

zajedno napred



SADRŽAJ

❖ Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd	... 3
❖ Hypo Alpe-Adria-Bank International AG	... 3
❖ Izjava predsednika izvršnog odbora	... 4
❖ Izjava članova izvršnog odbora	... 5
❖ Strategija društveno-odgovornog poslovanja u 2013. godini...	6

Ljudska prava

❖ Izjava o opredeljenosti	... 8
❖ Hypo biblioteke	... 9
❖ Nadi vreme, ne gubi život	... 10
❖ Humaniji uslovi lečenja	... 10
❖ Podrška projektu putujemo u Evropu	... 11
❖ Putujući Guliver	... 11
❖ Izložba Leonarda Da Vinčija u Beogradu	... 11
❖ Knjiga za decu sa Kosova	... 12
❖ Zmajev glasnik	... 12
❖ Recept za srećan život	... 12
❖ Donacija fondacije Jugoslovenskog dramskog pozorišta	... 12
❖ Nagrada za najbolje učenike	... 12
❖ Institucionalni aspekti privrednog rasta	... 12
❖ Slobodan pad Džozefa E.Štiglica	... 12
❖ Novogodišnje čestitke	... 13
❖ Igre i zvuci Balkana kroz spektakl 49 najboljih igrača	... 13
❖ Humana akcija zaposlenih	... 13

Radna prava

❖ Izjava o opredeljenosti	... 15
❖ Standardi kvaliteta pružanja usluga	... 16
❖ Investiranje u zaposlene	... 17
❖ Intranet portal	... 18
❖ Hypo News	... 18

Zaštita životne sredine

❖ Izjava o opredeljenosti	... 20
---------------------------	--------

Borba protiv korupcije

❖ Izjava o opredeljenosti	... 22
❖ Služba za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma	... 23
❖ Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja	... 24

I još

❖ Obećanje za budućnost	... 25
-------------------------	--------



IMPRESUM

Koncept i priprema izveštaja:
Represent Communications, Kosovska 10/ IV, 11000
Beograd
tel: +381 11 71 52 462
www.represent.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

HYPO ALPE-ADRIA-BANK AD BEOGRAD

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd uspešno posluje u Srbiji već 11 godina, gde kao jedna od vodećih banaka, dobrim poslovnim rezultatima značajno doprinosi stabilnosti bankarskog sektora.

Zahvaljujući strategiji proširenja poslovne mreže, tokom 2013. otvorene su nove ekspoziture i filijale i povećan broj bankomata, čime su usluge banke postale još dostupnije građanima širom zemlje. Na kraju 2013. godine, poslovnu mrežu Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd činilo je 50 poslovnica u 28 gradova Srbije.

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 tokom 2013. godine. U ovoj godini implementiran je i novi informacioni sistem, čime je poboljšanja brzina i kvalitet usluga prema klijentima.

Takođe, korporativni sajt Hypo Alpe Adria banke www.hypo-alpe-adria.rs dobio je nov vizuelni identitet, unapređen funkcionalno, i kreiran u skladu sa savremenim trendovima i potrebama klijenata.

Sajt je redizajniran u skladu sa grupnim standardima, tako da sve članice Hypo Alpe Adria grupacije imaju novu inovativnu prezentaciju na internetu.

Kreiranjem mobilne aplikacije za Android i iPhone pametne telefone, u 2013. godini, Hypo Alpe Adria banka je omogućila, i na ovaj način, svojim klijentima dostupnost informacija o lokacijama ekspozitura i bankomata, zvaničnoj kursnoj listi, kao i svim novinama u vezi sa proizvodima i uslugama banke, u svakom trenutku i sa svakog mesta sa mobilnog telefona.

Realizacija društveno-odgovornih projekata bila je jedan od važnih elemenata poslovanja Hypo Alpe Adria banke u Srbiji. U skladu sa godišnjom strategijom, realizovani su humanitarni projekti na eksternom i internom nivou, koji su značajno doprineli razvoju zajednice u kojoj banka posluje u oblastima – obrazovanja mladih i talenata, kulture, pomoći obolelim osobama i slično.

U godini koja nam predstoji, očekujemo nove izazove i mogućnosti, ali i dalju realizaciju ciljeva, u skladu sa jasnom poslovnom strategijom i dosadašnjim iskustvima.

HYPO ALPE-ADRIA-BANK INTERNATIONAL AG

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.

