

Smer:

STRUČNA PRAKSA

Tema :T…

**Naziv:**

Profesor: Student:

Novi Sad, 2020.

SADRŽAJ

[UVOD 1](#_Toc39521508)

[1. OSNOVNI PODACI O BANCI 2](#_Toc39521509)

[1.1. ORGANIZACIONA STRUKTURA BANKE 3](#_Toc39521510)

[2. OPIS POZICIJE LIČNI SAVETNIK ZA KLIJENTE – fizička lica 5](#_Toc39521511)

[3. FINANSIJSKA ANALIZA POSLOVANJA BANKA INTESA A.D. BEOGRAD 8](#_Toc39521547)

[3.1.OSNOVE ZA SASTAVLJANJE I PRIKAZIVANJE POJEDINAČNIH FINANSIJSKIH IZVEŠTAJA 8](#_Toc39521548)

[3.2. PRIHODI I RASHODI OD KAMATA 11](#_Toc39521549)

[3.3. PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA I RASHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA 12](#_Toc39521550)

[3.4. POREZI I DOPRINOSI 12](#_Toc39521551)

[4. OSNOVNI PROIZVODI BANKE INTESA 13](#_Toc39521552)

[5. CENA KLJUČNIH PROIZVODA U BANCI INTESA 15](#_Toc39521553)

[6. OPŠTI USLOVI POSLOVANJA BANKE INTESE – KREDITNI PROIZVODI 17](#_Toc39521554)

[6.1. UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KLIJENTA 17](#_Toc39521555)

[7. SUOČAVANJE BANKE INTESE SA RIZICIMA 19](#_Toc39521556)

[7.1. KAMATNI RIZIK 21](#_Toc39521557)

[7.2. DEVIZNI RIZIK 22](#_Toc39521558)

[7.3. KREDITNI RIZIK 22](#_Toc39521559)

[7.4. UPRAVLJANJE RIZIKOM 23](#_Toc39521560)

[8. PROMOCIJA KAO JEDAN OD NAJZNAČAJNIJIH INSTRUMENATA POSLOVANJA BANKE 24](#_Toc39521561)

[9. POSLOVANJE BANKE INTESA A.D. BEOGRAD U PRVOM KVARTALU 2020. GODINE SA OSVRTOM NA VANREDNU SITUACIJU U ZEMLJI 27](#_Toc39521562)

[9.1. PONUDA ZA ZASTOJ U OPLATI OBAVEZA- MORATORIJUM 27](#_Toc39521563)

[9.2. OBAVLJANJE TRANSAKCIJA BEZ DOLASKA U BANKU 28](#_Toc39521564)

[9.3. IZMENE U ODOBRAVANJU KREDITNIH PROIZVODA 28](#_Toc39521565)

[ZAKLJUČAK 30](#_Toc39521566)

[Literatura: 31](#_Toc39521567)

UVOD

Banka Intesa a.d. Beograd vodeća je banka u Srbiji po svim parametrima uspešnosti. Poslujući u izazovnom okruženju sprovodi transformaciju poslovnog modela prateći zahteve digitalnog doba i potrebe klijenata. Banka godinama uspeva da ostvari strateške ciljeve, održi lidersku poziciju na tržištu i kreira nove vrednosti za klijente, akcionare i zaposlene. Ono kroz čega se ogleda uspešnost poslovanja banke Intesa jeste zadovoljstvo i lojalnost klijenta, kao i nagrade za najbolju banku u Srbiji koje su dodeljene od strane uglednih svetskih magazina The Banker i Global Finance.

Banka Intesa a.d. Beograd je osnovana kao deoničarsko društvo na osnovu zaključenog Ugovora o osnivanju i poslovanju mešovite banke „Delta banke“deoničarskog društva. Članica je Intesa Sanpaolo grupacije, jedne od vodećih banaka u Evrozoni i najsnažnije bankarske grupacije u Italiji u svim oblastima poslovanja. Čini je tim od oko 3000 zaposlenih, poslovna mreža od 155 ekspozitura u preko 100 gradova Srbije. Kao vodeća banka na tržištu, njeno poslovanje ima veliku ulogu na celokupno društvo i upravo zato promoviše model rasta zasnovan na finansijskoj snazi, jakoj kapitalnoj osnovi i održivim rezulatima.

Banka Intesa je sa uspehom odgovorila na izazove tržišnog okruženja i još jednom potvrdila svoju stabilnu poziciju lidera u bankarskom sektoru po svim ključnim pokazateljima uspešnosti poslovanja – ukupnom kapitalu, aktivi, kreditima i depozitima klijenata.

U nastavku rada biće nešto više reči o organizacionoj strukturi banke, rizicima sa kojima se banka susreće na tržištu, osnovnim proizvodima banke, kao i poslovanju banke i prilagođavanju novonastaloj situaciji u zemlji, vezano za vanredno stanje.

1. OSNOVNI PODACI O BANCI

Banka Intesa a.d. Beograd je članica Intesa Sanpaolo grupacije, jedne od vodećih banaka u Evrozoni i najsnažnije bankarske grupacije u Italiji u svim oblastima poslovanja. Intesa Sanpaolo ima istoriju dužu od 400 godina. U njenom sastavu posluje Banco di Napoli, banka čiji koreni datiraju iz sredine 16. veka, a koja je nastala spajanjem italijanskih banaka Banka Intesa i Sanpaolo IMI. Matična grupa je danas jedna od vodećih u evrozoni, sa tržišnom kapitalizacijom od 39.3 milijarde evra. Intesa Sanpaolo odgovara na finansijske potrebe 19,1 miliona klijenata širom sveta pomoću poslone mreže koja broji 4886 ekspozitura i veruje da je kreiranje vrednosti za privredu, građane i društvo u celini, jedini put ka održivosti. Matična grupacija fokusira se na 12 tržišta Centralne i Istočne Evrope, kao i bliskog istoka i severne Afrike, gde uživa poverenje 7,3 miliona klijenata i posluje putem oko 1.100 ekspozitura, dok kroz razvijenu internacionalnu mrežu uslužuje korporativne klijente u 25 zemalja sveta. Intesa Sanpaolo zauzima vodeću poziciju u svim segmentima poslovanja na tržištu Italije, a svoje proizvode i usluge, kao i mrežu koju čini 3.800 ekspozitura stavlja na raspolaganje 11.8 miliona klijenata.

Banka Intesa a.d. Beograd jedna je od prvih privatnih banaka u Srbiji, koja je osnovana kao akcionarsko društvo, na osnovu zaključenog Ugovora o osnivanju i poslovanju mešovite banke „Delta banke, deoničarskog društva Beograd od 1991.

Godine 1995. zaključen je novi ugovor o osnivanju kada je Banka Intesa u februaru kupila 75% akcija banke za 278 miliona dolara od tadašnjeg vlasnika Miroslava Miškovića. Do avgusta iste godine udeo je povećan na 90 %, a tokom jeseni bankaje promenila ime u Banka Intesa Beograd deo grupacije Intesa Sanpaolo. U oktobru 2006. godine, registrovane su određene izmene i promene pravne forme u zatvoreno akcionarsko društvo. Banka je ovlašćena od Narodne banke Srbije i registrovana za obavljanje poslova platnog prometa, kreditnih i depozitnih poslova u zemlji i platnog prometa u inostranstvu i u skladu sa odredbama Zakona o bankama, posluje na principima likvidnosti, sigurnosti i profitabilnosti.

Godine 2007, postaje vodeća banka u Srbiji po svim najznačajnijim parametrima uspešnosti poslovanja. Početkom 2008. godine, došlo je do statusne promene spajanja uz pripajanje, pri čemu je banka kao sticalac preuzela Panonsku banku a.d. Novi Sad. Nakon registracije postupka spajanja, banka je kao sticalac nastavila da posluje pod svojim postojećim imenom, dok je Panonska banka prestala da postoji bez sprovođenja likvidacije, a njene akcije su povučene i poništene. Nakon ovih promena, liderska pozicija banke je dodatno učvršćena. Sa bilansnom sumom od 250 milijardi dinara, postala je ubedljivo najveća banka na najvećim tržišnim udelom.

Danas, Banka Intesa a.d Beograd broji oko 1,34 miliona klijenata zahvaljujući kreiranju novih proizvoda i usluga i prilagođavanje istih klijentima u skladu sa aktuelnim tržišnim uslovima i društvenim okolnostima. Danas je ona univerzalna banka koja već godinama zauzima vodeću poziciju na srpskom tržištu. [[1]](#footnote-2)

* 1. ORGANIZACIONA STRUKTURA BANKE

Poslovanje banke je po uzoru na matičnu grupaciju i primenjuje se divizioni biznis model, koji podrazumeva organizacionu podelu na divizije prema vrsti klijenata, dok su servisi poslovne podrške centralizovani. Ovaka model poslovanja omogućava banci da najbolje odgovori na potrebe klijenata.[[2]](#footnote-3)

Pod direktnom nadlešnošću predsednika izvršnog odbora (CEO) su sledeći sektori:

* Sektor ljudskih resurs
* Sektor za organizaciju
* Sektor pravnih poslova
* Korporativne komunikacije
* Sektor za bezbednost
* Odeljenej za upravljanje projektima
* Odeljenje za kontrolu usklađenosti poslovanja
* Interna revizija

Organizaciona struktura podrazumeva podelu na pet velikih oblasti:

* Divizija za poslovanje sa stanovništvom i malim biznisom – uz poslovanje sa pojedinačnik klijentima iz segmenta fizičkih lica i malog biznisa, koordinira sve ekpoziture banke
* Divizija za poslovanje sa privredom – nadležna je za poslovanje sa klijentima iz segmenta velikih, malih i srednjih preduzeća i lokalne samouprave
* Divizija za trezor i tržište kapitala – pruža podršku ostalim delovima banke koji sarađuju sa klijentima po osnovu specifičnih proizvoda i usluga
* Zamenik predsednika izvršnog odbora- stara se o operativnom aspektu poslovanja i odgovoran je za poslovanje:
* Direktor za upravljanje finansijama

Zamenik predsednika izvršnog odbora- stara se o operativnom aspektu poslovanja i odgovoran je za poslovanje:[[3]](#footnote-4)

* Sektora za upravljanje nekretninama i nabavke
* Sektor za upravljanje kreditiranjem
* Sektor za finansije i računovodstvo
* Sektor za informacione i telekomunikacione tehnologije
* Sektor za plan i kontrolu
* Sektor za upravljanje rizicima
* Sektor za poslovnu podršku
* Sektor za platni promet i keš monitoring

Kako bismo najbolje razumeli organizacionu strukturu banke Intesa slikovito je prikazano na slici:



Slika 1: Organizaciona šema Banke Intesa

Izvor: <https://www.bancaintesa.rs/upload/orgstruktura_4_20.pdf>

1. OPIS POZICIJE LIČNI SAVETNIK ZA KLIJENTE – fizička lica

Banka Intesa nastoji da obezbedi zaposlenima određeni obim posla koji je prihvatljiv i na koji mogu maksimalno da se fokusiraju i daju sve od sebe prilikom obavljanja istog, gde će fokus zaposlenih koji su u dodiru sa klijentima pored naravno brige o klijentima biti i na maksimalnom zalaganju za dosledno obavljanje svojih dužnosti u banci. Klijenti su ti koji stvaraju sliku o ekspozituri banke na osnovu zaposlenih, a ta slika se ogleda i u pogledu na celu banku. Glavni reprezentativ banke jesu zaposleni koji su prvi na dodiru sa klijentima s tim u vezi zaposleni u ekspoziturama imaju određeni dres kod u bojama banke, imaju određena pravila kada je u pitanju šminka, nokti i moraju uvek da budu raspoloženi, nasmejani i na usluzi klijentu, pa čak i ako im neka „nije dan“. Prva slika koju klijent primeti kada uđe u ekspozituru bilo koje banke jeste izgled prostora ali i kontakt i komunikacija sa zaposlenima. Ono što treba istaći jeste da u novijem poslovanju banke Intese a počevši od januara ove godine, fokus se stavlja na novootvorene ekspoziture po sistemu italijanskih banki gde svakog klijenta koji uđe u ekspozturu dočekuje savetnik za usluge koji je tu da pomogne klijentima i usmeri ih tačno kod zaposlenog koji im treba u zavisnosti od vrste transakcije koju klijent treba da obavi.

