

# Zagrebačka banka

UniCredit Group

## Tržište

Globalna kriza odrazila se na sve segmente hrvatskog gospodarstva – javni, realni, a posljedično i na financijski sektor. Ključni makroekonomski pokazatelji upozoravaju na snažno usporavanje gospodarskog rasta zbog pada industrijske proizvodnje, smanjenja prometa na malo, osobne potrošnje i investicija. Smanjen je priljev kapitala iz inozemstva uz još uvijek visok deficit platne bilance.

Ipak, hrvatski bankarski sektor je stabilan, dobro kapitaliziran te je uspješno amortizirao negativne utjecaje financijske i gospodarske krize. Upravo je ta stabilnost jedan od oslonaca za ekonomski oporavak. U sljedećem razdoblju zajedno s nositeljima gospodarske i monetarne politike svoje aktivnosti treba usmjeriti na uravnoteženje proračuna i oživljavanje gospodarskih aktivnosti.

## Dostignuća

Unatoč pogoršanim makroekonomskim okolnostima, Zagrebačka banka ostaje iznimno stabilna i uvjerljivo zauzima prvu poziciju na hrvatskom bankarskom tržištu. Samo u 2009. godini dobitnica je velikog broja međunarodnih nagrada kao najbolja banka u Hrvatskoj (The Banker – najbolja banka u Hrvatskoj, Euronomy – najbolja investicijska banka i najbolja banka u Cash managementu, Global Investor – Najbolja banka slatnik nad vrijednosnim papirima). Dionica Zagrebačke banke ujedno je dobitnica posljednje domaće nagrade „Zlatna financijska dionica“.

Posluje s oko 1,2 milijuna klijenata i drži četvrtinu tržišnog udjela u aktivni kreditiranju te u depozitima. I dalje ostaje snažan oslonac svim ključnim segmentima društva – javnom sektoru te velikim, srednjim i malim poduzećima, tj. svima onima koji imaju dovoljno vlastite snage u današnjim otežanim tržišnim uvjetima.

Odnos bankara i klijenata bit će još intenzivniji kako bi se zajedničkom sinergijom najbolje procijenile potrebe i mogućnosti kako financijskog oporavka i pronalaženja najboljeg rješenja za otplatu postojećih zaduženja, tako i za eventualnu provedbu nekih novih financiranja uz prihvatljiv rizik. U skladu s postojećom visokom razinom procjene rizika, Banka će nastojati detektirati i predlagati klijentu rješenja i prije no što nastupi moguć problem nemogućnosti otplate postojećih zaduženja. Bez obzira na sinerj potrebe, ona će za naše klijente ostati konstruktivna.

Zagrebačka banka ima više od 4.500 zaposlenika, što je čini jednim od najvećih poslodavaca u Hrvatskoj, a prema neovisnim istraživanjima, Banka je i jedan od najpoželjnijih poslodavaca.

## Povijest

Zagrebačka banka započela je s poslovanjem još davne 1914. pod imenom Gradska štedionica.

Preimenovana je u Gradsku štedionicu Zagreb 1946, pod kojim imenom posluje do 60-ih godina, kada postaje dio Komunalne banke Zagreb koja je uskoro preimenovana u Kreditnu banku i postala dijelom sustava Udruženja poslovnih banaka u Zagrebu. Početkom 70-ih osnovana je Udružena banka Zagreb,



među kojima je jedna od pet banaka-sastavnica i tadašnja Kreditna banka. Potkraj 70-ih osnivači Kreditne banke Zagreb i Jugobanke udružuju se u Zagrebačku banku.

Zagrebačka banka 1989. postaje prva banka u bivšoj državi koja je provela proces pretvorbe i postala dioničko društvo.

Već 1991. Zagrebačka banka je prva hrvatska banka koja primjenjuje Međunarodne računovodstvene standarde, a 1995. kao prva hrvatska banka osniva Upravu i Nadzorni odbor. Dionice Zagrebačke banke 1995. uvrštene su na Zagrebačku burzu, a već 1996. i na međunarodno tržište Londonske burze.

Zagrebačka banka je i prva hrvatska banka koju su 1997. ocijenile tri inozemne agencije za rejting.

Ugledni financijski časopisi Euromoney, Global Finance, Central European i Business Central Europe proglašavaju je najboljom domaćom bankom u 1997. Iste godine njezine su dionice proglašene najkvikivnijima na tržištu, dobiva i nagradu za najbolje odnose s javnošću te uvodi ESOP program, dajući mogućnost zaposlenicima da pod povoljnim uvjetima postanu dioničarima Banke.