Odlukom Evropske komisije koja je zvanično doneta 3. septembra 2013. potvrđene su mogućnosti daljeg poslovnog razvoja, kako Hypo Alpe Adria grupe u celini, tako i svake njene članice.

U skladu sa tim, tokom 2013. realizovano je nekoliko veoma važnih koraka u procesu reprivatizacije. Vlasnik Hypo Alpe Adria banke u Austriji, kao članice Hypo Alpe Adria grupe, postala je kompanija Anadi Financial Holdings, dok bi ostale članice grupe, među kojima je i banka u Srbiji, trebalo da dobiju novog vlasnika do sredine 2015. godine.

Proces reprivatizacije ne remeti ni na koji način uspešno poslovanje i Hypo grupe u celini i svake od njenih članica koje teže daljem razvoju i realizaciji poslovnih planova koji su važni za stabilnost bankarskog sistema u regionu jugoistočne Evrope.

Poštovani,

Tokom više od 10 godina uspešnog poslovanja na tržištu Srbije, Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd konstantno ulaže u zajednicu u kojoj posluje. Već godinama društvenoj odgovornosti pristupamo strateški, nastojeći da jasno i precizno definišemo oblasti delovanja i istinski pomognemo tamo gde je naša pomoć zaista potrebna.

Kao potpisnici Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, 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.

U skladu sa strategijom društveno-odgovornog poslovanja, u 2013. godini smo realizovali projekte u oblasti obrazovanja, kulture, zdravstva i socijalne zaštite. Većina projekata je realizovana u saradnji za brojnim organizacijama, ali su u mnogim projektima učestvovali i zaposleni u Hypo Alpe Adria banci.

Svojim primerom nastojimo da ohrabrimo i širu poslovnu zajednicu da prihvati principe Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, kako bismo zajedničkim zalaganjem unapredili svakodnevnicu u kojoj živimo i radimo.

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




MARTIN KAMMERMEIER

 ZAMENIK PREDSEDNIKA
 IZVRŠNOG ODBORA

RAĐE VOJNOVIĆ

ČLAN IZVRŠNOG ODBORA


ZORAN VOJNOVIĆ

PREDSEDNIK IZVRŠNOG ODBORA


OLIVER KLESINGER

ČLAN IZVRŠNOG ODBORA


MIRKO ŠPANOVIĆ

ČLAN IZVRŠNOG ODBORA

Poštovani,

Uspeh Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd nisu sprečili brojni izazovi sa kojima se suočavao bankarski sektor u Srbiji tokom 2013. godine. Ostali smo verni vrednostima koje cenimo i ciljevima koje postavljamo.

Naš uspeh, međutim, ne bi bio potpun da nismo strateški pristupili i oblasti društveno-odgovornog poslovanja. Realizovali smo nekoliko velikih projekata, među kojima su Hypo Biblioteke i Hypo Podrška. Takođe, tradicionalno smo podržali projekte kao što su Putujemo u Evropu, Evropskog pokreta u Srbiji i Putujući Guliver, organizacije Mali Veliki ljudi.

Strateško opredeljenje Hypo banke da ulaže u kulturu i obrazovanje, potvrđeno i je činjenicom da je nekoliko značajnih knjiga, iz oblasti beletristike i nauke objavljeno zahvaljujući donacijama Hypo banke.

Zaposleni u Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd, takođe su učestvovali u humanitarnim aktivnostima tokom cele 2013. godine.

Društveno-odgovorno poslovanje biće jedan od prioriteta Hypo Alpe Adria banke i u 2014. godini, kako bi bila unapređena realizacija započetih 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 U 2013. GODINI

Društveno-odgovorno poslovanje je jedan od veoma važnih segmenata ukupnog poslovanja Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd. U skladu sa tim, kao i principima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, kreirana je Strategija društveno-odgovornog poslovanja za 2013. godinu.