Kada je u pitanju konkretno savetnik za klijente fizičkim licima njegove glavne odgovornosti su:

* povećanje portfolija standardnih klijenata i ostvarenje individualnih prodajnih ciljeva kroz proaktivno promovisanje i prodaju bankarskih proizvoda i usluga.
* Ostvarenje plana prodaje unutar definisanog portfolija klijenata
* Kvalitet usluge klijentu
* Realizacija definisane poslovne politike banke
* Definisanje planova prodaje – u dogovoru sa direktorom i analiza rezultata
* Promovisanje i prodaja svih vrsta kredita i kartičarskih proizvoda
* Savetovanje o depozitnim proizvodima banke-oročavanje dinara i deviza fizičkih lica
* Otvaranje, zatvaranje i vođenje računa i depozita građana
* Izdavanje raznih potvrda i overa
* Sprovođenje zakona o sprečavanju pranja novca
* Dobro poznavanje sopstvenog portfolija klijenata
* Uspostavljanje kvalitetne baze informacija o klijentu
* Identifikovanje klijentovih potreba u budućnosti
* Ostvarivanje definisanih ciljeva vezano za broj pozvanih klijenta i procenat zakazanih sastanaka
* Aktivno povećanje broja proizvoda u korišćenju kod klijenta (cross sell prodaja) itd.

Savetnik za fizička lica dobija na kvartalnom nivou portfolio klijenata koji su po raznim

karakteristikama tima koji se bavi za analizu i procenu kreditne sposobnosti klijenta svrstani

u određene kategorije u zavisnosti od svojih potreba, tj ponašanja kada su u pitanju bankarski

proizvodi. Takvi klijenti svrstani su u kategorije npr po platežnoj sposobnosti, i odabrani su

kao klijenti kojima banka nudi po određenim pogodnostima određen kreditni proizvod iliuslugu. Taj proizvod ili usluga može biti na primer kredit po nižoj kamati bez nakande za

obradu kredita. Zadatak savetnika za fizička lica jeste da svakog klijenta obavesti o novoj aktuelnoj ponudi banke i da zakaže sastanak. Proizvod se ne prodaje telefonskim putem, cilj

je zakazati sastanak. Klijent može biti kontaktiran telefonskim putem ili putem mejla. Dakle,pozicija savetnika zahteva i dobru komunikaciju, ali i prodajne veštine. Ukoliko se klijent odlučio za sastanak, a vezano za kredit po povoljnijim uslovima, nakon zakazanog termina sastanka i upoznavanja sa klijentom, savetnik priprema sve što je neophodno za dalji postupak zahteva. Lična karta klijenta i potvrda iz firme ne starija od mesec dana su obavezni. Potvrda je obavezna samo u slučaju da klijent nikad ranije nije donosio Potvrdu o zaposlenju, i u slučaju da mu nije formirana tehnička zarada koja se formira nakon 6 meseci primanja zarade na račun u banci, ili ukoliko je menjao poslodavca ili ukoliko je menjao status zaposlenja.

Kreditna sposobnost klijenta utvrđuje se na osnovu visine zarade tj proseka tri plate, i u zavisnosti od kreditnih proizvoda u korišćenju (kreditnih kartica, visine rate drugih kredita, dozvoljenog prekoračenja). Kreditni biro pokazuje šta klijent ima u korišćenju od kreditnih proizvoda, kroz istoriju korišćenja proizvoda u svim bankama u Srbiji, takođe pokazuje da li klijent ima docnju odnosno kašnjenje, koliko dugo i koliki iznos je u kašnjenu. Prihvatljiv iznos je do 2500 rsd kašnjenja ne duže od 30 dana. Izveštaj kreditnog biroa naplaćuje se 246 dinara.

Nakon dogovora o visini rate odnosno perioda otplate i visine kredita, štampa se ponuda i plan otplate za klijenta i za banku. Ako je klijent saglasan sa uslovima i troškovima koji su sadržani u ponudi i u planu otpalte podnosi se zahtev za kredit. U zavisnosti od toga kredit može biti odmah odobren, odmah odbijen, na odlučivanju ili na verifikaciji. Ukoliko je kredit na verifikaciji ili na odlučivanju, klijent dobija odovor od 1 do 3 radna dana, telefonskim pozivom.

Ugovor, obavezni elementi ugovora i još jedan plan otplate se potpisuju prilikom realizacije kredita i popunjava se jedna blanko menica, kao sredstvo obezbeđenja kredita. U delu ovog rada pod naslovom „Ugovorni odnos između banke i klijenta“ detaljno su opisani elementi koje sadrži Ugovor o kreditu.

Ono što takođe nudi banka jeste odlaganje do 5 uzastopnih mesečnih anuiteta u slučaju bolesti, ili nemogućstva plaćanja rata, prevremenu otplatu kredita delimično, i prevremenu otplatu kredita u potpunosti što je takođe u opisu posla savetnika. Popunjava se zahtev za prevremenu otplatu, gde klijent u slučaju delimične otplate bira da li želi da mu se smanji period otplate ili rata kredita.

Kada su u pitanju klijenti koji prelaze iz druge banke, neophodno je analizirati dokumentaciju koju sa sobom nose. Isplatne liste poslednja tri meseca, promet po tekućem računu u poslednjih 6 meseci i Potvrdu o zaposlenju i visini primanja, dokumentacija se skenira uz zahtev za kredit i dalju analizu sprovode kreditni analitičari.

Ono što je obaveza savetnika jeste tačno, precizno i detaljno uneti lične podatke o klijentu u bazu, a što podrazumeva pored osnovnih podataka ime i prezime klijenta datum rođenja odnosno podataka sa lične karte podatke i o zaposlenju, članovima porodice, zaposlenim članovima porodice, kao i da li je klijent u poslednje četiri godine bio na poziciji funkcionera, kao i da li je u srodstvu sa nekim ko jeste. Ovo posebno se odnosi na popunjavanje upitnika za funkcionere, koji su obavezni za sve banke i propisani su od strane NBS. Takođe, popunjava se i takozvana FATKA gde se klijent izjašnjava da li je američki poreski obveznik.

Zadatak savetnika je da u klijentu prepozna potrebu zbog koje je došao u banku. Ukoliko klijent i sam nije siguran koliko mu novca treba, da li da kupi nešto na rate, da li da plati u gotovinu. Prepoznavanjem potrebe klijenta savetnik nudi najbolji proizvod upravo za tog klijenta, koji će zadovoljiti njegovu potrebu na najbolji mogući način.

U slučaju da direktor ekspoziture proceni da je vreme čekanja u ekspozituri veliko, savetnik se uključuje u transakcije vezane za blagajničko poslovanje, a sve u cilju smanjenja nezadovoljstva klijenata. Dakle, pored svojih poslova koje obavlja, savetnik može obavljati i druge poslove koje mu direktor dodeli, ukoliko ima potrebe za tim.

U periodu vanredne situacije u zemlji savetnici su imali osnovni zadatak da kontaktiraju portfolio od oko 1500 penzionera koji pripadaju našoj ekspozituri, kako bi proverili kako su i na koji način žele da podižu svoju penziju, i odgovorili na dodatna pitanja ukoliko postoje.

Trenutno se fokusiraju na klijente koji jos uvek nemaju aktivirane aplikacije za plaćenje online, i na objašnjenje klijentima kako da brzo i jednostavno podnesu online zahtev za kreditni proizvod.

Savetnik mora da bude uvek dostupan klijentima i da stvori sopstveni portfolijo klijenata koji se obraćaju njemu i koji mu veruju, i da izlazi u susret „svojim klijentima“ čak i kada s ne radi o poslovima koji su u njegovoj delegaciji. Mora pored toga da bude veoma energičan, nasmejan, komunikativan, vešt, snalažljiv u svakoj situaciji, ali i timski orijentisan, požrtvovan, tačan, jasan, precizan, brz i da dobro funkcioniše u kolektivu.

1. FINANSIJSKA ANALIZA POSLOVANJA BANKA INTESA A.D. BEOGRAD

3.1.OSNOVE ZA SASTAVLJANJE I PRIKAZIVANJE POJEDINAČNIH FINANSIJSKIH IZVEŠTAJA

Ovi pojedinačni finansijski izveštaji (u daljem tekstu: finansijski izveštaji) Banke za 2018. godinu sastavljeni su u skladu sa Međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja (u daljem tekstu: MSFI ili IFRS). U skladu sa Zakonom o računovodstvu, banke su obavezne da vode knjige i pripremaju finansijske izveštaje u skladu sa prevedenim MSFI, dok je Zakonom o bankama, članom 50. stav 2, propisano da banke, pri sastavljanju godišnjih finansijskih izveštaja primenjuju Međunarodne standarde finansijskog izveštavanja (MSFI) od dana koji je nadležno međunarodno telo odredilo kao dan početka njihove primene.

Rukovodstvo je odgovorno za sastavljanje i istinito i pošteno pikazivanje priloženih pojedinačnih finansijskij izveštaja i za uspostavljanje takvih internih kontrola za koje rukovodstvo utvrdi da su neophodne za pripremu poedinačnih finansijskih izveštaja, koje ne sadrže materijalno značajne greške, nastale bilo zbog pronevere ili zbog grešaka u radu. Pojedinačni finansijski izveštaji daju istinit i pošten pregled nekonsolidovanog finansijskog položaja banke na dan 31. decembar 2018. godine, nekonsolidovanog rezultata njenog poslovanja i nekonsolidovanih tokova gotovine za godinu koja se završava na taj dan u skladu sa Međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja.[[4]](#footnote-5)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  u hiljadama dinara |  |
| Banka Intesa a.d Beograd | 2018 | 2017 |
|  |  |  |
| *BILANS USPEHA* |  |  |
| Neto dobitak po osnovu kamata | 20.487.856 | 19.248.697 |
| Neto dobitak po osnovu naknada i provizija | 7.191.558 | 6.575.826 |
| Dobitak pre oporezivanja | 13.234.169 | 13.011.758 |
| Porez na dobit | (1.073.267)  | (1.188.161) |
| Neto dobitak od odloženih poreskih sredstava i obaveza | 443.208  | 24.097 |
| Dobitak posle oporezivanja | 12.604.110  | 11.847.694 |
|  |  |  |
| *BILANS STANJA* |  |  |
| Gotovina i sredstva kod centralne banke | 86.962.607  | 82.851.636 |
| Stalna sredstva namenjena prodaji i sredstva poslovanja koje se obustavlja  | 143.015  | 1.653.117 |
| Finansijska sredstva raspoloživa za prodaju  | 93.204.324  | 130.228.198 |
| Krediti i potraživanja od banaka, drugih finansijskih organizacija i komitenata | 372.788.378  | 331.147.762 |
| Investicije u zavisna društva | 1.199.472 | 962.496 |
| Nematerijalna ulaganja, nekretnine, postrojenja i oprema, investicione nekretnine i stalna sredstva namenjena prodaji i sredstva poslovanja koje se obustavlja | 11.756.960 | 10.532.967 |
| Ostala sredstva, tekuća i odložena poreska sredstva | 5.020.423 | 7.483.402 |
| *UKUPNA AKTIVA* | 571.075.179  | 564.859.578 |
| Finansijske obaveze po osnovu derivata | 21.497 | 4.847 |
| Depoziti i ostale obaveze prema bankama, drugim finansijskim organizacijama, centralnoj banci i drugim komitentima | 455.921.978  | 430.080.272 |
| Rezervisanja | 1.801.197  | 1.277.294 |
| Ostale obaveze i tekuće poreske obaveze | 6.729.321  | 14.490.363 |
| *UKUPNO OBAVEZE* | 464.473.993  | 445.852.776 |
| *KAPITAL* | 106.601.186  | 119.006.802 |
| *UKUPNO PASIVA* | 571.075.179  | 564.859.578 |
|  |  |  |
| *POKAZATELJI POLOVANJA* |  |  |
| Dobitak pre oporezivanja / Ukupna aktiva | 2,32%  | 2,30% |
| Dobitak pre oporezivanja / Ukupan kapital | 12,41%  | 10,93% |
| Prihodi od kamata / Ukupna aktiva | 4,09%  | 4,04% |
| Rashodi od kamata / Ukupna pasiva | 0,50%  | 0,64% |
| Koeficijent adekvatnosti kapitala | 19,76%  | 20,77% |
| Ukupna aktiva po zaposlenom | 190,676  | 192,522 |
| Broj zaposlenih | 2,995  | 2,934 |

