



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

Godišnji izveštaj za 2013. godinu

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd

Pregled najvažnijih podataka

RSD '000

	2013.	2012.	2011.	2010.	Promena 2012-2013.
Ukupna aktiva	125.422.971	168.480.146	146.716.143	144.597.751	-43.057.175
Obaveze prema komitentima	63.533.479	84.901.638	68.284.756	60.636.685	-21.368.159
Potraživanja od komitenata	94.731.552	131.725.765	115.974.856	103.476.808	-36.994.213
Kapital	28.422.146	33.368.054	33.011.260	31.616.735	-4.945.908
<i>(od toga osnovni kapital)</i>	<i>18.028.694</i>	<i>24.053.980</i>	<i>30.731.463</i>	<i>30.644.889</i>	<i>-6.025.286</i>
Neto kamatni prihod	3.824.306	4.871.325	5.881.525	5.477.757	-1.047.019
Operativni prihodi	6.259.262	7.609.126	9.106.107	8.363.268	-1.349.864
Operativni rashodi	5.762.033	4.683.968	4.278.293	4.002.704	1.078.065
Operativni rezultat	497.229	2.925.158	4.827.814	4.360.564	-2.427.929
Rezultat iz redovnog poslovanja	(4.722.414)	1.787.912	1.498.366	384.506	289.546
Operativni rashodi/ Operativni prihodi (CIR)	92,06%	61,56%	46,98%	47,86%	30,50%
Prinos na kapital (ROE)	-15,92%	4,78%	3,96%	1,09%	-20,71%
Prinos na aktivu (ROA)	-3,35%	1,01%	0,88%	0,24%	-4,36%
Zaposleni	831	836	872	816	-5

Sadržaj

Izvršni odbor Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd	4
Pismo Izvršnog odbora	6
Izveštaj o poslovanju	8
Makroekonomsko okruženje i bankarski sektor	8
Sektor poslovanja sa privredom	17
Odeljenje za poslovanje sa javnim sektorom	18
Služba planiranja i kontrole prodaje	18
Odeljenje za fizička lica i proizvode za stanovništvo	19
Služba savetodavnog bankarstva	19
Služba za poslovanje sa MSP klijentima	19
Služba distributivnih kanala	20
Sektor upravljanja prodajom	20
Služba marketing	22
Služba pravnih poslova	22
Služba za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma	23
Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja	23
Služba za bezbednost i prevenciju prevara	24
Odeljenje ljudskih resursa	25
Nezavisna funkcija: ekonomska istraživanja	27
Nezavisna funkcija: korporativne komunikacije	27
Odeljenje finansijske kontrole	28
Odeljenje sredstava i upravljanja bilansom	28
Služba kontrole kapitala i rizikom ponderisane aktive	31
Sektor kontrole rizika	31
Sektor upravljanja kreditnim rizikom	31
Sektor kreditnog procesuiranja	32
Sektor kreditne rehabilitacije	33
Sektor upravljanja Retail rizikom	34
Nezavisna funkcija: Integrisano upravljanje rizicima	34
Sektor naplate potraživanja u poslovima sa stanovništvom	35
Sektor operativnih poslova	37
Služba za upravljanje poslovnim procesima	40
Sektor organizacije i informacionih tehnologija (Orga/IT)	40
Služba nabavke	41
Sektor upravljanja imovinom	41
Hypo Alpe-Adria-Leasing d.o.o. Beograd i Hypo Alpe-Adria-Rent d.o.o. Beograd	42
Finansijski izveštaj	45
Lokacije i adrese	60

Članovi Izvršnog odbora



Zoran Vojnović
predsednik Izvršnog odbora

Odgovornosti:

- Sektor poslovanja sa privredom
- Odeljenje poslovanja sa javnim sektorom
- Služba planiranja kontrole prodaje
- Odeljenje interne revizije
- Služba pravnih poslova
- Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja
- Služba sprečavanja pranja novca i finansiranje terorizma
- Služba za bezbednost i prevenciju prevara
- Odeljenje ljudskih resursa
- Kabinet izvršnog odbora
- Nezavisna funkcija: savetnik
- Nezavisna funkcija: ekonomska istraživanja
- Nezavisna funkcija: korporativne komunikacije



Martin Kammermeier
zamenik predsednika Izvršnog odbora

Odgovornosti:

- Sektor kontrole rizika
- Sektor upravljanja kreditnim rizikom
- Sektor upravljanja retail rizikom
- Sektor kreditnog procesuiranja
- Sektor kreditne rehabilitacije
- Služba za restrukturiranje i likvidaciju koncentrisanih rizika



Rade Vojnović
član Izvršnog odbora

Odgovornosti:

- Odeljenje računovodstva i izveštavanja
- Odeljenje finansijske kontrole
- Odeljenje sredstava i upravljanja bilansom
- Služba kontrole kapitala i rizikom ponderisane aktive



Mirko Španović
član Izvršnog odbora

Odgovornosti:

- Sektor organizacije i informacionih tehnologija
- Sektor upravljanja imovinom
- Služba nabavke
- Sektor naplate potraživanja poslova sa stanovništvom
- Sektor operativnih poslova
- Služba za upravljanje poslovnim procesima



Oliver Klesinger
član Izvršnog odbora

Odgovornosti:

- Služba distributivnih kanala
- Sektor upravljanja prodajom
- Odeljenje za fizička lica i proizvode za stanovništvo
- Služba savetodavnog bankarstva
- Služba za poslovanje sa MSP klijentima
- Služba marketing

Napomena:

- Odeljenje interne revizije i Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja za svoj rad odgovaraju Upravnom odboru Banke.
- Organizacione poslove i radnje vezane za radne odnose kabineta Izvršnog odbora, Odeljenja interne revizije i Službe za kontrolu usklađenosti poslovanja obavlja Zoran Vojnović, predsednik Izvršnog odbora.

Pismo Izvršnog odbora

Poštovani,

Poslovanje Hypo Alpe Adria banke u 2013. godini, donelo je niz promena i aktivnosti koje su značajno doprinele unapređenju odnosa sa klijentima i postavljanju stabilnih osnova za ostvarivanje daljih poslovnih ciljeva.

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 i 84 bankomata.

U ovoj godini implementiran je i novi informacioni sistem, zahvaljujući kome su unapređeni brzina i kvalitet obavljanja bankarskog poslovanja. 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.

Uz kontinuiran rad na unapređenju kvaliteta usluga, klijentima Hypo Alpe Adria banke je tokom godine bila na raspolaganju široka lepeza štednih i kreditnih proizvoda, debitnih i kreditnih kartica, elektronsko bankarstvo i osiguranje. Tako je, uprkos otežanim tržišnim okolnostima i pooštrenoju kreditnoj politici, u segmentu poslovanja sa stanovništvom i malim i srednjim preduzećima, godina završena sa stabilnom bazom od više od 190.000 klijenata.

Otežani ekonomski uslovi, uticali su i na poslovanje sa privredom, gde su takođe ostvareni dobri rezultati i očuvan broj klijenata na nivou iz prethodne godine. Smanjenje kreditne aktivnosti na domaćem tržištu, nominalni pad plasmana privredi sa daljim rastom nenaplativih potraživanja, kao i zaoštavanje problema li-

kvidnosti u realnom sektoru, uticalo je na rad Sektora poslovanja sa privredom koji je, u takvom okruženju, uspeo da se adaptira i prilagodi ponudu novim okolnostima, kao i da pristupi klijentima na odgovarajući način.

U segmentu poslovanja sa javnim sektorom, takođe su ostvareni pozitivni rezultati tokom 2013. godine, posebno u pogledu unapređenja saradnje sa jedinicama lokalne samouprave.

U 2013. godini, korporativni sajt Hypo Alpe Adria banke www.hypo-alpe-adria.rs dobio je nov vizuelni identitet, unapređen je funkcionalno i kreiran u skladu sa savremenim trendovima i potrebama klijenata.

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 – obrazovanju mladih i talenata, kulture, pomoći obolelim osobama i sličnim oblastima.

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

S poštovanjem,

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

Članovi Izvršnog odbora Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd



Zoran Vojnović



Martin Kammermeier



Rade Vojnović



Mirko Španović



Oliver Klesinger

Izveštaj o poslovanju

1. Makroekonomsko okruženje i bankarski sektor

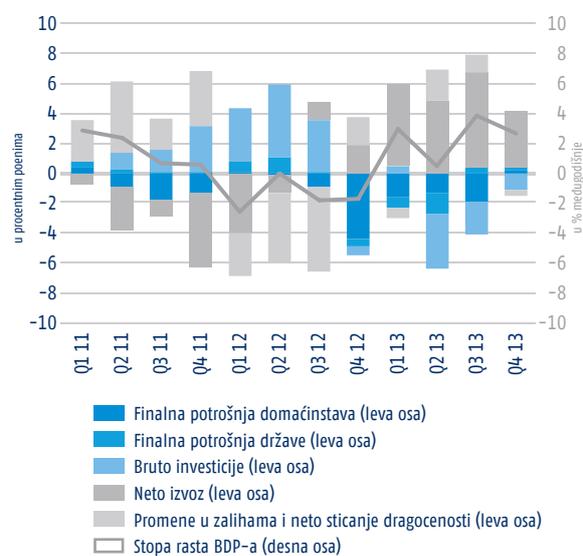
Međunarodno okruženje

Prošlu godinu u svetu su obeležile ekspanzivne monetarne politike glavnih centralnih banaka, i to pre svega američkog Fed-a, koje su, zahvaljujući velikom kreiranju likvidnosti, u 2013. doprinele blagom oporavku ključnih svetskih privreda. To je doprinelo i stabilnosti valuta zemalja u razvoju, uključujući i Srbiju, zbog pojačanog priliva inostranih portfolio investicija u njihove trezorske zapise i obveznice. Ipak, u skladu sa ubrzanjem privredne aktivnosti u SAD, Fed je u januaru 2014. počeo sa postepenim smanjivanjem obima programa kvantitativnih olakšica (tj. otkupa hartija od vrednosti), pa se od početka godine beleži rast averzije prema riziku u svetu. U Evrozoni (EZ), koja je glavni trgovinski partner Srbije, tokom 2013. godine zabeleženo je zaustavljanje pada BDP-a, dok rast indeksa sentimenta menadžera nabavke u prerađivačkoj industriji, ukazuje da je moguće očekivati ubrzanje privrednog rasta u narednom periodu. Ipak, znaci oporavka u EZ su i dalje krhki, na šta ukazuju snažni deflatorski pritisci uzrokovani po svemu sudeći slabom domaćom tražnjom (inflacija u EZ je na nivou 2013. dostigla svega 0,8%, naspram 2,2% u 2012).

Privredna aktivnost

Privredna aktivnost u Srbiji merena bruto domaćim proizvodom je 2013. godine realno porasla za 2,5%. Ovom rastu je doprinelo smanjenje trgovinskog deficita, dok su investicije, potrošnja domaćinstava i države davali negativan doprinos privrednom rastu, Grafikon 1. Posmatrano po proizvodnom principu, najveći pozitivni doprinos rastu BDP-a su dali poljoprivreda i prerađivačka industrija, dok je najveći negativan doprinos dao građevinski sektor, Tabela 1. Iako će se po svemu sudeći nastaviti i u 2014, efekat drastičnog sužavanja trgovinskog deficita poput onog iz 2013. najverovatnije neće biti moguć i u tekućoj godini, dok će, moguće, investicije dati blag pozitivan doprinos rastu, i to najviše zbog efekta veoma niske baze iz 2013. Sa druge strane, pad domaćeg tražnje će se po svemu sudeći nastaviti, pa se tako u 2014. može očekivati samo blag rast BDP-a od oko 1%.

Doprinosi glavnih agregata potrošnje rastu BDP-a



Izvor: RZS

Promet u trgovini na malo je, usled slabljenja domaće tražnje, u padu od sredine 2012, a ova kontrakcija je u toku 2013. iznosila realno 5% međugodišnje. U 2013. godini je nastavljen trend snažnog pada obima građevinske aktivnosti, koji je započet u drugoj polovini 2012, što je uslovljeno, čini se, slabom tražnjom domaćinstava, preduzeća i države. Industrijska proizvodnja je tokom 2013. imala trend rasta, pa je u prošle godine obim proizvodnje porastao za 5,5% međugodišnje, Grafikon 2. Ovom trendu je pre svega doprineo snažan rast proizvodnje motornih vozila (+140% međugodišnje u 2013) i derivata nafte (+50%), što je u skladu sa otpočinjanjem serijske proizvodnje FIAT-ovih automobila, odnosno širenjem kapaciteta i modernizacije NIS-ove rafinerije u Pančevu. Tokom druge polovine 2013. se beleži snažan rast proizvodnje električne opreme i hemikalija, što je po svemu sudeći u skladu sa rastom proizvodnje snabdevača auto-opreme, ali i čini

se, ponovnog pokretanja proizvodnje u pojedinim pogonima HIP Petrohemije (kao što je fabrika sintetičkog kaučuka u Elemiru). Pored toga, u poslednjim mesecima 2013. je zabeležen i blag oporavak proizvodnje prehrambene industrije, nakon kontrakcije krajem 2012, i tokom većeg dela 2013, a na ovaj oporavak je uticala solidna poljoprivredna sezona ove godine, kao i efekat veoma niske baze iz poslednjih meseci 2012. Od avgusta se beleži i snažan rast obima proizvodnje osnovnih metala, što je pre svega posledica ponovnog otpočinjanja proizvodnje u smederevskoj železari u prvoj polovini 2013, ali i efekta veoma niske baze (budući da je železara obustavila rad u julu 2012). Sa druge strane, u poslednjim mesecima 2013. se beleži i snažan pad nemetalnih minerala (tj. građevinskog materijala), po svemu sudeći, zbog oštrog pada građevinske aktivnosti u zemlji.

Rast obima industrijske proizvodnje (tromesečni pokretni proseki)



Izvor: RZS

Tabela 1. Realni rast BDP-a, po delatnostima

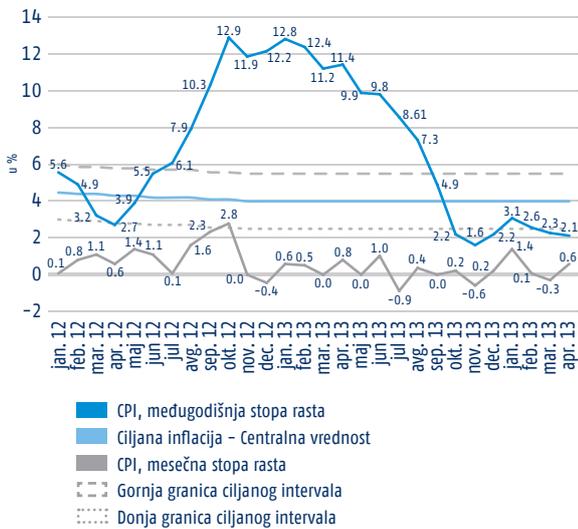
	2012	Q1 2013	Q2 2013	Q3 2013	Q4 2013
	u %				
Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo	-17,3	23,2	24,1	17,8	17,8
Rudarstvo	-1,8	7,0	2,3	8,3	3,9
Prerađivačka industrija	1,1	4,4	3,2	8,7	3,2
Snabdevanje električnom energijom, gasom i parom	-7,1	3,2	3,2	20,5	6,8
Snabdevanje vodom i upravljanje vodama	1,3	4,2	3,6	3,6	3,6
Građevinarstvo	-0,8	-21,4	-37,2	-24,9	-17,3
Trgovina na veliko i malo i opravka motornih vozila	0,2	-3,2	-4,0	-1,5	2,8
Saobraćaj i skladištenje	0,0	5,4	0,0	3,6	4,1
Usluge smeštaja i ishrane	-2,0	0,7	0,7	0,4	-3,4
Informisanje i komunikacije	4,8	12,4	11,1	13,6	6,4
Finansijske delatnosti i delatnosti osiguranja	4,0	1,8	-0,6	-3,1	-3,1
Poslovanje nekretninama	0,1	-0,2	-2,1	1,2	1,3
Stručne, naučne, inovacije i tehničke delatnosti	3,7	10,6	5,3	0,5	-4,4
Administrativne i pomoćne uslužne delatnosti	2,0	-2,7	-0,8	-1,3	2,1
Državna uprava i obavezno socijalno osiguranje	3,1	3,6	2,6	1,5	0,4
Obrazovanje	0,1	1,2	1,3	0,9	0,4
Zdravstvena i socijalna zaštita	-1,2	-0,7	-0,6	-0,5	-0,5
Umetnost, zabava i rekreacija	0,7	3,8	3,0	-0,8	-3,1
Ostale uslužne delatnosti	1,5	-19,3	-27,8	-24,6	-23,0
Delatnost domaćinstva kao poslodavca	0,0	-8,2	-15,7	-13,8	-12,6
Delatnosti-ukupno	-1,3	2,9	0,6	3,6	2,5
Finansijsko posredovanje indirektno mereno	4,0	1,8	-1,7	-4,0	-5,2
Bruto dodata vrednost	-1,5	3,0	0,7	3,8	2,6
Neto porezi	-1,6	3,0	-0,5	4,1	2,8
BDP	-1,5	3,0	0,5	3,8	2,7

Izvor: RZS

Cene

Tokom protekle godine je zabeleženo snažno usporavanje inflacije, usled slabe domaće tražnje, relativno stabilne vrednosti dinara u većem delu 2013, efekata dobre poljoprivredne sezone na cene hrane, te nižih svetskih cena sirovina u odnosu na 2012, i to sve uz efekat veoma visoke baze iz 2012. Tako je prosečan mesečni rast cena u 2013. iznosio svega 0,2% (1% u 2012), pa je godišnja inflacija na nivou prošle godine dostigla 2,2% (12,2% u 2012), što je ispod granice ciljanog koridora NBS, Grafikon 3.

Međugodišnja i mesečna inflacije (CPI) i ciljani koridor NBS



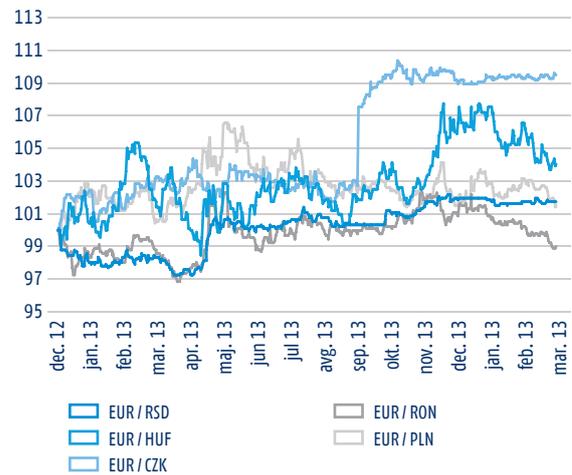
Izvor: RZS, NBS

Devizni kurs

Vrednost dinara je u najvećem delu 2013. godine bila stabilna, pre svega zbog pomenutog sužavanja deficita tekućeg računa, u paru sa solidnim neto prilivima portfolio investicija u lokalno emitovane dinarske trezorske zapise i stranih direktnih investicija, koji su uglavnom nadmašili depresijacione pritiske po osnovu razduživanja privatnog sektora, banaka i NBS. U poslednjim mesecima 2013. apresijacioni pritisci su dodatno pojačani, usled intenziviranja portfolio priliva u domaće tržište duga, čemu je po svemu sudeći doprinelo popuštanje eksternih rizika u toku četvrtog kvartala 2013, kao i oktobarske najave novih mera fiskalne konsolidacije u Srbiji. Kako bi ublažila ove apresijacione troškove, NBS je u toku

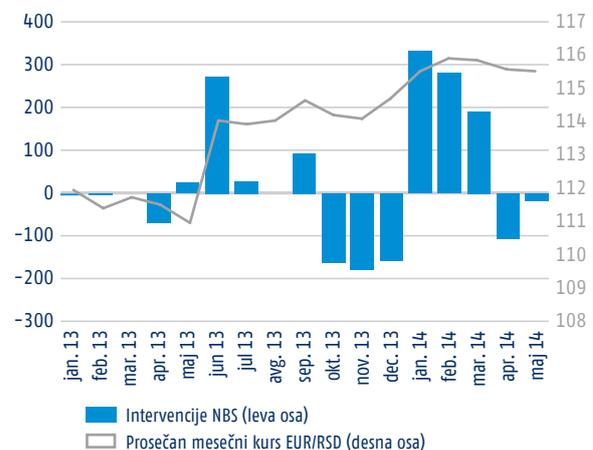
četvrtog kvartala intervenisala neto kupovinom 375 miliona evra na međubankarskom tržištu (na nivou 2013. kupljeno ukupno neto 170 miliona evra).

Kretanje kursa regionalnih valuta u odnosu na evro (indeks, 31.12.2012.=100)



Izvor: Bloomberg, NBS

Intervencije NBS na međubankarskom deviznom tržištu u milijardama EUR



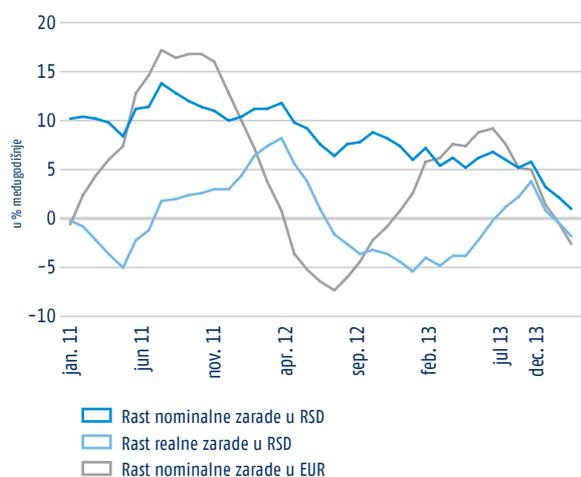
Izvor: NBS

Nezaposlenost i zarade

Broj nezaposlenih lica u Srbiji, prema Anketi o radnoj snazi RZS-a, je između aprila 2013. i oktobra 2013. umanjeno za čak oko 100.000, tj. sa 24,1% na 20,1% od ukupno radno aktivnog stanovništva, Tabela 5. Sa druge strane, podaci Nacionalne službe za zapošljavanje, ukazuju da je u istom periodu došlo do pada broja nezaposlenih od oko 30.000.

Prosečne zarade su u decembru 2013. porasle za 8% međugodišnje u nominalnom iznosu u dinarima, dok su u realnom iznosu porasle za 6%, a izraženo u evrima porasle su za 7%, Grafikon 6.

Tromesečni pokretni prosek rasta mesečnih zarada u Srbiji



Izvor: RZS

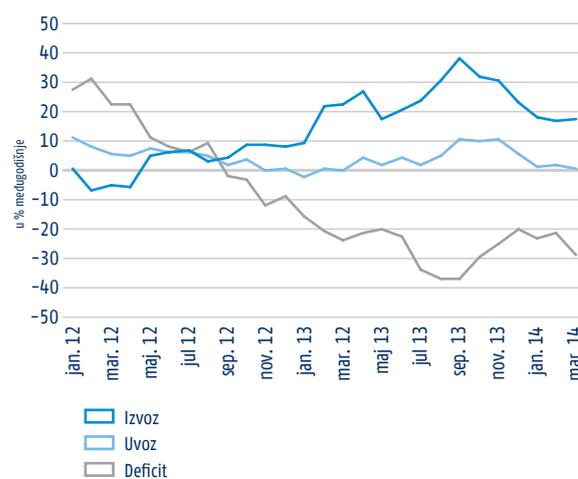
Spoljna trgovina i platni bilans

Protekla godina je bila obeležena drastičnim rastom izvoza, čemu je pre svega doprinela serijska proizvodnja i izvoz FIAT-ovih automobila (čiji je izvoz u 2013. dostigao 1,5 milijardi evra, naspram 300 miliona u 2012), kao i u znatno manjoj meri, rast izvoza hemikalija, gume i plastike, električne opreme i koksa i derivata nafte. U poslednjim mesecima 2013. se beleži usporavanje stope rasta izvoza, i to najviše zbog ublažavanja efekta niske baze u automobilskom sektoru (budući da je serijska proizvodnja i izvoz FIAT-ovih automobila započeta krajem 2012). Izvoz prehrambenih i poljoprivrednih proizvoda je u toku prve polovine 2013. zabeležio

snažan pad od čak 23% međugodišnje, najviše usled malih zaliha zbog loše sezone u 2012, kao i drastičnog prošlogodišnjeg pada svetskih cena ovih roba u odnosu na 2012. Ipak, usled solidne prošlogodišnje sezone, u drugoj polovini 2013. se beleži oporavak izvoza poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda. Tako je ukupan izvoz roba u 2013. dostigao 11 milijardi evra, što je za oko četvrtinu više nego 2012. Sa druge strane, rast vrednosti uvoza je prošle godine bio znatno ograničen, po svemu sudeći, usled slabe domaće tražnje, kao i pada svetskih cena sirovina. Tako je uvoz u 2013. porastao za 5,1% međugodišnje, dostigavši 15,5 milijardi evra, dok je trgovinski deficit iznosio 4,5 milijardi evra, odnosno za 25% manje nego u 2012.