EKSTERNI PROJEKTI



Kategorije projekata se razlikuju po nekoliko faktora:

- Obim projekta
- Nivo budžeta
- Nivo komunikacije projekta

Tri kategorije:

Veliki projekti

Projekti srednje veličine

Mali projekti

INTERNI PROJEKTI



Kategorije projekata se razlikuju po nekoliko faktora:

- Obim projekta
- Vremenski raspored
- Nivo učešća zaposlenih

Dve kategorije:

Projekti na polugodišnjem nivou

Jednokratni 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



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

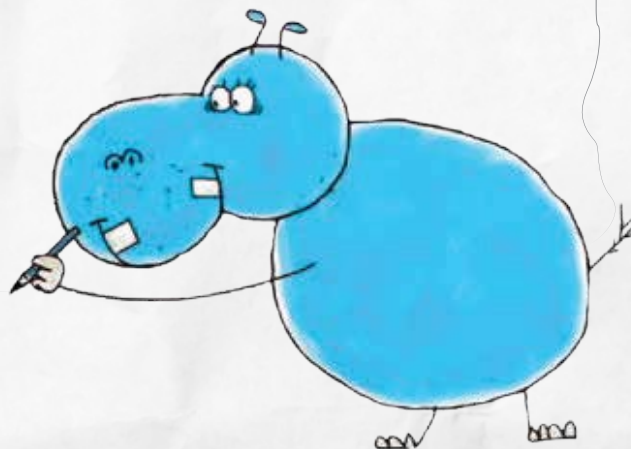
Slobodu mišljenja, uverenja i veroispovesti

Slobodu izražavanja i mišljenja

Tokom 2013. godine realizovano je 25 projekata za koje je izdvojeno oko 160 hiljada evra.

Podržali smo talente i oblast obrazovanja, ohrabрили socijalno ugrožene kategorije i obobile 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.





HYPO BIBLIOTEKE

U skladu sa dugogodišnjim ulaganjem u kulturu, i nastojanjem da da konkretan doprinos razvoju ove oblasti, Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je realizovala projekat HYPO BIBLIOTEKE. Osnovni cilj ovog projekta bio je povećanje ukupnog fonda knjiga bibiloteke u Srbiji.

Realizacija projekta simbolično je započeta na Međunarodni dan knjige, 23. aprila 2013. godine, donacijom Narodnoj biblioteci „Stefan Prvovenčani“ iz Kraljeva. Nakon Kraljeva, donacije u vrednosti od po 5.000 evra uručene su „Narodnoj biblioteci“ u Užicu, „Narodnoj bibiloteci“ u Kruševcu i bibiloteci „Braća Nastasijević“ u Gornjem Milanovcu.

Sve četiri biblioteke su od navedenih donacija nabavile nove knjige, zahvaljujući čemu je fond knjiga bibiloteke u Srbiji uvećan za oko 4.000 novih naslova.



HYPO

BIBLIOTEKE



NAĐI VREME-NE GUBI ŽIVOT

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd drugu godinu zaredom podržala je Udruženje žena obolelih i lečenih od raka dojke „Budimo zajedno“, i njihov projekat „Nađi vreme-ne gubi život“.

Ovaj projekat započet je u oktobru 2013. godine i traje sve do marta 2014. godine. Njegov osnovni cilj je podizanje svesti o značaju preventivnih pregleda za sve žene, kao i značaju podrške ženama koje su obolele od ove bolesti. Period realizacije projekta je simbolično vezan za datume koji su posvećeni obolelima od raka dojke.

Mesec oktobar je proglašen od strane Svetske zdravstvene organizacije - mesecom borbe protiv raka dojke. Mesec mart je u kalendaru javnog zdravlja Srbije - mesec borbe protiv raka, dok je 20. mart proglašen nacionalnim danom borbe protiv raka.

HUMANIJI USLOVI LEČENJA

Udruženje obolelih od multiple skleroze u Čačku, koje ima 55 članova, zahvaljujući donaciji Hypo Alpe Adria banke obezbedilo je potreban higijenski materijal i lekove za članove udruženja kojima je to neophodno. Hypo Alpe Adria banka je i ranije pružala pomoć u vidu donacija ovom udruženju.

Zaposleni u Hypo Alpe Adria banci su ove, kao i prošle godine, tokom oktobra nosili simbolične bedževe kao znak podrške ženama obolelih od ove teške bolesti, dok su u poslovnicama bili izloženi edukativni materijali Udruženja „Budimo zajedno“.

Udruženje žena obolelih i lečenih od raka dojke „Budimo Zajedno“ je osnovano 10. decembra 2010. godine kao dobrovoljna, humanitarna, nevladina i neprofitna organizacija, sa ciljem da pruži informacije i psihološku podršku ženama obolelim i lečenim od raka dojke.

Udruženje takođe radi i na prevenciji raka dojke i edukaciji ženske populacije o potrebi preventivnih i redovnih pregleda.

