

UNIVERZITET U SARAJEVU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

**ANALIZA PRIMJENE ESG KRITERIJA POSLOVANJA NA
PRIMJERU IZ PRAKSE**

Sarajevo, oktobar 2024. godine

ALMINA SEJDIĆ

U skladu sa članom 54. Pravila studiranja za I, II ciklus studija, integrisani, stručni i specijalistički studij na Univerzitetu u Sarajevu, daje se

IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADA

Ja, **Almina Sejdić**, student/studentica drugog (II) ciklusa studija, broj index-a **6020-74491** na programu **Menadžment**, smjer **Finansijski menadžment i bankarstvo**, izjavljujem da sam završni rad na temu:

ANALIZA PRIMJENE ESG KRITERIJA POSLOVANJA NA PRIMJERU IZ PRAKSE

pod mentorstvom **prof.dr. Azre Zaimović** izradio/izradila samostalno i da se zasniva na rezultatima mog vlastitog istraživanja. Rad ne sadrži prethodno objavljene ili neobjavljene materijale drugih autora, osim onih koji su priznati navođenjem literature i drugih izvora informacija uključujući i alate umjetne inteligencije.

Ovom izjavom potvrđujem da sam za potrebe arhiviranja predao/predala elektronsku verziju rada koja je istovjetna štampanoj verziji završnog rada.

Dozvoljavam objavu ličnih podataka vezanih za završetak studija (ime, prezime, datum i mjesto rođenja, datum odbrane rada, naslov rada) na web stranici i u publikacijama Univerziteta u Sarajevu i Ekonomskog fakulteta.

U skladu sa članom 34. 45. i 46. Zakona o autorskom i srodnim pravima (Službeni glasnik BiH, 63/10) dozvoljavam da gore navedeni završni rad bude trajno pohranjen u Institucionalnom repozitoriju Univerziteta u Sarajevu i Ekonomskog fakulteta i da javno bude dostupan svima.

Sarajevo, 17.10.2024.

Potpis studenta/studentice:

SAŽETAK

Ovaj rad analizira trenutno stanje primjene ESG koncepta te povezanost između primjene ovog koncepta i zadovoljstva i angažmana zaposlenika u telekomunikacijskoj kompaniji Concentrix. Pored toga, analiziramo i povezanost između ESG score-a i finansijskih performansi koje kompanija ostvaruje. Podatke o ESG aktivnostima kompanije smo dobili iz godišnjih ESG izvještaja, kao i putem intervjua sa voditeljem ESG inicijative za Bosnu i Hercegovinu u kompaniji Concentrix. Izvršeno je anketiranje zaposlenika kompanije sa ciljem istraživanja kakva je povezanost između implementacije ESG koncepta i zadovoljstva i angažmana zaposlenika na radnom mjestu. Rezultati pokazuju da je veći broj ispitanika upoznat sa samim konceptom i uključen u ESG aktivnosti na radnom mjestu. Većina ispitanika je potvrdila doprinos ESG inicijativa njihovoj motivaciji na radnom mjestu, kao i da napori koje kompanija ulaže u ove aktivnosti povećavaju njihovo sveukupno zadovoljstvo na radnom mjestu. Najveći broj ispitanika je iskazao pozitivne stavove po pitanju okolišnog i društvenog aspekta ESG aktivnosti koje kompanija primjenjuje, dok su stavovi po pitanju upravljačkog aspekta najvećim dijelom bili neutralni. Analizom finansijskih izvještaja kompanije izračunati su pokazatelji profitabilnosti i investiranja za 2022. i 2023.godinu. Analizom ESG izvještaja, izračunati su ESG score-ovi za 2022. i 2023.godinu. Utvrđen je pad finansijskih performansi a povećanje ESG score u 2023. u odnosu na 2022.godinu.

Ključne riječi: ESG koncept, održivost, zadovoljstvo zaposlenika, finansijske performanse

ABSTRACT

This paper analyzes the current state of application of the ESG concept and the correlation between the application of this concept and the satisfaction and engagement of employees in the telecommunications company Concentrix. In addition, we analyze the correlation between the ESG score and financial performance achieved by the company. We obtained data on the company's ESG activities from the annual ESG reports, as well as through an interview with the head of the ESG initiative for Bosnia and Herzegovina at Concentrix. The survey of the company's employees was completed with the aim of investigating the correlation between the implementation of the ESG concept and employee satisfaction and engagement in the workplace. The results show that a greater number of respondents are familiar with the concept itself and are involved in ESG activities at the workplace. The majority of respondents confirmed the contribution of the ESG initiative to their motivation at the workplace, as well as that the efforts the company invests in these activities increase their overall satisfaction at the workplace. The largest number of respondents expressed positive attitudes regarding the environmental and social aspect of ESG activities applied by the company, while the attitudes regarding the governance aspect were mostly neutral. Profitability and investment indicators for 2022 and 2023 were calculated by analyzing the company's financial reports. By analyzing ESG reports, ESG

scores for 2022 and 2023 were calculated. A decline in financial performance and an increase in the ESG score was determined in 2023 compared to 2022.

Keywords: ESG concept, sustainability, employee satisfaction, financial performance

SADRŽAJ

1.UVOD	1
1.1.Obrazloženje teme istraživanja.....	1
1.2. Problem istraživanja.....	1
1.3. Istraživačka pitanja:.....	2
1.4. Ciljevi istraživanja.....	2
2.PREGLED OSNOVNIH POJMOVA, TRENDOVA I TEORIJA	2
2.1.Definicija ESG standarda.....	2
2.2. ESG strategije	3
2.3.ESG vs CSR	3
2.4. ESG vs SDG	4
3.RAZVOJ ESG KONCEPTA	5
3.1.Hronološki tok evolucije ESG koncepta	5
3.2.Pariški sporazum	6
3.3. Principi za odgovorno ulaganje.....	7
3.4. Globalni dogovor UN.....	8
3.5. Rejting agencije	9
3.6. ESG i regulatorni okvir	12
3.6.1. Evropski zeleni plan	12
3.6.2. Direktiva EU o korporativnom izvještavanju o održivosti.....	12
3.6.3. Uredba EU o održivom finansiranju- EU taksonomija i Uredba o objavljivanju povezanom sa održivosti u sektoru finansijskih usluga	13
3.6.4. Direktiva EU o dubinskoj analizi korporativne održivosti.....	14
3.6.5. Mehanizam EU za graničnu prilagodbu emisija ugljika	14
3.6.6. Međunarodni odbor za standarde održivosti.....	14
3.7. Primjena ESG standarda u Bosni i Hercegovini	14
4. PREGLED LITERATURE	15
4.1. ESG i zadovoljstvo zaposlenika.....	15
4.2. ESG i finansijske performanse kompanije	18
5. ANALIZA PRIMJENE ESG KRITERIJA POSLOVANJA NA PRIMJERU KOMPANIJE CONCENTRIX	19
5.1. Metodologija istraživanja.....	19
5.2. Intervju	19

5.3. Anketa	21
5.3.1. Opis provedenog istraživanja.....	21
5.3.2. Opis uzorka.....	22
5.3.3. Percepcija zaposlenika o ESG aktivnostima kompanije	23
5.3.4. E, S i G aspekti ESG aktivnosti	31
5.4. Analiza finansijskih performansi i ESG score-a	33
5.4.1. Analiza finansijskih performansi	33
5.4.1.1. <i>Finansijski pokazatelji profitabilnosti</i>	36
5.4.1.2. <i>Finansijski pokazatelji investiranja</i>	37
5.4.2. Analiza ESG aktivnosti	37
5.4.2.1. <i>Okolišni aspekt ESG aktivnosti</i>	38
5.4.2.2. <i>Društveni aspekt ESG aktivnosti</i>	40
5.4.2.3. <i>Upravljački aspekt ESG aktivnosti</i>	42
5.4.3. Izračun ESG score-a.....	43
5.4.3.1. <i>Metodologija izračuna ESG score-a</i>	43
5.4.3.2. <i>ESG score za 2022. godinu</i>	44
5.4.3.3. <i>ESG score za 2023. godinu</i>	47
5.4.4. Povezanost ESG score-a i finansijskih performansi kompanije	49
5.5. Rezultati i diskusija	49
5.5.1. Diskusija rezultata anketnog istraživanja	49
5.5.2. Diskusija rezultata povezanosti ESG score-ova i finansijskih performansi kompanije	51
6. ZAKLJUČAK	52
REFERENCE	54
PRILOG 1 : Anketni upitnik sa referencama	1
PRILOG 2: Anketni upitnik istraživanja percepcije zaposlenika o ESG aktivnostima koje primjenjuje njihova kompanija	6

POPIS TABELA

Tabela 1. Demografske karakteristike uzorka	22
Tabela 2. Sažeti prikaz rezultata istraživanja po najvažnijim indikatorima.....	30
Tabela 3. Konsolidovani bilans stanja kompanije Concentrix Corp. za 2022. i 2023.godinu	34
Tabela 4. Konsolidovani bilans uspjeha kompanije Concentrix Corp. za 2022. i 2023.godinu	35
Tabela 5. Okolišni (E) aspekt ESG aktivnosti Concentrix Corp. za 2022. i 2023.godinu	38
Tabela 6. Društveni (S) aspekt ESG aktivnosti Concentrix Corp. za 2022. i 2023.godinu	40
Tabela 7. Upravljački (G) aspekt ESG aktivnosti Concentrix Corp. za 2022. i 2023.godinu	42
Tabela 8. Pregled težina za pojedinačne ESG kategorije u industriji profesionalnih usluga.....	44
Tabela 9. ESG score kompanije Concentrix za 2022.godinu	47
Tabela 10. ESG score kompanije Concentrix za 2023.godinu	48

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Upoznatost ispitanika sa konceptom društveno-odgovornog poslovanja	23
Grafikon 2. Doprinos kompanije društveno-odgovornom poslovanju	24
Grafikon 3. Uključenost ispitanika u društveno-odgovorne aktivnosti kompanije	24
Grafikon 4. Skala uključenosti ispitanika u društveno-odgovorne aktivnosti kompanije	25
Grafikon 5. Zbog čega ispitanici imaju pozitivno mišljenje o kompaniji.....	25
Grafikon 6. Mišljenje ispitanika o društveno-odgovornim aktivnostima kompanije	26
Grafikon 7. Uticaj društveno-odgovornih aktivnosti na ispitanike	27
Grafikon 8. Tvrdnje koje najbolje opisuju ispitanike	28
Grafikon 9. Uticaj društveno-odgovornih aktivnosti na motivaciju zaposlenika	28
Grafikon 10. Implementacija sugestija i feedback-a u vezi sa društveno-odgovornim aktivnostima	29
Grafikon 11. Zadovoljstvo zaposlenika društveno-odgovornim aktivnostima kompanije	29
Grafikon 12. Stav zaposlenika po pitanju okolišnog (E) aspekta ESG aktivnosti.....	31
Grafikon 13. Stav zaposlenika po pitanju društvenog (S) aspekta ESG aktivnosti.....	31
Grafikon 14. Stav zaposlenika po pitanju poštovanja nadređenih prema njima	32
Grafikon 15. Stav zaposlenika po pitanju upravljačkog (G) aspekta ESG aktivnosti	33

POPIS PRILOGA

PRILOG 1 : Anketni upitnik sa referencama.....	1
PRILOG 2: Anketni upitnik istraživanja percepcije zaposlenika o ESG aktivnostima koje primjenjuje njihova kompanija.....	6

POPIS SKRAĆENICA

CDSB- Climate Disclosure Standards Board; Odbor za standarde objavljivanja podataka o klimi

CSDD- Corporate Sustainability Due Dilligence; Direktiva EU o dubinskoj analizi korporativne održivosti

CSR- Corporate Social Responsibility; Korporativna društvena odgovornost

ESG- Environment, Social, Governance factors; Okolišni, društveni, upravljački faktori

GRI- Global Reporting Initiative; Globalna inicijativa za izvještavanje

SASB- Sustainability Accounting Standards Board; Odbor za računovodstvene standarde održivosti

SDG- Sustainable Development Goals; Ciljevi održivog razvoja

SRI- Social Responsible Investment; Društveno odgovorno ulaganje

TCFD- Task Force on Climate-Related Financial Disclosures; Radna grupa za finansijsko objavljivanje podataka u vezi sa klimom

UNDP- United Nations Development Programme

UNFCCC- United Nations Framework Convention on Climate Change; Okvirna konvencija o klimatskim promjenama UN

UNGC- United Nations Global Compact; Globalni dogovor UN

UNPRI- United Nations Principles for Responsible Investment; Načela odgovornog investiranja

1.UVOD

1.1.Obrazloženje teme istraživanja

ESG koncept održivog poslovanja u modernom poslovnom svijetu predstavlja alternativni pristup poslovanju, u smislu da se osnovni poslovni cilj, koji je maksimizacija profita, podređuje drugim vrijednostima (ekološke, društvene, upravljačke vrijednosti). Ovaj koncept je od iznimne važnosti za uspješno poslovanje kompanija i njegova primjena značajno utiče na finansijski performans preduzeća, upravljanje rizicima ali i na samu reputaciju i dugoročno poslovanje preduzeća. ESG okvir predstavlja značajan izvor informacija za sve stakeholdere kompanije, ali u ovom radu poseban fokus je stavljen na zaposlenike kompanije i njihovu percepciju istog. Ovaj rad nastoji analizirati trenutno stanje primjene ESG koncepta te povezanost između primjene ovog koncepta i zadovoljstva i angažmana zaposlenika u telekomunikacijskoj kompaniji Concentrix. Pored toga, nastojimo analizirati i povezanost između ESG score-a i finansijskih performansi koje kompanija ostvaruje.

Concentrix Corporation je jedna od vodećih globalnih pružaoca customer experience (CX) i tehnoloških usluga. Budući da je ovo multinacionalna kompanija sa outsourcing praksom, dio svojih poslovnih aktivnosti vrši i na području Bosne i Hercegovine, sa sjedištem u Sarajevu. U sklopu analize trenutnog stanja primjene ESG koncepta u ovoj kompaniji, nastojimo prije svega identificirati trenutne ESG strategije koje kompanija primjenjuje u svojim operativnim aktivnostima, prepreke i rizike s kojima se suočava prilikom implementacije ESG standarda te mogućnosti za poboljšanje ESG aktivnosti i generalno održivog poslovanja u budućnosti. Poseban naglasak u istraživanju bit će stavljen na percepciju zaposlenika kompanije sa ciljem dobivanja uvida u njihove stavove i kako implementacija ESG aktivnosti u kompaniji utiče na njihovo zadovoljstvo i angažman na radnom mjestu.

Drugi fokus istraživanja će biti povezanost između ESG score-a kojeg je postigla kompanija i godišnjih finansijskih performansi. Koristit će se više istraživačkih metoda: intervju sa voditeljem ESG inicijative za Bosnu i Hercegovinu kompanije Concentrix, anketa koja je formirana na osnovu prethodnih dostupnih istraživanja na ovu temu i kojom će biti ispitani i potom analizirani stavovi zaposlenika kompanije te kvantitativna analiza na osnovu podataka iz sekundarnih izvora: godišnjih ESG izvještaja i finansijskih izvještaja kompanije.

1.2.Problem istraživanja

Problem istraživanja je analizirati trenutno stanje primjene ESG kriterija u kompaniji Concentrix, identificirati izazove i prepreke u implementaciji ESG kriterija te istražiti vezu

između implementacije ESG kriterija i zadovoljstva i angažmana zaposlenika kao i vezu između ESG score-a kompanije i finansijskih performansi kompanije.

1.3. Istraživačka pitanja:

- 1. Kakva je povezanost između implementacije ESG standarda i zadovoljstva i angažmana zaposlenika u kompaniji?*
- 2. Kakva je povezanost između ESG score-a i finansijskih performansi kompanije?*

1.4. Ciljevi istraživanja

Ciljevi istraživanja su:

1. Analizirati kako kompanija Concentrix primjenjuje ESG standard u svojim poslovnim aktivnostima.
2. Analizirati percepciju i angažman zaposlenika prema ESG praksama kompanije.
3. Identificirati izazove i prepreke s kojima se suočava kompanija prilikom implementacije ESG standarda.
4. Analizirati vezu između ESG score-a i finansijskih performansi kompanije.

2. PREGLED OSNOVNIH POJMOVA, TRENDOVA I TEORIJA

2.1. Definicija ESG standarda

ESG je skraćena za Environment, Social i Governance što se odnosi na okolišni, društveni i upravljački aspekt u poslovanju. Peterdy (n.d) definiše ESG (Environment, Social, Governance) kao okvir koji pomaže zainteresovanim stranama da shvate kako organizacija upravlja rizicima i prilikama u vezi sa ekološkim, društvenim i kriterijima upravljanja (ponekad se nazivaju ESG faktori).

Matos (2020) u svom djelu daje objašnjenja o pojedinačnim aspektima ESG koncepta koje čine okolišni (E- environment), društveni (S- social) i upravljački (G- governance) aspekt:

- Okolišni (E) aspekt ESG-a mjeri uticaj kompanije na prirodni ekosistem, što obuhvata nivo emisije stakleničkih gasova, efikasnu upotrebu prirodnih resursa u procesu proizvodnje (upotreba vode, energije, materijala...), nivo zagađenja, odlaganje otpada kao i inovativni napor u eko-dizajnu proizvoda.
- Društveni/socijalni (S) aspekt ESG-a obuhvata odnose kompanije sa radnom snagom, klijentima i društvom u cjelini. Uključuje napore koje kompanije ulažu u zadržavanju lojalnih radnika (kvalitet zaposlenja, zdravlje i osiguranje, edukacije,

treninzi i mogućnost za napredak), zadovoljstvo klijenata (proizvodnja kvalitetnih dobara i usluga) te pomaganje lokalnoj zajednici u kojoj posluje.

- Upravljački (G) aspekt ESG-a obuhvata sisteme koje menadžment kompanije primjenjuje da bi poslovao u najboljem interesu dioničara (zaštita prava dioničara), pored toga odnosi se i na postojanje funkcionirajućeg odbora kompanije (sa različitim, iskusnim, nezavisnim članovima) te izbjegavanje ilegalnih aktivnosti kao što su prevare, mito i korupcija.

2.2.ESG strategije

Prema Finance S.S. (2018) kada se posmatra veličina tržišta održivog ulaganja i način upravljanja imovinom, postoje sljedeće ESG strategije koje su bitne za razmatranje:

- Negativan/isključujući screening: Isključivanje pojedinih sektora, praksi ili kompanija iz investiranja baziranog na ESG kriterijumu.
- Pozitivan/najbolji screening u klasi: Uključivanje kompanija i projekata koji imaju superiorne ESG performanse u odnosu na njihove konkurente.
- Screening zasnovan na normama: isključenje kompanija i projektata sa poslovnom praksom koja nije u skladu sa međunarodnim normama.
- ESG integracija: Eksplicitno i sistematsko uključivanje ESG rizika i mogućnosti u finansijskoj analizi i donošenju investicionih odluka.
- Ulaganje na temu održivosti: Ulaganje u teme i ekonomske aktivnosti koje su direktno povezane sa održivosti.
- Impact ulaganja: Ulaganja sa namjerom postizanja pozitivanog i mjerljivog ESG uticaja.
- Korporativni angažman: Aktivan angažman dioničara s kompanijama na koje treba uticati njihovo korporativno ponašanje po pitanju ESG-a.

2.3.ESG vs CSR

Koncept društvene odgovornosti kompanije uglavnom se fokusira na organizaciju i odgovor je na izazove održivog razvoja. Također je jedno od najdinamičnijih, ali i najsloženijih pitanja s kojim se kompanije moraju suočiti. (Rok,2012)

Ne postoji jedna univerzalno prihvaćena definicija koncepta društvene odgovornosti (CSR). Prema Chenu *et al.* (2020.), termin ima različite definicije iz tri osnovna razloga. Prvo, to je višedimenzionalni koncept. Drugo, postoji neslaganje oko toga šta društvena odgovornost podrazumijeva. Treće, društvene odgovornosti su dinamične: baziraju se na

društvenim potrebama, očekivanjima javnosti i poslovnim mogućnostima u smislu zadovoljenja potreba.

Definicija koja dolazi iz međunarodnog standarda ISO 26000 prvi put objavljena 2010. sada je najčešće citirana. Prema pomenutom standardu, “društvena odgovornost preduzeća je odgovornost preduzeća za uticaj svojih odluka i djelovanja na društvo i okoliš kroz transparentno i etičko ponašanje u ključnim područjima, kao što su organizacijsko upravljanje, ljudska prava, radna praksa, okoliš, fer operative prakse, pitanja potrošača, društvena uključenost i razvoj lokalne zajednice”.

Prema Kaźmierczak (2022) CSR okvir predstavlja plan održivosti i uticaj odgovorne kulture kompanije, dok je ESG rezultat koji se može procijeniti i koji se odnosi na sveukupne performanse održivosti preduzeća. U praktičnom smislu, također se može reći:

- DOP – opći okvir održivosti, koji uglavnom koriste kompanije,
- ESG – mjerljiva procjena održivosti, popularna među investitorima.

Kada je u pitanju CSR u odnosu na ESG, oba su korisna za napore preduzeća ka većoj društvenoj odgovornosti na više nivoa, ali imaju neke velike razlike, posebno u pogledu koristi koje mogu pružiti. Tri glavne razlike između CSR-a i ESG-a (TRC, 2022.):

- Mjerljivost: sposobnost entiteta da mjere rezultate ESG-a i CSR-a može biti najvažnija razlika između ova dva pojma. CSR je interni okvir za kompanije koji vanjskim posmatračima može biti izazov za objektivno izmjeriti. ESG je vrlo mjerljiv i kvantificiran. Ovo je ključno za investitore i zainteresovane strane kojima su potrebni dokazi zasnovani na činjenicama. CSR naginje kvalitetu, dok ESG naginje ka kvantitetu.
- Korisnost: CSR i ESG su korisni, ali pitanje ko ih koristi je ono što ih razlikuje. Kompanije koriste CSR za postizanje internih ciljeva, uključujući postizanje veće društvene odgovornosti i razvoj zdravih, održivih kultura radnog mjesta. Vanjski subjekti zainteresovani za ulaganje u kompaniju koristit će ESG da bi stekli mjerljivi dokaz koji im je potreban u pogledu efikasnosti ovih napora.
- Komunikacija: ESG i CSR nude različite mogućnosti komunikacije. CSR okvir može pomoći kompaniji da bolje prenese svoje vrijednosti svojim zaposlenima i zainteresovanim stranama, njegujući bolje radno okruženje i potencijal za prepoznatljiv uticaj u zajednici. ESG okvir će pomoći kompaniji da dokaže aktuelnim i potencijalnim investitorima da napori koje ulaže u društvene, ekološke i upravljačke aktivnosti se isplati.

2.4. ESG vs SDG

Van Zanten i Huij (2022) procjenjuju da li dvije vrste ocjena održivosti na odgovarajući način obuhvataju održivost kompanija: 1. SDG (sustainable development goals) rezultat, mjerenje usklađenosti preduzeća sa održivim razvojnim ciljevima; i 2. ESG ocjene,

ocjenjivanje rizika okoliša, društva i upravljanja. Analizirali su da li su ove ocjene održivosti usklađene s načinom na koji investitori, regulatori i klimatski naučnici – kao tri ključna aktera – procjenjuju korporativnu (ne)održivost.

Dolaze do saznanja da, za razliku od ESG rejtinga, SDG rezultat:

1. odražava otkrivene preferencije investitora u pogledu održivosti;
2. u skladu je sa uredbom o taksonomiji EU i
3. pomaže ublažavanju klimatskih promjena.

Također preporučuju da se ove dvije vrste ocjena održivosti ne koriste naizmjenično, iako mogu biti komplementarne jedna drugoj.

