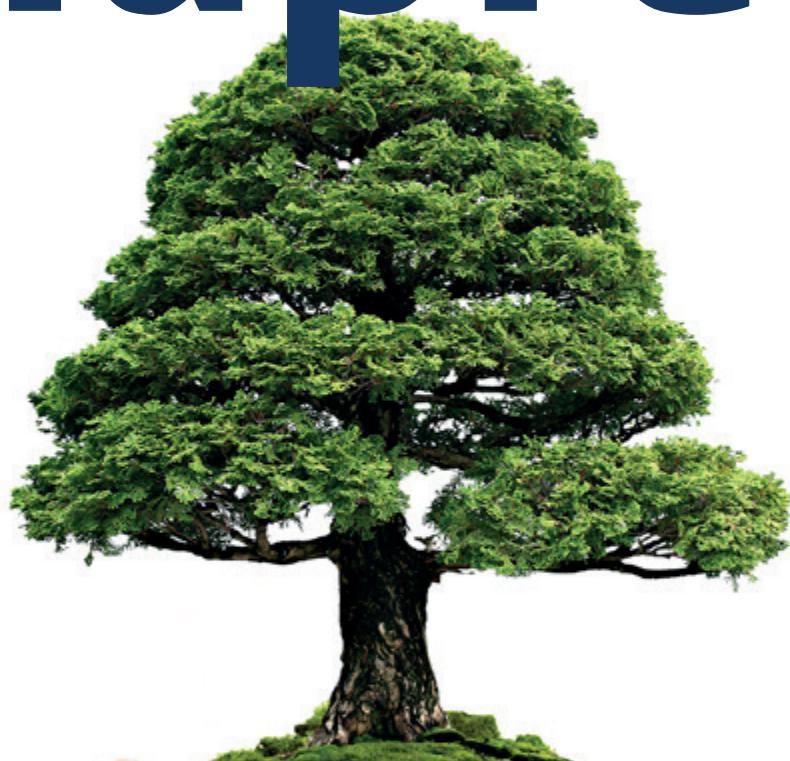




**HYPÖ ALPE ADRIA**  
SA VAMA. UZ VAS. ZA VAS.

# zajedno napred



# Sadržaj

⦿ IZJAVA O OPREDELJENOSTI	...	3
⦿ HYPO BIBLIOTEKE	...	3
⦿ POMOĆ ZA POPLAVLJENA PODRUČJA	...	4
⦿ IZJAVA ČLANOVA IZVRŠNOG ODBORA	...	5
⦿ STRATEGIJA DRUŠTVENO-ODGOVORNOG POSLOVANJA U 2014. GODINI	...	6

## Ljudska prava

⦿ IZJAVA O OPREDELJENOSTI	...	8
⦿ HYPO BIBLIOTEKE	...	9
⦿ POMOĆ ZA POPLAVLJENA PODRUČJA	...	9
⦿ KUHINJA NA TOČKOVIMA	...	10
⦿ STIPENDIJE ZA NAJBOLJE UČENIKE I STUDENTE	...	11
⦿ PUTUJUĆI GULIVER	...	11
⦿ KNJIGE ZA DECU SA KOSOVA	...	12
⦿ NOVOGODIŠNJA ČESTITKA	...	12

## Radna prava

⦿ IZJAVA O OPREDELJENOSTI	...	14
⦿ STANDARDI KVALITETA PRUŽANJA USLUGA	...	15
⦿ EDUKACIJA ZAPOSLENIH	...	16
⦿ HYPO NEWS	...	17
⦿ INTRANET PORTAL	...	17

## Zaštita životne sredine

⦿ IZJAVA O OPREDELJENOSTI	...	19
---------------------------	-----	----

## Borba protiv korupcije

⦿ IZJAVA O OPREDELJENOSTI	...	21
⦿ SLUŽBA ZA SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE TERORIZMA	...	22
⦿ SLUŽBA ZA KONTROLU USKLAĐENOSTI POSLOVANJA HYPO BANKE	...	23

## I još

⦿ OBEĆANJE ZA SIGURNU BUDUĆNOST	...	24
---------------------------------	-----	----



## Impresum

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd  
PC „Ušće“, Bulevar Mihajla Pupina 6  
11 070 Novi Beograd  
Telefon: +381 11 222 6000

**Glavni i odgovorni urednik:**  
Milica Stojiljković  
Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd

**Grafičko oblikovanje:**  
ImageTeam d.o.o.

# Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd uspešno posluje u Srbiji od 2002. godine, gde dobrom poslovnim rezultatima doprinosi stabilnosti bankarskog sektora.

Mreža Hypo Alpe Adria banke obuhvata 50 poslovnica u 28 gradova Srbije, kao i 90 bankomata, čime obezbeđuje dostupnost bankarskih usluga velikom broju klijenata širom zemlje.

Dodatni pokazatelj profesionalnog odnosa prema klijentima predstavlja i projekat „Standardizacija kvaliteta pružanja usluga“ čija je realizacija, na nivou cele Hypo grupacije, započeta 2012. i nastavljena i tokom 2013. i 2014. godine.

I u 2014. godini, realizacija društveno-odgovornih projekta bila je jedan od ključnih elemenata poslovanja. Strateškim pristupom i realizacijom, na lokalnom tržištu realizovan je niz humanitarnih projekata iz oblasti obrazovanja mladih i talenata, kulture, pomoći obolelim osobama, pomoći poplavljениm područjima i slično.

Imajući u vidu promene, kako na tržištu Srbije, tako i unutar same Hypo grupe, u narednom periodu ćemo nastojati da se uspešno suočimo sa svim izazovima i iskoristimo mogućnosti koje mogu doprineti našem daljem poslovnom razvoju.

## Hypo Alpe Adria grupa

Tokom 2014. godine u Hypo Alpe Adria grupi je realizovano niz koraka u skladu sa planom reprivatizacije, odnosno odlukom Evropske komisije, usvojenom u septembru 2013. godine.