Prema postojećim podacima, u Srbiji se godišnje otkrije rak dojke kod 4.600 žena, od čega čak 1.600 ima smrtni ishod. Takođe, ne postoji adekvatna informisanost pacijenata o raku dojke, lečenju, rehabilitaciji i prevenciji.

PODRŠKA PROJEKTU PUTUJEMO U EVROPU

Šestu godinu za redom Hypo Alpe Adria banka podržava realizaciju projekta „Putujmo u Evropu“, Evropskog pokreta u Srbiji.

Zahvaljujući ovom projektu 70 najboljih redovnih studenata nižeg materijalnog statusa, dobilo je mogućnost da putuje Evropom.

Kao i prethodnih, i ove godine za 70 najboljih studenata Hypo Alpe Adria banka obezbedila je džeparac od 100 EUR. Takođe, svakom studentu je otvoren omladinski paket račun, u okviru koga su besplatno dobili DinaCard karticu koja je istovremeno i kobrending evropske omladinske kartice Euro26. Zahvaljujući ovoj kartici i ubuduće studenti će imati dodatne povoljnosti prilikom putovanja.



PUTUJUĆI GULIVER



Hypo Alpe Adria banka pomogla je realizaciju projekta „Putujući Guliver“ humanitarne organizacije „Mali-Veliki 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. Aktivnosti su realizovane u šest domova koji se nalaze van velikih gradova Srbije, u mestima gde najčešće ne postoji nijedno pozorište, a upravo na ovaj način ovim mališanima omogućeno je da prisustvuju kulturnim dešavanjima.

IZLOŽBA LEONARDA DA VINČIJA U BEOGRADU

Domaćoj javnosti Hipo Alpe Adria Banka je omogućila da pogleda monografsku izložbu čuvenog renesansnog umetnika Leonarda Da Vinčija. Ova izložba tematski je bila koncentrisana na doba posvećeno helenističkoj kulturi i italijanskoj renesansi. Kroz nju se prožimaju elementi slikarstva, filozofije i matematike kao sinteze nauke i dizajna, a koji istovremeno predstavlja lični pečat slikara, arhitekta, muzičara i briljantnog uma, kakav je bio Leonardo Da Vinči.

Sama koncepcija izložbe zasnivala se na izboru 40 trodimenzionalnih drvenih modela, realizovanih specifičnom hromatskom tehnikom, sadržanih u neobičnoj, po prvi put izloženoj zbirci, poliedra pored kojih su se mogle videti odgovarajuće kopije „leonardovskih“ crteža, crteži Pjera dela Frančeske i slike Pačolija.

KNJIGE ZA DECU SA KOSOVA

Hypo banka podržala je projekat izdavačke kuće Bookland. Naime, poznati pisci 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 „Vuk Karadžić“ iz Zvečana.

ZMAJEV GLASNIK

Upućena je donacija osnovnoj školi „Jovan Jovanović Zmaj“ iz Sremske Kamenice namenjena izdavanju „Zmajevog glasnika“, simbola vojvođanske školske izdavačke delatnosti. Ovaj časopis je veoma popularan među učenicima i njihovim roditeljima.

RECEPTI ZA SREĆAN ŽIVOT



Hypo banka nagradila je pobednika književnog konkursa „Recepti za srećan život“, koji je pokrenula poznata književnica i novinarka Mirjana Bobić-Mojsilović. Na konkursu za najbolju kratku priču učestvovalo je više od 600 ljudi, a najbolji radovi su se po izboru književnice našli u istoimenoj knjizi. Nagrađeni autor je Miloš Živanović, filmski i muzički kritičar i apsolvent Filološkog fakulteta u Beogradu.

Njemu je na zvaničnoj promociji knjige, nagradu u vrednosti od 500 evra, uručila Ivana Vulić-Živković, direktorka Službe marketinga.

DONACIJA FONDACIJI JUGOSLOVENSKOG NARODNOG POZORIŠTA

Fondaciji Jugoslovenskog dramskog pozorišta uručena je donacija, čime je još jednom potvrđena naša strateška opredeljenost ulaganja u kulturu. Fondacija jedne od najznačajnijih kulturnih institucija u zemlji osnovana je u cilju pružanja podrške najnaprednijim umetničkim i pozorišnim projektima.

