DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE NA PRIMJERU RAIFFEISEN BANK AUSTRIA D.D.

Kontak, Ana

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:663251

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET SPLIT

ZAVRŠNI RAD

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE NA PRIMJERU RAIFFEISEN BANK AUSTRIA D.D.

Mentor:

Prof.dr.sc. Želimir Dulčić

Student:

Ana Kontak

Split, srpanj 2016.

SADRŽAJ:

1. UVOD 4

1.1. Definicija problema 4

1.2. Cilj rada 5

1.3. Struktura rada 5

2. TEORIJSKI ASPEKTI DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA 6

2.1. Definicija pojma društvene odgovornosti poduzeća 6

2.2. Modeli i strategije društvene odgovornosti poduzeća 8

2.2.1. Modeli društvene odgovornosti 8

2.2.2. Vrste društvene odgovornosti 9

2.2.3. Strategije društvene odgovornosti 10

2.3. Dimenzije društvene odgovornosti poslovanja 11

2.3.1. Interna dimenzija društvene odgovornosti poslovanja 11

2.3.2. Eksterna dimenzija društvene odgovornosti poslovanja 13

2.3.3. Društveno odgovorno investiranje 14

2.4. Društveno odgovorno poslovanje u Hrvatskoj 15

2.4.1. Indeks DOP-a 16

3. DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE NA PRIMJERU RAIFFEISEN BANK AUSTRIA D.D 17

3.1. Osnovni podaci o društvu Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb 17

3.2. Financijski pokazatelji Raiffeisen bank Austria d.d. 18

3.3. Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj 21

3.4. Etički kodeks Raiffeisen bank Austria d.d. Hrvatska 22

3.5. Područja korporativne odgovornosti u Raiffeisen bank Austria d.d. 23

3.6. Učinak u zajednici 25
3.6.1. Donacije i sponzorstva kao potpora humanitarnom djelovanju 25
3.6.2. Odgovornost prema društvu i lokalnoj zajednici 28
3.6.3. Odgovornost prema klijentima. 29
3.6.4. Radna prava i pogodnosti za zaposlenike 30
3.6.5. Inovativne usluge 31
3.6.6. Antikorupcija 32
3.6.7. Zaštita okoliša 33
3.7. Empirijsko istraživanje o primjeni društveno odgovornog poslovanja u Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb 34
3.7.1. Rezultati istraživanja 34
4. ZAKLJUČAK 40
LITERATURA 42
PRILOZI 43
SAŽETAK 46
SUMMARY 46

1. UVOD

1.1. Definicija problema

Društvena odgovornost poduzeća nikako ne bi smjela biti formalna stvar pojedinog poduzeća, nego mora postati jasna vizija u provođenju politike i prakse poduzeća. Ona treba doživjeti transformaciju koja joj omogućava izlazak iz umjetno stvorene slike koju vlastitim marketingom prezentira široj društvenoj javnosti.

Svjesni smo da vremena u kojima živimo i poslujemo imaju otežane okolnosti poslovanja i samoostvarenja, a to je djelomično i posljedica načina upravljanja poduzećima i kompanijama koji se prvovodi na način koji je suprotan društvenoj koristi.

Poznate i manje poznate nepravilnosti velikih i malih poduzeća i svjesnost da učinci tih nepravilnosti uvijek padaju na leđa zajednice, ukazuju na potrebu da se društvena odgovornost poduzeća shvati kao cilj kojem treba težiti.

Zajednica se nikako ne smije pomiriti sa činjenicom da je glavni cilj poslovnog okruženja postizanje konkurentnosti te kako je u tu svrhu moguće koristiti svako sredstvo bez propitivanja koliko je ono u suštini moralno i etički ispravno.

Svjesni smo kako je uskraćivanje elementarnih prava radnicima, utaja poreza, krivotvorenje bilanci poduzeća, varanje štediša, ili zagađivanje okoliša u suštini društveno i moralno neprihvatljivo ponašanje i poslovanje. To nas jasno upućuje kako su poduzeća središta potencijalno dobre ili potencijlno loše budućnosti zajednice jer upravo način kako se ta poduzeća odnose prema široj zajednici kreira okruženje u kojem se rađaju dobri ili loši uvjeti poslovanja, okruženje koje jest ili nije poticajno za investicije.Društveno odgovorna poduzeća trebaju ulagati iznimne napore kako bi ispravile mišljenje javnosti koje smatra da društvena odgovornost nije ništa nego obmana i marketing kako bi se osvojili novi kupci i poslovi.

Velik je izazov ispred poduzeća, no obzirom da se svijet mijenja i da je gospodarstvo danas globalna aktivnost, mišljenja smo kako je danas jedini način rasta, napretka i u konačnici povečavanja bogatstva dioničara taj da povečaju nivo osjetljivosti prema društvu u kojem djeluju, te da ostvare svoje korporacijske ciljeve u harmoniji sa rastom i napretkom društva. Možda bi skeptici rekli kako je to nemoguće obzirom da je profit i vrijednost dionica središte korporacijskog interesa, no također je vrlo moguće da je upravo taj put ono što društvu treba za stvarni egzistencijalni napredak.

1.2. Cilj rada

U ovom završnom radu provest će se istraživanje o primjeni društveno odgovornog poslovanja na primjeru Raiffeisen bank Austria d.d.. Prikazat će se aktivnosti koje poduzeće poduzima na području unaprijeđenja odnosa prema potrebitima u društvu, zaposlenicima, klijentima, sigurnosti i okolišu. Istražit će se društveno odgovorno poslovanje s aspekta zaposlenika Raiffeisen banke te uz pomoć anketnog upitnika utvrditi koliko su djelatnici Raiffeisen banke svjesni akcija koje tvrtka poduzima po pitanju drštveno odgovornog poslovanja i koliko su općenito zadovoljni poslovanjem banke po tom pitanju.

1.3. Struktura rada

Za izradu ovog završnog rada odabrane su sljedeće metode: metoda indukcije, metoda dedukcije, metoda analize, metoda sinteze, komparativna metoda, metoda studije slučaja i metoda ankete odnosno upitnika. Metodom studije slučaja analizirat će se Raiffeisen bank Austria d.d. i njeno društveno odgovorno poslovanje. Metodom analize društveno odgovorno poslovanje raščlanjivat će se na jednostavnije sastavne dijelove koji će se dalje analizirati, dok će se metodom sinteze pojedini elementi spajati u cjelinu. Provodit će se i anketno ispitivanje kako bismo stekli realnu trenutačnu sliku kakvo mišljenje zaposlenici Raiffeisen banke imaju o društveno odgovornom poslovanju tvrtke u kojoj su zaposleni.

Rad je strukturno podijeljen na četiri poglavlja koja će se dalje dijeliti na potpoglavlja. Prvo poglavlje je *Uvod*. Zatim slijedi poglavlje *Teorijski aspekti društveno odgovornog poslovanja* u kojem će biti definirana društvena odgovornost te će se identificirati i opisati glavne karakteristike društvene odgovornosti te njeni modeli, strategije i dimenzije. Treće poglavlje rada je *Društvena odgovornost na primjeru Raiffeisen bank Austri d.d.* u kojemu će se pomoću konkretnih analiza i pokazatelja prikazati profil tvrtke koja se istražuje te aktivnosti u području društveno odgovornog poslovanja. U četvrtom poglavlju, odnosno u *Zaključku,* prikazat će se glavni rezultati rada te će se ukazati na teorijske spoznaje na primjeru Raiffeisen bank Austria d.d. Nakon *Zaključka* slijedi *Literatura*, zatim *Sažetak* i konačno sažetak na engleskom jeziku (*Summary*).

2. TEORIJSKI ASPEKTI DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA

2.1. Definicija pojma društvene odgovornosti poduzeća

Društveno odgovorno poslovanje polako se razvijalo u proteklim godinama te je postalo dijelom stalne poslovne prakse posljednjih 10-ak godina. Svaki autor ima različitu interpretaciju pojma društvene odgovornosti poduzeća te ju je stoga teško točno definirati.

Prema Philipu Kotleru društveno odgovorno poslovanje je „opredjeljenje za unapređenje dobrobiti zajednice kroz diskrecijsku i dobrovoljnu poslovnu praksu i na račun vlastitih resursa“. [1]

Nadalje, Pavić-Rogošić smatra da je društveno odgovorno poslovanje „koncept u kojem kompanije integriraju brigu o društvu i okolišu u svoje poslovanje te u odnose sa svojim dionicima, sve na dobrovoljnoj bazi“. [2]

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD; Svjetski poslovni savjet za održivi razvoj) definira društveno odogovorno poslovanje kao „opredjeljenost gospodarstva da pridonosi održivom gospodarskom razvoju, radeći sa zaposlenicima, njihovim obiteljima, lokalnom zajednicom i cjelokupnim društvom na unapređenju kvalitete života“. [3]

Europska komisija u svojim Smjernicama za politiku društvene odgovornosti poduzeća (EC White Paper on Corporate Social Responsibility, 2003), društvenu odgovornost poduzeća definira kao „koncept prema kojem poduzeće na dobrovoljnom principu integrira brigu o društvenim pitanjima i zaštiti okoliša u svoje poslovne aktivnosti i odnose s dionicima (vlasnicima, dioničarima, zaposlenicima, potrošačima, dobavljačima, vladom medijima i širom javnošću)“. [4]

---

[1] Kotler, P., Lee, N. (2009): Društveno odgovorno poslovanje, M.E.P. d.o.o., Zagreb

[2] Odraz.hr – Održivi razvoj (2010), Pavić-Rogošić, L., (Internet), raspoloživo na: http://odraz.hr/media/21831/odrzivi_razvoj.pdf

[3] Bagić, A., Škrabalo, M., Narančić, L. (2006): Pregled društvene odgovornosti poduzeća u Hrvatskoj, Zagreb: AED – Academy for Educational Development, str. 17

[4] Magazin za društveni razvitak Pomakonline (2008), Što je društvena odgovornost, Ćorić, G. (Internet), raspoloživo na: http://www.pomakonline.com/content/view/100/60

Postoje brojna različita tumačenja akcija koje doprinose dobrobiti i interesima društva i poduzeća. Kreitner sa svojih deset zapovjedi, danih u tablici 1, definira pravila koja pomažu u jednakom vrednovanju tih aktivnosti.

Tablica 1: Deset zapovjedi društvene odgovornosti poduzeća

1. Poduzmi korektivne akcije prije nego što se to izričito zahtijeva.
2. Radi s građanima i društvenim grupama na rješavanju zajedničkih problema.
3. Radi na uspostavljanju industrijskih standarda i propisa.
4. Javno priznaj svoje greške.
5. Uključi se u prikladne socijalne programe.
6. Pomogni u rješavanju problema okoline.
7. Prati promjene u društvenoj okolini.
8. Uspostavi i poštuj korporacijska pravila ponašanja.
9. Prihvati javne standarde o socijalnim pitanjima.
10. Nastoj ostvariti profit na stalnoj osnovi.

Izvor: Prikaz autorice prema Buble, M. (2009): Menadžment, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu, Split

Nadalje, kod teorijskog aspekta društveno odgovornog poslovanja osvrnimo se na definiciju koja daje pogled na drušveno odgovorno poslovanje banaka. Tako nam Achua ističe da „banke moraju biti društveno odgovorne kako bi bile sposobne izgraditi svoj „reputacijski kapital“ koji im omogućuje da privuku visokokvalitetne zaposlenike, zaračunavaju više naknade, pregovaraju o boljim poslovima, proširuju bazu komitenata, privlače više investitora i ostvaruju povjerenje javnosti“.[5]

[5] EFZG Knjižnično dokumentacijski centar (2012), Društveno odgovorno poslovanje banaka u RH, Kundid, A., (Internet), raspoloživo na: http://katalog.efzg.hr/ Kundid, A., prema Achua, J.K. (2008): Corporate Social Responsibility in Nigerian Banking System, *Society and Business Review*, Vol. 3, No. 1, str 59.

