

Godišnje izvješće 2002.



Sadržaj

Riječ predsjednika Nadzornog odbora	02
Riječ predsjednika Uprave	03
Misija i vizija Banke	04
Uprava Banke	05
Gospodarsko okruženje	06
Poslovanje s gospodarstvom	11
Poslovanje s građanstvom	14
Sektor riznice	18
Sektor rizika	20
Platni promet	22
Ljudski potencijali	24
Nadzorni odbor, Uprava i posloводство Banke	27
Poslovna mreža	28

ERSTE & STEIERMÄRKISCHE BANK D.D. ZAGREB

SJEDIŠTE	10000 Zagreb, Varšavska 3-5
TELEFON	01 4561 999
TELEFAKS	01 4561 900
E-MAIL	esb@esb.hr
INTERNET	www.esb.hr
SWIFT	ESBCHR22
REUTERS	ESZH
MATIČNI BROJ	03342093
ŽIRO RAČUN	2402006 - 1031262160

Riječ predsjednika Nadzornog odbora

— Posebno mi je zadovoljstvo, u ime Nadzornog odbora, ponovo s Vama podijeliti odlične rezultate Erste & Steiermärkische Bank d.d.

— Od protekle smo godine očekivali mnogo, no postignuti su nam rezultati pokazali da možemo i moramo očekivati još i više.

— Kvalitetnim radom, kontinuiranim unapređenjem usluga, edukacijom zaposlenika te razvojem novih proizvoda Banka je i dalje nastavila graditi status mlade ali inovativne banke, u potpunosti okrenute potrebama klijenata.

— Dodatno je učvršćen položaj Banke na hrvatskom financijskom tržištu te je stvorena jasna usmjerenost na poslovanje s građanima i s malim i srednjim poduzetnicima.

— Daljnje snižavanje cijena kapitala na bankarskom tržištu otvorilo je vrata novim mogućnostima, ali i proširilo prostor konkurentnosti hrvatskih banaka. Stoga su se u prvom planu našle kvaliteta proizvoda i usluga te usmjerenost na zadovoljavanje konkretnih potreba klijenata. Širokom paletom bankarskih proizvoda i usluga, profesionalnim radom i iznimnim trudom svih zaposlenika, Banka je spremno, dinamično i fleksibilno reagirala na svaki novi izazov i promjene.

— Ostvareni rezultati 2002. godine značajni su kako za Banku tako i za cijelu Erste Bank grupu.

— Nadzorni odbor je prihvatio prijedlog Uprave o uporabi dobiti i isplati dividende, po kojem se neto dobit Banke u 2002. godini, ostvarena u iznosu 88.939.770,21 kuna, raspoređuje na način da se iznos od 62.419.010,00 kuna raspoređuje za isplatu dividende, a preostali iznos raspoređuje se u rezerve Banke.

— Sukladno svojim nadležnostima Nadzorni je odbor izvršavao sve planirane aktivnosti vezane uz nadzor nad poslovanjem Banke, poslove vezane uz planiranje, donosio je odgovarajuće odluke kao i ostale obveze regulirane Statutom Banke.

— Među najznačajnijim odlukama izdvajamo odluku o stjecanju novih poslovnih prostora, čime su nastavljeni pozitivni učinci širenja poslovne mreže Banke u Republici Hrvatskoj te odluka o spajanju Erste & Steiermärkische Bank d.d. i Riječke banke d.d. kojom buduća Banka, nakon pripajanja, ima mogućnosti zauzeti treće mjesto na bankarskom tržištu Republike Hrvatske.

— Temeljem dosadašnjih rezultata uvjeren sam da ćemo navedeno i postići.

— Svim zaposlenicima te članovima Uprave Banke i Nadzornog odbora zahvaljujem na kvalitetnoj suradnji, predanom radu i postignutim rezultatima.

Mag. Reinhard Ortner

predsjednik Nadzornog odbora

Riječ predsjednika Uprave

Osobito mi je zadovoljstvo u ime Uprave predstaviti Vam poslovne rezultate Erste & Steiermärkische Bank d.d. ostvarene u 2002. godini. Želeći našim klijentima pružiti sigurnost, vrhunsku uslugu i najkvalitetnije proizvode i pri tome vodeći računa o dobrobiti naših dioničara i zaposlenika i u protekloj smo godini ostvarili odlične rezultate u svim segmentima poslovanja.