Zbog suženog trgovinskog deficita i većeg priliva doznaka, deficit tekućeg računa je u 2013. dostigao 1,6 milijardi evra (4,9% BDP-a), što je dvostruko manje nego u istom periodu lane, Tabela 2. Istovremeno, neto prilivi kapitala (u portfolio investicije, nešto manje strane direktne investicije) bili su za oko 700 miliona evra viši od neto odliva (najviše po osnovu razduživanja banaka, NBS i preduzeća), Grafikon 16.

Međugodišnje stope rasta izvoza, uvoza i deficita (tromesečni pokretni prosek)



Izvor: RZS

Tabela 2. **Platni bilans Republike Srbije**

	Mesečno		Kumulativno od početka godine	
	mar. 13	mar. 14	dec. 12	dec. 13
I TEKUĆE TRANSAKCIJE	-333,9	-188,2	-3.176,5	-1.585,5
1. Roba	-446,4	-265,5	-5.479,9	-3.978,8
Izvoz robe	839,5	1.031,9	8.725,6	10.955,6
Uvoz robe	-1.285,9	-1.297,4	-14.205,5	-14.934,4
2. Usluge	11,2	23,9	155,9	334,4
Izvoz usluga	233,1	277,6	3.103,8	3.422,7
Uvoz usluga	-221,9	-253,7	-2.947,8	-3.088,2
3. Dohodak (neto)	-153,4	-139,9	-799,5	-1.094,6
Prihodi	27,2	25,4	538,9	485,5
Rashodi	-180,6	-165,3	-1.338,4	-1.580,1
4. Tekući transferi	254,7	193,3	2.947,0	3.153,4
od toga: Priliv doznaka	174,0	120,2	1.989,1	2.217,2
II KAPITALNE TRANSAKCIJE (neto)	-1,0	0,1	-10,6	10,8
III FINANSIJSKI RAČUN	328,3	161,2	3.019,5	1.392,5
1. Direktno investicije (neto)	64,4	52,5	241,9	768,5
2. Portfolio investicije (neto)	84,2	-48,3	1.720,5	1.916,6
3. Ostale investicije	204,0	-212,3	-80,1	-595,9
3.1. Trgovinski krediti (neto)	51,5	-13,2	517,9	400,9
3.2. Finansijski krediti (neto)*	-192,6	-84,1	-441,9	-1.224,3
NBS	-46,7	-64,5	-219,3	-658,0
Vlada	29,3	-56,7	209,3	433,3
Banke	-144,6	-14,0	-475,0	-713,6
Ostali sektori	-30,5	51,2	43,2	-286,0
3.3. Gotov novac i depoziti (neto)	345,1	-115,0	-156,1	227,5
3.4. Ostalo	0,0	0,0	0,0	0,0
3.5. Alokacija SPV	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Sredstva rezervi kod NBS**	-24,4	369,4	1.137,2	-696,7
IV GREŠKE I PROPUSTI (neto)	6,6	26,8	167,6	182,2
V UKUPAN BILANS bez Sredstava rezervi kod NBS	24,4	-369,4	-1.137,2	696,7

* Uključeno korišćenje i otplate kredita od MMF-a

** Rezerve NBS (Sredstva rezervi) i banaka (Gotov novac i depoziti): bez međuvalutnih promena

Izvor: NBS

Devizne rezerve

Devizne rezerve su u toku 2013. povećane za oko 260 miliona evra (razlika u odnosu na platni bilans se odnosi na valutne promene i promene tržišnih vrednosti rezervi pojedinih komponenti deviznih rezervi). U ovom periodu, neto sopstvene rezerve NBS su porasle za gotovo 970 miliona evra, dok je depozit države kod NBS uvećan za 360 miliona evra, a depoziti poslovnih banaka umanjani za oko 230 miliona evra.

Spoljni dug Srbije

Ukupan spoljni dug Srbije je u 2013. povećan za oko 120 miliona evra na oko 25,8 milijardi evra. Od ovog iznosa, spoljni dug države je porastao za 990 miliona evra, dok je dug privatnog sektora opao za 870 miliona evra (tj. banaka za 700 miliona, a preduzeća za 170 miliona), Tabela 3.

Tabela 3. Spoljni dug Srbije

	dec. 09	dec. 10	dec. 11	dec. 12	mar. 13	jun 13	sep. 13	dec. 13	jan. 14
	u milionima EUR								
Država	7.764	9.076	10.773	12.187	13.483	12.914	12.786	13.173	13.274
od toga: MMF	1.532	1.978	2.077	1.841	1.700	1.526	1.330	1.131	1.126
Privatni sektor	14.724	14.710	13.352	13.534	13.239	13.156	12.899	12.667	12.588
Banke	4.310	5.093	4.364	4.100	3.833	3.773	3.598	3.400	3.271
Preduzeća	10.414	9.617	8.988	9.434	9.405	9.383	9.300	9.267	9.317
Ukupni spoljni dug Srbije	22.487	23.786	24.125	25.721	26.721	26.070	25.684	25.840	25.862
	u % BDP-a								
Država	26,8	32,4	34,2	40,7	44,2	41,5	40,2	40,6	40,9
Privatni sektor	50,9	52,5	42,4	45,2	43,4	42,2	40,6	39,1	38,7
Banke	14,9	18,2	13,9	13,7	12,6	12,1	11,3	10,5	10,1
Preduzeća	36,0	34,3	28,6	31,5	30,9	30,1	29,2	28,6	28,7
Ukupni spoljni dug Srbije	77,7	84,9	76,7	85,8	87,7	83,7	80,8	79,7	79,6

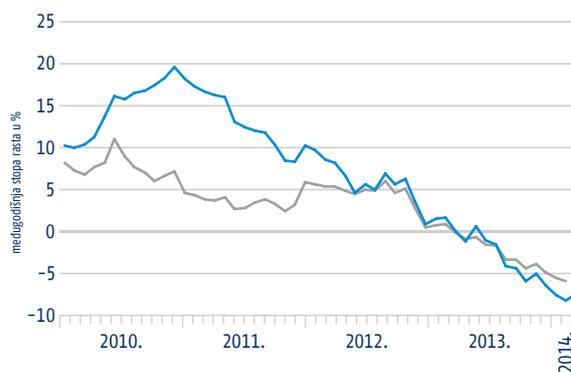
Izvor: NBS

Monetarni sektor

Nakon usporavanja zabeleženog u prvih sedam meseci 2013, nominalni rast novčane mase M3 (koja obuhvata gotovinu u opticaju, transakcione, dinarske i devizne depozite) počinje da ubrzava od avgusta, što je po svemu sudeći rezultat fiskalnog deficita finansiranog zaduživanjem u inostranstvu. Tako je rast u novembru dostigao nominalno 5,9% međugodišnje, tj. realno 4,2%. U skladu sa usporavanjem godišnje inflacije, kao i stabilnošću dinara, NBS smanjuje restriktivnost monetarne politike, kroz obaranje REPO stope za po 50 baznih poena u oktobru, novembru i decembru, na 9,50%.

Rast kredita (korigovana za efekat promene kursa dinara na indeksirane kredite) usporava od početka 2013, a od jula prelazi u negativnu zonu. Tako je nivo kredita u toku 2013. smanjen za 5% (nakon rasta od 3,5% u toku 2012). Štednja stanovništva je tokom 2013. porasla za 3,5%, tj. za oko 280 miliona evra na 8,44 milijardi evra.

Međugodišnji rast kredita* iz domaćeg bankarskog sektora i direktnih kredita iz inostranstva



Legend:
█ Krediti iz domaćeg bankarskog sistema
█ Ukupni krediti: domaći bankarski sistem + direktno iz inostranstva

Izvor: NBS

*Korigovan za efekat promene kursa dinara na indeksirane kredite, kao i za iznos nenaplativih plasmana Razvojne banke Vojvodine i Nove Agrobanke

Tabela 4. **Konsolidovani bilans komercijalnih banaka**

	Stanje krajem perioda (u milionima EUR)					
	dec. 11	dec. 12	mar. 13	jun 13	sep. 13	dec. 13
UKUPNA AKTIVA	27.732	27.775	28.043	27.675	27.840	27.485
Likvidna sredstva	8.228	7.799	7.851	8.004	8.361	8.365
Gotovina i depoziti kod NBS	4.635	4.431	4.468	4.465	4.311	4.340
od toga: obavezna rezerva (izdvojena devizna + obračunata dinarska)	4.319	4.036	4.061	4.033	3.947	3.868
Devizna likvidna sredstva	1.208	1.489	1.209	1.383	1.571	1.184
Plasmani u repo, blagajničke zapise NBS i trezorske zapise RS	2.384	1.879	2.173	2.156	2.479	2.842
Plasmani	17.677	18.176	18.240	17.902	17.672	17.305
Preduzećima	10.644	10.762	10.745	10.295	10.020	9.684
Stanovništvu	5.751	5.739	5.799	5.852	5.911	5.876
Ostali	1.282	1.674	1.696	1.755	1.740	1.744
Fiksna i ostala imovina	1.827	1.800	1.952	1.768	1.807	1.815
UKUPNA PASIVA	27.732	27.775	28.043	27.675	27.840	27.485
Depoziti	13.301	13.623	13.784	13.845	14.117	14.099
Depoziti države	201	313	379	433	460	444
Transakcioni depoziti	1.637	1.632	1.744	1.794	1.982	2.129
Dinarski oročeni depoziti	1.856	1.513	1.494	1.441	1.405	1.407
Devizni oročeni depoziti	9.607	10.166	10.167	10.176	10.271	10.119
Obaveze prema inostranstvu	5.234	5.109	4.750	4.701	4.519	4.301
Rezervisanja za potencijalne gubitke	2.059	1.986	2.052	1.945	2.000	2.082
Kapital i rezerve	5.447	5.377	5.689	5.446	5.487	5.429
Ostala pasiva	1.692	1.680	1.767	1.737	1.717	1.573

Izvor: NBS

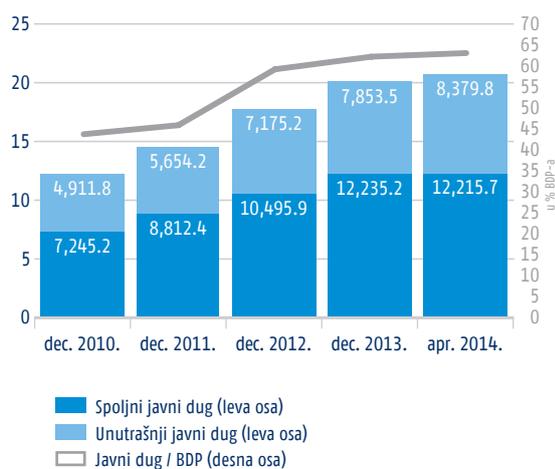
Fiskalni tokovi

Budžetski prihodi centralne države su u toku 2013. porasli za 3%, i to najviše usled povećane naplate akciza i PDV-a, dok su rashodi ostvarili skromniji rast od 0,5% (čemu je najveći doprinos dalo povećanje rashoda na kamate), pa je tako budžetski deficit u toku prošle godine umanjen za oko 10% (dostigavši oko 174 milijarde dinara, tj. oko 4,7% BDP-a). U isto vreme, na konsolidovanom nivou države je ostvaren deficit od oko 180 milijardi dinara (tj. oko 5% BDP-a), Tabela 13. Kako bi stabilizovala sistem javnih finansija, Vlada je od januara 2014. sprovela novi talas mera fiskalne konsolidacije, koje uključuju, između ostalog, povećanje niže stope PDV-a, smanjivanje subvencija, kao i zamrzavanje rasta penzija i plata u javnom sektoru. Ipak, uprkos ovim merama, u prva četiri meseca 2014. ostvaren je relativno visok fiskalni deficit centralne države od oko 92 milijarde dinara (oko 7,4% BDP-a), što čini po-

lovinu deficita planiranog za celu godinu. Usled ovakvog izvršenja budžeta, postoji prostor za donošenje rebalansa budžeta za 2014. (prema najavama, u julu), kao i novog talasa mera konsolidacije.

Ukupne potrebe države za finansiranjem konsolidovanog budžetskog deficita i dospeća ranije emitovanog duga u 2013. su iznosile oko 5,5 milijardi evra, dok se u tekućoj godini one, po svemu sudeći, uvećavaju na oko 5,5-6 milijardi evra. Ove potrebe se i u prošloj i u tekućoj godini u najvećoj meri izvršavaju kroz zaduživanje na domaćem i stranom tržištu duga, kao i kroz zaduživanje kroz bilateralne sporazume sa stranim vladama i međunarodnim finansijskim institucijama. U skladu sa ovakvim načinom finansiranja potreba države za finansiranjem, javni dug je u toku protekle godine porastao za 2,4 milijardi evra, dostigavši tako 20,1 milijardi evra, tj. oko 62% BDP-a, dok u tekućoj godini postoji prostor za rast javnog duga ka nivou od oko 67-68% BDP-a.

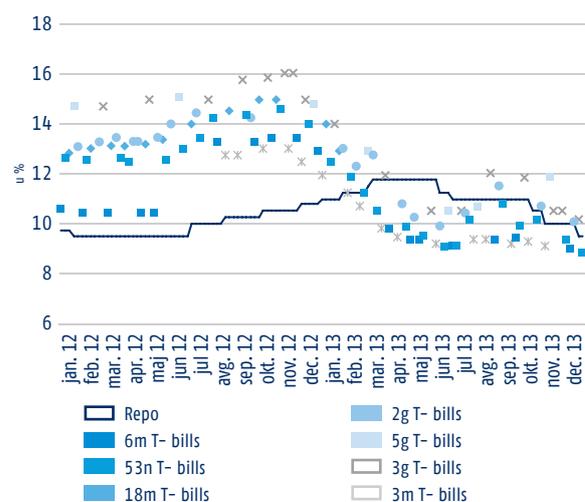
Javni dug Republike Srbije u milijardama EUR



Izvor: Ministarstvo finansija

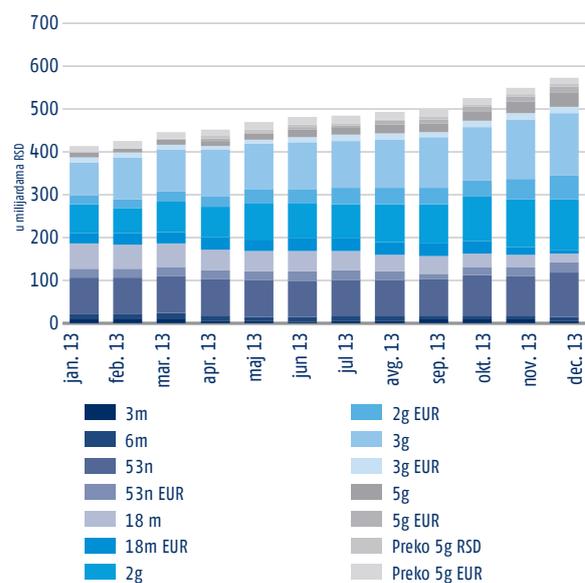
Zahvaljujući jačem interesovanju investitora na domaćem tržištu duga nego u 2012, Ministarstvo finansija je tokom 2013. emitovalo oko 400 milijardi dinara, što je za oko 140 milijardi dinara više od ukupnih dospeća u istom periodu. Takođe, pojačano interesovanje investitora je zabeleženo i na stranom tržištu duga, pa je Ministarstvo finansija prošle godine izdalo i dve emisije Evroobveznice, i to od 1,5 milijardi dolara u februaru i milijardu dolara u novembru mesecu.

Repo stopa i prinosi na trezorske zapise i obveznice (izdatih do 31.12.2013)



Izvor: Ministarstvo finansija

Kretanje stoka Trezorskih zapisa i obveznica (izdatih do 31.12.2013)



Izvor: Ministarstvo finansija

Bankarski sektor Srbije

Ukupna bilansna suma bankarskog sektora Srbije na kraju 2013. godine je iznosila 24,6 milijardi evra, čime je ostvaren pad od 2,1% u odnosu na kraj 2012, izraženo u evrima, odnosno pad od 1,3% u dinarskom iznosu.

Tokom 2012. i početkom 2013. godine rast kredita usporava, a od sredine prošle godine prelazi u negativnu zonu. Naime, pad ukupnih plasmana privredi i stanovništvu iz domaćeg bankarskog sektora korigovan za promenu kursa iznosio je 5% u 2013. (rast od 3,5% u 2012). Krediti stanovništvu su porasli za 2,6% u 2013. (2,5% u 2012), a krediti preduzećima su opali za 8,9% (rast od 4,1% u 2012).

Rast plasmana u trezorske zapise i blagajničke zapise NBS se nastavlja i tokom 2013. Tako su ovi plasmani banaka sa oko 1,9 milijardi evra u 2012. porasli na oko 2,8 milijardi evra u 2013.

Na kraju 2013. godine ukupna štednja stanovništva iznosi 8,4 milijardi evra, što je za oko 280 miliona više u odnosu na kraj 2012. godine. Mesečni rast štednje tokom novembra, kada se održava akcija „nedelje štednje“ je tokom prošle godine iznosio svega 45 miliona evra, što je znatno manje od rasta u istom mesecu u prethodnoj godini (od 190 miliona evra u novembru 2012). U strukturi ukupne štednje, devizna štednja učestvuje sa 96,5%, a dinarska sa 3,8%.

U strukturi agregatne pasive bankarskog sektora, na kraju 2013. godine, dominiraju ostali depoziti (oročeni, štedni i namenski depoziti) sa 43,1% i transakcioni depoziti sa 17,4% od ukupne pasive. Kapital čini 20,9% ukupne pasive i predstavlja veoma visoku kapitalizovanost na nivou celog bankarskog sektora. U odnosu na kraj 2012, kapital celokupnog bankarskog sektora je na približno istom nivou od oko 5,2 milijarde evra. Pokazatelj adekvatnosti kapitala je do kraja trećeg kvartala 2013. dostigao 19,9%, odnosno stagnirao je u odnosu na nivo sa kraja 2012. godine.

Bankarski sektor Srbije je tokom 2013. zabeležio ukupan gubitak od oko 6 miliona evra, naspram ostvarene dobiti od 231 miliona evra u 2012. Pozitivan rezultat (dobit) ostvarilo je 15 banaka, u ukupnom iznosu od 287,7 miliona evra, dok je negativan rezultat ostvaren u 14 banaka iznosio 293,3 miliona evra. Od ovog ostvarenog negativnog rezultata, čak 87 miliona evra se odnosi na gubitak NLB.

Profitabilnost bankarskog sektora u 2012. godini iznosila je -0,11% mereno povraćajem na kapital (ROE) odnosno -0,02%

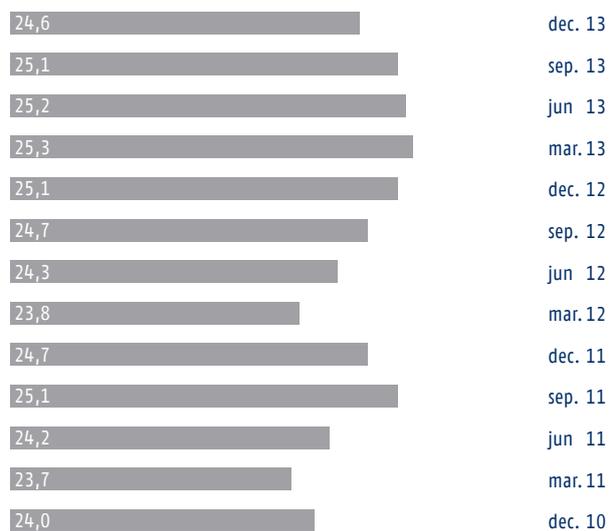
mereno povraćajem na ukupnu aktivu (ROA), što je znatno niže u odnosu na 2012, kada je ROE iznosio 4,6%, a ROA 0,95%.

Problematicni plasmani (NPL) u Srbiji na kraju trećeg kvartala 2013. iznosili su 21,1% od ukupnih plasmana (prema evidenciji NBS), što je za 2,5 procentna poena više nego na kraju 2012.

Rezervisanja za potencijalne gubitke su na kraju 2013. godine iznosila oko 1,66 milijarde evra (oko 1,44 milijardi evra na kraju 2012), što u odnosu na bruto plasmane za ceo sektor iznosi 10,7% (8,6% u 2012).

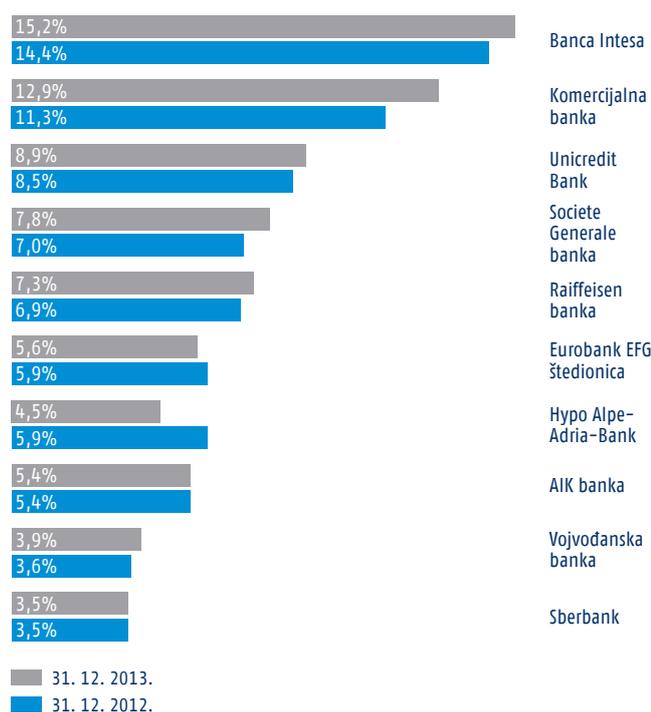
Proces konsolidacije u bankarskom sektoru se nastavlja u 2013. i na početku 2014, i to kroz oduzimanje licence za rad Razvojne banke Vojvodine, Privredne banke Beograd i Univerzal banke. Pored toga, kompanija Telenor je u aprilu 2013. preuzela vlasništvo nad KBC bankom, dok je portfolio klijenata ove banke prešao u nadležnost Soci t  G n rale.

Bilansna neto aktiva bankarskog sektora, u milijardama EUR



Izvor: NBS

Tržišno učešće pojedinačnih banaka po neto aktivni



Izvor: NBS

1.1. Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd na tržištu

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je, mereno prema ukupnoj bilansnoj sumi, na kraju 2013. pala za jedno mesto na osmu poziciju, i to sa tržišnim učešćem od 4,5%, što je za 1,45 procentnih poena niže u odnosu na kraj 2012.

Učešće Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd u ukupno odobrenim kreditima iz celog bankarskog sektora je opalo za 1,5 procentnih poena na 5%, dok u ukupnim primljenim kreditima i depozitima, na kraju 2012. godine učestvuje sa 5% (4,6% u 2011).