2.2. Modeli i strategije društvene odgovornosti poduzeća

2.2.1. Modeli društvene odgovornosti

Javlja se dvojba oko toga da li je poduzeće ekonomski entitet, subjekt kojemu je cilj otvarivanje profita za svoje vlasnike ili je pak socioekonomski entitet, subjekt kojemu je cilj ostvarivanje ekonomskog i socijalnog doprinosa društvu. U ovisnosti o odgovoru na ta pitanja razlikuju se dva modela društvene odgovornosti:[6]

- Stockholder model ili klasični ekonomski model
- Stakeholder model ili socioekonomski model

Stockholder model temelji se na tome da je poduzeće u privatnom vlasništvu i da za cilj ima isključivo maksimiziranje profita. Menadžeri svoju društvenu odgovornost najbolje ispunjavaju ako vode računa o financijskim interesima dioničara.

Stakeholder model temelji se na tome da poduzeće nema samo jedan već više ciljeva, te da treba služiti cjelokupnom društvu. U užem smislu stakeholderi su one grupe o kojima ovisi opstanak poduzeća – dioničari, zaposlenici, kupci, dobavljači i drugi. U širem smislu to su grupe pojedinaca koje mogu utjecati na poduzeće i na koje ono utječe svojim proizvodima, politikama i radnim procesima.

[6] Buble, M. (2009): Menadžment, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu, Split

2.2.2. Vrste društvene odgovornosti

Iz „piramide društvene odgovornosti“ vidimo kakao postoje četiri nivoa društvene odgovornosti. Profesor Archie B. Carroll, direktor centra za neprofitne organizacije na poslovnoj školi Terry College of Business prikazao je koncept nivoa društvene odgovornosti poduzeća u obliku „piramide društvene odgovornosti“ koju prikazujemo na slici 1. [7]



Slika 1: Piramida društvene odgovornosti Archiea Carolla iz 1991

Izvor: Buble, M. (2009): Menadžment, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu, Split

Ekonomska odgovornost je prva razina društvene odgovornosti s obzirom da je temeljna odgovornost poduzeća da proizvodi dobra i usluge koje društvo želi i da maksimira profite za svoje vlasnike i dioničare.

[7] Cerjan-Letica, G. (2010): Piramida profesionalne i poslovne odgovornosti u hrvatskoj stomatologiji, Acta Stomatologica Croatica, str. 104

Zakonska odgovornost definira što društvo smatra kao važno s obzirom na primjereno ponašanje poduzeća. Od poduzeća se očekuje da ispunjava svoje ekonomske ciljeve unutar zakona koje su donijeli mjerodavni organi. Stoga se poduzeća koja svjesno krše zakone smatraju lošim izvođačima u ovoj kategoriji.

Etička odgovornost uključuje ponašanja koja nisu neophodno kodificirana u zakonu i ne smiju služiti direktnim ekonomskim interesima poduzeća. Da bi bio etičan, donositelj odluka u poduzeću treba djelovati s pravičnošću, poštenjem i pravednošću, respektirajući prava pojedinaca, te osiguravajući različite tretmane pojedinaca samo kad je to važno za ciljeve i zadaće poduzeća. Neetično ponašanje nastaje kad odluke omogućuju pojedincu ili poduzeću da radi na štetu društva.

Diskrecijska odgovornost isključivo je dobrovoljna i vodi se željama poduzeća da daje društvene doprinose bez obveza u odnosu prema ekonomiji, pravu ili etici. Diskrecijske aktivnosti uključuju velikodušan filantropski doprinos koji ne nudi povrat poduzeću, niti se on očekuje.

2.2.3. Strategije društvene odgovornosti

Obzirom na način suočavanja sa specifičnim društvenim zahtjevima razvijena su četiri tipa strategija društvene odgovornosti: [8]

Opstruktivna strategija kod koje poduzeća negiraju odgovornost u nastojanju da se održi status quo.

Defenzivna strategija u kojoj poduzeća izbjegavaju preuzimanje dodatnih odgovornosti koristeći zakonska sredstva i marketing akcije.

Adaptivna strategija u kojoj poduzeće, često pod pritiskom, prihvaća društvenu odgovornost za svoje akcije pokušavajući zadovoljiti ekonomsku, zakonsku i etičku odgovornost.

Proaktivna strategija u kojoj poduzeće preuzima vodstvo u društvenim pitanjima definiranjem programa društvene odgovornosti koji služi kao model drugima.

[8] Buble, M. (2009): Menadžment, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu, Split



Slika 2: Odgovor korporacije na društvene zahtjeve

Izvor: Buble, M. (2009): Menadžment, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu, Split

2.3. Dimenzije društvene odgovornosti poslovanja

2.3.1. Interna dimenzija društvene odgovornosti poslovanja

Socijalno odgovorna praksa unutar poduzeća uključuje zaposlenike i odnosi se na područja kao što su investiranje u ljudski kapital, zdravlje i sigurnost te upravljanje promjenama. Odgovorna praksa u sferi zaštite okoliša odnosi se uglavnom na upravljanje prirodnim resursima koji se upotrebljavaju u proizvodnji. [9]

[9] Odraz.hr – Održivi razvoj (2010), Pavić-Rogošić, L., (Internet), raspoloživo na: http://odraz.hr/media/21831/odrzivi_razvoj.pdf

Upravljanje ljudskim resursima

Jedan od velikih izazova pred današnjim poduzećima je kako privući i zadržati zaposlenike koji imaju odgovarajuće znanje i vještine. U tom kontekstu, odgovarajuće mjere mogu uključivati cjeloživotno učenje i osnaživanje zaposlenika; bolji protok informacija unutar poduzeća; bolju uravnoteženost između rada, obitelji i slobodnog vremena; jednake plaće i uvjeti za napredovanje žena; sigurnost na poslu itd.

Aktivno praćenje zaposlenika koji ne mogu raditi zbog invaliditeta ili povrede na radu, također je dio DOP-a, koje ujedno doprinosi smanjenju troškova.

Odgovorno ponašanje pri zapošljavanju, uključujući nediskriminirajuću praksu koja doprinosi zapošljavanju pripadnika manjina, starijih radnika, žena, osoba koje su dulje vrijeme nezaposleni, osoba s posebnim potrebama doprinosi postizanju ciljeva Europske strategije zapošljavanja te smanjenju nezaposlenosti u borbi protiv socijalne isključenosti.

Zdravlje i sigurnost na poslu

Poduzeća, vlade te poslovne organizacije i udruženja sve više pokušavaju pronaći dodatne načine promocije zdravlja i sigurnosti, bilo kao element u marketningu ili vodeći računa o tome pri kupnji proizvoda drugih kompanija. Na taj se način promovira i kultura prevencije.

Prilagođavanje promjenama

Često se susrećemo s pojmom smanjivanja troškova i povečavanja produktivnosti a posljedično s tim vezano i restrukturiranje poduzeća.

Restruktuiranje treba provoditi na socijalno odgovoran način i uzeti u obzir interese i brige onih na koje te odluke i promjene utječu.

Upravljanje utjecajima na okoliš i prirodne resurse

Utjecaj na okoliš može biti smanjen racionalnom upotrebom resursa, smanjenjem emisija u zrak, tlo i vode te smanjivanjem količine otpada kroz odvojeno sakupljanje otpada i recikliranje. Takva praksa smanjuje ujedno i troškove poduzeća.[10]

[10] Ibidem, str. 6

2.3.2. Eksterna dimenzija društvene odgovornosti poslovanja

Društveno odgovorno poslovanje proteže se i izvan samog poduzeća – na lokalnu zajednicu i različite dionike (pored zaposlenika i dioničara): poslovne partnere i dobavljače, potrošače, javnu upravu, lokalne udruge i sl. [11]

Lokalne zajednice

Pojam DOPa obuhvaća i proteže se na integriranje poduzeća u okruženje u kojem djeluju. Poduzeća doprinose lokalnim zajednicama kroz osiguranje radnih mjesta ili plaćanje poreza. S druge strane, poduzeća ovise o zdravstvenom stanju radne snage, stabilnosti i prosperitetu zajednice u kojima rade. Zainteresirana su za znanje i vještine lokalne radne snage, a često su im i klijenti iz okruženja. Stoga je vrlo važan ugled poduzeća kao proizvođača i poslodavca, ali i aktera na lokalnoj sceni. Mnoga poduzeća su stoga uključena u život lokalne zajednice, osiguravajući prekvalifikaciju ili dokvalifikaciju, zapošljavajući ljude s posebnim potrebama, partnerstvom sa zajednicama, sponzoriranjem lokalnih sportskih klubova i kulturnih manifestacija, donacijama u humanitarne svrhe, pomažući u očuvanju okoliša i sl. Na taj način raste i socijalni kapital.

Odnos s partnerima, dobavljačima i potrošačima

Odnosi se grade kroz stjecanje povjerenja, fer odnose, poštivanje želja i potreba partnera, dobavljača i potrošača, te dobrom kvalitetom proizvoda. Stvaranje partnerstva može rezultirati fer cijenama, poštivanjem rokova izrade i dostave te kvalitete proizvoda i usluga. Na taj se način može postići DOP u cijelom dobavljačkom lancu.

Poštivanje ljudskih prava

Područje ljudskih prava je kompleksno i obuhvaća političke, pravne i moralne dimenzije. Pored poštivanja ljudskih prava tu spada poštivanje radnih standarda i radnog prava, a obuhvaća i elemente zaštite okoliša. Tu spada i borba protiv korupcije kao bitnog problema razvoja.

---

[11] Ibidem, str 6-7

Globalna briga za okoliš

Mnoga poduzeća su akteri na međunarodnom i globalnom planu te tako utječu na globalni okoliš. Sve se više govori o ulozi poslovnog sektora u postizanju održivog razvoja. Generalni tajnik UN-a je pokrenuo inicijativu «Global Compact» (Globalni sporazum) – čiji je cilj potaknuti poduzeća da budu partneri u poboljšanju stanja u društvu i okolišu.

2.3.3. Društveno odgovorno investiranje

Praksa socijalno odgovornog investiranja uključuje ponašanja i prakse poduzeća u odnosu na društveno okruženje i okoliš .Različiti su načini da se potakne, nagradi ili osudi praksa poduzeća u toj domeni.[12] Može se provesti «skeniranje» i selekcija poduzeća; zagovaranje od strane dioničara kako bi se poboljšalo društveno odgovorno poslovanje poduzeća te investiranje u zajednicu kako bi se pomogao lokalni razvoj. U svijetu postoje i organizacije za socijalno/društveno investiranje koje su posvećene integriranju socijalne odgovornosti, društveno korisnog investiranja i brige za okoliš.

Praćenje ponašanja i selekcija

Postupak se primjenjuje prilikom investiranja, npr. investiranje u dionice poduzeća koja djeluju transparentno i prihvaćaju praksu društveno odgovornog poslovanja, koja imaju dobar odnos sa zaposlenicima, pomažu lokalnim zajednicama i brinu za okoliš. Postupak može biti i s negativnim predznakom, npr.ne kupuju se proizvodi proizvođača koji koriste dječju radnu snagu ili uništavaju okoliš.