NAGRADA ZA NAJBOLJE UČENIKE

Hypo Alpe Adria banka donirala je Gradskoj opštini Vračar sredstva u iznosu od 500.000 RSD, koja su namenjena nagrađivanju učenika koji pokazuju uspeh i rezultate u obrazovnom radu.



SLOBODAN PAD DŽOZEFA E.ŠTIGLICA

Hypo Alpe Adria banka pomogla je objavljivanje knjige „Slobodan pad“ Džozefa E. Štiglica u nameri da podrži akademsko promišljanje o ekonomskim problemima sa kojima se susreću bankarstvo i ekonomija u svetu, ali i našoj zemlji. Donacija je bila upućena izdavaču, Akademskoj knjizi, čime je omogućeno štampanje dela dobitnika Nobelove nagrade za ekonomiju 2001. godine.

INSTITUCIONALNI ASPEKTI PRIVREDNOG RASTA

Svoju opredeljenost kontinuiranom ulaganju i razvoju akademske svesti, Hypo Alpe Adria banka je potvrdila podrškom objavljivanju monografije „Institucionalni aspekti privrednog rasta“ dr Borisa Begovića i dr Boška Mijatovića. Ova knjiga će na sveobuhvatan način obraditi različite modele privrednog razvoja i dati jasan uvid u teorije koje se primenjuju u svetu, kao i njihove novije rezultate.

NOVOGODIŠNJE ČESTITKE

U susret novogodišnjim i božićnim praznicima, treću godinu za redom, Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd priprema čestitku za Novu godinu u saradnji sa odabranom nevladinom organizacijom. Ove godine realizovana je saradnja sa Udruženjem za podršku osobama ometenim u razvoju „Naša kuća“, koje kroz socijalno preduzetništvo omogućava mladima da postanu aktivni članovi društva.

Udruženje je osnovano 2007. godine na inicijativu roditelja.

Deca, članovi ove organizacije kreirali su idejno rešenje čestitke. Noseći element čestitke predstavljao je crtež jednog od štićenika ove organizacije. Hypo banka je na ovaj način svim svojim poslovnim partnerima čestitala predstojeće praznike.

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je i ovom saradnjom podržala razvoj kreativnosti i poboljšanje uslova za rad i stvaralaštva dece ometene u razvoju.



IGRE I ZVUCI BALKANA KROZ SPEKTAKL 49 NAJBOLJIH IGRAČA

Hypo Alpe Adria banka bila je jedan od donatora projekta „Igre i zvuci Balkana“, koju je realizovalo udruženje „Una Saga Serbica“, a pod pokroviteljstvom Ministarstva kulture Republike Srbije. Projekat „Igre i zvuci Blakana“ baziran je na modernizaciji izvornih igara, etno muzike i vizuelnoj estetici sa ciljem da oživi, neguje i promoviše autentično nasleđe narodnih igara iz različitih delova Balkana. Una Saga Serbica broji 49 igrača među kojima su i plesači Narodnog pozorišta, baletske škole „Lujó Davičó“, kao i brojnih svetski priznatih plesnih škola.

HUMANA AKCIJA ZAPOSLENIH

Deca iz beogradskog Svrtišta, Dnevnog centra na Novom Beogradu, kao i naselja Mali Leskovac na Karaburmi dobila su zimsku garderobu i obuću, zahvaljujući humanitarnoj akciji koja je u decembru 2013. realizovana u centrali Hypo Alpe Adria banke u Beogradu.

Akcija je realizovana u saradnji sa Centrom za integraciju mladih, u skladu sa godišnjom Strategijom korporativne društvene odgovornosti banke. Slične akcije biće sprovedene i tokom nastupajućeg perioda.



Princip 1

Privredni subjekti treba da podržavaju slobodu udruživanja i potpunu primenu

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



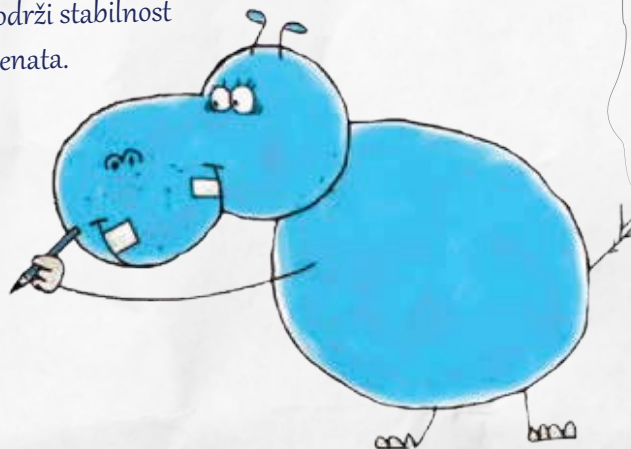
Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd uvažava prava zaposlenih na dostojanstven i pošten rad, bez diskriminacije i uz jednake šanse za profesionalni razvoj. Na tim principima zasniva etičnost svog poslovnog okruženja. Zakon o radu i međunarodne povelje, kao i odredbe Opšteg kolektivnog ugovora koje se primenjuju neposredno, osnovne su smernice ophođenja 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 2013. bilo je 848 zaposlenih, od toga su 602 žene i 246 muškaraci.