3.RAZVOJ ESG KONCEPTA

3.1.Hronološki tok evolucije ESG koncepta

Sedamdesetih godina prošlog vijeka pojavilo se društveno odgovorno ulaganje (SRI- Socially Responsible Investing) kao način na koji investitori usklađuju svoje portfelje sa svojim vrijednostima. Ovaj pokret je dobio zamah 1980-ih s kampanjama za prodaju kompanija koje su poslovale u Južnoj Africi tokom aparthejda. Tokom vremena, SRI se stalno razvijao kako bi ličio na današnju korporativnu društvenu odgovornost (CSR) i bio je prvenstveno fokusiran na društvena pitanja kao što su ljudska prava i etika lanca nabavke. (Krantz, 2024)

1995. Fondacija Američkog foruma za socijalna ulaganja (SIF) izvršila je popis svih održivih investicija u Sjevernoj Americi. Ukupni iznos — 639 milijardi dolara — ukazuje na to kako su dioničari počeli ulagati iz principa u odnosu na ulaganje striktno orijentisano na profit. Institucionalni investitori su počeli da shvataju da kompanije mogu potencijalno da poboljšaju finansijske performanse i upravljanje rizikom fokusirajući se na ESG pitanja poput emisije stakleničkih plinova. Kao odgovor, menadžeri imovine počeli su da razvijaju ESG strategije i metrike za mjerenje ekološkog i društvenog uticaja svojih investicija. 1997. osnovana je Globalna inicijativa za izvještavanje (GRI) s ciljem rješavanja pitanja okoliša, iako je ubrzo proširila svoj djelokrug i fokusirala se na društvena pitanja i pitanja upravljanja.(Krantz, 2024)

Godine 1998., John Elkington je objavio, *Cannibals with Forks*, Triple Bottom Line of 21st Century Business, u kojem je uveo koncept trostrukog zaključka, okvira održivosti koji se vrti oko tri P: ljudi (people), planeta (planet) i profit (profit). Elkingtonov cilj je bio da istakne sve veći broj nefinansijskih razmatranja koje bi trebalo uključiti prilikom vrednovanja kompanija. (Krantz, 2024)

Krantz (2024) također navodi da su Ujedinjene nacije 2000. ugostile svjetske lidere u New Yorku na Milenijumskom samitu kako bi razgovarali o njihovoj ulozi u razvoju u novom

milenijumu. Tokom trodnevnog samita, lideri su uspostavili vodeće principe oko tema kao što su ljudska prava, uslovi rada, životna sredina i borba protiv korupcije. Nakon samita, kreirani su Milenijumski razvojni ciljevi (MDG), koji navode osam međunarodnih razvojnih ciljeva koje treba postići do 2015. Iako su trebali da izazovu diskusiju, Milenijumski razvojni ciljevi su na kraju postavili pozornicu za nacije i korporacije da iskrenije razgovaraju o ESG faktorima.

Iste godine osnovan je Projekat otkrivanja ugljenika (CDP). CDP je ohrabrio institucionalne investitore da zatraže od kompanija da izvještavaju o svom uticaju na klimu. Ovo je pomoglo da se normalizuje praksa ESG izvještavanja i do 2002. godine, 245 kompanija odgovorilo je 35 investitora koji su tražili objelodanjivanje klimatskih promjena.

2004. godine, termin "ESG" postao je zvaničan nakon svog prvog pojavljivanja u glavnoj struji u izvještaju pod naslovom "Who cares wins". Izvještaj je ilustrirao kako integritati ESG faktore u poslovanje kompanije, rastavljajući koncept na njegove tri osnovne komponente: okoliš, društvo i upravljanje.

U narednoj deceniji, predstavljeno je više principa i okvira, koji pružaju dalje smjernice o tome kako kompanije mogu da se integrišu i izveštavaju o ESG faktorima. Neki istaknuti primjeri uključuju Principe za odgovorno ulaganje (PRI), Odbor za standarde objavljivanja podataka o klimi (CDSB) i Odbor za računovodstvene standarde održivosti (SASB). Danas se kompanije i investitori i dalje oslanjaju na ove principe i okvire.

Prema Krantz (2024) 2015. godine Ciljevi održivog razvoja (SDG) zamijenili su MCR. Ciljevi održivog razvoja naveli su sedamnaest ciljeva održivosti i postavili globalnu agendu za održivi razvoj s nadom da će se poboljšati kvalitet života i postići održivija budućnost do 2030. Iako su širi u svom djelokrugu, SDG su postavili specifične ciljeve—169, tačnije—sa jedinstveni indikatori za praćenje napretka. Njihovim usvajanjem, SDG su označili promjenu u društveno-političkom načinu razmišljanja; ESG više nije bio tema za razgovor, već nešto što se moglo (i trebalo) izmjeriti.

Radna grupa za finansijsko objavljivanje podataka u vezi sa klimom (TCFD) osnovana je 2015. godine s ciljem obezbjeđivanja standarda za objelodanjivanje vezano za klimu za finansijske institucije, kao i kompanije i investitore. 2017. godine, grupa od 140 izvršnih direktora okupila se da potpiše Compact for Responsive and Responsible Leadership (Sporazum) koji je izradio Svjetski ekonomski forum. Potpisnici su se obavezali da će raditi zajedno kako bi pomogli u postizanju SDG-a UN-a – obećanje koje će biti stavljeno na probu do 2020. godine. (Krantz, 2024)

3.2. Pariški sporazum

Prema UNFCCC (n.d.) Pariški sporazum je pravno obavezujući međunarodni ugovor o klimatskim promjenama. Usvojilo ga je 196 strana na Konferenciji UN-a o klimatskim

promjenama (COP21) u Parizu, Francuska, 12. decembra 2015. godine. Stupio je na snagu 4. novembra 2016. godine. Također se navodi da je njegov sveobuhvatni cilj zadržati “povećanje globalne prosječne temperature na znatno ispod 2°C iznad predindustrijskih nivoa” i nastaviti s naporima “da se povećanje temperature ograniči na 1,5°C iznad predindustrijskih nivoa”. To je zato što UN-ova Međuvladina komisija za klimatske promjene ukazuje da prelazak praga od 1,5°C riskira oslobađanje daleko ozbiljnijih posljedica klimatskih promjena, uključujući češće i teže suše, vrućine i padavine.

Implementacija Pariškog sporazuma podrazumijeva ekonomsku i društvenu transformaciju. Pariški sporazum se zasniva na petogodišnjem ciklusu sve ambicioznijih klimatskih akcija -- ili, pojačavanja -- koje sprovode zemlje. Od 2020. godine zemlje podnose svoje nacionalne klimatske akcijske planove, poznate kao nacionalno utvrđeni doprinosi (NDC). Svaki uzastopni NDC treba da odražava sve veći stepen ambicije u odnosu na prethodnu verziju. (UNFCCC, n.d.)

UNFCCC (n.d.) navodi da Pariški sporazum omogućava okvir za finansijsku, tehnološku i podršku u izgradnji kapaciteta za države kojima je to potrebno. Finansijska podrška se odnosi na klimatsko finansiranje koje je potrebno za ublažavanje, jer su potrebna velika ulaganja da bi se značajno smanjile emisije. Klimatsko finansiranje je jednako važno za adaptaciju, jer su potrebna značajna finansijska sredstva za prilagođavanje štetnim efektima i smanjenje uticaja klimatskih promjena.

Pariški sporazum također govori o viziji potpunog ostvarivanja razvoja i transfera tehnologije kako za poboljšanje otpornosti na klimatske promjene tako i za smanjenje emisija stakleničkih gasova. On uspostavlja tehnološki okvir za pružanje sveobuhvatnih smjernica za Tehnološki mehanizam koji ubrzava razvoj i transfer tehnologije kroz svoju politiku i implementaciju. Osim toga, sporazum stavlja i veliki naglasak na izgradnju kapaciteta u vezi s klimom za zemlje u razvoju i zahtijeva od svih razvijenih zemalja da pojačaju podršku akcijama izgradnje kapaciteta u zemljama u razvoju. (UNFCCC, n.d.)

3.3.Principi za odgovorno ulaganje

Početak 2005. tadašnji generalni sekretar Ujedinjenih naroda Kofi Annan pozvao je grupu najvećih svjetskih institucionalnih investitora da se pridruže procesu razvoja Principa za odgovorno ulaganje. Grupu investitora od 20 ljudi sastavljenu iz institucija u 12 zemalja podržala je grupa stručnjaka iz investicione industrije, međuvladinih organizacija i civilnog društva od 70 ljudi. (UNPRI, n.d.)

UNPRI (n.d.) navodi da je vodeći svjetski zagovornik odgovornog ulaganja. Nastoji:

- da razumije investicijske implikacije okolišnih, društvenih i upravljačkih faktora (ESG);
- da podrži svoju međunarodnu mrežu investitora potpisnika u uključivanju ovih faktora u svoje odluke o ulaganju i vlasništvu.

PRI je nezavisan i podstiče investitore da koriste odgovorno ulaganje za povećanje prinosa i bolje upravljanje rizicima, ali ne radi za sopstveni profit. Bavi se kreatorima globalne politike, ali nije povezan ni sa jednom vladom; podržavaju ga Ujedinjene nacije, ali nije dio njih.

Definisano je šest principa za odgovorno ulaganje i oni su sljedeći:

Princip 1: Uključit ćemo ESG pitanja u investicionu analizu i procese donošenja odluka.

Princip 2: Bit ćemo aktivni vlasnici i uključiti ESG pitanja u naše vlasničke politike i prakse.

Princip 3: Tražit ćemo odgovarajuće objelodanjivanje o pitanjima ESG-a od strane entiteta u koje ulažemo.

Princip 4: Promovisat ćemo prihvatanje i implementaciju Principa u investicionoj industriji.

Princip 5: Zajedno ćemo raditi na poboljšanju naše efikasnosti u implementaciji Principa.

Princip 6: Svako od nas će izvještavati o našim aktivnostima i napretku ka implementaciji Principa.

3.4. Globalni dogovor UN

Prema UN Global Compact (n.d) deset principa UNGC su definisani kroz četiri kategorije principa: ljudska prava, rad, okoliš i anti-korupcija.

U okviru ljudskih prava definisani su sljedeći principi:

Princip 1: Preduzeća treba da podržavaju i poštuju zaštitu međunarodno proglašanih ljudskih prava; i

Princip 2: da se pobrinu da nisu saučesnici u kršenju ljudskih prava.

Kada je u pitanju rad kao kategorija, navode se naredni principi:

Princip 3: Preduzeća treba da podržavaju slobodu udruživanja i efektivno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje;

Princip 4: ukidanje svih oblika prinudnog i obaveznog rada;

Princip 5: efektivno ukidanje dječijeg rada; i

Princip 6: eliminacija diskriminacije u pogledu zapošljavanja i zanimanja.

Principi koji se odnose na okoliš su:

Princip 7: Preduzeća treba da podrže pristup predostrožnosti prema ekološkim izazovima;

Princip 8: preduzimati inicijative za promovisanje veće odgovornosti za životnu sredinu; i

Princip 9: podsticati razvoj i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija.

Naposlijetku, princip koji se odnosi na anti-korupciju:

Princip 10: Preduzeća treba da rade protiv korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.

3.5.Rejting agencije

ESG rejtnizi procjenjuju održivost i društvene uticaje organizacija. Oni daju investitorima i kompanijama uvid u to koliko dobro kompanija posluje u ekološkoj odgovornosti, radnim praksama i korporativnom upravljanju. (IRIS CARBON, n.d.)

U nastavku je dat pregled ESG rejting agencija i metodologije koju koriste prema IRIS CARBON (n.d.):

- Bloomberg ESG Ratings- Agencija pokrenuta 2009. godine nakon akvizicije New Energy Finance. Predstavlja uslugu koja pruža informacije o ekološkom, društvenom i upravljačkom (ESG) učinku preko 10.000 javno kotiranih kompanija širom svijeta. Svake godine ocjenjuje kompanije prikupljanjem javnih ESG informacija koje kompanije otkrivaju kroz korporativnu društvenu odgovornost (CSR) ili izvještaje o održivosti, godišnje izvještaje, web stranice i druge javne izvore, kao i kroz direktan kontakt sa kompanijama. Bloomberg ESG Ratings fokusira se na kompanije srednje do velike kapitalizacije sa tržišnom kapitalizacijom od više od 2 milijarde dolara i skala ocjenjivanja je od 0 do 100.
- CDP Scores- je sistem ocjenjivanja koji se bazira na motivaciji kompanija da otkriju i preduzmu mjere za smanjenje uticaja na okoliš. CDP koristi svoju metodologiju ocjenjivanja kako bi podstakao kompanije da mjere i upravljaju uticajima na životnu sredinu kroz učešće u CDP-ovim programima za klimatske promjene, vode, šume i lanac snabdijevanja. Sistem bodovanja podijeljen je na četiri nivoa: otkrivanje, svijest, upravljanje i liderstvo, pri čemu se kompanije ocjenjuju i dodjeljuju im se bodovi za svaki nivo. Bodovi se potom pretvaraju u postotak te se na taj način upoređuje učinak kompanije sa ostalim kompanijama u istom sektoru.
- FTSE Russell ESG Ratings- FTSE Russellov ESG model podataka nadgleda nezavisni vanjski komitet i podržava usklađivanje s ciljevima održivog razvoja UN-a (Sustainable Development Goals). Podaci su dizajnirani da pomognu u upravljanju izloženošću aspektima ESG-a, ispunjavaju propisane zahtjeve

upravljanja, integriraju ESG podatke u vrijednosne papire i analizu portfolija, te implementiraju u ESG-savjesne strategije ulaganja.

- ISS (Institutional Shareholder Services) ESG Ratings and Rankings- nudi niz ESG rješenja za pomoć institucionalnim investitorima u integraciji odgovornih investicionih politika. ISS skala ocjene kvaliteta se bazira na skali od 1. do 10. decila, pri čemu rezultat u 1. decilu ukazuje na relativno veći kvalitet prakse upravljanja i niži rizik upravljanja, dok rezultat u 10. decilu ukazuje na relativno veći rizik upravljanja. Metodologija analizira preko 200 faktora, podijeljenih u četiri kategorije: struktura odbora, kompenzacije/naknade, prava dioničara i revizija i nadzor nad rizikom.
- MSCI (Morgan Stanley Capital International) ESG Ratings- pružaju sveobuhvatnu procjenu ekoloških, društvenih i upravljačkih performansi kompanije. Ocjene se zasnivaju na skali AAA-CCC i ažuriraju se svake sedmice. MSCI ESG Research razmatra 37 ključnih ESG pitanja, podijeljenih u tri aspekta (ekološki, društveni i upravljački) i deset tema.
- Refinitiv ESG Scores- pruža transparentno i objektivno mjerenje ekoloških, društvenih i upravljačkih performansi, posvećenosti i djelotvornosti kompanije. Na osnovu javno dostupnih podataka, rezultati se izračunavaju upotrebom preko 630 ESG mjera na nivou kompanije, koje su grupisane u 10 kategorija koje čine rezultate tri ESG aspekta . Ove kategorije uključuju emisije, ekološke inovacije proizvoda, ljudska prava, dioničare i još mnogo toga.
- RepRisk ESG Rating- RepRisk je vodeći pružatelj ESG ocjena za privatne i javne kompanije. RepRisk-ova skala ocjenjivanja kreće se od AAA do D, a ažuriranja se dostavljaju svakodnevno. Metodologija kompanije uključuje provjeru relevantnih podataka iz preko 80.000 izvora medija i stakeholdera, s fokusom na 28 ESG pitanja koja su podijeljena na kategorije okoliša, odnosa sa zajednicom, odnosa zaposlenih i korporativnog upravljanja.
- S&P Global ESG Scores- su mjera izloženosti kompanije ključnim ekološkim, društvenim i upravljačkim (ESG) rizicima i mogućnostima. Rezultati se mjere na skali od 0 – 100, gdje 100 predstavlja maksimalan rezultat. Bodovi se dodjeljuju na osnovu dostupnosti, kvaliteta, relevantnosti i učinka podataka o ESG temama.
- Sustainalytics ESG Risk Ratings- je vodeći pružalac ESG istraživanja i podataka, koji pomaže investitorima da identifikuju i upravljaju rizicima i mogućnostima ulaganja u kompanije na osnovu njihovih ekoloških, društvenih i upravljačkih praksi. Skala koju koristi Sustainalytics je rezultat od 100, koji se zasniva na poređenju sektora/industrije. Korištena metodologija uključuje analizu ključnih

ESG pitanja i indikatora, koji su podijeljeni u tri aspekta: okoliš, društvo i upravljanje. Skup analiziranih pitanja i indikatora će se razlikovati u zavisnosti od industrije, sa specifičnom težinom za svako pitanje.

- Thomson Reuters ESG Research Data- pruža sveobuhvatnu analizu ekoloških, društvenih i upravljačkih faktora (ESG) za preko 6.000 javnih preduzeća. Kompanija koristi metodologiju procentualnog rangiranja za izračunavanje svojih ESG rezultata, koji su zasnovani na preko 400 različitih ESG metrika koje su grupisane u 10 kategorija: korištenje resursa, emisije, inovacije, menadžment, dioničari, CSR strategija, radna snaga, ljudska prava, zajednica i odgovornost za proizvod. Svaka kategorija je ponderisana na osnovu broja mjera koje sadrži, pri čemu kategorije koje imaju više problema, kao što je upravljanje, imaju veću težinu od lakših kategorija kao što su ljudska prava.
- Dow Jones Sustainability Index (DJSI)- je indeks ponderisan tržišnom kapitalizacijom prilagođen float-u koji mjeri učinak kompanija odabranih na osnovu kriterija zaštite okoliša, društva i upravljanja (ESG) koristeći pristup najboljeg u klasi. DJSI je kreiran u partnerstvu sa S&P Global Sustainable, kako bi investitorima pružio objektivna mjerila za upravljanje svojim portfolijima. Porodica DJSI indeksa uključuje podindekse koji isključuju kompanije koje se bave određenim aktivnostima koje se smatraju neodrživim. DJSI mjerila se sastoje od tri geografske podjele: DJSI svijet, DJSI regije i DJSI zemlje.
- Corporate Knights Global 100- Corporate Knights Global 100 je godišnja rang-lista najodrživijih svjetskih korporacija, objavljena 2005. godine. Rangiranje provodi Corporate Knights, specijalizovana kompanija za istraživanje medija i investicija sa sjedištem u Torontu. Corporate Knights je B Corp u vlasništvu zaposlenih i posluje u tri segmenta: Corporate Knights Magazine, Corporate Knights Research i Council for Clean Capitalism. Globalna 100 rang lista je zasnovana na rigoroznoj procjeni javnih kompanija s prihodom većim od milijardu dolara i uglavnom se zasniva na javno objavljenim podacima. Rangiranje se zasniva na do 24 ključna indikatora učinka (Key Performance Indicators) koji pokrivaju upravljanje resursima, upravljanje zaposlenima, finansijsko upravljanje, čist prihod i čista ulaganja i učinak dobavljača.
- Kinder, Lydenberg and Domini- Kinder, Lydenberg, Domini & Co. (KLD) je vodeći pružatelj društvenih istraživanja o američkim kompanijama za institucionalne investitore.. Oni nude niz konsultantskih usluga i proizvoda kako bi pomogli klijentima da donesu informisane odluke o društvenom ulaganju. Recenzije KLD-a pokrivaju prednosti i slabosti kompanije u devet glavnih društvenih oblasti, uključujući životnu sredinu, odnose sa zaposlenima, uključivanje zajednice, sigurnost proizvoda i naknade rukovodiocima.

- Moody's ESG- Moody's ESG (Vigeo-Eiris) procjene mjere stepen do kojeg kompanije upravljaju faktorima životne sredine, društvenim i upravljačkim (ESG) faktorima koji utiču na njihov finansijski učinak i kako njihovo poslovanje utiče na okruženja i društva u kojima posluju. Procjene su zasnovane na dvostrukoj materijalnosti, što znači da uključuju eksterne ekološke i društvene rizike za finansijski učinak, kao i kako poslovanje kompanije utiče na njeno okruženje.
- EcoVadis- Metodologija EcoVadis ima za cilj mjerenje kvaliteta sistema upravljanja održivošću kompanije kroz njene politike, akcije i rezultate. Procjena procjenjuje 21 kriterij održivosti koji su grupisani u četiri teme: životna sredina, rad i ljudska prava, etika i održive nabavke. Ovi kriteriji su zasnovani na međunarodnim standardima održivosti kao što su Globalni dogovor UN, konvencije Međunarodne organizacije rada (ILO), standardi Globalne inicijative za izvještavanje (GRI), standard ISO 26000, CERES mapa puta i Vodeći principi UN o poslovanju i Ljudska prava.

Autori Berg *et al.* (2022) dokumentiraju značajno odstupanje između ESG score-ova koje izdaje šest istaknutih ESG rejting agencija: Sustainalytics, Moody's ESG (ranije VigeoEiris), S&P Global (ranije RobecoSAM), Refinitiv (ranije Asset4), MSCI i KLD (ukinut 2017.). Pronašli su prosječnu korelaciju između parova rejting agencija od 38%-71%, što je znatno niže od 99% za kreditni rejting. Otkrili su da 56% od razlika proizilazi iz mjerenja (npr. radna praksa bi se mogla mjeriti fluktuacijom radne snage ili brojem radnih slučajeva protiv firme), 38% je zbog obima (npr. rejting agencije smatraju lobiranje ESG faktorom, druge ne), a 6% je rezultat različitih pondera.

3.6.ESG i regulatorni okvir

3.6.1.Evropski zeleni plan

Evropska unija je glavni pokretač ESG inicijativa u Evropi. Evropski zeleni plan predstavlja veliku stratešku promjenu koja uključuje efikasno korištenje resursa, zaustavljanje klimatskih promjena, zaustavljanje gubitka biodiverziteta te smanjenje zagađenja. Ultimativni cilj je da Evropa do 2050.godine postane ugljično neutralna. 2020.godine je odobren Evropski zeleni plan i on pokriva sve sektore ekonomije, posebno transport, energetiku, poljoprivredu, zgrade te industrije kao što su čelik, cement, informacijska i komunikacijska tehnologija (IKT), tekstil i hemikalije. (UNDP, 2021)

3.6.2. Direktiva EU o korporativnom izvještavanju o održivosti

UNDP (2021) također izdvaja Direktivu EU o korporativnom izvještavanju o održivosti koja je stupila na snagu u januaru 2022.godine. Prema Direktivi EU o korporativnom izvještavanju o održivosti (CRSD), velika preduzeća i javna preduzeća koja posluju u EU svake godine su obavezna izvještavati o svojim ESG performansama.

Direktiva EU o korporativnom izvještavanju o održivosti je obavezujuća za:

- Kompanije uvrštene na berzu.
- Velike kompanije koje ispunjavaju 2 od 3 sljedeća kriterija: više od 250 zaposlenih, neto promet veći od 40 miliona eura ili ukupna imovina veća od 20 miliona eura.
- Kompanije izvan EU sa najmanje jednom poslovnicom u EU i neto prometom većim od 150 miliona eura.

3.6.3. Uredba EU o održivom finansiranju- EU taksonomija i Uredba o objavljivanju povezanom sa održivosti u sektoru finansijskih usluga

EU taksonomija definiše šest okolišnih ciljeva koje trebaju ostvariti kompanije da bi bile smatrane održivim. (UNDP,2021). Ti ciljevi su:

- Ublažavanje klimatskih promjena: odnosi se na aktivnosti koje smanjuju emisiju stakleničkih gasova i pomažu u sprečavanju globalnog zatopljenja.
- Prilagođavanje klimatskim promjenama: odnosi se na aktivnosti koje pomažu zajednicama i ekosistemima da se prilagode klimatskim promjenama.
- Održivo korištenje i zaštita vodenih i morskih resursa: odnosi se na aktivnosti koje koriste vodene i morske resurse na održiv način i pritom štite okoliš.
- Prijelaz na cirkularnu ekonomiju: odnosi se na aktivnosti smanjenja otpada i zagađenja te povećanja korištenja recikliranih materijala, ove aktivnosti potiču stvaranje održivije ekonomije.
- Sprečavanje i kontrola zagađenja: odnosi se na aktivnosti koje smanjuju zagađenje i štite okoliš i zdravlje ljudi.
- Zaštita i obnova biodiverziteta i ekosistema: odnosi se na aktivnosti koje pomažu obnovu i očuvanje prirodnog svijeta i biljnog i životinjskog svijeta koji ga nastanjuje.

Uredba EU o objavljivanju povezanom sa održivosti u sektoru finansijskih usluga ima tri primarna cilja:

- Poboljšati objavljivanje kako bi investitori i potrošači iz kategorije stanovništva mogli razumjeti, pratiti i uporediti karakteristike održivosti finansijskih proizvoda i organizacija.
- Održati jednake uslove u EU, osigurati da evropska preduzeća ne budu izložena nelojalnoj konkurenciji firmi izvan EU.
- Suprotstaviti se praksi “zelenog pranja” jer ona otežava upraviteljima imovine da predstave svoju robu kao “zelenu” dok ona to nije u stvarnosti, odnosno upravitelji ne mogu označiti proizvod oznakom ESG ili oznakom održivosti bez objavljivanja kako je to postignuto.