Zagovaranje od strane dioničara

Postupak pri kojem vlasnici dionica koriste svoju moć kao dioničara kako bi utjecali na poduzeće odnosno određeni način poslovanja i ponašanja. Takav pritisak obično provode dioničari zaklada, mirovinskih i sličnih fondova.

[12] Odraz.hr – Održivi razvoj (2010), Pavić-Rogošić, L., (Internet), raspoloživo na: http://odraz.hr/media/21831/odrzivi_razvoj.pdf

Investiranje u lokalne zajednice

Ponekad se takvo investiranje zove alternativno, jer odražava drugačiji način investiranja s jednom novom vizijom. Na našim prostorima ovakav način je u datim okolnostima i okruženju bio dio prakse velikih poduzeća koja su ulagala u razvoj gradova i područja – od Đure Đakovića u Slavonskom brodu, Borova u Vukovaru i sl. U svijetu se danas to najčešće radi kroz davanje sredstava u lokalne fondove preko kojih se daju zajmovi lokalnim poduzećima, zadrugama ili poduzećima koja su orijentirana prema zajednici (npr. za gospodarsku djelatnost udruga). «Alternativni» investitori žele pomoći kreiranju novih radnih mjesta, osigurati inovativne usluge ili jačati poziciju zaposlenika i potrošača.

2.4. Društveno odgovorno poslovanje u Hrvatskoj

Kada promatramo društvenu odgovornost u okvirima okruženja u Republici Hrvatskoj, to zahtijeva sustavnu analizu specifičnih čimbenika koji su utjecali i utječu na razvoj hrvatskog gospodarskog okruženja.

Osnovne smjernice u pitanjima društvene odgovornosti u Republici Hrvatskoj kao punopravnoj članici Europske unije, definirane su u dokumentu Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske.

Strategija sadrži temeljna načela i mjerila za određivanje ciljeva i prioriteta u promišljanju dugoročne preobrazbe prema održivom razvitku Republike Hrvatske. Imajući u vidu ostvarenje održivog razvitka Republike Hrvatske, Strategija postavlja osnovne ciljeve i mjere održivog razvitka gospodarstva, održivoga socijalnog razvitka te zaštite okoliša te identificira ključne izazove u njihovu ostvarivanju.

U dokumentu stoji da bi se ostvarili opći ciljevi kojima se definira postojanje održivog razvitka i stabilni gospodarski razvitak, pravedna raspodjela socijalnih mogućnosti i zaštita okoliša, potrebno je „promicati gospodarstvo temeljeno na blagostanju, razvojnim promjenama, natjecateljskom duhu i s društvenom odgovornošću. Gospodarstvo koje osigurava kvalitetu života te punu zaposlenost“. [13]

[13] Narodne novine d.d., (2009), Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske, (Internet), raspoloživo na: http://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_30_658.html

U Hrvatskoj postoje različita udruženja koja se bave promicanjem Društvene odgovornosti poslovanja od kojih su najpoznatija:

- Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (utemeljen 1997.)
- Zajednica za društveno odgovorno poslovanje (utemeljena 2005., djeluje u okviru Hrvatske gospodarske komore)
- UN Global Compact Local Network RH (utemeljena 2007.)
- Nacionalna mreža za društveno odgovorno poslovanje (utemeljena 2010.)

2.4.1. Indeks DOP-a

Hrvatska gospodarska komora u suradnji sa Hrvatskim poslovnim savjetom za održivi razvoj 2008. godine uvela je nagradu Indeks DOP-a koji se izračunava metodologijom koja omogućuje globalan uvid u društveno odgovorne prakse poduzeća te njihovu usporedbu u odnosu na rezultate drugih poduzeća u Hrvatskoj. [14]

Ocjenjuju se aktivnosti u šest područja, a to su:

- Usmjerenost poduzeća na ekonomsku održivost.
- Uključenost društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja u poslovnu strategiju.
- Odgovorne politike i prakse u radnoj okolini.
- Odgovorne politike i prakse upravljanja okolišem.
- DOP u tržišnim odnosima.
- Društveno odgovorni odnosi sa zajednicom.

Poduzeća se natječu u četiri kategorije s obzirom na veličinu i tip vlasništva pa tako imamo mala, srednja, velika i javna poduzeća, a najbolje poduzeće iz svake od tih kategorija u mogućnosti je dobiti ovu nagradu. Dodjeljuje se nagrada poduzeću koje je ostvarilo najveći napredak u društveno odgovornom poslovanju u odnosu na rezultate iz prošle godine.

[14] Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj – HR PSOR, (2016), Indeks DOP-a, (Internet), raspoloživo na: http://hrpsor.hr/indeks-dop-a-2-452.html

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE NA PRIMJERU RAIFFEISEN BANK AUSTRIA D.D.

3.1. Osnovni podaci o društvu Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb

Raiffeisenbank Austria d.d., zajedno s ostalim članicama lokalne Grupe pruža klijentima cjelovitu ponudu financijskih usluga. Putem razvijene prodajne mreže koja se sastoji od poslovnica i alternativnih elektroničkih kanala distribucije, klijentima svih profila omogućen je pristup uslugama.[15]

Vizija Raiffeisen banke je da bude prva banka u Hrvatskoj po zadovoljstvu klijenata i ponosu zaposlenika. RBA želi da je klijenti najčešće preporučavaju drugima, što je temelj njene snažne tržišne pozicije među vodećim bankama na hrvatskom tržištu. Ostvaren uspjeh nastavit će poticati sve zaposlenike i dioničare na daljnje osnaživanje uloge banke u hrvatskom gospodarstvu.

Tim Raiffeisen banke je visoko motiviran tim financijskih stručnjaka koji uvijek ide korak dalje, kako bi klijenti bili korak ispred u ostvarenju svojih životnih i poslovnih planova. Usluge temelji na iskustvu zaposlenika, tradiciji europskoga bankarstva i suvremenim potrebama klijenata banke. U svakom kontaktu s klijentima RBA želi da se osjeti jednostavnost poslovanja te brzina i dostupnost usluga. Banka se specijalizirala u razumijevanju svojih klijenata s kojima uvijek nastoji izgrađivati partnerski odnos. Ponosna je na uspjeh svakoga svog klijenta te teži tom trenutku jer smatra da je tek tada ispunjena njena misija.

Raiffeisenbank Austria osnovana je 1994. godine kao prva banka na hrvatskome tržištu u vlasništvu inozemnoga kapitala. Cilj osnivača bio je izgradnja cjelovite ponude financijskih proizvoda i usluga, odnosno financijskoga supermarketa u kojemu klijenti mogu zadovoljiti sve potrebe za financijskim proizvodima i uslugama. Zbog težnje za ostvarivanjem vizije cjelovite ponude, Raiffeisenbank Austria nerijetko je preuzimala ulogu predvodnika u procesu razvoja financijskoga tržišta u Hrvatskoj. Od osnutka se razvijala organskim rastom, isprva jačanjem prodaje bankovnih proizvoda i usluga, a potom i osnivanjem podređenih poduzeća specijaliziranih za ponudu raznovrsnih financijskih usluga. Raiffeisenbank Austria je četvrta po veličini aktive na tržištu Republike Hrvatske.

---

[15] Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb (2016): O nama, Banka, (Internet), raspoloživo na: https://www.rba.hr/o-nama-rba

Uz komercijalnu banku u lokalnoj Grupi značajan tržišni položaj imaju društva za leasing i factoring, stambena štedionica te društva za upravljanje investicijskim i mirovinskim fondovima.

Dioničar RBA je Raiffeisen SEE Region Holding GmbH Beč sa 100 posto udjela u temeljnom kapitalu. Raiffeisen SEE Region Holding GmbH Beč je u 100-postotnom vlasništvu Raiffeisen Bank International AG (RBI) koji svojim domaćim tržištem smatra kako Austriju, u kojoj je vodeća institucija korporativnog i investicijskog bankarstva, tako i Srednju i istočnu Europu (SIE). Također, Grupa uključuje i brojne druge pružatelje financijskih usluga, primjerice u područjima leasinga, upravljanja imovinom kao i pripajanjima i stjecanjima (M&A). Sveukupno, oko 52,700 djelatnika pruža usluge za približno 14,8 milijuna klijenata putem približno 2,780 poslovnica kojih je većina u području SIE.

3.2. Financijski pokazatelji Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb

Imovina Raiffeisenbank Austrije na kraju 2015. iznosi 31.181 milijun kuna, a u odnosu na prethodno razdoblje niža je za 238 milijuna kuna. [16] Pad imovine ostvaren je kod kredita klijentima u iznosu od 1.648 milijuna kuna, dok su ukupni plasmani u vrijednosne papire povećani za 946 milijuna kuna, a imovina najvišega stupnja likvidnosti za dodatnih 799 milijuna kuna. Ukupni krediti klijentima na kraju godine iznose 17.387 milijuna kuna, a smanjeni su za 9 posto na godišnjoj razini. Tijekom godine nastavili su se smanjivati krediti poduzećima koja se pojačano zadužuju u inozemstvu, a otplaćuju kredite u zemlji. Naime, pod utjecajem ekspanzivnih mjera monetarne politike u europodručju povećava se ponuda dužničkoga kapitala uz snižene prinose. Klijenti iz segmenta velikih poduzeća koriste povoljne uvjete na tržištu kako bi snizili troškove financiranja, a posljedica toga procesa je pojačano razduživanje poduzeća u domaćim bankama. Otplatom kredita klijenata u segmentu poduzeća povećala se likvidnost banke, što je Raiffeisenbank Austria koristila za povećanje plasmana u vrijednosne papire, odnosno u portfelj imovine raspoložive za prodaju. Drugi dio likvidnosti iskorišten je za smanjivanje obveza po uzetim zajmovima, a značajno je povećana i likvidna imovina. U segmentu stanovništva također je povećana potražnja za kunskim kreditima. Negativna iskustva zaduženih građana s kreditima vezanim uz CHF povećala su svijest o izloženosti valutnim rizicima za vrijeme otplate dugoročnih kredita.

[16] Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb (2016): O nama, Banka, (Internet), raspoloživo na: https://www.rba.hr/o-nama-rba

Kad je riječ o kreditima vezanim valutnom klauzulom uz CHF, proces konverzije je dovršen u prvom dijelu 2016. godine. Stoga su po tim kreditima formirane rezervacije za gubitke u iznosu od 617 milijuna kuna. Provedbom konverzije u 2016. godini umanjili su se ukupni krediti u naznačenom iznosu, kao i obveze banke s osnove rezerviranja, dok je u istom iznosu za 2015. godinu iskazan gubitak razdoblja. U uvjetima smanjene potražnje za kreditima povećani su plasmani u vrijednosne papire. Niska volatilnost na domaćim tržištima kapitala suzila je mogućnosti za ostvarivanje dobitaka na trgovanju, ali je stalna tendencija pada prinosa na dužnička ulaganja omogućila ostvarivanje dobitaka na revalorizaciji portfelja koji se vrednuje po tržišnim cijenama.

U protekloj godini ukupni depoziti klijenata povećani su za 266 milijuna kuna. Pritom je ostvaren rast depozita poduzeća za 4 posto, dok su depoziti stanovništva smanjeni za 1 posto. Pad depozita stanovništva posljedica je procesa optimizacije izvora u kojem su kamatne stope na depozite višekratno snižene.

