



HYP ALPE ADRIA
SA VAMA. UZ VAS. ZA VAS.



ZAJEDNO
napred

Izveštaj o društveno odgovornim aktivnostima Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd za 2012. godinu

SADRŽAJ

↳ Deset godina poslovanja na tržištu Srbije	... 3
↳ Reprivatizacijom do veće stabilnosti u poslovanju	... 3
↳ Izjava o podršci Globalnom dogovoru Ujednjenjenih nacija	... 4
↳ Izjava članova izvršnog odbora	... 5
↳ Povelja o usluzi	... 6

Ljudska prava

↳ Izjava o opredeljenosti	... 9
↳ Hypo banka u kampanji „Budimo zajedno u oktobru“	... 10
↳ Donacije lokalnim zajednicama	... 11
↳ Pomoć pojedincima	... 11
↳ Donacija za projekat „Putujemo u Evropu“	... 12
↳ Valcengrad	... 12
↳ Investicija u obrazovanje mladih	... 13
↳ Donacija Letnjoj školi evropskih integracija	... 13
↳ Sponzorstvo VIP beach masters turnira	... 14
↳ Najlepše želje iz „Dečjeg srca“	... 15
↳ Podrška umetnosti	... 15

Radna prava

↳ Izjava o opredeljenosti	... 17
↳ Klijenti – kreatori uspeha banke	... 18
↳ Ulaganje u zaposlene	... 20
↳ Intranet – jedinstveni informativni portal	... 20
↳ Nastavak implementacije SFE programa	... 21
↳ Dobra komunikacija preko Hypo Newsa	... 21

Zaštita životne sredine

↳ Izjava o opredeljenosti	... 23
---------------------------	--------

Borba protiv korupcije

↳ Izjava o opredeljenosti	... 25
↳ Jake mere u borbi protiv korupcije	... 26

I još

↳ Obećanje za budućnost	... 28
-------------------------	--------



IMPRESUM

Koncept i priprema izveštaja:

Future Media d.o.o, Terazije 7-9, 11000 Beograd
tel: +381 11 20 29 600
www.futuremedia.rs

U saradnji sa:

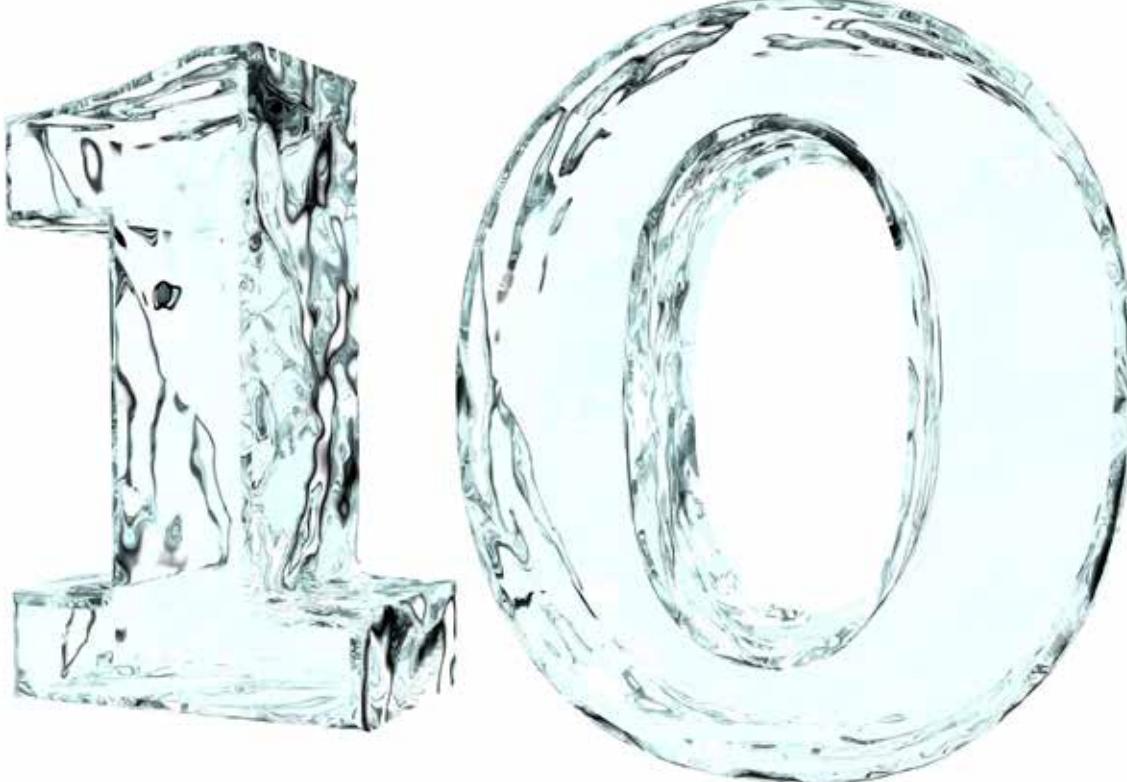
Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd
PC „Ušće“, Bulevar Mihajla Pupina 6
11070 Novi Beograd
tel: +381 11 222 60 00

Glavni i odgovorni urednik:

Milica Stojiljković, Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd

Uredništvo:

Emina Azizi, Biljana Jelić



DESET GODINA POSLOVANJA NA TRŽIŠTU SRBIJE

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd uspešno posluje u Srbiji već deset godina, gde kao jedna od vodećih banaka, dobrim poslovnim rezultatima značajno doprinosi stabilnosti bankarskog sektora.

Zahvaljujući strategiji proširenja poslovne mreže, tokom 2012. otvorene su nove ekspoziture i filijale i povećan broj bankomata, čime su usluge banke postale još dostupnije građanima širom zemlje. Na kraju 2012. godine, poslovnu mrežu Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd činilo je 69 bankomata i 47 ekspozitura i filijala u 26 gradova Srbije.

Dodatni pokazatelj profesionalnog odnosa prema klijentima predstavlja i projekat „Standardizacija kvaliteta pružanja usluga“ čijom realizacijom je, na nivou cele Hypo grupacije, započet proces višestrukog unapređenja kvaliteta pružanja usluga na sistematski i unapred jasno definisan način.

Jedan od osnovnih stožera poslovanja u 2012. godini predstavljali su i projekti korporativne društvene odgovornosti koji su realizovani kroz humanitarni rad, ulaganje u talente, obrazovanje, sport, kulturu i slične oblasti.

Nastupajući period donosi nove izazove i mogućnosti, ali i dalje ostvarenje ciljeva, u skladu sa jasnom poslovnom strategijom i dosadašnjim iskustvima.

REPRIVATIZACIJOM DO VEĆE STABILNOSTI U POSLOVANJU

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd posluje u okviru grupacije koja postoji više od sto godina. Osnovana je 1896. u Klagenfurtu u Austriji, gde se i danas nalazi centrala banke. Stoprocentni vlasnik Hypo Alpe Adria grupacije je Republika Austrija.

U skladu sa poslovnim okolnostima i planovima za budućnost, tokom 2012. godine je izvršena priprema za novu privatizaciju, čiji je cilj održivost strateški važnih poslovnih jedinica i smanjenje veličine i obima grupe. Reprivatizacijom je obuhvaćena mreža članica grupe u jugoistočnoj Evropi, koju čine 6 banaka i tri lizing kompanije u pet zemalja – Sloveniji, Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori i Srbiji.