Tako je došlo do restrukturiranja Hypo Alpe-Adria-Bank International AG na dva dela i to: (1) Heta Asset Resolution AG i (2) Holding Hypo Group Alpe-Adria AG.

Heta Asset Resolution AG ostala je u vlasništvu Republike Austrije i nastavila rad bez bankarske licence, postepeno se razgrađujući.

Sa druge strane, za Holding Hypo Group Alpe Adria AG, za koji je i bio predviđen plan prodaje, potpisani je ugovor o preuzimanju 23. decembra 2014, od strane Investicionog fonda Advent i Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD).

Ugovor o preuzimanju potpisani je, takođe, u skladu sa odlukom Evropske komisije, usvojenom u septembru 2013. godine, prema kojoj je predviđeno da prodaja bude okončana najkasnije do juna 2015. godine.

Novi vlasnik upravljaće mrežom od ukupno šest banaka u pet zemalja - Srbiji, Crnoj Gori, Bosni i Hercegovini, Hrvatskoj i Sloveniji, koja posluje sa oko 1,15 miliona klijenata, u 245 poslovnica i sa ukupnim bilansom od oko 8,4 milijarde evra.

Nakon dobijanja odobrenja od svih relevantnih institucija i Evropske unije, transakcija će biti zatvorena, što se očekuje do sredine 2015. godine. Do tada će biti utvrđena i finalna vrednost transakcije, koja preliminarno iznosi 200 miliona evra, a zavisiće od poslovnih rezultata u 2014. i 2015. godini.

Poštovani,

2014. godina bila je izazovna za Hypo Alpe Adria banku na više podjela. Pored brojnih promena na samom tržištu Srbije, došlo je i do niza promena unutar same Hypo Alpe Adria grupe.

Iako izazovi nisu bili laki, iako je put ka pozitivnim promenama zahtevao pažnju, rad i veliko angažovanje, ulaganje u društvenu zajednicu je ostalo veoma važan segment našeg poslovanja.

Kao potpisnici Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, nastojali smo da poštujemo svih deset principa koji se odnose na ljudska i radna prava, na borbu protiv korupcije i zaštitu životne sredine i to, kako prilikom realizacije društveno-odgovornih projekata, tako i u svakodnevnom radu i odnosu prema klijentima.

I u 2014. godini smo usvojili godišnju Strategiju društveno-odgovornog poslovanja, koja je u potpunosti realizovana. Nastavili smo da podržavamo mlade i talentovane ljude, da ulažemo u razvoj kulture i obrazovanja i da pomognemo onima kojima je pomoć bila preko potrebna.

Verujemo da svojim primerom ohrabrujemo i druge kompanije da čine isto, da prihvate i realizuju principe Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, kako bismo pomogli svima kojima naša pomoć puno znači i kako bismo unapredili kvalitet života društva u kome živimo.

S poštovanjem,  
Zoran Vojnović,  
predsednik Izvršnog odbora  
Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd





**Martin Kammermeier**  
zamenik predsednika izvršnog odbora



**Rade Vojnović**  
član izvršnog odbora



**Zoran Vojnović**  
predsednik izvršnog odbora



**Oliver Klesinger**  
član izvršnog odbora



**Mirko Španović**  
član izvršnog odbora

Poštovani,

Hypo Alpe Adria banka je i u 2014. godini usvojila Strategiju društveno-odgovornog poslovanja, kako bismo temeljno pristupili ovoj oblasti poslovanja i sistemski pomogli ulaganje u društvenu zajednicu.

Nastavljena je realizacija velikih projekata, koji su imali veoma uspešne rezultate i u prethodnoj godini. Među njima je svakako projekat Hypo biblioteke, gde su donirana sredstva za biblioteku iz tri grada u Srbiji koji su pretrpeli najveće štete od poplava koje su pogodile našu zemlju tokom maja meseca. Takođe, velika donacija za poplavljena područja uručena je i Vladu Republike Srbije.

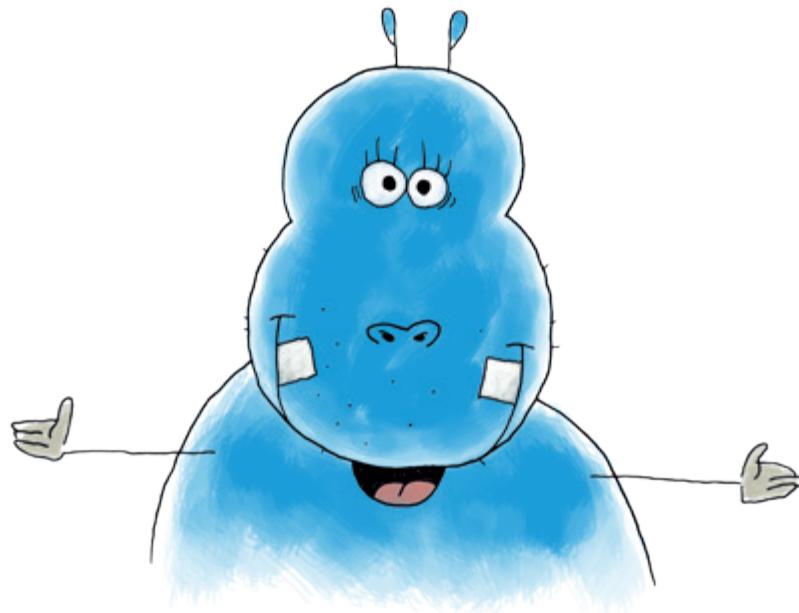
Tradicionalno, realizovan je i projekat Putujući Guliver, u saradnji sa organizacijom MaliVeliki ljudi. Učenicima i studentima uručen je veći broj stipendija Fondacije Evro za znanje, zahvaljujući vrednoj donaciji Hypo Alpe Adria banke, a pomoći smo da počne da radi i Kuhinja na točkovima, u saradnji sa organizacijom Naša kuća.

I zaposleni u Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beogradu su učestvovali u humanitarnim aktivnostima tokom 2014. godine.