U prošloj godini je ostvaren gubitak od 42 miliona evra, nakon dobiti od 231 miliona evra u 2012.

2. Sektor poslovanja sa privredom

Protekla godina se može oceniti kao specifična, koju je pratilo smanjenje kreditne aktivnosti na domaćem tržištu, nominalni pad plasmana privredi sa daljim rastom nenaplativih protraživanja, kao i zaoštavanje problema likvidnosti u realnom sektoru.

Rizici ugrađeni u domaći realni sektor i visok nivo neizvesnosti poslovanja u segmentu privrednih društava, prouzrokovani su sporim privrednim oporavkom koji je uticao da njihovo zaduživanje bude znatno opreznije dok im je donošenje krupnih odluka u pogledu investicija i proširenja obima poslovanja „na čekanju”.

Upravo u takvom okruženju, tim Hypo banke uspeo je da se sa jedne strane adaptira i prilagodi ponudu novim okolnostima, a sa druge pristupi klijentima na odgovarajući način. Dajući prioritet profesionalnom upravljanju rizicima i konzervativnoj kreditnoj politici, uz stalno sprovođenje programa i mera optimizacije procesa rada i strukture troškova, Sektor poslovanja sa privredom je uspeo da postigne dobre rezultate uprkos otežanim ekonomskim uslovima.

U skladu sa time nivo poslovnih aktivnosti je usklađen sa potrebama lokalnog tržišta, urađeno je tzv. „čišćenje” portfolia i petu godinu za redom Sektor poslovanja sa privredom učestvuje u atraktivnom programu Vlade RS za subvencionisane kredite, koji čine 12% ukupnih novih Hypo kredita u 2013. godini.

Kvalitetan prodajni pristup i održavanje dugoročnih odnosa sa klijentima, međusobna lojalnost i poverenje doprineli su da broj korporativnih klijenata bude održan na nivou iz prethodne godine, na šta je u najvećoj meri uticala činjenica da klijenti prepoznaju osnovne vrednosti Hypo banke što je, naročito u godini kakva je bila 2013, veoma značajno.

S obzirom da nelikvidnost privrede direktno utiče na kašnjenja u otplati kredita i samom rastu problematičnih plasmana, na tržištu je nastavljen negativan trend i u 2013. godini. Međutim, Hypo klijenti privrede imaju sporiji trend u odnosu na tržište, zahvaljujući proaktivnom pristupu u rešavanju dospelih potraživanja.

S druge strane, proces diversifikacije portfolija po granama delatnosti, veličini kredita i rejtingu kroz tzv. „Risk Cube” se ogleda na kvalitetne nove plasmane i objektivno utiče na smanjenje rizika kojima se banka izlaže. Na osnovu toga, u 2013. godini učešće novih plasmana je veoma malo u problematičnim kreditima, svega 2%.

Standardni proizvodi i usluge Sektora poslovanja sa privredom su: krediti za obrtna sredstva; investicioni krediti odnosno krediti za kupovinu mašina, opreme, objekata, zemlje i ostalih osnovnih sredstava, krediti za izgradnju objekata; okvirni krediti (prekoračenje po tekućem računu, eskont menica, revolving linija), dokumentarni poslovi (garancije, akreditivi, otkup potraživanja i inkaso), depoziti, treasury proizvodi (spot transakcije, forward, hedžing instrumenti) plaćanja u zemlji i inostranstvu, VISA poslovne kartice i elektronsko bankarstvo.

U narednom periodu Sektor poslovanja sa privredom će nastaviti da konstantno unapređuje poslovne aktivnosti, sa fokusom na dugoročnim i partnerskim odnosima sa svojim klijentima. Poseban akcent će biti na ponudi specifičnih proizvoda koji su „po meri klijenta” uz očekivano prepoznavanje stepena rizika sadržanog u samom zahtevu. Takođe, intenzivirana saradnja sa postojećim klijentima kroz tzv. „cross selling” pristup, zasnovan prvenstveno na kvalitetu bi trebalo da obezbedi dodatno poverenje i stabilnost poslovnih odnosa, koji će svaka obezbediti i dalji rast najznačajnijih pokazatelja poslovanja.

3. Odeljenje za poslovanje sa javnim sektorom

Odeljenje za poslovanje sa javnim sektorom je u 2013. godini plasiralo 33,8 miliona evra. Prosečno stanje aktive u 2013. godini iznosilo je 140 miliona evra.

Tržišno učešće u 2013. godini u plasmanima javnom sektoru je iznosilo 8,11%, dok je učešću u depozitima u javnom sektoru bilo na nivou od 8,22%.

U 2013. godini značajno je povećana saradnja Odeljenja za poslovanje sa javnim sektorom sa jedinicama lokalne samouprave, koje su tokom 2013. godine deponovale ukupno 1,9 milijardi dinara (16,3 miliona evra). Ujedno, dostignuta je četvrta pozicija na tržištu u kreditiranju jedinica lokalne samouprave.

Tokom 2013. godine značajna saradnja je realizovana/nastavljena sa klijentima: Telekom Srbije, JP Srbijagas, Građevinska direkcija Srbije, JP Elektroprivreda Srbije, JP Pošta Srbije, Privredna komora Srbije, Aerodrom Nikola Tesla a.d, Državna lutrija Srbije, drugim državnim preduzećima na centralnom i lokalnom nivou, kao i sa mnogobrojnim jedinicama lokalne samouprave u Srbiji.

Odeljenje za poslovanje sa javnim sektorom je i u 2013. godini ostvarilo pozitivan rezultat, a pre svega bi trebalo istaći sledeće finansijske pozicije:

• Prihodi od kamata po kreditima	8,8 miliona EUR
• Operativni prihodi	3 miliona EUR
• Neto profit EUR	1,4 miliona.

U periodu od 2011. do 2013. godine Odeljenje za poslovanje sa javnim sektorom ukupno je plasiralo 140,7 miliona evra. U istom periodu tržišno učešće u plasmanima javnom sektoru je poraslo sa 5,4% na 8,11%. Ukupan ostvareni neto profit u naznačenom periodu iznosi 5,8 miliona evra.

Javni sektor se i dalje pokazuje kao pouzdan segment tržišta za finansiranje koje nosi prihvatljiv stepen rizika. U prilog ovoj činjenici je naplata potraživanja Odeljenja za poslovanje sa javnim sektorom, koja u 2013. godini iznosi 96%.

4. Služba planiranja i kontrole prodaje

Služba planiranja i kontrole prodaje, kao nova organizaciona jedinica formirana je u januaru 2012. godine sa osnovnim zadatkom da obezbedi podršku Sektoru poslovanja sa privredom i Odeljenju za poslovanje sa javnim sektorom kod planiranja strateških ciljeva i praćenja njihove realizacije.

Osnovne aktivnosti Službe su priprema različitih izveštaja, analiza i kontrola prodaje, koja adekvatno usmerava i pomaže relevantnim segmentima u domenu njihovog poslovanja. Pored toga, Služba pruža podršku u kvalitetnom održavanju prodajnih alata tzv. Pipeline, RAP tool-a, kao i pripremom strukturiranog izveštaja o profitabilnosti po klijentu, proizvodu, insutrijskoj grani, i sl. Takođe, se bavi i analizom kvaliteta podataka kroz sistemsko otkrivanje problema, predlaže korektivne i preventivne mere kako bi pomogla u njihovom otklanjanju.

Posluje kao nezavisna služba, koja direktno odgovara Izvršnom odboru banke, s ciljem da maksimalno pruži sve adekvatne analize poslovanja i planiranja istih.

5. Odeljenje za fizička lica i proizvode za stanovništvo

Odeljenje za fizička lica i proizvode za stanovništvo je, u skladu sa potrebama klijenata i strategijom segmenta, u 2013. godini radilo na uvođenju novih i redizajnu postojećih proizvoda i usluga namenjenih stanovništvu, te unapređenju prodajnih alata i standarda kvaliteta pružanja usluga.

U segmentu depozitnih proizvoda, nastavili smo strategiju optimizacije cena i ponude proizvoda. Uprkos opadajućem trendu kreditne tražnje na tržištu, kroz sponzorstvo Evropskog prvenstva u košarci 2013, akcijama promocije gotovinskih kredita trudili smo se da održimo ne samo tržišno učešće već i dobru reputaciju banke. Razvijena je postojeća i uspostavljena nova saradnja s više osiguravajućih društava u svetlu proširenja proizvoda osiguranja koji se prodaju u ekspoziturama banke.

U sklopu Programa unapređenja kvaliteta pružanja usluga Banke (Service Quality Standards) organizovani su Dani otvorenih vrata (Service Day) u svim ekspoziturama. U neformalnoj i opuštenoj atmosferi, iznošeni su predlozi i sugestije, što je naišlo na opšte odobravanje od strane klijenata. Takođe, u saradnji sa kolegama iz Kontakt centra organizovani su After Sales pozivi putem kojih su klijentima koji su kupili neki od proizvoda banke postavljana pitanja vezano za zadovoljstvo kvalitetom pružanja usluga. U svetlu poboljšanja pristupačnosti ponude klijentima, modernizovan je i sajt banke u skladu sa novim standardima Hypo Grupe.

Pored navedenog, glavni akcenat Odeljenja je bio i učestvovanje u poslovnom aspektu implementacije novog sistema Banke (T24) u cilju automatizacije funkcionalnosti.

Konstantnim unapređenjem postojećih i razvojem novih proizvoda i usluga, nastavićemo da razvijamo poslovanje sa stanovništvom kao temelj budućeg poslovanja.

6. Služba savetodavnog bankarstva

Tokom 2013. godine nastavljen je uspešan razvoj poslovanja u domenu segmenta savetodavnog bankarstva. Proširen je broj organizacionih delova koji nude usluge ličnog bankara na 16 uz dalji plan razvoja u skladu sa trendom rasta broja klijenata ovog segmenta.

Poslovni rezultat segmenta u 2013. godini značajno je poboljšan u odnosu na rezultat 2012. godine, što jasno ukazuje na veliki potencijal za dalji razvoj poslovanja kao i budući doprinos ukupnom poslovnom rezultatu banke u celini.

Tokom godine klijentima savetodavnog bankarstva unapređena je ponuda proširenjem postojeće palete proizvoda i usluga banke, ali i uvođenjem novog informacionog sistema banke T24 čime su stvoreni preduslovi za dalji razvoj pogodnosti namenjenih ovim klijentima u narednom periodu.

U drugoj polovini 2013. godine pokrenut je projekat Affluent 2.0 u čijem fokusu je dalji razvoj segmentnog poslovanja kroz brojne aspekte koji ga čine, a sa jasnim ciljem da stvori potrebne preduslove za ubrzani dalji rast naročito u periodu nakon uspešne privatizacije banke i da pozicionira Banku kao lidera na tržištu u ovom domenu poslovanja.

7. Služba za poslovanje sa MSP klijentima

Mala i srednja preduzeća i preduzetnici predstavljaju najefikasniji segment privrede svake zemlje pa tako i Srbije.

Pojedinačno posmatrano, ova preduzeća ostvaruju najveći doprinos povećanju zaposlenosti, bruto dodate vrednosti i prometa, zbog čega se smatraju okosnicom rasta i razvoja nacionalnih ekonomija.

Njihova uloga posebno je značajna u zemljama u tranziciji kao što je Srbija koja se suočava sa problemima visoke nezaposlenosti, niskog stepena privredne aktivnosti, nedovoljne konkurentnosti i nedostatka investicija

MSP se za razliku od velikih sistema i preduzeća efikasnije prilagođavaju potrebama i brzim kretanjima na tržištu.

Razumevanje potreba klijenata i visok nivo usluga koje pruža Služba za poslovanje sa malim i srednjim preduzećima imaju rezultat aktivnosti među kojima se izdvajaju:

- Usavršavanje postojećih i kreiranje novih proizvoda;
- Monitoring i analiza tržišta i konkurencije;
- Stalno unapređenje standarda i pristupa prodaji;
- Razvoj i implementacija prodajnih alata;
- Kreiranje i upravljanje direktnim kampanjama;
- Upravljanje strategijom i cenovnom politikom;
- Kreiranje i učestvovanje u treningu saradnika za rad sa MSP klijentima;
- Stalno analiziranje, praćenje prodajnih rezultata i učestvovanje u upravljanju prodajom;
- Unapređenje i izmena procesa i aplikacija;
- Uspostavljanje saradnje sa osiguravajućim društvom u cilju proširenja ponude;
- Aktivnosti u projektima u okviru banke.

Od proizvoda koji su bili na raspolaganju MSP klijentima u 2013. godini ističemo sledeće:

- kredite za obrtna sredstva;
- investicione kredite (kredite za kupovinu mašina, opreme, objekata, zemlje, poslovnih nekretnina i ostalih osnovnih sredstava, krediti za izgradnju objekata);
- okvirne kredite (prekoračenje po tekućem računu, eskont menica, revolving linija);
- subvencionisni krediti (krediti sa subvencionisanom kamatnom stopom za MSP);
- dokumentarni poslovi (garancije i akreditivi);
- depoziti poslovi;
- poslovne platne i kreditne kartice;
- polise osiguranja imovine i lica.

Kvalitetno pružanje usluga postojećim klijentima uz ponude proizvoda, akvizicija novih klijenata kao nastavak uspešnih «cross selling» aktivnosti, bili su osnovni zadaci ali ujedno i ciljevi koji su uspešno ostvareni u 2013 godini.

8. Služba distributivnih kanala

Osnovni zadatak službe distributivnih kanala predstavlja razvoj distributivnih kanala, naročito kroz ekspanziju poslovne mreže, kao i korišćenjem samouslužnih bankarskih tehnologija, proizvoda i usluga radi povećanja tržišnog učešća i prisutnosti u geografskim regionima koji trenutno nisu pokriveni poslovnom mrežom.

U 2013. godini nastavljena je ekspanzija poslovne mreže, tako da je broj filijala i ekspozitura povećan za četiri nove i to tržišni centar Stadion i naselje Stepa Stepanović u Beogradu, Vranje i Paraćin.

Pored širenja poslovne mreže, služba distributivnih kanala nastavila je sa širenjem mreže bankomata, posebno na lokacijama izvan filijala i ekspozitura. U 2013. godini broj bankomata uvećan je za 17 novih od čega je 14 bankomata postavljeno na lokacijama izvan ekspozitura prvenstveno u Beogradu.

Uspešno je završen facelifting projekat u preko 80% naše poslovne mreže, čime su stare ekspoziture dobile potpuno nov izgled približan izgledu novootvorenih poslovnica.

Među prvim bankama u Srbiji implementirali smo funkcionalnost elektronskih faktura kroz postojeće e-banking rešenje za pravna lica, i početkom 2013. godine uveli smo m-banking aplikaciju za sve vlasnike mobilnih telefona i tablet uređaja na Android platformi.

9. Sektor upravljanja prodajom

Sektor upravljanja prodajom, kao i u prethodnom periodu, nastavlja sa radom na polju prikupljanja depozita i u toku 2013, a sve u skladu sa poslovnom strategijom banke i uvažavajući potrebe i navike svojih klijenata. Najveći volumen oročenih depozita ostvaren je tokom novembra i decembra, u redovnoj akciji „Nedelja štednje” kada je oročeno 188 miliona evra depozita i pored nepredvidivih tržišnih uticaja, zatvaranja banaka, Hypo banka je uspešla da ostvari svoje planove, pružajući lojalnost i poverenje svojim klijentima.

U skladu sa poslovnom strategijom, kvalitetnim upravljanjem portfolijom, Hypo banka se oslobodila viška depozita od oko 58,9 miliona evra vodeći računa o svojoj likvidnosti.

Depoziti u hiljadama EUR



Tržište depozita je poraslo za 3,7% a Hypo banka je ostvarila pad tržišnog učešća za oko 0,89% (sa 4,77% na 3,88%).

Usled prelaska na novi informacijski sistem i čišćenja baze klijenata od neaktivnih, došlo je do određenog pada u broju klijenata.

Tokom 2013. godine, najizraženiji su bili plasmani u segmentu malih i srednjih preduzeća, koji su činili 70% ukupnih plasmana. Tokom godine, klijentima su pružene mogućnosti korišćenja

Broj klijenata



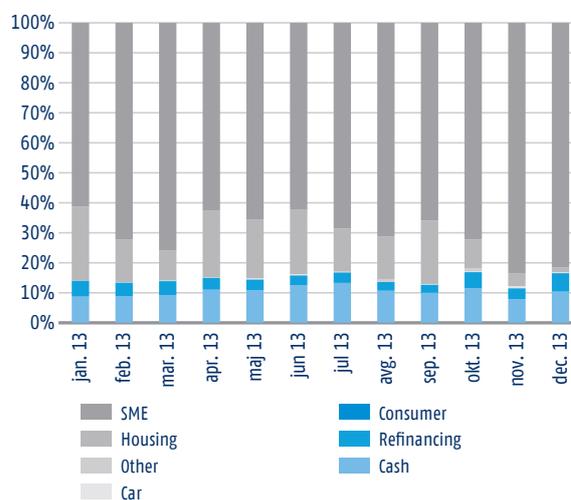
povoljnih subvencionisanih kredita privrede, kao i usluge projektnog finansiranja čime je Banka klijentima značajno olakšala put do stambenih kredita (kompleks Belville, West, Stepa Stepanović).

Tokom 2013. Hypo banka je aktivno radila na unapređenju i poboljšanju aplikativne podrške i procesa, povećanju produktivnosti, efikasnosti prodaje i kvaliteta usluga, a sve sa ciljem porasta stepena zadovoljstva klijenata.

Razvoj mreže filijala i egzpozitura je nastavljen i u 2013. godini kada su otvorene 4 nove poslovnice, čime je broj povećan na 50.

U narednom periodu Sektor upravljanja prodajom će nastaviti da obezbeđuje svojim klijentima ponudu proizvoda i usluga koje će pokrivati njihove potrebe kao i potrebe njihovog posla, stvarajući čvrste, dugoročne i stabilne partnerske odnose.

Kretanje stoka Trezorskih zapisa i obveznica (izdatih do 31.12.2013)



10. Služba marketing

Služba marketing je i u 2013. godini, u najvećoj meri pratila rad sektora upravljanja prodajom u oblasti poslovanja sa stanovništvom.

Najveći deo sredstava iz marketing budžeta za 2013. godinu, oko 60%, potrošeno je na medijske kampanje. Od toga, oko 80% odnosilo se na reklamiranje proizvoda i usluga namenjenih stanovništvu, obzirom na strategiju banke da jača tržišno učešće u ovom segmentu poslovanja.

Banka je promovisana kao stabilna i sigurna finansijska institucija, koja svojim klijentima nudi veoma povoljne uslove kreditiranja, štednje, nove proizvode i usluge shodno njihovim potrebama. Banka je tokom cele godine radila na popularizaciji kratkoročnih kredita za stanovništvo, kreditnih i debitnih kartica, stambenih kredita i štednje.

Kampanje su obuhvatale kombinaciju svih kanala komunikacije i sprovele su se kontinuirano tokom cele godine.

U prvom kvartalu organizovana je promotivna kampanja za subvencionisane stambene kredite. Krajem drugog kvartala započeta je kampanja za brze keš kredite u kojoj se koristilo sponzorstvo Evropskog prvenstva u košarci 2013. održanog u Sloveniji. Između ostalog intenzivno su promovisani kroz BTL aktivnosti. Treći kvartal obeležila je „usage“ kampanja VISA kartica za fizička i pravna lica, u okviru koje je organizovana nagradna igra, koja je trajala 2 meseca. IV kvartal tradicionalno obeležava kampanja povodom nedelje štednje. Uspešno je očuvan depozitni portfolio. Sam kraj godine kao period povećane potrošnje, iskorišćen je za dodatno promovisanje ovih kredita kao i prepaid poklon kartica.

Iako je i 2013. godina bila izazovna kada su u pitanju ekonomske prilike i poslovno okruženje u zemlji, banka je uspela da realizuje svoje poslovne planove. Fokus na prodaji ostaje prioritet i u 2014. godini kao i intenzivna podrška u sprovođenju svih aktivnosti banke, koje će biti usmerene na nove proizvode i usluge, ali i na aktuelna zbivanja na domaćem i međunarodnom finansijskom tržištu. Služba marketing planira da nastavi da pronalazi nove vidove komunikacije sa klijentima, posebno u oblasti poslovanja sa stanovništvom i malim preduzećima i preduzetnicima.

11. Služba pravnih poslova

Služba pravnih poslova je tokom 2013. godine, u okviru svojih nadležnosti, vršila pravnu proveru dokumentacije banke koja je vezana za njen pravni status i njena ovlašćenja u pravnom prometu, vršila je upis u odgovarajuće državne registre podataka o banci i odgovornim licima u njoj koji su relevantni za pravni promet, izrađivala je i proveravala modele ugovora o primljenim depozitima, izdavanju platnih kartica, otvaranju računa, ustupanju potraživanja, izrađivala je i proveravala pojedinačne ugovore o zaduživanju banke u inostranstvu, uključujući i propratnu dokumentaciju s tim u vezi, izrađivala je ugovore o finansijskim derivatima i finansijskoj saradnji banke sa drugim bankama, izrađivala je i proveravala ugovore čijim zaključivanjem se ostvaruje tehnička osnova i podrška radu banke.

Takođe, Služba pravnih poslova je pripremala materijale i dokumentaciju za sazivanje i održavanje sednica Skupštine banke, pripremala materijale iz svoje nadležnosti za sednice Upravnog odbora, vršila proveru formalno-pravne ispravnosti materijala pripremanih za sednice Izvršnog odbora banke, davala je pravna mišljenja o raznim pitanjima koja su se javljala u radu drugih organizacionih delova banke, davala odgovore na pravna pitanja postavljena od strane većinskog akcionara banke i njegovih eksternih pravnih konsultanata, učestvovala u projektima Hypo Grupe tako što je pripremala odgovarajuću dokumentaciju i davala objašnjenja za sva pravna pitanja koja su joj ovim projektima stavljena u nadležnost, pribavljala je propisane saglasnosti, rešenja i odobrenja Narodne banke Srbije i drugih državnih organa, uključujući i saglasnost Narodne banke Srbije za promenu većinskog akcionara banke.

Služba pravnih poslova vodila je sudske postupke koji nisu u vezi sa naplatom potraživanja od klijenata banke, obaveštavala za poslene o promenama zakona i podzakonskih akata iz oblasti bankarskog poslovanja i oblasti koji su od značaja za ovo poslovanje i obavljala i druge poslove po nalogu Izvršnog odbora banke.

12. Služba za sprečavanje pranja novca i finansiranja 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: podrivanje 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 prikriivanja 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 implementaciju novog informacionog sistema T24, kao i CRS modula 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.

13. Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja

Reputacija je od neizmerne važnosti za Hypo Alpe Adria banku. Poštovanje zakonske regulative, internih akata banke, primena etičkih standarda i dobre poslovne prakse je neophodan uslov za očuvanje reputacije i umanjene rizika od sankcija regulatornog tela i finansijskih gubitaka.

Potreba Hypo Alpe Adria banke da unapredi i posveti se strožijoj primeni etičkih standarda i dobre poslovne prakse proističe prevashodno iz neophodnosti zaštite interesa klijenata i akcionara banke. Stoga je Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja tokom 2013. godine posebnu pažnju posvetila jačanju funkcije monitoringa i komunikacije sa državnim organima, ali i razvoju internih akata koje dodatno uređuju etičke standarde. U godini za nama, Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja, organizovanjem obuke zaposlenih nastoji da utiče i na podizanje svesti zaposlenih o potrebi postupanja u skladu sa etičkim standardima i dobrim poslovnim običajima, čime se ostvaruje neophodan preduslov za poboljšanje opšte slike o našoj instituciji.

Imajući u vidu pomenuto, Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja je aktivno uključena u sve relevantne poslovne procese u skladu sa dobrom praksom za obavljanje funkcije kontrole usklađenosti poslovanja, a u cilju implementacije standarda i zakonske regulative koja je u nadležnosti Službe za kontrolu usklađenosti poslovanja.