Tijekom 2002. godine u hrvatskom bankarskom sektoru nastavljeni su trendovi globalizacije, pada cijene kapitala, poboljšanja likvidnosti te širenja alternativnih načina prodaje i distribucije bankarskih usluga započeti prethodnih godina, uz daljnje okrupnjavanje banaka u relativno stabilnom gospodarskom okruženju. Svakodnevno jačanje konkurentskih pozicija hrvatskih banaka i pred nas je postavilo nove izazove koje spremno dočekujemo.

Unatoč našoj konzervativnoj politici upravljanja rizicima, aktiva Banke porasla je 47% u odnosu na 2001. godinu, dok je istodobno povrat na vlasnički kapital (RoE) iznosio 17%. Značajan rast i ostvareno povećanje tržišnog udjela Banke u depozitima građana te gospodarskih subjekata potvrda su dugoročnog povjerenja koje su građani te tvrtke ukazali upravo Erste & Steiermärkische banci.

Ponuda novih proizvoda te tehnološka inovativnost Erste & Steiermärkische Bank d.d. obilježili su poslovanje i u 2002. godini. Radili smo na razvoju poslova platnog prometa, ponudili klijentima vlastito rješenje - uslugu Internet bankarstva - Erste NetBanking, nastavili razvoj kartičnih proizvoda.

Poslovna mreža Erste & Steiermärkische Bank d.d. proširena je otvaranjem dva savjetodavna, odnosno komercijalna centra Banke u Karlovcu i Osijeku, te otvaranjem četiri nove filijale u Zagrebu i Sisku.

Banka je nastavila s aktivnim i vrlo uspješnim sudjelovanjem u kreditnim programima namijenjenim poticanju poduzetništva, pri čemu je u nekoliko kreditnih linija bila najbolja, odnosno druga banka u Hrvatskoj po ukupnom broju i volumenu odobrenih kredita, što nam je i donjelo nagradu Ministarstva za obrt, malo i srednje poduzetništvo.

Posebno smo ponosni na rezultate istraživanja tržišta u kojem su klijenti prema kriteriju zadovoljstva poslovanjem banke u poslovnicima ocijenili našu banku najboljom na hrvatskom bankarskom tržištu i dali joj najveću ocjenu prema kriteriju povjerenja u glavnu banku.

Najvažniji poslovni događaj za nas bila je akvizicija Riječke banke d.d. od strane Erste Bank AG i započeti proces fuzije dviju banaka. Našim spajanjem nastat će treća banka po veličini u Hrvatskoj s bilancom većom od 15 milijardi kuna, razgranatom poslovnom mrežom od 116 poslovnica i tržišnim udjelom od oko 10%.

Predstavljajući Vam s ponosom naše poslovne rezultate zahvaljujem klijentima Banke u ime Uprave na ukazanom povjerenju. Zaposlenicima Erste & Steiermarkische Bank d.d. iskreno zahvaljujem na uloženom trudu i predanosti, a kolegama iz Uprave i Nadzornog odbora na doprinosu kojim su, svaki u svom segmentu, naše rezultate učinili još vrednijima.

Tomislav Vuić

predsjednik Uprave

Misija i vizija

Naš je cilj biti najbolja banka u Hrvatskoj koja svojim klijentima pruža sigurnost, najbolju uslugu i proizvode, brinući za dobrobit naših dioničara i zaposlenika.

Dio smo vodeće financijske grupe u srednjoj Europi sa sjedištem u Austriji. Svojom velikom ponudom bankarskih proizvoda usmjereni smo prvenstveno na građane, te mala i srednja poduzeća.

Posebnu pozornost posvećujemo zaposlenicima, razvoju postojećih i novih kanala prodaje koristeći vlastita iskustva, ali i iskustva naših većinskih dioničara Erste Bank AG iz Beča i Steiermärkische Bank und Sparkassen AG iz Graza.

Uprava



TOMISLAV VUIĆ, PREDSEDNIK UPRAVE

ZADUŽEN ZA: SEKTOR GRAĐANSTVA, SLUŽBU MARKETINGA I ODNOSA S JAVNOŠĆU, SLUŽBU ZA POSLOVE OSOBLJA, SLUŽBU PRAVNIH POSLOVA I SLUŽBU INTERNE REVIZIJE



BORISLAV CENTNER, ČLAN UPRAVE

ZADUŽEN ZA: SEKTOR GOSPODARSTVA, SEKTOR RIZNICE, SEKTOR RAČUNOVODSTVA I KONTROLINGA I SLUŽBU UPRAVLJANJA IMOVINOM



DRAGUTIN BOHUŠ, ČLAN UPRAVE

ZADUŽEN ZA: SEKTOR UPRAVLJANJA RIZICIMA, SEKTOR PROCESINGA, SEKTOR IT & ORGANIZACIJE, SLUŽBU PARTICIPACIJA I STRATEŠKIH INVESTICIJA