Društveno-odgovorno poslovanje biće jedan od prioriteta Hypo Alpe Adria banke i u 2015. godini, kako bi bila unapređena realizacija postojećih projekata i započeto delovanje na novim poljima, a sve to u skladu sa 10 principa Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija.

S poštovanjem,  
Izvršni odbor  
Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd

## STRATEGIJA DRUŠTVENO-ODGOVORNOG POSLOVANJA



### Tri kategorije:

Kategorije projekata  
se razlikuju po  
nekoliko faktora:

- Obim projekta
- Nivo budžeta
- Nivo komunikacije projekta

**Veliki projekti**

**Projekti srednje veličine**

**Mali projekti**

## *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.**

**H**ypo 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.

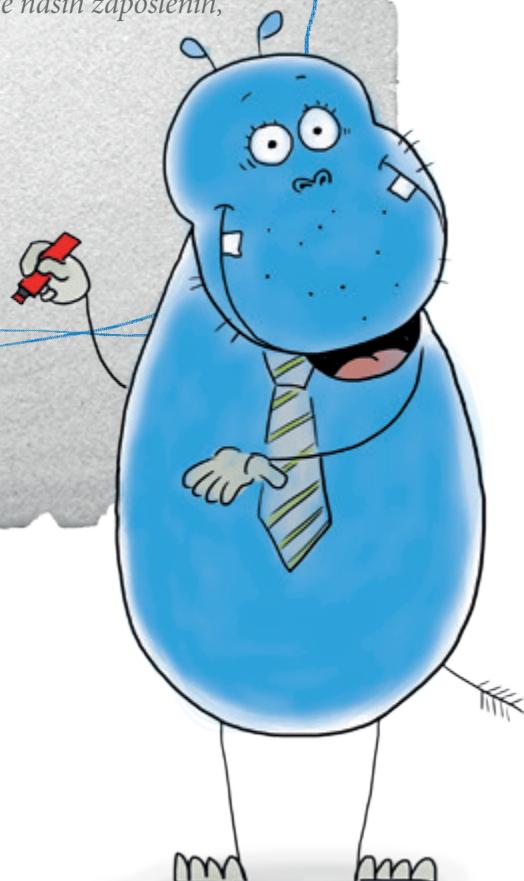
Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd u svakodnevnom radu poštuje osnovne principe ljudskih prava:

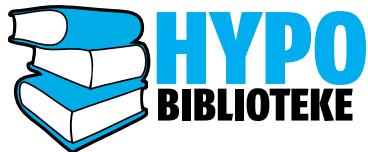
- Pravo na život, slobodu i slobodu ličnosti
- Pravo na obrazovanje
- Pravo na zaposlenje, plaćene praznike, zaštitu od nezaposlenosti i socijalnu sigurnost
- Pravo na puno učešće u kulturnom životu
- Slobodu od torture ili svirepog, nehumanog tretiranja ili kazne
- Slobodu mišljenja, uverenja i veroispovesti
- Slobodu izražavanja i mišljenja

Tokom 2014. godine realizovano je 20 projekata za koje je izdvojeno oko 100 hiljada evra.

Podržali smo talente i oblast obrazovanja, ohrabrili socijalno ugrožene kategorije i obolele osobe, ulagali u kulturu. To su oblasti koje su zahtevale najviše našu pažnju 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.





# NASTAVAK PROJEKTA HYPO BIBLIOTEKE

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd donirala je po 5.000 evra za nabavku knjiga u 3 biblioteke u Srbiji koje su pretrpele štete od poplava. Time je drugu godinu za redom nastavljena realizacija projekta Hypo biblioteke, zahvaljujući kome je fond knjiga biblioteka u našoj zemlji povećan za oko 3.000 novih naslova.

Biblioteke koje će zahvaljujući donaciji Hypo banke iz 2014. nabaviti knjige i time povećati svoj knjižni fond su: Biblioteka „Dr Vićentije Rakić“ iz Paraćina, Biblioteka „Gligorije Vozarević“ iz Sremske Mitrovice i Biblioteka „Vlada Aksentijević“ iz Obrenovca.

Realizacija projekta Hypo biblioteke započeta je 2013. godine, simbolično na svetski dan knjige, 23. aprila, kada su donirana sredstva za biblioteke u Kraljevu, Gornjem Milanovcu, Užicu i Kruševcu.



## POMOĆ ZA POPLAVLJENA PODRUČJA

Hypo Alpe Adria banka je realizovala niz aktivnosti kako bi u najkraćem mogućem roku pomogla u otklanjanju posledica poplava, koje su u maju 2014. godine izazvale veliku štetu u većem delu Srbije. Realizovane aktivnosti bile su usmerene na pomoć – građanima Srbije iz poplavljениh područja, klijentima, kao i zaposlenima Hypo Alpe Adria banke iz Obrenovca.

Za građane Republike Srbije uplaćena je donacija u vrednosti od 2,2 miliona dinara na dinarski račun Vlade Republike Srbije, namenski otvoren za prikupljanje sredstava za otklanjanje vanrednih okolnosti-poplave.

Kako bi bila pružena pomoć i klijentima iz popavljenih područja, Hypo banka je izvršila analizu baze ove grupe klijenata, na osnovu koje je pripremljen pregled mogućnosti za pomoć u pogledu obaveza koje imaju prema banci.

S obzirom da su teškoće zbog poplava imali i zaposleni Hypo banke koji žive i rade u popavljenim područjima, odmah nakon evakuacije iz Obrenovca, grupi zaposlenih iz ovog grada je obezbeđen smeštaj u Beogradu. Veliku pomoć kolegama iz poplavljениh područja pružili su i ostali zaposleni kroz individualne donacije.

# KUHINJA NA TOČKOVIMA



Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd pomogla je da počne da radi Kuhinja na točkovima. Ovim projektom omogućena je dostava hrane stariim i teško pokretnim osobama u Beogradu, pri čemu u pripremi i dostavi hrane učestvuju mlađi sa smetnjama u razvoju.