Kao i ranijih godina, mimo već posebno izdvojene aktivnosti na jačanju etičkih standarda, Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja nastavlja da ostvaruje svoju ulogu saglasno Programu za kontrolu usklađenosti poslovanja - identifikacijom, praćenjem i upravljanjem rizikom usklađenosti poslovanja, sprovođenjem kontrola, izveštavanjem o utvrđenim neusklađenostima relevantnih struktura u banci, predlaganjem planova za prevazilaženje utvrđenih neusklađenosti ili rizika, pružanjem mišljenja o usklađenosti politika, procedura i proizvoda banke, praćenjem realizacije predloženih aktivnosti za otklanjanje neusklađenosti, praćenjem oglašavanja proizvoda banke, učestvovanjem u projektima od značaja za banku, te obavljanjem komunikacije sa regulatornim i istražnim organima.

Navedene aktivnosti su realizovane u cilju zakonitog odvijanja poslovnih procesa i zaštite interesa klijenata, akcionara banke i zaposlenih, te shodno tome, minimiziranja reputacionog rizika, rizika sankcija regulatornog tela i finansijskih gubitaka.

14. Služba za bezbednost i prevenciju prevara

Služba za bezbednost i prevenciju prevara glavni akcenat stavlja na sprečavanje, analizu i rešavanje slučajeva prevara (internih i eksternih), svakodnevno saraduje kako sa direktorima i rukovodiocima, tako i sa svim zaposlenima HBSe u vezi pojave sumnjivih lica i potencijalnih napada (prevara) na banku i preduzimanju mera protiv istih.

Služba za bezbednost i prevenciju prevara svakodnevno ažurira podatke u bazi „Fraud lista”, koja sadrži podatke o fizičkim i pravnim licima koja su identifikovana kao sumnjiva ili potencijalno sumnjiva lica. Ni jedno lice ne sme postati klijent Banke bez provere kroz internu „Fraud listu”. „Fraud lista” se nalazi na Lotus notes portalu Banke. U 2013. godini ukupan broj unetih pravnih i fizičkih lica koja su identifikovana kao sumnjiva i potencijalno sumnjiva iznosi 240.

U 2013. godini je uspešno nastavljena saradnja sa članovima Foruma za prevenciju prevara Privredne Komore Srbije. Razmena odgovarajućih podataka i informacija između članova Foruma odvija se u skladu sa Opštim pravilima korišćenja i postupanja sa podacima i informacijama Foruma, a međusobno informisanje o aktuelnim oblicima prevara i zloupotreba u postupku odobravanja i korišćenja kredita, doprinelo je smanjenju prevara u 2013.

U 2013. pregledano je i izdato MUP-u, na osnovu naloga, ukupno 62 video zapisa sa kamera sa lokacija HBSe.

Na osnovu zahteva Odeljenja ljudskih resursa, urađene su 124 bezbednosne provere kandidata za pozicije u HBSe, HLSe, HRSe i HETA.

Izvršene su 32 provere validnost izvoda po tekućem računu, na osnovu upita preko Foruma banaka (tri izvoda nisu bila validna).

U 2013. godini ukupan broj izdatih privremenih i stalnih ID kartica za kontrolu pristupa iznosi 274.

Podignuto je 8 krivičnih prijava protiv fizičkih i pravih lica.

Služba za bezbednost i prevenciju prevara je i u 2013. godini vršila redovne obuke svih novih zaposlenih iz oblasti bezbednosti i oblasti prevencije prevara. Fraud Awareness Training, online obuka inicirana od strane Grupe, a po Politici prevencije od prevara, održana je u januaru 2013, za sve zaposlene, na osnovu koje su zaposleni, koji su obuku završili, obučeni iz pomenute oblasti.

U maju 2013. izvršena je Osnovna bezbednosna obuka „Izbegavanje putem prevencije” i Obuka „Prevencija od prevara”. Obuka „Izbegavanje putem prevencije” izvedena je od strane dugogodišnjeg konsultanta HBInt G-dina Ariel Ohev-Ami ispred „AOA Security” i ima glavni cilj: da se sačuva život, kako zaposlenih, tako i klijenata, bezbedno, uz minimalnu štetu, kao i povećanje svesti zaposlenih i ukazivanje na pravilno ponašanje koje do-

prinosi većem osećaju odgovornosti zaposlenih, kako bi napravili i zadržali sigurno okruženje u kojem rade. S’ obzirom na uspešne obuke održane u decembru 2012, obuke su održane i za zaposlene u regionima Niš, Novi Sad i Čačak. Obuci su prisustvovala 80 zaposlenih, uključujući i direktore i rukovodioce filijala, odnosno ekspoziura. Iste obuke su ponovljene za Beograd i Kruševac, gde su prisustvovala ukupno 44 zaposlenih.

S obzirom na optimizaciju troškova u prethodnim periodima, kao i celokupnu bezbednosnu situaciju kako u Srbiji, tako i u regionu, Služba za bezbednost i prevenciju prevara smatrala je da su dodatne bezbednosne obuke neophodne kako bi se podigla svest zaposlenih i sprečili eventualni gubici.

Za 10 godina poslovanja u Srbiji, HAAB nije imala ni jednu pljačku.

Fraud Threat Analysis za 2013. godinu je uspešno završena. U analizi su učestvovali: Odeljenje računovodstva i izveštavanja, Odeljenje ljudskih resursa, Služba nabavke, Sektor upravljanja prodajom, Sektor kreditne rehabilitacije, Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja. Analiza je obuhvatala procese u pomenutim sektorima i službama u HBSe i HLSe.

Zaposleni, imenovani za Fraud Threat Analysis od strane pretpostavljenih, popunili su upitnike, iz Fraud Prevention Policy, a na zahtev Grupe, nakon kojih je održan sastanak sa svakim od njih kako bi se proverila dokumentacija, postojanje i poštovanje procedura i procesa.

Nakon urađenih intervjua i urađene šeme analize, došli smo do zaključka da se u odnosu na prethodnu godinu rizik od prevara (kako internih, tako i eksternih) znatno smanjio.

S’ obzirom na redovne obuke iz oblasti prevencije od prevara od strane Službe za bezbednost i prevenciju prevara, kao i Sektora upravljanja retail rizikom, zadovoljni smo da obavestimo da rezultati analize pokazuju da se kod zaposlenih znatno podigla svest o prevarama i potencijalnim prevarama i da na osnovu toga, a u skladu da procedurama, doprinose njihovom suzbijanju.

Na zahtev GFPO (Group Fraud Prevention Offices), pored ostalih, poslani su izveštaji „SSO report” i „FPO report”, kao i „Check of new loan contracts + Check of cash handling process at the branches”, koji se šalju kvartalno. Takođe, poslat je i izveštaj „Business Partner Compliance Screening”, koji se sastoji iz tri dela i koji obuhvata podatke o procesima i saradnji sa partnerima HRSe i HLSe, uglavnom advokatske kancelarije, koje zastupaju pomenute entitete. GFPO je na nedeljnom nivou izveštavan o statusima svih slučajeva zloupotreba u HLSe i HRSe.

U 2013. godini, Služba za bezbednost i prevenciju prevara aktivno je saradivala na rešavanju 36 slučajeva prevara u HRSe/HLSe.

Od 2014, nakon dezintegracije sa HRSe, HLSe i HETA, slučajev je preuzeo Fraud Prevention Officer, imenovan za pomenute entitete.

Služba za bezbednost i prevenciju prevara aktivno je učestvovala u procesima otvaranja novih lokacija (Zaplanjska, Stepa Stepanović, Vranje i Paraćin), kao i zatvaranju postojećih (Ruski car), koordiniranjem Službe obezbeđenja na lokacijama, kao i bezbednosnom proverom lokacija pre odabira istih.

Na poslednjem održanom sastanku „FPO Group Meeting 2013. (Hypo Fraud Prevention Day 2013)” održanom 10.12.2013, HBSe je pohvaljena od strane Grupe za najbolje doprinose i rezultate u aktivnostima sprečavanja prevara u regionu.

Information security

2013 Glavne aktivnosti:

- Završen projekat „Klasifikacije informacione imovine” – uspostavljanje sistema klasifikacije informacione imovine koji podrazumeva dodelu vlasništva nad informacionom imovinom, uloge i odgovornosti u sistemu klasifikacije, odgovarajuće procedure i uputstva kojima se osigurava adekvatan nivo zaštite informacija u skladu sa potencijalnim uticajem na njihovu poverljivost, integritet i raspoloživost;
- Implementacija specijalnog seta mera sa ciljem zaštite informacionih sistema Banke od potencijalnih napada hakerske grupe „Anonimusi” ili drugih individualnih ili organizovanih napada na infrastrukturu Banke;
- Učehće u implementaciji novog glavnog sistema Temenos T24 u vezi sa neophodnim kontrolama prema standardima i principima bezbednosti;
- Obuka zaposlenih sa ciljem podizanja svesti sa ciljem prevencije od napada metodama socijanog inžinjerinaga;
- Provere novih zaposlenih HBSe, HLSe, Rent, Heta;
- Rešavanje zahteva o izmenama na sistemima vezanim za bezbednost (promene prava pristupa, povračaj podataka, novi pristupi podacima);
- Postupanje u vezi sa incidentima informacione bezbednosti;
- IT Risk assessment – U okviru projekta „Usaglašavanje sa Odlukom NBS o minimalnim standardima upravljanja informacionim sistemima finansijskih institucija”;
- SIEM – implementacija sistema za upravljanje dnevnicima aktivnosti (log) i incidentima na informacionim sistemima Banke – U okviru projekta „Usaglašavanje sa Odlukom NBS o minimalnim standardima upravljanja informacionim sistemima finansijskih institucija”.

15. Odeljenje ljudskih resursa

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je na kraju 2013. godine imala 848 zaposlenih. Kao i prethodnih godina, polna struktura je bila u korist žena – 71% prema 29%. Najveći broj zaposlenih pripada starosnoj grupi od 31 do 40 godina – 55%, a kada je reč o stručnoj spremi, najveći procenat zaposlenih ima fakultetsko obrazovanje – 57%, a odmah zatim sledi srednja stručna sprema koju ima 27% od ukupnog broja zaposlenih.

Odeljenje ljudskih resursa kao tim ima ulogu podrške sa administrativne i razvojne strane. 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 članova našeg tima.

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 HBSe, koja je podrazumevala višemesečnu obuku. 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 polovini 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 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 ineterni trening za B2. Trening za članove IO i B1 držao je Group Compliance Officer gospodin Jan Ikna.

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 obuka 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. Beograd 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 sl.

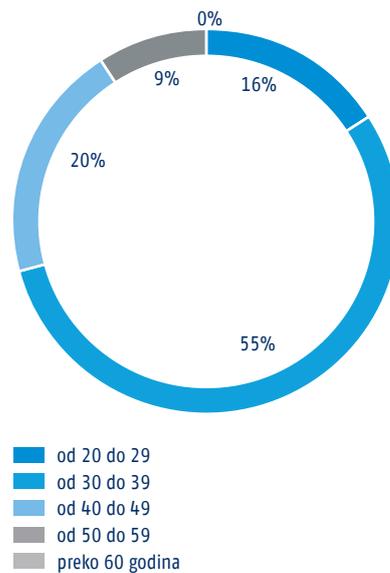
Kroz programe društveno odgovornih kompanija, pomažemo mladim ljudima, studentima i đacima ekonomskih škola kroz pružanje neophodne prakse.

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

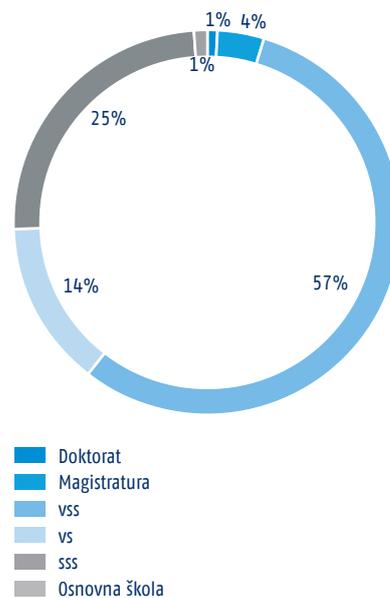
Struktura zaposlenih po polu



Starosna struktura zaposlenih



Struktura zaposlenih po nivou obrazovanja



16. Nezavisna funkcija: ekonomska istraživanja

„Ekonomska istraživanja” posluju kao nezavisna funkcija, koja direktno odgovara Izvršnom odboru banke, sa ciljem da menadžmentu banke obezbedi potrebne analize i podatke koje će koristiti u procesu donošenja odluka i planova.

Osnovni zadaci Ekonomskih istraživanja su da prati makroekonomske tokove i politike u zemlji i okruženju, kretanja u okviru bankarskog sektora, kao i trendove i perspektive pojedinih sektora privrede. Pored praćenja tokova, Ekonomska istraživanja sačinjavaju projekcije budućih kretanja ključnih ekonomskih i finansijskih veličina od značaja za poslovanje banke.

Radni procesi uključuju redovnu pripremu analiza poslovanja bankarskog sektora u Srbiji na bazi kvartalnih podataka o bilansima banaka, povremene kratke komentare na aktuelne teme, kao i analize stanja i perspektiva pojedinih grana privrede od značaja za portfolio banke. Takođe, Ekonomska istraživanja pripremaju i istraživačke i analitičke materijale, iz svog domena, o specifičnim ekonomskim temama od opšteg interesa, koji se prezentuju kada su predstavnici banke pozvani da se uključe u javne diskusije na stručnim skupovima.

Pored redovnih i ad-hoc materijala namenjenih internoj upotrebi, Ekonomska istraživanja uređuju i učestvuju u pripremi nekoliko vrsta javno dostupnih publikacija. Na dnevnom nivou, objavljuju se komentari na događanja na tržištu novca i na deviznom tržištu u Srbiji. Mesečno se objavljuju publikacije „Economic digest – Vodič kroz finansijske i tržišne trendove”. Nadalje, Ekonomska istraživanja učestvuju i u izradi regionalne kvartalne publikacije „SEE Macroeconomic Outlook”, u saradnji sa Odeljenjem za Ekonomska istraživanja Hypo Alpe Adria Banke u Hrvatskoj. Ova publikacija obuhvata pregled i predviđanja osnovnih makroekonomskih indikatora i kretanja u okviru bankarskog sektora na tržištima jugoistočne Evrope na kojima posluje naša Grupa (Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Hrvatska, Slovenija i Srbija). U 2012. i 2013. godini, Ekonomska istraživanja su, u saradnji sa konsultantskom kućom Altis capital i nedeljnikom NIN, pripremila specijalnu godišnju publikaciju „TOP 500”, koja sadrži top listu najvećih preduzeća u Srbiji, kao i analizu privrede po sektorima na osnovu segmenta najvećih.

17. Nezavisna funkcija: korporativne komunikacije

Korporativne komunikacije posluju kao nezavisna funkcija, koja direktno odgovara Izvršnom odboru banke i koja upravlja svim procesima eksterne i interne komunikacije.

Aktivnosti korporativnih komunikacija u oblasti odnosa sa medijima tokom 2013. rezultirale su, na godišnjem nivou, prvom pozicijom Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd po ukupnom broju medijskih objava u odnosu na sve druge banke koje posluju na tržištu Srbije, kao i prvom pozicijom po broju medijskih objava u segmentu komunikacije proizvoda i usluga i komunikacije društveno-odgovornih projekata.

Komunikacija putem društvenih mreža nastavljena je i u 2013. godini. Broj „funova” na zvaničnom profilu Hypo banke na društvenoj mreži Facebook na kraju 2013. iznosio je 8.951. dok je broj „follower-a” na društvenoj mreži Twitter iznosio 357. Različiti video sadržaji postavljeni su i na društvenoj mreži YouTube.

U segmentu korporativne društvene odgovornosti, tokom 2013. godine je realizovan niz projekata podrške zajednici u kojoj Hypo banka posluje. Realizacija projekata korporativne društvene odgovornosti bila je uglavnom usmerena na podršku mladim talentima i studentima, razvoju kulture i obrazovanja i humanitarne aktivnosti, odnosno podršku socijalno ugroženim kategorijama stanovništva. Korporativne komunikacije su, u skladu sa principima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, čiji je Hypo banka potpisnik, pripremile i redovni Izveštaj o napretku, odnosno detaljan godišnji izveštaj o svim realizovanim društveno odgovornim projektima.

U segmentu internih komunikacije, korporativne komunikacije su kreirale i distribuirale sve informacije važne za zaposlene, u skladu sa postojećim lokalnim i grupnim procedurama. Zaposleni su informisani kontinuirano putem Intranet portala, kao i putem internog magazina Hypo News. Tokom 2013. objavljena su dva broja štampanog izdanja ovog internog magazina i jedan broj novog elektronskog izdanja. Korporativne komunikacije su koordinirale i pripremu i objavljivanje publikacija čiji su autori zaposleni u drugim organizacionim jedinicama. Takođe, u 2013. postavljen je i redovno ažuriran (u segmentu koji se tiče korporativnih komunikacija) i novi veb sajt www.hypoprodaja.rs.

18. Odeljenje finansijske kontrole

Odeljenje finansijske kontrole posluje kao nezavisno odeljenje pri Izvršnom odboru banke. Odeljenje ima za cilj da obezbedi redovan proces izveštavanja o ostvarenim rezultatima po svim vertikalnim nivoima, adekvatan proces planiranja čiji je krajnji proizvod budžet i petogodišnji poslovni plan, kao i da razvija različite instrumente u svrhu merenja profitabilnosti i unapređenja procesa izveštavanja radi što efikasnijeg upravljanja bankom od strane Izvršnog odbora.

Primarni zadatak odeljenja jeste praćenje poslovanja banke, u smislu planiranog kretanja kreditnog portfolija, depozita i drugih izvora finansiranja, strukture operativnih prihoda/rashoda, novih investicija i kontrole troškova, kao i merenje profitabilnosti i efikasnosti.

Odeljenje finansijske kontrole pruža podršku svim tržišnim sektorima na polju izveštavanja, planiranja, izrade različitih analiza i razvoja finansijskih modela. Komunikacija sa ostalim organizacionim celinama, kao i sa Hypo grupom, takođe je deo svakodnevnih aktivnosti.

U 2013. godini na nivou Banke uveden je novi IT sistem koji je od odeljenja Finansijske kontrole zahtevao intenziviranje aktivnosti na prilagođavanju postojećih kao i kreiranju novih izveštaja sa idejom daljeg unapređenja sistema za planiranje i izveštavanje.

19. Odeljenje sredstava i upravljanja bilansom

U 2013. godini Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je zadržala stabilnu poziciju na finansijskom i međubankarskom tržištu u Srbiji.

Na domaćem međubankarskom tržištu valuta na kretanje kursa dinara u 2013. najviše su uticali parlamentarni izbori kao i konstantne intervencije NBS.

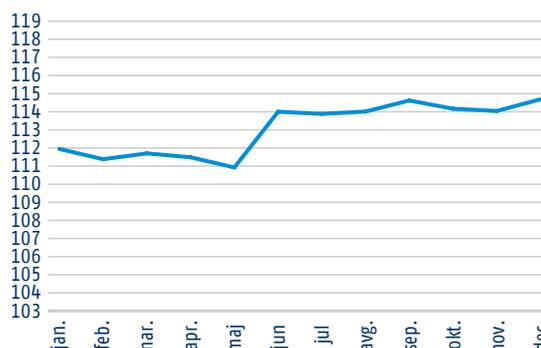
Do maja 2013, domaće tržište valuta je karakterisala konstantna apresijacija dinara, pri čemu je NBS kupovala EUR/RSD da bi zaustavila apresijaciju domaće valute.

Od Maja 2013, počinju jaki pritisci na depresijaciju dinara, pa NBS počinje da prodaje EUR/RSD da bi zaustavila dalji rast EUR/RSD. Inicijalno, razlog za početak rasta kursa EUR/RSD su bile klima političke neizvesnosti i želja inostranih učesnika da smanje portfolio dinarskih denominiranih hartija od vrednosti kao i velika lokalna tražnja za kupovinom evra od strane domaćih preduzeća koja su, u klimi konstatne apresijacije dinara, tražile najpovoljniji nivo za kupovinu evra.

Jaka tražnja za kupovinom EUR/RSD je trajala do sredine Septembra 2013, kada se lokalno međubankarsko tržište stabilizovalo između 113,91 – 115,25. Od tog trenutka do kraja godine NBS je, kupovinom i prodajom deviza na međubankarskom tržištu u odgovarajućim trenucima zadržavala kurs u gore navedenom okviru.

U toku 2013 godine, NBS je intervenisala na međubankarskom tržištu i na strani kupovina i na strani prodaje. Prodaja komercijalnim bankama je iznosila 435 miliona evra dok je kupovina od komercijalnih banaka iznosila 615 miliona evra.

Kretanje kursa EUR / RSD u 2013. (prosečne mesečne vrednosti)



Najveća depresijacija kursa dinara u odnosu na evro zabeležena je u septembru i iznosila je 115,2674 (srednji kurs NBS) što je predstavljalo depresijaciju u iznosu od 1,35% od početka godine (u odnosu na proslogodišnju maksimalnu depresijaciju od 13,79%). Najveća apresijacija je bila u aprilu i kurs je iznosio 110,5424 što je 2,79% apresijacije od početka godine (u 2012. maksimalna apresijacija je iznosila 0,38%).

Prvenstveno kao rezultat konstantne intervencije NBS, kurs EUR/RSD je u toku 2013 porastao samo za 0.81% uz drastični pad volatilnosti kretanja kursa EUR/RSD.

U 2013, međugodišnji rast cena na malo je iznosio 2,2%.

U toku 2013, zahvaljujući nastavku interesovanja stranih banaka za dodatno investiranje u dinarske denominirane hartije kao i usled približno istog nivoa privredne aktivnosti, obim trgovine na srpskom međubankarskom tržištu se zadržao na približno istom nivou kao i u 2012. U 2012. godini obim trgovine je iznosio 17,389 milijarde evra, dok je u 2013. obim trgovine iznosio 17,706 milijardi evra.

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd je u 2013. uspela održati poziciju jedne od značajnijih učesnika na međubankarskom tržištu. U ukupnim kupovinama, banka je na međubankarskom deviznom tržištu (MDT-u) učestvovala sa 3,89% dok je u ukupnim

prodajama imala učešće od 4,81%. Zbirno na MDT-u, banka je u 2013. zabeležila učešće od 4,35%¹.

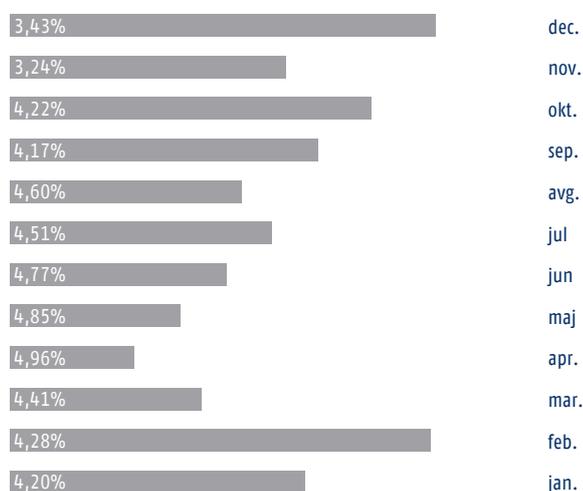
Istovremeno, u kupovini od klijenata rezidenata, banka je ostvarila učešće od 5,09%, u prodaji klijentima rezidentima 4,47%, sa ukupnim učešćem u trgovini sa klijentima rezidentima od 4,74%.