Formalni početak procesa reprivatizacije predstavlja poziv za prikupljanje neobavezujućih ponuda zainteresovanih strana, koji je Hypo Alpe-Adria-Bank International AG uputila u novembру 2012. godine, a njegov nastavak se očekuje u 2013. godini.



Poštovani,

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd već deset godina posluje na tržištu Srbije. Sve to vreme uspevamo da ostanemo jedna od najuspešnijih banaka i to je činjenica na koju smo veoma ponosni.

Svoje dugogodišnje poslovanje na ovom tržištu zasnivamo na principima odgovornosti prema klijentima, zaposlenima, partnerima, zajednicama u kojoj poslujemo. U tom smislu, principi Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija za nas su neophodni i sastavni element poslovnih običaja i poнаšanja. Oni nam ulivaju sigurnost da smo na pravom putu i pomažu da svoje aktivnosti usmeravamo na prava mesta.

Od zajednice u kojoj poslujemo dobijamo puno povereće što nas motiviše da i u narednom periodu budemo još produktivniji i prisutniji, ali i još uporniji u našim nastojanjima da je unapredimo i podržimo. Kao potpisnici Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija poštujemo svih deset principa koji se odnose na ljudska i radna prava, na brobu protiv korupcije i zaštitu životne sredine. Vrednosti sadržane u ovih deset principa u potpunosti odražavaju i vrednosti koje delimo i kao banka, ali i kao pojedinci.

Realizovali smo brojne projekte tokom 2012. kojima je ovaj Izveštaj o napretku posvećen. Ono što nas čini posebno srećnim jeste činjenica da smo uspešno uvezali dva veoma važna cilja – širenje poslovne mreže i pomoći institucijama u gradovima u kojima otvaramo nove poslovnice. Time potvrđujemo svoju opredeljenost da na tržištu Srbije i dalje ostanemo u samom vrhu.

Svojim primerom nastojimo da ohrabrimo i širu poslovnu zajednicu da prihvati principe Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija.

Zajedničkim naporima možemo unaprediti svet u kome živimo i poslujemo, a to jeste krajnji cilj deset principa koji nas pokreću.

S poštovanjem,

Vladimir Čupić,
predsednik izvršnog odbora
Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd



MARTIN KAMMERMEIER

ZAMENIK PREDSEDNIKA
IZVRŠNOG ODBORA



RADE VOJNOVIĆ

ČLAN IZVRŠNOG ODBORA



VЛАДИМИР ЂУПИЋ

PREDSEDNIK IZVRŠNOG ODBORA



OLIVER KLESINGER

ČLAN IZVRŠNOG ODBORA



MIRKO ŠPANOVIĆ

ČLAN IZVRŠNOG ODBORA

Poštovani,

Bankarski sektor u Srbiji suočavao se sa brojnim izazovima prethodne godine, ali su oni poslužili kao prilika da naučimo više o sebi, o tržištu na kome poslujemo i da kroz taj prosek postanemo fleksibilniji.

Ostali smo verni nastojanju da pomažemo onima kojima je to najpotrebnije, pa smo tako i u 2012. bili vrlo aktivni u pružanju podrške mladima, školama, institucijama, kulturnim manifestacijama i sportskim događajima. Naše učešće u pojedinim projektima već je postalo tradicija, a naša je želja da budemo prisutni u svim sferama u kojima je neophodan pouzdan i stabilan partner.

Principi Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija upućuju nas na to da budemo još bolji u svemu što činimo - kao poslodavac, kao klijent, kao partner, kao deo društva u kom svi delimo izazove i uživamo u uspesima. Verujemo da je svakim danom sve više nas koji želimo da učinimo svet boljim mestom i da će se u okviru Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija okupiti još više odgovornih kompanija.

S poštovanjem,

izvršni odbor
Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd

POVELJA O USLUZI

Klijenti su partneri u oblikovanju budućnosti poslovanja Hypo Alpe Adria banke. Oni su mera našeg uspeha i ishodište naših planova. Šest obećanja koja smo dali kroz „Povelju o usluzi“ obavezali su nas na vrhunsku uslugu i ispunjavamo ih svaki dan, a zahvalni smo na svakom komentaru koji doprinosi njihovom daljem unapređenju.

Podrška!

Mi je pružamo našim uslugama i stručnim savetima. Koristimo jezik koji je razumljiv klijentima i strpljivo predstavljamo svoje proizvode i usluge, tako da ih shvataju svi. Svu pažnju usmeravamo na njihove potrebe i ohrabrujemo ih da govore o njima.

Pouzdanost!

Mi odlično poznajemo i razumemo domaće tržište. Kako bismo izašli u susret jedinstvenim potrebama klijenata, neophodno je razumeti okolnosti u kojima žive i posluju, biti dobro informisan o aktuelnim trendovima na tržištu, ali i držati korak sa ponudom konkurencije.

Precizno i efikasno!

Mi na taj način donosimo naše odluke i sprovodimo procedure. Naša velika odgovornost je dati pravi savet klijentima, a kako bismo to postigli najmanje što možemo da učinimo je da se dobro pripremimo za sastanak, da svoj deo posla odradimo tačno i na vreme, kao i da neke interne procese ubrzamo.

Prijateljski odnos i poštovanje!

Mi takav odnos uvek imamo prema Vama i Vašem mišljenju. Dobar odnos stvara poverenje, a poverenje je tačka oslonca u komunikaciji sa klijentima. Pažljivo i aktivno slušanje ključno je u uspostavljanju ovakvog odnosa koje potvrđuje da nam je stalo do njih.

„Povelja o usluzi“ deo je programa „Standardizacija kvaliteta pružanja usluge“ koju Hypo Alpe Adria banka realizuje u saradnji sa kolegama iz grupe. Cilj programa je unapređenje opštег kvaliteta pružanja usluge klijentima.

Otvoreno i jasno!

Mi volimo takav pristup u komunikaciji sa Vama.

Jasna, otvorena i transparentna komunikacija naša je misija kako bismo obezbedili da klijent u potpunosti razume uslove i obaveze, a ako i nakon toga nije u potpunosti razumeo, radimo na tome da sve nedoumice razjasnimo.

Osluškivanje!

Mi pažljivo osluškujemo Vaše potrebe i otvoreni smo za Vaše sugestije. Povratne informacije i predlozi vrlo su važni za unapređivanje usluga prema klijentima. Zato ih brižljivo slušamo i ne prekidamo, saosećamo sa njihovim problemima ili pritužbama i na njih odmah reagujemo.

Princip 1

Privredni subjekti treba da podržavaju i poštuju zaštitu
međunarodno priznatih ljudskih prava

LJUDSKA PRAVA



Princip 2

Privredni subjekti treba da svojim poslovanjem ne
učestvuju u kršenju ljudskih prava

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd insistira na poštovanju ljudskih prava koja čine temelje modernog, zdravog društva i organizacija koje u njemu posluju. Poštovanje dostojanstva i integriteta svakog pojedinca, osnova je humanosti svih nas.