Osnovni kapital u visini 4.014 milijuna kuna niži je za 17 posto u odnosu na početak godine. Smanjenje osnovnoga kapitala djelomično je nadomješteno uzimanjem instrumenta dodatnoga kapitala, odnosno subordiniranoga duga u iznosu od 380 milijuna kuna. Drugi dio smanjenja osnovnoga kapitala posljedica je ostvarenoga gubitka od 241 milijun kuna u 2015. godini.

U nastavku prikazujemo tablicu koja pokazuje financijske pokazatelje Banke za razdoblje od 2011. do 2015. godine.

Tablica 2: Financijski pokazatelji Banke za razdoblje od 2011. do 2015. godine

Banka Milijuni HRK	2015.	2014.	2013.	2012.	2011.
Iz Bilance na dan 31. prosinca					
Ukupno imovina	31.181	31.419	33.005	35.553	38.460
Ukupno kapital i rezerve	4.014	4.827	5.343	5.429	5.632
Računi komitenata	22.964	22.698	21.914	22.878	23.355
Zajmovi komitentima	17.387	19.035	22.090	22.824	25.624
Iz Računa dobiti i gubitka					
Prihodi iz poslovanja	1.448	1.604	1.614	1.685	1.688
Troškovi poslovanja	822	853	835	853	897
Dobit prije oporezivanja	(311)	364	327	432	383
Neto dobit za godinu	(241)	294	276	364	327
Pokazatelji	%	%	%	%	%
Prinos iz prosječnog dioničkog kapitala i rezervi	(5,75)	6,48	5,09	6,48	6,17
Prinos od prosječne imovine	(0,77)	0,91	0,81	0,98	0,83
Adekvatnost kapitala (metodologija Hrvatske narodne banke)	21,13	21,33	18,73	18,30	17,41
	HRK	HRK	HRK	HRK	HRK
Zarada po dionici	(66)	81	76	101	90
tečaj EUR/HRK, HNB eop	7,63505	7,66142	7,63764	7,54562	7,53042
tečaj EUR/HRK, HNB avg	7,60960	7,63001	7,57355	7,51734	7,43420

Izvor: Godišnje izvješće RBA za 2015 godinu; https://www.rba.hr/financijski-pokazatelji

3.3. Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj

Raiffeisen LEASING	Raiffeisen leasing nudi operativni i financijski leasing za kupnju motornih te gospodarskih vozila, strojeva, brodova i građevinske mehanizacije. www.rl-hr.hr
Raiffeisen MIROVINSKI FONDOVI	Raiffeisen obvezne mirovinske fondove izabrao je svaki treći sudionik mirovinske reforme. Prvi otvoreni mirovinski fond dobrovoljne mirovinske štednje u Hrvatskoj osnovalo je Raiffeisen dobrovoljno mirovinsko društvo 2002. godine. Raiffeisen upravlja i sa pet zatvorenih dobrovoljnih mirovinskih fondova. www.rmf.hr
Raiffeisen MOD	Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo prvo je i za sada jedino mirovinsko osiguravajuće društvo registrirano u Republici Hrvatskoj. www.rmod.hr
Raiffeisen INVEST	Raiffeisen Invest upravlja otvorenim investicijskim fondovima: Raiffeisen Cash, Raiffeisen euroCash, Raiffeisen Zaštićena glavnica, Raiffeisen Classic, Raiffeisen Bonds, Raiffeisen Harmonic, Raiffeisen Dynamic, FWR Multi-Asset Strategy I i FWR Multi-Asset Strategy II. www.rbainvest.hr
Raiffeisen CONSULTING	Raiffeisen Consulting bavi se poslovnima vezanim uz nekretnine - procjene, posredovanje u prodaji i savjetovanje u graditeljstvu. www.limun.hr
Raiffeisen FACTORING	Raiffeisen Factoring d.o.o. bavi se otkupom kvalitetnih kratkoročnih potraživanja kroz otkup mjenica i otkup računa. Kroz otkup potraživanja nudi brzu, kvalitetnu i konkurentnu uslugu alternativnog načina financiranja bez dodatnog kreditnog zaduženja. www.raiffeisen-factoring.hr
Raiffeisen BONUS	Društvo pruža usluge posredovanja u osiguranju kroz izbor najpovoljnijih osiguruteljnih programa na tržištu te odabira osiguratelja, analizu postojećih ugovorenih osiguranja i savjetovanja u prijavi i obradi šteta. www.raiffeisen-bonus.hr
Raiffeisen STAMBENA ŠTEDIONICA	Raiffeisen stambena štedionica članica je Raiffeisen grupe te jamči sigurnost svih štednih uloga. Stambena štednja može se uplaćivati sukladno individualnim mogućnostima, potrebama i planovima. www.raiffeisenstambena.hr

Pridružena članice Raiffeisen grupe u Hrvatskoj

UNIQA osiguranje	UNIQA osiguranje d.d. je tvrtka kći najveće austrijske osiguruteljne grupe UNIQA Group Austria, a na hrvatskom tržištu najzastupljenija je u životnom osiguranju. www.uniqa.hr

3.4. Etički kodeks Raiffeisen bank Austria d.d.d Hrvatska

Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) je dio austrijske Raiffeisen grupe banaka. Osnovna načela te grupe su izvedena iz zamisli F.W. Raiffeisena, koji je smatrao da bi sva ekonomska aktivnost trebala biti orijentirana prema socijalnoj solidarnosti, samopomoći i održivosti.

RZB i s njim povezana društva koja čine RZB Grupu predstavljaju važne ekonomske čimbenike u Austriji i mnogim drugim zemljama u kojima posluju. Predana je održivom korporativnom poslovanju i s njim povezanoj socijalnoj odgovornosti. Važnu ulogu u poslovnom svijetu karakterizira odgovornost prema klijentima, zaposlenicima, dioničarima te prema cjelokupnomu društvu.

Etički kodeks RZB Grupe određuje osnovne vrijednosti i čini temelj korporativne kulture Banke koja je usklađena sa zakonom i orijentirana prema etičkim načelima. Etički kodeks RZB Grupe jamči da će naše ponašanje u poslovanju i etičkim pitanjima biti u skladu s najvišim standardima, koji su temeljeni na sljedećim vrijednostima:[17]

- usredotočenost na klijenta
- profesionalnost
- kvaliteta
- međusobno poštovanje
- inicijativa
- timski rad
- integritet

Sve navedene vrijednosti Raiffeisen grupe uključuju načelo dobroga korporativnog upravljanja.

Sve aktivnosti marketinga i odnosa s javnošću Raiffeisenbank Austria d.d. obavljaju se u skladu s odrednicama Etičkoga kodeksa RZB te odrednicama "ICC Consolidated Code of Advertising and Marketing (2011)".

[17] Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb (2016): O nama, Etički kodeks RBA, (Internet), raspoloživo na: https://www.rba.hr/documents/10279/563563/Eti%C4%8Dki+kodeks+RZB+Grupe/837b3642-9841-4fd6-a995-5ce9a39480b8

Etički kodeks RZB Grupe kao skup pravila koja određuju svakodnevno poslovanje govori nam kako težnja za profitom ne opravdava bilo kakav način kršenja zakona ili Etičkog kodeksa RZB Grupe.

Suzdržavamo se od svih poslovnih transakcija koje mogu biti provedene isključivo ovakvim postupanjem.

Činjenica da konkurencija ili drugi sudionici na tržištu postupaju na taj način ne može se smatrati opravdanjem.

Etički kodeks RZB Grupe dio je opširnog Priručnika o sukladnosti RZB Grupe koji pobliže određuje osnovna načela sadržana u Etičkom kodeksu RZB Grupe te pruža detaljne informacije o načinu primjene Etičkog kodeksa RZB Grupe u svakodnevnom poslovanju.

Pri primjeni Etičkog kodeksa RZB Grupe, potrebno je uzeti u obzir i spriječiti potencijalni rizik te štetu ugledu. Pri donošenju odluka, zaposlenici moraju bez izuzetka uzeti u obzir potencijalni reputacijski rizik koji bi pojedina transakcija mogla predstavljati

3.5. Područja korporativne odgovornosti u Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb

Raiffeisen bank Austria d.d. kroz svoje poslovanje vrlo ozbiljno pristupa korporativnoj odgovornosti te brojnim aktivnostima iskazuje odgovornost uspješne, postojane i transparentne kompanije prema društvu u kojem djeluje.

U nastavku navodim aktivnosti koje odražavaju društveno odgovorno poslovanje jedne suvremene banke kao što je Raiffeisen bank, uzimajući u obzir specifičnosti bankarstva kao djelatnosti uslužnog tipa. Izvrstan pregled potencijalnih odgovornosti banaka prikazane su u sljedećoj tablici u kojom sam se poslužila internim i eksternim dionicima koje donosi Carrasco, a prilagodila stvarnom stanju u Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb.

Tablica 3: Interni i eksterni aspekti društvene odgovornosti

Aktivnosti DOP-a banaka
Interne (politike korištenja resursa)
Osiguranje jednakih prilika i mogućnosti na radnom mjestu
Educiranje zaposlenika o ekološkim i etičkim aspektima poslovanja
Ekološki vođeno korištenje ispisivača
Štednja energije i vode
Reduciranje emisija klimatizacijskih uređaja
Razvoj politika recikliranja
Osiguranje ekoloških financijskih proizvoda i usluga
Eksterne (politike financiranja)
Podržavanje ljudskih prava ili odbijanja pružanja financijskih usluga režimima i organizacijama koja krše ljudska prava i slobode
Odbijanje pružanja financijskih usluga u svrhu pranja novca i financiranja terorizma, trgovanja drogom o oružjem.
Poticanje „zelenog“ i ekološki osviještenog ponašanja komitenata te razvijanje etičkih standarda uvažavajući njihova stajališta.

Izvor: Priredila autorica prema Carrasco, I. (2006) Ethics and Banking. International Advances in Economic Research, Vol. 12, str. 47-48.

Internom politikom poslovanja Raiffeisen bank obuhvaćeni su odnosi prema ljudima i okolišu. U godišnjem izvješću o društvenoj odgovornosti vidljive su informacije koje se odnose na tretman zaposlenika, način gospodarenja otpadom, potrošnju energije i vode.

Uvođenje Flexi GREEN stambenih kredita u retail segmentu potvrđuju angažman banke na području energetske učinkovitosti. Takvi proizvodi osim neposrednog djelovanja u području ekološke i energetske učinkovitosti prakticiraju i društvenu odgovornost preko svojih komitenata na način da im omogućavaju pružanje cjenovno povoljnijih usluga u slučaju njihova društveno odgovornijeg ponašanja.

Nadalje, Raiffeisen banka promiče ljudska prava kroz odbijanje financiranje organizacija i režima koji sustavno krše ljudska prava i slobode, odbijanje financiranja određenih djelatnosti za koje se smatra da nisu moralne. Također iznimne napore ulaže u organizaciju procesa kojima se sprječava pranje novca i porezna evazija.

Prilikom otvaranja računa u slučaju nerezidenata nastoji se ograničiti mogućnost pranja novca te se traži potpisivanje dodatne dokumentacije kao što je potpisivanje izjava o tome da klijenti nisu u krvnom srodstvu s visokim političkim dužnosnicima. Na taj način se nastoji ograničiti mogućnost pranja novca osobito ako zahtjev za otvaranjem računa podnose osobe s državljanstvom slabije razvijenih zemalja koje često prate problemi nedemokratskih ustroja i korupcije.