Svi zaposleni u Hypo banci obučeni su da posluju prema jasno definisanim ciljevima, vrednosnom sistemu i korporativnoj kulturi kompanije. Tokom 2013. 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 „Standardizacije kvaliteta pružanja usluge“, koji smo i u 2013. godini, uz podršku kolega iz grupe, 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 svemu 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.

U cilju očuvanja imidža i reputacije, a u sklopu standarda kvaliteta, banka veliki značaj pridaje unapređenju vizuelnog identiteta.

Na ovaj način se dodatno uspostavlja odnos sa klijentima i obogaćuje poverenje. Celokupan utisak i vizuelni doživljaj se uspostavlja kroz: poslovnu odeću u Hypo bojama, upotrebu brendiranih korporativnih i promotivnih materijala, kroz svaki element interne i eksterne komunikacije.

Dan otvorenih vrata

Tokom decembra 2013. godine organizovan je „Dan otvorenih vrata“ u svim poslovnicama širom Srbije u cilju unapređenja odnosa sa klijentima.

Na ovaj način svi zainteresovani građani, imali su priliku da se bolje upoznaju sa modernim bankarskim servisima banke, kao i osiguranjem i njegovim značajem u bankarskom poslovanju.

INVESTIRANJE U ZAPOSLENE

Svaki poslodavac treba da je svestan da obrazovani kadrovi predstavljaju najvažniji resurs. Bez kvalitetnih ljudi, ni jedan sistem ne može da funkcioniše. Zato Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd poklanja izuzetnu pažnju u razvoju zaposlenih kroz različite treninge i edukacije. Tokom 2013. realizovan je niz edukativnih projekata.

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 2013. godini stavljen na edukaciju, stručno usavršavanje i profesionalni razvoj

Promena postojeće bankarske aplikacije na novu, Temenos 24, podrazumevala je obuku svih organizacionih delova kojima je ista potrebna u svakodnevnom radu. Do sada, to je bila najvažnija i najobimnija obuka sprovedena u Hypo banci, koja je trajala nekoliko meseci. Ta obuka je, po prirodi posla, bila najobimnija za zaposlene u Sektoru upravljanja prodajom, a zatim i za sve ostale zaposlene. Za poslove koji se obavljaju u Sektoru upravljanja prodajom obuku su držali interni treneri obučeni od strane ZIS-a a za ostale segmente vođe ili članovi timova iz različitih sektora gde su predavači bili kolege koji najbolje razumeju zahteve na koje se mora odgovoriti.

Najveći fokus u drugoj 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, Sarajevu, Mostaru, Beču i Klagenfurtu. U našem trening centru u Beogradu održano je 12 kurseva u okviru Risk Akademije sa inostranim predavačima iz londonske firme „Risk Reward“, provajdera obuke. Do sada je 86 učesnika iz Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd prošlo kroz Risk Akademiju, koja će se istim tempom nastaviti i u 2014. godini.

Zaposleni su pohađali i ostale treninge u organizaciji grupe kao što su: Six Sigma Belt, Financial Analysis, obuke organizovane u saradnji sa IEDC Bled School of Management: Leading from the middle za rukovodioce koji direktno odgovaraju IO i Achieving operational excellence za sledeći nivo rukovođenja i „high potentials“.

Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja u saradnji sa Group Compliance održala je treninge Kodeks ponašanja za članove IO i B1 i interni trening za B2. Trening za članove IO i B1 držao je Group Compliance Officer gospodin Jan Ikena.