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd u svakodnevnom radu poštuje osnovne principe ljudskih prava:

Pravo na život, slobodu i slobodu ličnosti

Pravo na obrazovanje

Pravo na zaposlenje, plaćene praznike, zaštitu od nezaposlenosti i socijalnu sigurnost

Pravo na puno učešće u kulturnom životu

Slobodu od torture ili svirepog, nehumanog tretiranja ili kazne

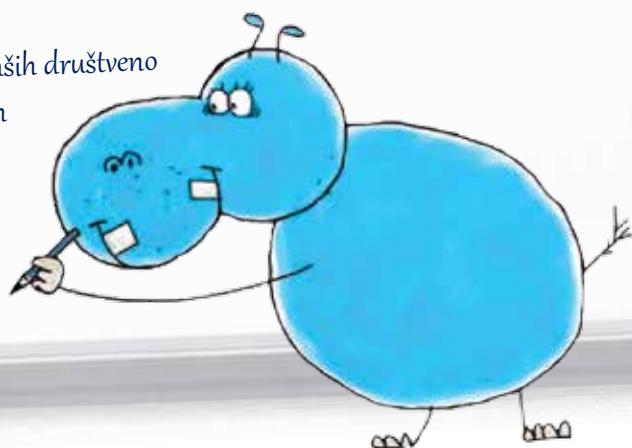
Slobodu mišljenja, uverenja i veroispovesti

Slobodu izražavanja i mišljenja

Hypo banka na sistematski način realizuje aktivnosti na polju društvene odgovornosti iz ove oblasti i u skladu sa godišnjim strategijama. Sektor korporativnih komunikacija neposredno obavlja ove aktivnosti u direktnoj saradnji sa izvršnim odborom. Odabir projekata koji će biti podržani u direktnoj je vezi sa ključnim strategijama u okviru društveno odgovornog poslovanja, uz poštovanje karaktera projekta i njegove usklađenosti sa potrebama lokalne zajednice.

Hypo Alpe Adria banka je u 2012. godini realizovala oko 20 projekata za koje je izdvojeno oko 150.000 evra. Podržali smo talente i oblast obrazovanja, ohrabrili socijalno ugrožene kategorije i obolele osobe, ulagali u kulturu. To su oblasti koje su zahtevale najviše naše pažnje u protekloj godini.

Briga o pojedincima i zajednici suštinski je deo naših društveno odgovornih aktivnosti, ne samo na korporativnom nivou već i kroz pojedinačne doprinose naših zaposlenih, kao humanih ljudi.





HYPO BANKA U KAMPAJNI „BUDIMO ZAJEDNO U OKTOBRU”

Hypo banka je u oktobru 2012. godine, tokom trajanja Meseca borbe protiv raka dojke, realizovala kampanju podrške Udruženju žena obolelih i lečenih od raka dojke „Budimo zajedno u oktobru”.

U okviru kampanje organizovan je niz aktivnosti u cilju podizanja svesti svih žena o značaju preventivnih pregleda, kao i podrške ženama obolelim i lečenim od ove bolesti. Banka je svoje opredeljenje za doprinos kampanji „Budimo zajedno u oktobru” definisala u okviru obeležavanja desetogodišnjice poslovanja u Srbiji.

Doprinos Hypo banke kampanji ogledao se u sprovođenju niza eksternih i internih aktivnosti koje su pomogle da kampanja dobije na dodatnoj vidljivosti i publicitetu. Osim konkretnе finansijske pomoći, u svim poslovnicama podeljeni su edukativni materijali Udruženja, a realizovane su i brojne aktivnosti u medijima, a za samo mesec dana zabeležen je veliki broj medijskih objava i gostovanja, kao i tematskih tekstova u ženskim magazinima.

Zaposleni Hypo banke nosili su simbolične bedževe kao znak podrške obolelim ženama tokom celog Meseca borbe protiv raka dojke.



DONACIJE LOKALNIM ZAJEDNICAMA

U skladu sa strategijom proširenja poslovne mreže u Srbiji, Hypo Alpe Adria banka opredeljuje donacije u vrednosti od 1.000 evra za unapređenje rada institucija u gradovima u kojima otvara nove filijale ili ekspoziture.

Na taj način otvaranje svakog novog objekta prati i projekat iz oblasti društveno odgovornog poslovanja čime se dodatno jača strategija za brigu o zajednici u kojoj Hypo banka posluje. Puštanjem u rad novih poslovnica, Hypo banka otvara vrata i budućim aktivnostima korporativne društvene odgovornosti u ovim gradovima, poštovanjem potreba lokalne sredine u kojoj posluje.

REALIZOVANE DONACIJE

- Lazarevac, Centar za socijalni rad, 23. februar 2012.
- Požarevac, Predškolska ustanova „Ljubica Vrebalov“, 7. jun 2012.
- Kraljevo, Predškolska ustanova „Olga Jovičić-Rita“, 11. oktobar 2012.
- Obrenovac, Udruženje za pomoć obolelima od teških i retkih bolesti „Ivan Batinić“, 25. oktobar 2012.



POMOĆ POJEDINCIMA

Društveno odgovorne aktivnosti Banke realizuju se na sistematski način. Projekti se biraju na osnovu njihovog karaktera, poštujući smernice grupacije, ali i potrebe lokalne zajednice. Određeni broj donacija i drugih vidova pomoći opredeljuje se i za pojedince, individualna lica ko-

jima je pomoć hitno potrebna. Korporativne komunikacije i služba marketinga Hypo banke primaju različite molbe za pomoć, čiji se najveći broj odnosi na lečenje ili operacije obolelih lica koji nadu u izlečenje moraju da potraže u inostranstvu.

REALIZOVANE DONACIJE

Hypo baci za pomoć se obratio i jedan mlad čovek, oženjen i otac dvogodišnje devojčice koji boluje od akutne mijeloidne leukemije. Za njegov oporavak jedina nada je bila transplantacija koštane srži, koja bi se obavila u Univerzitetskoj klinici u Ulmu u Nemačkoj. Kako mu je za tu operaciju bilo potrebno oko 200.000 evra, Hypo banka je odlučila da mu donacijom pomogne da prikupi tu sumu.

Takođe, majka četvorogodišnje devojčice iz Novog Sada obratila se pismom za pomoć. Devojčica obolela od retke Batenove bolesti ostala je nepokretna, a da bi se njena bolest usporila bila joj je potrebna enzimska terapija u Kini koja košta 32.000 evra. Hypo banka je odvojila sredstva za pomoć i ovoj hrabroj majci i njenoj devojčici.



DONACIJA ZA PROJEKAT „PUTUJEMO U EVROPU”

Nastavljujući svoju podršku sistemu obrazovanja, Hypo Alpe Adria banka je i 2012. godine obezbedila donaciju za 70 studenata koji su učestvovali u projektu „Putujemo u Evropu”. Put je realizovan 24. jula 2012. godine.

Projekat koji organizuje Evropski pokret u Srbiji, u saradnji sa Ambasadom Republike Austrije u Beogradu i fondacijom Robert Bosch iz Berlina, svake godine pomaže 70 najboljih redovnih studenata nižeg materijalnog statusa da oputuju u inostranstvo. Studentima se obezbeđuje Inter-rail karta i džeparac za put po Evropi.