Zagrebačka banka je prva banka u svijetu koja je izdala GDR-e denominirane u eurima. 1998. te je prva hrvatska banka koja je iste te godine osnovala specijaliziranu stambenu štedionicu.

Više zlatnih i na kraju kristalnu krunu osvaja 2000., 2001. i 2002. godine. Banka dobiva nagrade i kao donator godine, najbolji partner poduzetnicima te za doprinos u zaštiti okoliša.

Od ožujka 2002. postaje dijelom Grupe UniCredit, jedne od najjačih financijskih grupacija u Europi, koja djeluje na ukupno 22 ključna tržišta s oko 10.000 poslovnica i više od 40 milijuna klijenata.

Do danas je lider na domaćem tržištu i jedna od najsuspešnijih članica grupacije UniCredit.

## Proizvod

Usprkos posebnim okolnostima koji od Banke zahtijevaju prilagodbe, nastavljeno je ulaganje u razvoj i kvalitetu proizvoda koji su klijentima dostupni u 130 poslovnica, putem najveće bankomatske mreže u zemlji te internetskim, telefonskim i mobilnim bankarstvom.

Uslugom internetskog poslovanja Zagrebačke banke koristi se više od 400.000 klijenata, što je daleko najveći broj na tržištu Hrvatske, i više je puta nagrađivano kao najinovativnija i najkvalitetnija bankarska internetska usluga. Mobilnim bankarstvom koristi se više od 100.000 korisnika.

U 2010. godini na području poslovanja s građanima Banka će se posebno posvetiti stambenom kreditiranju. Ujedno, razvoj usluga bit će primaran za naše klijente svih životnih dobi – od najmlađih putem dječje štednje „Pčelica“, pa do umirovljenika i njihovih potreba.

Klijenti Zagrebačke banke nastavljaju ulagati u budućnost te su, u ovom turbulentnom razdoblju, skloniji štednji kao tradicionalnom ulaganju koje donosi sigurne prinose. Razlog zadržavanja visokoga tržišnog udjela u štednji i daljnjeg rasta štednje treba potražiti u



povjerenju klijenata prema Zagrebačkoj banci kao privatnoj financijskoj instituciji najvišeg kapitala i snage u pogledu visoke financijske stabilnosti i uspješnosti tijekom nekoliko desetljeća.

Dodatno je ojačana pozicija u korporativnom bankarstvu. I u prošloj godini i danas Barika ostaje najveći kreditor Republike Hrvatske uz moguću financijsku potporu glavnim gospodarskim granama.

Ostvaruju se prilike ugovaranja većih posebnih aranžmana s inozemnim kreditorima koji za nove razvojne projekte donose povoljniju cijenu i uvjete kredita za malo poduzetništvo. Sredstvima iz takvih kreditnih linija poticat će se razvojni projekti malih poduzetnika koji podižu volumen njihova poslovanja osobito u turizmu i poljoprivredi te uslugama kojima poduzetnici podupiru kvalitetu života građana. Posebna pozornost bit će posvećena jačanju savjetodavne uloge za klijente koji su u pripremi projekata pogodnih za financiranje iz prepristupnih fondova Europske unije.

Od 2008. do danas, unatoč globalnoj gospodarskoj krizi, Zagrebačka banka je uspješno ostvarila niz najvažnijih regionalnih transakcija u segmentu investicijsko-bankarskih poslova. I u najzahtjevnijim tržišnim uvjetima, Banka će i u sljedećoj godini imati znanje, financijsku snagu i potencijal da odgovori na sve

Također, u kartičnom poslovanju postavljeni su još viši standardi kvalitete. Zagrebačka banka je kao prva banka u Hrvatskoj i cijeloj grupaciji UniCredit u 2008. godini osigurala Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) certifikat. Time je u potpuno potvrđena usklađenost Bančina poslovanja s međunarodnom sigurnosnim standardom platnih sustava.

U prošloj godini MasterCard kartica Zagrebačke banke proslavila je 15 godina postojanja. Davne 1994. godine Zaba je bila prva hrvatska banka koja je počela izdavati EuroCard/MasterCard kartice. U proteklih petnaest godina Zagrebačka banka unapređuje kartice i prilagođava ih klijentima, a danas klijenti rabe više od 2,5 milijuna kartica izdanja Zagrebačke banke.