Tabela 1: Najznačajniji finansijski pokazatelji

Izvor:<https://www.bancaintesa.rs/upload/Godi_nji_izve_taj_2018.pdf>

Banka Intesa je sa uspehom odgovorila na izazove tržišnog okruženja i još jednom potvrdila svoju stabilnu poziciju lidera u bankarskom sektoru po svim ključnim pokazateljima uspešnosti poslovanja – ukupnom kapitalu, aktivi, kreditima i depozitima klijenata. Uspeh duguje stabilnim osnovama koje se ogledaju u snažnoj likvidnosti i kapitalizovanosti, kao i u spremnosti i ulaganje u razvoj poslovanja i da promenama u skladu sa izmenjenim navikama klijenata i zahtevima modernog poslovanja. Banka se fokusira na potrebe klijenata kroz dalje jačanje ponude proizvoda i usluga, što je omogućilo da ojača svoju vodeću poziciju u ukupnim kreditima sa udelom od 15,8% na kraju trećeg kvartala 2018. U isto vreme, veliko poverenje klijenata omogućilo je da potvrdi vodeću poziciju i u ukupnim depozitima sa učešćem od 16,9%. Osim toga, banka je proširila poslovanje i na tržište upravljanja sredstvima i građanima i privredi Srbije stavili na raspolaganje bogato iskustvo Intesa Sanpaolo grupe.

Sastavljanje i prikazivanje finansijskih izveštaja zahteva od rukovodstva Banke korišćenje najboljih mogućih procena i razumnih pretpostavki, koje imaju efekta na iskazane vrednosti sredstava i obaveza, kao i obelodanjivanje potencijalnih potraživanja i obaveza na dan sastavljanja finansijskih izveštaja, kao i prihoda i rashoda u toku izveštajnog perioda. Ove procene i pretpostavke su zasnovane na informacijama raspoloživim na dan sastavljanja finansijskih izveštaja. Stvarni rezultati mogu se razlikovati od navedenih procena. Procene i pretpostavke se kontinuirano razmatraju, a kada korekcije postanu neophodne, iskazuju se u bilansu uspeha za periode u kojima su postale poznate.

**Klasifikacija finansijskih sredstava**

 Banka procenjuje poslovni model u okviru kojeg se drže finansijska sredstva. Takođe, Banka procenjuje da li ugovoreni novčani tokovi finansijskih sredstava predstavljaju samo plaćanja kamate i glavnice.

**Koristan vek trajanja nematerijalnih ulaganja i nekretnina postrojenja i opreme** („osnovnih sredstava“)

 Određivanje korisnog veka trajanja nematerijalnih ulaganja i osnovnih sredstava se zasniva na prethodnom iskustvu sa sličnim sredstvima, kao i na anticipiranom tehničkom razvoju i promenama na koje utiče veliki broj ekonomskih ili industrijskih faktora. Adekvatnost određenog korisnog veka trajanja se preispituje na godišnjem nivou ili kada god postoji indikacija da je došlo do značajne promene faktora koji su predstavljali osnov za određivanje korisnog veka trajanja. Zbog značaja stalnih sredstava u ukupnoj aktivi Banke, uticaj svake promene u navedenim pretpostavkama može imati materijalno značajan uticaj na finansijski položaj Banke, kao i na rezultate njenog poslovanja.

**Umanjenje vrednosti nefinansijske imovine**

Na dan bilansa stanja, rukovodstvo Banke analizira vrednosti po kojima su prikazana nematerijalna ulaganja i osnovna sredstva Banke. Ukoliko postoji indikacija da je neko sredstvo obezvređeno, nadoknadiv iznos te imovine se procenjuje kako bi se utvrdio iznos obezvređenja. Ukoliko je nadoknadivi iznos nekog sredstva procenjen kao niži od vrednosti po kojoj je to sredstvo prikazano, postojeća vrednost tog sredstva se umanjuje do visine nadoknadive vrednosti. Razmatranje obezvređenja zahteva od rukovodstva prosuđivanje u pogledu tokova gotovine, stopa rasta i diskontnih stopa za jedinice koje generišu tokove gotovine, a koje su predmet razmatranja.[[5]](#footnote-6)

**Rezervisanje po osnovu sudskih sporova**

Banka je uključena u veći broj sudskih sporova koji proističu iz njenog svakodnevnog poslovanja i odnose se na komercijalna i ugovorna pitanja, kao i pitanja koja se tiču radnih odnosa, a koja se rešavaju ili razmatraju u toku regularnog poslovanja. Banka redovno procenjuje verovatnoću negativnih ishoda ovih pitanja, kao i iznose verovatnih ili razumnih procena gubitaka. Razumne procene obuhvataju prosuđivanje rukovodstva nakon razmatranja informacija koje uključuju obaveštenja, poravnanja, procene od strane pravnog sektora, dostupne činjenice, identifikaciju potencijalnih odgovornih strana i njihove mogućnosti da doprinesu rešavanju, kao i prethodno iskustvo. Rezervisanje za sudske sporove se formira kada je verovatno da postoji obaveza čiji se iznos može pouzdano proceniti pažljivom analizom. Potrebno rezervisanje se može promeniti u budućnosti zbog novih događaja ili dobijanja novih informacija. Potencijalne obaveze, kao i stavke koje ne zadovoljavaju kriterijume za rezervisanje se obelodanjuju, osim ako je verovatnoća odliva resursa koji sadrže ekonomske koristi veoma mala.

3.2. PRIHODI I RASHODI OD KAMATA

Prihodi i rashodi od kamata, uključujući i zateznu kamatu i ostale prihode i ostale rashode vezane za kamatonosnu aktivu, odnosno kamatonosnu pasivu, obračunati su po načelu uzročnosti prihoda i rashoda i uslovima iz obligacionog odnosa, koji su definisani ugovorom između Banke i komitenta. Prihodi i rashodi od kamata se priznaju u bilansu uspeha koristeći metod efektivne kamatne stope, koja predstavlja stopu koja precizno diskontuje procenjena buduća plaćanja ili primanja kroz očekivani životni vek finansijskog instrumenta, na:

* bruto knjigovodstvenu vrednost finansijskog sredstva (amortizovana vrednost pre umanjenja za očekivane kreditne gubitke) ili
* amortizovanu vrednost finansijske obaveze.

 Prlikom obračuna efektivne kamatne stope za finansijske instrumente koji nisu POCI (nisu kreditno obezvređeni u momentu odobrenja niti su pretrpeli značajnu modifikaciju ugovorenih novčanih tokova kao kreditno obezvređeni), Banka procenjuje buduće novčane tokove uzimajući u obzir sve ugovorene uslove finansijskog instrumenta, ali ne uključujući očekivane kreditne gubitke. U slučaju kredita koji su POCI, obračunava se efektivna kamatna stopa usklađena za kreditni rizik, korišćenjem procenjenih budućih novčanih tokova koji uključuju očekivane kreditne gubitke. Prihodi od kamata priznaju se na finansijska sredstva koja se vrednuju po amortizovanoj vrednosti kao i na dužničke instrumente koji se vrednuju preko ostalog rezultata. Rashodi od kamata priznaju se na finansijske obaveze koje se vrednuju po amortizovanoj vrednosti.

Naknada za odobravanje kredita, koja čini deo efektivne kamatne stope, evidentira se u okviru prihoda i rashoda od kamata. Naknade za odobravanje kredita se obračunavaju i naplaćuju jednokratno unapred, razgraničavaju se i diskontuju metodom efektivne kamatne stope, tokom perioda trajanja kredita.

Za sve finansijske instrumente koji nose kamatu, osim onih koji su određeni po fer vrednosti kroz bilans uspeha, prihodi ili rashodi po osnovu kamata se priznaju u okviru prihoda od kamata i rashoda kamata u bilansu uspeha koristeći metod efektivne kamatne stope, koja predstavlja stopu koja precizno diskontuje procenjena buduća plaćanja ili primanja kroz očekivani životni vek finansijskog instrumenta.

* 1. PRIHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA I RASHODI OD NAKNADA I PROVIZIJA

Prihodi i rashodi od naknada i provizija nastali pružanjem, odnosno korišćenjem bankarskih usluga, priznaju se po načelu uzročnosti prihoda i rashoda odnosno na obračunskoj osnovi i utvrđuju se za period kada su ostvareni, tj. kada je uslugapružena.

Naknade i provizije prevashodno čine naknade za usluge platnog prometa, izdate garancije i druge bankarske usluge. Prihodi od naknada i provizija po osnovu održavanja računa i servisiranja finansijskih instrumenata, priznaju se tokom vremena, kada je pružena usluga. Prihodi po osnovu transakcija priznaju se u trenutku kada se transakcija dogodi.

* 1. POREZI I DOPRINOSI

Porez na dobit

Knjigovodstvena vrednost odloženih poreskih sredstava preispituje se na dan svakog bilansa stanja i umanjuje do mere do koje više nije izvesno da je nivo očekivanih budućih oporezivih dobitaka dovoljan da se ukupna vrednost ili deo vrednosti, odloženih poreskih sredstava može iskoristiti. Odložena poreska sredstva koja nisu priznata, procenjuju se na dan svakog bilansa stanja i priznaju do mere do koje je postalo izvesno da je nivo očekivanih budućih oporezivih dobitaka dovoljan da se odložena poreska sredstva mogu iskoristiti. Odložena poreska sredstva i obaveze izračunavaju se primenom poreske stope za koju se očekuje da će biti efektivna u godini ostvarenja poreskih olakšica, odnosno, izmirenja odloženih poreskih obaveza, a na bazi zvaničnih poreskih stopa i propisa usvojenih ili suštinski usvojenih, na dan bilansa stanja. Tekući i odloženi porezi priznaju se kao prihodi i rashodi i uključeni su u dobitak perioda. Odloženi porez na dobit koji se odnosi na stavke koje se direktno evidentiraju u korist ili na teret kapitala se takođe evidentiraju na teret, odnosno, u korist kapitala.

Porezi i doprinosi koji ne zavise od rezultata poslovanja

Porezi i doprinosi koji ne zavise od rezultata poslovanja uključuju poreze na imovinu, porez na dodatu vrednost, doprinose na zarade koji padaju na teret poslodavca, kao i druge poreze i doprinose koji se plaćaju u skladu sa republičkim i lokalnim poreskim propisima. Ovi porezi i doprinosi su prikazani u okviru ostalih rashoda.