Hypo Alpe Adria banka je svojom donacijom obezbedila studentima džeparac, otvorila im račun u banci u okviru omladinskog paketa, u kome su dobili DinaCard platnu karticu, odnosno kobrending karticu Hypo banke i organizacije Euro <26 , zahvaljujući kojoj će i ubuduće imati dodatne povoljnosti prilikom putovanja. Pomoć na putu bila im je i VISA poklon kartica.

VALCENGRAD

Hypo banka je u skladu sa svojim opredeljenjem podrške mladima i njihovom obrazovanju i 2012. godine, treći put za redom, bila pokrovitelj manifestacije „Valcengrad”.

„Valcengrad” je svečani zajednički ples kojim maturanti osnovnih i srednjih škola u Somboru na jedinstven i simboličan način obeležavaju ovaj važan događaj u svom životu.

Manifestacija „Valcengrad“ neguje vrednosti druženja, sticanja i širenja znanja i veština, razvijanja poverenja i na jedinstven način uključuje mlade da budu kreatori kulture svog grada, a Hypo banka je u potpunosti prepoznala te vrednosti i podršku događaju videla kao priliku za pomoć mladim generacijama koje predstavljaju buduće nosioce razvoja ove zemlje.

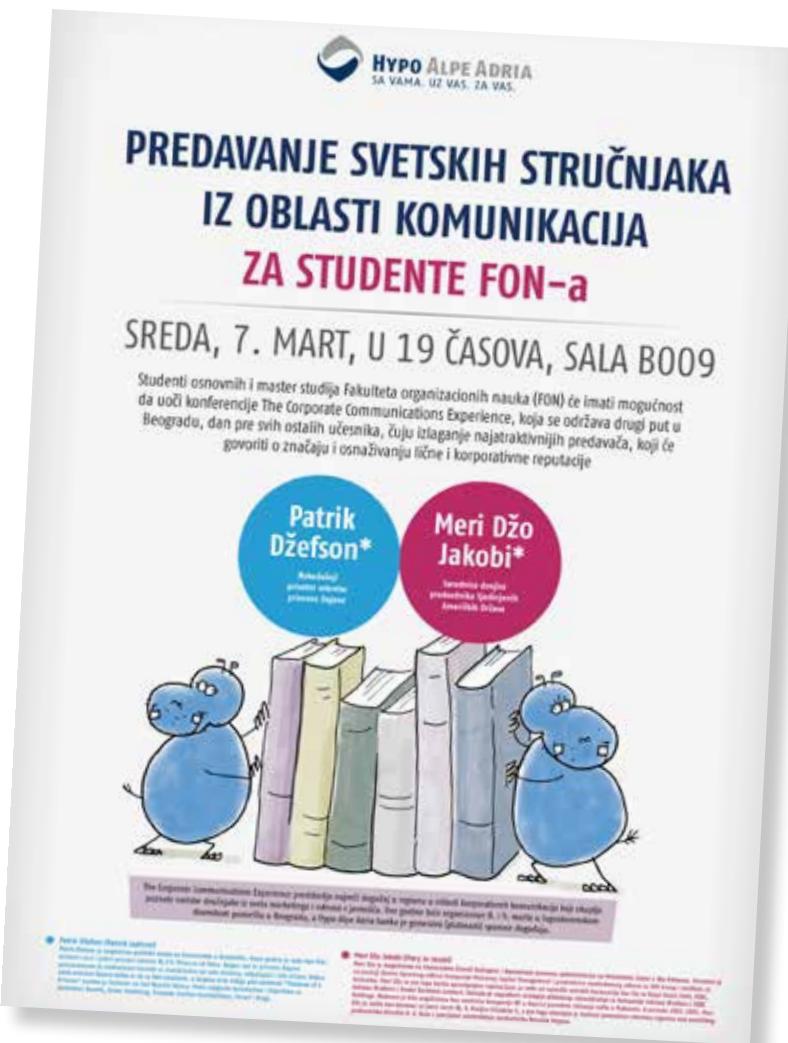


INVESTICIJA U OBRAZOVANJE MLADIH

Hypo Alpe Adria banka u 2012. godini omogućila je studentima Fakulteta organizacionih nauka u Beogradu, da pre zvaničnog početka najvećeg PR događaja u regionu - „The Corporate Communications Experience”, prisustvuju ekskluzivnom predavanju vodećih svetskih stručnjaka za komunikacije: Patrika Džefsona (Patrick Jephson) i Meri Džo Jakobi (Mary Jo Jacobi).

Organizacionim ovog ekskluzivnog predavanja, Hypo banka je želela da prenese dragocena iskustva i znanja priznatih stručnjaka za korporativne komunikacije našim studentima koji stiču akademska znanja iz oblasti menadžmenta, marketinga i odnosa sa javnošću.

Ova akcija potvrdila je opredeljenost Hypo banke da ulaže u budućnost akademskih građana, a samim tim i društva u celini.



DONACIJA LETNJOJ ŠKOLI EVROPSKIH INTEGRACIJA

Alpbach Letnja škola evropskih integracija, koja je reabilitovana već sedmu godinu za redom, organizovana je u Beogradu od 13. do 23. septembra 2012. godine. Hypo Alpe Adria banka podržava projekat od samog početka, pa je tako i 2012. godine potvrdila svoju opredeljenost za podršku mladima u njihovom akademskom obrazovanju.

Alpbach Letnja škola Evropskih integracija se organizuje u saradnji sa nekim od fakulteta ili instituta Univerziteta u Beogradu. Svojom uspešnom tradicijom program je kreirao regionalnu mrežu mladih lidera u različitim poljima, osnažujući ih da doprinesu razvoju svojih zemalja i celog regiona jugoistočne Evrope na putu ka Evropskoj uniji.

Ova donacija Klubu Alpbach Beograd namenjena je obezbeđivanju dela troškova realizacije projekata „Alpbach Letnja škola evropskih integracija“ u kome je učestvovalo 25 mladih studenata i profesionalaca iz Srbije i zemalja regiona (Hrvatske, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Makedonije, Slovenije, Bugarske, Rumunije, Moldavije) koji su postigli izvanredne rezultate tokom studiranja ili na svom poslu.

Predavači na projektu bili su profesionalci iz evropskih institucija i akademci iz Firence, Pariza, Beča i Beograda.

Po završetku programa, učesnici koji su položili ispit dobili su 4 ECTS (transferabilna bolonjska poena).

SPONZORSTVO VIP BEACH MASTERS TURNIRA



Početkom jula 2012. godine u Novom Sadu je organizovan VIP Beach Volleyball European Championship Masters, čiji je jedan od pokrovitelja bila Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd.

Hypo banka je, u skladu sa opredeljenjem da podržava razvoj sporta i zdravlja u lokalnoj zajednici, organizovala i uredila poseban prostor za opuštanje kako takmičara, tako i posetilaca – Chill Out zonu. U njoj su posetioci i takmičari mogli da se opuste u kreativnoj atmosferi i dobiju neki od obezbeđenih poklona – šešire, lopte, japanke.



NAJLEPŠE ŽELJE IZ „DEČJEG SRCA“

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je novogodišnju čestitku za 2013. godinu napravila u saradnji sa humanitarnom organizacijom „Dečje srce“. Organizacija pomaže osobama sa smetnjama u razvoju kroz sprovođenje integrativnih, psihosocijalnih i edukativnih programa.