Prema Uredbi, banke, osiguravajuća društva, investicijske firme i druge finansijske institucije su obavezne podnositi izvještaje o svojim praksama održivog ulaganja u standardizovanom formatu. Izvještaje podnose investitorima kako bi oni mogli donositi informisane odluke o svojim ulaganjima. (UNDP, 2021)

3.6.4. Direktiva EU o dubinskoj analizi korporativne održivosti

Direktiva EU o dubinskoj analizi korporativne održivosti (CSDD) predlaže horizontalni okvir za poticanje doprinosa preduzeća u poštovanju okoliša i ljudskih prava kroz:

- uspostavljanje obaveze korporativne dubinske analize da bi preduzeća mogla identificirati, okončati, spriječiti, ublažiti i objasniti negativne ESG uticaje na svoje lance vrijednosti i poslovanje,
- uvođenje obaveze za direktore preduzeća iz EU za uspostavljanje i nadzor provedbe procesa dubinske analize i integrisanja dubinske analize u korporativnu strategiju.

Uredba obuhvata velika preduzeća registrovana u EU ili izvan EU a koja posluju u EU.

3.6.5. Mehanizam EU za graničnu prilagodbu emisija ugljika

Mehanizam EU za graničnu prilagodbu emisija ugljika ima za cilj osigurati da uvezena roba podmiruje iste troškove emisije ugljika kao domaća roba da bi se spriječilo “curenje ugljika”. Do “curenja ugljika” dolazi kada u odgovoru na više naknade za emisije u EU, preduzeća premjeste proizvodnju u druge zemlje ili kada uvoz iz tih zemalja zamijeni proizvode proizvedene u zemlji. Mehanizam će uticati na uvozne kompanije tako što će ih prisiliti da kupe CBAM certifikate kako bi platile razliku cijene između ugljika u zemlji proizvodnje i EU. (UNDP, 2021)

3.6.6. Međunarodni odbor za standarde održivosti

Međunarodni odbor za standarde održivosti (engl. International Sustainability Standards Board (ISSB)) je nezavisno tijelo privatnog sektora koje razvija i odobrava standarde za izvještavanje o održivosti u okviru (IFRS). ISSB je osnovan 2021. godine. (UNDP, 2021)

3.7. Primjena ESG standarda u Bosni i Hercegovini

Značaj primjene ESG standarda u poslovnom svijetu u Bosni i Hercegovini postaje sve veći. Postojeći pravni okvir u BiH nije dovoljno usklađen sa svim preuzetim međunarodnim obavezama, kada je u pitanju primjena ESG standarda. Osim toga uočeni su i pojedini propusti u praksi kao što su sporost i neadekvatna reakcija nadležnih institucija što dodatno otežava odgovorno poslovanje. (UNDP, 2021)

Ipak, primjena ESG standarda nalazi svoje mjesto i u propisima u BiH i utiče na poslovni svijet. Kada je u pitanju okolišni segment ESG standarda, u BiH su u primjeni zakoni o zaštiti životne sredine, zakoni o zaštiti zraka, zakon o upravljanju otpadom, zakoni o vodama, zakoni o šumama i brojni podzakonski akti na svim nivoima vlasti.

U okviru društvenog segmenta ESG standarda izdvajaju se prije svega zakoni o radu, zapošljavanju, zakoni o zaštiti na radu, propisi kojima se eliminiše diskriminacija na radnom mjestu, zakoni kojima se štiti rodna ravnopravnost, propisi o socijalnoj zaštiti, te brojni podzakonski akti koji su u ključnom dijelu usklađeni sa univerzalnim i regionalnim međunarodnim aktima. Za ovu oblast u BiH su najznačajnije konvencije i preporuke MOR-a, te akti UN-a u oblasti socijalnih i ekonomskih odnosa, akti Vijeća Evrope, sudska praksa Evropskog suda za ljudska prava, te pravo Evropske unije. (UNDP, 2021)

Kada je u pitanju korporativno upravljanje, u BiH su na snazi brojni zakoni o privrednim društvima što ukazuje na dugotrajnu reformu ove oblasti u BiH po pitanju izjednačavanja zakonodavstva te ispunavanja obaveza koje je BiH na sebe preuzela potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju. Pored toga, nema prepreke da kompanije samostalno donose druge interne propise kojima mogu poboljšati korporativno upravljanje. (UNDP, 2021)

4. PREGLED LITERATURE

Za razumijevanje teme i problema istraživanja korištena je literatura koja se sastoji od publikacija stranih i domaćih autora iz baze Web of Science i Google Scholar-a. Prilikom prikupljanja relevantne literature korištena je metoda key word search (pretraživanje putem ključnih riječi) a sam rad uključuje kritički pregled literature.

4.1. ESG i zadovoljstvo zaposlenika

Istraživanje je usmjereno na ispitivanje uticaja implementacije ESG standarda na zadovoljstvo zaposlenika. Zadovoljstvo poslom definiše se kao ugodno ili pozitivno emocionalno stanje koje proizlazi iz ukupne procjene nečijeg posla ili radnog iskustva (Locke, 1976).

Park (2024) u svom istraživanju prikazuje kako prepoznavanje aktivnosti iz oblasti životne sredine, društva i upravljanja (ESG) utiče na organizacionu identifikaciju i zadovoljstvo poslom. Za učesnike studije odabrani su zaposlenici hi-tech call centra. Analizirani rezultati anketiranja ovih 264 službenika call centara osiguravajućih kompanija u Gwangjuu pokazali su da kompozitna varijabla prepoznavanja ESG aktivnosti direktno utiče na organizacionu identifikaciju i performanse kompanije ali ne i zadovoljstvo poslom. U sličnom istraživanju autora Lee i Park (2022) ispituje se odnos između percepcije korejskih zaposlenika u uslužnoj djelatnosti o ESG-u i kvaliteta usluga razmatrajući zadovoljstvo poslom.

Jin i Kim (2022) istražuju efekte prepoznavanja ESG aktivnosti članova organizacije na radne performanse uz posredovanje inovativne organizacione kulture i kreiranja posla. Sprovedeno je anketno istraživanje na osnovu prethodnih studija i analizirano je 237 odgovora na upitnik. Provedena je empirijska studija o efektima svakog prepoznavanja ESG aktivnosti na uspješnost u radu uz posredovanje inovativne organizacijske kulture i kreiranja poslova. Prema rezultatima analize, društveni faktor je imao pozitivan uticaj na inovacijski orijentisanu kulturu među faktorima prepoznavanja aktivnosti ESG-a, faktor okruženja je imao a negativan efekat, a faktor upravljanja nije imao nikakav efekat.

Gannon i Hieker (2022) istražuju odnos između korporativnih aktivnosti u oblasti ESG-a i angažmana zaposlenih u FinTech sektoru. Maslak *et al.* (2023) su utvrdili teorijske i metodološke principe upotrebe inovativnih pristupa za motivaciju zaposlenika, a na primjeru SAD-a, Japana i Evrope razmotrili su metodologiju upravljanja motivacijom osoblja zasnovanu na ESG-u. Briscoe-Tran (2024) u studiji procjenjuje da li zaposleni imaju korisne informacije o ESG (ekološki, društveni, upravljački) praksama. Analizirajući 10 miliona recenzija zaposlenih, dolazi do zaključka da 43% zaposlenih razgovara o temama ESG-a, pri čemu je upravljačkom aspektu ESG-a iznenađujuće pridato najviše pažnje.

Studija Zhang *et al.* (2024), zasnovana na podacima s “Nagrade 100 najboljih poslodavaca u Kini” i korištenjem regresijske analize panel podataka kompanija koje kotiraju na berzi u Šangaju i Shenzhenu, otkriva da korporativno ESG ponašanje ima potencijal da poveća zadovoljstvo zaposlenih. Transparentnost u korporativnim informacijama o životnoj sredini i mehanizmima interne kontrole pojavljuju se kao primarno sredstvo kroz koje korporativna ESG ponašanja podižu zadovoljstvo zaposlenih. Nadalje, povećana ekološka svijest među rukovodiocima i više obrazovne kvalifikacije među zaposlenima jačaju odnos između korporativnog ESG ponašanja i zadovoljstva zaposlenih.

Piao *et al.* (2022) istražuje efekte korporativnih ESG aktivnosti na psihološku dobrobit zaposlenih. Pronađene su pozitivne i negativne veze između korporativnih ekoloških aktivnosti i stresa na poslu. Što se tiče korporativnih društvenih aktivnosti, poboljšanje zadovoljstva poslom ili ravnoteže između posla i privatnog života bilo je povezano sa stresom na poslu. Međutim, aktivnosti korporativnog upravljanja su pokazale nepovoljne efekte na psihološku dobrobit zaposlenih.

Trenutna istraživanja sugerišu da zaposleni s visokom intrinzičnom (unutrašnjom) motivacijom rade efikasnije i efektivnije. Prema Ryan i Deci (2000) unutrašnja motivacija se definiše kao obavljanje neke aktivnosti radi njenog inherentnog zadovoljstva, a ne radi neke odvojive posljedice. Lee i Park (2023) ispituju kako ESG faktori utiču na unutrašnju motivaciju zaposlenih i kako se te okolnosti razlikuju među generacijama, posebno generacijama Y i Z.

ESG (Environment, Social, Governance) i CSR (Corporate Social Responsibility) odnosno DOP (Društveno Odgovorno Poslovanje) koncepti u osnovi imaju istu suštinu kada su u

pitanju aktivnosti koje kompanije provode primjenjujući jedan ili drugi koncept. Jedna od razlika između ova dva termina kako tvrdi Gillan *et al.* (2021). je u tome što ESG eksplicitno uključuje upravljanje, a DOP uključuje pitanja upravljanja indirektno jer su povezana sa ekološkim i socijalnim/društvenim pitanjima. Budući da je ESG koncept posebno dobio na važnosti u posljednjoj deceniji i da je konkretan uticaj implementacije ovog koncepta na zaposlenike i zadovoljstvo poslom slabije istražen, u pregled literature su uključene i studije koje se odnose na uticaj CSR aktivnosti na zadovoljstvo poslom i angažman zaposlenika.

Rad autora Al Amri *et al.* (2019) istražuje ulogu percipirane korporativne društvene odgovornosti (CSR) u povećanju angažmana zaposlenih (EE) u državi Katar. Prikupili su podatke ankete od lokalnih i inozemnih službenika u vladi i katarskim firmama o njihovoj percepciji CSR aktivnosti koje poduzimaju njihovi poslodavci. Rezultati pokazuju da CSR aktivnosti usmjerene ka društvu i samim zaposlenicima utiču na organizacioni angažman. Omer (2018) istražuje uticaj korporativne društvene odgovornosti (CSR) na zadovoljstvo poslom, ispitujući mišljenja zaposlenika Paky bolnice o CSR aktivnostima. Rezultati pokazuju neznačajan uticaj društveno-odgovornih aktivnosti na zadovoljstvo poslom zaposlenika Paky bolnice.

Autori You *et al.* (2013) istražuju da li ulaganje preduzeća u korporativnu društvenu odgovornost (CSR) može uticati na zadovoljstvo poslom i organizacionu posvećenost zaposlenih. Ciljevi studije su bili da se ispita da li će CSR inputi uticati korelaciju između zadovoljstva poslom zaposlenih i organizacione posvećenosti. Predmet ovog istraživanja bili su zaposlenici poslovnog odjela osiguravajućeg društva. Rezultati istraživanja pokazali su da ulaganje u korporativnu društvenu odgovornost ima značajan uticaj na zadovoljstvo poslom i organizacionu posvećenost zaposlenih. Pored toga, rezultati su pokazali značajan uticaj zadovoljstva osoblja poslom na organizacionu posvećenost.

Tziner *et al.* (2011) ispituju veze između makro koncepta korporativne društvene odgovornosti (CSR) i mikro istraživanja u dimenzijama organizacione pravde i zadovoljstva poslom zaposlenih. Upitnike za mjerenje društveno odgovornog poslovanja, organizacione pravednosti i zadovoljstva poslom popunio je 101 zaposlenik. Rezultati pokazuju da je CSR pozitivno povezan i sa organizacionom pravednošću i sa zadovoljstvom poslom.

Opoku-Dakwa *et al.* (2018) su razvili teorijski model koji objašnjava kada i zašto bi CSR aktivnosti, na osnovu njihovih karakterističnih karakteristika, bili poticaj za angažman zaposlenika.

Autori Zhou *et al.* (2017) su testirali novu teoriju: nakon što se pređe gornja granica, CSR koji zaposleni percipiraju eksponencijalno stimuliše njihov organizacioni ponos. Organizacijski ponos ima pozitivan i linearan direktan uticaj na zadovoljstvo poslom i afektivnu posvećenost, respektivno.

Koristeći podatke ankete prikupljene od 313 preduzeća, istraživačka studija autora Valentine i Fleischman (2007) sugerise da će percipirana društvena odgovornost posredovati pozitivnom odnosu između etičkih kodeksa/obuke i zadovoljstva poslom zaposlenika. Bapat i Upadhyay (2021) proučavaju implikacije korporativne društvene odgovornosti (CSR) na angažman zaposlenih u odabranim indijskim poslovnim divovima za koje je potrošnja na CSR obavezna prema Zakonu o kompanijama iz 2013. Studija Yadav *et al.* (2020) istražuje odnos između angažmana zaposlenih i CSR aktivnosti. Istraživači su prikupili podatke od zaposlenih u sektoru CSR-a i HR-a kompanija u Indiji. Rezultati pokazuju da većina ispitanika smatra da CSR aktivnosti utiču na njihov angažman i motivaciju.

4.2. ESG i finansijske performanse kompanije

Kada je u pitanju drugi fokus ovog istraživanja koji se odnosi na povezanost između ESG score-a kompanije i njenih finansijskih performansi, autori empirijskih istraživanja su dolazili do različitih zaključaka.

Koundouri *et al.* (2022) ispituju da li se može dokumentovati veza između dobrog ESG učinka i dobrog finansijskog stanja kompanija. Uzorak je činilo 50 najboljih evropskih kompanija u pogledu ESG performansi (STOXX Europe ESG Leaders 50 Index), koji pokrivaju širok spektar sektora (automobile, potrošačke proizvode, energetiku, finansijske usluge, proizvodnju, itd.). Ispitali su da li postoji obrazac boljeg finansijskog učinka u odnosu na druge velike evropske korporacije. Rezultati su pokazali da takva veza postoji za neke specifične parametre, dok se za druge takva tvrdnja ne može podržati.

Članak Kumar i Firoz (2022) istražuje vezu između objelodanjivanja ESG praksi i korporativnih finansijskih performansi (CFP) u indijskom kontekstu. CFP se mjerio putem ROCE i ROA pokazatelja. Rezultati ovog ispitivanja pokazuju da bolje prakse objelodanjivanja ESG aktivnosti pozitivno i značajno utiču na CFP. U zaključku autori tvrde da ESG objelodanjivanja pomažu kompanijama da poboljšaju svoj CFP i stvore dobar imidž, kredibilitet i promovišu korporativne etičke prakse. Rezultati istraživanja Xie *et al.* (2019) pokazuju da korporativna transparentnost u pogledu ESG informacija ima pozitivnu povezanost sa korporativnom efikasnošću na umjerenom nivou objelodanjivanja, a ne na visokom ili niskom nivou objelodanjivanja.

S druge strane, istraživanje Lopez de Silanes *et al.* (2020) sugerise da firme s dobrim ESG rezultatima jednostavno otkrivaju više informacija te da ESG rezultati imaju mali ili nikakav uticaj na finansijski učinak prilagođen riziku. Na primjeru švedskih kompanija istraživanje su proveli autori Ahlko i Lind (2018) i također došli do zaključka da nema značajne veze između ESG rezultata i finansijskog učinka, ni tržišnog ni računovodstvenog.

5. ANALIZA PRIMJENE ESG KRITERIJA POSLOVANJA NA PRIMJERU KOMPANIJE CONCENTRIX

5.1. Metodologija istraživanja

U istraživačkom dijelu rada za potrebe analize trenutnog stanja primjene ESG standarda u kompaniji Concentrix, bit će obavljen intervju sa voditeljem ESG inicijative za Bosnu i Hercegovinu sa ciljem dobivanja informacija o samoj ESG strategiji kompanije, načinu upravljanja rizicima i izazovima koji se odnose na primjenu ESG standarda te dugoročnim ciljevima kompanije na putu ka održivom poslovanju.

Radi dobivanja uvida o povezanosti ESG aktivnosti koje kompanija provodi i percepcije zaposlenika bit će provedeno anketiranje zaposlenika kompanije. Kompanija ima 150 zaposlenika. Na osnovu prethodnih istraživanja formiran je anketni upitnik putem kojeg se nastoji doći do stavova, percepcije i iskustva koja imaju zaposlenici radeći u kompaniji koja promovise ESG standard i održivo poslovanje. Osnovni metod istraživanja se oslanja na kvalitativnu analizu.

Koristit će se ESG izveštaji i izvještaji o održivosti kompanije radi dobivanja podataka o ESG aktivnostima u 2022. i 2023.godini. Analiza ESG aktivnosti će biti osnov za računanje ESG score-ova za 2022. i 2023.godinu. Podaci iz finansijskih izvještaja kompanije za 2022. i 2023.godine bit će korišteni za izračunavanje relevantnih finansijskih pokazatelja poslovanja. Potom će biti izvršena komparacija dobijenih ESG rezultata i finansijskih pokazatelja između dvije pomenute godine, sa ciljem istraživanja povezanosti ESG score-a i finansijskih performansi kompanije.

5.2. Intervju

Obavili smo razgovor sa Enom Kuršumlijom, voditeljem ESG inicijative za Bosnu i Hercegovinu u kompaniji Concentrix.

Na pitanje o ESG strategiji i načinu implementacije iste u kompaniji Concentrix naša sagovornica je odgovorila da ESG strategija kompanije obuhvata tri ključna segmenta: zaštitu okoliša, društvenu odgovornost i korporativno upravljanje. U okviru zaštite okoliša fokus je na smanjenju karbonske emisije, efikasnom korištenju resursa i implementiranju štednje energije te na podršci ekološki održivim praksama poput reciklaže, sortiranja otpada i sakupljanja smeća po lokalnim parkovima. U društvenu odgovornost spadaju inicijative usmjerene ka unapređenju života u našoj lokalnoj zajednici, kao što su programi obrazovanja kroz kurseve njemačkog jezika koje kompanija uvodi uskoro, zdravstvene inicijative poput dana voća, dana meditacije i joge, te podrška ugroženim grupama. Korporativno upravljanje obuhvata etičko poslovanje, transparentnost u donošenju odluka i efikasno upravljanje rizicima.

Kada je u pitanju mjerenje uspjeha i napretka u ESG inicijativama u kompaniji Concentrix sagovornica je naglasila nekoliko pristupa koje kompanija koristi.

- “Uspjeh i napredak u našim ESG inicijativama mjerimo kroz postavljanje konkretnih ciljeva u svakom od ova tri područja i redovno praćenje njihove realizacije. U početku godine odredimo ESG inicijative u kojima ćemo učestvovati, tako da svaki mjesec imamo barem jednu inicijativu. Potom mjerimo njenu efikasnost, usvajanje i odziv uposlenika. Također, koristimo kvantitativne i kvalitativne pokazatelje kako bismo procijenili utjecaj naše aktivnosti na okoliš, društvo i poslovanje.”- navodi Ena.

Kada je u pitanju upravljanje ESG rizicima Ena objašnjava da se isto provodi kroz identifikaciju potencijalnih rizika, procjenu njihovog utjecaja na poslovanje i implementaciju odgovarajućih strategija za njihovo upravljanje. To uključuje izradu politika, procedura i sistema za minimiziranje negativnih utjecaja i unapređenje pozitivnih aspekata ESG performansi.

Također nas je interesovalo kako ESG inicijative doprinose poslovnoj strategiji kompanije Concentrix, na šta smo dobili odgovor da su ESG inicijative integralni dio poslovne strategije ove kompanije jer doprinose njenoj dugoročnoj održivosti i uspjehu.

- “Kroz ove inicijative kompanija nastoji graditi reputaciju pouzdanog i odgovornog poslovnog partnera, smanjiti operativne rizike, privući investitore i klijente koji cijene održivost, te stvoriti vrijednost za svoje klijente i poslovne partnere. Kao društveno odgovorna kompanija, Concentrix mnogo ulaže u ESG inicijative. “

Još jedna bitna stavka u primjeni ESG standarda je način komuniciranja sa zainteresovanim stranama. Naša sagovornica objašnjava da kompanija komunicira o ESG strategijama sa zainteresovanim stranama putem različitih kanala, uključujući javne izvještaje, sastanke sa investitorima, učešće u relevantnim industrijskim inicijativama i angažovanje sa lokalnom zajednicom kroz projekte korporativne društvene odgovornosti. Također, komunicira i na društvenim mrežama, preko internih kanala komunikacije, preko PR tekstova u medijima, i preko letaka i postera.

Nadovezujući se na prethodno pitanje, zanimao nas je način na koji kompanija osigurava angažovanost i informisanost svojih zaposlenika o ESG inicijativama.

- “Osiguravamo angažovanost i informisanost naših zaposlenika o ESG inicijativama kroz redovne obuke, internu komunikaciju, i nagrađivanje postignutih rezultata u oblasti održivosti. Uposlenici prvo budu obaviješteni o nadolazećoj akciji putem internih kanala komunikacije, potom preko letaka na kojima pružimo sve potrebne informacije o inicijativi u kojoj mogu učestvovati.”

Kao najveće prepreke za uvođenje ESG koncepta u industriji Ena navodi nedostatak svijesti o važnosti održivog poslovanja, ograničene resurse za implementaciju ESG mjera i otpor tradicionalnim praksama. Također naglašava da kompanija planira prevazići ove prepreke kroz edukaciju, saradnju sa neprofitnim udruženjima i promociju primjera uspješnih ESG inicijativa.

Na pitanje kako se ESG strategija kompanije Concentrix uklapa u širi kontekst održivog razvoja u Bosni i Hercegovini navedene su tri prakse koje kompanija primjenjuje: podrška lokalnim zajednicama, unapređenje ekološke svijesti i praksi, te promocija društvene inkluzivnosti i transparentnosti u poslovanju.

- “Ciljevi su nam dati dobar primjer ostalima i napraviti značajne pomake u društvu.” – dodaje Ena.

Naposlijetku, pitali smo koji su dugoročni ciljevi kompanije Concentrix i kako ih planira ostvariti.

- “Dugoročni ciljevi naše kompanije u pogledu ESG razvoja uključuju dalje smanjenje ekološkog otiska, unapređenje društvene dobrobiti i osiguranje visokih standarda korporativnog upravljanja. Planiramo ostvariti ove ciljeve kroz kontinuirano unapređenje politika, praksi i saradnje sa relevantnim partnerima. Cilj nam je dati svoj maksimalni doprinos u lokalnoj zajednici i unaprijediti je. “

5.3. Anketa

5.3.1. Opis provedenog istraživanja

Istraživanje o povezanosti između ESG aktivnosti i zadovoljstva i angažmana zaposlenika je provedeno online putem. Anketni upitnik je formiran korištenjem alata Google obrasci, zatim putem e-maila distribuiran zaposlenicima kompanije Concentrix.

Anketni upitnik je podijeljen na pet dijelova. Prvi dio se odnosi na pitanja putem kojih se nastoji doći do demografskih karakteristika uzorka. Drugi dio se sastoji od pitanja kojima se nastoji ispitati percepcija zaposlenika o ESG aktivnostima koje provodi kompanija, tačnije zadovoljstvo, motivacija i angažman zaposlenika u odnosu na ESG aktivnosti. Treći, četvrti i peti dio upitnika se odnose na stavove zaposlenika o E (okolišna), S (društvena) i G (upravljačka) komponentama ESG aktivnosti, respektivno. Pitanja su formirana na osnovu prethodnih dostupnih istraživanja na temu i anketni upitnik sa refrencama na pomenuta istraživanja se nalazi u Prilogu 1. Anketni upitnik u punoj formi je prikazan u Prilogu 2.