Projekat realizuje Udruženje Naša kuća, koja zapošljava mlađe ljude sa teškoćama u razvoju, koji svakodnevno dostavljaju obroke na adrese onih kojima su najpotrebniji. Na taj način, istovremeno je unapređen kvalitet života starijih ljudi i podstaknuto društveno angažovanje mlađih sa smetnjama u razvoju.

Kako bi dodatno doprinela ostvarivanju cilja udruženja Naša kuća i inkviziji mlađih sa smetnjama u razvoju, Hypo banka je sa Udrženjem organizovala Malu školu kuvanja. Tako su učenici beogradske Osnovne škole za decu sa smetnjama u razvoju „Boško Buha“, od profesionalnih kuvara Kuhinje

na točkovima, naučili kako mogu da prave palačinke, kiflice i druge kulinarske specijalitete, kao i kako mogu da zapakuju hrano i pripreme je za dostavu. Sa njima su se družili i poznati voditelji Miloš Milovanović i Katarina Lazarević, koji su i sami pokazali kuvarske umeće, ali i važnost truda i želje za postizanjem boljih životnih rezultata.

Kuhinja na točkovima nalazi se u beogradskoj opštini Zvezdara, kao savremeno opremljen prostor za pripremu hrane. Hrana pripremaju profesionalni kuvari po strogo kontrolisanim standardima kvaliteta, a dnevno mogu da isporuče oko 200



obroka. Svakog dana se nudi raznovrstan jelovnik sa najmanje četiri vrste kuvanih jela sa mesom ili ribom, sa četiri vrste priloga, izborom između salate i supe ili čorbe. Obrok se može naručiti na dnevnoj bazi, najkasnije do 11 časova, a dostava obroka se vrši od 13 do 15 časova.



## STIPENDIJE ZA NAJBOLJE UČENIKE I STUDENTE

Hypo Alpe Adria banka je novčanom donacijom podržala rad Fondacije Evro za znanje, koja obezbeđuje stipendije za najbolje učenike i studente iz Srbije.

Ova fondacija okuplja članove koji dobrovoljno izdvajaju jedan evro mesečno za stipendiranje učenika i studenata. Na osnovu jasno definisanog konkursa, Fondacija od prikupljenog novca dodeljuje stipendije učenicima i studentima.

Donacijom Hypo Alpe Adria banke omogućeno je da veći broj učenika i studenata dobije stipendije u 2014. godini.

## PUTUJUĆI GULIVER



Hypo Alpe Adria banka, drugu godinu za redom, pomogla je realizaciju projekta Putujući Guliver humanitarne organizacije MaliVeliki ljudi, u želji da doprinese unapređenju procesa socijalizacije, obrazovanja i vaspitanja dece koja žive u domovima.

Projekat je podrazumevao organizovanje predstava za decu sa smetnjama u razvoju koja žive u domovima, kao i za decu bez roditeljskog staranja. Pozorišna trupa Kofer teatar odigrala je predstave u 11 institucija socijalne zaštite za decu i na ovaj način mališanima omogućila da prisustvuju kulturnim dešavanjima.

Program Putujći Guliver je izведен u sledećim institucijama: Kolevka (Subotica), Veternik (kod Novog Sada), Jusa (Beograd), Kulina (kod Aleksinca), Aleksinac, Niš, Sremčica (kod Beograda), Bela Crkva, Stamnica (kod Petrovca na Mlavi), SOS dečije selo Sremska Kamenica, Šabac.



## KNJIGE ZA DECU SA KOSOVA

Hypo banka podržala je i u 2014. godini projekat izdavačke kuće Bookland. Poznati pisici za decu, okupljeni u ovoj izdavačkoj kući, pokrenuli su inicijativu kupovine knjiga za decu sa Kosova. Zahvaljujući donaciji Hypo banke kupljeno je 50 knjiga za decu OŠ „Branko Radičević“ iz Kosovske Mitrovice.

## NOVOGODIŠNJA ČESTITKA

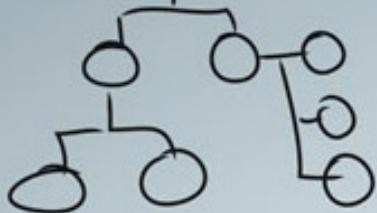
Autori crteža na novogodišnjoj čestitki Hypo banke, ove godine, bili su učenici Osnovne škole za decu sa smetnjama u razvoju „Boško Buha“ iz Beograda.

Hypo banka je na ovaj način svim svojim poslovnim partnerima čestitala novogodišnje i božićne praznike i istovremeno podržala razvoj kreativnosti i unapređenje uslova za rad i stvaralaštva dece ometene u razvoju.



## Princip 1

Privredni subjekti treba da podržavaju slobodu udruživanja i potpunu primenu.