U kontekstu društvene odgovornosti svakako navodimo i održavanje optimalne likvidnosti kako bi se ispunili zahtjevi deponenata, zadovoljavanje opravdane potražnje za kreditima, uskladba sa zahtjevima regulatora, doprinos razvoju gospodarstva kao i zadovoljavanje neposredne zajednice.

3.6. Učinak u zajednici

Raiffeisen banka iznimnu odgovornost posvećuje odnosima sa zajednicom. Kako bi ostvarila svoj cilj stvaranja društva znanja, financijske kulture i pismenosti redovito surađuje sa obrazovnim, kulturnim i edukacijskim ustanovama.

Raiffeisen banka je od svog samog osnivanja u Hrvatskoj iznimno aktivna na području skrbi o osobama u nepovoljnom položaju te s organizacijama koje promiču vrijednosti civilnog društva. Bivši predsjednik Uprave Raiffeisen Bank International AG gospodin Herbert Stepic 2006. godine je osnovao zakladu „Herbert Stepic CEE Charity“. Svrha zaklade je pružanje pomoći ugroženoj djeci, zapostavljenim adolescentima i ugroženim ženama u zemljama Srednje i Istočne Europe.

3.6.1. Donacije i sponzorstva kao potpora humanitarnom djelovanju

Raiffeisen banka učestalo sudjeluje u raznim projektima kroz donacije i sponzorstva. Izdvojit ćemo neke od brojnih projekata u kojima je sudjelovala Banka i Grupa.

Zaklada Herbert Stepic

Kako smo naveli zakladu „Herbert Stepic CEE Charity“ osnovao je 2006. godine Herbert Stepic, bivši predsjednik Uprave Raiffeisen Bank International AG-a.[18]

[18] Herbert Stepic Charity, (2016): Zaklada Herbert Stepic, (Internet), raspoloživo na: http://www.stepicceecharity.org/en

Cilj ove humanitarne organizacije je pozitivno utjecati na živote zapostavljenih i siromašnih, pružiti podršku korisnicima pomoći u stjecanju samostalnosti te provoditi kvalitetne i održive projekte u suradnji sa snažnim partnerima.

Banka je u suradnji s ovom zakladom započela prvi projekt u Hrvatskoj pod nazivom „Djetinjstvo bez nasilja“ za pomoć štićenicima doma za djecu – Duga Zagreb. Projekt omogućava organizirano čuvanje djece koja su smještena u domu Duga, dok njihove majke rade, prolaze karijerna savjetovanja ili aktivno traže posao. Zapošljavanje je nužno za žene, žrtve nasilja u obitelji, kako bi mogle postati ekonomski neovisne i na taj način svojoj djeci omogućiti stabilniju budućnost, bez nasilja.

Od brojnih realiziranih projekata Zaklade Herbert Stepic navodimo samo neke:

- Projekt ulaganja u kompletnu medicinsku opremu za sirotište "Green Grove" u Ukrajini.
- Osnivanje medicinskog centra i vrtića za siromašnu djecu u Ukrajini "Sv. Martin de Porres".
- Podrška za majke adolescenata i njihovu djecu u sjevernoj Mađarskoj "Sure begining hause".
- Projekt obnove sirotišta u Rusiji "Moja obitelj moja nada".
- Ulaganje u projekt omogućavanja osobnog asistenta za hendikepiranu djecu u BiH.
- Ulaganje u projekt "Obrazovanje za ravnopravan početak u životu" u Bugarskoj.
- Ulaganje u projekt "Prilika za obrazovanje" u Rumunjskoj unutar kojeg su i donacije za "Hercules care center" koji se brine za nezbrinutu djecu u dobi od 6-14 godina.
- Projekt obnove ratom porušenih kuća u Ukrajini.
- Ulaganje u projekt "Pitka voda za dječju školu" u Svatovu.

Natječaj za donacije RBA povodom 20 godina poslovanja banke u Hrvatskoj „20 donacija za 20 godina“

Prošle godine je povodom 20 obljetnice rada u Republici Hrvatskoj Raiffeisen banka održala natječaj za dodjelu donacija. Na adresu RBA je pristiglo više od 180 projekata humanitarnog karaktera iz cijele Hrvatske, između kojih je Komisija odabrala 20 projekata koji na izravan način promiču vrijednosti i/ili izravno utječu na poboljšanje kvalitete života najpotrebitijih.

Bio je to iznimno težak zadatak za Raiffeisen bank, a od prijavljenih projekata banka je odabrala podržati sljedeće: udruga "Ti si ok", športska zajednica grada Zadra, udruga djece oboljele od dijabetesa i njihovih roditelja "Slatki život", udruga za pomoć djeci s teškoćama u učenju "Izvor ljubavi", Društvo invalida Poreč, Udruga za skrb autističnih osoba, dječji vrtić "Titti", centar za rehabilitaciju "Silver", Udruga slijepih Požeško-slavonske županije, udruga "Anđeli" Split, udruga "Zvrk", Otvorena medijska grupacija, udruga "Hrabri telefon", udruga "Društvo zdravlja", konjički klub "Eohippus", udruga savjetovališta "Uz tebe sam", udruga za djecu s teškoćama u razvoju "Zvončići", Udruga za sindrom down Međimurske županije, udruga "Mrvica hr" i društvo oboljelih od bulozne epidermolize "Debra"

Ostali humanitarni projekti i donacije Raiffeisen banke

U nastavku ću navesti neke od ostalih donacija i sponzorstva Raiffeisen banke u posljednje dvije godine:[19]

- Projekt „Da i moje oči vide plavo Jadransko more“ kojeg provoedi Forum za kvalitetno udomiteljstvo djece
- Donacija humantarnoj udruzi za pomoć djeci i socijalno ugroženim obiteljima „Dječja sreća“ kojom se pomoglo uređenju dvorane za razne aktivnosti
- Donacija Specijalnoj bolnici za zaštitu djece s neurorazvojnim i motoričkim smetnjama kojom se pomogao realizirati projekt „Senzomotorika i kreativno izražavanje djece s motoričkim poremećajima“.
- Donacija društvu za nerođeni život „Anđeo Gabrijel“ , a donirana sredstva su korištena za pokrivanje troškova hrane, higijene, pelena i opreme.
- Donacija za opremanje dnevnog boravka za djecu u centra „Dr. Antun Bogdan“
- Financijska pomoć za realizaciju projekta „BIM – Bolja integracija u Međimurju“ koju organizira Udruga slijepih Međimurske županije
- Sponzorstvo u projektu „Kako i koliko vježbaju djeca predškolske dobi“ u sklopu Kineziološkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
- Donacija kojom se podržala nabavka opreme u Hrvatskoj gorskoj službi spašavanja u Karlovcu.

[19] Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb (2016): Vijesti, Arhiva vijesti, (Internet), raspoloživo na: https://www.rba.hr/vijesti-iz-2015

3.6.2. Odgovornost prema društvu i lokalnoj zajednici

Raiffeisen banka ulaže iznimne napore kako bi svojim djelovanjem potpomogla društvo i lokalnu zajednicu širom Republike Hrvatske. U tom smjeru nastoji unaprijediti kvalitetu života i rada kontinuiranim sponzorstvima i organiziranjem događaja koji potpomažu ostvarenje tog cilja. U nastavku navodim neke projekte koji su bili značajni u tom području:[20]

- Sudjelovanje u organizaciji projekta „Uskršnje natjecanje 2015“ – koje je namijenjeno najmlađim plivačicama i plivačima
- Sudjelovanje u manifestaciji „Priprema, pozor, kazalište!“ povodom Međunarodnog dana kazališta za djecu i mlade, Svjetskog dana pripovijedanja, Svjetskog dana lutkarstva i Svjetskog dana kazališta.
- Raiffeisen banka je drugu godinu zaredom veliki prijatelj projekta dječji kamp „GoOut Junior“ u organizaciji Večernjeg lista te je namijenjen djeci od 7-11 godina.
- Sponzorstvo jubilarnog desetog Fotosofia seminara.
- Sponzorstvo kulturno turističke manifestacije „Brod knjižara – Brod kulture“.
- Sponzorstvo kulturne manifestacije „6. dani austrijske kulture“ u organizaciji Austrijskog kulturnog društva
- Generalno sponzorstvo programa „Žute bibijade by RBA“ u sklopu Zagreb Film Festivala, a program najmlađima omogućava besplatne filmske projekcije i radionice.
- Sudjelovanje u programu za mlade naziva „ Ekološko-ribolovni program“ koji organizira Športsko – ribolovna udruga „Bukovac – Maksimir“.
- Sponzorstvo Sportskih igara mladih koje su se afirmirale kao jedina amaterska manifestacija ove vrste u Hrvatskoj, koja se održava pod pokroviteljstvom Međunarodnog olimpijskog komiteta i Svjetske nogometne federacije.
- Službenim potpisivanjem Ugovora o provođenju stručne prakse za studente Ekonomskog fakulteta u Splitu, Raiffeisen banka je postala partnerska institucija fakulteta.

[20] Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb (2016): Vijesti, Arhiva vijesti, (Internet), raspoloživo na: https://www.rba.hr/vijesti-iz-2015, 2016

3.6.3. Odgovornost prema klijentima

Raiffeisen banka ulaže velike napore u edukaciju i informiranje postojećih i potencijalnih klijenata. Također kontinuirano nastoji biti pokretač susreta razmjene znanja i informacija koje pridonose pozitivnim efektima, a u konačnici vode do uspjeha klijenata.

Istaknut ćemo neke od inicijativa na tom području koje su provedene u posljednje dvije godine:

- Raiffeisen banka trenutno je jedina banka na tržištu koja unutar svog kreditnog portfelja aktivno nudi specijalizirane kredite za žene poduzetnice. Europska banka za obnovu i razvoj i RBA su udružile snage u pružanju podrške malim i srednjim poduzećima s posebnim naglaskom na tvrtke kojima upravljaju žene.
- Raiffeisen banka je sponzorirala projekt EY Poduzetnik godine, te nagrade za „Tehnološku inovativnost“ i „Međunarodno postignuće“. Nagrade su dio svjetskog programa koji se provodi na državnoj, regionalnoj i globalnoj razini u više od 145 gradova i 60 država.
- Raiffeisen banka je u svrhu poticanja maloga poduzetništva potpisala Ugovore o poslovnoj suradnji na realizaciji Programa za poticanje malog gospodarstva u Dubrovačko-neretvanskoj županiji.
- Raiffeisen Leasing i Europska banka za obnovu i razvoj potpisali su kreditnu liniju u iznosu 25 milijuna eura , a sredstva su namijenjena sektoru malih i srednjih poduzeća koja su podnijela najveći teret gospodarske krize.
- Raiffeisen banka je sponzor 2. Nacionalnog foruma obiteljskog smještaja koji je od iznimnog značenja jer iznajmljivačima nudi edukativne sadržaje i umrežavanje s ponuđačima proizvoda i usluga za obiteljski smještaj.
- Europski investicijski fond i Raiffeisen banka sklopili su Ugovor o jamstvu za poticanje malih i srednjih poduzeća u Hrvatskoj u okviru programa za razvoj poduzetništva i poticanje inovacija.
- Raiffeisen banka je sudjelovala u obilježavanju European Money Weeka (Europskog tjedna novca) čije su aktivnosti po prvi puta organizirane u Hrvatskoj. RBA je održala niz edukacijskih prezentacija učenicima srednjih škola o važnosti financijskog opismenjavanja te o potrebi odgovornoga ponašanja prema novcu.
- Raiffeisen banka je sponzorirala Liderovu stručnu konferenciju „Osobne financije i osobni bankrot“.