5.3.2. Opis uzorka

U ovom istraživanju ciljana grupa ispitanika su bili zaposlenici kompanije Conentrix. Prema podacima dobijenim od strane kompanije, kompanija ukupno ima 150 zaposlenih. Anketni upitnik su popunila 64 zaposlenika.

Veći broj učesnika u istraživanju su bile žene tačnije 59,4% (38 ispitanika), dok su muškarci činili 40,6% (26 ispitanika). Kada je u pitanju dob ispitanika, najveći procenat spada u dobnu skupinu od 22-35 godina, tačnije 67,2% (43 ispitanika). Potom slijede ispitanici od 18-22 godine koji čine 18,8% uzorka (12 ispitanika). Ispitanici koji imaju od 36-45 godina čine udio od 9,4% (6 ispitanika) i najmanje ispitanika pripada dobnoj skupini od 46-55 godina, 4,7% odnosno 3 ispitanika.

Ako posmatramo nivo obrazovanja koji su postigli zaposlenici, jednak je udio ispitanika koji imaju Univerzitetsku diplomu (VSS, VŠS) i ispitanika koji imaju Srednju stručnu spremu (SSS). Oni čine po 46,9% uzorka odnosno po 30 ispitanika. 6,3 % odnosno 4 ispitanika su odabrali Postdiplomski studij i više nivoe obrazovanja (master, PhD, specijalizacija) kao najviši nivo obrazovanja koji su postigli.

Posljednja demografska karakteristika koju smo željeli ispitati je organizacioni dio kompanije u kojem su ispitanici zaposleni. Rezultati ankete su pokazali da je najveći broj ispitanika zaposlen u sektoru Telekomunikacija/customer service. Oni čine ukupan udio od 81,3% (52 ispitanika). U sektoru ljudskih resursa (HR) zaposleno je 5 ispitanika odnosno 7,8%. U sektoru Marketinga radi 6,3% odnosno 4 ispitanika i 3 ispitanika (4,7%) radi u sektoru Finansija. Demografska struktura ispitanika je predstavljena u Tabeli 1.

Tabela 1. Demografske karakteristike uzorka

	Demografske karakteristike	Broj ispitanika	Udio(%)
Spol	Žene	38	59,4%
	Muškarci	26	40,6%
Dob	Od 18-21 godinu	12	18,8%
	Od 22-35 godina	43	67,2%
	Od 36-45 godina	6	9,4%
	Od 46-55 godina	3	4,7%
	Preko 55 godina	-	-
Nivo obrazovanja	Postdiplomski studij i viši nivoe obrazovanja (master, PhD, specijalizacija)	4	6,3%
	Univerzitetska diploma (VŠS, VSS)	30	46,9%
	Srednja škola (SSS)	30	46,9%
	Osnovna škola	-	-
	Bez formalnog obrazovanja	-	-

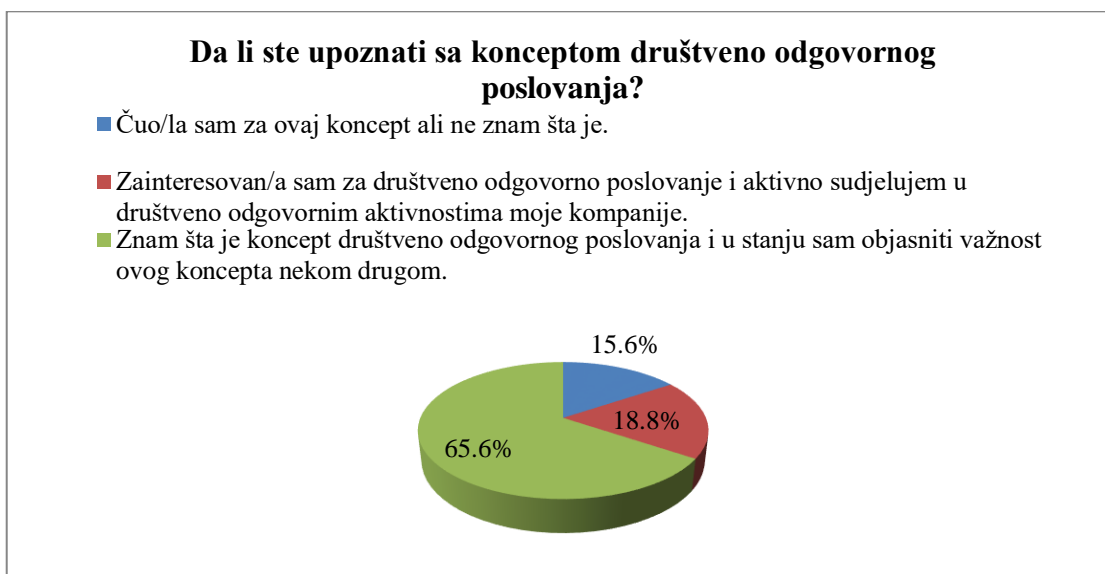
Organizacioni dio kompanije u kojem je ispitanik zaposlen	Marketing	4	6,3%
	Finansije	3	4,7%
	HR	5	7,8%
	Telekomunikacije/customer service	52	81,3%

Izvor: Autor završnog rada

5.3.3. Percepcija zaposlenika o ESG aktivnostima kompanije

Drugi dio upitnika se sastoji od pitanja putem kojih su se nastojali ispitati zadovoljstvo, angažman zaposlenika. Na pitanje o poznavanju pojma društveno odgovornog poslovanja 42 (65,6%) ispitanika je odgovorilo da znaju šta je koncept društveno-odgovornog poslovanja i da su u stanju objasniti važnost ovog koncepta nekom drugom. 18,8% odnosno 12 ispitanika u odgovoru je navelo da su zainteresovani za društveno-odgovorno poslovanje i da aktivno sudjeluju u društveno odgovornim aktivnostima svoje kompanije. A 10 ispitanika (15,6%) je čulo za koncept ali ne znaju šta je.

Grafikon 1. Upoznatost ispitanika sa konceptom društveno-odgovornog poslovanja



Izvor: Autor završnog rada

Naredno pitanje je bilo da li Vaša kompanija doprinosi društveno-odgovornom poslovanju, na što je 75% (48 ispitanika) odgovorilo da doprinosi te da ima zaseban sektor posvećen društveno odgovornom poslovanju. 18,8% (12 ispitanika) je odgovorilo da ne zna i 6,3% (4 ispitanika) je odgovorilo da doprinosi saradnjom sa različitim nevladinim organizacijama.

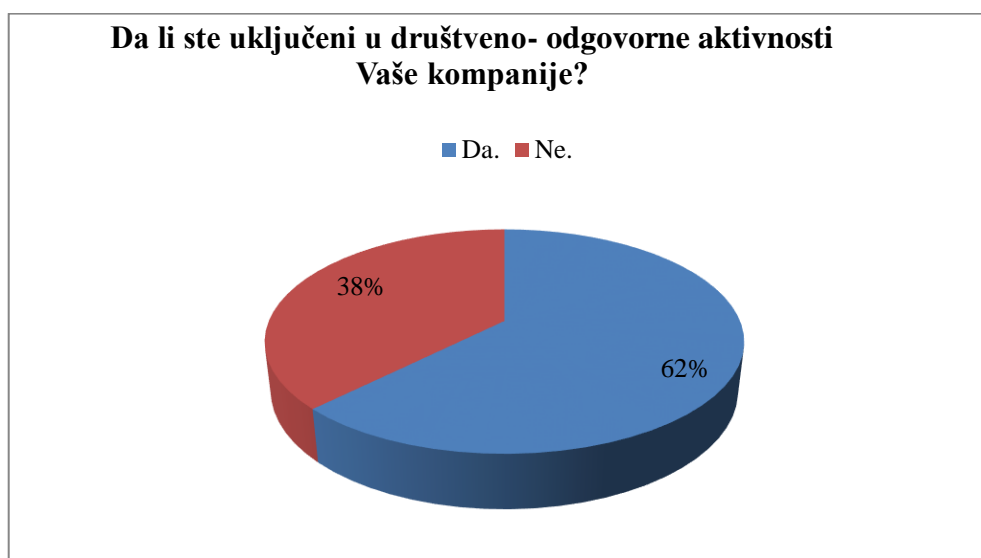
Grafikon 2. Doprinos kompanije društveno-odgovornom poslovanju



Izvor: Autor završnog rada

62,5% odnosno 40 ispitanika je navelo da jeste, a 37,5% odnosno 24 ispitanika je navelo da nije uključeno u društveno-odgovorne aktivnosti svoje kompanije.

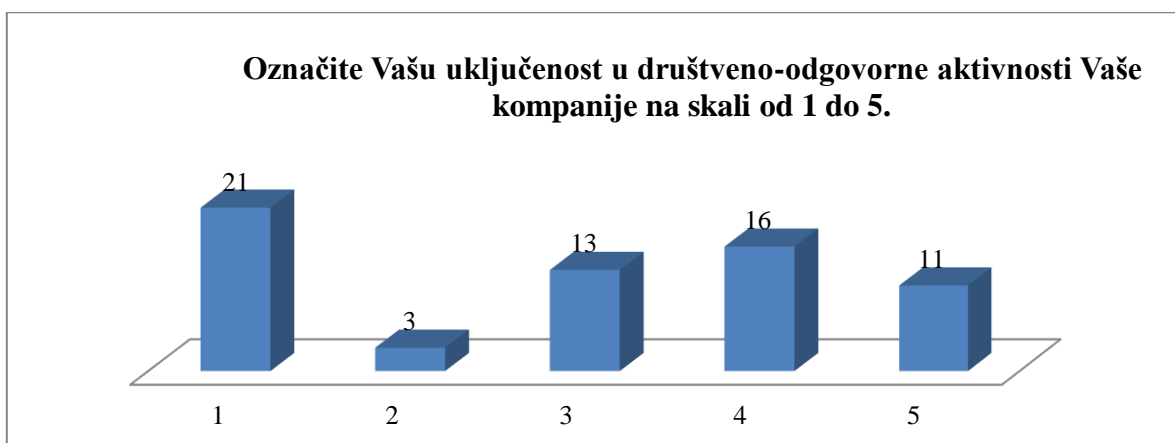
Grafikon 3. Uključenost ispitanika u društveno-odgovorne aktivnosti kompanije



Izvor: Autor završnog rada

Na pitanje da označe nivo svoje uključenosti u društveno-odgovorne aktivnosti kompanije na skali od 1 do 5, pri čemu 1 označava da ispitanik nikako nije uključen u aktivnosti a 5 visok nivo uključenosti, 21 ispitanik je naveo da nikako nije uključen što čini udio od 32,8 %. 3 odnosno 4,7% ispitanika je svoj nivo uključenosti označilo brojem 2 na skali od 1-5. 13 ispitanika (20,3%) je označilo broj 3, a 16 ispitanika (25%) broj 4 kao nivo uključenosti u društveno-odgovorne aktivnosti kompanije. 11 ispitanika odnosno 17,2 % je označilo broj 5 odnosno visok nivo uključenosti u društveno-odgovorne aktivnosti kompanije.

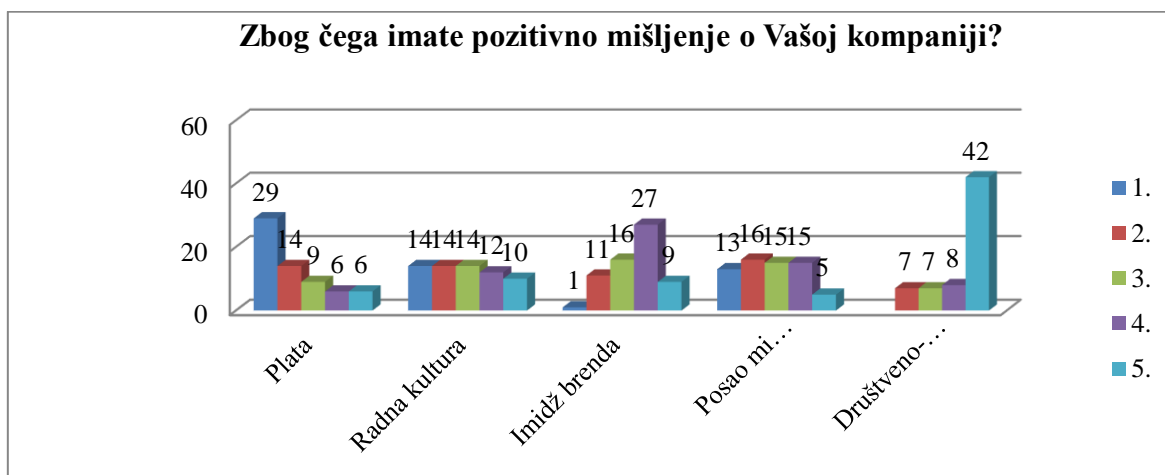
Grafikon 4. Skala uključenosti ispitanika u društveno-odgovorne aktivnosti kompanije



Izvor: Autor završnog rada

U pitanju “Zbog čega imate pozitivno mišljenje o Vašoj kompaniji?” ispitanici su trebali rangirati ponuđene odgovore u skladu sa vlastitim preferencama na skali od 1 do 5 pri čemu 1 predstavlja najveći a 5 najmanji prioritet.

Grafikon 5. Zbog čega ispitanici imaju pozitivno mišljenje o kompaniji



Izvor: Autor završnog rada

Rezultati pokazuju da je 29 ispitanika plata na prvom mjestu po prioritetu, 14 ispitanika je za platu navelo drugo mjesto na listi prioriteta. Treće i četvrto mjesto je navelo 9 i 6 ispitanika, respektivno, dok 6 ispitanika plata predstavlja najmanji prioritet.

Radnu kulturu je 14 ispitanika stavilo na prvo mjesto na listi prioriteta, a isti broj ispitanika je stavio na drugo i četvrto mjesto. Kod 12 ispitanika ovaj odgovor je na trećem mjestu po kriteriju prioriteta, a 10 ispitanika radnu kulturu smatra najmanjim prioritetom.

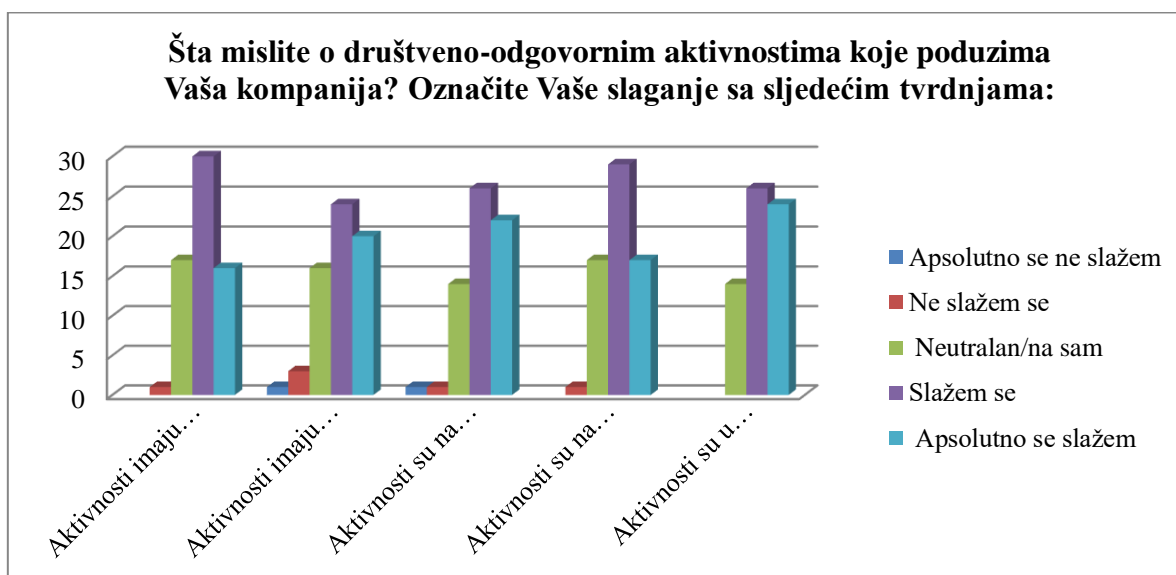
Najveći broj ispitanika (27) je navelo imidž brenda na četvrto mjesto po prioritetu. 16 ispitanika je odabralo treće, a 11 drugo mjesto. Kod 9 ispitanika imidž brenda je na posljednjem mjestu, dok je jedan ispitanik ovaj odgovor naveo kao najveći prioritet.

Person-job fit odnosno Posao mi odgovara je odgovor koji je najveći broj ispitanika (njih 16) smjestio na drugo mjesto kada su u pitanju prioritete. Po 15 ispitanika je ovaj odgovor navelo na trećem i četvrtom mjestu. 13 ispitanika smatra da je najvažnije da im posao odgovara, dok 5 ispitanika ovaj odgovor smatra najmanje važnim.

Društveno-odgovorne aktivnosti su najmanji prioritet najvećem broju ispitanika tačnije 42 ispitanika. Po 7 ispitanika je iskazalo da su im društveno-odgovorne aktivnosti na drugom i četvrtom mjestu. I 8 ispitanika je ove aktivnosti postavilo na treće mjesto.

U narednom pitanju ispitanicima su ponuđene tvrdnje na koje su trebali iskazati svoj nivo slaganja.

Grafikon 6. Mišljenje ispitanika o društveno-odgovornim aktivnostima kompanije



Izvor: Autor završnog rada

Sa tvrdnjom “Aktivnosti su u skladu sa vizijom kompanije” se slaže 26 a apsolutno slaže 24 ispitanika. 14 ispitanika se izjasnilo kao neutralan/na.

30 ispitanika se slaže sa tvrdnjom “Aktivnosti imaju visok nivo društvenog dometa”. 16 ispitanika se apsolutno slaže, 17 je neutralno a jedan ispitanik se ne slaže sa ovom tvrdnjom.

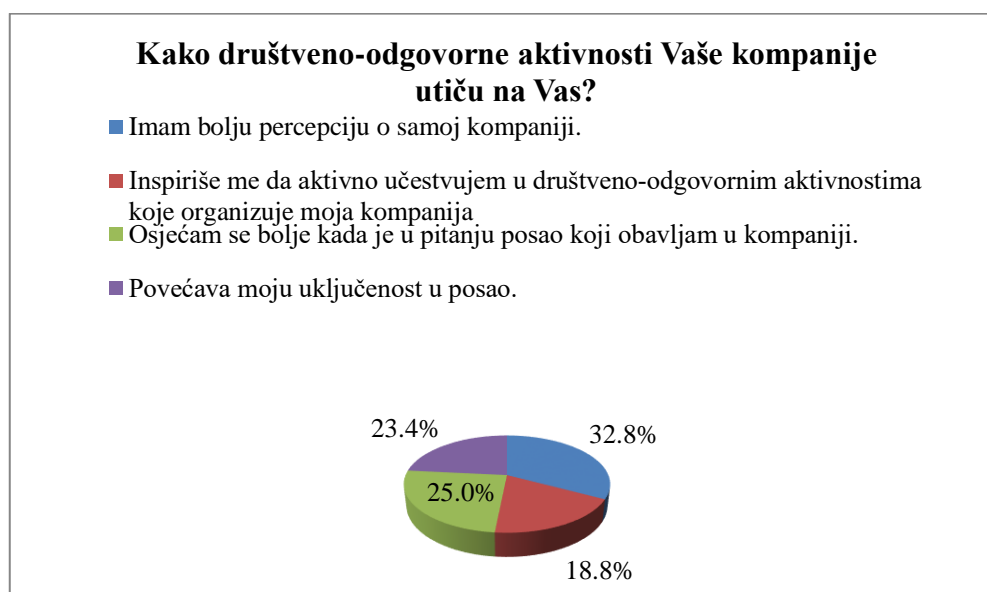
Kada je u pitanju tvrdnja da aktivnosti imaju visok nivo geografskog dometa, 24 ispitanika se složilo a 20 se apsolutno složilo. 16 ispitanika se izjasnilo kao neutralno, 3 se ne slažu a jedan ispitanik se apsolutno ne slaže sa ovom tvrdnjom.

26 ispitanika se slaže a 22 apsolutno slaže da su aktivnosti na visokom nivou inovativnosti. Njih 14 je neutralno, a po jedan ispitanik se ne slaže odnosno apsolutno ne slaže sa pomenutom tvrdnjom.

Najveći broj ispitanika (29) se slaže da su aktivnosti na visokom nivou uticaja. Njih 17 se apsolutno slaže a isti broj ih je i neutralnih. Jedan ispitanik se ne slaže sa ovom tvrdnjom.

Na pitanje “Kako društveno-odgovorne aktivnosti Vaše kompanije utiču na Vas?” najveći broj ispitanika (21 ispitanik odnosno 32,8%) je odgovorilo da imaju bolju percepciju o samoj kompaniji. Sljedeći najveći udio u odgovorima ispitanika (25% odnosno 16 ispitanika) je imala tvrdnja da se osjećaju bolje kada je u pitanju posao koji obavljaju u kompaniji. 23,4% (15 ispitanika) je navelo da društveno-odgovorne aktivnosti povećavaju njihovu uključenost u posao. I 12 ispitanika (18,8%) ove aktivnosti inspirišu da aktivno učestvuju u njima.

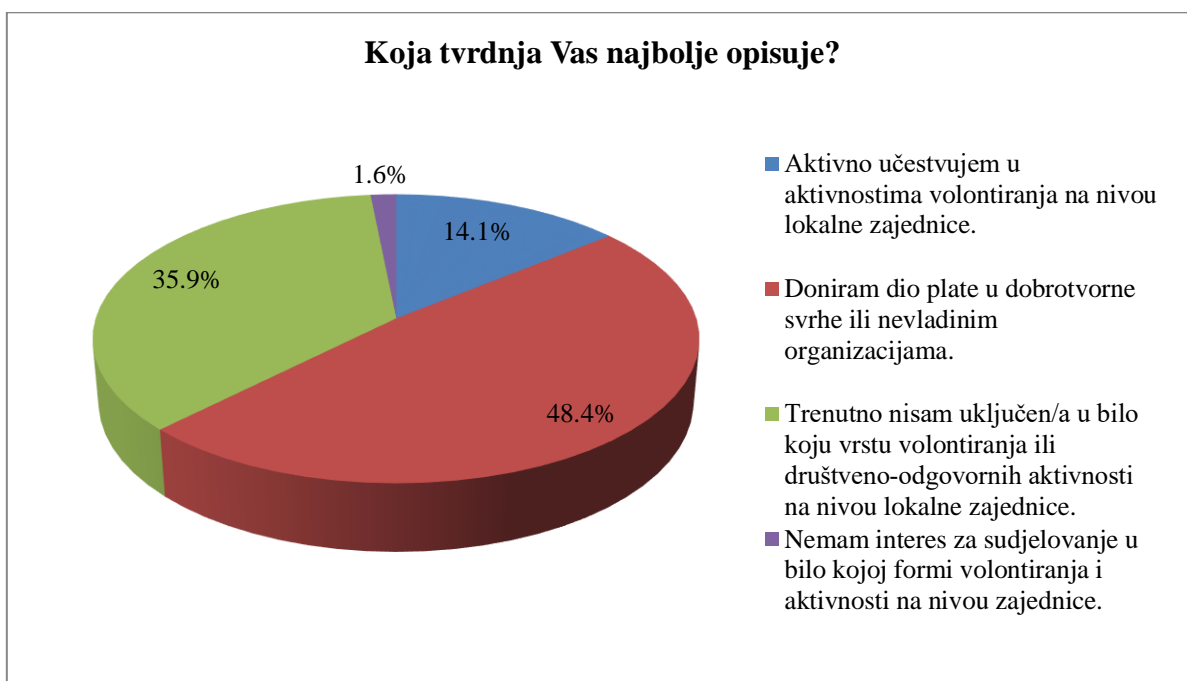
Grafikon 7. Uticaj društveno-odgovornih aktivnosti na ispitanike



Izvor: Autor završnog rada

U narednom pitanju su ispitanici trebali odabrati tvrdnju koja ih najbolje opisuje. Najveći procenat ispitanika (48,4% odnosno 31 ispitanik) tvrdi da donira dio plate u dobrotvorne svrhe ili nevladinim organizacijama. Drugi po redu najveći udio od 35,9% odnosno 23 ispitanika trenutno nije uključeno u bilo koju formu volontiranja ili društveno-uticajnih aktivnosti na nivou lokalne zajednice. 9 ispitanika odnosno 14,1% tvrdi da aktivno učestvuje u aktivnostima volontiranja na nivou lokalne zajednice. Jedan ispitanik (1,6%) tvrdi da nema interes za sudjelovanje u bilo kojoj formi volontiranja i aktivnosti na nivou zajednice.