## Princip 3

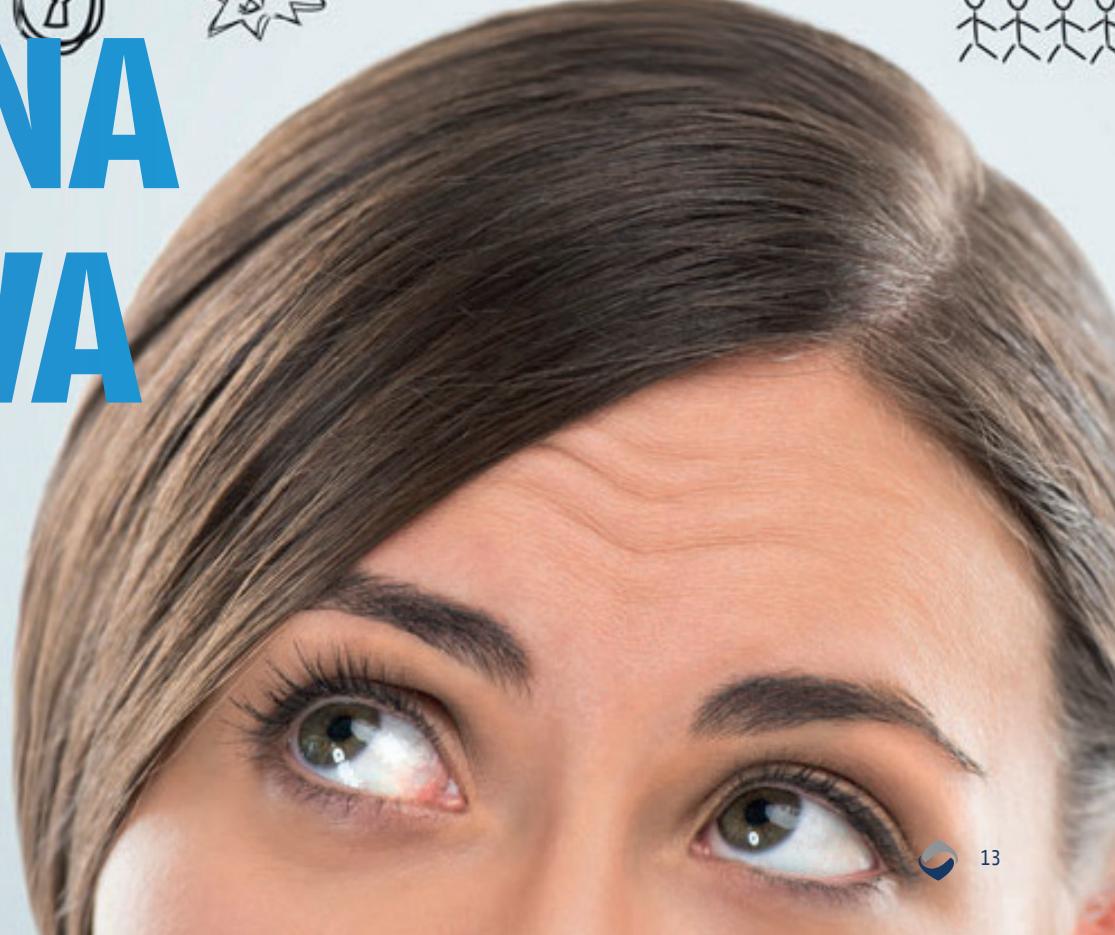
Privredni subjekti treba delotvorno da podržavaju ukidanje svih oblika dečjeg rada.



## Princip 4

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

# RADNA PRAVA



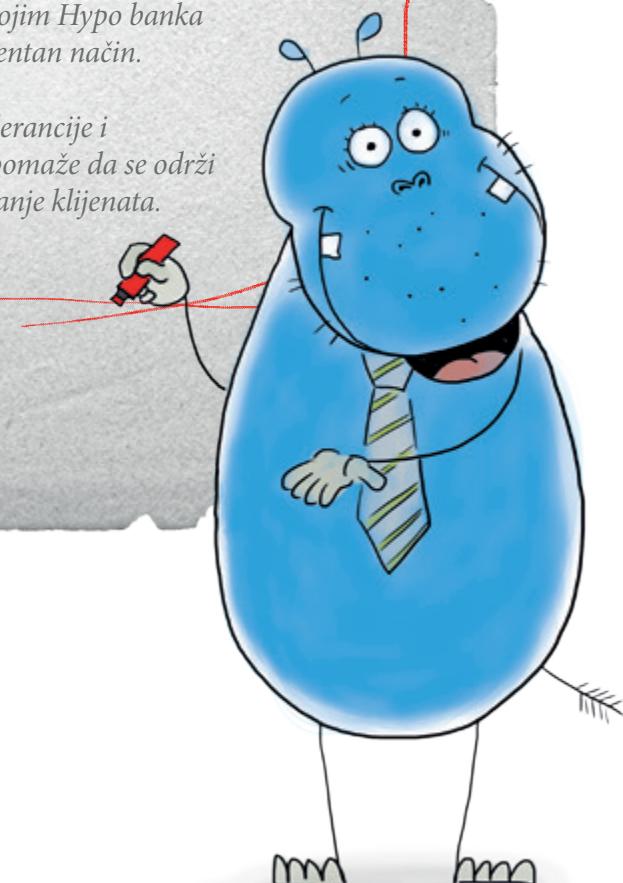
**H**ypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd uvažava prava zaposlenih na dostojanstven i pošten rad, bez diskriminacije i uz jednake šanse za profesionalni razvoj. Na tim principima zasniva etičnost svog poslovnog okruženja. Zakon o radu i međunarodne povelje, kao i odredbe Opštег kolektivnog ugovora koje se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

Partnerstvo i poverenje koje više od decenije 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 2014. bilo je 769 zaposlenih, od toga su 71% žene i 29% muškaraci.

Svi zaposleni u Hypo banci obučeni su da posluju prema jasno definisanim ciljevima, vrednosnom sistemu i korporativnoj kulturi kompanije. Tokom 2014. nastavljena je realizacija projekta „Standardi kvaliteta pružanja usluga“ koji definiše ponašanje prema klijentima, načinu obrade povratnih informacija, ali i propisanom izgledu 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 Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd su partneri u oblikovanju budućnosti poslovanja, mera našeg uspeha i ishodište naših planova.

Zato se u svakodnevnom poslovanju trudimo da kvalitet usluga podignemo na što viši nivo. U tome nam svakako pomaže projekat „Standardizacija kvaliteta pružanja usluga“, koji smo i u 2014. godini nastavili da primenjujemo i unapređujemo.

## Ovaj program se sastoji iz tri komponente:

1. Profesionalno i efikasno rešavanje prigovora klijenata
2. Implementacija vizuelnih standarda grupe, ponašanje zaposlenih, merenje zadovoljstva klijenata kvalitetom usluga
3. Unapređenje proizvoda, procesa i procedura kao temelj kvalitetnog poslovnog odnosa

U okviru standardizacije kvaliteta pružanja usluga, Hypo banka dosta pažnje posvećuje prigovorima i predlozima klijenata.