„Dečje srce“ je osnovano u martu 2001. godine, kao nevladina, neprofitna i nestranačka organizacija.

Deca, članovi ove organizacije su osmislili, napravili idejno rešenje crteža i kreirali čestitku, koju su predstavnici banke slali svojim poslovnim partnerima povodom novogodišnjih i božićnih praznika.

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je i ovom saradnjom nastojala da pruži dodatnu podršku razvoju kreativnosti ove dece kao i poboljšanju uslova za rad i stvaralaštvo.



HYPo ALPE ADRIA
SA VAMA. UZ VAS. ZA VAS.

SREĆNA NOVA GODINA
I BOŽIĆNI PRAZNICI.



HYPo ALPE ADRIA
SA VAMA. UZ VAS. ZA VAS.

PODRŠKA UMETNOSTI

Svoju opredeljenost ka daljem kontinuiranom ulaganju u unapređenje društvene zajednice i podršci razvoju umetnosti u zemlji, Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je još jednom potvrdila obezbeđujući nagrade za najbolje izvođače na XVI Festivalu koreografskih minijatura. Festival je održan u junu 2012. godine na sceni „Raša Plaović“ u Narodnom pozorištu u Beogradu.

Festival koreografskih minijatura je međunarodno takmičenje koreografa i premijerno izvedenih koreografija koje ima za cilj promociju savremene igre i upoznavanje šire

publike i profesionalaca sa trenutnim i nastupajućim koreografskim trendovima. Osnivač Festivala koreografskih minijatura je Udruženje baletskih umetnika Srbije i Ministarstvo kulture Republike Srbije. Predstavnik Hypo banke je naglasio opredeljenost ove institucije da i dalje kontinuirano uče u unapređenje društvene zajednice i podržava umetnost u zemlji. Izražena je i nada da će nagrađeni takmičari nastaviti da neguju svoj talenat i ljubav prema igri, ali i da će istovremeno i drugi relevantni činioci u zemlji prepoznati potrebu ulaganja u ovu sferu kulturnog i umetničkog života.

Princip 1

Privredni subjekti treba da podržavaju slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje



RADNA PRAVA

Princip 2

Poslovni subjekti treba da podržavaju ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada



Princip 3

Privredni subjekti treba delotvorno da podržavaju ukidanje svih oblika dečjeg rada

Princip 4

Privredni subjekti treba da podrže ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd uvažava prava zaposlenih na dostojanstven i pošten rad, bez diskriminacije i uz jednake šanse za profesionalni razvoj. Na tim principima zasniva etičnost svog poslovnog okruženja. Zakon o radu i međunarodne povelje, kao i odredbe Opštег kolektivnog ugovora koje se primenjuju neposredno, osnovne su smernice ophodenja prema zaposlenima.

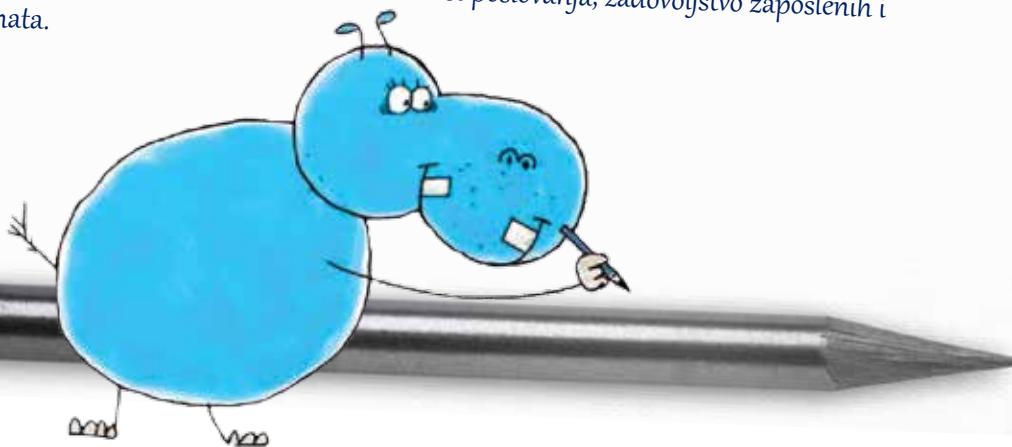
Partnerstvo i poverenje koje već deceniju gradimo sa zaposlenima omogućavaju nam dugoročne i kvalitetne odnose, te se ponosimo činjenicom da u Hypo banci postoje ljudi koji su sa nama od prvog dana. Postavljamo visoke standarde, lične i profesionalne, koji nas svakodnevno čine boljim poslodavcem i boljim kolegama.

U Hypo banci, odeljenje upravljanja ljudskim resursima brine o zaštiti i realizaciji prava zaposlenih, njihovom usavršavanju i profesionalnom razvoju.

Ovo odeljenje je zaduženo za regrutaciju, evaluaciju i stalnu podršku zaposlenima i sa administrativne i sa razvojne strane. Na kraju 2012. bilo je 836 zaposlenih, od toga 586 žena i 250 muškaraca.

Svi zaposleni u Hypo banci obučeni su da posluju prema jasno definisanim ciljevima, vrednosnom sistemu i korporativnoj kulturi kompanije. Tokom 2012. usvojeni su i „Standardi kvaliteta pružanja usluga“ koji definišu ponašanje prema klijentima, način obrade povratnih informacija, ali i propisan izgled poslovnica i svih zaposlenih u njoj. Vizuelni elementi tako predstavljaju dodatno sredstvo kojim Hypo banka prenosi svoje osnovne vrednosti na simboličan i konzistentan način.

Posebno insistiramo na jačanju međusobne podrške, tolerancije i ravnopravnosti. Deljenje i podržavanje ovih vrednosti pomaže da se održi stabilnost poslovanja, zadovoljstvo zaposlenih i uvažavanje klijenata.



STANDARDI KVALITETA PRUŽANJA USLUGA

KLIJENTI - KREATORI USPEHA BANKE

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je, u saradnji sa kolegama iz grupe, 2012. godine započela realizaciju programa „Standardizacija kvaliteta pružanja usluge” čiji je cilj unapređenje opšteg kvaliteta pružanja usluga klijentima.