1. OSNOVNI PROIZVODI BANKE INTESA

U oblasti poslovanja sa stanovništvom banka Intesa zauzima vodeću poziciju na srpskom tržištu i pouzdan je partner za više od 1,5 miliona građana Srbije. Posvećenost klijentima demonstrira širokom lepezom kreditnih i depozitnih proizvoda i usluga skrojenih prema potrebama klijenta. Kontinuirano širenje i unapređenje ponude u pogledu cena i kvaliteta usluge vodeći je princip njenog poslovanja. Elektronsko bankarstvo, novi proizvodi i usluge u ponudi, korisnički servisi i Call centar potvrđuju posvećenost i angažovanje zaposlenih na zadovoljenju potreba klijenata. Gradeći koncept usluge sve na jednom mestu, prva je banka koja je u svoje ekspoziture uvela usluge osiguranja, brokerske usluge i lizing i razvila mrežu savremenih specijalizovanih centara za stambene kredite – Intesa Casa. Podatak o postojanju više od 150 ekspozitura u preko 10 mesta u Srbiji potvrđuje da je Intesa banka prisutna gde god to klijenti zahtevaju.

Pored vodeće pozicije u poslovanju sa stanovništvom i privredom, banka je i lider u elektronskom bankarstvu i platnim karticama. Paket usluga elektronskog bankarstva najsavremeniji je u zemlji, uvođenje MasterCard na domaće tržište, izdala prvu Visa čip karticu na Balkanu i u Srbiju vratili najprestižniji svetski kartičarski brend – American Express.

Osluškujući narastajuće potrebe tržišta, banka nastavlja da obogaćujemo svoj portfolio proizvoda, dok zaposleni čine sve kako bi izašli u susret svakom klijentu. SStabilnost, pouzdanost i strategija koja se pre svega fokusira na zadovoljstvo klijenata pruža mogućnost da sa sigurnošću ide ka budućnosti.

Platni računi Intesa platni račun sa osnovnim uslugama i Intesa Hit platni računi namenjeni su svim građanima, bez obzira na to da li imaju standardna primanja (platu ili penziju) ili ne.

Prateći paket proizvoda i usluga kreiran je sa ciljem da se nekada bazična funkcija platnih računa koja se svodila na primanje uplata i vršenje isplata podigne na viši nivo i da se klijentima omogući jednostavan i povoljan pristup savremenim bankarskim proizvodima i uslugama, poput kreditnih kartica, elektronskog bankarstva ili kombinacije menjačkih i štednih usluga. Inspirisani potrebama klijenata kreiran je Intesa Hit platni račun, u okviru kog, bez dodatne naknade, mogu da se koriste sve prednosti savremenog bankarstva:[[6]](#footnote-7)

[*Dina debitna kartica*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html)

[*VISA Inspire debitna kartica*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html)

[*American Express® Blue kreditna kartica*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html)***:*** American Express kreditnu karticu možete koristiti za plaćanje kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca na mestima obeleženim znakom American Express, kao i za isplatu gotovog novca korišćenjem platne kartice na bankomatima u zemlji i inostranstvu.plaćanje na rate bez kamate u više od 6.000 trgovina širom zemlje s kojima banka ima ugovorenu poslovnu saradnju. ukupan iznos transakcije deli se na jednake mesečne rate i kao takav je u celosti oslobođen kamate. broj rata dogovarate s trgovcem (maksimalno 12). prva rata dospeva na naplatu u celosti odmah uz sledeći mesečni izvod, sve sledeće rate dospevaju na naplatu u celosti kroz izvod u narednim mesecima zavisno od broja rata i u potpunosti su oslobođene kamate. Odloženo plaćanje bez kamate do 45 dana na prodajnim mestima u zemlji i inostranstvu. Revolving kredit omogućava vam da izmirujete minimalnu mesečnu obavezu u zbiru iznosa od 5% ostatka duga, pripadajuće kamate, članarine i ostalih naknada, dok se na preostali iznos dugovanja obračunava kamata. minimalni iznos od 5% obračunava se na transakcije plaćanja kreditnom karticom na prodajnom mestu trgovca i podizanje gotovog novca korišćenjem platne kartice na bankomatima, dok se članarina, kamata, ostale naknade, rate, kao i naknada za podizanje gotovog novca korišćenjem platne kartice na bankomatima zaračunavaju u celosti na mesečnoj fakturi. na iznos duga u dinarima obračunava se fiksna kamatna stopa u visini od 18,43% na godišnjem nivou (eks na godišnjem nivou od 18,51%), dok se na iznos duga u evrima obračunava fiksna kamatna stopa u visini od 12,60% na godišnjem nivou (eks na godišnjem nivou od 12,67%). obračun kamate vrši se po komformnoj metodi. potrošnja izvršena u zemlji obračunava se u dinarima, dok se potrošnja u inostranstvu obračunava u evrima. rok za izmirenje minimalne mesečne obaveze je 15. u mesecu. obaveze možete izmiriti putem trajnog naloga, intesa online servisa, intesa mobi aplikacije, uplatom na šalteru banca intesa ili šalterima drugih banaka i pošte. ukoliko želite, možete uplatiti iznos veći od iznosa minimalne mesečne obaveze ili izmiriti ukupan iznos obaveza.

### [*Mastercard® kreditna kartica*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html): Mastercard Standard uz Intesa Hit platni račun internacionalna je kreditna kartica koja se u svetu prihvata na 28 miliona prodajnih mesta i 800.000 bankomata, uključujući i Srbiju, obeleženim znakom Mastercard

### [*Mobilno bankarstvo - Intesa Mobi*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html): Intesa Mobi aplikacija pruža mogućnost da na siguran način koristite usluge modernog mobilnog bankarstva kad god i odakle god poželite. Usluga je dostupna 24 sata svih sedam dana u nedelji, bilo gde da se nalazite, a da imate mobilni telefon pri ruci. Isprobajte demo aplikaciju na vašem mobilnom uređaju, otkrijte nove funkcionalnosti i uverite se u jednostavnost korišćenja. Aplikacija je dostupna na iPhone i Android telefonima.

### [*Elektronsko bankarstvo - Intesa Online*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html)*:* Intesa Online aplikacija pruža mogućnost da na siguran način obavite bilo koje bezgotovinsko plaćanje kad god i odakle god poželite, i to bez provizije.[[7]](#footnote-8)

### [*SMS trajni nalog*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html)

### [*SMS obaveštenje*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html)

### [*Dozvoljeno prekoračenje računa*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html)

### [*Zdravstveno osiguranje*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html)

### [*Izdavanje čekova*](https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/intesa-hit.89.html)

*Krediti*Banca Intesa nudi širok spektar najrazličitijih kredita: kratkoročne i dugoročne gotovinske, potrošačke, kredite za kupovinu automobila, različite modele stambenih kredita.

*Štednja* Dinarska, devizna, rentna

*Osiguranje u banci*

*Devizni poslovi* transfer novca, devizne penzije, ino cekovi, menjački poslovi

*Stambeni krediti*

*Brokersko- dilerske usluge*

*Sefovi*

1. CENA KLJUČNIH PROIZVODA U BANCI INTESA

Intesa Hit tekući račun sa paketom usluga navedenim u prethodnom poglavlju, predstavlja najkvalitetniji paket tekućeg računa na tržištu Srbije kada je u pitanju usluga banke, sa cenom od samo 300 rsd mesečno, dok kod osnovnog računa mesečno održavanje iznosi 195 rsd.

Krediti:

|  |  |
| --- | --- |
| Vrsta kredita | Gotovinski kredit uz mogućnost odlaganja plaćanja anuiteta u dinarima |
| Valuta kredita | RSD |
| Kriterijumi za indeksiranje | Nema kriterijuma za indeksiranje |
| Iznos kredita | 50.000 - 2.250.000 RSD |
| Period otplate | 18 - 83 meseci |
| Kamatna stopa(na godišnjem nivou) | klijenti\* | ostali\*\* |
| Za period otplate do 83 meseca (18, 24, 36, 48, 60, 72, 83)Za period otplate 83 meseci | 12% fiksna9,39% varijabilna(6M Belibor+7,25%)\*\*\* | 15% fiksna12,39%varijabilna(6M Belibor+10,25)\*\*\* |
| Instrumenti obezbeđenja | 1 menica s klauzulom bez protesta |
| Troškovi koji padaju na teret korisnika, poznati su u trenutku oglašavanja i ulaze u obračun efektivne kamatne stope |
| Naknada za obradu kreditnog zahteva | 1% na iznos kredita, jednokratno, za klijente\* | 2% na iznos kredita jednokratno, za ostale građane\*\* |
| 1 menicaIzveštaj Kreditnog biroa | 50 RSD246 RSD |

Tabela 1: *Intermezzo kes kredit*

Izvor: <https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/krediti/intermezzo-kes-kredit.1513.html>

|  |  |
| --- | --- |
| Valuta kredita | RSD |
| Kriterijumi za indeksiranje | Nema kriterijuma za indeksiranje |
| Iznos kredita | 20.000 - 120.000 RSD |
| Period otplate | 6 ili 12 meseci |
| Kamatna stopa(na godišnjem nivou) | klijenti\* | klijenti\*\* |
|  | 7,95% fiksna | 14% fiksna |
| Instrumenti obezbeđenja | 1 menica |
| Troškovi koji padaju na teret korisnika, poznati su u trenutku oglašavanja i ulaze u obračun efektivne kamatne stope |
| Naknada za obradu kreditnog zahteva | \*1% na iznos kredita\*\*2% na iznos kredita |
| 1 menicaIzveštaj kreditnog biroa | 50 RSD246 RSD |

Tabela 2: *Laki keš gotovinski kredit*

Izvor: <https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/krediti/laki-kes-kredit-u-dinarima.1057.html>

|  |  |
| --- | --- |
| Vrsta kredita | **Senior Keš gotovinski kredit u dinarima** |
| Valuta kredita | RSD |
| Kriterijum za indeksiranje | Nema kriterijuma za indeksiranje |
| Iznos kredita | 50.000 – 1.500.000 RSD |
| Učešće | Bez učešća |
| Period otplate | 12 - 83 meseca |
| Kamatna stopa | 14% godišnje, fiksna |
| Naknada za obradu kreditnog zahteva | 1% klijenti\*, 2% ostali |

Tabela 3: *Senior keš kredit*

Izvor: <https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/krediti/senior-kes-kredit-za-penzionere.1763.html>

1. OPŠTI USLOVI POSLOVANJA BANKE INTESE – KREDITNI PROIZVODI

Banka je dužna da u predugovornoj fazi predoči klijentu – fizičkom licu u pisanoj formi informacije o dokumentaciji koju je klijent dužan da podnese za kredit, kao i da bez odlaganja obavesti klijenta u pisanoj formi ili elektronskim putem da li je podneta uredna i kompletna dokumentacija uz zahtev za kredit.

1) Banka je dužna da Odluku o urednom zahtevu za kredit, donese u roku od :

* 30 (trideset) radnih dana od dana podnošenja urednog zahteva za kredite, za koje je kao sredstvo obezbeđenja predviđena hipoteka na nepokretnostima, kada je u pitanju klijent fizičko lice - koje ove usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti
* 30 (trideset) radnih dana od dana podnošenja urednog zahteva za kredite, za koje je kao sredstvo obezbeđenja predviđena hipoteka na nepokretnostima i/ili zaloga na pokretnim stvarima – kada je u pitanju klijent - preduzetnik u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva i klijent poljoprivrednik kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj.

Radni dan je svaki dan od ponedeljka do petka, izuzev državnih praznika koji su neradni u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije.

U odnosu sa klijentom Banka ima i druge obaveze u skladu sa zakonom, Opštim uslovima i ugovorom koji je zaključila sa klijentom.