Svaku njihovu sugestiju pozitivno prihvatamo, jer smo mi tu zbog njih i oni nam pomažu da rastemo i budemo bolji u sve му što radimo.

Zato kritike, pohvale na proizvode i usluge banke, uvek mogu uputiti usmeno ili u pisanoj formi, biti sigurni da banka svakom njihovom mišljenju, temeljno i adekvatno pristupa po već postavljenim standardima.

## Dan otvorenih vrata

Tokom septembra i oktobra 2014. godine, u poslovcicama Hypo Alpe Adria banke, širom Srbije, organizovan je Dan otvorenih vrata.

Tom prilikom, zainteresovani klijenti su imali priliku da se bolje upoznaju sa modernim bankarskim servisima kao što su elektronsko bankarstvo, bankarstvo putem mobilnog telefona kao i sa uslugama Kontakt centra.

# EDUKACIJA ZAPOSLENIH

Konstantne promene na bankarskom tržištu i privredi uopšte, zahtevaju stalnu edukaciju i kontinuirani rad na razvoju zaposlenih. Svesna ove činjenice, Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd strateški ulaže u ljudski potencijal, pa je tako akcenat i u 2014. godini stavljen na edukaciju, stručno usavršavanje i profesionalni razvoj članova našeg tima.

Najveći fokus u prvoj polovine godine bio je na group-wide projektu „Risk Academy“, čiji je cilj unapređenje znanja zaposlenih u oblasti rizika. Treninzi su se paralelno održavali u trening centrima u Beogradu, Zagrebu, Podgorici, Ljubljani, Sarajevo, Mostaru, Beču i Klingenfurtu. U našem trening centru u Beogradu održano je 11 kurseva u okviru Risk akademije sa inostranim predavačima iz londonske firme „Risk Reward“, provajdera obuke. U 2014, 113 učesnika iz Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je prošlo kroz Risk akademiju.



S obzirom na naš poslovni fokus, najveći broj obuka organizovan je za zaposlene u Sektoru upravljanja prodajom: Primena aktuelne kreditne politike, Obuka SME kreditnih referenata, Obuka za upotrebu softverskog paketa Vivex Cash System, Obuka za rad sa gotovim novcem, Prodaja zdravstvenog osiguranja i Hyper štednja sa premijom i polaganje za licencu osiguranja u okviru Narodne banke Srbije.

Shodno tome, koncept Retail akademije je razvijen kao opšti okvir u cilju strukturiranja postojećih obuka i uključivanja dodatnih obuka za zaposlene u Retail-u. Koncept Retail akademije će biti implementiran i izvršen u saradnji lokalnog Retaila i lokalnog Odeljenja ljudskih resursa. „Retail academy“ je započela rad u četvrtom kvartalu 2014. godine i u budućnosti će biti deo redovnih aktivnosti u Retailu. Retail akademija je započela sa Leadership treningom koji je predviđen kao obavezan za viši, srednji i niži menadžment Retaila. Ukupno 59 rukovodilaca ekspozitura i direktora filijala je prošlo obuku „Leadership development“.

Zaposleni su pohađali i ostale treninge u organizaciji grupe kao što su: „Hypo Valuation Academy“, „Project Management Advanced“, obuke organizovane u saradnji sa IEDC Bled School of Management: Leading from the middle za rukovodioce koji direktno odgovaraju Izvršnom odboru i Acheiving operational excellence za sledeći nivo rukovođenja i „high potentials“ kao i obuku iz osnova bankarstva za novozaposlene „Principles of banking“ u organizaciji Centar poslovne odličnosti, Ekonomskog fakulteta u Ljubljani.

U skladu sa „Fit&Proper“ politikom organizovan je trening za članove Upravnog odbora, Izvršnog odbora i nosioca ključnih funkcija u saradnji sa KPMG Alpen-Treuhand AG koji je imao za cilj da osposobi učesnike treninga za FMA „Hearings“ (test praktičnog znanja iz relevantnih oblasti za datu poziciju).

Osim pomenutih obuka, naši zaposleni su takođe bili u prilici da, kao i do sada, svoja stručna znanja prošire na seminarima u organizaciji Udruženja banaka Srbije, MCB-Menadžment Centra Beograd, Instituta za poslovna istraživanja, Privredne komore, MNG Centra, Paragrafa, Nacionalnog udruženje procenitelja, TAZ Organizacije, ABF edukacije i konsaltinga, Instituta za ekonomsku diplomaciju i drugih.

Zaposleni su prošli i kroz zakonom propisane obuke kao što su Sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma, Zaštita od požara, Zaštita na radu i Osnovna bezbednosna obuka. Po prvi put ove godine obuka Sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma je obavljena online kroz e-learning platformu za testiranje i obuku zaposlenih.

Kroz programe društveno odgovornih kompanija, pomažemo mlađim ljudima, studentima i đacima ekonomskih škola pružanjem neophodne prakse.