Monetarna politika Narodne Banke Srbije

Narodna Banka Srbije je nastavila da jača tržišne instrumente monetarne politike kroz politiku aktivnog učešća na međubankarskim tržištima. U skladu sa svojom politikom, Narodna Banka Srbije je nastavila da monetarnim instrumentima utiče na kretanje stope inflacije (prvenstveno kroz smanjenje referentne kamatne stope), odnosno dovođenje inflacije u targetirane okvire. U 2013. godini, usled evidentnog pada agregatne tražnje, aktivne politike kreiranja kamatnih stopa i ponude/traznje deviza na MTD-u, NBS je dovela do smanjene percepcije volatilnosti kursa. Kao rezultat navedenih faktora, rast cena na malo u 2013. godini je iznosio 2,2%, što je čak ispod donje NBS targetirane granice inflacije (4%+1,5%).

U 2013. godini su intervencije NBS na međubankarskom deviznom tržištu smanjene sa 1,347 milijarde evra u 2012. na 1,050 milijardi evra. Referentna kamatna stopa se kretala od 11,75% do 9,5%.

Mesečno učešće Hypo banke na međubankarskom deviznom tržištu 2013.



1) Pokazatelj obima samo sa bankama rezidentima

Kretanje repo stope u 2013.



Tržište kapitala

Trgovanje na Beogradskoj berzi tokom 2013. pokazuje rast u pogledu ostvarenog obima trgovanja u odnosu na 2012. godinu. Ukupan godišnji obim trgovanja hartijama je povećan u oba segmenta, u dinarskim (20,71% rast u odnosu na 2012) i hartijama od vrednosti denominiranim u evrima (20,50% rast u odnosu na 2012).

Ovo je dovelo do rasta indeksa hartija Beogradske berze. U 2013. Belex15 je zabeležio rast od 6,51%, dok je BelexLine završio godinu povećanjem svoje vrednosti od 9,88%.

Belex 15 Index



Belex Line Index



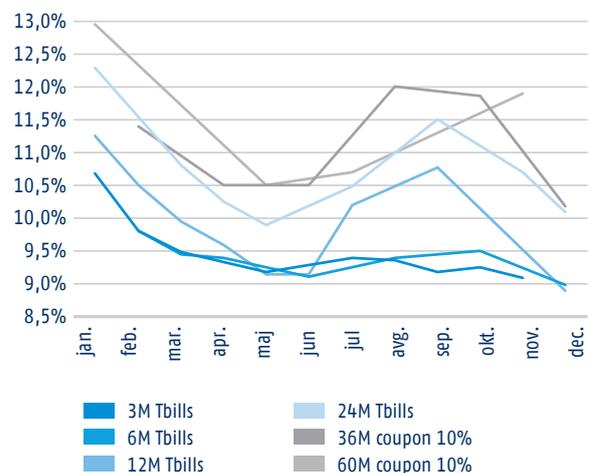
Sagledavajući stanje srpske ekonomije u 2013, te činjenicu da su oba indeksa u 2013. zabeležila blagi rast, godinu 2013. bi mogli nazvati godinom blagog oporavka na domaćem tržištu kapitala. Trend rasta koji je započeo u 2012, nastavljen je i u 2013. godini.

Tokom 2013. godine, nastavljen je rast obima trgovanja, kako na primarnom tako i na sekundarnom tržištu državnim hartijama od vrednosti Republike Srbije.

Stope prinosa na ovim hartijama su imale su značajan pad u prvih par meseci 2013. godine. Korekcija prinosa na više započela je u drugoj polovini godine, i jasno je izražena za hartije sa dužim rokovima dospeća.

Ulaskom u Q4 2013. dolazi do ponovnog pada u prinosisima državnih hartija. Izuzetno stabilna vrednost domaće valute, te približavanje zemlje i otvaranje pregovora sa EU, bili su dodatan impuls za rast prinosa domaćih hartija od vrednosti. Dodatno, na pad prinosa na dinarske denominirane hartije je uticala i povoljna situacija na međunarodnom finansijskom tržištu i uspešno sprovedena prodaja srpskih eurobondova po nižim stopama prinosa. Uspešna prodaja srpskih eurobondova je, pored toga što je učinila kratkoročnu finansijsku poziciju države komfornom, je istovremeno dala priliku Ministarstvu Finansijskih da izvrši dodatni pritisak na prinose na hartije od vrednosti koje je emitovala na domaćem finansijskom tržištu.

Kretanje prinosa trezorskih zapisa u 2013.



20. Služba kontrole kapitala i rizikom ponderisane aktive

Služba kontrole kapitala i rizikom ponderisane aktive, posluje kao nezavisna organizaciona jedinica, odgovorna Izvršnom odboru banke. Počev od drugog kvartala 2014. godine, Služba se bavi zadacima iz domena kontrole kapitala i rizikom ponderisane aktive, poput sledećih: praćenje, analiza, planiranje, sprovođenje simulacija, izrada odgovarajućih izveštaja vezanih za promene regulatornog / raspoloživog internog kapitala, rizikom ponderisane aktive i pokazatelja adekvatnosti kapitala (kao i dr. elementima upravljanja kapitalom i rizikom ponderisanom aktivom).

O pomenutim aktivnostima i zadacima, Služba je izveštavala brojna upravljačka tela banke, kao što su: Upravni odbor, Odbor za reviziju, Izvršni odbor, Odbor za upravljanje kapitalom i dr. tela banke.

Tokom 2013. godine u cilju podizanja upravljanja kapitalom i rizikom ponderisane aktive na viši nivo, broj analiza, izveštaja, pregleda, simulacija koje Služba izrađuje je značajno povećan, a njihov sadržaj je složeniji / detaljniji, što je dodatno podiglo kvalitet pomenutih izveštaja.

U 2013. godini, aktivno je rađeno na unapređenju i pisanju novih dokumenta u nadležnosti Službe, kojima se u banci reguliše oblast kontrole i upravljanja kapitalom i rizikom ponderisane aktive. Rezultat su objavljena nova dokumenta kojima se u banci reguliše ova oblast. Pored toga i procesi kontrole kapitala i rizikom ponderisane aktive su takođe unapređeni.

Služba je bila veoma aktivna i na polju realizacije projekata u banci i Hypo Grupi.

Služba je redovno pratila, analizirala i izveštavala i o najnovijim trendovima na polju upravljanja kapitalom i rizikom ponderisane aktive u zemlji i u svetu, poput razvoja relevantne regulative i planova za budući period na tom polju Narodne banke Srbije, Bazel III standard i njegova primena u Evropskoj uniji / Hypo Grupi i sl.

21. Sektor kontrole rizika

Sektor kontrole rizika kao jedan od stubova u neposrednoj odgovornosti člana Izvršnog odbora za poslove rizika, odgovoran je za identifikaciju, merenje, kontrolu, praćenje i izveštavanje o značajnim rizicima na nivou cele banke. Rad sektora je organizovan u okviru dva Odeljenja i jedne Službe – Odeljenje kontrole kreditnog rizika i Odeljenje kontrole tržišnih rizika i rizika likvidnosti i Služba upravljanja operativnim rizikom i internim kontrolama.

Uz kontinuiranu podršku Hypo bankarske grupe, Sektor kontrole rizika je u toku 2013. godine nastavio da razvija i implemen-

tira metode, instrumente i alate za merenje i procenjivanje rizika, kao i da razvija složenije scenarije analize u oblasti kreditnog rizika i rizika likvidnosti i učestalije izveštavanje Izvršnog odbora i Hypo bankarske grupacije o rizicima kojima je banka izložena.

Nakon što je 2012. godine banka uspešno implementirala proces interne procene adekvatnosti kapitala (engl. ICAAP), Sektor kontrole rizika je nastavio rad na njegovom unapređenju u 2013. godini.

Kao i ranijih godina, Sektor kontrole rizika je aktivno učestvovao u radu relevantnih odbora i radnih tela banke u upravljanju odgovarajućim projektima i koordiniranjem tih aktivnosti sa Hypo bankarskom grupacijom od kojih su najvažniji Odbor za rizike, Odbor za upravljanje kapitalom kao i Odbor za upravljanje aktivom i pasivom. Na taj način je Sektor kontrole rizika nastavio da deluje kao jedan od bitnih činilaca u procesu kreiranja strategije upravljanja rizicima banke, u unapređenju metoda analize rizika, kao i samom procesu upravljanja rizicima banke.

22. Sektor upravljanja kreditnim rizikom

Sektor upravljanja kreditnim rizikom je jedan od ključnih komponenti u organizaciji i ima značajan uticaj na ukupan uspeh banke. U okviru kreditnog procesa, sektor je odgovoran za dosledno identifikovanje, procenu, praćenje i upravljanje kreditnim rizicima banke u poslovanju sa klijentima privrede, javnog sektora i finansijskim institucijama. Pomenute aktivnosti sprovode se u skladu sa propisima Narodne banke Srbije i na bazi preporuka, pravila i smernica Hypo grupe.

U okviru aktivnosti upravljanja kreditnim rizikom mesečno se održavaju sastanci Odbora za praćenje korporativnih klijenta koji usvaja definisane ili predlaže dodatne mere za sprečavanje povećanja kreditnog rizika što je od izuzetne važnosti za funkcionisanje banke. U nadležnosti Odbora nalazi se i praćenje kretanja postojećih neproblematičnih klijenata u okviru „Watchlist” kategorije kao i definisanje mera za sprečavanje povećanja kreditnog rizika za ove klijente. Takođe, Odbor usvaja redovne izveštaje o riziku WL portfolija („Watchlist Portfolio Risk Report”) i daje predloge za donošenje odgovarajućih odluka nadležnim kreditnim odborima.

Sektor je organizovan kroz sledeća odeljenja/službe:

- Odeljenje procene kreditnog rizika;
- Odeljenje finansijske analize;
- Služba praćenja kreditnog rizika korporativnih klijenata;
- Funkcija kreditne podrške.

Efikasno upravljanje kreditnim rizikom, kao kritičnom komponentom sveobuhvatnog pristupa upravljanja rizicima, predstavlja najvažniji cilj Sektora upravljanja kreditnim rizikom. To je posebno važno u vreme ekonomske krize – usporavanja privredne aktivnosti i pogoršanja likvidnosti na tržištu. S obzirom na negativne efekte i posledice ekonomske krize, te spori oporavak domaće privrede, naročita pažnja se poklanja proceni kreditnog rizika kod novih plasmana, kao i „review“-a postojećih plasmana kao redovne aktivnosti u okviru koje se sprovode analiza i procena finansijskog, tržišnog i kreditnog potencijala klijenata. Pored toga kontinuirano se sprovode aktivnosti monitoringa klijenata sa ciljem blagovremenog prepoznavanja signala upozorenja i preduzimanja adekvatnih postupaka i mera u cilju očuvanja kvaliteta portfolija. U okviru prepoznavanja signala upozorenja vrši se prikupljanje informacija, identifikacija i analiza uzroka problema i klasifikacija klijenata u kategorije rizika. Na osnovu navedenog se definišu mere za sprečavanje povećanja kreditnog rizika i vrši kontrola njihovog sprovođenja.

Cilj navedenih aktivnosti je obezbeđenje blagovremenih informacija u pogledu potencijalnih faktora rizika, te pravovremena reakcija banke u cilju sprečavanja pogoršanja kvaliteta portfolija. Istovremeno, time se obezbeđuje i dalja podrška klijentima banke u stabilizaciji i očuvanju kontinuiteta poslovanja, te omogućava dalji razvoj i oživljavanje domaće privrede.

23. Sektor kreditnog procesuiranja

Sektor kreditnog procesuiranja, kao samostalni organizacioni deo Banke, jedan je od važnih činilaca u kreditnom procesu koji ima za cilj smanjenje rizika poslovanja Banke. Osnovna odgovornost i nadležnost Sektora je izrada ugovora i kolateralne dokumentacije za plasmane Banke, kreiranje modela ugovora o kreditima i drugim plasmanima za sve segmente klijenata, evidentiranje i praćenje/ monitoring sredstava obezbeđenja (osim u slučaju kredita fizičkim licima koji su obezbeđeni menicima, solidarnim jemstvom, životnim osiguranjem i kolateralima bez vrednosti), evidentiranje kreditnih poslova sa inostranstvom kao i procesuiranje kreditnih poslova klijenata Banke, osim fizičkih lica i banaka.

Sektor se sastoji od dva odeljenja i to:

- Odeljenja kreditne i kolateralne administracije i
- Odeljenja podrške.

Sektor je, u 2013. godini, učestvovao u implementaciji novog core sistema T24, kao i u brojnim projektima, kao što su projekat

formiranja i implementacije CPM baze, koja prati realizaciju kreditnog procesa, kao i u implementaciji TnT alata za potrebe reevaluacije kolaterala i dobijanja statističkih vrednosti.

U skladu sa implementacijom novog core sistema Temenos T24, kao najznačajnijem projektu Banke u 2013. godini, Služba podrške i Služba kolateralne administracije su kontinuirano učestvovali u navedenom projektu i to kako u fazi testiranja i definisanju zahteva unapređenja procesa tako i u fazi implementacije novog core sistema T24.

Služba kreditne administracije, u okviru Odeljenja kreditne i kolateralne administracije pripremila je, u skladu sa Politikom ugovora HBSe, nove modele standardnih ugovora za kreditne proizvode namenjene segmentu poslovanja sa privredom i javnim sektorom kao i modele ugovora za nove kreditne proizvode Banke. Tokom 2013. godine, Služba kreditne administracije izvršila je i reviziju standardnih ugovora za sve kreditne proizvode namenjene retail segmentu.

U realizaciji procesa ustupanja potraživanja, učestvovala su aktivno oba odeljenja u okviru Sektora – Odeljenje kreditne i kolateralne administracije pripremila je status kolaterala kao i ugovore o ustupanju potraživanja uz naknadu, dok je Odeljenje podrške pripremla potvrde o stanju duga i sprovelo knjiženje navedenih transakcija.

Služba kolateralne administracije u okviru Odeljenja kreditne i kolateralne administracije učestvovala je u projektu ažuriranja procena vrednosti nepokretne i pokretne imovine, založene u korist Banke. Navedeni projekat je organizovan i realizovan u saradnji sa Grupom. Projekat je obuhvatao monitoring procena vrednosti nepokretnosti, i to kako rezidencijalnih (RRE) tako i komercijalnih (CRE). U okviru navedenog projekta izvršen je monitoring procena vrednosti nepokretnosti na kojima je uspostavljena hipoteka u korist Banke kao sredstvo obezbeđenja plasmana u cilju pravovremenog ažuriranja i obezbeđenja da sve hipotekovane nepokretnosti budu vrednovane na adekvatan način.

Paralelno sa navedenim projektima, Sektor je nastavio aktivnosti na poboljšanju kvaliteta podataka u sistemu kolaterala, kao i na merenju i vrednovanju kolaterala i blagovremenom ažuriranju polisa osiguranja nepokretne imovine na kojoj postoji hipoteka u korist Banke. Za klijente koji još uvek nisu poslali polise osiguranja, Banka je obezbedila „grupno“ osiguranje („Umbrella Insurance“) kod kojih su komercijalne i stambene nepokretnosti, bez važeće polise osiguranja.

Tokom 2013. godine Sektor kreditnog procesuiranja pripremio je nove verzije Administrativne politike, Politike definisanja klijenta/dužnika, Politike ugovora, Politike upravljanja i monitoringa kolaterala i Priručnika za upravljanje i monitoring kolaterala.

Na mesečnim sastancima Odbora za rizik (RICO) Banke, čiji je jedan od osnovnih ciljeva praćenje izloženosti Banke kreditnom riziku, Sektor učestvuje u pripremi izveštaja i prezentaciji kvaliteta sredstva obezbeđenja ugovorenim po predmetnim plasmanima Banke.

Na mesečnim sastancima Odbora za praćenje korporativnih klijenata/ Mali watchlist Odbor (WLC i JWLC), čiji je cilj praćenje i minimiziranje izloženosti kreditnom riziku, Sektor aktivno učestvuje u pripremi izveštaja Pregled statusne dokumentacije i Pregled kolateralne dokumentacije.

Sektor je uspešno i blagovremeno ostvario najvažnije ciljeve za 2013. godinu:

- unapredio je rad Sektora,
- učestvovao je u implementaciji novog core sistema T24, unapređenju aplikacija i procesa izveštavanja na novom core sistemu
- kreirao je standardne modele ugovora za nove proizvode u skladu sa Politikom ugovora kao i nove modele ugovora o kreditima namenjene segmentu poslovanja sa privredom i javnim sektorom,
- radio na unapređenju prihvatljivosti kolaterala – monitoringa procena vrednosti nepokretne i pokretne imovine založene u korist Banke
- uspešno učestvovao u realizaciji procesa ustupanja potraživanja Banke.

24. Sektor kreditne rehabilitacije

Sektor kreditne rehabilitacije posluje kao nezavistan sektor u okviru Hypo banke i predstavlja deo Risk Stream-a. Ključna funkcija Sektora je upravljanje NPL corporate portfoliom, kao i sa njim povezanih fizičkih lica.

Shodno postojećoj organizaciji postoje sledeće organizacione celine:

- Odeljenje za restrukturiranje;
- Odeljenje prinudne naplate;
- Služba za portfolio i SRP izveštavanje.

Nakon prelaska određenog klijenta u Sektor kreditne rehabilitacije, Odeljenje za restrukturiranje vrši sveobuhvatnu analizu klijenta u cilju obezbeđenja restrukturiranja zasnovanog na održivim osnovama. U slučaju uspešno sprovedenog restrukturiranja obaveza, i protokom vremena tokom kojeg je potvrđena održivost restrukturiranja, vrši se prebacivanje klijenta u PL portfolio.

U slučaju nemogućnosti sprovođenja održivog restrukturiranja, Odeljenje prinudne naplate pokreće postupak izvršenja na raspoloživim kolateralima, koji se dalje aktivno nadzire i sprovodi u cilju postizanja što većeg povraćaja sredstava u postupku prinudne naplate.

Pri tome, Služba za portfolio i SRP izveštavanje vrši pojedinačni obračun rezervacija na mesečnom nivou, kako bi iznos rezervisanja bio adekvatan, i u skladu sa raspoloživim kolateralima i održivim projekcijama naplate za svakog pojedinačnog klijenta.

U nastavku je dat kratak opis aktivnosti organizacionih celina unutar Sektora kreditne rehabilitacije:

Odeljenje za restrukturiranje

Odeljenje za restrukturiranje je odgovorno za klijente koji imaju operativni biznis i koji mogu da generišu tokove gotovine iz kojih se može pokriti relevantan deo finansijskih obaveza.

Osnovna aktivnost odeljenja je restrukturiranje što podrazumeva:

- Pripremanje i prezentovanje mišljenja i predloga za svaki pojedinačni slučaj restrukturiranja i pripremanje novih kreditnih predloga uz adekvatno objašnjenje;
- Konstantnu kontrolu novih mera, preduzetih radi unapređenja finansijske situacije klijenata, a radi naplate potraživanja;
- Monitoring – nakon procesa restrukturiranja klijenta, može se odlučiti (na bazi finansijskog stanja klijenta) da se klijent ne vrati u regularan status, tj. matičnu filijalu, već da i dalje ostane pod nadzorom odeljenja, sve dok se finansijsko stanje klijenta ne poboljša do nivoa da može nastaviti sa urednim izmirivanjem obaveza prema banci;
- Pregovore sa potencijalnim kupcima u slučajevima prodaje sredstava obezbeđenja (pokretne i/ili nepokretne imovine);
- Izveštavanje o statusu klijenata koji se nalaze u nadležnosti odeljenja.

Odeljenje prinudne naplate

Odeljenje za prinudnu naplatu je odgovorno za klijente gde se naplata potraživanja u velikoj meri ostvaruje kroz realizaciju kolaterala, postupak stečaja i sl. Osnovna aktivnost je prinudna naplata koja obuhvata:

- Analizu pravnog statusa kolaterala i kreditnog plasmana;
- Davanje pravnih mišljenja po predlogu za reprogramiranje i restrukturiranje kredita;
- Izradu pravnih akata u skladu sa procedurom Sektora kreditne rehabilitacije i odeljenja prinudne naplate;
- Zastupanje banke u cilju naplate potraživanja, a u vezi sa predmetima dodeljenim odeljenju;

- Vršenje nadzora u radu angažovanih eksternih advokatskih kancelarija;
- Izradu izveštaja o statusu predmeta za koje su pokrenuti sudski postupci;
- Pregovore sa potencijalnim kupcima u slučajevima prodaje sredstava obezbeđenja (pokretne i/ili nepokretne imovine);
- Organizovanje procesa prodaje sredstava obezbeđenja.

Služba za portfolio i SRP izveštavanje

Osnovna aktivnost ovog odeljenja je mesečna identifikacija korporativnih klijenata za obračun pojedinačnih rezervacija, kao i sam obračun istih na osnovu pretpostavki koje dostavljaju odgovorni menadžeri. Saradnja sa ostalim odeljenjima u sektoru i pružanje podrške.

Prati i primenjuje međunarodne (MSFI) i lokalne regulative (NBS) iz oblasti obračuna pojedinačnih rezervacija, kao i ostale regulative iz oblasti rada Sektora. Kontrolise preuzete izveštaje iz informacionih sistema i priprema redovne i posebne izveštaje, prema potrebama Sektora i zahtevima direktora sektora i Izvršnog odbora banke.

26. Sektor upravljanja Retail rizikom

Sektor upravljanja Retail rizikom osnovan je januara 2012, kao rezultat fokusiranja Hypo banke na poslovanje u Retail Segmentu i potrebe da se karakteristike ovog segmenta sagledaju iz specijalizovane perspektive.

Pri osnivanju sektora čitav kapacitet za procenu kreditnog rizika pojedinačnih zahteva preuzet je iz Sektora upravljanja kreditnim rizikom i isti se značajno razvijao tokom poslednje 2 godine.

Sektor upravljanja Retail rizikom trenutno je organizovan sa sledećom strukturom:

- Odeljenje za upravljanje portfolijom u poslovima sa stanovništvom;
- Funkcija upravljanja portfoliom za fizička lica;
- Funkcija upravljanja portfoliom za SME;
- Funkcija revizije u poslovima sa stanovništvom.
- Analitika i izveštavanje;
- Odeljenje za procenu kreditnog rizika i restrukturiranje nestandardnih zahteva u okviru koga su zaposleni podeljeni u tri osnovne uloge: (i) procena kreditnog rizika nestandardnih zahteva za fizička lica, (ii) procena kreditnog rizika nestandardnih zahteva za SME, (iii) procena Kreditnog rizika pri restrukturiranju plasmana stanovništva

- Kao i nezavisna Funkcija sprečavanja prevara u poslovima sa stanovništvom,

Osnovni ciljevi Sektora su održavanje kvaliteta novih plasmana na visokom nivou u skladu sa standardima Hypo grupe kroz, definisanje standardizovanih procesa koji omogućavaju kvalitetnu i brzu obradu zahteva uz puno poštovanje propisa Narodne banke Srbije, standarda grupe interne regulative banke, kao i smanjenje postojećeg nivoa problematičnih plasmana.

Tokom 2013. godine nastavljena je implementacija grupnih politika, unapređenje postojećih politika kao i stalno praćenje i usaglašavanje internih akata sa lokalnom regulativom.

27. Nezavisna funkcija: Integrirano upravljanje rizicima

Potreba Hypo banke da se uvedu viši standardi poslovanja, kao i dobra poslovna praksa, nametnula je i potrebu za naprednijim pristupima procene postojećih rizika kroz uspostavljanje funkcije Integriranog upravljanja rizicima.

Integrirano upravljanje rizicima je ustanovljeno kao nezavisna menadžerska funkcija u skladu sa EBA (European Banking Authority) članom 39, kojim se predviđa postojanje ovakvog načina sagledavanja rizika nezavisno od funkcija izvršnih poslova rizika. Obaveza Integriranog upravljanja rizicima je da se izvrši identifikacija, merenje i izveštavanje o svim postojećim materijalnim rizicima u okviru Risk pilara Banke, a sa ciljem da se osigura kompletan uvid u čitav postojeći niz rizika.