6.1. UGOVORNI ODNOS IZMEĐU BANKE I KLIJENTA

**Ponuda Banke za zaključivanje ugovornog odnosa sa klijentom**- banka je dužna da klijentu na njegov zahtev da informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o bankarskoj usluzi, kao i ponudu za zaključivanje ugovornog odnosa, na način kojim klijenta ne dovodi u zabludu, kao i da mu u skladu sa zahtevom pruži informacije o uslovima za odobravanje kredita.

**Banka je dužna da klijentu:**[[8]](#footnote-9)

* preda ponudu za zaključivanje ugovora, na način koji će klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih banaka i proceni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji;
* uslugu ponudi u dinarima, osim ako klijent ne zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, u skladu s propisima kojima se uređuje devizno poslovanje.

 Banka je dužna da klijentu u pismenoj formi ukaže na rizike koje preuzima kad se usluga pruža u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti.

 U slučaju ponude za zaključenje ugovora o kreditu, za koji je klijent pokazao interesovanje, ponuda se ispisuje na propisanom obrascu, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka i sadrži podatke propisane Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Banka je dužna da obavesti klijenta koji namerava da sa Bankom zaključi ugovor, da na svoj zahtev može dobiti bez naknade tekst nacrta tog ugovora - kao predlog za njegovo zaključivanje. Pre zaključenja ugovora o kreditu Banka je dužna da ponudu, odnosno informacije dostavi licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja (jemstvo, menica, administrativna zabrana i sl.), osim kod kredita kod kojih je korisnik tog kredita istovremeno i vlasnik stvari koja je predmet založnog prava, odnosno hipoteke ili će postati vlasnik te stvari na osnovu kupoprodajnog posla za čiju realizaciju bi se odobrila sredstva tog kredita.

**Procena kreditne sposobnosti klijenta – fizičkog lica**

* Pre zaključenja ugovora o kreditu Banka vrši procenu kreditne sposobnosti klijenta na osnovu podataka koje je on dostavio i uvida u bazu podataka o zaduženosti klijenta, izvršenog na osnovu njegove potpisane saglasnosti.
* Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje klijenta poveća, Banka vrši ponovno procenjivanje njegove kreditne sposobnosti.
* Ako je zahtev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka, Banka je dužna da bez naknade odmah pismeno obavesti klijenta o podacima iz te baze.
* Baza podataka sadrži podatke za čiju je obradu klijent prethodno dao pismenu saglasnost, i to naročito podatke o njegovoj zaduženosti kod finansijskih institucija i urednosti izmirivanja obaveza po osnovu korišćenja finansijskih usluga.
* Banka je dužna da, radi obezbeđivanja pouzdanosti baze podataka iz stava 1. ove tačke redovno dostavlja i ažurira podatke koji se vode u toj bazi, a odgovara i za tačnost tih podataka

. ZAKLJUČIVANJE UGOVORA IZMEĐU BANKE I KLIJENTA[[9]](#footnote-10)

Ugovor između Banke i klijenta sačinjava se u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i sadrži uslove iz ponude koju je klijent prihvatio. Ugovorom se određuje broj primeraka koje ugovorne strane dobijaju. Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za klijenta, a predmet obaveza klijenta mora biti određen, odnosno odrediv na takav način da se klijent u toku trajanja ugovornog odnosa u svakom trenutku može obavestiti u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se može promeniti njegova obaveza, odnosno drugi ugovoreni uslovi.

U ugovornom odnosu između Banke i klijenta – fizičkog lica, novčana ugovorna obaveza je odrediva, što se tiče njene visine, ako zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (npr. referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.). Novčana ugovorna obaveza je vremenski odrediva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kad dospeva.

Klijent ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak. Kod ugovora o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, klijent može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.

Ugovor o kreditu sadrži obavezne elemente utvrđene Zakonom. Kod ugovora o kreditu kamatna stopa, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (npr. referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na promenu njihove vrednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana. Pri zaključivanju ugovora o kreditu, Banka uz ugovor uručuje klijentu jedan primerak plana otplate kredita i pregleda obaveznih elemenata kredita, koji sadrži osnovne podatke o kreditu.[[10]](#footnote-11)

1. SUOČAVANJE BANKE INTESE SA RIZICIMA

Rizik se odnosi na mogućnost nastanka nekog štetnog događaja. U bankarskom sektoru to se odnosi na mogućnost nastanka nekog gubitka u kapitalu ili rezultatu poslovanja banke kao i umanjene sposobnosti banke da realizuje svoje ciljeve i jača svoju poslovu i finansijsku poziciju.Rizici su po svojoj prirodi dinamični, fluidni i međuzavisni te ih je zbog toga nemoguće razbiti na posebne delove ili njima nezavisno upravljati. U savremenim uslovima poslovanja preduzećima je potreban celovit pristup upravljanja rizicima za razliku od onog koji je preovladavao u prošlosti. U prošlosti su tržišni, kreditni i operativni rizik tretirani posebno i njima su se bavili različiti pojedinci u okviru određenog preduzeća. Takav fragmentisan pristup ne može da funkcioniše u savremenim uslovima poslovanja, gde postoji potreba za celovitim okvirom za upravljanje ukupnim poslovnim rizicima koji bi omogućili opstanak ali i rast preduzeća na duži rok. Osnovna pretpostavka upravljanja rizicima preduzeća je da svaka organizacija postoji kako bi obezbedila vrednost za svoje stejkholdere. Isto tako, sve organizacije se suočavaju sa neizvesnostima a zadatak menadžmenta je da odredi koliko neizvesnosti je preduzeće spremno da prihvati dok nastoji da uveća vrednost za stejkholdere. Dodatni problem kod banaka je taj što su one zbog specifičnosti poslovanja isto tako izložene specifičnim rizicima. Takvi specifični rizici zahtevaju odgovarajući pristup koji mora biti sproveden po odgovarajućim fazama kako bi se dobili korisni rezultati

Upravljanje rizicima preduzeća bi trebao da obezbedi veću sposobnost da se:[[11]](#footnote-12)

* Usklade strategija i sklonosti ka rizicima
* Poveže rast rizik i prinos
* Poveća broj odluka kao odgovor na rizike
* Minimiziraju iznenađenja i gubici u poslovanju
* Upravlja rizicima širom preduzeća (kroz sve delove organizacije)
* Obezbede celoviti odgovori na višestruke rizike
* Iskoriste mogućnosti i
* Racionalno koristi kapital

Primena novih tehnika i strategija u bankarskom poslovanju, nosi sa sobom određene rizike koji su u velikoj meri na samom pocetku velika nepoznanica, što dodatno komplikuje upravljanje istima. Neizvesnost kao karakteristična odredica rizika, raste sa promenama kamatih stopa, promenama depozita ali i sa nesposobnošću dužnika da vrati uzeti novac i niza drugih situacija koje se redovno javljaju u ovom poslu. Takvim rizicima je najteže upravljati jer ne postoje informacije o njima i samim tim ih je neophodno analizirati da bi se definisali određeni načini delovanja sa cijem umanjenja ili eliminisanja njihovog uticaja.[[12]](#footnote-13)

U literaturi postoje razičite definicije rizika kojima su izložene banke, a najznačajnije su:

* Verovatnoća gubitka ili izloženost gubitku
* Mogućnost ili šansa za nastanak gubitka
* Opasnost koja može prouzrokovati gubitak
* Opasni poduhvati ili uslovi koji povećavaju verovatnoću učestalosti ili ozbiljnosti od gubitka
* Mogunosti da stvarni gubici odstupaju od očekivanih
* Neizvesnost u odnosu na gubitak

Dugogodišnjim istraživajem svih uticajnih faktora utvrđeno je da postoji pet faktora koji utiču na rizik bankarskog poslovanja i to su:[[13]](#footnote-14)

* T-rizik tehnologije- razvojem tehnologije došlo je do masovne upotrebe elektornike u bankama u hardverskom i softverskom smislu, a sve sa ciljem da se bankarsko poslovanje pojednostavi. Rizik tehnologije se sastoji u problemima vezanim za tehnologijum, a uključuje negativne posledice banaka za zaradu, profit i kapital
* R-rizik promene propisa- predstavlja rizik koji nastaje izmenom zakona i drugih propisa koji mogu delovati direktvno negativno na sposobnosti banke da zarađuje ili indirektno na njenu spospobnost da se prilagodi izmeni propisa,
* I-rizik kamatne stope ovaj rizik nastaje usled promene kamatih stopa, koje su date za poslovne banke, jer na njih banke pojedinačno nemaju preteran uticaj, već se one tržišno formiraju
* C-rizik korisnika kao i u svakom drugom poslu postoji rizik da klijent banke bude preuzet od konkurentske banke. Naročito je to problem ukoliko je to značajan klijent banke, jer od depozita i plasmana takvih klijenata banka najviše i zaradi i
* K- rizik adekvatnosti kapitala – rizik solventnosti- ovaj rizik se realizuje ukoliko se materijalizuju gore navedeni rizici, što dovodi do ugrožavanja solventnosti tj adekvatnosti kapitala poslovne banke. Samim tim banka ulazi u zonu neusklađenosti sa međunarosnim standardima bankarskog poslovanja koji su inkorporirani u nacionalno zakonodavstvo

Rizik se vezuje za određenu izvesnost, odnosno verovatnoću nastupanja štetnog događaja, što može negativno delovati na bankarsko poslovanje.[[14]](#footnote-15)

Banke u svom poslovanju mogu biti izložene sledećim rizicima:

* Rizik likidnosti
* Kreditni rizik
* Kamatni rizik
* Devizni rizik i ostali tržišni rizici
* Rizik izloženosti banke
* Rizici ulaganje banke
* Rizici koji se odnose na zemlju porekla lica prema kojima je banka izložena
* Operativni rizici
* Informacioni i rizik internet bankarstva

7.1. KAMATNI RIZIK

Kamatni rizik predstavlja rizik smanjenja profita banke zbog promena u visini kamatne stope. Pojedinci i preduzeća vode računa o kretanju kamatnih stipa, zbog uticaja kamatnih stopa na njihovo poslovanje. Banke kao finansijsk institucije žele predvideti rast ili pad kamatnih stopa kako bi iskoristile takve trendove u njihovim kretanjima te ostvarile veće prihode od kreditnih plasmana tj zažtitile se od povećanih troškova prikupljenih sredstava. Posebnu pažnju trebausmeriti na shvatanje uzajamne povezanosti rizika kamatne stope, kreditnog rizika i rizika likvidnosti u bankarskom poslovanju. Porast kamatnih stopa u okruženju znači za korisnike kredita banke veću verovatnost njihovog neizmirenja obaveza prema banci. Problemi u otplati zbog rasta kamatnih stopa mogu se pojaviti u obliku rasta visineanuiteta koji duznik mora platiti ili zbog povećanih trošova koji smanjuju zaradu zajmotražitelja iz koje otplaćuje kredit. Reč je o postojanju uticaja kamatog rizika na izraženiji kreditni rizik. Banka bez stabilnih izvora sredstava teško može podneti pritisak rasta kamatne stope na svoju zaradu jer zavisi od međubankarskog tržišta.