Program „Standardizacija kvaliteta pružanja usluge” sastoji se od tri dela:

- 1. Definisanje sistema upravljanja i rešavanja prigovora klijenata**, koji će omogućiti blagovremeno i efikasno rešavanje spornih situacija na otvoren i profesionalan način
- 2. Primena standarda grupe u pogledu izgleda i ponašanja zaposlenih, izgleda ekspozitura i filijala, kao i merenja zadovoljstva klijenata kvalitetom usluga koje dobijaju**
- 3. Unapređenje proizvoda, procesa i procedura u smislu pojednostavljenja proizvoda, efikasnosti procesa i razumljivosti procedura**, koje treba da bude temelj kvalitetnog poslovnog odnosa sa postojećim i budućim korisnicima usluga Hypo banke

Standardi grupe

Potrebe klijenata najbolje se upoznaju u iskrenom i otvorenom razgovoru sa njima, a predlozi ili prigovori koje oni tom prilikom upućuju važan su izvor informacija za unapređenje odnosa, kao i usluga i proizvoda. Iz tog razloga, nizom standarda koje je banka definisala osigurava

se da nijedna informacija ne ostane neobradena i neupotrebljena:

- Sve prispele prigovore potrebno je evidentirati u odgovarajuću bazu, koja sadrži aplikaciju sa kategorijama za unos prigovora
- Za brzo i efikasno rešavanje prigovora, postoji jasno definisan tok procesa upravljanja prigovorima, kao i interna politika za njihovo rešavanje
- Sve kontakt osobe u banci, koje odgovaraju na pisane prigovore klijenata, dužne su da koriste standardne tekstualne module. Obezbeđeni su i FAQ (odgovori na najčešća pitanja) putem Intraneta i Interneta
- Na nivou zemlje jednom mesečno se kreiraju izveštaji na osnovu unapred definisanih kategorija prigovora, od mreže prema centrali odnosno članu izvršnog odbora zaduženom za poslovanje sa stanovništvom, kao i od zemalja prema osobi odgovornoj za upravljanje prigovorima na nivou grupe
- Svi klijenti Hypo banke imaju na raspolaganju nekoliko mogućnosti za izražavanje prigovora i sugestija: besplatnu info liniju, Internet, proaktivni pristup u ekspozitrama ili filijalama, knjigu žalbi, kutiju za sugestije

Vizuelni identitet

Važnu ulogu u kreiranju kvalitetnih, pouzdanih i dugo-ročnih odnosa sa klijentima ima vizuelni identitet kome Hypo Alpe Adria banka u sklopu standarda kvaliteta pružanja usluga posvećuje značajnu pažnju. Vizuelni identitet dopunjuje obećanja banke na način na koji reči to ne mogu da postignu i obuhvata:

- Poslovnu odeću za zaposlene, koja je u poslovnoj mreži propisana standardom Hypo grupe i odnosi se na: šaltere, radnike, savetnike, lične bankare, podršku prodaji, SME službenike, rukovodioce ekspozitura i filijala, regionalne direktore, saradnike za odnose sa klijentima za lizing poslovanje. Zaposleni su u obavezi da se oblače u Hypo bojama - muškarci u pantalone u tamnosivoj, tamnoplovoj ili crnoj boji, dok su ženama na raspolaganju i sukњe i pantalone u ovim nijansama. Košulje za sve treba da budu u beloj, svetoplavoj ili svetlosivoj boji uz obaveznu plavu kravatu bez uzorka za muškarce i obaveznu plavu maramu za žene. Pločica sa imenom i prezimenom se obavezno nosi na levoj strani košulje. Obuća za dame treba da bude bez naglašenih ukrasa, sa potpeticama primerene visine, dok su šminka i nakit minimalni
- Izgled ekspozitura i filijala, čija higijena treba da bude osnovno obeležje. Prostor za klijente treba da bude očišćen od svih internih ili privatnih materijala. Na uočljivim mestima postavljaju se leci za aktuelne marketing kampanje u držaćima za brošure i letke. Na šalteru ili radnom stolu u kancelariji ne smeju se nalaziti dokumenti definisani kao poverljivi, kao ni dokumenti već usluženih klijenata. Sve fascikle u ormari moraju biti uredno složene, a svi ormari zatvoreni tokom celog radnog dana. Dodatno, nepropisno je držati lične predmete ili napitke na radnom mestu

Brojne organizacione i strukturne promene koje je Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd sprovedla bile su usmerene na pojednostavljenje posla i veću orijentaciju na klijente. Sve marketing i prodajne strategije koje banka razvija usmerene su na privlačenje što većeg broja klijenata, ali dodatnu vrednost svakako predstavlja vrhunska usluga, zbog koje se klijenti uvek vraćaju Hypo banci.





ULAGANJE U ZAPOSLENE

U 2012, kao i ranijih godina, Hypo Alpe Adria banka je nastavila započete projekte treninga za zaposlene, ali i pokrenula nove. Kako bi se zadržao visok nivo motivacije i zadovoljstva zaposlenih, treninzi se organizuju u cilju sticanja dodatnog obrazovanja, razvoja novih znanja i veština koji doprinose kvalitetnjem radu, ali i profesionalnoj i ličnoj ispunjenosti zaposlenih.

Specijalizovane obuke:

U cilju razvijanja prodajnih veština, zaposleni koji rade u odeljenju za poslovanje sa javnim sektorom u banci i lizingu u Srbiji prošli su kroz obuku „Sales and negotiations skills for Corporate and Leasing”. Sektor poslovanja sa privredom je prošao kroz sličnu obuku započetu u 2011. godini – „Corporate selling skills”. Osim ovih treninga, svake godine zaposleni Hypo banke prolaze i kroz obuke koje propisuje zakon - Sprečavanje pranja novca, Zaštita od požara i sl.

Obuke na nivou grupacije:

Završena je obuka koja je organizovana na grupnom nivou u saradnji sa IEDC BLED School of Management. Obuku je u 2012. prošlo 147 zaposlenih u tri programa: „Creating Future” za članove izvršnog odbora, „Leading from the middle” za rukovodioce koji direktno odgovaraju izvršnom odboru i „Achieving operational excellence” za sledeći nivo rukovođenja i zaposlene sa visokim potencijalom.

Takođe, na grupnom nivou pokrenut je projekt „Hypo Risk Academy”, sa ciljem da u oblasti rizika unapredi zna-

nje zaposlenih. U 2012. realizovan je pilot trening „APRM”, a dalja realizacija projekta se očekuje u 2013. godini.

Osim navedenog, realizovan je on-line „Leasing education basic module” – program napravljen za potrebe Hypo grupe, u kome su učestvovali zaposleni iz banke i lizinga u Srbiji. Program su pohađali zaposleni iz sektora upravljanja prodajom, sektora poslovanja sa stanovništvom i prodajno osoblje lizinga – ukupno njih 90.

Inhouse treninzi:

Za potrebe sektora upravljanja rizikom u poslovima sa stanovništvom, pred kraj 2012. godine organizovana je in-house obuka „Finansijska analiza”. Godine 2012, prvi put su održani inhouse „Security trainings”. Obuka je bila namenjena zaposlenima u filijalama i ekspoziturma kako bi naučili da reaguju u kritičnim situacijama.

SFE projekat:

U 2012. je nastavljen i Sales Force Effectiveness (SFE) projekat – SFE II u okviru kojeg su i zaposleni sektora upravljanja prodajom i viši i stručni saradnici za rad sa MSP klijentima usvojili alate i principe koji važe za celu Hypo grupaciju.

Pored navedenih obuka, zaposleni su pohađali i različite vrste otvorenih seminara koji su unapredili njihovo znanje i doveli do boljih poslovnih rešenja, kao i interne obuke koje su doprinele uspešnjoj implementaciji različitih alata i procedura.

INTRANET – JEDINSTVENI INFORMATIVNI PORTAL

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd svim zaposlenima omogućava da putem jedinstvenog Intranet portala redovno, detaljno i pregledno dobijaju sve informacije u vezi sa njihovim poslovanjem i poslovanjem Hypo banke.

Ovaj portal je i najbrži i najjednostavniji način da se zaposlenima predstave svi novi alati, procedure, promene u propisima i ostale informacije, korisne za njihov svakodnevni rad. Zaposleni u Hypo banci u Srbiji takođe imaju mogućnost pristupa i Intranetu grupacije.