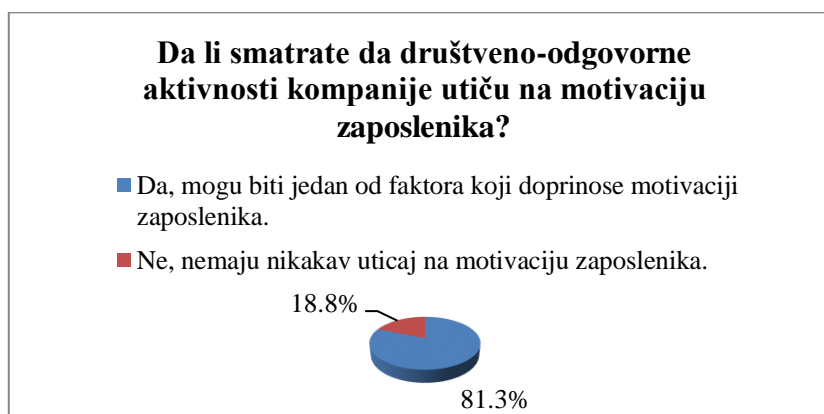
Grafikon 8. Tvrdnje koje najbolje opisuju ispitanike



Izvor: Autor završnog rada

Na pitanje da li smatraju da društveno-odgovorne aktivnosti utiču na motivaciju zaposlenika 81,3% je odgovorilo potvrdno, odnosno da ove aktivnosti mogu biti jedan od faktora koji doprinose motivaciji zaposlenika, a 18,8% smatra da ove aktivnosti nemaju nikakav uticaj na motivaciju zaposlenika.

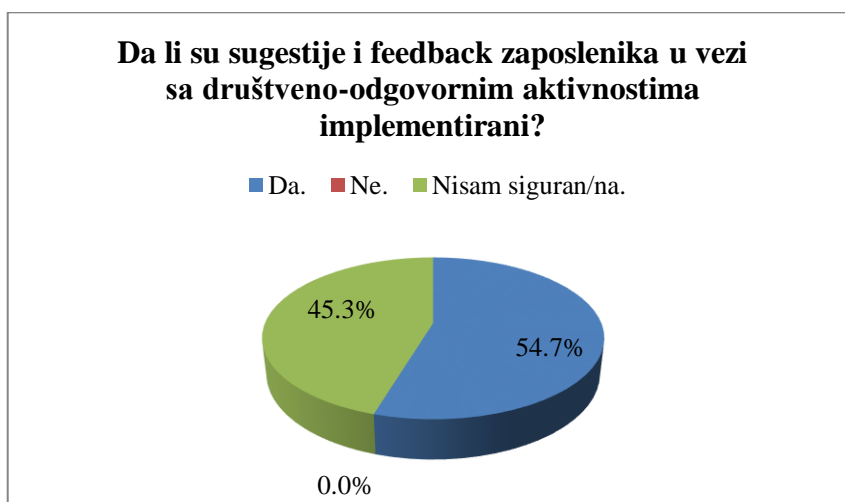
Grafikon 9. Uticaj društveno-odgovornih aktivnosti na motivaciju zaposlenika



Izvor: Autor završnog rada

Na pitanje da li su sugestije i feedback zaposlenika u vezi sa društveno odgovornim aktivnostima u kompaniji implementirani 54,7% (35 ispitanika) je odgovorilo sa da, a 45,3% (29 ispitanika) je odgovorilo da nisu sigurni.

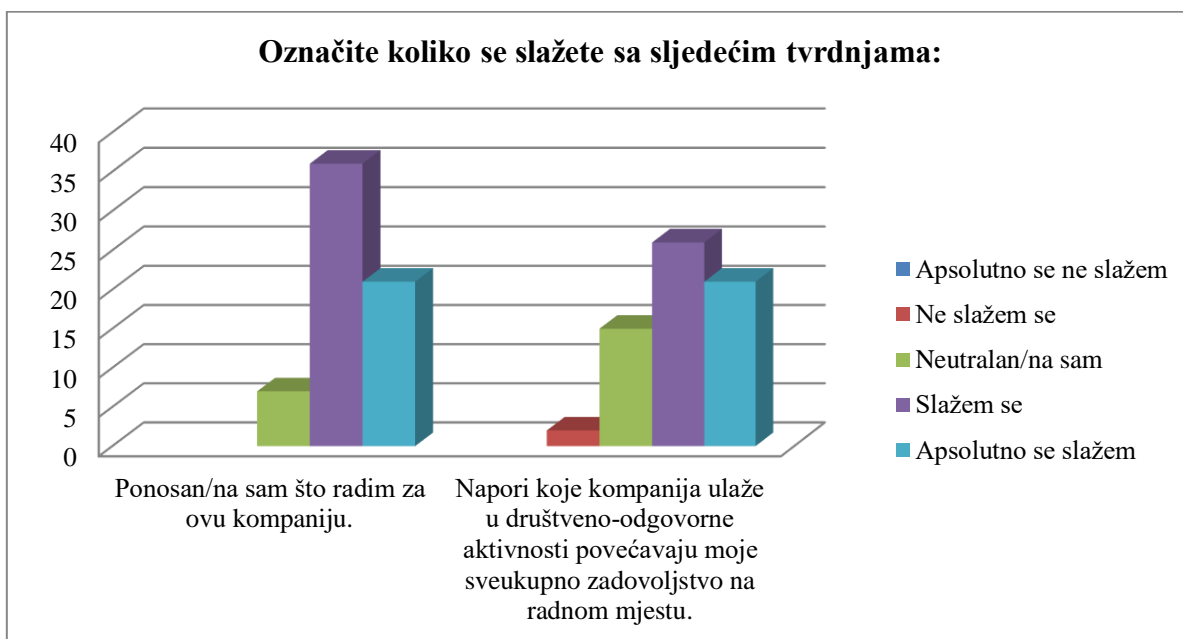
Grafikon 10. Implementacija sugestija i feedback-a u vezi sa društveno-odgovornim aktivnostima



Izvor: Autor završnog rada

U posljednjem pitanju ovog segmenta upitnika, od ispitanika je traženo da označe svoj nivo slaganja sa dvije tvrdnje. Prva tvrdnja je bila “Ponosan/na sam što radim za ovu kompaniju.”. Najveći udio ispitanika je imalo pozitivan stav, odnosno njih 36 se složilo a 21 apsolutno složilo sa ovom tvrdnjom. 7 ispitanika je imalo neutralan stav. Druga tvrdnja je glasila “Napori koje kompanija ulaže u društveno-odgovorne aktivnosti povećava moje sveukupno zadovoljstvo na radnom mjestu.”. 26 ispitanika se složilo, a njih 21 apsolutno složilo sa ovom tvrdnjom. 15 ispitanika je imalo neutralan stav, a 2 ispitanika se nisu složila sa navedenom tvrdnjom.

Grafikon 11. Zadovoljstvo zaposlenika društveno-odgovornim aktivnostima kompanije



Izvor: Autor završnog rada

U Tabeli 2 je dat prikaz najvažnijih indikatora provedenog istraživanja (uključenost u ESG aktivnosti, uticaj ESG aktivnosti na motivaciju zaposlenika, uticaj ESG aktivnosti na zadovoljstvo zaposlenika te osjećaj ponosa zaposlenika zbog rada u kompaniji). Prikazan je udio pozitivnih stavova na navedena pitanja prema demografskim karakteristikama uzorka koji su prikazani u Tabeli 1.

Tabela 2. Sažeti prikaz rezultata istraživanja po najvažnijim indikatorima

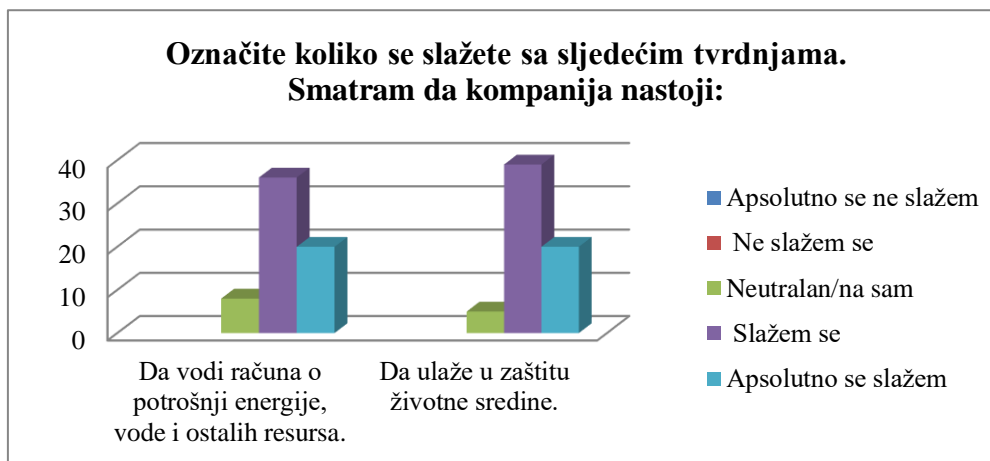
Demografske karakteristike	Udio u uzorku	Uključenost u ESG aktivnosti	Pozitivan uticaj ESG aktivnosti na motivaciju zaposlenika	Pozitivan uticaj ESG aktivnosti na zadovoljstvo zaposlenika	Osjećaj ponosa zaposlenika zbog rada u kompaniji
Ukupno		62,5%	81,3%	73,4%	89,1%
<i>Spol</i>					
Žene	59,4%	63,2%	89,5%	73,7%	92,1%
Muškarci	40,6%	61,5%	69,2%	73,1%	84,6%
<i>Dob</i>					
Od 18-21 godinu	18,8%	25%	58,3%	50%	75%
Od 22-35 godina	67,2%	72,1%	86,1%	76,7%	90,7%
Od 36-45 godina	9,4%	50%	83,3%	83,3%	100%
Od 46-55 godina	4,7%	100%	100%	100%	100%
Preko 55 godina	-	-	-	-	-
<i>Nivo obrazovanja</i>					
Postdiplomski studij i viši nivoi obrazovanja (master, PhD, specijalizacija)	6,3%	75%	100%	100%	100%
Univerzitetska diploma (VŠS, VSS)	46,9%	86,6%	96,6%	86,6%	86,6%
Srednja škola (SSS)	46,9%	36,6%	63,3%	56,6%	90%
Osnovna škola	-	-	-	-	-
Bez formalnog obrazovanja	-	-	-	-	-
<i>Organizacioni dio kompanije u kojem je ispitanik zaposlen</i>					
Marketing	6,3%	100%	100%	100%	100%
Finansije	4,7%	66,6%	100%	100%	100%
HR	7,8%	100%	100%	100%	100%
Telekomunikacije/customer service	81,3%	55,8%	76,9%	67,3%	86,5%

Izvor: Autor završnog rada

5.3.4.E, S i G aspekti ESG aktivnosti

Pitanja u naredna tri segmenta upitnika su se odnosila na stavove zaposlenika o E, S i G aktivnostima kompanije, respektivno. Pitanja su formirana na osnovu prethodnih istraživanja na ovu i slične teme. U segmentu okolišnih aktivnosti odnosno E aktivnosti date su dvije tvrdnje sa kojima su ispitanici trebali iskazati svoj nivo slaganja.

Grafikon 12. Stav zaposlenika po pitanju okolišnog (E) aspekta ESG aktivnosti

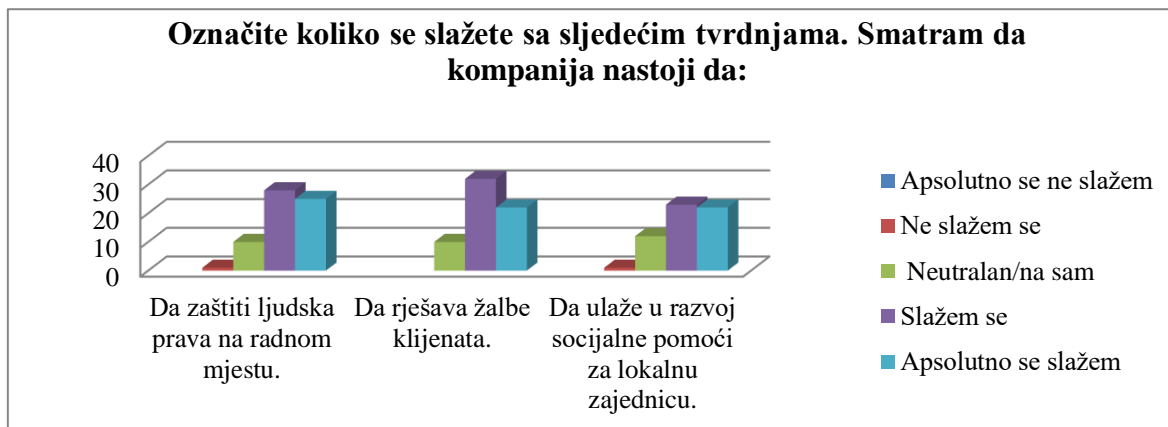


Izvor: Autor završnog rada

Prva tvrdnja je glasila “Smatram da kompanija nastoji da vodi računa o potrošnji energije, vode i ostalih resursa. “ i sa njom se složilo 36 a apsolutno složilo 20 ispitanika. 8 ispitanika je bilo neutralnog stava. Druga tvrdnja je glasila “Smatram da kompanija nastoji da ulaže u zaštitu životne sredine.” i 39 ispitanika se slaže a 20 apsolutno slaže s ovom tvrdnjom dok je 5 ispitanika bilo neutralnog stava.

U segmentu društvenog (S) aspekta ESG aktivnosti ispitanicima su ponuđene tri tvrdnje.

Grafikon 13. Stav zaposlenika po pitanju društvenog (S) aspekta ESG aktivnosti

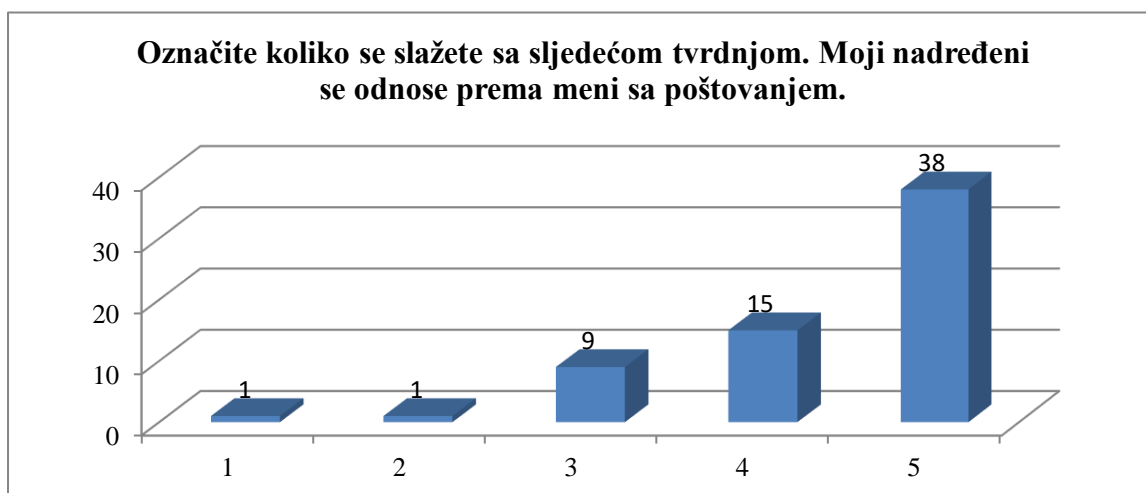


Izvor: Autor završnog rada

Prva tvrdnja je bila "Smatram da kompanija nastoji da zaštiti ljudska prava na radnom mjestu.". Sa ovom tvrdnjom se složilo 28 a apsolutno složilo 25 ispitanika, 10 je bilo neutralnog stava, a jedan ispitanik se apsolutno nije složio s ovom tvrdnjom. Druga tvrdnja je glasila "Smatram da kompanija nastoji da rješava žalbe klijenata", sa čim se složilo 32 i apsolutno složilo 22 ispitanika, dok je njih 10 bilo neutralnog stava. Posljednja tvrdnja je glasila "Smatram da kompanija nastoji da ulaže u razvoj socijalne pomoći za lokalnu zajednicu.". Složilo se i apsolutno složilo 23 i 22 ispitanika, respektivno. 12 je bilo neutralnog stava a jedan ispitanik se nije složio sa ovom tvrdnjom.

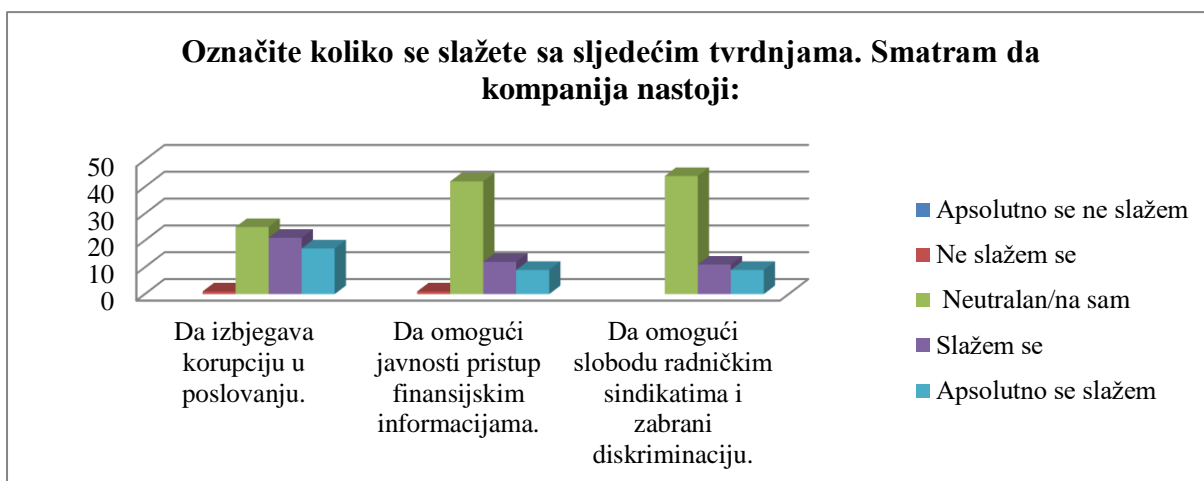
Naredno pitanje u ovom segmentu se odnosilo na to da ispitanici iskažu svoj nivo slaganja na skali do 1 do 5 (1-apsolutno se ne slažem, 2-ne slažem se, 3-neutralan/na sam, 4 slažem se, 5-apsolutno se slažem). Tvrdnja je glasila "Moji nadređeni se odnose prema meni sa poštovanjem.". Njaveći udio ispitanika 59,4% (38 ispitanika) se apsolutno slaže sa ovom tvrdnjom, 23,4% (15 ispitanika) se slaže, 14,1% (9 ispitanika) je neutralnog stava, dok se po jedan ispitanik odnosno po 1,6% ne slaže i apsolutno ne slaže sa tvrdnjom.

Grafikon 14. Stav zaposlenika po pitanju poštovanja nadređenih prema njima



Izvor: Autor završnog rada

Grafikon 15. Stav zaposlenika po pitanju upravljačkog (G) aspekta ESG aktivnosti



Izvor: Autor završnog rada

U segmentu upravljačkog (G) aspekta ESG aktivnosti ispitanicima su date tri tvrdnje s kojima su trebali iskazati nivo slaganja.

Sa prvom tvrdnjom (“Smatram da kompanija nastoji da izbjegava korupciju u poslovanju.”) se nije složio jedan ispitanik, 21 se složio i 17 se apsolutno složilo. Međutim, najveći broj ispitanika (25) je bilo neutralnog stava. Najveći udio neutralnih stavova je bilo i za ostale dvije tvrdnje. 42 ispitanika su se izjasnila neutralno u drugoj tvrdnji “Smatram da kompanija nastoji da omogući javnosti pristup finansijskim informacijama.”, 12 se složilo, 9 apsolutno složilo i 1 ispitanik se nije složio sa ovom tvrdnjom. 44 ispitanika su se izjasnila neutralno za tvrdnju “Smatram da kompanija nastoji da omogući slobodu radničkim sindikatima i zabrani diskriminaciju.”, 11 ispitanika se složilo i 9 apsolutno složilo.

5.4. Analiza finansijskih performansi i ESG score-a

5.4.1. Analiza finansijskih performansi

Analizu finansijskih performansi kompanije Concentrix smo odlučili predstaviti kroz dva aspekta. Prvi aspekt koji posmatramo su finansijski pokazatelji profitabilnosti a drugi su finansijski pokazatelji investiranja. Za izračunavanje prvih pomenutih pokazatelja su nam potrebni podaci iz finansijskih izvještaja kompanije (bilans stanja i bilans uspjeha), dok su drugi pokazatelji prikazani u godišnjim finansijskim izvještajima.

Tabela 3. Konsolidovani bilans stanja kompanije Concentrix Corp. za 2022. i 2023. godinu

AKTIVA	2022.	2023.
Iznosi u 000 \$		
Tekuća sredstva:		
Novac i novčani ekvivalenti	\$ 145,382	\$ 295,336
Potraživanja	1,390,474	1,888,890
Ostala tekuća sredstva	218,476	674,423
Ukupno tekuća sredstva	1,754,332	2,858,649
Imovina i oprema	403,829	748,691
Goodwill	2,904,402	5,078,668
Nematerijalna imovina	985,572	2,804,965
Odložena poreska sredstva	48,541	72,333
Ostala sredstva	573,092	928,521
Ukupno stalna sredstva	4,915,436	9,633,178
Ukupno aktiva	\$6,669,768	\$12,491,827
PASIVA		
Tekuće obaveze:		
Kratkoročni dug	\$161,190	\$243,565
Tekući dio dugoročnog duga	-	2,313
Obračunate naknade i beneficije	506,966	731,172
Ostale obračunate obaveze	395,304	1,016,406
Porez na dohodak koji se plaća	68,663	80,583
Ukupno tekuće obaveze:	\$1,132,123	\$2,074,039
Dugoročni dug	2,224,288	4,939,712
Ostale dugoročne obaveze	511,995	920,536
Odložene poreske obaveze	105,458	414,246
Ukupno obaveze:	\$3,973,864	\$8,348,533
Dionički kapital		

Preferencijalne dionice, \$0.0001 par vrijednost, 10 000 dionica odobreno i niti jedna dionica izdata ili u opticaju zaključno sa 30.novembrom 2023. i 2022., respektivno	-	-
Obične dionice, \$0.0001 par vrijednost, 250,000 dionica odobreno; 67,883 i 52,367 dionica izdato zaključno sa 30.novembrom 2023. i 2022., respektivno; u opticaju 65,734 i 51,096 dionica zaključno sa 30.novembrom 2023. i 2022.,respektivno	5	7
Dodatno uplaćeni kapital	2,428,313	3,582,521
Trezorske dionice, 2,149 i 1,271 dionica zaključno sa 30.novembrom 2023. i 2022., respektivno	(190,779)	(271,968)
Neraspoređena dobit	774,114	1,024,461
Akumulirani drugi sveoubuhvatni gubitak	(315,749)	(191,727)
Ukupni dionički kapital	2,695,904	4,143,294
Ukupno pasiva	\$6,669,768	\$12,491,827

Izvor: Autor završnog rada na bazi Concentrix Corporation (2022, 2023).

Tabela 4.Konsolidovani bilans uspjeha kompanije Concentrix Corp. za 2022. i 2023.godinu

	2022.	2023.
		Iznosi u 000 \$
Prihod	\$ 6,324,473	\$ 7,114,706
Trošak	4,067,210	4,536,771
Bruto dobit	\$ 2,257,263	\$ 2,577,935
Opšti i administrativni troškovi	1,617,701	1,916,608
Operativna dobit	640,192	661,327
Rashodi od kamata i finansijski troškovi	70,076	201,004
Ostali troškovi	(34,887)	52,095

Dobit prije poreza	605,003	408,228
Porez na dobit	169,363	94,386
Neto dobit prije kamate	435,640	313,842
Kamata	591	-
Neto dobit	\$435,049	\$313,842
Ostala sveobuhvatna dobit (gubitak)	(245,223)	124,022
Sveobuhvatna dobit	189,826	437,864

Izvor: Autor završnog rada na bazi Concentrix Corporation (2022, 2023).