Kamatni rizik se računa odvojeno za bankarsku knjigu (HTCS - portfolio hartija od vrednosti koje se drže za prikupljanje novčanih sredstava i prodaju) i za Knjigu trgovanja (HFT - portfolio hartija od vrednosti namenjenih trgovanju). Indikatori koji se koriste za izračunavanje kamatnog rizika u Bankarskoj knjizi su osetljivost neto vrednosti imovine na promenu kamatnih stopa od 100 baznih poena i osetljivost kamatnih prihoda i rashoda na promenu kamatnih stopa od 50 baznih poena.[[15]](#footnote-16)

UTICAJ KAMATNIH STOPA NA DEPOZITE I KREDITE

 Promena kamatih stopa utiče na visinu ostvarenih prihoda i troškova banke. Glavni izvor prihoda u bankarskom poslovanju svakako je aktivna kamatna stopa koju banka obračunava na kreditne plasmane koje odobrava klijentima. Iznenadno menjanje kamatne stope ima za posledicu i menjanje kamatnih prihoda banke. Kada se kamatna stopa menja, menja se i vrednost kredita odobrenih sa fiksnom kamatnom stopom. Ako bi kamatne stope rasle, vrednost tih kredita bi padala. Na taj način, banke kao kreditori susreću se sa jedne strane s oportunitetnim troškom izmakle koristi, a sa druge s povoljnošću obračunavanja viših kamatnih stopa pri odobravanju novih kredita s ugovorenom fiksnom kamatnom stopom. Kada bi kamatne stope na tržištu padale, banke bi se kao kreditori suočili s jedne strane s gubitkom po kamatnim prihodima na novootvorene kredite, a s druge strane s korisnošću zaračunate više kamatne stope po odobrenim kreditima u odnosu prema nižim kamatnim stopama na tržištu.[[16]](#footnote-17)

* 1. DEVIZNI RIZIK

Rizik deviznog kursa (valutni rizik) nastaje u slučaju promene deviznog kursa, a benke imaju neravnotežu devizne aktive i pasive (otvorene devizne pozicije). Ako se posmatra savremeno bankarstvo, dolazimo do zaključka da je valutni rizik porastao jer globalizacija dovodi do rasta deviznih transakcija i robnih i finansijskih. Kakvi će efekti promena deviznog kursa biti, zavisi od toga da li je i kojoj meri valuta apresirala ili depresirala i da li je bilans aktive i pasive u toj vauti pozitivan ili negativan. Na primer, ako dođe do apresijacije neke valute, a posmatrana banka ili u toj valuti veću aktivu od pasive (pozitivan bilans) ostvariće se pozitivan efekat na banku. Obrnuto, ako ima negativan bilans, ostvariće se negativan imovinski efekat. U slučaju depresijacije valute, negativan imovinski efekat će biti ukoliko je u pitanju pozitivan bilans, u suprotnom slučaju ako je bilans banke u toj valuti negativan, ostvariće se pozitivan imovinski efekat. Dužnost svake banke je da održava odnose između aktive i pasive tako da njena ukupna otvorena devizna pozicija na kraju svakog radnog dana ne bude veća od 30 % njenog kapitala. Ukoliko je ovaj pokazatelj dva dana uzastopno iznad dozvoljenog kriterijuma banka je dužna da obavesti o tome Narodnu banku Srbije. Rizik koji se najčešće javlja u poslovanju jeste računovodstveni rizik i to naročito kod kompanija koje imaju organizacione delove u inostranstvu.[[17]](#footnote-18)

Banka za potrebe menadžmenta, poseduje sistem merenja deviznog rizika koji se zasniva na limitima prvog i drugog reda. Limitom prvog reda se smatra FX VaR limit koji se obračunava i izveštava na dnevnom nivou. Metodologija obračuna FX VaR je propisana regulativom ISP Grupe koja primenjuje EWMA istorijski metod sa intervalom poverenja od 99% i vremenskim horizontom od jednog dana. FX VaR se obračunava na poziciju po svakoj valuti, kako zbog zahteva Matične Banke tako i zbog povećanje volatilnosti nekih valuta koje Banka ima u svom portfoliju. Ipak, vrednost izračunatog FX VaR-a je najvećim delom određena volatilnošću EUR jer je tokom 2017. godine učešće EUR u proseku iznosilo 72% ukupne otvorene devizne pozicije. Limitom drugog reda se smatra limit neto otvorene devizne pozicije koja predstavlja razliku između devizno osetljive aktive i devizno osetljive pasive. Izloženost po osnovu limita drugog reda se obračunava i izveštava na dnevnom nivou.

* 1. KREDITNI RIZIK

*Definicija pojmova potraživanja u docnji (past due) i obezvređenih potraživanja*

 Kreditni rizik je rizik da dužnik neće ispuniti, delimično ili u potpunosti, ugovorne obaveze prema Banci. Kreditni rizik predstavlja verovatnoću negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke usled dužnikove nemogućnosti da ispuni ugovorne obaveze prema Banci. Prema Politici klasifikacije aktive sa stanovišta rizičnosti, sva potraživanja se dele na dve grupe - nonperforming i performing. Nonperforming potraživanja su potraživanja po kojima klijenti izmiruju svoje obaveze u roku dužem od 90 dana, kao i potraživanja od dužnika čija je finansijska situacija i kreditna sposobnost ugrožena: značajna blokada tekućeg računa dužnika, stečaj dužnika, utuženje ili vođenje izvršnog postupka protiv dužnika, značajne finansijske poteškoće dužnika, banka je zbog značajnih finansijskih problema dužnika odobrila dužniku olakšice u izmirivanju obaveza koje u drugim okolnostima ne bi odobrila, finansijsko i operativno restrukturiranje dužnika ili unapred pripremljeni plan reorganizacije i drugo, ostali negativnih predznaci i štetni događaji.

Nonperforming potraživanja uključuju kategorije: past due, unlikely to pay i doubtful i sva ova potraživanja čine Nivo (Stage) 3 u skladu sa standardom IFRS/MSFI 9. Klasa past due uključuje potraživanja koja nisu klasifikovana u klase, doubtful ili unlikely to pay i na dan izveštavanja su u docnji dužoj od 90 dana.

Klasu unlikely to pay čine potraživanja od dužnika kod kojih su pokazatelji kvaliteta kredita značajno pogoršani i kod kojih se ne očekuje da budući novčani tokovi u potpunosti servisiraju njihove finansijske obaveze. Klasu doubtful čine potraživanja od dužnika koji su efektivno nesolventni (iako još ne formalno) ili u sličnom statusu, nezavisno od nivoa procenjenih gubitaka po ovim potraživanjima, odnosno nezavisno od toga da li su pokrivena sredstvima kreditne zaštite. Performing potraživanja uključuju sva potraživanja koja nisu klasifikovana kao doubtful, unlikely to pay i past due, odnosno potraživanja od dužnika koji su uredni u izmirivanju obaveza prema Banci tj. svoje obaveze izmiruju u roku ne dužem od 90 dana.

Opis pristupa i metoda koji se koriste za određivanje opštih i specifičnih prilagođavanja za kreditni rizik

Najznačajniji faktori koji se uzimaju u obzir prilikom procene obezvređenja finansijskih sredstava su:

• postojanje kašnjenja u servisiranju glavnice plasmana ili dospelih kamata,

• značajno pogoršanje kreditnog kvaliteta klijenta koje će dovesti do nemogućnosti servisiranja ugovorenih finansijskih obaveza. Banka vrši procenu obezvređenja na dva nivoa: pojedinačnom i grupnom.[[18]](#footnote-19)

* 1. UPRAVLJANJE RIZIKOM

Banka prilikom upravljanja rizicima ima na raspolaganju metode koje su definisane od strane institucija i pojedinaca koji su se istakli delovanjem na polju upravljanja rizicima, ali s druge strane svaka banka je specifična i samim tim može da koristi i sopstvene metode oformljene na temeljima standardnih metoda. Standardna metodologija predviđa obavezni kapital i na devizne pozicije banaka zbog mogućih promena deviznih kurseva koji bi bili nepovoljni za banku i time mogli ugroziti njeno poslovanje odnosno postizanje definisanih ciljeva. Umesto standardne metodologije banke mogu da koriste interne modele za merenje tržišnih rizika ukoliko imaju zadovoljavajuće interne sisteme upravljanja tržišnim rizicima, s tim da ti sistemi moraju da budu prihvaćeni od strane supervizorske institucije.

S obzirom da je Banka Intesa izuzetno velika i da obuhvata veliki broj poslovnica, u okviru nje postoji posebna služba koja se bavi kontrolom rizika, kroz merenje istog i definisanje načina prevaziilaženja ovog rizika odnosno njegovog uticaja. Ova komisija definiše limite kojima banka može da se izloži po osnovu svakog rizika i na taj način sprečava da rizik ima preveliki i nekontrolisani uticaj. Shodno toome, korektivni multiplikator mora da iznosi najmanje 3, a može eventualno da bude povećan na 4 stoo zavisi od rezultata takozvanog back testinga.

Prilikom korišćenja modela za upravljanje rizikom banka preduzima sledeće korake:

* Vrši evaluaciju VARa na dnevnom nivou
* Kao statističku bazu na kojoj se vrše VAR obračuni uzima se period od godinu dana, dok se revizija te baze vrši na tromeseččnom nivou
* Sprovodi regularni program back testinga korišćenog internog modela, a kao referenca se koristi dobitak i gubitak.

Definisanjem modela upravljanja rizicima i celokupne politike postavlja se osnova koje se banke moraju pridržavati ali ne doslovce, jer je često potrebno i vršiti promene u toku rada i na taj način obezbediti adekvatne mere koje mogu uticati na održavanje održavanje rizika na prihvatljivom nivou.

1. PROMOCIJA KAO JEDAN OD NAJZNAČAJNIJIH INSTRUMENATA POSLOVANJA BANKE

Odgovornost, verodostojnost, transparentnost i nepristrasnost jesu principi kojih se Banka Intesa drži kada komunicira sa medijima, uvažavajući potrebu da se dobiju tačne i pravovremene informacije. Na stranicama medija centra, su najnovije vesti, saopštenja za javnost, važne novinske objave, kao i foto i video galerija, a za sva pitanja, I dostupna je na adresi komunikacije@bancaintesa.rs.

Banka je svesna sve veće uloge i značaja digitalnih medija,zbog čega u svakodnevnu komunikaciju integrišemo i društvene mreže [Facebook](https://www.facebook.com/bancaintesa.rs), [Twitter](https://twitter.com/banca_intesa), [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/banca-intesa-beograd), [Instagram](https://www.instagram.com/bancaintesa/), i [YouTube](https://www.youtube.com/channel/UCtX6FZVzYlIl6TYvlKEw9pg?view_as=subscriber).

***Snaga brenda banke Intesa počiva na uspešnom marketing miksu***

U svojoj knizi Marketing menadžment profesor Filip Kotler, tvorac savremenog marketinga kaže: Marketinške komunikacije predstavljaju sredstva pomoću kojih kompanije informišu, ubeđuju I podsećaju potrošače na karakteristike proizvoda, usluga I brendova I na neki način su glas brenda I brendova I sredstava pomoću kojih se uspostavlja dijalog I gradi odnos sa korisnicima. Marketinške komunikacijee omogućavaju kompanijama da svoje brendove povežu sa drugim ljudima, mestima, događajima, brendovima I iskustvima osećanjima I stvarima. One doprinose vrednosti brenda tako što oblikuju njegov imidž I čine da bude zapamćen.[[19]](#footnote-20) Marketing pokriva veliki broj oblasti, I one nisu uvek podjednako zastupljene u svim kompanijama, niti se obavezno nalaze unutar jedne organizacione celine kao što je slučaj u Intesa banci. Zaposleni u sektoru marketinga Banka Intese vode računa o brendu I imidžu banke, učestvuju u kreiranju procesa usluga I proizvoda banke, bave se oglašavanjem I ostalim vidovima promocije proizvoda I usluga, sponzorstvima I organizacijom različitih specijalnih događaja namenjenih eksternoj publici, dizajnom velikog broja promotivnog materijala, uređenjem I održavanjem internet prezentacije banke, istraživanjem tržišta, uređenjem I obeležavanjem ekspozitura banke, upravljanjem dobrotvornim aktivnostima u vidu donacija, kao I koordinacijom društveno odgovornog poslovanja.