NASTAVAK IMPLEMENTACIJE SFE PROGRAMA

Hypo Alpe Adria banka je i 2012. godine nastavila implementaciju koncepta „Povećanje efikasnosti prodaje”.

Osnovna ideja ovog koncepta jeste omogućavanje proaktivne komunikacije sa klijentima koja podrazumeva aktivan odnos zaposlenih u prodaji prema njima.

Nakon treninga za prodajne alate, zapažene su izuzetno pozitivne reakcije zaposlenih. Opšta je ocena da su treninzi kvalitetni, interesantni, puni praktičnih primera i da će im znanje stečeno na treninzima biti vrlo korisno u svakodnevnom radu.

Projekat koji se skraćeno zove SFE - od engleskih reči „Sales Force Effectiveness“ obuhvata tri različita segmenta, koji zajedno čine celinu:

Prvi segment se odnosi na podelu aktivnosti zaposlenih na prodajne i administrativne, odnosno aktivnosti podrške prodaji. Ovaj segment projekta je prvo implementiran u dve pilot filijale, a nakon toga je podela organizacije sprovedena u svim filijalama u Srbiji koje po broju zaposlenih zadovoljavaju minimalne kriterijume neophodne za podelu.

Drugi segment projekta se odnosi na uvođenje prodajnih alata, i u toku su obuke svih zaposlenih u mreži. Utisci sa treninga za prodajne alate pokazuju veliki stepen zadovoljstva zaposlenih kvalitetom treninga. Treći segment projekta se odnosi na planiranje prodaje i nagradivanje.

Hypo Alpe-Adria Bank a.d. Beograd sa daljom implementacijom programa SFE nastavlja i 2013. godine.



DOBRA KOMUNIKACIJA PREKO HYPO NEWSA

U magazinu Hypo News koji se štampa kvartalno i deli svim zaposlenima, realizuje se pregled najvažnijih aktivnosti i rezultata ostvarenih u Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd. Ova publikacija je još jedna potvrda dobre komunikacije sa svim zaposlenima.

Osim ovog magazina, tokom godine se pripremaju i specijalne publikacije u kojima se predstavljaju novi koncepti ili projekti koji se implementiraju u različitim sektorima, a koji su neophodni za uspešno posovanje Hypo banke.



Princip 1

Privredni subjekti treba da odgovorno podržavaju princip predostrožnosti u odnosu na izazove životne sredine

ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE



Princip 2

Privredni subjekti treba da pokrenu inicijative za promovisanje veće odgovornosti prema životnoj sredini

Princip 3

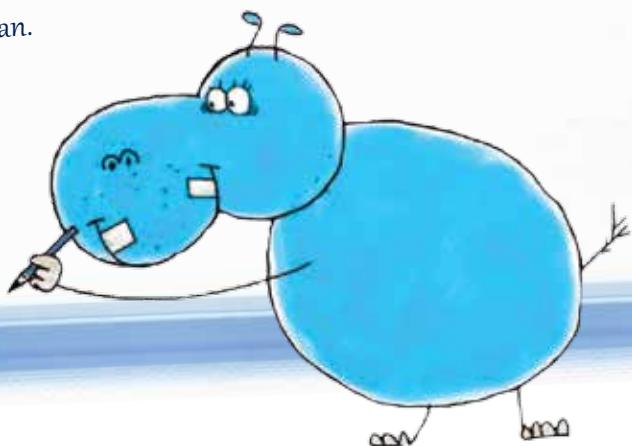
Privredni subjekti treba da podrže i podstiču upotrebu i razvoj tehnologija neškodljivih za životnu sredinu

Održivo ili zeleno poslovanje danas je princip koji se ne dovodi u pitanje. Na pojedinačnim kompanijama je da odrede u kojoj meri i na koji način će smanjiti svoj negativan uticaj na globalno okruženje, zajednicu, društvo i ukupnu ekonomiju.

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd poštuje načela „zelene ekonomije” u skladu sa opštim stepenom razvijenosti ovog principa u Srbiji. U svom poslovanju nastojimo da unapređujemo socijalni, ekonomski i ekološki aspekt poslovanja imajući na umu i ljudе i planetu i dobrobit organizacije. Strogo vodimo računa da naše aktivnosti ne ugrožavaju budućnost generacija koje dolaze već da, naprotiv, pripremimo pogodno tlo za njihov boljši i mogućnost daljeg napredovanja. Zato svoje potrebe kao Hypo banke, ali i one pojedinačne, nastojimo da ispunimo bez ugrožavanja sposobnosti budućih generacija da sebi priušte to isto.

Zaposleni u našoj banci upoznati su sa tim kako da na ekološki efikasan način obavljaju svoje dnevne zadatke. Koristimo štedljive sijalice za osvetljenje, štampamo obostrano, a iskorišćeni papir čuvamo i šaljemo na reciklažu. Ponosni smo što smo prvi klijent fabrike za reciklažu u kojoj deponujemo elektronski i električni otpad, dok je vozni park Hypo Alpe Adria banke u skladu sa svim ekološkim standardima.

U periodu pred nama, intenzivnije ulaganje u zaštitu životne sredine predstavlja za Hypo Alpe Adria banku naredni korak, na kome će se raditi sistematski i u skladu sa opštom strategijom grupe u okviru koje posluje. Svesni smo da postoji mnogo prostora za direktno unapređenje ove oblasti, ali Hypo banka svojim aktivnostima društveno odgovornog poslovanja vrši indirekstan uticaj pomažući drugima da posluju odgovornije i kvalitetnije. Kako odgovornost prema zaštiti životne sredine nije više samo privilegija velikih kompanija, već zadatak svih, tako je i cilj Hypo Alpe Adria banke da njen izmereni uticaj na društvo i okruženje bude pozitivan.



Princip 1

Privredni subjekti treba da se bore protiv svih oblika korupcije, uključujući i iznudu i podmićivanje

BORBA PROTIV KORUPCIJE

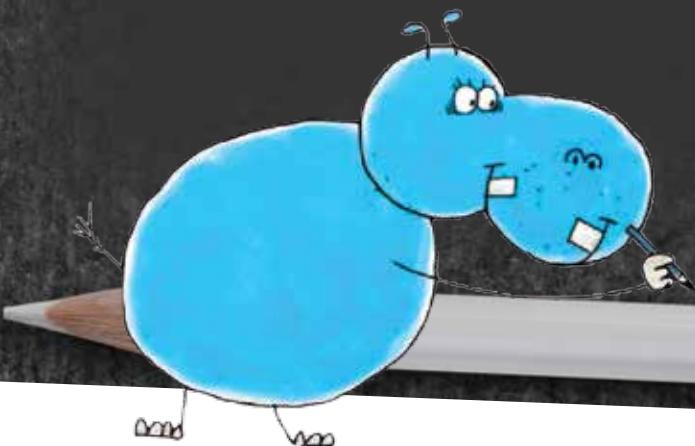


Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd u borbi protiv korupcije sprovodi strogu kontrolu svih procesa, pažljivu selekciju zaposlenih, dobavljača, partnera i klijenata.