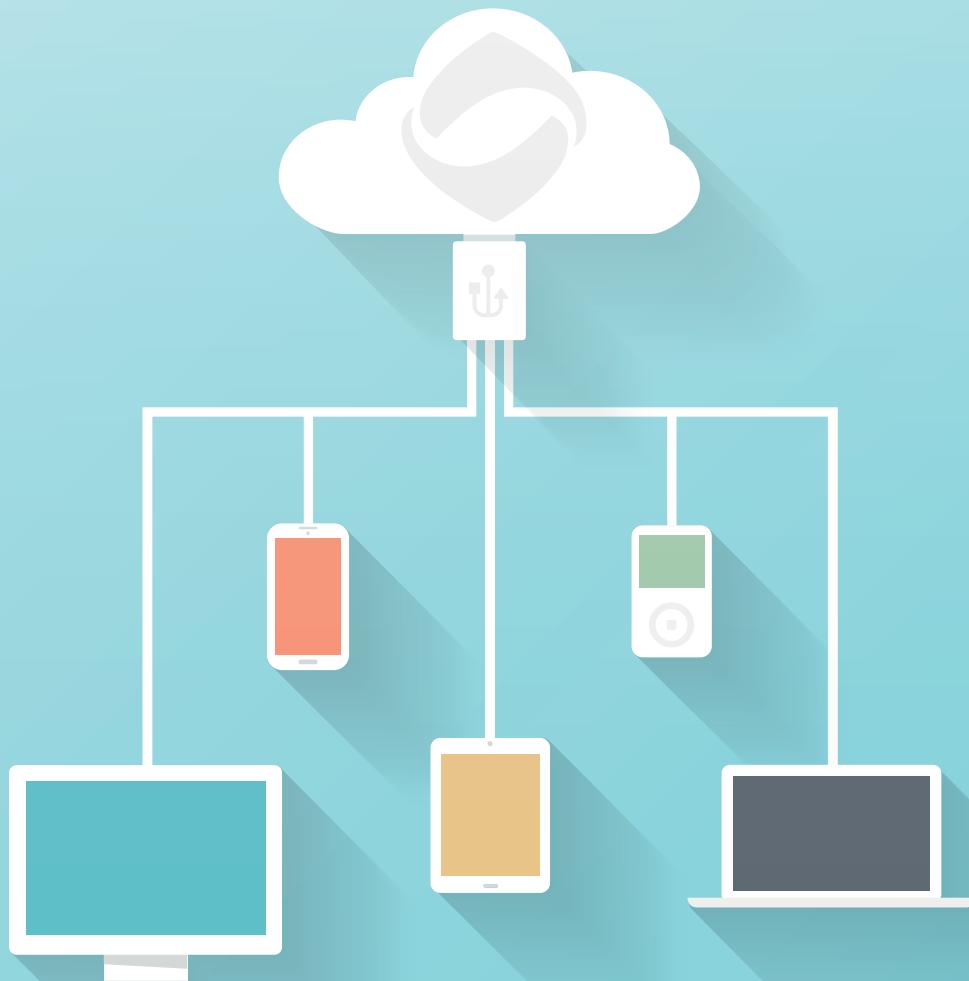
## HYPO NEWS

U 2014. godini, banka je putem internog magazina Hypo News, svakog meseca informisala sve zaposlene o realizovanim internim i eksternim aktivnostima i rezultatima. Hypo News je imao 12 izdanja u elektronskoj formi, tokom 2014. godine.

## INTRANET PORTAL

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd i ove godine omogućila je brže i jednostavnije informisanje zaposlenih, putem Intraneta.

Putem ovog kanala, zaposlenima u banci redovno su dostupni podaci o svim procedurama, eventualnim promenama u postojećim propisima, novim alatima, ali i korisne informacije za svakodnevni rad. Zaposleni u Hypo banci u Srbiji imaju pristup i Intranetu Hypo Alpe Adria grupe.



# ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

## *Princip 2*

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

## *Princip 1*

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

## *Princip 3*

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

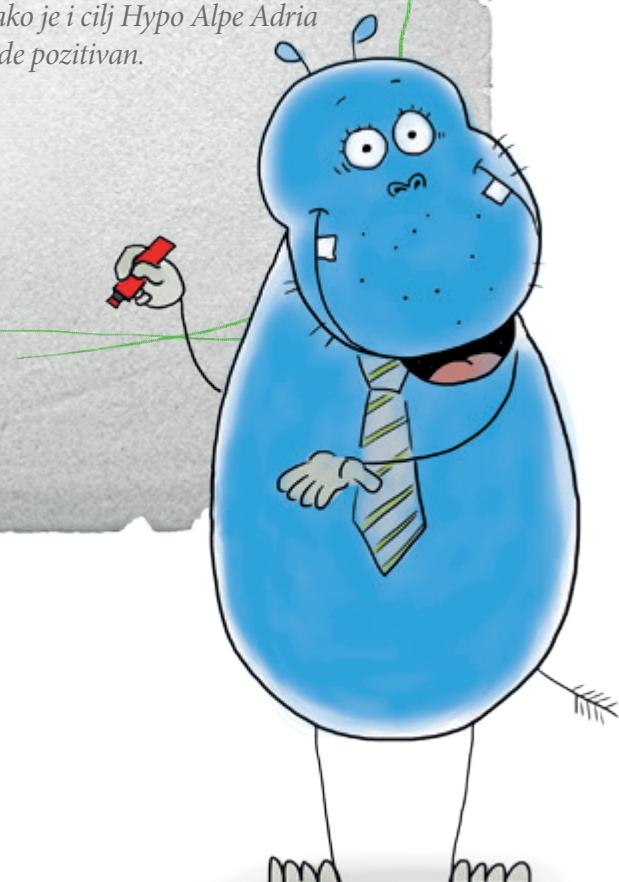
**Z**eleno ili održivo poslovanje princip je koji je danas sve prihvaćeniji. Svakim danom sve više organizacija razvija politike kojima pokazuju svoju brigu o životnoj sredini.

Zbog svesti o činjenici da problemi zaštite životne sredine poprimaju globalne razmere, ali i zbog nastojanja da unapređuje socijalni, ekonomski i ekološki aspekt poslovanja, imajući na umu dobrobit organizacije, građana i javnosti u kojoj posluje, Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd se trajno odlučila da posluje u skladu s načelima održivog razvoja.

U poslovanju naše banke vodimo se principima da zadovoljavanjem potreba današnjice, ne ugrožavamo sposobnosti budućih generacija u zadovoljavanju njihovih potreba. Svi zaposleni Hypo Alpe Adria banke su upoznati sa principima održivog poslovanja i svakodnevno, na ekološki način ga primenjuju u svom poslovanju.

Vodimo računa da koristimo štedljive sijalice za osvetljenje, da štampamo obostrano, a iskorišćeni papir čuvamo i šaljemo na reciklažu.