Aktivnosti Integriranog upravljanja rizikom u 2013. godini realizovale se su kroz sledeće aktivnosti:

- Implementacijom koncepta „Integriranog upravljanja rizicima” u okviru delova banke koji se bave rizicima (u strukturi i prema komponentama koje su definisane projektom „Optimizacije organizacije”);
- Podržavanjem i omogućavanjem uvođenja pravila i zahteva Bankarske grupe kroz lokalne politike i uputstva (pravno upravljanje);
- Pomaganjem u sprovođenju menadžerskog upravljanja - Izvršnom odboru Banke kroz politike, komitete i profile upravljanja (kontrola, monitoring, operativne instrukcije i implementacija istih);
- Omogućavanjem pravilne i validne implementacije propisane lokalne regulative kroz procedure i radne instrukcije;

- Usaglašavanjem svih politika/procedura i radnih instrukcija između organizacionih delova banke koji se bave upravljanjem i kontrolom rizika (utvrđivanje preklapanja i nedostataka, kao i razrešenje istih);
- Obezbeđivanjem usaglašenog funkcionisanja Sektora rizika na nivou banke, kao i na nivou bankarske grupe;
- Obezbeđivanjem redovnog monitoringa nad uspostavljenim definisanim pravilima u okviru organizacionih delova upravljanja rizicima Banke;
- Podržavanjem članova Izvršnog odbora kroz rukovođenje projektima koji su povezani sa rizicima, a koji su od značaja za Banku.

Integriranim upravljanjem rizicima i njihovim uključivanjem u sve relevante poslovne procese, u skladu sa novouvedenom praksom, postiže se viši nivo obavljanja kontrole uvedenih sistema upravljanja rizicima i bolja sveobuhvatna implementacija standarda i lokalne zakonske regulative.

28. Sektor naplate potraživanja u poslovima sa stanovništvom

Sektor naplate potraživanja poslova sa stanovništvom se sastoji iz sledećih odeljenja i funkcija:

- Odeljenje za ranu naplatu;
- Odeljenje za preventivnu naplatu;
- Odeljenje za povraćaj gubitaka;
- Odeljenje za administraciju;
- Odeljenje za pravnu podršku i preuzimanje kolaterala;
- Funkcija analize.

Aktivnosti Odeljenja za ranu naplatu:

- Zaposleni u Odeljenju za ranu naplatu servisiraju klijente/dužnike, sudužnike i jemce u kašnjenju od 1 do 30 dana za banku i lizing (stanovništvo, poljoprivrednici, SME i pokrivaju sve proizvode u kašnjenju koji pripadaju tom segmentu) u skladu sa Group Collection Policy for Retail;
- Zaposleni u Odeljenju za ranu naplatu tretiraju klijente u kašnjenju kao klijente, a ne kao dužnike i podsećaju ih na kašnjenje u plaćanju. Upotrebljava se kulturni i prijateljski način komunikacije;
- Cilj zaposlenog je da ubedi klijenta/dužnika, sudužnika i jemca da izmiri nastalo dugovanje;

- Ažuriranje alternativnih adresa stanovanja, brojeva telefona (fiksni, mobilni, na poslu) kao i brojeva i adresa poslodavca do kojih dođu tokom razgovora sa klijentom;
- Slanje izveštaja o preduzetim radnjama u cilju naplate telefonskim putem službi izveštavanja koja objedinjuje izveštaje;
- Vršiti se ponuda restrukturiranja klijentima koji za to imaju uslove;
- Ukoliko se ne može stupiti u kontakt sa klijentom putem dostupnih brojeva telefona u bazi, šalju klijenta na skip tracing;
- Zaposleni u Odeljenju za ranu naplatu će servisirati sve dolazeće pozive.

Aktivnosti Odeljenja za preventivnu naplatu

- Zaposleni u Odeljenju za preventivnu naplatu servisiraju klijente/dužnike, sudužnike i jemce u kašnjenju od 31 do 90 dana za banku i lizing (stanovništvo, poljoprivrednici, SME, i pokrivaju sve proizvode u kašnjenju koji pripadaju tom segmentu) u skladu sa „Group Collection Policy for Retail”;
- Zaposleni u Odeljenju za preventivnu naplatu postupaju na drugi način od zaposlenih u Odeljenju za ranu naplatu. Komunikacija sa klijentom je preciznija, a pregovori su teži. Tretiraju klijente u kašnjenju do 60 dana kao klijente, a ne kao dužnike. Posle 60 dana kašnjenja klijent se tretira kao dužnik. Zaposleni upozoravaju na mogućnost slanja predmeta u eksterne agencije, započinjanja sudskog procesa i preuzimanje kolaterala;
- Cilj zaposlenog je da ubedi klijenta/dužnika, sudužnika i jemca da izmiri nastalo dugovanje;
- Ažuriranje alternativnih adresa stanovanja, brojeva telefona (fiksni, mobilni, na poslu) kao i brojeva i adresa poslodavca do kojih dođu tokom razgovora sa klijentom;
- Slanje izveštaja o preduzetim radnjama u cilju naplate telefonskim putem službi izveštavanja koja objedinjuje izveštaje;
- Vršiti se ponuda restrukturiranja klijentima koji za to imaju uslove;
- Ukoliko se ne može stupiti u kontakt sa klijentom putem dostupnih brojeva telefona u bazi, šalju klijenta na skip tracing.

Aktivnosti Odeljenja za povraćaj gubitaka:

- Zaposleni u Odeljenju za povraćaj gubitaka servisiraju klijente/dužnike, sudužnike i jemce u kašnjenju preko 90 dana za banku i lizing (stanovništvo, poljoprivrednici, SME i pokrivaju sve proizvode u kašnjenju koji pripadaju tom segmentu) u skladu sa „Group Collection Policy for Retail”;
- Zaposleni u Odeljenju za povraćaj gubitaka postupaju na drugi način od zaposlenih u Odeljenju za ranu naplatu i preventivnu naplatu. Komunikacija sa klijentom je preciz-

zna, a pregovori su još teži. Tretiraju klijente kao dužnike. Zaposleni upozoravaju na mogućnost slanja predmeta u eksterne agencije, otkazivanje ugovora, započinjanja sudskog procesa i preuzimanje kolaterala;

- Cilj zaposlenog je da ubedi klijenta/dužnika, sudužnika i jemca da izmiri nastalo dugovanje;
- Pružaju podršku Odeljenju za pravnu podršku i preuzimanje kolaterala tokom pravnog postupka;
- Ažuriranje alternativnih adresa stanovanja, brojeva telefona (fiksni, mobilni, na poslu) kao i brojeva i adresa poslodavca do kojih dođu tokom razgovora sa klijentom;
- Slanje izveštaja o preduzetim radnjama u cilju naplate telefonskim putem službi izveštavanja koja objedinjuje izveštaje;
- Vršiti se ponuda restrukturiranja klijentima koji za to imaju uslove;
- Ukoliko se ne može stupiti u kontakt sa klijentom putem dostupnih brojeva telefona u bazi, šalju klijenta na skip tracing.

Odeljenje za Administraciju se sastoji od tri službe:

- Služba za restrukturiranje
- Služba administracije
- Služba za pretragu podataka.

Aktivnosti Službe za restrukturiranje:

- Razvoj, implementacija i upravljanje proizvodima i procesima za restrukturiranje stanovništva, agro i SME klijenata za banku i lizing;
- Komuniciranje sa klijentima koji su prihvatili restrukturiranje;
- Kontrola prikupljene dokumentacije;
- Koordinacija i saradnja sa drugim organizacionim jedinicama u banci i lizingu;
- Monitoring klijenata kojima je rađeno restrukturiranje;
- Saradnja sa NKOSK-om.

Aktivnosti Službe za administraciju:

- Aktivnosti vezane za formiranje i slanje opomena klijentima kao i SMS poruka;
- Prikupljanje povratnica, prosljeđivanje u službu za pretragu podataka na proveru adresa i arhiviranje;
- Koordinacija sa eksternim agencijama za naplatu potraživanja;

Aktivnosti Službe za pretragu podataka:

- Pronalaženje novih kontakt telefona i adresa klijenata/ dužnika, sudužnika i jemaca (žute i bele strane, 988, birački spiskovi...) i ažuriranje baze podataka;
- Slanje izveštaja o preduzetim radnjama u cilju naplate telefonskim putem Službi izveštavanja koja objedinjuje izveštaje.

Aktivnosti Odeljenja za pravnu podršku i preuzimanje kolaterala:

- Provera statusa kolaterala;
- Priprema dokumentacije za pokretanje prinudne naplate;
- Pokretanje sudskih postupaka (parnični, stečajni, izvršni i krivični);
- Pokretanje vansudske prodaje nepokretnosti;
- Koordinacija sa eksternim advokatskim kancelarijama;
- Preuzimanje pokretne i nepokretne imovine (nakon ispunjenja svih zakonskih preduslova).

Aktivnosti Funkcije za analizu i izveštavanje:

- Kreiranje call lista za operatere u Odeljenjima rane naplate, preventivne naplate i odeljenja za povraćaj gubitaka;
- Prikupljanje svih izveštaja iz Odeljenja Sektora i formiranje jedinstvenog izveštaja za Sektor;
- Kreiranje izveštaja na zahtev grupe, direktora Sektora i rukovodioca odeljenja;
- Osmišljavanje i kreiranje izveštaja u informacionom sistemu banke uz saradnju sa IT-em;
- Standardizovanje merenja rezultata i KPIs. Postignuti rezultati tokom 2012: Sektor naplate potraživanja poslova sa stanovništvom je u saradnji sa Retail Riskom tokom aprila 2012. kreirao katalog proizvoda za restrukturiranje za fizička lica, a tokom maja i katalog za SME i agro klijente, nakon toga je broj restrukturiranja povećan sa 30, u proseku po mesecu pre kataloga, na oko 100 restrukturiranja mesečno krajem 2012.

Redovnim procesom pozivanja klijenata je povećan broj klijenata koji ne kasne u otplati i stabilizovan NPL. Novim procesom u Odeljenju za pravnu podršku i preuzimanje kolaterala dobili smo na ažurnosti predmeta i brzou mogućnosti za izvršenje. Značajno je povećan broj prodatih kolaterala (nekretnina) tako da je 2012. završena sa 48 prodatih sredstava obezbeđenja u iznosu od oko 2 miliona evra u odnosu na 12 prodatih tokom 2011. Uvođenjem funkcije analize dobijeno je na transparentnosti rada Sektora,

dnevnim, nedeljnim i mesečnim izveštajima i boljom kontrolom retail portfolija. Napravljena je aplikacija koja pokriva kompletan proces u sektoru od početka do kraja sa svim neophodnim informacijama o klijentu koji se nalaze na jednom mestu.

Rezultati u 2013. godini

1. NPL u 2013. stabilan. Na dan 31.12.2013. 101 miliona evra što predstavlja smanjenje od 8% u odnosu na stanje na dan 31.12.2012. 114 miliona evra;
2. Ukupan volumen partija kredita bez kašnjenja povećan na preko 200 miliona evra;
3. Prosek naplate u 2013. Izuzimajući otkazane partije na nivou od 78%, što predstavlja rast od 20% u odnosu na 2012.
4. Ukupan volumen restrukturiranih kredita u 2013. 12 miliona evra od čega 1,7% ponovo kasni sa plaćanjem preko 90 dana;
5. Ukupan broj prodatih kolaterala tokom 2013. 40 jedinica u ukupnom iznosu 1,7 miliona evra.

Broj transakcija u domaćem platnom prometu.



29. Sektor operativnih poslova

U 2013. godini Sektor operativnih poslova je ostvario značajno učešće u implementaciji novog CORE sistema T24. Proces centralizacije otvaranja, gašenja i izmene računa pravnih lica uspešno je završen i centralizovano se sprovodi u okviru Sektora operativnih poslova. Izvršena je dalja centralizacija procesa upravljanja dokumentacijom preuzimanjem dodatnih poslova iz Sektora upravljanja imovinom, kao i centralizacija kartičnog poslovanja sa ciljem da se sve aktivnosti usmere na jednostavniji i uniformniji proces.

1. Odeljenje platnog prometa

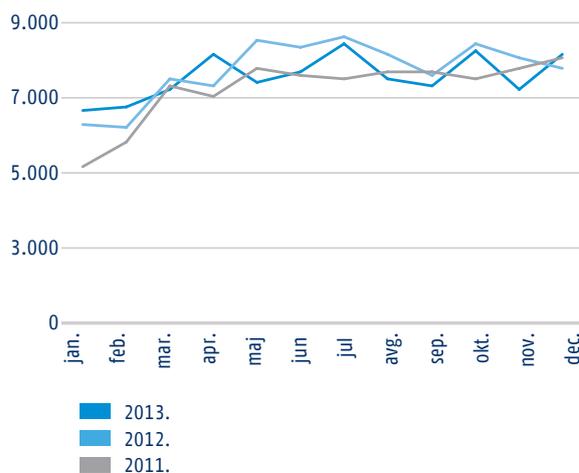
Unutar Odeljenja platnog prometa ostvareni su sledeći rezultati.

Broj transakcija u dinarima domaćih pravnih i fizičkih lica u 2013. godini beleži pad od 5,68% u odnosu na 2012. godinu dok je za isti period došlo do povećanja ukupnog prometa u domaćem platnom prometu za 16% (usled porasta prekonoćnih depozita).

Broj transakcija u devizama u 2013. godini, koje su se realizovale instrumentima platnog prometa sa inostranstvom, beleži pad od 2,61% u odnosu na 2012. godinu, dok je za isti period obim platnog prometa sa inostranstvom u padu za 26,31%.

Ukupan prihod od klijenata, na osnovu naknada za usluge u domaćem platnom prometu (za pravna i fizička lica) u 2013. godini je iznosio 402.726.303 dinara, odnosno 10,77% manje nego u 2012. godini.

Broj transakcija u međunarodnom platnom prometu.



Ukupan prihod od klijenata, na osnovu naknada za usluge u međunarodnom platnom prometu (za pravna i fizička lica) u 2013. godini je iznosio 134.221.078 dinara odnosno za 7,86% manje nego u 2012. godini. 244.186 u decembru 2012. godine na 263.615 decembru 2013.

Kod ostvarenog prometa izdatim karticama Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd, zabeležen je rast od oko 4% - sa 1,174 milijardi dinara u decembru 2012. na 1,228 milijardi dinara u decembru 2013. godine.

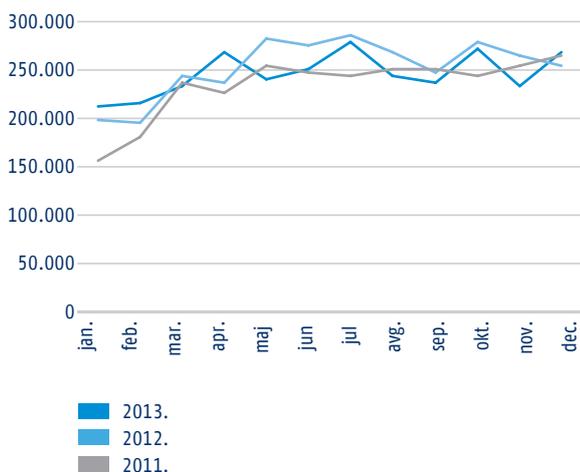
Banka raspolaže mrežom od 84 bankomata što je porast u odnosu na prošlogodišnji broj za 10,71%.

2. Odeljenje administracije klijenata i računa

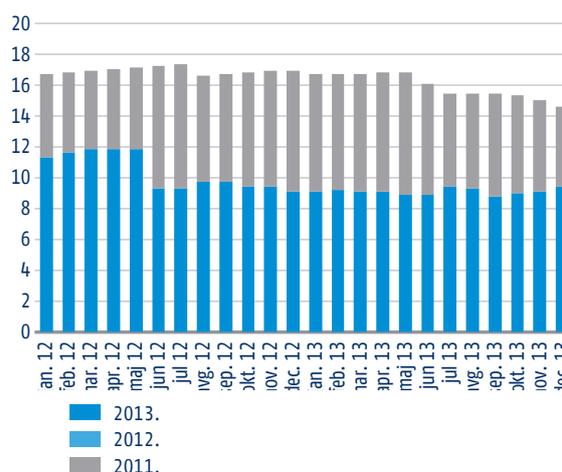
U 2013. godini jedan od glavnih zadataka Odeljenja administracije klijenata i računa je bilo definisanje, testiranje i implementacija i unapređenje funkcionalnosti core banking sistema na novoj platformi Temenos T 24. Implementirane su sve funkcije otvaranja/gašenja i održavanja računa i depozita pravnih lica, knjigovodstvenog praćenja i korekcija dinarskih uplata na račun Banke, automatizacija otpisa potraživanja, kao i sistema izveštavanja Banke ka nadležnim organima za veliki broj izveštaja u nadležnosti Odeljenja. Takođe, nadležne službe u odeljenju su dale integralni doprinos i podršku funkcionisanju interface-a elektronskog bankarstva sa novim core sistemom, a uspešno je pokrenuto i testirano uvođenje nove verzije e-bankinga za fizička lica koja je unapređena novim funkcionalnostima.

Pored navedenog, Služba održavanja računa je bila nosilac projekta masovnog preuzimanja dosijea računa pravnih lica u sklopu kojeg je izvršila kontrolu svih dosijea (oko 20.000), za koje su mreža i front sektori uspeali da u saradnji sa klijentima prikupe dokumentaciju, verifikovala kompletnost i kompletne dosijee pre-

Broj transakcija izdatih kartica



Računi pravnih lica u domaćem platnom prometu 2012/2013 u hiljadama



uzela. U okviru ovog projekta je napravljen sistem za masovno skeniranje i import dokumentacije u eDMS sistem, a za importovanu dokumentaciju izvršeno arhiviranje u Centralni arhiv banke.

U julu 2013. je Odeljenje administracije klijenata i računa odgovorilo uspešno na sva pitanja i dokumentovalo postupanje kod identifikacije klijenata u sklopu ponovljene Kontrole NBS vezane za identifikaciju klijenata koji imaju otvorene račune, što je pozitivno ocenjeno od strane NBS.

E-banking transakcije pravnih lica su u ukupnom broju bezgotovinskih transakcija učestvovala sa 55,85%, a u ukupnom prometu sa 84,66% u odnosu na sve bezgotovinske transakcije domaćeg platnog prometa.

Broj fizičkih lica koja koriste WEB e-banking i SMS usluge na kraju 2013. godine je bio 34.026 (8.883 WEB i SMS, 3.303 samo WEB, 21.840 samo SMS), što je za 6,14% više nego prethodne godine. Broj e-banking transakcija fizičkih lica je u 2013. povećan za 17,49%.

3. Odeljenje operativnih poslova sredstava

U 2013. godini Odeljenje operativnih poslova sredstava je uspešno implementiralo interfejs između Reuters i T24 aplikacije. Takođe, uspešno je realizovana implementacija T24 aplikacije.

4. Odeljenje kontakt centra

U 2013. godini Odeljenje Kontakt centra je obavljalo sledeće aktivnosti:

- Na osnovu održane prezentacije usvojena je odluka da se od februara 2013. svi pozivi koji su usmereni na lične bankare posle trećeg zvona prosleđuju na Kontakt Centar, što je sprovedeno kreiranjem posebne Affluent grupe, obučavanjem zaposlenih i preciznim definisanjem procesa;
- Ustanovljeno je specifično izveštavanje na osnovu merenja postavljenih ključnih pokazatelja uspešnosti, uvođenjem pojedinačnog merenja agenata na dnevnom/nedeljnom i mesečnom nivou;
- U Odeljenju Kontakt centra je izvršena obuka zaposlenih i implementirana posebna organizacija u cilju podrške klijentima prilikom prelaska na novi CORE sistem T24;
- Vršena je konstantna analiza sa ciljem pronalazenja dodatnih dodirnih tačaka između prodaje i Kontakt centara za potrebe eventualnog preuzimanja dodatnih poslova;

- Definisan je i unificiran osnovni set izveštaja iz domena Visual Management-a.
- Realizovan veliki broj odlaznih kampanja:

1. Follow-up kampanja za VISA Black i Gold kartice - ukupan broj kontaktiranih klijenata 34
2. Kampanja ažuriranja podataka o klijentima klijenata - ukupan broj kontaktiranih klijenata 450
3. Prodajna kampanja "Upgrade tekućih računa" - ukupan broj kontaktiranih klijenata 5582
4. Dodatne kartice - specijalna ponuda za korisnike VISA Classic/Revolving kartica - ukupan broj poziva 6352
5. Outbound kampanja : Merenje zadovoljstva klijenata-After Sales Calls -ukupan broj kontaktiranih klijenata 20 582

5. Odeljenje Dokument centra

U cilju unapređenja procesa upravljanja dokumentacijom kao i ostvarivanja potencijanih sinergija, odnosno u cilju veće usmerenosti na jednostavniji i uniformniji proces došlo je do spajanja administrativnih funkcija u jedno centralno mesto, čime su izvršene izmene u unutrašnjoj organizaciji Odeljenja dokument centra. Preuzimanjem poslova prijema i distribucije pošte od Sektora upravljanja imovinom u Sektoru operativnih poslova je formirana nova organizaciona jedinica pod nazivom „Služba prijema i distribucije pošte” dok je spajanjem Službe Arhive i Službe skeniranja u jednu zajedničku organizacionu jedinicu formirana „Služba arhive i skeniranja”, a sve u okviru postojećeg Odeljenja dokument centra.

6. Odeljenje kreditne podrške

U okviru Odeljenja Kreditne podrške u 2013. godini implementirano je kreiranje Scorecard-a (za sve proizvode fizičkih lica) i RAP-a za kredite fizičkih lica. Uz navedeno, Odeljenje kreditne podrške je ostvarilo značajno učešće u implementaciji i realizaciji BAN001 i BAN002 preporuka NBS.

Uspešno je implementiran interface između SRC-a i T24 aplikacije prilikom prelaska na novi core sistem.

30. Služba za upravljanje poslovnim procesima

Služba za upravljanje poslovnim procesima je nezavisna služba odgovorna Izvršnom odboru. Osnovni cilj službe je unapređenje poslovnih procesa u banci kroz modeliranje trenutnog stanja i uspostavljanje efikasnijih, ekonomičnijih i profitabilnijih procesa. Dužnosti u okviru službe su podeljene na četiri celine: kreiranje poslovnih procesa, optimizacija poslovnih procesa, koordinacija procesa implementacije novih proizvoda i usluga i koordinacija procesa eksternalizacije. U 2013. godini, Služba za upravljanje poslovnim procesima je između ostalog aktivno učestvovala u implementaciji novog core IT sistema Banke, centralizaciji elektronske i fizičke arhive, i unapređenju kreditnog procesa za pravna lica (privreda i mala i srednja preduzeća).

31. Sektor organizacije i informacionih tehnologija (Orga/IT)

Za Sektor organizacije i informacionih tehnologija 2013. godinu je obeležio nastavak projekta implementacije novog core banking sistema Temenos T24 i potpuni prelazak na ovaj sistem u septembru 2013. Novi core sistem je zamenio set Legacy aplikativnih rešenja i doneo novu, jedinstvenu platformu, zasnovanu na najsavremenijim tehnologijama.

Implementacija je urađena u skladu sa poslovnim zahtevima banke. Migrirani su svi podaci o klijentima, proizvodima, računima u T24. Integracija sa drugim sistemima je urađena gde god je to bilo moguće. U okviru projekta je implementirana i odgovarajuća infrastruktura za potrebe novog informacionog sistema. Projekat je pratio i reinženjering poslovnih procesa zbog promena koje je T24 sistem doneo.

Paralelno sa implementacijom novog core sistema, Banka je implementirala i novi DWH i BI sistem kao savremenu platformu za izveštavanje koja pokriva sve potrebe za izveštavanjem kako internim tako i eksternim/regulatornim. Centralizovani DWH predstavlja dobru osnovu za implementaciju različitih analitički orjentisanih sistema, čime se u budućnosti može postići značajna komparativna prednost.

U projektima implementacije core banking i DWH i BI sistema je bilo angažovano više od 50 zaposlenih, eksperata u različitim poslovnim i IT oblastima. Projektni tim je bio organizovan kroz više stream-ova od kojih su jedan broj vodili zaposleni iz ORGA/IT sektora.

