%-tna ušteda električne energije i grijanjaškova
Ušteda energetske potrošnje vozila	<ul style="list-style-type: none"> – Nabava drugog E-Golfa – Ponuditi edukacije o uštedi goriva – Na raspolaganje staviti električne bicikle za kratke udaljenosti – Na Intranetu kreirati platformu za dijeljenje prijevoza i carpooling skupina – Povećati udio video-konferencija i video-savjetovanja 	– 5%-tna ušteda goriva
Unaprijediti uštedu papira	<ul style="list-style-type: none"> – Smanjiti potrošnju papira – Osvješčivanje suradnika – Koristiti elektronički poštanski sandučić na web stranici BKS Bank 	– 5%-tna ušteda kopirnog papira do 2020
Reducirati otpad	<ul style="list-style-type: none"> – Intenziviranje suradnje s AfB-om1 	– Minimalno 100 godišnje prepustiti AfB-u
Osigurati pristupačnost uslugama bez barijera	<ul style="list-style-type: none"> – Nadogradnjom weba osigurati visoku razinu pristupačnosti bez barijera – Sastanci poduzetnika o novim zakonskim propisima – Osvješčivanje suradnika kroz radionice 	<ul style="list-style-type: none"> – Pozitivno mišljenje Udruga slijepih i slabovidnih o novom webu – Svaka nova poslovnica prema internim standardima pristupačna bez barijera



ZAJEDNICA

Naš doprinos održivom razvoju

Cilj 4: „Osigurati inkluzivno, pravedno i visokokvalitetno obrazovanje te poticati mogućnosti cjeloživotnog obrazovanja.“

Naši ciljevi do 2020.	Planirane mjere	Indikatori
Osnaživati financijsku pismenost građana	<ul style="list-style-type: none"> – Izrada koncepta korištenja naših online-medija za povećanje financijske pismenosti – Suradnja s HAK-om1 i nastavak edukacija za učitelje 	–
Učvrstiti program korporativnog volonterstva za suradnike	– Izgradnja „BKS poola volontiranja“ za dobrovoljce među suradnicima	<ul style="list-style-type: none"> – Minimalno 10% suradnika godišnje sudjeluje u programima korporativnog volonterstva – Provesti minimalno jedan projekt korporativnog volonterstva godišnje u svakom području tržišta
Izraditi sustav mjerenja učinka naših sponzorskih aktivnosti	– Izrada koncepta i provedba	
Djelovati kao multiplikator dodjelom TRIGOS-a2 za Korušku i Štajersku te podrška TRIGOS-u Austrija	– Istaknuti tvrtke koje posluju održivo	– Minimalno 25 prijava u Koruškoj i 25 u Štajerskoj