- Raiffeisen osiguravajuće mirovinsko društvo sudjelovalo je na Okruglom stolu pod nazivom „Ja umirovljenik 2030. – kako osigurati stabilnu financijsku starost?“

3.6.4. Radna prava i pogodnosti za zaposlenike

Raiffeisen banka iznimne napore ulaže u skrb o svojim zaposlenicima. Velika se pozornost pridaje osobnom rastu i edukacijama.

Zaposlenicima su na raspolaganju posebne ponude proizvoda i RBA usluga. Banka posebno vodi računa o zdravlju djelatnika te omogućava obavljanje kompletnih sistematskih pregleda, a redovito u ponudi ima i police osiguranja koje su namijenjene djelatnicima. Također zaposlenici imaju i materijalne pogodnosti kao što su regres, božićnica, isplata ili bon za Uskrs, te razne pomoći definirane Kolektivnim ugovorom. Zaposlenici imaju pravo na isplate otpremnine u određenim slučajevima (npr. Odlazak u mirovinu).

Raiffeisen banka sustavno njeguje timski duh, a djelatnici nerijetko i sami timski nastupaju nastojeći doprinijeti potrebitoj široj zajednici. Akcijama „Volonteri RBA na djelu“ djelatnici sudjeluju u raznim humanitarnim pothvatima u kojima se brinu o potrebitim obiteljima i samohranim majkama.

Banka je krajem 2015. godine po prvi puta provela certifikacijski proces po metodologiji Poslodavac Partner i ostvarila izvrsne rezultate u pet područja koja ukupno obuhvaćaju 45 procesa upravljanja ljudskim potencijalima. U usporedbi s već prepoznatim tvrtkama, certificiranim Poslodavcima partnerima, RBA se ističe iznadprosječnim uspjehom u područjima zapošljavanja novih djelatnika, u vođenju procesa regrutiranja i selekcije novih djelatnika te informiranju kandidata o samom procesu selekcije. RBA je ostvarila i najveći broj bodova u područjima koje se tiču usavršavanja djelatnika te u broju sati koje ulaže u usavršavanje po djelatniku. Dodatno, značajan pozitivan odmak Banka je ostvarila u dijelu koji se tiče sugestija djelatnika te ispitivanju njihovih stavova.

3.6.5. Inovativne usluge

Raiffeisen banka značajna sredstva ulaže u tehnologiju i pametna inovativna tehnološka rješenja. Tako možemo spomenuti sljedeće inovacije na tržištu:

- Banka svojim korisnicima nudi pristup aplikaciji „RBA na dlanu“ na iOS i na Android platformama, te mobilnu aplikaciju za mobilne uređaje Windows Phone 8, a time je mobilna aplikacija prisutna na svim platformama operativnih sustava na tržištu.
- Kao novitet na tržištu Raiffeisen banka je prva uvela plaćanje na prodajnim mjestima beskontaktnim karticama.
- U susret novim trendovima sve prisutnijeg i prihvaćenoga mobilnog poslovanja, Raiffeisen banka uvodi novost na tržištu kada postojeću platformu „RBA na dlanu“ nadograđuje inovativnom funkcijom FOTO NALOG kako bi se korisnicima maksimalno olakšao proces i značajno skratilo vrijeme potrebno za plaćanje naloga, odnosno dospjelih računa.
- Banka je osmislila idealno rješenje za male poduzetnike te za ambulantnu i mobilnu prodaju proizvoda i usluga RBA POS s fiskalnom blagajnom koji objedinjuje kompleksna tržišna aplikativna rješenja fiskalne blagajne "u oblaku" za administraciju i fiskalizaciju.
- RBA je uvela uslugu "e-ToMiTreba!!" koja je namijenjena pravnim osobama, obrtnicima i fizičkim osobama a omogućava prihvat kartica na internet prodajnom mjestu u sigurnom okruženju. Osim iznimne sigurnosti naplate za poduzetnika i transakcije za kupca, usluga nudi najpovoljniji omjer vrijednosti za uloženi novac.
- Banka uvodi novu uslugu u ponudi DIREKT servisa – eBroker – koja omogućava zadavanje naloga za kupnju odnosno prodaju dionica na Zagrebačkoj burzi, kao i praćenje cijena dionica u realnom vremenu putem interneta.
- U području inovativnosti spominjemo i kako je RBA dobitnica prve nagrade Contact Center Akademije za najbolji i najefikasniji kontakt cenar i njihove djelatnike.
- I na kraju, tu je prestižna nagradu „Masterweb 2015“ za najbolju i najinovativniju platformu internetskog bankarstva.

3.6.6. Antikorupcija

Etički kodeks Raiffeisen banke i Grupe daje poseban osvrt po pitanju antikorupcije i etički prihvatljivog poslovanja a definira sljedeće:[21]

- Svi zaposlenici moraju paziti da njihovi vlastiti interesi ne dođu u sukob s njihovim obvezama prema RZB Grupi ili njezinim klijentima.
- RZB Grupa ne tolerira niti jednu vrstu mita i korupcije. Ne prihvaćamo niti dajemo neprikladnu prednost (poticaj), neovisno o tome radi li osoba koja nudi ili traži takvu prednost u javnom ili privatnom sektoru. Jedan od naših prioriteta je pažljiv izbor poslovnih brokera, savjetnika, posrednika i trećih osoba s kojima surađujemo.
- Uprava RZB-a može odobriti davanje pogodnosti političkim strankama i politički izloženim osobama pod pretpostavkom da su zadovoljeni sljedeći uvjeti: pogodnosti nisu u sukobu niti s jednim zakonskim propisom, pogodnosti su unutar granica uobičajenih za određenu državu, pogodnosti neće imati nikakav neprimjeren utjecaj.
- Poznavanje klijenata, njihovog ugleda i položaja, kao i prirode njihovih poslovnih aktivnosti, omogućava nam pružanje najbolje usluge kao i osiguranje od iskorištavanja od strane klijenta u svrhu nelegalnog poslovanja, kao primjerice financiranja terorizma, pranja novca ili prijevare. Kontinuirano provodimo dubinske analize i provjere kako bismo bili upoznati s izvorima klijentove imovine te izbjegli potencijalne sumnjive poslove.
- Financijske i kreditne institucije mogu biti iskorištene kao alat za „pranje“ prihoda od kriminalnih aktivnosti i prikrivanje njihova ilegalnog podrijetla te vraćanje takvih prihoda u uobičajene poslovne procese. Takve djelatnosti narušavaju integritet Banke, štete njezinom ugledu te ju mogu izložiti oštrim sankcijama. RZB Grupa u potpunosti podupire međunarodne napore protiv pranja novca te upotrebljava posebno stroge mjere predostrožnosti i obrane protiv takvih aktivnosti.
- Zabranjena je neprikladna uporaba neobjavljenih informacija koje mogu utjecati na cijene financijskih instrumenata u vlastitu korist ili u korist treće osobe pri poslovanju s vrijednosnim papirima. Takvo trgovanje predstavlja kazneno djelo i ima izravne posljedice temeljem kaznenog prava, kao i disciplinske posljedice.

[21] Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb (2016): Etički kodeks RZB Grupe str 5-6, (Internet), raspoloživo na: https://www.rba.hr/documents/

Zlouporaba položaja profesionalnog sudionika na tržištu ima utjecaj na povjerenje u funkcioniranje tržišta kapitala i ozbiljne posljedice za RZB Grupu i sve zaposlenike uključene u takve djelatnosti. Zahtjev postojanja integriteta važan je i u borbi za udio na tržištu. Naša je politika da ne ulazimo u nedozvoljene verbalne dogovore te prihvaćamo pravila poštene konkurencije i međunarodno prihvaćena pravila o ponašanju na tržištu (MiFID).
Poslovanje s društvima registriranima za igre na sreću moguće je isključivo ako postoje jamstva da neće doći do kršenja pozitivnih pravnih propisa. Primjena stranih propisa i stranih licenci zahtijeva posebnu pažnju.

3.6.7. Zaštita okoliša

Financiranje ili bilo kakvo sudjelovanje u transakcijama i/ili projektima koji potencijalno ugrožavaju okoliš dugotrajnim posljedicama (na primjer, ugrožavanje prašuma ili zagađenje okoliša i voda) nisu u skladu s poslovnom praksom RZB-a.[22] Prilikom svake odluke zaposlenik mora imati na umu potencijalni rizik za ugled RZB Grupe koji može prouzročiti transakcija ili projekt koji mogu imati nepovoljan utjecaj na okoliš. Također, potrebno je pobrinuti se da kompanije koje financiramo koriste sredstva u skladu sa:

- lokalnim odredbama o zaštiti okoliša
- odredbama o zaštiti okoliša EU
- međunarodnim konvencijama o zaštiti okoliša koje su primjenjuju kao obvezujuće

[22] Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb (2016): Etički kodeks RZB Grupe str 7, (Internet), raspoloživo na: https://www.rba.hr/documents/

3.7. Empirijsko istraživanje o primjeni društveno odgovornog poslovanja u Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb

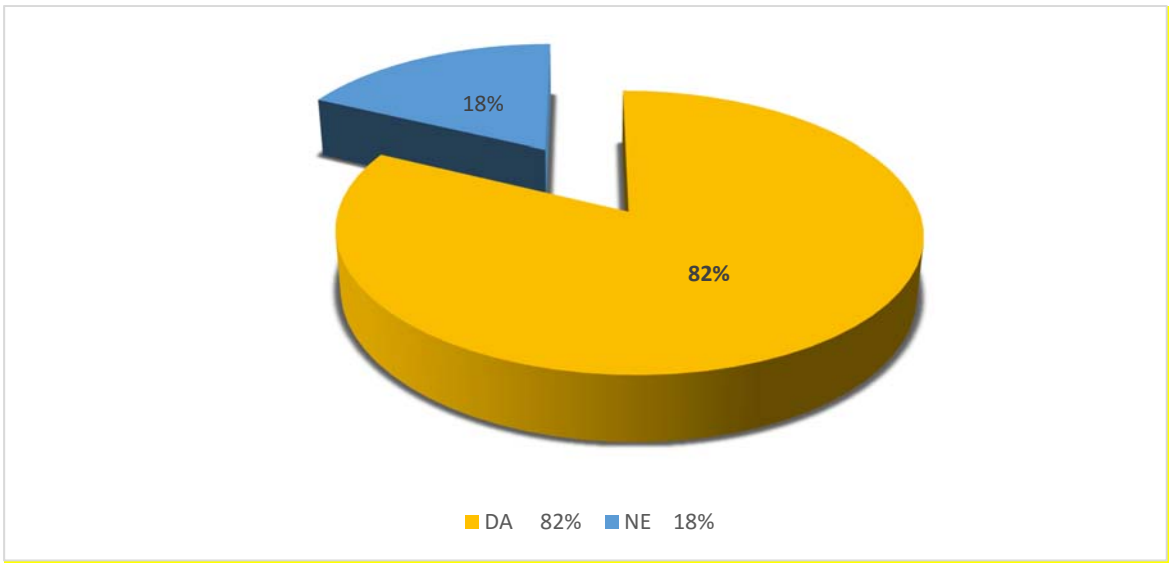
Anketno ispitivanje kao dio empirijskog istraživanja u ovom radu dalo je odgovor na pitanja o društveno odgovornom poslovanju u Raiffeisen bank. Anketni upitnik je distribuiran osobnim ispitivanjem i elektroničkom poštom, a ispitivanjem je obuhvaćeno 80 djelatnika . Uzorci su se provodili na slučajnom reprezentativnom uzorku. Slučajnost je osigurana slučajnim izborom grada u kojem djelatnici posluju te izborom ispitanika u odabranom uzorku s obzirom na dob i stručnu spremu.