Uz ponudu studentskih kredita, Zagrebačka banka kontinuirano nadograđuje svoju ponudu studentima te je i 24 poslovnica diljem Hrvatske prilagodila upravo studentskoj populaciji koju opslužuje stručan tim studentskih bankara.

U sklopu internetskog bankarstva razvijena je posebna nova usluga – e-trade za još jednostavniju



financijama, a gledatelji imaju mogućnost postaviti svojoj banci upit putem popularnoga „xox populi“.

### Vrijednosti robne marke

Građani su Zagrebačku banku u proteklom razdoblju čvrsto vezali uz atribute sigurnosti, veličine, naprednosti, ali i tradicije. Ono po čemu je Zagrebačka banka danas konkurentna na tržištu jest – banka savjetnik i partner u svim specifičnim potrebama i situacijama svojih klijenata, banka koja nudi pouzdana rješenja, otvorena i odgovorna, banka koja se prema klijentima odnosi s povjerenjem.

Vrijednosti svakako pridonosi i dimenzija društvene odgovornosti u poslovanju – biti vodeća banka u Hrvatskoj ne znači samo imati najveći tržišni udio, najveći broj klijenata, inovativne i kvalitetne proizvode. To prije svega podrazumijeva svijest o odgovornosti i utjecaju na cjelokupnu društvenu zajednicu u kojoj se posluje i živi, a Bančin program društvene odgovornosti već je prepoznat u javnosti. Usprkos trenutačnim gospodarskim prilikama, Zagrebačka banka svoj Natječaj za dodjelu donacija održava tradicionalno i ove godine – 12. godinu zaredom, a ukupno je samo putem tog programa darovala 18,2 milijuna kuna.

## Zagrebačka banka



kompleksniju potrebe domaćih i inozemnih klijenata u Hrvatskoj i tržištima jugoistočne Europe te će nastaviti s radom na velikom broju već započetih transakcija u segmentu investicijskog bankarstva.

### Nedavni razvoj

U protekle dvije godine Zagrebačka banka je u sklopu ponude svojih usluga prema građanima i poduzećima učinila dodatni iskorak ponudivši m-zabu, bankarstvo putem mobitela. Dodatno, za pravne osobe uvedena je BZG kartica kao jedina kartica na hrvatskom tržištu kojom se može obaviti ukupno uredsko poslovanje, financijsko i ono vezano uz elektroničke usluge državne uprave i javnih službi.

Ujedno, Banka je započela s ponudom novoga tehnološkog rješenja vezanog za uporabu e-zaba i BZG za poslovne subjekte. Uporabom uređaja Aladdin e-Token NG-FLASH korisniku će se znatno olakšati korištenje internetskih usluga uz najvišu razinu zaštite transakcija i podataka. To rješenje tvrtke Aladdin Knowledge System prvi se put primjenjuje u Hrvatskoj,

kupnju i prodaju vrijednosnih papira na domaćem tržištu kapitala.

### Promocija

U trenutačnim gospodarskim prilikama kad je klijentima potrebna dodatna pomoć u skladu s individualnim potrebama dodatno je pojačan savjetodavni odnos s klijentima, podižući time razinu izravne komunikacije. Istovremeno, u uvjetima veće troškovne učinkovitosti Banka dodatno širi mogućnosti promocije putem vlastitih kanala – tako putem poslovnica, tako i putem svoje internetske stranice – www.zaba.hr, koja je početkom 2009. godine doživjela vizualno i sadržajno potpuno osvježanje. Online sadržaj i mnoštvo interaktivnih mogućnosti koje pruža novi portal Banke kreirani su kako bi klijentima minimizirali potrebu odlazaka u poslovnice.

Zagrebačka banka pokrenula je promociju putem novog TV formata „Zaba 90 sekundi“. Ta inovativna emisija informira i educira gledatelje o novostima i savjetima o bankarskim proizvodima, poučava upravljati

[www.zaba.hr](http://www.zaba.hr)



JESTE LI ZNALI...

### Zagrebačka banka

- Zagrebačka banka ima 25 posto udjela u aktivni bankarskog sektora.
- Zagrebačka banka ima 1,2 milijuna klijenata.
- Zagrebačka banka ima 130 poslovnica.
- Zagrebačka banka ima 850 bankomata.
- Zagrebačka banka ima 420 tisuća korisnika internetskog bankarstva.
- Zagrebačka banka ima 100 tisuća korisnika mobilnog bankarstva.
- Zagrebačka banka darovala je 18,2 milijuna kuna u sklopu Natječaja za dodjelu donacija.