5.4.1.1. Finansijski pokazatelji profitabilnosti

Na osnovu bilansnih stavki izračunali smo tri finansijska pokazatelja profitabilnosti za 2022. i 2023. godinu: neto maržu profita, neto rentabilnost imovine (ROA) i rentabilnost vlastitog kapitala (ROE).

Neto marža profita

Prema Žager i Žager (1999) neto marža profita se računa: $\frac{\text{neto dobit+kamate}}{\text{ukupni prihod}}$

Neto marža profita za 2022. godinu iznosi: $:\frac{435\ 049}{6\ 324\ 473} \cdot 100 = 6,88\%$

Neto marža profita za 2023. godinu iznosi: $:\frac{313\ 842}{7\ 114\ 706} \cdot 100 = 4,41\%$

Evidentno je da je kompanija ostvarila 2,47% nižu neto maržu profita u 2023. u odnosu na 2022. godinu iako je postigla 12,8% veći prihod u 2023. godini kao i veću sveobuhvatnu dobit. Primjećujemo povećane finansijske troškove u 2023. godini što je neminovno za posljedicu imalo niži iznos dobiti.

Neto rentabilnost imovine (ROA)

Neto rentabilnost imovine (ROA) se računa: $:\frac{\text{neto dobit+kamate}}{\text{ukupna imovina}}$; (Žager, Žager, 1999)

Neto rentabilnost imovine (ROA) za 2022. godinu iznosi: $\frac{435\ 049}{6\ 669\ 768} \cdot 100 = 6,52\%$

Neto rentabilnost imovine (ROA) za 2023. godinu iznosi: $\frac{313\ 842}{12\ 491\ 827} \cdot 100 = 2,51\%$

ROA pokazatelj je također niži u 2023.godini u odnosu na 2022.godinu. Primjećujemo povećanje u ukupnoj imovini kompanije uz istovremeno smanjenje profita što neminovno dovodi do nižeg rezultata.

Rentabilnost vlastitog kapitala

Rentabilnost vlastitog kapitala (ROE) se računa: $:\frac{\text{neto dobit}}{\text{vlastiti kapital}}$; (Žager, Žager, 1999)

Rentabilnost vlastitog kapitala (ROE) za 2022.godinu iznosi: $:\frac{435\ 640}{2\ 695\ 904} \cdot 100 = 16,16\%$

Rentabilnost vlastitog kapitala (ROE) za 2023.godinu iznosi: $:\frac{313\ 842}{4\ 143\ 294} \cdot 100 = 7,58\%$

Kao i prethodna dva pokazatelja profitabilnosti, ROE pokazatelj je također niži u 2023. u odnosu na prethodnu godinu., budući da je povećan iznos vlastitog kapitala u odnosu na prethodnu godinu.

Bitno je napomenuti da je kompanija Concentrix kupila kompaniju Webhelp SAS-a od Groupe Bruxelles Lambert SA i drugih entiteta za približno 4 milijarde dolara 2023.godine, što je dodatno povećanje troškova. (Concentrix Corporation, 2023)

5.4.1.2. *Finansijski pokazatelji investiranja*

Posmatrali smo vrijednost EPS pokazatelja odnosno vrijednost zarade po dionici (earnings per share) u 2022. i 2023.godini. Prema podacima objavljenim u finansijskim izvještajima kompanije Concentrix Corp. EPS pokazatelj je u 2022.godini iznosio 8.34\$, a u 2023.godine zarada je pala na 5.72\$ po dionici. Također prema Concentrix Sustainability Report (2023) kompanija je isplatila tromjesečnu dividendu od 0,3025 USD po dionici 7. novembra 2023. Upravni odbor kompanije je donio odluku o tromjesečnoj dividendi od 0,3025 USD po dionici koja se isplatila 15. februara 2024. godine, dioničarima koji su registrovani 5. februara.

Concentrix je otkupio 0,3 miliona dionica u četvrtom tromjesečju po cijeni od 22,7 miliona dolara u okviru prethodno najavljenog programa otkupa dionica po prosječnoj cijeni od 79,29 dolara po dionici. Na dan 30. novembra 2023. godine, preostalo odobrenje za otkup dionica kompanije iznosilo je 289.5 miliona dolara. (Concentrix Sustainability Report, 2023)

5.4.2. Analiza ESG aktivnosti

Analizirali smo rezultate ESG aktivnosti kompanije Concentrix za 2022. i 2023.godinu predstavljene u izvještajima održivosti za obje pomenute godine. Svaki aspekt ESG aktivnosti (okolišni, društveni, upravljački) analizirali smo odvojeno da bi potom napravili komparaciju između dvije godine. Budući da nismo mogli doći do ESG score-ova koje je

ova kompanija postigla u 2022. i 2023.godini, tačnije pomenute informacije nismo mogli dobiti iz kredibilnih izvora, koristeći sistem računanja ESG scoreova koji koristi S&P Global rejting agencija, sami smo dali svoj izračun za obje godine.

5.4.2.1. Okolišni aspekt ESG aktivnosti

Kada je u pitanju okolišni aspekt ESG aktivnosti, kompanija Concentrix fokus stavlja na tri stavke: klimu, otpad i ekosisteme. Kompanija provodi globalni program pod nazivom OneEarth u okviru kojeg je definisala ciljeve koje se odnose na gore navedene tri stavke a koje nastoji postići do 2025.godine. U Tabeli 5. ispod dat je pregled ciljeva koje kompanija želi postići u 2025.godini kao i napredak koji je ostvarila na putu ka ostvarenju tih ciljeva u 2022. i 2023.godini.

Tabela 5. Okolišni (E) aspekt ESG aktivnosti Concentrix Corp. za 2022. i 2023.godinu

	Cilj	Napredak 2022.god	Napredak 2023.god	Krajnji cilj 2025.
KLIMA	Smanjiti potrošnju energije na ekvivalentno 50K tona CO2e** (K- hiljada)	45K	57.3K	50K
	35% osoblja koristi način rada „rad sa bilo kojeg mjesta (work from anywhere) radi smanjenja emisije štetnih gasova za 50%	66%	41%	35%
	30% električne energije se dobija iz obnovljivih izvora energije	15,2%	15,6%	30%
	Zatvoriti 24 data centra	15	19	24
	75% potrošnje nabavljeno od ekološki savjesnih dobavljača	35%	35%	75%
	100% objekata koristi LED osvjetljenje	61%	74,9%	100%
OTPAD	Eliminisati ili reciklirati 250K kilograma papira	208K	613K	250K
	Eliminisati jednokratne plastične boce u radnoj sredini	15,2%	45%	100%
	Etički donirati ili reciklirati 100% e-otpada	35%	56%	100%
	Koristiti 20% recikliranih materijala u	8%	14,1%	20%

	građevinskim projektima			
	100% papirnih proizvoda dobiveno održivim metodama	18%	40%	100%
EKOSISTEMI	Saditi dva puta više od broja drveća koje se konzumira u papirnim proizvodima	70.6K	385K	250K
	50K volonterskih sati za poboljšanje ekosistema	16.2K	102K	50K

Izvor: Prezentacija autora završnog rada na bazi podataka iz Concentrix Corporation (2022,2023)

U 2022.godini kompanija je već dostigla neke željene ciljeve koje je očekivala da će dostići do 2025.godine. Kada je aspekt klime u pitanju kompanija je uspjela nadmašiti očekivane rezultate za 31%. Naime, u 2022. 66% osoblja je koristilo rad sa bilo kojeg mjesta kao način rada u odnosu na predviđenih 35% osoblja. Značajan napredak u ovoj godini je kompanija ostvarila i po pitanju smanjenja potrošnje energije, korištenja LED osvjetljenja u objektima te zatvaranju 24 data centra. Slabiji napredak je ostvaren kada je u pitanju korištenje električne energije iz obnovljivih izvora. Kada je u pitanju upravljanje otpadom kompanija je značajne rezultate postigla u aspektu recikliranja papira, recikliranja i donacije e-otpada te korištenju 20% recikliranog materijala u građevinskim projektima. Slabiji napredak je kompanija ostvarila kada su u pitanju ciljevi eliminacije jednokratnih plastičnih boca i korištenju papirnih proizvoda dobijenih održivim metodama. Za razliku od klimatskog aspekta, u aspektu otpada kompanija nije dostigla nijedan predviđeni cilj. Kada su ekosistemu u pitanju, primjetan je značajan napredak ka ostvarenju ciljeva.

U 2023.godini kompanija je nadmašila očekivanja kada su u pitanju neki klimatski ciljevi. Tačnije nadmašila je cilj smanjenja potrošnje energije na 50K tona CO₂, dostignuviši rezultat od 57.3K. Osim toga, nadmašila je i cilj da 35% osoblja radi sa „bilo kojeg mjesta“, dostignuvši brojku od 41% osoblja. Ipak, primjećujemo pad u odnosu na 2022.godinu kada je 66% osoblja koristilo ovaj vid rada. Napredak u odnosu na 2022.godinu je postigla kompanija tako što je zatvorila još dodatna 4 data centra, približujući se ostvarenju ultimativnog cilja. Nije postignut napredak kada je u pitanju nabavka od ekološki savjesnih dobavljača, rezultat je isti kao i u 2022.godini ali se može reći da je generalni napredak ka ostvarenju tog konkretnog cilja značajan. Slabiji napredak je u korištenju električne energije iz obnovljivih izvora sa malom promjenom u odnosu na prethodnu godinu. U aspektu upravljanja otpadom kompanija je nadmašila svoj cilj da do 2025.godine se reciklira 250.000 kg papira, tako što je u 2023.godini reciklirala čak 613.000 kg papira. Ostvaren je napredak u eliminaciji plastičnih boca sa skoro 30% više recikliranih boca u odnosu na 2022.godinu. Značajan generalni napredak ali i značajan napredak u odnosu na 2022.godinu je postignut po pitanju donacije i reciklaže e-otpada i korištenja recikliranog materijala u građevinskim projektima. U 2023.godini 40%

korištenih papirnih proizvoda je bilo dobijeno održivim metodama, što je napredak od 22% u odnosu na prethodnu godinu, međutim još uvijek nije blizu željenog cilja. Konačno, kada je aspekt ekosistema u pitanju, kompanija je nadmašila očekivane rezultate ostvarivši duplo veći rezultat od očekivanog u cilju koji se odnosio na 50 000 volonterskih sati za poboljšanje ekosistema. Nadmašen je i drugi cilj koji se odnosio na sadnju drveća.

5.4.2.2. Društveni aspekt ESG aktivnosti

Kada je društveni aspekt ESG aktivnosti u pitanju, kompanija svoje aktivnosti usmjerava da zadovolje tri ključne stavke: ljudi, kultura+ zajednica (people, culture +community), raznolikost, jednakost+inkluzija (diversity, equity+ inclusion) i doborbit (wellbeing). Misija kompanije je kreirati bolje mjesto za život i rad ljudi u zajednicama u kojima ova kompanija posluje. Kao i za okolišni aspekt, kompanija ima set definisanih ciljeva koje žele postići do 2025.godine. Pregled istih je dat ispod:

Tabela 6. Društveni (S) aspekt ESG aktivnosti Concentrix Corp. za 2022. i 2023. godinu

Cilj		Napredak 2022.god	Napredak 2023.god	Krajnji cilj 2025.
LJUDI, KULTURA + ZAJEDNICA	Postići minimum 85% happy staff u godišnjim ESAT istraživanjima	83%	83,1%	85%
	100% novih radnika adaptirano na radnu kulturu u prvih 90 dana	54%	61,1%	100%
	5 miliona sati L&D treninga godišnje	1.8 mil.	5.1 mil.	5 mil.
	Plaćanje dnevnice za članove tima na globalnom nivou	95%	97%	100%
	Poboljšati ekonomski razvoj zajednica kroz zapošljavanje	*	170.233	40K
	Pružiti podršku zajednici omogućujući pristup objektima	✓	✓	✓
	Donirati minimum \$2.5 miliona godišnje u društveno-korisne svrhe u zajednici	\$0.8 mil	\$1.9 mil.	\$2.5 mil.
RAZNOLIKOST, JEDNAKOST + INKLUZIJA	100% tima za akviziciju talenata obučeno za inkluzivne izvore	58,6%	84%	100%
	100% HR menadžera prolazi obuku o inkluzivnosti DEI	9,9%	53,9%	100%

	100% država ima predstavnike koji predstavljaju lokalnu zajednicu	*	84,4%	100%
	100% povećanje trenutne potrošnje od različitih dobavljača	29%	135%	100%
DOBROBIT	100% HR menadžera prolazi obuku o svijesti o mentalnom zdravlju	54%	74%	100%
	Za određene vrste poslova, podrška 6 mjeseci nakon zaposlenja	100%	100%	100%
	100% osoblja ima pristup programima pomoći zaposlenicima (EAP)	75%	100%	100%

Izvor: Prezentacija autora završnog rada na bazi podataka iz Concentrix Corporation (2022,2023).

Prvi aspekt koji smo posmatrali u okviru društvenih (S) ESG aktivnosti je ljudi, kultura i zajednica. U 2022.godini kompanija je dostigla jedan cilj u ovom aspektu: pružiti podršku zajednici omogućivši pristup objektima kompanije. Veliki napredak je kompanija ostvarila postignuvši 83% happy staff rezultata što je veoma blizu ostvarenju cilja od 85%. Također je značajan napredak (95%) u plaćanju dnevnice za članove tima na globalnom nivou. Ostali ciljevi u aspektu ljudi, kulture i zajednice su u 2022.godini pokazali slabiji napredak. Drugi aspekt je raznolikost, jednakost i inkluzija. U okviru ovog aspekta značajan je rezultat da je 58,6% tima za akviziciju talenata obučeno za inkluzivne izvore. Također je značajan rezultat 29% povećana potrošnja od raznolikih dobavljača. Ostali ciljevi u okviru ovog aspekta su pokazali sporiji napredak. Aspekt dobrobiti je posljednji aspekt društvenih ESG aktivnosti koji smo posmatrali. Kada je dobrobit u pitanju, u 2022.godini je postignut cilj da se za određene vrste poslova uvede podrška 6 mjeseci nakon zaposlenja. 75% osoblja je ostvarilo pristup programima za pomoć zaposlenicima, što je značajan napredak ka cilju. 54% HR menadžera je prošlo obuku o svijesti o mentalnom zdravlju što je još jedan napredan rezultat.

U 2023.godini kompanija je nadmašila cilj poboljšanja ekonomskog razvoja u zajednicama kroz zapošljavanje koji je definisan u okviru aspekta ljudi, kultura i zajednica. Također je nadmašen cilj 5 miliona sati L&D treninga godišnje. Ostvaren je značajan napredak u ostalim ciljevima u okviru ovog aspekta u odnosu na 2022.godinu. Kada je u pitanju raznolikost, jednakost i inkluzija nadmašen je cilj povećanja potrošnje od raznolikih dobavljača za čak 35% iznad postavljenog cilja. Također je 84% tima za akviziciju talenata obučeno za inkluzivne izvore, što je znatno bolji rezultat u odnosu na prethodnu godinu, a i veoma je blizu očekivanog cilja. Napredak je primjetan i po pitanju predstavnika lokalne zajednice, pri čemu 84,4% država ima predstavnika u 2023.godini. 53,9% menadžera je prošlo obuku o inkluzivnosti što je napredak u odnosu na 2022.godinu. I na kraju, kada je

aspekt dobrobiti u pitanju, kompanija je u 2023. dostigla cilj da 100% zaposlenika ima pristup programima pomoći zaposlenima, a također je i ostvaren napredak u obučavanju HR menadžera o svijesti o mentalnom zdravlju. Naime, u odnosu na 2022.godinu 20% više menadžera je prošlo pomenutu obuku.

5.4.2.3. Upravljački aspekt ESG aktivnosti

Kompanija Concentrix upravlja svojim poslovanjem posvećujući fokus na tri aspekta: raznolikost odbora i izvršnih direktora, etika i usklađenost te cyber sigurnost i zaštita podataka.

Kada je u pitanju raznolikost odbora kompanije Concentrix, žene su na većini leadership pozicija (odbor je u sastavu 63% žena i 37% muškaraca), a 25% odbora čine članovi iz nedovoljno zastupljenih manjina. Ciljevi kompanije za 2025.godinu po pitanju etike i usklađenosti te cyber sigurnosti i zaštite podataka kao i napredak ostvaren u 2022. i 2023.godini prikazan je u Tabeli 7.

Tabela 7. Upravljački (G) aspekt ESG aktivnosti Concentrix Corp. za 2022. i 2023.godinu

Cilj		Napredak 2022.god	Napredak 2023.god	Krajnji cilj 2025.
ETIKA I USKLAĐENOST	~100% osoblja se pridržava COEBC (Code of Ethical Business Conduct)	99,6%	99,6%	~100%
	Promocija programa zviždača i antikorupcijskih programa na globalnom nivou	✓	✓	✓
	100% usklađenost sa Kodeksom ponašanja dobavljača	*	*	100%
CYBER SIGURNOST I ZAŠTITA PODATAKA	Osigurati da se ne iznevjeri oprez (ensure to never let our guard down)	✓	✓	✓
	Osigurati usklađenost u obuci o cyber sigurnosti	88%	95%	90%
	Investirati u vodeću infrastrukturu u industriji	✓	✓	✓

Izvor: Prezentacija autora završnog rada na bazi podataka iz Concentrix Corporation (2022,2023).

U 2022.godini kompanija je u aspektu etike i usklađenosti ostvarila cilj promocije programa zviždača i antikorupcijskih programa na globalnom nivou. Također je ostvaren

cilj da 99,6% osoblja se pridržava COEBC. Slab napredak je ostvaren po pitanju usklađenosti sa Kodeksom ponašanja dobavljača. Kada je u pitanju cyber sigurnost i zaštita podataka, kompanija je ostvarila ciljeve osiguranja opreza i investiranja u vodeću infrastrukturu u industriji. Također je bila veoma blizu ostvarenja cilja osiguranja usklađenosti u obuci o cyber sigurnosti.

U 2023.godini kompanija je po pitanju aspekta etike i usklađenosti ostala na istom rezultatu kao iz prethodne godine. Po pitanju cyber sigurnosti i zaštite podataka, kompanija je nadmašila očekivani cilj koji se tiče osiguranja usklađenosti u obuci o cyber sigurnosti.

5.4.3. Izračun ESG score-a

5.4.3.1. Metodologija izračuna ESG score-a

Za potrebe računanja ESG score-a odlučili smo koristiti metodologiju S&P Global rejting agencije. Prema S&P Global (2024) ESG rezultati se mjere na skali od 0-100, gdje 100 predstavlja maksimalan rezultat. Bodovi se dodjeljuju na “nivou pitanja” formiranih na osnovu osnovnih podataka prema unaprijed definisanim okvirima bodovanja koji procjenjuju njihovu dostupnost, kvalitet, relevantnost i performanse po pitanju ESG poslovanja. Bodovi dodijeljeni na ovom nivou bodovanja se potom sabiraju na “nivou kriterija” koji prikazuje ESG performanse na podindustrijskom nivou. Bodovi dobijeni na “nivou kriterija” se kombinuju u respektivne grupacije koje predstavljaju pojedinačne rezultate na E, S i G dimenzijama, koje na kraju formiraju konačni ESG score (rezultat) kompanije. Za računanje ukupnog score-a se koristi sljedeća formula:

$$SP_{ESG} = \sum \{ [(SP_{QP} \cdot SP_{QW}) \cdot SP_{CW}] \cdot SP_{DW} \}$$

Gdje je:

SP_{ESG} - S&P Global ESG Score

SP_{QP} - bodovi na nivou pitanja (QP- Question Points)

SP_{QW} - težina na nivou pitanja (QW- Question Weight)

SP_{CW} - težina na nivou kriterija (CW- Criteria Weight)

SP_{DW} - težina na nivou dimenzije (DW- Dimension Weight)

Kada su u pitanju takozvane težine koje se dodjeljuju za pojedinačne kategorije, one osim što se razlikuju na svakom nivou, razlikuju se i u zavisnosti od industrije kojoj pripada kompanija. Kompanija Concentrix Corporation je prema S&P Global svrstana u industriju profesionalnih usluga. Pregled težina koje se prema S&P Global dodjeljuju pojedinim ESG kategorijama u okviru ove industrije dat je u Tabeli 8.

Tabela 8. Pregled težina za pojedinačne ESG kategorije u industriji profesionalnih usluga

	Težina u % ukupnog score-a
Upravljačka i ekonomska dimenzija	41
Transparentnost i izvještavanje	2
Korporativno upravljanje	10
Materijalnost	4
Krizni menadžment	6
Poslovna etika	9
Uticaj politike	4
Cybersigurnost i sistemska dostupnost	6
Okolišna dimenzija	14
Okolišna politika i menadžment	4
Energija	0
Otpad i zagađenje	0
Voda	0
Klimatska strategija	10
Društvena dimenzija	45
Radne prakse	8
Ljudska prava	8
Menadžment ljudskog kapitala	16
Zdravlje i sigurnost na radu	6
Odnos sa klijentima	2
Zaštita privatnosti	5

Izvor: S&P Global Sustainable (2023)

5.4.3.2. ESG score za 2022. godinu

Analizom podataka prikazanih u ESG izvještaju kompanije Concentrix za 2022. godinu te upotrebom metodologije rejting agencije S&P Global, dali smo vlastiti proračun ESG score-a za ovu kompaniju. U Tabeli 8. su prikazani dobijeni rezultati. U prvoj koloni tabele su prikazane težine pojedinačnih kategorija za svaku od tri ESG dimenzije kao i težina samih dimenzija. U drugoj koloni su nove težine koje se dobiju tako što se težina kategorije podijeli sa težinom dimenzije. Treća kolona su bodovi koje smo dodijelili za svaku ESG kategoriju nakon analize ESG izvještaja. Budući da na ovom nivou nismo u mogućnosti provesti detaljnu ESG analizu koja bi prema metodologiji S&P Global uključivala više stotina pitanja za svaku pojedinačnu kategoriju unutar tri ESG dimenzije, na što objektivniji način smo pokušali dodijeliti bodove koristeći dostupne podatke iz godišnjih ESG izvještaja.

Kada je u pitanju Upravljačka dimenzija ESG, kategorija Transparentnost i izvještavanje se prema S&P Global odnosi na ograničenja u izvještavanju o održivosti, taksonomiju održivosti kao i transparentnost i izvještavanje u skladu sa MSA. Budući da u samom ESG izvještaju kompanije Concentrix nismo pronašli konkretne informacije o pomenutim

potkategorijama, nismo u mogućnosti dati više bodova za ovu kategoriju. Kategorija Korporativno upravljanje prema S&P Global se sastoji od više potkategorija koje se procjenjuju. Neke od njih koje smo i mi procjenjivali su: nezavisnost izvršnog odbora, raznolikost izvršnog odbora, rodna raznolikost izvršnog odbora, efektivnost izvršnog odbora, iskustvo izvršnog odbora u industriji, omjer plata CEO- zaposlenik itd. Prema ESG izvještaju kompanije Concentrix iz 2022. 63% izvršnog odbora čine žene a 37% muškarci što zadovoljava aspekt rodne raznolikosti. Također se navodi 275+ godina iskustva izvršnog odbora u sljedećim industrijama: finansije, IT, ljudski kapital, marketing, komunikacije, strateško planiranje te biznis nove ekonomije (new economy business). Navodi se i da su 25% članova izvršnog odbora pripadnici manjina koje su nedovoljno zastupljene što također doprinosi aspektu raznolikosti. Podaci o omjeru plata CEO i zaposlenika nisu eksplicitno navedeni u izvještaju, stoga smo ukupno za kategoriju Korporativno upravljanje dodijelili 82 boda.