Stopa povrata je bila 56% te se može zaključiti da su ispunjeni istraživački ciljevi.

Anketni upitnik se sastojao od 6 pitanja od kojih je većina bila zatvorenog tipa s ponuđena dva ili više odgovora. Pitanja su bila strukturirana sukladno ciljevima istraživanja.

3.7.1. Rezultati istraživanja

Prvo pitanje je imalo za cilj utvrditi da li su se ispitanici do sada susretali s pojmom društveno odgovornog poslovanja.



Grafikon 1. Pojam društveno odgovornog poslovanja

Izvor: Izračun autorice

Kako se može vidjeti iz Grafikona 1., 82% ispitanika je upoznato sa pojmom društveno odgovornog poslovanja što je izvrstan postotak i potvrđuje visoku angažiranost poduzeća na području DOP-a.

Drugim pitanjem smo istražili što za ispitanike u najvećem dijelu predstavlja društveno odgovorno poslovanje.



Grafikon 2. Što predstavlja društveno odgovorno poslovanje poduzeća

Izvor: Izračun autorice

Kao što se vidi iz istraživanja, pojam društvene odgovornosti poduzeća je za ispitanike raspoređen na sve ponuđene odgovore, no ipak najveći postotak smatra kako je DOP odgovornost organizacije prema društvenoj zajednici (78%) i zaštita okoliša (75%).

Trećim pitanjem smo istražili mišljenje ispitanika o tome koja je aktivnost najzastupljenija u korporativnom poslovanju Raiffeisen banke.

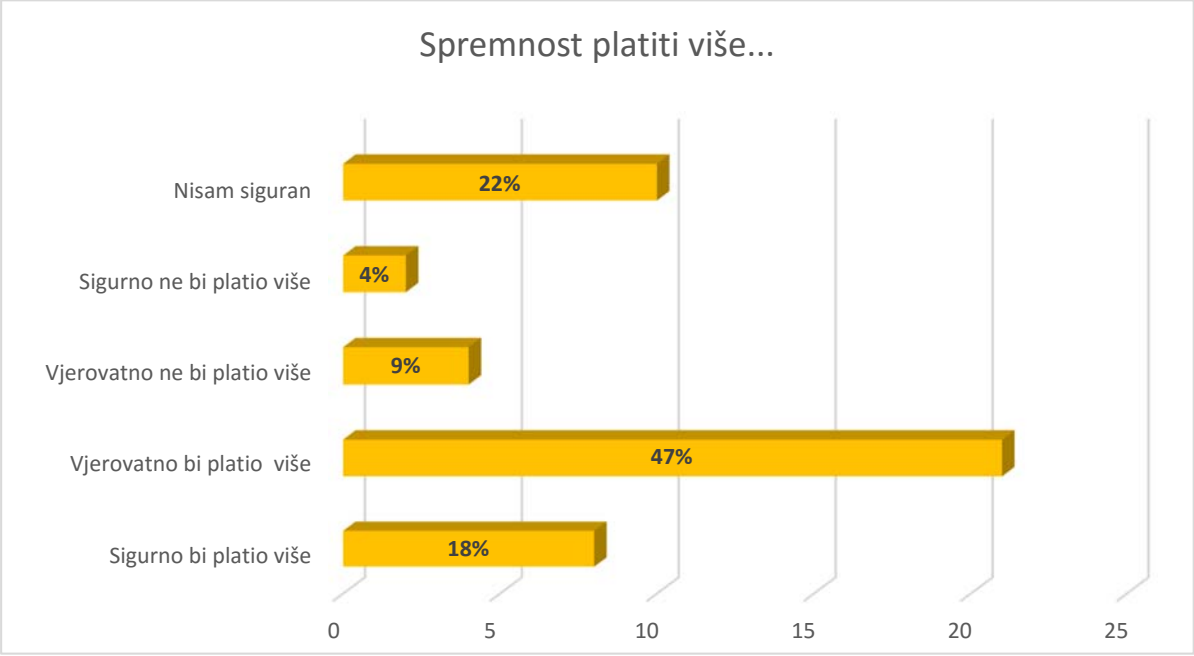


Grafikon 3. Zastupljenost pojedine aktivnosti u korporativnom poslovanju RBA

Izvor: Izračun autorice

Kod ovog pitanja imamo raznovrsne odgovore ispitanika. Ispitanici smatraju kako je u korporativnom upravljanju Raiffeisen banke najviše zastupljena aktivnost akcije za klijente (67%) i unaprijeđenje kvalitete poslovanja (51%). S druge strane, ispitanici smatraju kako se korporacija minimalno ističe na području "inovativnih usluga" (20%) i zaštite okoliša (9%). U ovom slučaju ne iznenađuje mali postotak pridodan aktivnosti zaštite okoliša, ali smo iznenađeni mišljenjem ispitanika o relativno maloj zastupljenosti u aktivnosti "inovativnih usluga" obzirom da Raiffaisen banka značajne napore i resurse ulaže na tom području.

Četvrtim pitanjem smo željeli utvrditi da li bi ispitanici skuplje platili proizvod sličnih karakteristika kada bi znali da institucija vodi posebnu brigu o svojim zaposlenicima.

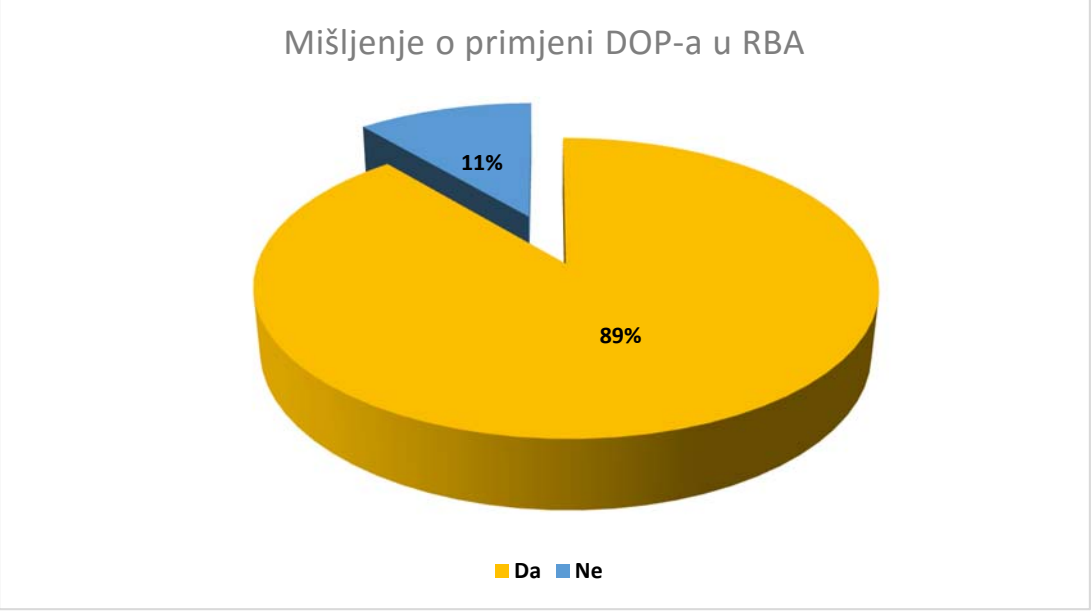


Grafikon 4. Što predstavlja društveno odgovorno poslovanje poduzeća

Izvor: Izračun autorice

Vidimo po rezultatima istraživanja kako bi velik broj ispitanika vjerojatno platio više proizvod sličnih karakteristika (47%), dok bi 18% ispitanika sigurno platilo više proizvod kada bi znali da institucija vodi posebnu brigu o svojim zaposlenicima. Minimalni broj ispitanika sigurno ne bi platio više (4%) ili vjerojatno ne bi platio više (9%). 22% ispitanika nije sigurno dali bi platili više.

Petim pitanjem smo željeli utvrditi mišljenje ispitanika o primjeni koncepta društveno odgovornog poslovanja u Raiffeisen banci.

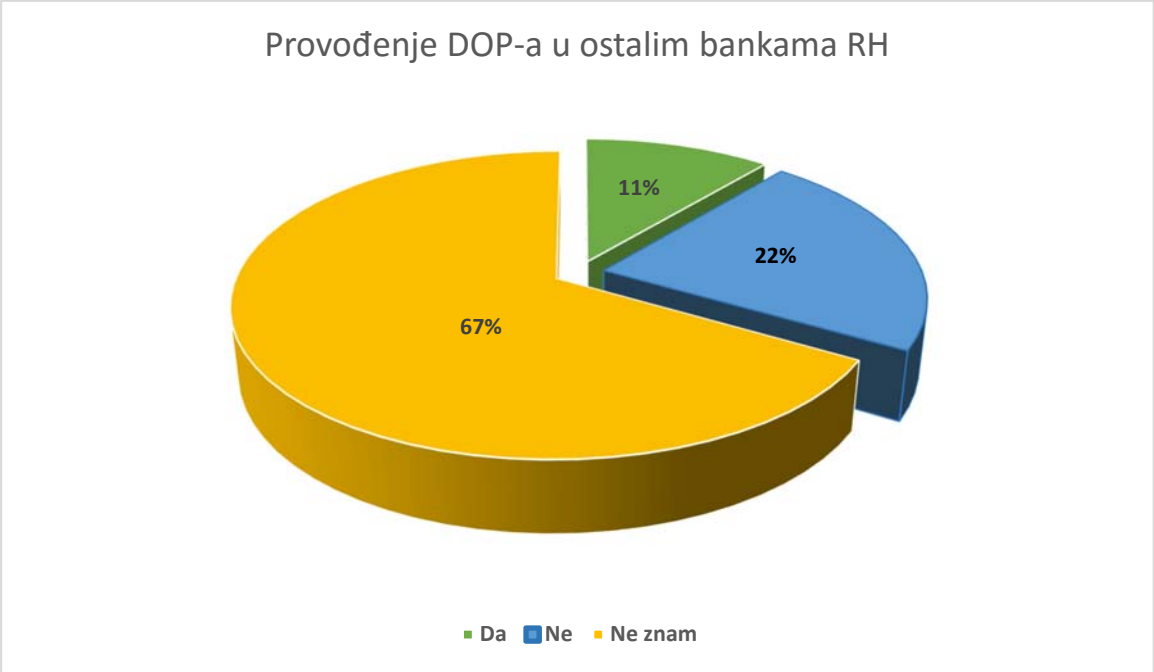


Grafikon 5. Mišljenje o primjeni DOP-a u RBA

Izvor: Izračun autorice

Kao što vidimo čak 89% ispitanika smatra kako se u Raiffeisen banci primjenjuje koncept društveno odgovornog poslovanja. To je zaista odličan rezultat koji nam pokazuje svjesnost ispitanika kako institucija u kojoj su zaposleni posluje primjenjujući koncept društveno odgovornog poslovanja.

Šestim pitanjem smo istražili mišljenje ispitanika o provođenju društveno odgovornog poslovanja u ostalim bankama u republici Hrvatskoj.