Za svo vreme trajanja projekta, pružana je potpuna podrška za Legacy core sistem i ostale satelitske aplikacije u delu upravljanja izmenama i incidentima, kao i operativna i konsultativna podrška biznisu banke. Nakon prelaska na T24, poslednji kvartal 2013. godine je obeležila značajna post go live podrška.

Uvedena su u upotrebu dva svetski poznata softverska alata kojim je poboljšan i nivo usluga koje sektor pruža zaposlenima banke. IBM TSRM alat za upravljanje zahtevima za unapređenjem T24 aplikacije čime je sa vendorom uspostavljen unapređen, automatizovan proces, po principima najbolje prakse. IBM Tivoly Identity Manager softver za upravljanje procesom dodele korisničkih prava i korisničkim nalogima u ključnim bankarskim aplikacijama. Ovine su podignuti standardi sigurnosti u domenu obezbeđenja od pojave neautorizovanog pristupa informacionom sistemu banke.

Izmene u kreditnom procesu od strane poslovnih sektora su rezultovale razvojem nove unapređene verzije CPM aplikacije za kreditni proces. Takođe razvijeno je nekoliko rešenja za potrebe integracije T24 sa drugim sistemima.

Značajna je uloga project portfolio menadžera na 12 projekata koliko je bilo aktivno u 2013. godini, a od kojih su pet strateški projekti na nivou Hypo Grupe.

Service Desk i operativna podrška sektora je odgovorila na 50.280 korisničkih telefonskih poziva i rešila 17.035 incidenta i servisnih zahteva. Proces obnavljanja opreme je obuhvatio 30% radnih stanica, a 25 novih servera je instalirano kako bi se odgovorilo na poslovne zahteve korisnika, kao i za projekat implementacije novog core-banking sistema.

Započeta je izmena na infrastrukturi za potrebe odvajanja informacionog sistema dela članica grupe u Srbiji u okviru Alpe projekta.

Na kraju 2013. godine sektor je brojao 35 zaposlenih.

32. Služba nabavke

Odeljenje nabavke formirano je 30.06.2011. godine, nakon odluke na nivou grupacije da bude nezavisna organizaciona jedinica koja odgovara direktno Izvršnom odboru, umesto da, kao do tada, bude deo Sektora usluga i nabavke.

Glavna delatnost Odeljenja nabavke je implementacija kompletnog procesa nabavke dobara, radova i usluga za banku, u skladu sa relevantnim procedurama, uputstvima i instrukcijama, sa naglaskom na principima ekspeditivnosti, ekonomičnosti i štedljivosti.

Kako bi ostvarilo nabolje moguće uslove za banku, Odeljenje nabavke stalno obavlja istraživanja tržišta i u stalnom je kontaktu sa dobavljačima, kako bi bio obezbeđen najbolji mogući kvalitet usluga i dobara po najnižim cenama.

U toku 2013. Odeljenje nabavke je postiglo sledeće uštede:

Kontrolisani troškovi 31.12.2013						Detalji proračuna	
Zemlja	Budžet*	Cilj kontrolisanih troškova	Realizovani kontrolisani troškovi sa PDV-om	Cilj kontrolisanih troškova u %	Realizovani kontrolisani troškovi u %	Realizovani kontrolisani troškovi bez PDV-a	Comments / VAT in %
HBSe	24.551.000	14.730.600	17.535.552	60%	71%	14.612.960	20%

Realizovane uštede 31.12.2013			
Zemlja	Ciljana ušteda TOTAL	Realizovana ušteda	Realizovana ušteda u %
HBSe	2.000.000	924.768	46%

Povećanje kontrole svih troškova okvirno iznosi 71% u 2013. u odnosu na 40% u 2012:

- Realizovano [198] inicijativa nabavke (fokusiranje na najveće inicijative radi uvećanja prosečne vrednosti uštede po inicijativi);
- Vođenje i nadgledanje uspešnosti realizacija menadžera nabavke kroz KPI metodologiju;
- Svaki član nabavke je ostvario prosečnu godišnju uštedu od 230.000 evra
- Minimum realizovanih tendera: 15% tenderi čiji se troškovi ponavljaju i 20% za jednokratne troškove;
- Obezbeđenje usklađivanja sa svim zemljama i biznis partnerima. Analiza rezultata u svim zemljama članica, identifikovanje neiskorišćenih potencijala.

33. Sektor upravljanja imovinom

Tokom 2013. godine nastavljen je projekat optimizacije mreže i u sklopu istog otvoreno je 4 nove poslovnice:

- Ekspozitura TC Stadion, početak rada 25.04.2013.
- Ekspozitura Stepa Stepanović, početak rada 25.11.2013.
- Ekspozitura Vranje, početak rada 09.12.2013.
- Ekspozitura Paraćin, početak rada 23.12.2013.
- Ekspozitura Ruski Car zatvorena je 03.10.2013.

Capex planom za 2013. godinu predviđeno je otvaranje pet novih poslovnica kao i relokacije jedne postojeće poslovnice. Ukupan Capex plan za 2013. godinu iznosio je 1.215.932,55 evra, a od toga je realizovano četiri nova objekta (jedan je prebačen u 2014. godinu) u ukupnoj sumi od 746.992 evra.

Takođe je u potpunosti sproveden projekat prilagođavanja starih poslovnica novom izgledu u skladu sa novim standardom Hypo Book of Standard_V02. Projekat nazvan „Facelift” je uz minimum troškova obuhvatio preuređenje svih starih poslovnica banke izgrađenih i opremljenih po standardu V01, ukupno 37 poslovnica.

Odeljenje administrativnog i tehničkog upravljanja nastavilo je najvažniju aktivnost u protekle dve godine, a to je snižavanje troškova. Na poziciji troškova zakupa, ostvarene su uspešnim pregovorima sa zakupodavcima na 12 lokacija HBSe (Filijala Vasina, Filijala Jagodina, Ekspozitura Uspenska Novi Sad, Ekspozitura Gornji Milanovac, Filijala Čačak, Filijala Užice, Filijala Vrbas, Filijala Sombor, Filijala Kikinda, Ekspozitura NIS Novi Sad, Ekspozitura IMMO Centar) uštede u iznosu od cca 20.000 evra u 2013. godini, koji će rezultirati smanjenjem troškova zakupa od cca 112.000 evra u 2014.

Krajem 2013. godine uspešnim pregovorima i organizacijom smanjena je površina zakupa u HQ Ušće, i otkazan je ceo jedan sprat od oko 860m², što je dovelo do sniženja troškova u 2014. godini za oko 210.000 evra za zakup i 37.000 evra za neodvojive troškove zakupa. Takođe su nastavljeni dalji pregovori sa zakupodavcem u HQ.

Istovremeno je pokrenut niz tendera koji su omogućili nastavak pružanja usluga u sličnom kvalitetu po nižim cenama.

Odeljenje za procenu vrednosti nepokretnosti koje u okviru Sektora funkcioniše od kraja 2011, u toku 2013. izradilo je 1739 izveštaja od čega 391 procenu vrednosti nepokretnosti, 940 verifikacija i 408 ažuriranja tržišne vrednosti.

Sastavljen je i u saradnji sa centralom iz Austrije objavljen drugi izveštaj o kretanju tržišta nekretnina u Srbiji.

Zajedno sa centralom u Austriji i kolegama iz lokalnog CP započeto je statističko ažuriranje podataka – TNT tool, kojim je u 2013. ažurirano 540, dok je do maja 2014. statistički ažurirano 1540 tržišnih vrednosti nepokretnosti.

Hypo Alpe Adria Banka je uzela aktivno učešće u Projektovanju organizovanja baze podataka o vrednostima nepokretnosti koji su predmet bankarskih transakcija. Projekat se realizuje u saradnji sa Narodnom Bankom Srbije, Udruženjem Banaka i Evropskom Asocijacijom Udruženja procenitelja (TEGOVA).

U 2013. Godini četiri zaposlena u odeljenju za procenu stekli su zvanje Recognised European Valuer koje dodeljuje Evropskom Asocijacijom Udruženja procenitelja (TEGOVA).

34. Hypo Alpe-Adria-Leasing d.o.o. Beograd i Hypo Alpe-Adria-Rent d.o.o. Beograd

Rast privredne aktivnosti u toku 2013. godine nije bio podržan rastom industrije lizinga. Negativni trendovi iz 2012. godine nastavili su se i u 2013. godini reflektujući se u padu ukupne bilansne sume i portfelja lizinga. Veličina lizing sektora merena ukupnom bilansnom sumom na kraju trećeg kvartala 2013. godine iznosila je 595,1 miliona evra što predstavlja realan pad od 6% u odnosu na kraj 2012. godine. U toku prva tri kvartala 2013. godine lizing portfolio je umanjen za 38,9 miliona evra što predstavlja pad od 7,5% u odnosu na kraj 2012. godine.

Za devet meseci 2013. godine sektor je zabeležio negativan rezultat pre oporezivanja od 3,8 miliona evra, što predstavlja drastično pogoršanje u odnosu na 2012. godinu kada je rezultat sektora bio pozitivan i iznosio je 0,2 miliona evra. Posmatrano na godišnjem nivou, ukupni prihodi i dobiti sektora su u ovom periodu smanjeni u odnosu na 2012. godinu za 17%, dok su ukupni rashodi i gubici porasli za 73,2%. Usled negativnog rezultata pre oporezivanja, pokazatelji profitabilnosti su beležili negativne vrednosti, pa je ostvareni prosečan prinos na kapital (ROE) u 2013. iznosio -7,87%, a prosečan prinos na aktivu (ROA) -0,83% što je pogoršanje u odnosu na godinu ranije kad su isti pokazatelji iznosili 0,24% i 0,03% respektivno.

U 2013. godini lizing industrija u Srbiji je finansirala ukupno 268 miliona evra, i to 223 miliona evra putem plasmana finansijskog lizinga i 45 miliona evra putem plasmana rent kompanija. U poređenju sa 2012. Godinom, plasmani putem finansijskog lizinga su blago porasli za 0,7% dok su plasmani putem renta opali za 10,5%.

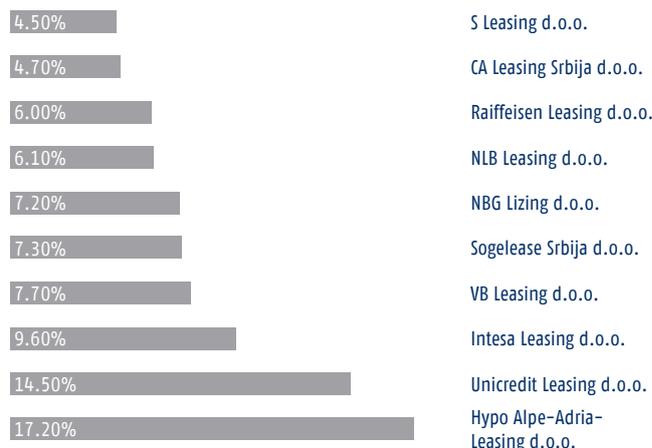
Uprkos brojnim izazovima iz makroekonomskog okruženja koji su obeležili 2013. godinu, Hypo Alpe-Adria-Leasing d.o.o. Beograd i Hypo Alpe-Adria-Rent d.o.o. Beograd su uspeli da održe leadersku poziciju na lizing tržištu sa tržišnim učešćem u bilansnoj sumi od 17,2%.

Od početka svog poslovanja u Srbiji, pa do kraja 2013. godine, Hypo Leasing i Hypo Rent su na domaće tržište plasirali gotovo 1 milijardu evra sklopivši preko 37 hiljada ugovora sa više od 16 hiljada klijenata.

Bilansna suma dve kompanije na kraju 2013. godine iznosila je 269,7 miliona evra.

Posmatrano po ukupnoj bilansnoj sumi, Hypo Alpe-Adria-Leasing d.o.o. Beograd ima vodeću poziciju na tržištu od samog osnivanja.

Tržišno učešće u bilansnoj aktivi - top 10



U strukturi portfolija, prema predmetu finansiranja, u Hypo Alpe-Adria-Leasingu d.o.o. Beograd dominiraju motorna vozila sa učešćem od 47,9%, zatim oprema sa 45,7% a potom finansiranje nekretnina sa 6,4%. Najveći deo portfolija, 79,1% njegove ukupne vrednosti, odnosi se na velika preduzeća, 16,3% na mala i srednja preduzeća, 2,5% javna preduzeća, 2% na fizička lica, dok preostalih 0,1% apsorbuju finansijske institucije.

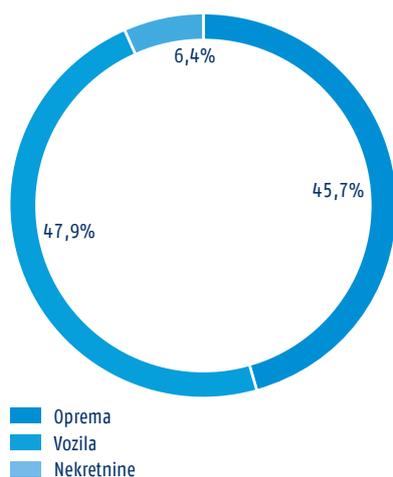
Hypo Alpe-Adria-Leasing d.o.o. Beograd je u toku 2012. godine registrovao prvu nekretninu na finansijski lizing što je ujedno i prvi slučaj na domaćem tržištu da je nepokretnost finansirana kroz aranžman finansijskog lizinga.

Kada je reč o portfoliju Hypo Alpe-Adria-Renta d.o.o. Beograd, nekretnine imaju dominantno učešće od 92%, dok mo-

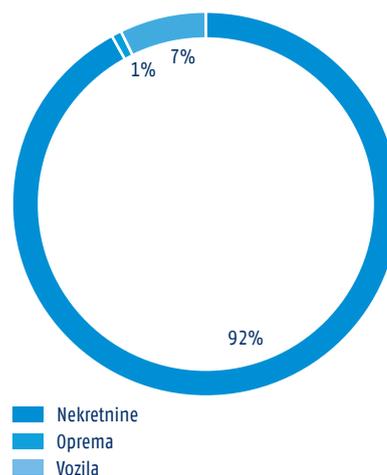
torna vozila zauzimaju udeo od 7% ukupnog portfolia, a preostalih 1% čini oprema. Od ukupne vrednosti portfolia Hypo Alpe-Adria-Renta d.o.o. Beograd, velika pravna lica apsorbujaju 88%, finansijske institucije 8%, mala i srednja preduzeća 3%, fizička lica uzimaju udeo od 1%.

Hypo Alpe-Adria-Leasing d.o.o. Beograd i Hypo Alpe-Adria-Rent d.o.o. Beograd imaju ukupno 101 zaposlenih i posluju na 6 lokacija u Srbiji: Beogradu, Novom Sadu, Nišu, Kragujevcu, Subotici i Čačku.

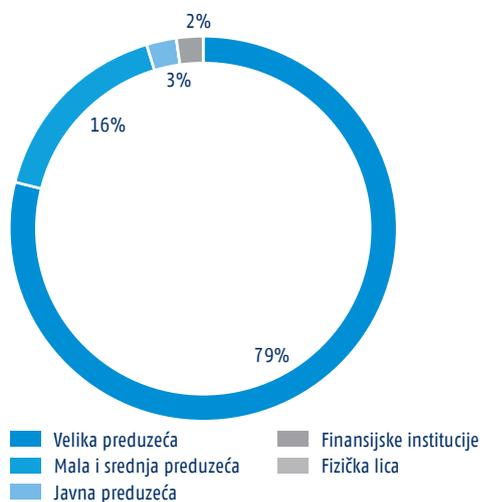
Hypo Alpe-Adria-Leasing d.o.o. Beograd Struktura portfolia prema predmetu finansiranja



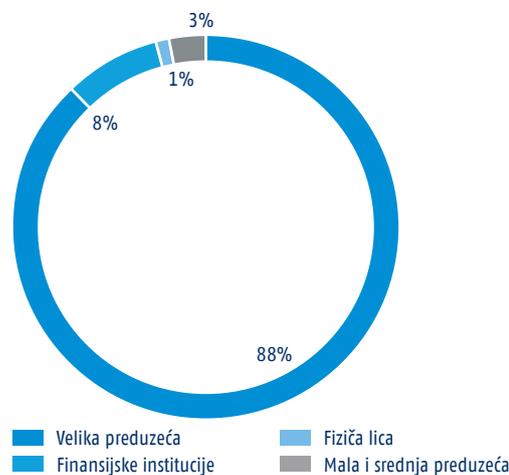
Hypo Alpe-Adria-Rent d.o.o. Beograd Struktura portfolia prema predmetu finansiranja



Struktura portfolia prema klijentima



Struktura portfolia prema klijentima



Finansijski izveštaj 2013

Sadržaj

Izveštaj revizora	49
Bilans uspeha	50
Bilans stanja	54
Struktura akcijskog kapitala Banke	57
Obavezna rezerva	57
Lokacije i adrese	60

IZVEŠTAJ NEZAVISNOG REVIZORA

Akcionarima Hypo Alpe-Adria Bank a.d. Beograd

Izvršili smo reviziju priloženih finansijskih izveštaja Hypo Alpe-Adria Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu "Banka") koji uključuju bilans stanja sa stanjem na dan 31. decembra 2013. godine i bilans uspeha, izveštaj o promenama na kapitalu i izveštaj o novčanim tokovima za godinu završenu na taj dan, pregled značajnih računovodstvenih politika, druge napomene uz finansijske izveštaje i statistički aneks.

Odgovornost rukovodstva za finansijske izveštaje

Rukovodstvo je odgovorno za sastavljanje i realno i objektivno prikazivanje ovih finansijskih izveštaja u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji Republike Srbije, Zakonom o računovodstvu Republike Srbije, propisima Narodne banke Srbije i napomenom 2 uz ove finansijske izveštaje, kao i za interne kontrole za koje rukovodstvo smatra da su neophodne za sastavljanje finansijskih izveštaja koji ne sadrže materijalno značajno pogrešno prikazivanje nastalo usled pronevere ili greške.

Odgovornost revizora

Naša odgovornost je da na osnovu izvršene revizije izrazimo mišljenje o ovim finansijskim izveštajima. Reviziju finansijskih izveštaja izvršili smo u skladu sa Međunarodnim standardima revizije. Ovi standardi zahtevaju da postupamo u skladu sa načelima profesionalne etike i da planiramo i izvršimo reviziju na način koji nam omogućava da steknemo razumno uverenje da finansijski izveštaji ne sadrže materijalno značajno pogrešno prikazivanje.

Revizija podrazumeva primenu postupaka radi pribavljanja revizijskih dokaza o iznosima i obelodanjivanjima sadržanim u finansijskim izveštajima. Izbor postupaka zavisi od revizorskog prosuđivanja, uključujući procenu rizika od nastanka materijalno značajnog pogrešnog prikazivanja u finansijskim izveštajima, nastalog usled pronevere ili greške. Pri proceni ovih rizika revizor ceni interne kontrole relevantne za sastavljanje i realno i objektivno prikazivanje finansijskih izveštaja Banke u cilju izbora adekvatnih revizorskih postupaka u datim okolnostima, a ne za potrebe izražavanja mišljenja o delotvornosti internih kontrola Banke. Revizija takođe obuhvata ocenu adekvatnosti primenjenih računovodstvenih politika i prihvatljivosti računovodstvenih procena koje je izvršilo rukovodstvo, kao i ocenu opšteg prikaza finansijskih izveštaja.

Verujemo da su revizijski dokazi koje smo pribavili dovoljan i adekvatan osnov za izražavanje mišljenja.

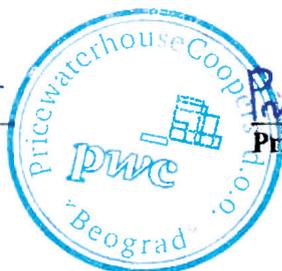
Mišljenje

Prema našem mišljenju, priloženi finansijski izveštaji u svim materijalno značajnim aspektima prikazuju realno i objektivno finansijski položaj Hypo Alpe-Adria Bank a.d. Beograd sa stanjem na dan 31. decembra 2013. godine, rezultate njenog poslovanja i novčane tokove za godinu završenu na taj dan, u skladu sa Zakonom o računovodstvu i reviziji Republike Srbije, Zakonom o računovodstvu Republike Srbije, propisima Narodne banke Srbije i napomenom 2 uz ove finansijske izveštaje.

Ostala pitanja

Finansijski izveštaji Banke na dan i za godinu završenu 31. decembra 2012. bili su predmet revizije od strane drugog revizora, koji je u Izveštaju nezavisnog revizora od 20. marta 2013. godine izrazio nekvalifikovano mišljenje. Naše mišljenje nije kvalifikovano po ovom osnovu.

Saša Todorović
Saša Todorović
Licencirani revizor



PricewaterhouseCoopers d.o.o. Beograd
PricewaterhouseCoopers d.o.o., Beograd

Beograd, 22. april 2014. godine

Bilans uspeha 31. decembar 2013.

RSD '000

	2013.	2012.
1. Prihodi od kamata i slični prihodi	8.438.979	10.261.600
2. Rashodi od kamata i slični rashodi	(4.614.673)	(5.390.275)
Neto prihodi od kamata	3.824.306	4.871.325
3. Prihodi naknada od kreditnih institucija	805	906
4. Rashodi naknada od kreditnih institucija	(11.209)	(58.259)
5. Prihodi naknada od klijenata	1.009.684	1.080.776
6. Rashodi naknada od klijenata	(177.534)	(142.838)
7. Neto prihodi od kursnih razlika i promene vred. potraživanja i obaveza	1.509.346	1.641.436
8. Neto prihod/rashod iz poslovanja sa HoV	323	4.648
9. Ostali operativni prihodi	103.541	211.132
Ukupno operativni prihodi	6.259.262	7.609.126
10. Opšti i administrativni troškovi	(5.466.429)	(4.373.701)
11. Troškovi amortizacije	(295.604)	(310.267)
Operativni rashodi	(5.762.033)	(4.683.968)
Operativni rezultat	497.229	2.925.158
Rashodi rezervisanja	(5.219.643)	(1.137.246)
Dobitak pre oporezivanja	(4.722.414)	1.787.912
Porez na dobitak	(197.575)	(200.935)
Dobitak posle oporezivanja	(4.919.989)	1.586.977

Bilans uspeha

31. decembar 2013.