U kategoriju Materijalnosti spadaju potkategorije: analiza materijalnosti, materijalna pitanja za stvaranje vrijednosti preduzeća, materijalna pitanja za vanjske stakeholdere itd. Kompanija Concentrix vrši procjenu materijalnosti svake dvije godine, koju objavljuje zajedno sa izvještajem o održivosti. 2022. nije izvršena ova procjena. Međutim, u okviru ESG izvještaja redovno i transparentno pruža informacije svojim stakeholderima po pitanju najvažnijih ESG inicijativa i performansi. U skladu s time za ovu kategoriju smo dodijelili 85 bodova. Krizni menadžment se odnosi na pitanja poput: upravljanje rizikom, novonastali rizici, MSA upravljanje rizikom i krizama. Kada je u pitanju upravljanje rizikom, u ESG izvještaju kompanije Concentrix stoji da se na godišnjem nivou proces upravljanja rizicima razmatra sa upravnim odborom, također izvršni odbor redovno razmatra upravljanje rizicima. Također je istaknuto postojanje fikasnog tima za krizni menadžment koji djeluje u datom momentu bez obzira da li je problem tehničke prirode poput cyber napada ili fizičke poput nadolazeće prirodne katastrofe. Na osnovu navedenih informacija, za kategoriju Kriznog menadžmenta smo odlučili dodijeliti 90 bodova.

U kategoriji Poslovne etike razmatraju se potkategorije kao što su: kodeksi ponašanja, prevencija kriminala, mito i korupcija. U 2022.godini kompanija je u aspektu etike i usklađenosti ostvarila cilj promocije programa zviždača i antikorupcijskih programa na globalnom nivou. Također je istaknuta nulta tolerancija kompanije kada je mito u pitanju. Kada su u pitanju kodeksi ponašanja, kompanija je postavila cilj 100% usklađenosti sa Kodeksom ponašanja dobavljača do 2025.godine međutim nije evidentiran napredak ka ostvarenju ovog cilja u 2022.godini. Za ovu kategoriju smo dodijelili 85 bodova. U kategoriji Uticaj politike se razmatraju: doprinosi i ostala potrošnja, lobistička i trgovačka udruženja. Navedene potkategorije nisu eksplicitno pomenute u izvještaju a ni dodatnim istraživanjem nismo pronašli dokaze o učešću ove kompanije u lobiranju, barem ne u tradicionalnoj formi. Međutim, interne prakse i etički standardi koje kompanija promovije utiču na odnose sa najvažnijim stakeholderima. Za ovu kategoriju smo dodijelili 60 bodova. Posljednja kategorija u okviru Upravljačke dimenzije je Cybersigurnost i sistemska dostupnost. Razmatraju se potkategorije poput: infrastrukture cybersigurnosti,

upravljanje cybersigurnošću, mjere cybersigurnosti. Za ovu kategoriju smo dodijelili 95 bodova budući da je kompanija već u 2022.godini investovala u vodeću infrastrukturu po pitanju cybersigurnosti u industriji, te je bila veoma blizu cilja da osigura usklađenost od 90% u obuci o cybersigurnosti.

Kada je u pitanju Okolišna dimenzija, razmatrane su dvije kategorije: Okolišna politika i menadžment i Klimatska strategija. U okviru Okolišne politike i menadžmenta prema S&P Global razmatraju se: okolišna politika, obim okolišnih programa, verifikacija okolišnih programa. U ESG izvještaju 2022. se navodi da je kompanija Concentrix je u 2021.godini osvojila nagradu za najbolji okolišni program (Best Environmental Program Of The Year) od strane NA Best in Biz Awards 2021. U istoj godini je osvojila i India Golden Peacock nagradu za okolišni menadžment. Za ovu kategoriju smo dodijelili 85 bodova. Kada je Klimatska strategija u pitanju razmatraju se sljedeće potkategorije: upravljanje klimatskom strategijom, proizvodi sa niskim udjelom ugljika, klimatska scenario analiza, direktne i indirektno emisije stakleničkih gasova, rizici klimatskih promjena... Kada je aspekt klime u pitanju kompanija je u 2022. uspjela nadmašiti očekivane rezultate za 2025.godinu što je detaljnije prikazano u Tabeli 5. Dodijelili smo 85 bodova za kategoriju Klimatske strategije.

Prva kategorija koju smo ocjenjivali u sklopu Društvene ESG dimenzije je Radne prakse. U okviru ove kategorije razmatra se: diskriminacija, radna snaga: spol, radna snaga: rasna i nacionalna pripadnost, plata itd. Kada je u pitanju raznolikost i inkluzija, unutar kompanije postoje i dobrovoljne grupe pod vodstvom osoblja kao što su Mreža žena (Network of Women), Mreža profesionalaca pripadnika crne rase (Black Professionals Network) te Mreža osoba sa invaliditetom. Napredak koji je kompanija ostvarila u aspektu raznolikosti, jednakosti i inkluzije u 2022.godini prikazan je u Tabeli 6. Dodijelili smo 70 bodova. Sljedeća kategorija su Ljudska prava i u okviru toga sljedeći aspekti: posvećenost ljudskim pravima, procjena ljudskih prava itd. Za ovu kategoriju smo dodijelili 75 bodova. Potom smo posmatrali kategoriju Menadžmenta ljudskog kapitala što prema S&P Global obuhvata: zapošljavanje, programi podrške osoblju, dobrobit zaposlenih... Dodijelili smo 80 bodova za ovu kategoriju s obzirom da je kompanija u ovom aspektu 2022.godine ostvarila značajan napredak na putu ka ostvarenju ciljeva predviđenih za 2025.godinu (detaljnije u Tabeli 6.). U okviru kategorije Zdravlje i sigurnost na radu razmatra se: stopa učestalosti povreda, smrtni slučajevi, programi zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu... Podatke o učestalosti povreda i fatalnih ishoda nismo pronašli. Međutim, u izvještaju su prikazani naponi koje kompanija ulaže u programe koji se tiču zdravlja i sigurnosti na radu, sa posebnim naglaskom na mentalno zdravlje. Za ovu kategoriju smo dodijelili 75 bodova.

Kategorija Odnos sa klijentima se sastoji od više potkategorija a neke od njih su: online strategije i klijenti, zadovoljstvo klijenata, etički marketing itd. Dodijelili smo 70 bodova za ovu kategoriju. Kompanija Concentrix koristi inovativne pristupe kada je u pitanju customer service i customer experience, poput inovativnih centara virtualnih zajednica (virtual community hubs) te kognitivne bot podrške (cognitive bot support). Kategorija

Zaštite privatnosti obuhvata aspekte: sistemi/procedure zaštite privatnosti, zaštita privatnih informacija klijenata, korištenje podataka klijenata itd. U izvještaju se navodi težnja kompanije da bude lider u zaštiti podataka klijenata.

Kompanija preuzima obaveze predviđene opštom odredbom UN o zaštiti podataka (GDPR), Filipinskim zakonom o zaštiti podataka te Kalifornijskim zakonom o zaštiti podataka. Za ovu kategoriju je dodijeljeno 80 bodova.

Tabela 9.ESG score kompanije Concentrix za 2022.godinu

	Težina u % ukupnog score-a		Rezultat
Upravljačka i ekonomska dimenzija	41		82
Transparentnost i izvještavanje	2	4	64
Korporativno upravljanje	10	24	82
Materijalnost	4	9	85
Krizni menadžment	6	15	90
Poslovna etika	9	22	85
Uticaj politike	4	9	60
Cybersigurnost i sistemska dostupnost	6	15	95
Okolišna dimenzija	14		84
Okolišna politika i menadžment	4	28	85
Energija	0	0	0
Otpad i zagađenje	0	0	0
Voda	0	0	0
Klimatska strategija	10	71	85
Društvena dimenzija	45		74
Radne prakse	8	17	70
Ljudska prava	8	17	75
Menadžment ljudskog kapitala	16	35	80
Zdravlje i sigurnost na radu	6	13	75
Odnos sa klijentima	2	4	70
Zaštita privatnosti	5	11	80
UKUPNO			79

Izvor: Autor završnog rada

Bodovi i nova težina za svaku kategoriju se potom množe i suma tih proizvoda daje ESG score dimenzije. ESG score-ovi dimenzija se množe sa težinama dimenzija da bi se dobio ukupni ESG score. Prema našem proračunu ukupni ESG score je 79, pri čemu je score okolišne, društvene i upravljačke dimenzije 84, 74 i 82, respektivno.

5.4.3.3.ESG score za 2023.godinu

Na isti način kao i za 2022.godinu smo izračunali ESG score za 2023.godinu.Kada je u pitanju Upravljačka dimenzija u nekoliko kategorija je primjetan napredak u odnosu na 2022.godinu te smo u skladu s tim dodijelili i veći broj bodova. Isti broj bodova kao u 2022.godini smo dodijelili za kategoriju Transparentnost i izvještavanje jer kao i u procjeni za 2022.godinuismo pronašli više informacija o potkategorijama koje su značajne za ovu kategoriju. Za kategoriju Korporativno upravljanje smo dodijelili 82 boda kao i za

prethodnu godinu budući da je sastav i raznolikost upravnog i izvršnog odbora ostao isti. Za kategoriju Materijalnosti smo dodijelili više bodova u 2023.godini tačnije 95 bodova, jer je u pomenutoj godini izvršena procjena materijalnosti čime je omogućen veći angažman stakeholdera u bitnim ESG inicijativama. Dodijelili smo isti broj bodova za kategoriju Krizni menadžment s obzirom da su u izvještaju za 2023.godinu navedene približno iste informacije kao i za 2022.godinu. Iz istog razloga smo dodijelili isti broj bodova i u kategorijama Poslovne etike i Uticaja politike. Maksimalnih 100 bodova smo dodijelili u kategoriji Cybersigurnosti i sistemske dostupnosti obzirom da je Concentrix u 2023.godini ostvarila usklađenost od 95% u obuci o cybersigurnosti nadmašujući tako postavljeni cilj o osiguranju usklađenosti od 90% do 2025.godine, samim tim ostvarujući bolji rezultat u ovoj kategoriji u odnosu na 2022.godinu.

Kada je u pitanju Okolišna dimenzija, dodijelili smo veći broj bodova u obje kategorije: Okolišna politika i menadžment te Klimatske strategije. U 2023.godini kompanija je nadmašila očekivanja kada su u pitanju neki klimatski ciljevi. Tačnije nadmašila je cilj smanjenja potrošnje energije na 50k tona CO2 do 2025.godine, dostignuviši rezultat od 57.3k. Generalni napredak kompanije u ovoj dimenziji je primjetan u 2023.godini po pitanju aspekta ekosistema i upravljanja otpadom što se detaljnije može provjeriti u Tabeli 5. Stoga smatramo da je veći broj bodova adekvatno dodijeljen kada je Okolišna dimenzija u pitanju.

U okviru Društvene dimenzije veći broj bodova u odnosu na 2022.godinu smo dodijelili u kategoriji Menadžment ljudskog kapitala, Zdravlje i sigurnost na radu, Odnos sa klijentima te Zaštita privatnosti. Razlog za to je zabilježeni napredak u 2023.godini kada je dobrobit osoblja u pitanju što se detaljnije može vidjeti u Tabeli 6. Također je zabilježen tehnološki napredak u vidu cybersigurnosti i zaštite podataka što se direktno dovodi u vezu sa poboljšanim odnosom sa klijentima te poboljšanom zaštitom privatnosti. Isti broj bodova kao u 2022.godini smo dodijelili za kategorije Radne prakse i Ljudska prava.

Ukupni ESG score je 82, pri čemu je score okolišne, društvene i upravljačke dimenzije 95, 77 i 83, respektivno.

Tabela 10. ESG score kompanije Concentrix za 2023.godinu

	Težina u % ukupnog score-a		Rezultat
Upravljačka i ekonomska dimenzija	41		83
Transparentnost i izvještavanje	2	4	64
Korporativno upravljanje	10	24	82
Materijalnost	4	9	95
Krizni menadžment	6	15	90
Poslovna etika	9	22	85
Uticaj politike	4	9	60
Cybersigurnost i sistemska dostupnost	6	15	100
Okolišna dimenzija	14		95

Okolišna politika i menadžment	4	28	95
Energija	0	0	0
Otpad i zagađenje	0	0	0
Voda	0	0	0
Klimatska strategija	10	71	97
Društvena dimenzija	45		77
Radne prakse	8	17	70
Ljudska prava	8	17	75
Menadžment ljudskog kapitala	16	35	85
Zdravlje i sigurnost na radu	6	13	80
Odnos sa klijentima	2	4	80
Zaštita privatnosti	5	11	85
UKUPNO			82

Izvor: Autor završnog rada

5.4.4. Povezanost ESG score-a i finansijskih performansi kompanije

Primjećujemo da u 2023. godini u odnosu na 2022. je zabilježen pad svih izračunatih pokazatelja profitabilnosti kompanije Concentrix (neto marža profita, ROA, ROE). Povećanje u ukupnoj imovini kompanije i povećanje vlastitog kapitala uz istovremeno smanjenje profita je neminovno dovelo do nižeg rezultata ROA i ROE pokazatelja. Također je evidentirano povećanje opštih i administrativnih te finansijskih troškova u 2023. godini (Tabela 4). Istovremeno je zabilježen porast ESG score-a u 2023. godini u odnosu na 2022. godinu. Kompanija je uložila više u ESG aktivnosti što je dovelo do poboljšanja ESG score-a i privremenog smanjenja profitabilnosti (uključujući druge faktore koji su doveli do ove posljedice). Ovo ne mora nužno značiti lošije poslovanje jer se u dugom roku ulaganja u ESG inicijative mogu pokazati profitabilnim.

Prema podacima objavljenim u finansijskim izvještajima kompanije Concentrix Corp. EPS pokazatelj je u 2022. godini iznosio 8,34\$, a u 2023. godine zarada je pala na 5,72\$ po dionici. Iako je kompanija u 2023. godini otkupila određeni broj vlastitih dionica i dalje je EPS pokazatelj niži u odnosu na 2022. godinu. Pad ovog pokazatelja uz istovremeni porast ESG score-a također ne mora označavati loše poslovanje. Uz povećanje operativnih troškova i ulaganja u ESG inicijative sa ciljem boljih rezultata u dugom roku kratkoročno smanjenje zarade po dionici nije neočekivan ishod.

5.5. Rezultati i diskusija

5.5.1. Diskusija rezultata anketnog istraživanja

Na samom početku, bitno je navesti da je prema rezultatima istraživanja, većina ispitanika je upoznata sa konceptom društveno-odgovornog poslovanja i većina njih je navela da je u stanju objasniti važnost pomenutog koncepta nekome drugom. Od ispitanika koji su naveli

da ne znaju šta je ovaj koncept, najveći broj spada u dobnu skupinu od 18-21 godinu i kao najviši nivo obrazovanja navode SSS (srednju stručnu spremu).

Više od polovine ispitanika je uključeno u društveno-odgovorne aktivnosti kompanije pri čemu je većina ocijenila svoj nivo uljučenosti ocjenom 4 na skali od 1 do 5 (5 predstavlja visok stepen uključenosti). Od 24 ispitanika koja nisu uključena u pomenute aktivnosti 23 je zaposleno u sektoru telekomunikacija. Značajno je spomenuti da je većina od ukupnog broja žena i većina od ukupnog broja muškaraca uključeno u društveno-odgovorne aktivnosti kompanije. Međutim, najveći broj ispitanika je navelo da su im društveno-odgovorne aktivnosti najmanji prioritet. Najveći prioritet kod većine ispitanika je plata.

Kada je u pitanju uticaj društveno-odgovornih aktivnosti na ispitanike, najveći procenat je naveo da zbog pomenutih aktivnosti ima bolju percepciju o samoj kompaniji, dok je najmanji procenat izrazio da ih pomenute aktivnosti inspirišu da aktivno učestvuju u njima. Ispitanici od dobi od 22-35 godina čine najveći procenat onih koji tvrde da ih društveno-odgovorne aktivnosti inspirišu da aktivno učestvuju u njima. U vezi s tim, ispitanici ove dobne skupine su također naveli da aktivno učestvuju u aktivnostima volontiranja na nivou lokalne zajednice. Tačnije, 100% ispitanika koje je izabralo ovu tvrdnju pripada dobnoj skupini od 22-35 godina. Ipak, značajno pomenuti da skoro polovina ispitanika donira dio plate u dobrotvorne svrhe ili nevladinim organizacijama, što također predstavlja vid društveno-odgovornih aktivnosti.

Na pitanje o uticaju društveno-odgovornih aktivnosti na motivaciju zaposlenika, većina je odgovorila da smatraju da ove aktivnosti mogu biti jedan od faktora koji doprinose motivaciji zaposlenika. Na ovo pitanje su potvrdno odgovorili svi zaposlenici sektora Finansija, Marketinga i Ljudskih resursa, kao i više od tri četvrtine zaposlenika sektora Telekomunikacija. Od 12 zaposlenika koji su na ovo pitanje odgovorili negativno, 11 su osobe sa SSS. Također je duplo veći broj muškaraca nego žena odgovorio negativno na ovo pitanje.

Uticaj napora koje kompanija ulaže u društveno-odgovorne aktivnosti na zadovoljstvo zaposlenika je jedna od ključnih istraživačkih tema u ovom radu te nam daje direktan odgovor na naše prvo istraživačko pitanje: "Kakva je povezanost između implementacije ESG standarda i zadovoljstva i angažmana zaposlenika u kompaniji?". Većina ispitanika smatra da investicije njihove kompanije u ove aktivnosti povećavaju njihovo zadovoljstvo na radnom mjestu. Manje od četvrtine se izjasnilo kao neutralno na ovu tvrdnju, dok se 2 ispitanika nisu složila sa ovom tvrdnjom. Oba ispitanika su pripadnici dobne skupine od 18-21 godinu.

Kada su u pitanju pojedinačni aspekti ESG aktivnosti, nije bilo negativnih odgovora na tvrdnje koje su vezane za okolišni aspekt ESG aktivnosti. Većina ispitanika smatra da kompanija vodi računa o potrošnji energije, vode i ostalih resursa, kao i da kompanija ulaže u zaštitu životne sredine. Manji broj ispitanika se izjasnio kao neutralan na obje tvrdnje.

Kada je društveni aspekt ESG aktivnosti u pitanju, većina smatra da kompanija nastoji da zaštiti ljudska prava na radnom mjestu, međutim na ovu tvrdnju pored neutralnih ima i negativan odgovor. Većina smatra da kompanija nastoji da rješava žalbe klijenata, ostatak je neutralan i nema negativnih odgovora na ovu tvrdnju. Treća tvrdnja u okviru ovog aspekta je bila da kompanija nastoji da ulaže u razvoj socijalne pomoći za lokalnu zajednicu. Ponovo se većina složila sa ovom tvrdnjom, ali bilo je i neutralnih i negativnih odgovora. Svi neutralni i negativni odgovori na tvrdnje vezane za društveni aspekt ESG aktivnosti su od ispitanika zaposlenih u sektoru Telekomunikacija. Još jedna tvrdnja koja je trebala pokazati stav ispitanika kada je u pitanju ovaj aspekt ESG aktivnosti je tvrdnja „Moji nadređeni se odnose prema meni s poštovanjem.“ . Na ovu tvrdnju je 53 ispitanika odgovorilo potvrdno, 2 negativno, a 9 neutralno. Ispitanici koji su odgovorili negativno na ovu tvrdnju pripadaju dobnim skupinama od 18-21 te od 22-35 godina, te je omjer kada je u pitanju spol 50:50. Također svi ispitanici koji su odgovorili negativno i neutralno na ovu tvrdnju su zaposleni u sektoru Telekomunikacija.

Tvrdnje vezane za upravljački aspekt ESG aktivnosti pokazuju različite rezultate u odnosu na ostala dva aspekta. Iako više od polovine ispitanika smatra da kompanija nastoji da izbjegava korupciju u svom poslovanju, nije zanemariv procenat neutralnih stavova na ovu tvrdnju. Procenat neutralnih stavova preovladava i u narednoj tvrdnji koja se odnosi na to da kompanija nastoji da omogući javnosti pristup finansijskim informacijama. Slična je situacija i sa posljednjom tvrdnjom u okviru ovog aspekta. Većina ispitanika se izjasnilo kao neutralno kada je u pitanju bila tvrdnja da kompanija nastoji da omogući slobodu radnim sindikatima i zabrani diskriminaciju. Veći broj neutralnih stavova može biti posljedica nedovoljne informisanosti zaposlenika kada je ovaj aspekt ESG aktivnosti u pitanju.

5.5.2. Diskusija rezultata povezanosti ESG score-ova i finansijskih performansi kompanije

Finansijske performanse kompanije Concentrix u 2023. godini su u odnosu na prethodnu godinu niže. Finansijski pokazatelji profitabilnosti koje smo izračunali (neto profitna marža, ROA, ROE) su niži u 2023. u odnosu na 2022. godinu. Iako je kompanija ostvarila više prihoda i sveukupna dobit se povećala, neto dobit je u 2023. godini manja. Razlog su veći finansijski troškovi koje je kompanija ostvarila u 2023. godini. EPS omjer je također niži u 2023. godini u odnosu na 2022. iako je kompanija u 2023. godini otkupila određeni iznos vlastitih dionica. Razlog tome također mogu biti povećani troškovi u 2023. godini, posebno jer je u ovoj godini kompanija kupila kompaniju Webhelp. Također primjetno je povećanje vrijednosti u ukupnoj imovini, sa većim porastom vrijednosti nematerijalne imovine i Goodwilla-a što je posljedica kupovine kompanije. Ovo može dovesti do povećanja troškova amortizacije što smanjuje neto dobit, što utiče i na smanjenje profitabilnosti i zarade po dionici.

Osvrćući se na naše istraživačko pitanje: “Kakva je povezanost između ESG score-a i finansijskih performansi kompanije?”, rezultati istraživanja pokazuju pad finansijskih

performansi uz istovremeni porast ESG score-a. Dok su ESG rezultati porasli u 2023. u odnosu na 2022.godinu, koeficijent ROA odnosno neto rentabilnost imovine je opala. Također su opali i drugi pokazatelji profitabilnosti odnosno ROE i neto profitna marža. Razlozi mogu biti različiti. Kompanija je uložila više u ESG aktivnosti što je dovelo do poboljšanja ESG score-a i privremenog smanjenja profitabilnosti (uključujući druge faktore koji su doveli do ove posljedice). Zarada po dionici kompanije Concentrix je također pala u 2023. u odnosu na prethodnu godinu, u odnosu na ESG score koji je porastao. Privremeni pad profitabilnosti i EPS pokazatelja nije neočekivan ishod s obzirom na povećanje troškova koje smo prethodno obrazložili. Međutim, ulaganje u ESG inicijative može biti isplativo u dugom roku. Povećanje ESG score-a je pozitivan pokazatelj jer može dovesti do bolje reputacije i položaja kompanije Concentrix na tržištu, što u dugom roku može privući nove klijente te uticati na povećanje profitabilnosti.

6.ZAKLJUČAK

ESG koncept poslovanja je koncept koji će zasigurno u budućnosti imati sve veću primjenu u poslovanju. U Bosni i Hercegovini još uvijek postoje ograničenja u vidu regulatornih neusklađenosti koji otežavaju implementaciju ovog koncepta u našoj zemlji. Međutim pozitivni rezultati koje ostvaruju kompanije koje primjenjuju ovaj koncept u svom poslovanju može biti podsticaj za dalji razvoj uslova koji će omogućiti veću zastupljenost ESG standarda u Bosni i Hercegovini.

Kompanija Concentrix dosta svojih resursa investira u promociju i implementaciju ESG aktivnosti, kao i generalno društveno-odgovornih aktivnosti. Posmatrajući ESG rezultate koje je kompanija ostvarila u 2022. i 2023.godini, primjetan je napredak posebno u aspektu okolišnih (E) ESG aktivnosti. U razgovoru sa voditeljem ESG inicijative za Bosnu i Hercegovinu u okviru kompanije Concentrix, saznajemo kako se se ESG strategije implementiraju na tržištu Bosne i Hercegovine, kakvi su rizici i ograničenja sa kojima se kompanija susreće kao i kakvi su dugoročni ciljevi ove kompanije po pitanju održivog poslovanja u budućnosti.