Strateško opredeljenje Hypo Alpe Adria banke u budućem periodu biće kontinuirano smanjenje negativnog uticaja na životnu sredinu, što ćemo postići intenzivnjim ulaganjem u zaštitu životne sredine, uvažavanjem i širenjem značaja odgovornog upravljanja. Kako odgovornost prema zaštiti životne sredine nije više samo privilegija velikih kompanija, već zadatak svih članova zajednice, 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



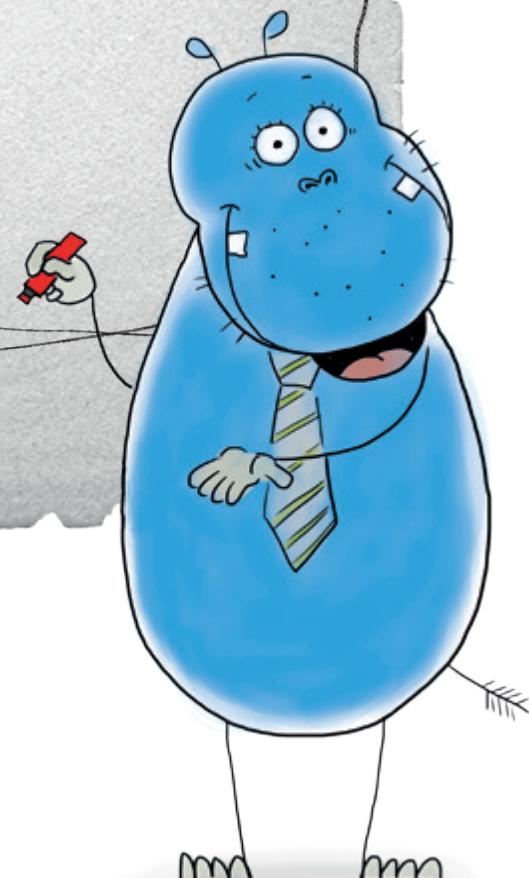
**H**ypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd u borbi protiv korupcije sprovodi strogu kontrolu svih procesa, pažljivu selekciju zaposlenih, dobavljača, partnera i klijenata.

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.



# SLUŽBA ZA SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE TERORIZMA

Aktivnosti kontrole i upravljanja rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma, usmerene na uspostavljanje, delovanje i razvijanje sistema za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma tokom 2014. godine realizovane su kroz:

- nadzor i analizu poslovanja klijenata
- izveštavanje i dostavljanje podataka Upravi za sprečavanje pranja novca
- vršenje unutrašnje kontrole poslova iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma
- učešće u procesu uvođenja novih proizvoda i usluga u poslovnu ponudu banke
- sačinjavanje godišnjeg plana stručnog obrazovanja, osposobljavanja i usavršavanja zaposlenih, sačinjavanje dokumentacije za obuku i sprovođenje obuka zaposlenih
- učešće u uspostavljanju i razvoju informatičke podrške za oblast sprečavanja pranja novca i finansiranje terorizma

- analizu rizika od pranja novca i finansiranja terorizma
- izveštavanje Izvršnog odbora i Odbora za reviziju o izvršenim aktivnostima u cilju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma
- implementacija CRS modula za klasifikaciju klijenata
- projekat implementacije CORE sistema T24
- implementacija modula Smaragd MDS
- aktivnosti na razvoju izveštaja u Cognos-u
- proces praćenja i analize ponašanja klijenata u cilju sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma
- aktivnosti vezane za preuzimanje računa iz mreže u OPS

U procesu upravljanja rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma, razvoja tehničkih i IT rešenja, Služba za sprečavanje pranja novca je završila implementaciju CRS, sofverskog rešenja namenjenog klasifikaciji klijenata prema riziku od pranja novca i finansiranja terorizma.



# SLUŽBA ZA KONTROLU USKLAĐENOSTI POSLOVANJA HYPO BANKE

Težište normativne aktivnosti Službe za kontrolu usklađenosti poslovanja, tokom 2014. godine, bilo je usmereno na regulisanje i jačanje etičkih vrednosti koje bi oblikovale ne samo poželjno poslovno ponašanje zaposlenih Hypo Alpe Adria banke, već i transparentno antikorupcijsko opredeljenje banke u zaključenu ugovornih odredbi s trećim licima – dobavljačima banke.

Posebna pažnja je posvećena procesu rešavanja potencijalnih prigovora klijenata, u duhu obezbeđivanja i poštovanja prava korisnika finansijskih usluga koja proizilaze iz zakona koji uređuje ovu oblast, kao i fer poslovne prakse u odnosima sa klijentima.

Značajan segment aktivnosti odnosio se na uređenje obaveza banke koje nalažu standardi Hypo grupe, u odnosu na usklađenost sa Zakonom o usaglašenosti poreza na inostrane račune (FATCA).

U kontekstu ovih poslovnih aktivnosti, predloženi su i usvojeni opšti akti koji daju normativni okvir i predstavljaju smernice za odgovarajući rad zaposlenih.

Obuka zaposlenih iz oblasti koje su predmet pažnje Službe za kontrolu usklađenosti poslovanja, sprovedena je prema planu, održavanjem jednodnevnih kurseva ili korišćenjem alata za realizaciju e-treninga.

U svemu ostalom, aktivnosti Službe za kontrolu usklađenosti poslovanja su doprinele daljem unapređenju opšteg nivoa uređenja internih kontrola u relevantnim radnim procesima, bilo da se radilo o preventivnom postupanju ili naknadnim kontrolama ključnih procesa, tj. kontroli i iniciranju izmene internih akata Hypo banke, značajnih sa aspekata rizika usklađenosti poslovanja.

# OBEĆANJE ZA

## *Sigurnu budućnost*



Sve aktivnosti koje Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd više od 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 godina. Tako ćemo postupati i nadalje. 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, 2015. godine, poslovaćemo društveno odgovorno.



**HYPÖ ALPE ADRIA**  
SA VAMA. UZ VAS. ZA VAS.

[www.hypo-alpe-adria.rs](http://www.hypo-alpe-adria.rs)