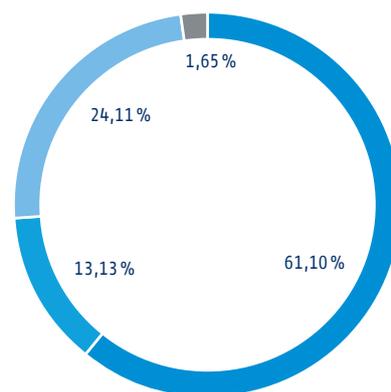
RSD '000

	2013.	2012.
Prihodi od kamata i slični prihodi		
Po obaveznoj rezervi i depozitima kod Narodne banke	186.945	143.421
Po poslovima sa Narodnom bankom Srbije	177.978	154.410
Po plasmanima bankama	62.508	181.915
Kamate i naknade po kreditima preduzećima	4.178.876	5.030.707
Kamate i naknade po kreditima stanovništvu	2.513.136	2.920.521
Po poslovanju sa HOV	1.319.536	1.830.626
Ukupno prihodi od kamata	8.438.979	10.261.600
b) Rashodi po osnovu kamata		
Odnosi sa centralnom bankom	0	(98.021)
Obaveze prema domaćim bankama	(62.321)	(198.498)
Obaveze prema stranim bankama	(1.373.172)	(1.589.369)
Obaveze prema preduzećima	(1.286.269)	(1.534.512)
Obaveze prema stanovništvu	(1.892.911)	(1.969.875)
Ukupno rashodi od kamata	(4.614.673)	(5.390.275)
Neto prihod od kamata	3.824.306	4.871.325
Prihodi i rashodi po osnovu naknada		
a) Prihodi po osnovu naknada		
Naknade od kreditnih institucija	805	906
Naknade za izdate garancije i druga jemstva	95.652	116.849
Naknade po poslovima platnog prometa u zemlji	406.238	445.318
Naknade po poslov. plat. prometa sa inostranst.	133.103	143.968
Naknade po poslovanju sa karticama	152.231	151.014
Naknade po poslovanju sa hartijama	1.042	5.410
Ostale naknade od preduzeća	58.932	65.831
Ostale naknade od stanovništva	163.528	157.796
Ukupno prihodi od naknada	1.011.531	1.087.092
b) Rashodi po osnovu naknada		
Naknade kreditnim institucijama	(11.209)	(58.259)
Naknade iz poslovanja sa klijentima	(80.847)	(61.363)
Naknade po poslovanju sa karticama	(23.088)	(26.848)
Naknade po poslovima platnog prometa u zemlji	(38.432)	(28.670)
Naknade po poslov. plat. prometa sa inostranst.	(35.167)	(25.957)
Naknade po poslovanju sa hartijama	(719)	(762)
Ukupno rashodi od naknada	(189.462)	(201.859)
Neto prihod od naknada	822.069	885.233
Ostali poslovni prihodi		
Neto efekat kursnih razlika	925.181	(7.414.570)
Promena vrednosti imovine i obaveza	63.863	8.110.090
Neto prihodi/rashodi od promene vrednosti hartija	520.302	945.916
Neto dobiti od prodaje hartija od vrednosti	0	0
Neto prihod finansijskih transakcija	1.509.346	1.641.436
Ostali prihodi	103.541	211.132
Ukupno ostali poslovni prihodi	1.612.887	1.852.568
Ukupno operativni prihodi	6.259.262	7.609.126

Pregled operativnih prihoda

	RSD '000
	2013.
Neto prihod od kamata i sličnih prihoda	3.824.306
Neto prihod od naknade	822.069
Neto prihodi od finansijskih transakcija	1.509.346
Ostali prihodi	103.541
	6.259.262

Struktura operativnih prihoda



■ Neto prihod od kamata i sličnih prihoda
■ Neto prihod od naknade
■ Neto prihodi od finansijskih transakcija
■ Ostali prihodi

Rashodi indirektnih otpisa plasmana i rezervisanja

	RSD '000	2013.	2012.
Rashodi (prihodi) ispravke vrednosti potraživanja		(4.280.205)	(1.154.410)
Po plasmanima bankama		3.195	(2.799)
Po plasmanima klijentima		(4.486.653)	(1.071.517)
Po kamatama i naknadama		141.870	(20.820)
Po ostaloj aktivi		(208)	46
Po hartijama od vrednosti		61.591	(59.320)
Rashodi (prihodi) rezervisanja		(939.438)	17.164
(Rashod) prihod rezervisanja po datim garancijama		44.176	84.612
(Rashod) prihod rezervisanja po izdatim akreditivima		33	921
(Rashod) prihod rezervisanja po preuzetim dugoročnim obavezama		(10.286)	1.924
(Rashodi po osnovu rezervisanja za ostale preuzete obaveze po MRS 37)		(965.932)	0
(Rashodi) prihodi rezervisanja za zaposlene (IAS 19)		(7.429)	(70.293)
Ukupno rashodi otpisa i rezervisanja		(5.219.643)	(1.137.246)

Ostali poslovni rashodi

RSD '000

	2013.	2012.
Neto zarade	(1.131.657)	(1.129.342)
Porezi i doprinosi na zarade	(424.464)	(423.473)
Ostali lični rashodi	(33.866)	(55.109)
Donacije i pomoći	(29.239)	(21.618)
Zakupnine i ostali troškovi	(611.479)	(593.622)
Premije osiguranja	(245.805)	(229.981)
Troškovi reprezentacije	(23.453)	(25.323)
Troškovi reklame i propagande	(101.130)	(132.773)
Troškovi korišćenja informacionih sistema	(618.964)	(428.483)
Troškovi goriva i održavanja automobila	(20.494)	(20.138)
PTT troškovi	(103.983)	(143.729)
Članarine u zemlji i inostranstvu	(3.792)	(4.429)
Porezi i doprinosi koji ne zavise od rezultata	(336.955)	(313.297)
Troškovi veštačenja, arbitraže i revizije	(10.851)	(18.465)
Ostali administrativni troškovi	(369.714)	(450.445)
Materijalni troškovi	(303.422)	(249.101)
Otpis nenaplativih potraživanja	(1.085.396)	(116.718)
Gubici po osnovu otpisa i prodaje osn. sredstava	(2.786)	(268)
Amortizacija	(295.604)	(310.267)
Ostali rashodi	(8.979)	(17.387)
Ukupno troškovi	(5.762.033)	(4.683.968)

Bilans stanja 31. decembar 2013.

RSD '000

	2013.	2012.
Aktiva		
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	14.042.454	15.507.572
Depoziti kod centralne banke	10.421.896	15.836.947
Plasmani domaćim i stranim kreditnim institucijama	349.235	2.579.038
Plasmani klijentima	94.731.552	131.725.765
Ispravka vrednosti potraživanja	(13.421.554)	(17.695.378)
Učešća u kapitalu i ulaganja u hartije od vrednosti	15.344.973	16.081.121
Osnovna sredstva i nematerijalna ulaganja	2.373.664	2.262.073
Ostala aktiva	1.580.751	2.183.008
Ukupna aktiva	125.422.971	168.480.146
Pasiva		
Transakcioni depoziti	13.568.461	15.396.318
Ostali depoziti	49.965.018	69.505.320
Primljeni krediti i obaveze za kamate	14.369.700	22.966.024
Subordinirane obaveze	17.576.912	23.149.166
Ostale obaveze	1.109.654	3.786.724
Poreske obaveze	12.719	38.673
Rezervisanja	387.011	253.943
Odložene poreske obaveze	11.350	15.924
Akcijski kapital	14.319.484	14.319.484
Emisiona premija	9.758.438	9.758.438
Rezerve	9.264.213	7.703.155
Neraspoređeni dobitak tekuće godine	(4.919.989)	1.586.977
Ukupna pasiva	125.422.971	168.480.146

Bilans stanja

31. decembar 2013.

RSD '000

	2013.	2012.
Aktiva		
Gotovina, gotovinski ekvivalenti		
Gotovina u blagajni	3.497.407	1.563.931
Sredstva na žiro računu	9.418.017	7.475.726
Devizni računi kod NBS za trgovanje HOV	0	0
Devizni računi kod inostranih banaka	1.127.030	6.467.915
Ukupno gotovina i gotovinski ekvivalenti	14.042.454	15.507.572
Depoziti kod Narodne banke Srbije		
Obavezna rezerva kod NBS	10.421.896	15.836.947
Plasmani NBS po repo poslovima	0	0
Ukupno depoziti kod Narodne banke Srbije	10.421.896	15.836.947
Plasmani		
Plasmani domaćim i stranim bankama	349.235	2.579.038
Plasmani preduzećima	54.324.477	87.256.436
Plasmani stanovništvu	40.407.075	44.469.329
Ukupno bruto plasmani	95.080.787	134.304.803
Ispravka vrednosti plasmana	(13.421.027)	(17.694.587)
Neto vrednost plasmana	81.659.760	116.610.216
Učešća u kapitalu i ostale HOV		
HOV kojima se trguje	0	0
HOV raspoložive za prodaju – akcije	0	472
Ulaganja u državne zapise Republike Srbije	15.344.973	16.080.649
Ukupno bruto vrednost HOV i učešća u kapitalu	15.344.973	16.081.121
Ispravka vrednosti HOV	0	(472)
Neto vrednost HOV i učešća u kapitalu	15.344.973	16.080.649
Ostala sredstva i AVR		
Potraživanja od zaposlenih	2.935	558
Dati avansi	81.090	69.719
Zalihe	17.254	403
Ostala sredstva	111.926	149.673
Razgraničeni rashodi	509.934	1.389.149
Sredstva stečena naplatom potraživanja	168.884	65.643
Potraživanja za plaćen porez na dobitak	374.615	0
Odložena poreska sredstva	132.379	329.954
Ostala AVR	181.734	177.909
Ukupno bruto ostala sredstva i AVR	1.580.751	2.183.008
Ispravka vrednosti ostale aktive	(527)	(319)
Neto vrednost ostalih sredstava i AVR	1.580.224	2.182.689
Osnovna sredstva i nematerijalna ulaganja		
Građevniski objekti i ostala oprema	1.289.590	1.360.670
Nematerijalna ulaganja	1.084.074	901.403
Ukupno osnovna sredstva i nematerijalna ulaganja	2.373.664	2.262.073
Ukupno aktiva	125.422.971	168.480.146

Bilans stanja 31. decembar 2013.

RSD '000

	2013.	2012.
Pasiva		
Depoziti	63.533.479	84.901.638
Transakcioni depoziti stranih banaka	872.709	1.321.155
Transakcioni depoziti pravnih lica	6.421.385	9.367.890
Transakcioni depoziti fizičkih lica	6.274.367	4.707.273
Ostali depoziti pravnih lica	15.908.273	26.797.300
Ostali depoziti fizičkih lica	34.056.745	42.708.020
Ostala pasiva	33.467.346	50.210.454
Primljeni krediti	14.368.013	22.945.440
Obaveze za kamate	1.687	20.584
Ostale finansijske obaveze	762.098	384.647
Obaveze po osnovu promene fer vrednosti derivata	15.528	2.594.027
Razgraničeni prihodi naknada za kredite	332.028	808.050
Obaveze za porez na dobitak	0	6.422
Obaveze za ostale poreze	12.719	32.251
Rezervacije za vanbilansnu aktivu	66.804	100.727
Rezervisanja za zaposlene (IAS 19)	152.704	153.216
Rezervisanja za ostale potencijalne obaveze	167.503	0
Odložena poreske obaveze	11.350	15.924
Subordinirane obaveze	17.576.912	23.149.166
Ukupno obaveze	97.000.825	135.112.092
Kapital		
Ukupan akcijski kapital	14.319.484	14.319.484
Emisiona premija	9.758.438	9.758.438
Rezerve iz dobiti	9.199.897	7.612.920
Revalorizacione rezerve	64.316	90.235
Neraspoređena dobit tekuće godine	(4.919.989)	1.586.977
Ukupno kapital	28.422.146	33.368.054
Ukupno pasiva	125.422.971	168.480.146

Struktura akcijskog kapitala Banke

Struktura akcijskog kapitala banke	RSD '000		RSD '000	
	2013.	% učešća	2012.	% učešća
Hypo Alpe - Adria - Bank International AG Klagenfurt	14.319.338	99,999%	14.319.338	99,999%
Ostali akcionari	146	0,001%	146	0,001%
Ukupan akcijski kapital	14.319.484		14.319.484	

Na dan 31. decembra 2013. godine, upisani i uplaćeni kapital Banke se sastoji od 7.159.742 obične akcije (31. decembra 2012. godine: 7.159.742 akcije) pojedinačne nominalne vrednosti 2.000 dinara po akciji. Svaka akcija nosi jedan glas. Sve emitovane akcije su u potpunosti plaćene.

Akcije su registrovane kod Komisija za hartije od vrednosti:

CFI kod: ESVUFR
ISIN broj: RSHYPOE 68424

Emisiona premija je formirana prilikom emisije akcija i predstavlja razliku između postignute prodajne vrednosti akcija i njihove nominalne vrednosti.

Obavezna rezerva

Dinarska obavezna rezerva predstavlja iznos sredstava koja je banka u obavezi da drži na računu kod Narodne banke Srbije. U 2013. godini dinarska obavezna rezerva obračunavala se u skladu sa Odlukom o obaveznoj rezervi banaka kod Narodne banke Srbije („Službeni glasnik Republike Srbije” br. 3/2011, 31/2012, 57/2012, 78/2012, 87/2012, 107/2012 i 62/2013). Na dinarske depozite i obaveze čiji je rok do dve godine stopa obavezne rezerve obračunava se po stopi od 5%, dok se na dinarske obaveze sa rokom dospeća preko dve godine primenjuje stopa od 0%. Osnovicu za obračun dinarske obavezne rezerve čine prosečna dnevna knjigovodstvena stanja dinarskih obaveza iz prethodnog kalendarskog meseca, a koja čine dinarski depoziti, krediti, hartije od vrednosti i druge dinarske obaveze, osim dinarskih obaveza indeksiranih deviznom klauzulom. Obavezna rezerva u dinarima sastoji se iz dinarskog dela obračunatog na dinarsku osnovicu i dinarske protivvrednosti 32% devizne obavezne rezerve koja se obračunava na devizne obaveze sa rokom do dve godine i 24% devizne obavezne rezerve koja se obračunava na devizne obaveze sa rokom preko dve godine.

Banka je dužna da u obračunskom periodu održava prosečno dnevno stanje izdvojene dinarske obavezne rezerve u visini obračunate dinarske obavezne rezerve, s tim da dnevno stanje izdvojene dinarske rezerve u toku meseca može biti veće ili manje od obračunate obavezne rezerve. Za izračunavanje prosečnog dnevnog stanja izdvojene obavezne rezerve uzimaju se u obzir svi dani u obračunskom periodu.

Prosečna kamatna stopa na iznos izdvojene dinarske obavezne rezerve, koji ne prelazi iznos obračunate obavezne rezerve, iznosila je 2,5% na godišnjem nivou u toku 2013. godine.

Devizna obavezna rezerva obračunava se na osnovicu koju čine devizni depoziti, krediti, hartije od vrednosti i druge devizne obaveze, kao i devizna sredstva primljena iz inostranstva po poslovima koje banka obavlja u ime i za račun trećih lica, uključujući i dinarske obaveze indeksirane deviznom klauzulom. U toku 2013. godine Narodna banka Srbije nije menjala stope na devizne obaveze po ročnosti i na dinarske obaveze indeksirane deviznom klauzulom.

Devizna obavezna rezerva obračunava se po stopi od :

- 29% – na deo devizne osnovice koju čine obaveze sa ugovorenom ročnošću do dve godine;
- 22% – na deo devizne osnovice koju čine obaveze sa ugovorenom ročnošću preko dve godine;
- 50% na dinarske obaveze indeksirane deviznom klauzulom, bez obzira na ročnost.

Obračunata devizna obavezna rezerva izdvajala se u devizama u procentualnim iznosima:

- 68% iznosa obračunatog na devizne obaveze i na indeksirane obaveze sa ugovorenim rokom do dve godine;
- 76% iznosa obračunatog na devizne obaveze i na indeksirane obaveze sa ugovorenim rokom preko dve godine.

Obračunatu obaveznu rezervu Banke izdvaja u evrima, na devizne račune Narodne banke Srbije, Na deviznu obaveznu Narodna banka Srbije ne plaća kamatu.



Centrala - Beograd

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd

Bulevar Mihajla Pupina 6
11070 Novi Beograd
Tel. +381 11 22 26 000
Fax +381 11 22 26 555
www.hypo-alpe-adria.rs
office@hypo-alpe-adria.rs

Filijale

Regionalna filijala - Beograd

Bulevar Mihajla Pupina 6
11070 Novi Beograd
Tel. +381 11 22 26 000
Fax +381 11 22 26 555

Regionalna filijala - Novi Sad

Bulevar oslobođenja 18
21000 Novi Sad
Tel. +381 21 48 96 000
Fax +381 21 48 96 052

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-19:00
Subota 08:00-13:00

Regionalna filijala - Niš

Cara Dušana bb
18000 Niš
Tel. +381 18 29 31 11
Fax +381 18 51 56 03

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-17:00
Subota 09:00-13:00

Filijala Ušće

Bulevar Mihajla Pupina 6
11070 Novi Beograd
Tel. +381 11 22 26 034
Fax +381 11 22 26 098

Radno vreme

Ponedeljak - petak 09:00-17:00

Filijala Hypo Plaza

Bulevar Zorana Đinđića 8a
11070 Novi Beograd
Tel. +381 11 20 16 308
Fax +381 11 20 16 399

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-19:00
Subota 09:00-13:00

Filijala Terazije

Terazije 45
11000 Beograd
Tel. +381 11 33 46 501
Fax +381 11 33 45 621

Radno vreme

Ponedeljak - petak 09:00-17:00

Filijala Vasina

Vasina 16
11000 Beograd
Tel. +381 11 30 36 230
Fax +381 11 32 85 669

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-19:00
Subota 09:00-13:00

Filijala Pančevo

Petra Drapšina 5
13000 Pančevo
Tel. +381 13 35 44 00
Fax +381 13 35 44 10

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00

Filijala Vršac

Dvorska 1
26300 Vršac
Tel. +381 13 83 55 05
Fax +381 13 83 13 51

Radno vreme

Ponedeljak - petak 09:00-17:00

Filijala Požarevac

Trg Radomira Vujovića 12
12000 Požarevac
Tel. +381 12 21 01 54
Fax +381 12 21 01 44

Radno vreme

Ponedeljak - petak 09:00-17:00

Filijala Sremska Mitrovica

Kralja Petra I 46
22000 Sremska Mitrovica
Tel. +381 22 61 77 00
Fax +381 22 63 93 35

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00

Filijala Zrenjanin

Svetozara Markovića 2
23000 Zrenjanin
Tel. +381 23 51 18 25
Fax +381 23 51 18 24

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00

Filijala Vrbas

Maršala Tita 102
21460 Vrbas
Tel. +381 21 70 09 04
Fax +381 21 70 09 06

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00

Filijala Bečej

Trg oslobođenja 3
21220 Bečej
Tel. +381 21 69 13 925
Fax +381 21 81 55 61

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-17:00

Filijala Sombor

Kralja Petra I 24
25000 Sombor
Tel. +381 25 434 040
Fax +381 25 422 745

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00

Filijala Bačka Palanka

Kralja Petra I 33
21000 Bačka Palanka
Tel. +381 21 75 31 00
Fax +381 21 75 48 85

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00

Filijala Kikinda

Kralja Petra I 41
23300 Kikinda
Tel. +381 23 40 19 60
Fax +381 23 32 757

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00

Filijala Subotica

Korzo 15
24000 Subotica
Tel. +381 24 670 400
Fax +381 24 558 600

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-17:00

Filijale

Filijala Šabac

Pop Lukina 2
15000 Šabac
Tel. +381 15 349 448
Fax +381 15 349 447

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-17:00

Filijala Užice

Dimitrija Tucovića 38
31000 Užice
Tel. +381 31 500 326
Fax +381 31 500 927

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00

Filijala Leskovac

Bulevar Oslobođenja 53
16000 Leskovac
Tel. +381 16 26 60 60
Fax +381 16 26 08 30

Radno vreme

Ponedeljak - petak 09:00-17:00

Filijala Čačak

Pivarska 2
32000 Čačak
Tel. +381 32 340 095
Fax +381 32 344 324

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-17:00

Filijala Jagodina

Kneginje Milice 15
35000 Jagodina
Tel. +381 35 244 346
Fax +381 35 244 984

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00

Filijala Kraljevo

Omladinska 6
36000 Kraljevo
Tel. +381 36 33 65 40
Fax +381 36 33 65 42

Radno vreme

Ponedeljak - petak 09:00-17:00

Filijala Kragujevac

Zorana Đinđića 11b
34000 Kragujevac
Tel. +381 34 500 005
Fax +381 34 338 875

Radno vreme

Ponedeljak - petak 09:00-17:00

Filijala Kruševac

Trg kosovskih junaka 1
37000 Kruševac
Tel. +381 37 424 320
Fax +381 37 424 590

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00

Filijala Vranje

Lenjinova 12
17500 Vranje
Tel. +381 17 42 01 90
Fax +381 17 42 06 40

Radno vreme

Ponedeljak - petak 08:00-16:00



Ekspoziture

Beograd

Bežanijska Kosa, Partizanske avijacije 14 11000 Beograd Tel. +381 11 22 89 860 Fax +381 11 22 80 567 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Vojvode Stepe, Vojvode Stepe 114-116 11000 Beograd Tel. +381 11 30 98 387 Fax +381 11 39 10 203 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Lipov lad, Bul. kralja Aleksandra 248 11000 Beograd Tel. +381 11 24 55 976 Fax +381 11 24 55 387 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00
Zemun, Glavna 12 11080 Beograd Tel. +381 11 31 68 371 Fax +381 11 31 68 369 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Resavska, Resavska 26 11000 Beograd Tel. +381 11 32 32 517 Fax +381 11 33 43 644 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Vidikovac, Patrijarha Joanikija 28b 11000 Beograd Tel. +381 11 22 26 285 Fax +381 11 22 21 068 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00
Blok 67, Jurija Gagarina 14 (objekat PO1) 11070 Novi Beograd Tel. +381 11 22 26 060 Fax +381 11 22 21 002 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Makedonska, Makedonska 21 11000 Beograd Tel. +381 11 33 73 926 Fax +381 11 33 73 929 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Banovo brdo, Požeška 46 11030 Beograd Tel. +381 11 22 26 295 Fax +381 11 35 73 992 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00
Immocentar, blok 64 11000 Beograd Tel. +381 11 21 68 543 Fax +381 11 21 68 544 Radno vreme Ponedeljak - petak Subota	09:00-19:00 09:00-14:00	Despota Stefana, Bul. despota Stefana 95 11000 Beograd Tel. +381 11 27 61 832 Fax +381 11 27 61 749 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Borča, Ivana Milutinovića 26 11000 Beograd Tel. +381 11 22 26 289 Fax +381 11 22 21 013 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00
Hypo Hill, Trgovačka 2 11000 Beograd, Čukarica Tel. +381 11 20 50 105 Fax +381 11 20 50 130 Radno vreme Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Kralja Aleksandra, Bul. kralja Aleksandra 100-104 11000 Beograd Tel. +381 11 30 88 780 Fax +381 11 34 41 743 Radno vreme Ponedeljak - petak Subota	08:00-19:00 09:00-13:00	Tržni centar Stadion, Zaplanjska 32 11000 Beograd Tel. +381 11 22 26 980 Fax +381 11 22 21 019 Radno vreme Ponedeljak - petak Subota	10:00-20:00 10:00-18:00

		Loznica			Niš
Stepa Stepanović, Vojvode Stepe 415T 11000 Beograd Tel. +381 11 22 26 084 Fax +381 11 22 21 022		Vojvode Mišića 2 15300 Loznica Tel. +381 15 893 621 Fax +381 15 893 620		Dr. Zorana Đinđića 25 18000 Niš Tel. +381 18 29 31 11 Fax +381 18 51 56 03	
Radno vreme		Radno vreme		Radno vreme	
Ponedeljak - petak	10:00-18:00	Ponedeljak - petak	08:00-16:00	Ponedeljak - petak	08:00-17:00
Lazarevac, Karađorđeva 45 11550 Lazarevac Tel. +381 11 81 26 101 Fax +381 11 81 10 339		Gornji Milanovac Karađorđeva 8-10 32300 Gornji Milanovac Tel. +381 032 722 285 Fax +381 032 718 006		Paraćin Kralja Petra I 30 35250 Paraćin Tel. +381 35 56 64 76 Fax +381 35 56 64 93	
Radno vreme		Radno vreme		Radno vreme	
Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Ponedeljak - petak	08:00-16:00
Obrenovac, Miloša Obrenovića 129 11500 Obrenovac Tel. +381 11 87 24 660 Fax +381 11 87 27 045		Novi Sad NIS Naftagas Narodnog fronta 12 21000 Novi Sad Tel. +381 21 67 42 188 Fax +381 21 67 42 180			
Radno vreme		Radno vreme			
Ponedeljak - petak	09:00-17:00	Ponedeljak - petak	09:00-17:00		
		Subota	09:00-13:00		
		Uspenska 1 21000 Novi Sad Tel. +381 21 420 824 Fax +381 21 420 823			
		Radno vreme			
		Ponedeljak - petak	08:00-17:00		

Odgovor na sadržaj

Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Beograd

Bulevar Mihajla Pupina 6

11070 Novi Beograd

Tel. +381 11 222 6000, Fax +381 11 222 6555

office@hypo-alpe-adria.rs

www.hypo-alpe-adria.rs



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