Istraživanje povezanosti između ESG aktivnosti i zadovoljstva i angažmana zaposlenika kompanije pokazuje da je većina zaposlenika upoznata sa ESG konceptom, više od polovinenjih je uključeno u ovu vrstu aktivnosti unutar kompanije. Međutim, mali procenat ispitanika je naveo da aktivno učestvuje u aktivnostima volontiranja na nivou lokalne zajednice i da ih društveno-odgovorne aktivnosti potiču da aktivno učestvuju u njima. Dakle, motivacija za učešće u ovim aktivnostima van radnog mjesta je ipak slabija. Ali, kada je u pitanju motivacija na radnom mjestu većina ispitanika je potvrdila da su ESG aktivnosti u koje kompanija ulaže jedan od faktora koji doprinosi njihovoj motivaciji na radnom mjestu. Također skoro tri četvrtine ispitanika je potvrdilo da napori koje kompanija ulaže u ESG aktivnosti povećavaju njihovo sveukupno zadovoljstvo na radnom mjestu što je bio jedan od fokusa u našem istraživanju. Kada su pojedinačni aspekti ESG aktivnosti u pitanju većina ispitanika je izrazilo pozitivne stavove po pitanju okolišnog i

društvenog aspekta ESG aktivnosti, dok je po pitanju tvrdnji vezanih za upravljački aspekt, većina stavova bilo neutralno. To može ukazivati na manju informisanost ispitanika o ovom konkretnom aspektu ESG aktivnosti, što može biti posljedica specifične politike kompanije o objelodanjivanju takve vrste informacija.

Kada je povezanost ESG score-a i finansijskih performansi kompanije u pitanju, istraživanje je pokazalo negativnu vezu između ESG score-a i pokazatelja profitabilnosti. Također je negativna veza između ESG score-a i EPS pokazatelja investiranja. Tačnije dok se ESG score povećao u odnosu na prethodnu godinu, finansijske performanse su se smanjile. Međutim, ne možemo tvrditi da su povećana ulaganja u ESG inicijative dovela do smanjenja finansijskih performansi, jer je kompanija u toku godine imala i druge vrste investicija koje su dovele do promjena u bilansnim pozicijama i naravno finansijskim pokazateljima. Prema našim procjenama, kompanija je u 2023. godini bila uspješnija po pitanju ESG inicijativa i održivog poslovanja te smatramo da će se ovakav način poslovanja nastaviti i u budućnosti.

U ovom radu postoji nekoliko ograničenja. Prije svega, moramo navesti mali uzorak od 64 ispitanika što može uticati na generalizaciju rezultata anketnog upitnika. Također, jedno od ograničenja je ograničen pristup podacima kao što su pojedine ESG kategorije u okviru ESG izvještaja. Ograničenje u istraživanju je i doza subjektivnosti autora u analizi ESG performansi. Iako smo koristili objektivna mjerila i metode, na ovom nivou nismo imali odgovarajuće resurse i mogućnosti za detaljniju i objektivniju ESG analizu. Preporuke za dalja istraživanja kada je ESG koncept održivog poslovanja u pitanju je korištenje kombinacije kvantitativnih i kvalitativnih metoda u istraživanju kako bi se osigurali precizniji rezultati istraživanja i omogućila objektivnija interpretacija rezultata.

REFERENCE

1. Ahlklo, Y., & Lind, C. (2018). E, S or G? A study of ESG score and financial performance.
2. Al Amri, F. H., Das, A., & Ben-Ayed, O. (2019). The impact of perceived corporate social responsibility on employee engagement: The case of Qatar. *Business Strategy & Development*, 2(3), 180-191.
3. Bapat, S., & Upadhyay, P. (2021). Implications of CSR initiatives on employee engagement. *Social Responsibility Journal*, 17(2), 149-163.
4. Berg, F., Koelbel, J. F., & Rigobon, R. (2022). Aggregate confusion: The divergence of ESG ratings. *Review of Finance*, 26(6), 1315-1344.
5. Briscoe-Tran, H. (2023). Do employees have useful information about firms' esg practices?. *Fisher College of Business Working Paper*, (2021-03), 21.
6. Chen, Yi-R.R., Hung-Baesecke, Ch.-Ju F., Bowen, S.A., Zerfass, A., Stacks, D.W., Boyd, B. (2020). The role of leadership in shared value creation from the public's perspective: A multi-continental study. *Public Relations Review*, Vol. 46, pp. 1-11.
7. Concentrix Corporation (2022). *Concentrix Sustainability Report 2022: Leveraging the Power of ONE*. Preuzeto sa Concentrix web stranice.
8. Concentrix Corporation (2023). *Concentrix Sustainability Report 2023: Leveraging the Power of ONE*. Preuzeto sa Concentrix web stranice.
9. Concentrix Corporation (2022). *Annual Report*. Preuzeto sa: <https://ir.concentrix.com/financials/annual-reports/> (datum pristupa: 15.07.2024.)
10. Concentrix Corporation (2023). *Annual Report*. Preuzeto sa: <https://ir.concentrix.com/financials/annual-reports/> (datum pristupa: 15.07.2024.)
11. Finance, S. S. (2018). What is sustainable finance. *Sustainable Development. Sustainable Development Goals*, China.
12. Gannon, G., & Hieker, C. (2022). Employee Engagement and a Company's Sustainability Values: A Case Study of a FinTech SME. *Management*, 10(3), 201-210.
13. IRIS CARBON (n.d.) *A beginner's guide to ESG rating agencies and methodologies. IRIS CARBON*. Preuzeto sa: <https://www.iriscarbon.com/a-beginners-guide-to-esg-rating-agencies-and-methodologies/> (datum pristupa: 27.06.2024.)
14. Jin, M., & Kim, B. (2022). The effects of ESG activity recognition of corporate employees on job performance: The case of South Korea. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(7), 316.
15. Kaźmierczak, M. (2022). A literature review on the difference between CSR and ESG. *Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie/Politechnika Ślaska*, (162).
16. Koundouri, P., Pittis, N., & Plataniotis, A. (2022). The impact of ESG performance on the financial performance of European area companies: An empirical examination. *Environmental Sciences Proceedings*, 15(1), 13.

17. Krantz, T. (2024). The history of ESG: A journey towards sustainable investing. *Environmental, Social and Governance history*. Preuzeto sa: <https://www.ibm.com/blog/environmental-social-and-governance-history/> (datum pristupa: 18.06.2024.)
18. Kumar, P., & Firoz, M. (2022). Does Accounting-based Financial Performance Value Environmental, Social and Governance (ESG) Disclosures? A detailed note on a corporate sustainability perspective. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 16(1), 41-72.
19. Lee, C. C., & Park, S. *IMPACT OF ESG ON EMPLOYEES'INTRINSIC MOTIVATION ACROSS GENERATIONS*.
20. Lee, S. Y., & Park, J. (2022). The Relationship between Employees' ESG Perception and Service Quality: A Multi-level Analysis in the Korean Parcel Delivery Industry. *Journal of Korean Society for Quality Management*, 50(3), 407-424.
21. Locke, E.A. (1976), "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette, M.D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, IL, pp. 1297-349.
22. Lopez-de-Silanes, F., McCahery, J. A., & Pudschedl, P. C. (2020). ESG performance and disclosure: A cross-country analysis. *Singapore Journal of Legal Studies*, (Mar 2020), 217-241.
23. Maslak, O., Pochtovyuk, A., Yakovenko, Y., Maslak, M., Grishko, N., & Marchenko, V. (2022). Innovative Approaches to Staff Motivation Based on ESG Business *Principles and Intellectualisation: International Experience*. Biblioteka Regionalisty, (22).
24. Matos, P. (2020). *ESG and responsible institutional investing around the world: A critical review*.
25. Omer, S. K. (2018). The impact of corporate social responsibility on employee's job satisfaction. *Journal of process management and new technologies*, 6(3), 56-64.
26. Opoku-Dakwa, A., Chen, C. C., & Rupp, D. E. (2018). CSR initiative characteristics and employee engagement: An impact-based perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 39(5), 580-593.
27. Park, S. R. (2024). Role of Hi-Tech Call Center Employees' ESG Activity Recognition in Increasing Corporate Performance via Organizational Identification and Job Satisfaction. *디지털컨텐츠학회논문지(J. DCS)*, 25(2), 503-517.
28. Peterdy, K. (n.d.), *ESG (Environmental, Social & Governance)*. Preuzeto sa: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/esg/esg-environmental-social-governance/> (datum pristupa: 13.05.2024.)
29. Piao, X., Xie, J., & Managi, S. (2022). Environmental, social, and corporate governance activities with employee psychological well-being improvement. *BMC Public Health*, 22, 1-12.

30. Rok, B. (2012). Społeczna odpowiedzialność biznesu. In: W. Gasparski (ed.), *Biznes, etyka, odpowiedzialność*. Warszawa: PWN.
31. Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, 55(1), 68.
32. S&P Global Sustainable. (2023). *S&P Global ESG Scores Methodology*.
33. Sedgwick, P. (2012). Pearson's correlation coefficient. *Bmj*, 345.
34. TRC, TRC COMPANIES, INC. (2022). *ESG vs. CSR. Differences, Definitions & Implementation*. Retrieved from: <https://www.trccompanies.com/insights/esg-vs-csr-howenvironmental-social-governance-differs-from-corporate-social-responsibility/>
35. Tziner, A., Oren, L., Bar, Y., & Kadosh, G. (2011). Corporate social responsibility, organizational justice and job satisfaction: how do they interrelate, if at all?. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(1), 67-72.
36. UN Global Compact (n.d.). *UN Global Compact*. Preuzeto sa: <https://unglobalcompact.org/> (datum pristupa: 24.06.2024.)
37. United Nations Development Programme. (2021). Izgradnja održive budućnosti: *Poslovni priručnik za ESG standarde*. UNDP Bosna i Hercegovina.
38. United Nations Framework Convention on Climate Change. (n.d.) *The Paris Agreement*. UNFCCC. Preuzeto sa: <https://unfccc.int/process-and-meetings/the-paris-agreement> (datum pristupa: 24.06.2024.)
39. United Nations Principles for Responsible Investment (n.d.) *About the PRI. UNPRI*. Preuzeto sa: <https://www.unpri.org/> (datum pristupa: 24.06.2024.)
40. Valentine, S., & Fleischman, G. (2008). Ethics programs, perceived corporate social responsibility and job satisfaction. *Journal of business ethics*, 77, 159-172.
41. Van Zanten, J. A., & Huij, J. (2022). Corporate sustainability performance: Introducing an SDG score and testing its validity relative to ESG ratings. *Available at SSRN*.
42. Vinerean, S., Cetina, I., Dumitrescu, L., & Tichindelean, M. (2013). Modelling employee engagement in relation to CSR practices and employee satisfaction. *Revista Economica*, 65(1), 21-37.
43. Xie, J., Nozawa, W., Yagi, M., Fujii, H., & Managi, S. (2019). Do environmental, social, and governance activities improve corporate financial performance?. *Business Strategy and the Environment*, 28(2), 286-300.
44. Yadav, S., Singh, A. V., & Reetika, V. V. J. (2020). *CSR and its impact on employee engagement: A Study*.
45. You, C. S., Huang, C. C., Wang, H. B., Liu, K. N., Lin, C. H., & Tseng, J. S. (2013). The relationship between corporate social responsibility, job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Organizational Innovation*, 5(4).

46. Zhang, T., Zhang, J., & Tu, S. (2024). An Empirical Study on Corporate ESG Behavior and Employee Satisfaction: A Moderating Mediation Model. *Behavioral Sciences*, 14(4), 274.
47. Zhou, Z., Luo, B. N., & Tang, T. L. P. (2018). Corporate social responsibility excites 'exponential' positive employee engagement: The Matthew effect in CSR and sustainable policy. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(4), 339-354.
48. Žager, K., Žager L. (1999.): *Analiza financijskih izvještaja*, Masmedia d.o.o., Zagreb

PRILOZI

PRILOG 1 : Anketni upitnik sa referencama

Kategorija	Pitanja	Reference
Zadovoljstvo zaposlenika društveno odgovornim aktivnostima/ ESG aktivnostima kompanije	<ol style="list-style-type: none">1. Da li ste upoznati sa konceptom društveno odgovornog poslovanja?<ol style="list-style-type: none">a) Čuo/la sam za ovaj kocept, ali ne znam šta je.b) Znam šta je koncept društveno odgovornog poslovanja i u stanju sam objasniti važnost ovog koncepta nekom drugom.c) Zainteresovan/a sam u društveno odgovorno poslovanje i aktivno sudjelujem u društveno odgovornim aktivnostima moje kompanije.d) Nisam čuo/la za ovaj koncept prije popunjavanja ovog upitnika.2. Da li Vaša kompanija doprinosi društveno odgovornom poslovanju?<ol style="list-style-type: none">a) Da, ima zaseban sektor posvećen društveno odgovornom poslovanju.b) Da, doprinosi saradnjom sa različitim nevladinim organizacijama.c) Ne, ne doprinosi.d) Ne znam.3. Da li ste uključeni u društveno-odgovorne aktivnosti Vaše kompanije?<ol style="list-style-type: none">a) Da.b) Ne.4. Označite Vašu uključenost u društveno-odgovorne aktivnosti	Yadav et al. (2020) Vinerean et al. (2013)

	<p>Vaše kompanije na skali od 1 do 5.</p> <p>(1-nisam nikako uključen/a, 5-visok nivo uključenosti)</p> <p>5. Zbog čega imate pozitivno mišljenje o Vašoj kompaniji? Rangirajte ponuđene odgovore na skali od 1 do 5 u skladu s Vašim preferencama. (1-najveći prioritet, 5-najmanji prioritet)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plata b) Radna kultura c) Imidž brenda d) Posao mi odgovara (PJF-person-job fit) e) Društveno-odgovorne aktivnosti. <p>6. Šta mislite o društveno-odgovornim aktivnostima koje poduzima Vaša kompanija? Označite Vaše slaganje sa sljedećim tvrdnjama. (apsolutno se ne slažem, ne slažem se, neutralan/na, slažem se, apsolutno se slažem).</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aktivnosti su u skladu sa vizijom kompanije. b) Aktivnosti imaju visok nivo društvenog dometa. c) Aktivnosti imaju visok nivo geografskog dometa. d) Aktivnosti su na visokom nivou inovativnosti. e) Aktivnosti imaju visok nivo uticaja. <p>7. Kako društveno-odgovorne aktivnosti Vaše kompanije utiču na Vas?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Imam bolju percepciju o samoj kompaniji. 	
--	--	--

	<p>b) Povećava moju uključenost u posao.</p> <p>c) Osjećam se bolje kada je u pitanju posao koji obavljam u kompaniji.</p> <p>d) Inspiriše me da aktivno učestvujem u društveno-odgovornim aktivnostima koje organizuje moja kompanija.</p> <p>e) Ostalo.</p> <p>8. Koja tvrdnja Vas najbolje opisuje?</p> <p>a) Aktivno učestvujem u aktivnostima volontiranja na nivou lokalne zajednice.</p> <p>b) Doniram dio plate u dobrotvorne svrhe ili nevladinim organizacijama.</p> <p>c) Trenutno nisam uključen/na u bilo kakvu vrstu volontiranja ili drugih društveno-uticajnih aktivnosti na nivou zajednice.</p> <p>d) Nemam interes u sudjelovanju u bilo kojoj formi volontiranja i drugih aktivnosti na nivou zajednice.</p> <p>9. Da li smatrate da društveno-odgovorne aktivnosti kompanije utiču na motivaciju zaposlenika?</p> <p>a) Da, mogu biti jedan od faktora koji doprinose motivaciji zaposlenika.</p> <p>b) Ne, nemaju nikakav uticaj na motivaciju zaposlenika.</p> <p>10. Da li su sugestije i feedback zaposlenika u vezi društveno-odgovornih aktivnosti kompanije</p>	
--	---	--

	<p>implementirani?</p> <p>a) Da. b) Ne. c) Nisam siguran/na.</p> <p>11. Označite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama.</p> <p>a) Ponosan/na sam što radim za ovu kompaniju. b) Napori koje moja kompanija ulaže u društveno odgovorne aktivnosti povećavaju moje sveukupno zadovoljstvo na radnom mjestu. (1-5)</p>	
Okolišni aspekt ESG aktivnosti	<p>12. Označite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama (apsolutno se ne slažem, ne slažem se, neutralan/na, slažem se, apsolutno se slažem). Smatram da kompanija nastoji:</p> <p>a) Da vodi računa o potrošnji vode, energije i drugih resursa. b) Da ulaže u zaštitu životne sredine.</p>	Woo(2013)
Društveni aspekt ESG aktivnosti	<p>13. Označite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama (apsolutno se ne slažem, ne slažem se, neutralan/na, slažem se, apsolutno se slažem). Smatram da kompanija nastoji:</p> <p>a) Da zaštiti ljudska prava na radnom mjestu. b) Da rješava žalbe klijenata. c) Da ulaže u razvoj socijalne pomoći za lokalnu društvenu zajednicu.</p> <p>14. Onačite koliko se slažete sa</p>	<p>Woo(2013)</p> <p>Global Reporting Initiative (2012)</p> <p>Vinerean et al. (2013)</p>

	<p>sljedećom tvrdnjom.</p> <p>a) Moji nadređeni se odnose sa poštovanjem prema meni.</p>	
<p>Upravljački aspekt ESG aktivnosti</p>	<p>15. Označite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama (apsolutno se ne slažem, ne slažem se, neutralan/na, slažem se, apsolutno se slažem). Smatram da kompanija nastoji:</p> <p>a) Da izbjegava korupciju u poslovanju.</p> <p>b) Da omogući pristup javnosti finansijskim informacijama kompanije.</p> <p>c) Da omogući slobodu radničkim sindikatima i zabrani diskriminaciju.</p>	

PRILOG 2: Anketni upitnik istraživanja percepcije zaposlenika o ESG aktivnostima koje primjenjuje njihova kompanija

Demografske karakteristike ispitanika

1. Molim Vas odaberite Vaš spol:
 - Muško.
 - Žensko.

2. Molim Vas odaberite u koju dobnu skupinu spadate.
 - 18-21
 - 22-35
 - 36-45
 - 46-55
 - 55+

3. Molim Vas odaberite najviši nivo obrazovanja koji ste postigli.
 - Postdiplomski studij i viši nivoi obrazovanja (master, PhD, specijalizacija)
 - Univerzitetska diploma (VSS, VŠS)
 - Srednja škola
 - Osnovna škola
 - Bez formalnog obrazovanja

4. Molim Vas odaberite u kojem organizacionom dijelu kompanije ste zaposleni.
 - Marketing
 - Finansije
 - HR
 - Telekomunikacije/customer service

Zadovoljstvo zaposlenika društveno-odgovornim/ESG aktivnostima kompanije

Naredna pitanja odnose se na Vaše lične stavove, utiske i zadovoljstvo društveno-odgovornim aktivnostima koje Vaša kompanija organizuje.

5. Da li ste upoznati sa konceptom društveno odgovornog poslovanja?
 - Čuo/la sam za ovaj kocept, ali ne znam šta je.
 - Znam šta je koncept društveno odgovornog poslovanja i u stanju sam objasniti važnost ovog koncepta nekom drugom.

- Zainteresovan/a sam u društveno odgovorno poslovanje i aktivno sudjelujem u društveno odgovornim aktivnostima moje kompanije.
 - Nisam čuo/la za ovaj koncept prije popunjavanja ovog upitnika.
6. Da li Vaša kompanija doprinosi društveno odgovornom poslovanju?
- Da, ima zaseban sektor posvećen društveno odgovornom poslovanju.
 - Da, doprinosi saradnjom sa različitim nevladinim organizacijama.
 - Ne, ne doprinosi.
 - Ne znam.
7. Da li ste uključeni u društveno-odgovorne aktivnosti Vaše kompanije?
- Da.
 - Ne.
8. Označite Vašu uključenost u društveno-odgovorne aktivnosti Vaše kompanije na skali od 1 do 5.(1-nisam nikako uključen/a, 5- visok nivo uključenosti)
- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
9. Zbog čega imate pozitivno mišljenje o Vašoj kompaniji? Rangirajte ponuđene odgovore na skali od 1 do 5 u skladu s Vašim preferencama. (1-najveći prioritet, 5-najmanji prioritet)

Plata	1	2	3	4	5
Radna kultura	1	2	3	4	5
Imidž brenda	1	2	3	4	5
Posao mi odgovara (PJF- person job fit)	1	2	3	4	5
Društveno-odgovorne aktivnosti.	1	2	3	4	5

10. Šta mislite o društveno-odgovornim aktivnostima koje poduzima Vaša kompanija?
Označite Vaše slaganje sa sljedećim tvrdnjama. (apsolutno se ne slažem, ne slažem se, neutralan/na, slažem se, apsolutno se slažem).

Aktivnosti su u skladu sa vizijom kompanije.	Apsolutno se ne slažem	Ne slažem se	Neutralan/na sam	Slažem se	Apsolutno se slažem
Aktivnosti imaju visok nivo društvenog dometa.	Apsolutno se ne slažem	Ne slažem se	Neutralan/na sam	Slažem se	Apsolutno se slažem
Aktivnosti imaju visok nivo geografskog dometa.	Apsolutno se ne slažem	Ne slažem se	Neutralan/na sam	Slažem se	Apsolutno se slažem
Aktivnosti su na visokom nivou inovativnosti.	Apsolutno se ne slažem	Ne slažem se	Neutralan/na sam	Slažem se	Apsolutno se slažem
Aktivnosti imaju visok nivo uticaja.	Apsolutno se ne slažem	Ne slažem se	Neutralan/na sam	Slažem se	Apsolutno se slažem

11. Kako društveno-odgovorne aktivnosti Vaše kompanije utiču na Vas?

- Imam bolju percepciju o samoj kompaniji.
- Povećava moju uključenost u posao.
- Osjećam se bolje kada je u pitanju posao koji obavljam u kompaniji.
- Inspiriše me da aktivno učestvujem u društveno-odgovornim aktivnostima koje organizuje moja kompanija.
- Ostalo. _____

12. Koja tvrdnja Vas najbolje opisuje?

- Aktivno učestvujem u aktivnostima volontiranja na nivou lokalne zajednice.

- Doniram dio plate u dobrotvorne svrhe ili nevladinim organizacijama.
- Trenutno nisam uključen/na u bilo kakvu vrstu volontiranja ili drugih društveno-uticajnih aktivnosti na nivou zajednice.
- Nemam interes u sudjelovanju u bilo kojoj formi volontiranja i drugih aktivnosti na nivou zajednice.

13. Da li smatrate da društveno-odgovorne aktivnosti kompanije utiču na motivaciju zaposlenika?

- Da, mogu biti jedan od faktora koji doprinose motivaciji zaposlenika.
- Ne, nemaju nikakav uticaj na motivaciju zaposlenika.

14. Da li su sugestije i feedback zaposlenika u vezi društveno-odgovornih aktivnosti kompanije implementirani?

- Da.
- Ne.
- Nisam siguran/na.

15. Označite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama.

Ponosan/na sam što radim za ovu kompaniju.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem
Napori koje moja kompanija ulaže u društveno-odgovorne aktivnosti povećavaju moje sveukupno zadovoljstvo na radnom mjestu.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem

Okolišni aspekt ESG aktivnosti

Naredna pitanja se odnose na to kako se Vaša kompanija odnosi prema životnoj sredini.

16. Označite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama. Smatram da kompanija nastoji:

Da vodi računa o potrošnji vode, energije i drugih resursa.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem

Da ulaže u zaštitu životne sredine.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem

Društveni aspekt ESG aktivnosti

Naredna pitanja se odnose na odnos Vaše kompanije prema zaposlenicima, klijentima i ostalim zainteresovanim stranama.

17. Označite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama. Smatram da kompanija nastoji:

Da zaštiti ljudska prava.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem
Da rješava žalbe klijenata.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem
Da ulaže u razvoj socijalne pomoći za lokalnu društvenu zajednicu.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem

18. Označite koliko se slažete sa sljedećom tvrdnjom.

Moji nadređeni se odnose sa poštovanjem prema meni.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem
---	-------------------------	---------------	-------------------	------------	---------------------

Upravljački aspekt ESG aktivnosti

Naredna pitanja se odnose na napore koje Vaša kompanija ulaže u etičko poslovanje (izbjegavanje korupcije i ostalih ilegalnih aktivnosti) i poslovanje koje je u najboljem interesu stakeholdera kompanije.

19. Označite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama. Smatram da kompanija nastoji:

Da izbjegava korupciju u poslovanju.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem
Da omogući javnosti pristup finansijskim informacijama kompanije.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem
Da omogući slobodu radničkim sindikatima i zabrani diskriminaciju.	Apsolutno se ne slažem.	Ne slažem se.	Neutralan/na sam.	Slažem se.	Apsolutno se slažem