S obzirom na naš poslovni fokus, najveći broj obuka organizovan je za zaposlene u Sektoru upravljanja prodajom: Obuka savetodavnog bankarstva, Interna interaktivna obuka za Service Day na temu „Banka na daljinsko upravljanje“, Obavljanje poslova gotovog novca, Veštine prodaje i obuku za životno osiguranje i polaganje za licencu osiguranja u okviru NBS-a.

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, NBS Akademije za bankarstvo i finansije, MBA – Instituta za poslovna istraživanja, Privredne komore, MNG Centra, Paragrafa, Novog Astakosa, ACI kurseva, Privredniog savetnika, Računovodstvo d.o.o. i drugih.

Osim pomenutih obuka, naši zaposleni su prošli i kroz zakonom propisane obuke kao što su Sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma, Zaštita od požara i slično.

Kroz programe društveno odgovornih kompanija, pomažemo mladim ljudima, studentima i đacima ekonomskih škola kroz pružanje neophodne prakse.

Plan za 2014. godinu uključuje interne, in house treninge i razvojne programe na osnovu utvrđenih potreba grupe i banke.

INTRANET PORTAL

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

Na ovaj način 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 grupacije.

HYPOT NEWS

U 2013. godini, banka je putem internog magazina Hypo News, dva puta tokom godine, informisala sve zaposlene o realizovanim internim i eksternim aktivnostima i rezultatima u tom periodu. Na ovaj način, još jednom potvrđujemo transparentnu komunikacijom sa svim zaposlenima u Hypo banci.

Krajem godine Hypo News je redizajniran i postao je dostupan zaposlenima svakog meseca umesto u štampanoj - u elektronskoj formi.



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

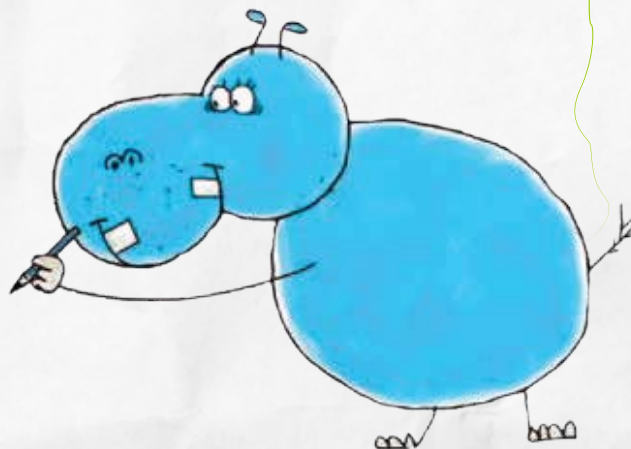
Zeleno ili održivo poslovanje princip je koji je danas sve prihvaćeniji. Svakim danom sve više organizacija razvija politike kojima pokazuju svoju brigu o životnoj sredini.

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 šampamo 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 intenzivnijim 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



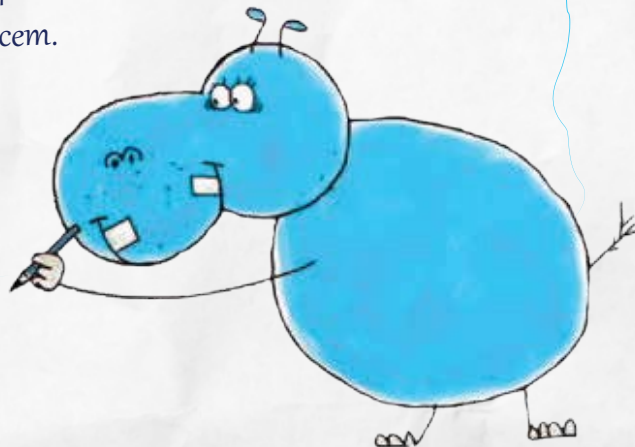
Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd u borbi protiv korupcije sprovodi strogu kontrolu svih procesa, pažljivu selekciju zaposlenih, dobavljača, partnera i klijenata.

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.



SLUŽBA ZA SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJE TERORIZMA

Pranje novca i finansiranje terorizma su globalni problemi koji imaju povratne efekte na ekonomske, političke, bezbednosne i socijalne strukture zemlje. Posledice pranja novca i finansiranja terorizma su: podriivanje stabilnosti, transparentnosti i efikasnosti finansijskog sistema zemlje, ekonomski poremećaji i nestabilnost, ugrožavanje programa reformi, smanjenje investicija, gubljenje ugleda države i ugrožavanje nacionalne bezbednosti.