Postoji osam ključnih koraka u razvoju efektnih marketinških komunikacija: identifikovanje ciljnog auditorijuma, određivanje ciljeva, dizajniranje komunikacija, izbor kanala, određivanje budžeta, odlučivanje o medija miksu, merenje rezultata kampanje I kontinuirano upravljanje integrisanim marketinškim komunikacijama. Sektor za marketing zadužen je za adekvatno sprovođenje svakog od navedenih koraka.

## **Priznanja i nagrade[[20]](#footnote-21)**

*2018*

* Specijalna nagrada VIRTUS za volontiranje koju dodeljuje Trag fondacija, u saradnji sa Evropskom unijom and Charles Stewart Mott Fondacijom.

*2017*

* Nagrada za korporativno volontiranje u 2017. godini u kategoriji Inovativno skill based volontiranje Foruma za odgovorno poslovanje.

*2016*

* Specijalno priznanje Paraolimpijskog komiteta Srbije za doprinos razvoju i popularizaciji paraolimpijskog sporta u našoj zemlji
* Priznanje Foruma za odgovorno poslovanje za uspešno završen proces indeksiranja na prvoj nacionalnoj listi kompanija koje posluju u skladu sa visokim standardima u oblasti CSR
* Priznanje Foruma za odgovorno poslovanje za doprinos postignut implementacijom međunarodneGRI metodologije u procesu godišnjeg izveštavanja o održivosti

*2015*

* Nagrada za doprinos lokalnoj zajednici koju je Banca Intesa dodelilo neprofitno i nevladino udruženje Mojа Srbijа, u sаrаdnji sа Privrednom komorom Beogrаdа i uz podršku Grаdа Beogrаdа.
* Nagrada Foruma za odgovorno poslovanje i Smart kolektiva za najbolji program korporativnog volonterstva u Srbiji u 2015.godini za “Intesa od srca”.
* Priznanje Udruženja ekonomskih propagandista za “Intesa od srca” program korporativnog volonterstva u kategoriji najboljih društveno-odgovornih kampanja u Srbiji realizovanih u profitnom sektoru u 2015. godine
* Priznanje Foruma za odgovorno poslovanje za doprinos razvoju nefinansijskog izveštavanja u Srbiji i uvođenje međunarodno priznate metodologije za izveštavanje o održivosti u skladu sa GRI standardima
* Priznanje „Planeta Biznis“ časopisa Ekonometar i Magazin Biznis Draginji Đurić, predsedniku Izvršnog odbora Banca Intesa, za uspešno upravljanje bankom koja je tokom 2014. godine uložila najviše sredstava u razvoj društva i lokalne zajednice

*2014*

* Priznanje „Planeta Biznis“ časopisa Ekonometar i Magazin Biznis Draginji Đurić, predsedniku Izvršnog odbora Banca Intesa, za uspešno upravljanje bankom koja je tokom 2013. godine uložila najviše sredstava u razvoj društva i lokalne zajednice
* Nagrada VIRTUS za korporativnu filantropiju u kategoriji korporativnog volonterstva koju je dodelila fondacija Trag, uz finansijsku podršku Evropske unije, Balkanskog fonda za demokratiju i Tima za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije (SIPRU)
* Draginja Đurić, predsednik Izvršnog odbora Banca Intesa, odlikovana visokim priznanjem Srpske pravoslavne crkve, Ordenom Svete Carice Milice - Prepodobne Evgenije, za nesebično pomaganje manastiru Studenica i delatnu ljubav prema Crkvi.

Uvažavajući ozbiljnost situacije sa kojom se suočava zdravstveni sistem Srbije tokom epidemije korona virusa, Banca Intesa je donirala 10 miliona dinara Republičkom fondu za zdravstveno osiguranje za nabavku neophodne medicinske opreme i sredstava kako bi pružila doprinos merama države za podizanje kapaciteta zdravstvenih institucija tokom trajanja vanrednog stanja u zemlji.[[21]](#footnote-22)

**Sponzorstva:**

 Intesa Sanpaolo, bankarska grupacija u okviru koje posluje Banca Intesa, bila je je generalni sponzor Nacionalnog olimpijskog komiteta Italije (Comitato Olimpico Nazionale Italiano- CONI), olimpijskog tima Italije i Italijanske kuće u Londonu u periodu od 2012. do 2014. godine. Pored Olimpijskih igara u Londonu, Intesa Sanpaolo podržala je Azure na Mediteranskim igrama, koje su se održale u Turskoj 2013. godine, kao i na Zimske Olimpijske igre u Rusiji 2014. godine. Ovo sponzorstvo predstavlja nastavak saradnje Intesa Sanpaolo i Nacionalnog olimpijskog komiteta Italije na Olimpijskim igrama u Pekingu 2008. godine, Mediteranskim igrama u Italiji 2009. i Zimskim Olimpijskim igrama u Kanadi 2010. Pružajući podršku Nacionalnom olimpijskom komitetu Intesa Sanpaolo potvrđuje svoju posvećenost svetu sporta i vrednostima koje zastupa. Odluka da sponzoriše najznačajnije sportske događaje demonstrira rešenost banke da podrži i promoviše italijanski sistem kako na nacionalnom, tako i na međunarodnom nivou.

Takođe, Intesa Sanpaolo je i pokrovitelj projekta Nacionalnog olimpijskog komiteta Italije pod nazivom Italijanska društvena kuća, koji će prenositi sadržaje iz Italijanske kuće na spontan i direktan način posredstvom društvenih mreža.

Novo igralište i fiskulturna sala za 500 mališana vrtića „Bubamara“ u Novom Sadu zahvaljujući zajedničkoj donaciji Novak Đoković fondacije i Banca Intesa. Na otvaranju rekonstruisanog objekta, Rajka Šinik Vulić, direktor Odeljenja za PR i društvenu odgovornost Banca Intesa, istakla je da Banka, kroz svoj program korporativne filantropije, već godinama na različite načine pomaže zajednicu i daje podršku lokalnim inicijativama.

“Kroz dugoročna partnerstva sa ustanovama, institucijama i organizacijama u Srbiji, poput Novak Đoković fondacije, Banka daje svoj doprinos poboljšanju društvenog ambijenta u kome različite kategorije stanovništva, a naročito deca, imaju mogućnost da razviju svoje pune potencijale i veštine sа ciljem da u budućnosti i oni doprinose pozitivnim promenama u okviru svoje zajednice”.[[22]](#footnote-23)

1. POSLOVANJE BANKE INTESA A.D. BEOGRAD U PRVOM KVARTALU 2020. GODINE SA OSVRTOM NA VANREDNU SITUACIJU U ZEMLJI

Banca Intesa nastojii da u svakoj prilici koristi svoje potencijale, pre svega znanje, inovativnost, ali i bogato međunarodno iskustvo i tako doprinese domaćoj ekonomiji i boljem životu građana.Trenutno ima oko 1,34 miliona klijenata, jer neprestano kreira nove proizvode i usluge i prilagođavaklijentovim potrebama, u skladu sa aktuelnim tržišnim uslovima i društvenim okolnostima. Kroz poslovnu mrežu od 155 ekspotirura u gotovo 100 gradova Srbije, podstiče kompanjie i preduzetnike u razvojnim projektima, pomaže porodicama da zaštite i uvećaju svoju štednju i ostvare planove, podržava mlade generacije i doprinosi taštiti očuvanju i unapređenju kulturnog i istorijskog nasleđa naše zemlje.

Banca Intesa preduzima sve korake kako bi u skladu sa preporukama Svetske zdravstvene organizacije zaštitila zdravlje svojih klijenata i zaposlenih i pružila neophodnu podršku građanima i privredi, poštujući mere i odluke Vlade Republike Srbije i Narodne banke Srbije donete tokom vanrednog stanja.Uvažavajući ozbiljnost situacije sa kojom se suočava zdravstveni sistem Srbije tokom epidemije korona virusa, Banca Intesa je donirala 10 miliona dinara Republičkom fondu za zdravstveno osiguranje za nabavku neophodne medicinske opreme i sredstava kako bi pružila doprinos merama države za podizanje kapaciteta zdravstvenih institucija tokom trajanja vanrednog stanja u zemlji.

Na srpskom tržištu zazuzima vodeći položaj u pogledu:[[23]](#footnote-24)

* Ukupne aktive
* Ukupnih plasmana
* Ukupnih depozita
* Ukupnog novog kapitala

9.1. PONUDA ZA ZASTOJ U OPLATI OBAVEZA- MORATORIJUM

Kako su propisi objavljeni u „Službenom glasniku RS“ 17. marta 2020, a stupili nasnagu 18. marta 2020, obaveza banke (i davaca lizinga) jeste da dužnicima ponudi zastoj u otplati obaveza (moratorium) u naredna tri dana (do 21.marta) te da na svojoj internet prezentaciji objave ponudu o zastoju otplate obaveza. Nakon što banka objavi ovu ponudu na svojoj prezentaciji dužnik ima rok od deset danaod dana objavljivanja da tu ponudu odbije, a ako to ne učini – smatraće se da je ponuda prihvaćena tog desetog dana. Moratorijum podrazumeva zastoj u otplati obaveza prema banci po osnovu kredita, ali i svih drugih obaveza dužnika prema banci. Dužnici sa više kredita imaju pravo na moratorijum u otplati rata za sve kredite.Ako dužnik nakon objavljivanja ponude nastavi da uredno izmiruje obaveze, to ga ne sprečava da u toku trajanja vanrednog stanja primeni moratorijum.[[24]](#footnote-25)

Banka tokom trajanja vanrednog stanja koje je uvedeno zbog pandemije ne obračunava zateznu kamatu na dospelo, a neizmireno potraživanje. Nakon prestanka moratorijuma (koji ne može biti krai od 90 dana, odnosno od trajanja vanrednog stanja za vreme trajanja pandemije) dužnik nastavlja da otplaćuje, a period otplate se fizički produžava za tri meseca.

Klijenti Banke Intesa imali su rok do 30.03.2020. da na linku popune obrazac kojim se odriču moratorijuma na kreditne prozvode (dozvoljeni minus, kreditne kartice, kredit) u suprotnom, ukoliko se ne izjasne podrazumeva se da prihvataju moratorijum. Takođe, isto su mogli da urade preko kontakt centra koji je 24h aktivan za klijente. Isto, klijenti koji nisu odustali od moratorijuma mogu i dalje to da učine putem call centra ili lično u ekspozituri kod savetnika za fizička lica, gde će im banka odjednom skinuti ratu koja je odložena i novu ratu.

Ono što je takođe bitno jeste da se banka Intesa u vrlo kratkom roku prilagodila novonastaloj situaciji.

* 1. OBAVLJANJE TRANSAKCIJA BEZ DOLASKA U BANKU

 Isplata penzija za građane starije od 65 godina koji ne smeju da izlaze iz domova, moguća na tri načina:

* Preko bankomata, tako što će osobi od poverenja ustupiti svoju karticu i pin
* Preko jednokratnog punomoćja, gde se ovlašćuje takođe osoba od poverenja, da u ime imaoca penzije podigne određeni iznos uz ličnu kartu na šalteru banke
* Ili slanjem lično na poštu, odnosno kućnu adresu, tako što se klijent lično obrati kontakt centru, i traži da mu se određeni iznos dostavi na adresu, koja ne mora biti i adresa iz lične karte

Kada su u pitanju platne kartice klijenata koje su istekle, banka je produžila period važenja kartica kako bi se izbeglo okupljanje u banci, do kraja vanrednog stanja.

Kartice takođe mogu da se šalju na kućnu adresu klijenta, tako što će se klijent obratati call. Klijent se obraća call centru samo u slučaju da ne može da ovlasti nikoga uz jednokratno punomoćje ko može da podigne karticu umesto njega, ili u slučaju da se radi o novoj kartici koja se uručuje zajedno sa pinom. Uz jednokratno punomoćje, klijent može da ovlasti nekog da mu podigne karticu kojaje obnova i uz koju se ne uručuje pin kod. Isti postupak važi i kod zahteva za reprint pina, zahteva za novu karticu.

