

Danica Kozica na čelu novog Odjela upravljanja kvalitetom usluge Erste banke

Zagreb, 12. listopada 2009. – S ciljem kontinuiranog i još sustavnijeg upravljanja kvalitetom usluge te povećanja zadovoljstva i lojalnosti klijenata, Erste & Steiermärkische Bank d.d. (Erste banka) je osnovala novi Odjel upravljanja kvalitetom usluge koji je organizacijski smješten u Službu marketinga. Voditeljicom odjela imenovana je **Danica Kozica**, a na novoj poziciji bit će zadužena za razvoj korporativne kulture koja se temelji na razumijevanju stvarnih potreba klijenata banke te, sukladno tome, podizanju kvalitete usluge.

Danica Kozica rođena je 1975., a završila je Ekonomski fakultet u Zagrebu, smjer financije. Trenutačno je polaznica poslijediplomskog studija Financije i bankarstvo. Karijeru je započela 1998. u Trgovačkoj banci kao samostalni referent u Odjelu kreditne evidencije za građanstvo, a potom je 2000. nastavila kao referent u Službi upravljanja ciljnim grupama u Erste banci. U jedanaest godina rada obnašala je odgovorne funkcije voditelja Službe upravljanja ciljnim proizvodima i direktora Direkcije podrške prodaji u Sektoru građanstva Erste banke. Kao direktor Direkcije podrške prodaji bila je zadužena za upravljanje proizvodima, upravljanje ciljnim grupama i unaprjeđenje procesa za građane te mikro tvrtke i obrtnike. Također, sudjelovala je u nekoliko većih projekata u Hrvatskoj i inozemstvu značajnih za banku, između ostalog u projektima dubinskih analiza (due diligence), spajanju banaka te inicijalnoj javnoj ponudi (IPO). Aktivno se služi engleskim te pasivno talijanskim i ruskim jezikom.

„Unatoč svim dosadašnjim naporima u tom segmentu, svjesni smo da i dalje postoje područja za unaprjeđenje kvalitete usluge. U središtu svih naših nastojanja je klijent. Želimo čuti njegovo mišljenje, razumjeti što mu je važno te kako se osjeća u poslovanju s bankom. Želimo mu pružiti najbolju moguću uslugu i na tome ćemo sada, osnivanjem novog odjela, kontinuirano raditi na još sustavniji način“, istaknula je **Danica Kozica** ovom prigodom.

Osim Odjela upravljanja kvalitetom usluge, svojevrsnom internom reorganizacijom Službe marketinga koju od sredine 2007. vodi **Nina Pentek**, uspostavljena su i dva druga odjela – Odjel promocije i Odjel upravljanja ciljnim grupama. Na čelu Odjela promocije je **Nikolina Jaković**, dok Odjel upravljanja ciljnim grupama vodi **Ana Bat**.

Nikolina Jaković rođena je 1973. godine u Zagrebu, gdje je diplomirala na Arhitektonskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu završivši Interfakultetski studij dizajna. Dodatnu edukaciju na području „brand managementa“ stekla je kroz različite konferencije i seminare. Karijeru je započela 1999. godine te je kroz više od 10 godina rada na poslovima promocije u Trgovačkoj i, kasnije, Erste banci stekla vrlo veliko iskustvo u domeni marketinških komunikacija. Kao voditeljica Odjela promocije zadužena je za kompletnu ATL („iznad linije“) i BTL („ispod linije“) promociju na razini banke, provođenje strategije i planiranih aktivnosti Službe marketinga te organizaciju, koordinaciju i kontrolu radnih procesa promocije. Sudjelovala je u nekoliko projekata u Hrvatskoj i inozemstvu prilikom spajanja banaka. Aktivno se služi engleskim jezikom.

Ana Bat rođena je 1980. godine u Zagrebu, gdje je 2003. diplomirala na Ekonomskom fakultetu, smjer marketinga, a trenutačno privodi kraju poslijediplomski studij Poslovnog upravljanja (MBA). Karijeru je započela 2005. u Raiffeisen Bank Austria d.d. kao koordinator kvalitete servisa i marketinške podrške, da bi nakon daljnjeg dvogodišnjeg boravka u Vipnetu na poziciji višeg specijalista za upravljanje odnosima s rezidencijalnim korisnicima 2008. stigla u Erste banku. Kao voditeljica Odjela upravljanja ciljnim grupama odgovorna je za upravljanje odnosima i komunikaciju s klijentima, segmentiranje klijenata, definiranje komunikacijske strategije prema ciljnim grupama klijenata te koordinaciju svih BTL („ispod linije“) aktivnosti prema klijentima. Aktivno se služi engleskim jezikom.

S oko 2.000 zaposlenika, više od 700 tisuća klijenata koje uslužuje putem 124 poslovnice i više od 490 bankomata, Erste & Steiermärkische Bank d.d. predstavlja jednu od vodećih financijskih institucija u Republici Hrvatskoj. Na dan 30.06.2009. Erste & Steiermärkische Bank d.d. imala je ukupnu aktivnu od 47,5 milijardi kuna, neto dobit od 315,3 milijuna kuna te povrat od kapitala od 12,0 %.

Za dodatne informacije:

Erste & Steiermärkische Bank d.d., 51000 Rijeka, Jadranski trg 3a, www.erstebank.hr

Služba komunikacija

Zagreb – Dario Gabrić, tel.: +385 (0)62 37 13 71; fax.:+385 (0)62 371 981; e-mail: pr@erstebank.com

Zagreb - Nataša Vuletić, tel.: +385 (0)62 37 15 21; fax.:+385 (0)62 371 981; e-mail: pr@erstebank.com

Zagreb – Danijela Trbović, tel.: +385 (0)62 37 15 31; fax.:+385 (0)62 371 981; e-mail: pr@erstebank.com

Rijeka - Irena Loščac-Gombač, tel.:+385 (0) 62 37 52 22; fax.:+385(0)62 375 947; e-mail: pr@erstebank.com

Objavljena priopćenja možete pronaći i na web adresi <http://www.erstebank.hr/press.asp>