Desetogodišnje uspešno poslovanje ostvareno je dobrom procenom rizika, kako makroekonomskih i mikroekonomskih, tako i rizika proisteklih iz angažovanja i saradnje sa određenim pojedincima i institucijama. Prvi korak u uspešnoj borbi protiv korupcije je kvalitetna i sveobuhvatna obuka zaposlenih na ovu temu jer oni ostvaruju prvi i najvažniji kontakt sa klijentima.

U okviru Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd posluju služba za bezbednost i prevenciju prevara, služba za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i služba za kontrolu usklađenosti poslovanja koje osmišljavaju i realizuju aktivnosti na sprečavanju zloupotreba finansijskih sistema u kriminalne svrhe, kako bi se osigurao regularan protok novca, nesmetano poslovanje sa klijentima i očuvanje reputacije Hypo banke kao sigurne institucije.

Bezbednosne procedure čine naše poslovno okruženje sigurnim, a Hypo banku poželjnim poslodavcem.



JAKE MERE U BORBI PROTIV KORUPCIJE

U svakom uređenom društvu, pa tako i našem, finansijski sektor predstavlja važnu instancu u sprečavanju zloupotreba finansijskih sistema u kriminalne svrhe – naročito u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. Ovi problemi su globalnog karaktera i mogu značajno urušiti reputaciju kako finansijskih institucija, tako i države u celi- ni jer dovode do ugrožavanja stabilnosti, transparentnosti i efikasnosti finansijskog sistema zemlje, ekonomskih poremećaja, ugrožavanja programa reformi, gubitka investicija.

Kako bi se osigurao regularan protok novca, nesmetano poslovanje sa klijentima i očuvanje reputacije banke kao sigurne institucije, Hypo Alpe-Adria Bank a.d. Beograd sprovodi sve neophodne aktivnosti kako bi onemogućila da novac stečen kriminalnim aktivnostima uđe u banku i da transakcije sa kriminalnim namerama budu izbegnute.

Integracija novih propisa i standarda

U toku 2012. godine, aktivnosti službe za kontrolu usklađenosti poslovanja bile su usmerene na razvoj me-

todologije praćenja usklađenosti poslovanja i realizaciju Godišnjeg plana rada. Sprovedene aktivnosti unapredile su opšti nivo uređenja internih kontrola u svim relevantnim segmentima. Metodologija rada je usavršavana u skladu sa potrebom praćenja i kontrole implementacije domaće zakonske regulative i standarda grupacije.

Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja je sažetim izvodima inicirala informisanje poslovne mreže o sadržaju i primeni novih propisa relevantnih za poslovanje banke, u cilju skretanja pažnje organizacionim delovima na potrebu eventualnog uskladivanja akata i postupanja, u slučaju da zakonske izmene imaju uticaja na odgovarajuće polje rada.

Pored redovnog toka aktivnosti, ova služba uzela je učešće u značajnim projektima koje je banka sprovodila tokom 2012. godine, ispunjavajući svoje obaveze u rokovima koji su bili interno dogovoreni ili postavljeni od strane projektnih timova. Linija izveštavanja prema izvršnom odboru i odboru za reviziju je jasno uspostavljena i redovno realizovana.

USKLAĐENOST POSLOVANJA SA ZAKONIMA

Saglasno ciljevima kontrole, sprovedena je analiza usklađenosti i to u pogledu definisanosti minimuma standarda koji su propisani:

- Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga
- Zakonom o bankama
- Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti
- Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i relevantnih podzakonskih akata koji uređuju predmetnu materiju
- Zakonom o platnom prometu i relevantnim podzakonskim aktima koji uređuju predmetnu materiju
- Zakonom o računovodstvu i reviziji
- Zakonom o parničnom postupku
- Zakonom o tržištu kapitala
- Odlukom o upravljanju rizicima banke
- Odlukom o objavljivanju podataka i informacija banke
- Pravilnikom o načinu i sadržini informacija o osiguranju depozita

Kontrola klijenata za sigurnost poslovanja

Služba za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma postoji kao samostalna služba koja direktno odgovara najvišem rukovodstvu Hypo banke.

Osnovni zadatak je uspostavljanje i razvijanje sistema za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i iniciranje i predlaganje odgovarajućih mera za njegovo unapređenje.

Aktivnosti kontrole i upravljanja rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma u 2012. godini realizovane se kroz mnogobrojne aktivnosti:

Tokom 2012. godine služba je u svom redovnom Izveštaju o izvršenim unutrašnjim kontrolama, dostavljenom izvršnom odboru, utvrdila da na bazi izveštaja primljenih od organizacionih jedinica nisu utvrđene nepravilnosti kod sprovođenja radnji i mera poznavanja i praćenja klijenta prilikom uspostavljanja poslovног odnosa kao i pri-

likom vršenja transakcija u delu koji se odnosi na utvrđivanje podataka o stvarnom vlasniku klijenta.

U četvrtom kvartalu 2012. došlo je do promena regulativne iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma. Uprava za sprečavanje pranja novca je objavila Direktivu o objavljivanju indikatora za prepoznavanje sumnje da se radi o pranju novca ili finansiranju terorizma, kojom je na web stranici objavljena izmenjena i dopunjena lista indikatora. Služba za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma je saglasno navedenoj Direktivi izvršila izmenu interne liste indikatora koju će blagovremeno dostaviti izvršnom odboru na usvajanje.

U skladu sa Programom godišnjeg stručnog obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma za 2012. godinu, služba za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma izvršila je obuku i testiranje 551 zaposlenog.

OBEĆANJE

za budućnost

Sve aktivnosti koje Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd već deset godina preduzima motivisane su jednom željom – poboljšati ukupne uslove poslovanja i života u Srbiji.

Svakodnevno smo prisutni u zajednici u kojoj poslujemo i znamo šta joj nedostaje, kakve su joj slabosti i šta možemo da učinimo da ih prevaziđemo. Rastući i razvijajući se na tržištu Srbije, osećamo svaki potres, svaki uspeh, svaku promenu koja se dešava. Spremni smo da odgovorimo na svaki izazov, uvek imajući na umu dobro svih nas.

Tako smo postupali prethodnih deset godina. Tako ćemo postupati i narednih deset. To je još jedno obećanje koje odgovorno dajemo i koje nameravamo da održimo. Važno nam je da trajemo na tržištu Srbije, a to je moguće jedino u atmosferi poverenja i međusobnog uvažavanja. Osluškujemo i poštujemo sve razlike jer iz njih crpimo nove ideje, nove motivacije i nove ciljeve.

I dalje smo tu. Sa Vama. Uz Vas. Za Vas. Kreiramo usluge i proizvode baš po vašoj meri, kako biste imali siguran oslonac u svim vremenima. Podržavamo vas uvek. Naročito su nam važni mladi i njihovo obrazovanje i talenti, socijalno ugrožene kategorije i obolele osobe, razvoj kulture. Intenzivnim ulaganjem u ove oblasti utičemo na opšte poboljšanje životnih uslova ovih kategorija, dajući im vetar u leđa za sve dalje uspešne poduhvate.

Još puno toga je pred nama. I naredne, 2013. godine, poslovaćemo društveno odgovorno.



HYPO ALPE ADRIA
SA VAMA. UZ VAS. ZA VAS.

www.hypo-alpe-adria.rs