Ono što je posebno značajano u periodu vanredne situacije jeste da klijenti mogu na sajtu banke Intesa da samostalno od kuće aktiviraju Intesa Mobi aplikaciju, kao i da kreiraju nalog online. Ili da reizdaju parametre ukoliko su već posedovali aplikaciju. Sve transakcije koje obavljaju preko ovih aplikacija, a ukoliko imaju Intesa Hit tekući račun su bez provizije bez obzira na vrstu, iznos i broj transakcije.

Takođe, klijenti mogu da online bez dolaska u banku zahtevaju kredit (za određenu grupu klijenata su manje kamate ukoliko zahtev podnesu online), kreditnu karticu, dozvoljeni minus ili da izaberu opciju da žele da ih lični savetnih kontaktira, gde se putem mejla šalje signal savetniku u banci da pozove klijenta.

* 1. IZMENE U ODOBRAVANJU KREDITNIH PROIZVODA

Kreditni proizvodi klijentima čiji poslodavci pripadaju grupi najugroženijih industrija (Turizam i zabava, saobraćaj, transport i skladištenje, izgradnja, tekstil i odevanje, ostala robe široke potrošnje, maloprodaja i veleprodaja odeće, obuće i kućnih uređaja) odobravaće isključivo odeljenje za kreditnu analizu fizičkih lica i malog biznisa u SUK-u. Dozvljeni proizvodi bez bio kakvih ograničenja su kreditne kartice i dozvoljeno prekoračenje. Gotovinski krediti odobravaće se od 5000 do 8000 eura. Moratorijum koji se prihvata od strane klijenta neće predstavljati eliminatorni kriterijum prilikom odobravanja novog plasmana. Obustavlja se odobravanje kredita zaposlenima na određeno. Nove smernice se primenjuju od 05.05.2020.

ZAKLJUČAK

Banka Intesa a.d. Beograd kao prva banka u Srbiji po svim parametrima pokazatelja uspešnosti nastoji da i dalje zadrži vodeću poziciju, na taj način što se prilagođava aktuelnoj situaciji na tržištu, i nastoji da odgovori na najbolji mogući način potrebama klijenata. U svom širokom spektru usluga ima najbolji paket vezan za tekući račun, ta zaposlene i za penzionere. Mesečno održavanje Hit tekućeg računa inosi 300 dinara i u sklopu paketa klijent može da aplicira za dve kreditne kartice Master card i American Express za kupovinu na rate bez kamate, dozvoljeno prekoračenje nakon samo jedne plate, dodatno zdravstveno Sava osiguranje, aplikacija Intesa Mobi i online gde su svi plaćeni računi bez provizije.

Promocija kao jedan od instrumenta marketing miksa je način komuniciranja preduzeća sa kupcima. Odabir ciljnih grupa potrošača za promotivnu aktivnost treba uvek uskladiti sa postavljenim ciljevima koje preduzeće ima na tržištu. Da bi se postavljeni ciljevi sproveli u praksu treba precizno I detaljno izraditi plan promotivnih akcija, pravilno usmeravanje finansijskih sredstava, kontrolu I nadzor, kao I praćenje uspeha svakog medija I servisa.

Marketing filozofija Intesa banke je usmerena na potrošače. Neophodno je kontinuirano istraživati tržište, pratiti potrebe I želje potrošača, analizirati njihove navike u pogledu korišćenja proizvoda I tendencije razvoja njihovih potreba I ponude konkurentskih banaka. Banka uvodi inovacije I usklađuje svoj proizvod sa promenljivim željama I potrebama potrošača.

Banka Intesa je sa uspehom odgovorila na izazove tržišnog okruženja i još jednom potvrdila svoju stabilnu poziciju lidera u bankarskom sektoru po svim ključnim pokazateljima uspešnosti poslovanja – ukupnom kapitalu, aktivi, kreditima i depozitima klijenata. Uspeh duguje stabilnim osnovama koje se ogledaju u snažnoj likvidnosti i kapitalizovanosti, kao i u spremnosti i ulaganje u razvoj poslovanja i da promenama u skladu sa izmenjenim navikama klijenata i zahtevima modernog poslovanja.

Takođe, banka Intesa uvodi 11.1.2019. godine novu aplikaciju Core sistem, na kojoj radi najbolji tim stručnjaka, a sve kako bi se transakcije obavljale tačnije, uz minimalne greške i brže. Novi koncept poslovanja bazira se na fokusiranje na potrebe klijenata, ali na sve veći osvrt na elektronsko poslovanje i korišćenje platnih kartica. Ono što je takođe značajno otvaraju se nove ekspoziture sa većim kapacitetom zaposlenih koje su modernizovane i sa novom opremom, kao što su ekspozitura, ukoliko posmatramo Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina 1- centrala, Bulevar oslobođenja 8 i Bate Brkića 10a. Ove ekspoziture su prve u Srbiji koje su modernizovane po najsavremenijim Evropskim standardima. Konkretno ekspozitura u Bate Brkića 10 poseduje 3 bankomata za podizanje novca, ATS uređaj, za uplatu pazara, čekaonicu za klijente koja je opremljena tabletima, knigama, i novinama, kako bi mogli da se opuste dok čekaju. Na ovaj način banka je smanjila vreme čekanja klijenata na minimum. Ono na čemu se trenutno radi jesu uređaji za uplatu novca na tekuće račune, kao i bankomati za uplatu deviza.

Značajno je i da se banka prilagodila u kratkom vremenu novonastaloj situaciji u zemlji vezanoj za COVID-19, tako što je omogućila klijentima koji su stariji od 65 godina, ili koji su hronični bolesnici da većinu mogu da obavljaju od kuće. Podizanje penzije je moguće pozivom kontakt centra i slanjem na kućnu adresu, isto važi i za podizanje novih ili obnovu starih kartica. Klijenti mogu takođe da od kuće preko sajta banke aktiviraju elektronsko bankarstvo na lak i jednostavan način, što im omogućava da nesmetano bez izlaska iz kuće plate sve račune, vrše konverziju iz dinara u evre i obrnuto po najpovoljnijem kursu ili da podnesu zahtev za gotovinski kredit gde im novac bude istog dana na računu.

Literatura:

1. Greuning H, Bratanović S, Anaiza i upravljanje bankovnim rizicima, 2007
2. Marović B, Avdalović Veselin: „Osiguranje i teorija rizika“, Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije, Beograd 2006.
3. Hadžić M., Bankarstvo, Univerzitetn Singidunum, Beograd, 2009
4. Živko Igor, „Kamatni rizici u bankarstvu izvori i učinci“Ekonomski fakultet, Mostar 2006
5. Espreso, Interni časopis Banca Intesa, Adria Media Serbia, Beograd, 2011

Internet izvori:

* <http://nardus.mpn.gov.rs/>posećeno 30.04.2020.
* [www.bancaintesa.rs](http://www.bancaintesa.rs) posećeno 02.05.2020.
* [/www.nbs.rs/](https://www.nbs.rs/internet/latinica/15/mediji/vesti/20200319.html)posećeno 02.05.2020.
* [https://novakdjokovicfoundation.org](https://novakdjokovicfoundation.org/sr/press-center/novosti-i-informacije/donacija-novak-dokovic-fondacije-banke-intesa-vrticu-bubamara/) posećeno 02.05.2020.
* <http://ipf.rs/upravljanje-rizicima-u-bankarskom-sektoru/> posećeno 01.05.2020.
* [www.blic.rs](http://www.blic.rs) posećeno 02.05.2020.

.

1. <https://www.bancaintesa.rs/o-nama.134.html> posećeno 02.05.2020. [↑](#footnote-ref-2)
2. <https://www.bancaintesa.rs/dobro-dosli/o-nama/organizaciona-struktura.606.html> posećeno 02.05.2020. [↑](#footnote-ref-3)
3. <https://www.bancaintesa.rs/upload/orgstruktura_4_20.pdf> posećeno 02.05.2020. [↑](#footnote-ref-4)
4. <https://www.bancaintesa.rs/upload/BANCA_INTESA_Izvestaj_revizora_i_Pojedinacni_finansijski_izvestaji_2018_final.pdf> [↑](#footnote-ref-5)
5. <https://www.bancaintesa.rs/upload/BANCA_INTESA_Izvestaj_revizora_i_Pojedinacni_finansijski_izvestaji_2018_final.pdf> [↑](#footnote-ref-6)
6. <https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/platni-racuni/platni-racun-sa-osnovnim-uslugama.88.html> posećeno 02.05.2020. [↑](#footnote-ref-7)
7. <https://www.bancaintesa.rs/stanovnistvo/digitalno-bankarstvo.28.html> posećeno 02.05.2020. [↑](#footnote-ref-8)
8. <https://www.bancaintesa.rs/upload/documents/2019/21082019/OUP__za_kreditne_poslove.pdf> [↑](#footnote-ref-9)
9. <https://www.bancaintesa.rs/upload/documents/2019/21082019/OUP__za_kreditne_poslove.pdf> [↑](#footnote-ref-10)
10. <https://www.bancaintesa.rs/upload/documents/2019/21082019/OUP__za_kreditne_poslove.pdf> posećeno 02.05.2020. [↑](#footnote-ref-11)
11. <http://nardus.mpn.gov.rs/> posećeno 30.04.2019. [↑](#footnote-ref-12)
12. Greuning H, Bratanović S, Anaiza i upravljanje bankovnim rizicima, 2007 [↑](#footnote-ref-13)
13. Hadžić M., Bankarstvo, Univerzitetn Singidunum, Beograd, 2009, str 400 [↑](#footnote-ref-14)
14. Marović B, Avdalović Veselin: „Osiguranje i teorija rizika“, Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije, Beograd 2006., str 46 [↑](#footnote-ref-15)
15. 8<https://www.bancaintesa.rs/upload/Godi_nji_izve_taj_2018.pdf> posećeno 01.05.2020.

9Mr.sc. Živko Igor, „Kamatni rizici u bankarstvu izvori i učinci“Ekonomski fakultet, Mostar 2006, str.6 [↑](#footnote-ref-16)
16. [↑](#footnote-ref-17)
17. [http://ipf.rs/upravljanje-rizicima-u-bankarskom-sektoru/ posećeno](http://ipf.rs/upravljanje-rizicima-u-bankarskom-sektoru/%20%20%20%20pose%C4%87eno) 02.05.2020. [↑](#footnote-ref-18)
18. <https://www.bancaintesa.rs/upload/Godi_nji_izve_taj_2018.pdf> [↑](#footnote-ref-19)
19. Espreso, Interni časopis Banca Intesa, Adria Media Serbia, Beograd 2011, str 14. [↑](#footnote-ref-20)
20. <https://www.bancaintesa.rs/o-nama/o-nama/priznanja.390.html> poseceno 02.05.2020. [↑](#footnote-ref-21)
21. <https://www.blic.rs/vesti/podrska-zdravstvu-u-borbi-protiv-epidemije-korona-virusa-banca-intesa-donirala-10/p8z2bjq> [↑](#footnote-ref-22)
22. [https://novakdjokovicfoundation.org](https://novakdjokovicfoundation.org/sr/press-center/novosti-i-informacije/donacija-novak-dokovic-fondacije-banke-intesa-vrticu-bubamara/) [↑](#footnote-ref-23)
23. <https://www.bancaintesa.rs/pocetna.1.html> [↑](#footnote-ref-24)
24. <https://www.nbs.rs/internet/latinica/15/mediji/vesti/20200319.html> [↑](#footnote-ref-25)