Grafikon 6. Provođenje DOP-a u ostalim bankama

Izvor: Izračun autorice

Kao što nam pokazuje grafikon 6. velika većina ispitanika (67%) ne zna dali se u ostalim bankama u Republici Hrvatskoj primjenjuje društveno odgovorno poslovanje. Čak 22% ispitanika smatra da se u ostalim bankama u RH ne primjenjuje društveno odgovorno poslovanje, dok samo 11% ispitanika smatra kako se u ostalim bankama u RH primjenjuje DOP.

3. ZAKLJUČAK

Društvena odgovornost poslovanja za financijske institucije postaje izazov koji se ne smije zanemariti upravo iz razloga jer su klijenti u potpunosti svjesni svih propusta iz prošlosti te traže promjenu i transformaciju sustava koji mora dovesti do rasta društva u cjelini, a ne samo rasta investicija pojedinih korporacijskih i oligarhijskih moćnika.

Upravo taj razvoj društvene svijesti tržišnih sudionika uvjetuje pojačane aktivnosti na području društvene odgovornosti i uvjetuje korporacije da se razvijaju u smjeru traženja ravnoteže cijelog sustava koji bi u konačnici trebao dovesti do toga da se uskladi ostvarivanje ekonomskog rasta zajedno sa općom dobrobiti društva.

U ovom završnom radu se istraživalo koliko uspješno Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb u svom poslovanju primjenjuje koncept društveno odgovornog poslovanja. U radu smo pokazali kako je društvena odgovornost sastavni dio cjelokupnog poslovanja Raiffeisen banke, kao i njene misije i vizije. Također smo pokazali kako tvrtka brojnim aktivnostima pokazuje odgovornost prema društvu i zajednici i da je svjesna kako ugled korporacije ne ovisi samo o kvaliteti usluge i cijeni proizvoda već i o odnosima kompanije prema široj društvenoj zajednici u kojoj posluje . Pojedine aktivnosti i projekti unutar Raiffeisen banke u Hrvatskoj i Raifeisen grupe su definitivno rijetkost obzirom da je riječ o financijskoj instituciji koje posljednjih godina imaju negativan predznak u javnosti.

Sam Etički kodeks RZB Grupe izveden je iz zamisli osnivača banke F.W. Raiffeisena koji je smatrao da bi sva ekonomska aktivnost trebala biti orijentirana prema socijalnoj solidarnosti i samopomoći, kao i održivosti.

Anketnim ispitivanjem smo istražili mišljenje zaposlenika Raiffeisen banke o temi društveno odgovornog poslovanja i došli smo do rezultata da su zaposlenici u potpunosti svjesni napora i aktivnosti koje korporacija ulaže na ovom području.

89% zaposlenika smatra kako Raiffeisen banka u svom okruženju posluje društveno odgovorno. Riječ je o uzorku zaposlenika-populacije koji su poprilično svjesni važnosti društveno odgovornog poslovanja i čak 65% njih bi vjerojatno/sigurno platili više proizvod u tvrtci za koju znaju da se brinu o svojim zaposlenicima.

Smatramo da je Raiffeisen banka kompanija u kojoj se uspješno posluje po principima društveno odgovornog poslovanja, tim više obzirom na otežane okolnosti poslovanja u financijskom sektoru posljednjih godina.

Određene aktivnosti od strane Raiffeisen banke su definitivno rijetkost, a tu prvenstveno mislimo na aktivnosti humanitarnog karaktera.

Zaklada „Herbert Stepic CEE Charity“ koju je osnovao bivši predsjednik Uprave Raiffeisen Bank International AG-a je projekt koji iznimno pozitivno utječe na živote zapostavljenih i siromašnih te u suradnji sa snažnim partnerima pruža kontinuiranu podršku marginaliziranim skupinama ljudi.

I na kraju možemo zaključiti kako kontinuirane aktivnosti na području brige o klijentima i brige o zaposlenicima samo dodatno potvrđuju osnovni cilj koji banka želi postići, a to je da bude prva banka u Hrvatskoj po zadovoljstvu klijenata i ponosu zaposlenika.

LITERATURA

Popis knjiga:

1. Buble, M. (2009): Menadžment, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu, Split.
2. Curcio, R. (2007): Etička klopka, mitovi o društvenoj odgovornosti poduzeća, TIM press, Zagreb.
3. Kotler, P., Lee, N. (2009): Društveno odgovorno poslovanje, M.E.P.d.o.o., Zagreb.

Popis članaka:

1. Achua, J.K. (2008): Corporate Social Responsibility in Nigerian Banking System, Society and Business Review, Vol. 3, No. 1, str. 57-71.
2. Bagić, A., Škrabalo, M., Narančić, L. (2006): Pregled društvene odgovornosti poduzeća u Hrvatskoj, Zagreb: AED – Academy for Educational Development, str. 17
3. Cerjan-Letica, G. (2010): Piramida profesionalne i poslovne odgovornosti u hrvatskoj stomatologiji, Acta Stomatologica Croatica, str. 104

Popis web stranica:

1. EFZG Knjižnično dokumentacijski centar (2012), Društveno odgovorno poslovanje banaka u RH, Kundid, A., (Internet), raspoloživo na: http://katalog.efzg.hr/ Kundid, A. (2012): Društveno odgovorno poslovanje banaka u RH
2. Herbert Stepic Charity, (2016), (Internet), raspoloživo na: http://www.stepicceecharity.org/en
3. Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj – HR PSOR, (2016), Indeks DOP-a, (Internet), raspoloživo na: http://hrpsor.hr/indeks-dop-a-2-452.html
4. Magazin za društveni razvitak Pomakonline (2008), Što je društvena odgovornost, Ćorić, G. (Internet), raspoloživo na: http://www.pomakonline.com/content/view/100/60

5. Narodne novine d.d., (2009), Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske, (Internet), raspoloživo na: http://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_30_658.html
6. Odraz.hr – Održivi razvoj (2010), Pavić-Rogošić, L., (Internet), raspoloživo na: http://odraz.hr/media/21831/odrzivi_razvoj.pdf

7. Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb, (2016), O nama (Internet), raspoloživo na: https://www.rba.hr/o-nama-rba

8. Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb (2016), O nama, Etički kodeks RBA (Internet), raspoloživo na: https://www.rba.hr/documents/10279/563563/Eti%C4%8Dki+kodeks+RZB+Grupe/837b3642-9841-4fd6-a995-5ce9a39480b8

9. Raiffeisen bank Austria d.d. Zagreb (2016), Vijesti, Arhiva vijesti, (Internet), raspoloživo na: https://www.rba.hr/documents/10279/563563/Eti%C4%8Dki+kodeks+RZB+Grupe/837b3642-9841-4fd6-a995-5ce9a39480b8

POPIS TABLICA

Tablica 1. Deset zapovjedi društvene odgovornosti poduzeća
Tablica 2. Financijski pokazatelji RBA za razdoblje od 2011. Do 2015. Godine
Tablica 3. Interni i eksterni aspekti društvene odgovornosti

Slika 1. Piramida društvene odgovornosti poduzeća
Slika 2. Odgovor korporacije na društvene zahtjeve

Grafikon 1. Pojam društveno odgovornog poslovanja
Grafikon 2. Što predstavlja društveno odgovorno poslovanje poduzeća
Grafikon 3. Zastupljenost pojedine aktivnosti u korporativnom poslovanju RBA
Grafikon 4. Što predstavlja društveno odgovorno poslovanje poduzeća
Grafikon 5. Mišljenje o primjeni DOP-a u RBA
Grafikon 6. Provođenje DOP-a u ostalim bankama

PRILOG – ANKETNI UPITNIK

ANKETNI UPITNIK O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU

Ova anketa dio je istraživačkog rada i koristit će se isključivo u znanstvene svrhe. Cilj ankete jest ocijeniti upoznatost djelatnika s konceptom društveno odgovornog poslovanja u Raiffeisen banci. Anketa je anonimna te vas molim da na pitanja odgovorite iskreno, samostalno, uvažavajući prvenstveno vlastitu prosudbu.

1. **Da li ste se do sada susretali sa pojmom Društveno odgovornog poslovanja?**
   - Da
   - Ne

2. **Što po Vašem mišljenju u najvećem dijelu predstavlja Društvena odgovornost poduzeća? (izaberite jedan ili više odgovora)**
   - Poslovanje u skladu sa zakonom, poštivanje propisa, odgovornost prema državi
   - Poštivanje prava i briga o zaposlenima
   - Odgovornost organizacije prema društvenoj zajednici
   - Zaštita okoliša
   - Humanitarne akcije
   - Odgovoran odnos prema potrošačima

3. **Za koju od sljedećih aktivnosti smatrate da je najzastupljenija u korporativnom poslovanju Raiffeisen banke? (izaberite jedan ili više odgovora)**

   - Akcije za klijente
   - Sponzorstva i donacije
   - Inovativne usluge
   - Unapređenje kvalitete poslovanja
   - Zaštita okoliša

4. **Koliko je vjerojatno da biste skuplje platili proizvod sličnih karakteristika kada biste znali da institucija vodi posebnu brigu o svojim zaposlenika?**

   - Sigurno bih platio više
   - Vjerojatno bih platio više
   - Vjerojatno ne bih platio više
   - Sigurno ne bih platio više
   - Nisam siguran

5. **Smatrate li da se u Raiffeisen banci primjenjuje koncept društveno odgovornog poslovanja?**

   - Da
   - Ne

6. **Smatrate li da dovoljan broj banaka u Republici Hrvatskoj provodi društveno odgovorno poslovanje?**

   - Da
   - Ne
   - Ne znam

SAŽETAK

Društvena odgovornost poslovanja postaje izazov a ujedno i cilj modernih kompanija koji u konačnici treba dovesti do ravnoteže cijelog sustava kako bi se ostvarivanje ekonomskog rasta odvijalo zajedno sa općom dobrobiti društva.
U ovom završnom radu smo pokazali kako je društvena odgovornost sastavni dio misije, vizije i cjelokupnog poslovanja Raiffeisen banke, te da je korporacija duboko svjesna kako ugled i uspjeh na tržištu ne ovisi samo o kvaliteti usluge i cijeni proizvoda već uvelike o odnosima kompanije prema široj društvenoj zajednici.
Rezultati istraživanja nam pokazuju kako je društveno odgovorno poslovanje Raiffeisen banke integrirano u cijeli sustav poslovanja te da su zaposlenici u potpunosti svjesni napora koje korporacija ulaže na tom području.
Osnovni cilj banke je da bude prva banka u Hrvatskoj po zadovoljstvu klijenata i ponosu zaposlenika te možemo biti sigurni kako će banka i u budućnosti ulagati enormne napore kako bi sve njene aktivnosti u poslovanju odražavale taj cilj koji je okosnica ovog istraživanja.

SUMMARY

Corporate social responsibility is becoming a challenge, but also the objective of the modern company, which ultimately should lead to a balance of the whole system. Company needs to make e fforts that economic growth goes side by side with the general benefit of society.
In this final work, we showed that social responsibility is an integral part of the mission, vision and overall business of Raiffeisen Bank. Corporation is deeply aware that the reputation and success in the market depends not only on the quality of service and product price. The success of the company greatly depends on how the company refers to the wider community.
The results of the research show us that the corporate social responsibility Raiffeisen Bank integrated into the whole system of business and that employees are fully aware of all the effort that corporations invest in this area.
The main goal of the Raiffeisen bank is to be the first bank in Croatia by customer satisfaction and employee pride. We can be sure that the bank will invest enormous efforts in future in all this activities which reflect the main goal of this study.