Kao jedan od osnovnih ciljeva finansijskog sektora u tom smislu nameće se sprečavanje zloupotreba finansijskih sistema u cilju prikrivanja i premeštanja sredstava koja potiču iz kriminalnih radnji. Kao svoje strateško opredeljenje Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd primenjuje obavezu dužne pažnje u okviru svojih poslovnih aktivnosti, kako bi onemogućila da novac stečen kriminalnim aktivnostima uđe u banku i da transakcije sa kriminalnim namerama budu izbegnute. Primena standarda zasnovanih na principu „Upoznaj svog klijenta“ uz aktivno sprovođenje i poštovanje regulative, kao i stalni proces podizanja svesti zaposlenih predstavljaju osnov ovakvog opredeljenja.

Služba za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma kao samostalna služba koja direktno odgovara najvišem rukovodstvu Banke, kao svoj osnovni zadatak ima uspostavljanje i razvijanje sistema za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i iniciranje i predlaganje rukovodstvu odgovarajućih mera za njegovo unapređenje. U toku 2013. godine nastavljeno je vršenje kontinuiranog nadzora nad transakcijama i poslovanjem klijenata uz poštovanje pristupa zasnovanog na riziku i izveštavanje Uprave za sprečavanje pranja novca u skladu sa zakonskom regulativom i internim aktima banke. Izvršena je revizija internih procedura i njihovo usklađivanje sa standardima grupe.

Značajne aktivnosti usmerene su i na učešće u uspostavljanju i razvoju informatičke podrške za oblast sprečavanja pranja novca i finansiranje terorizma, pre svega kroz implemetaciju novog informacionog sistema T24, kao i CRS modua za klasifikaciju klijenata. Naročitu pažnju Služba za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma usmerila je na aktivnost i rad na podizanju svesti zaposlenih u vezi sa pitanjima iz oblasti delovanja Službe, sprovođenjem stalne aktivnosti obučavanja u vidu predavanja za zaposlene, kao i stalnim objavljivanjem prezentacija, iskustava i materijala koji su dostupni ovlašćenim licima.

SLUŽBA ZA KONTROLU USKLAĐENOSTI POSLOVANJA

Imajući u vidu našu potrebu da se ponašamo odgovorno, na inicijativu Službe za kontrolu usklađenosti poslovanja Hypo grupe, Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja 2013. godine donosi Kodeks ponašanja Hypo-Alpe-Adria Bank a.d. Beograd, u kome su istaknuti osnovni principi naše grupe, koji se zasnivaju na vrednostima koje poštujemo i kojima težimo, ali i uz puno uvažavanje principa Globalnog dogovora UN, Konvencije UN-a o uklanjanju svih oblika diskriminacije i OSCE Smernica za međunarodne kompanije.

Cilj kodeksa je jačanje naših poštenih, održivih, odgovornih i etičkih principa delovanja, bez diskriminacije bilo koje vrste i uz poštovanje dobre poslovne prakse. Kodeks predstavlja jasna i obavezujuća pravila ponašanja u Hypo Alpe Adria grupi, za stvaranje neophodnog okvira koji:

- obezbeđuje adekvatan nivo poverljivosti informacija kojima raspolažemo;
- omogućava izbegavanje mogućeg sukoba interesa;
- utiče na transparentno objavljivanje proizvoda banke;
- upućuje na pravilan tretman prigovora klijenata;
- definiše osnovna pravila za sprečavanje zloupotrebe insajderskih informacija i manipulacija tržištem, pranja novca i finansiranje terorizma, prevarnih radnji, korupcije i mita, zloupotrebe kompanijskih resursa;
- obezbeđuje pravo na različitost.

Kako bi podstakli pozitivne promene i ohrabрили dalji razvoj dobre prakse, sprovedena je i sveobuhvatna obuka najvišeg upravljačkog tima Hypo-Alpe-Adria Bank a.d. Beograd.

Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja nastoji svim svojim aktivnostima i metodom rada da utiče na podizanje svesti zaposlenih o potrebi postupanja u skladu sa zakonskom regulativom, internim aktima banke, standardima i dobrim poslovnim običajima.

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. Spremnii smo da odgovorimo na svaki izazov, uvek imajući na umu dobro svih nas.

Tako smo postupali prethodnih deset 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.

Oslušujemo 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, 2014. godine, poslovaćemo društveno odgovorno.



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

www.hypo-alpe-adria.rs