Gospodarsko okruženje

Realna aktivnost Sektora gospodarstva i zaposlenost

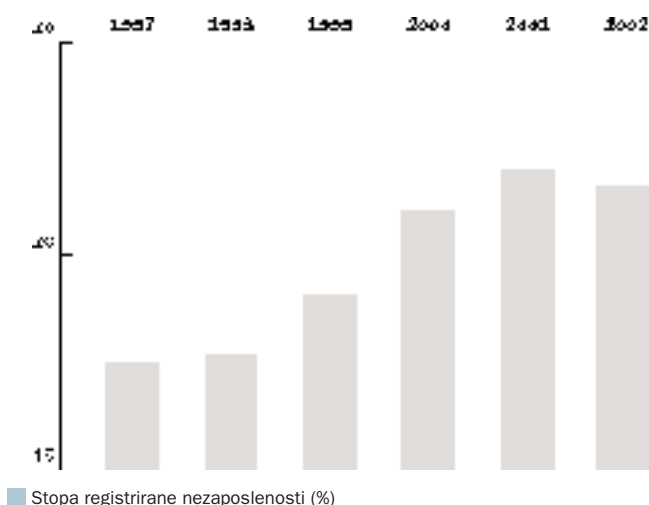
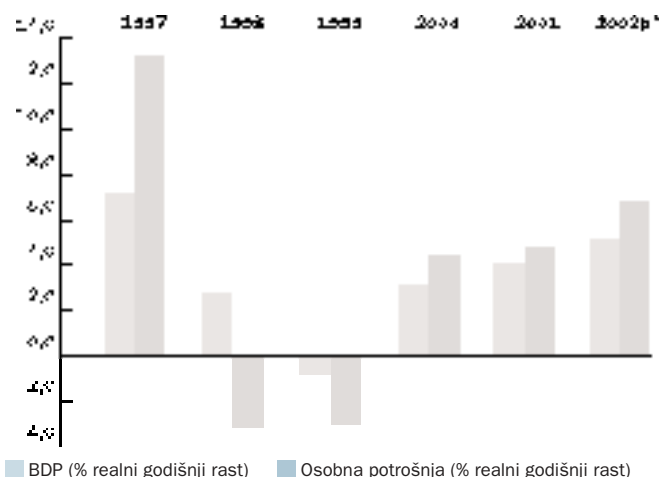
Rast hrvatskog gospodarstva 2002. godine obilježavaju trendovi započeti još 2001. godine. Realno povećanje bruto domaćeg proizvoda (BDP) ostaje predvođeno snažnim rastom domaće potrošnje te investicija u fiksni kapital tijekom čitave godine. U okruženju relativno malih promjena kupovne moći (stagnacija prosječnih plaća, lagani porast prosječnog tečaja kune prema euru) može se zaključiti da je domaća potrošnja 2001. godine djelomično bila potaknuta znatnim valutnim rezervama kućanstava, koje su izašle na vidjelo tijekom konverzije europskih valuta u euro te jednim dijelom bile oslobođene i pretvorene u potrošnju. Tijekom 2002. godine domaća potrošnja prerasta velikim dijelom u funkciju povećane kreditne aktivnosti hrvatskoga bankarskog sustava.

Investicijski ciklus, započet 2001. godine, nastavljen je također tijekom čitave prošle godine, pri čemu najveći rast bilježe investicije u fiksni kapital. Konsolidacija državnog fiskusa već treću uzastopnu godinu uzrokuje realni pad državne potrošnje kao komponente BDP. Pad ekonomske aktivnosti svjetskog gospodarstva i visoka domaća osobna potrošnja uzrokovali su snažan negativni pritisak na inozemnu potražnju kao komponentu BDP-a. Dok je pad svjetske gospodarske aktivnosti smanjio stopu rasta izvoza, ekspanzija domaće potražnje podigla je uvoz u neugodne visine.

Interpretirano brojkama, u prva tri tromjesečja 2002. godine realni BDP zabilježio je rast od 5% s obzirom na isto razdoblje prethodne godine. U istom razdoblju, osobna potrošnja porasla je realnih 6,3%, investicije u fiksni kapital snažnih 11,4% dok je državna potrošnja zabilježila realni pad od procijenjenih 1,7%. Izvoz roba i usluga, kao komponenta inozemne potražnje, realno je porastao vrlo malih 1,6% u prva tri tromjesečja, dok je uvoz roba i usluga u istom razdoblju pokazao rast od visokih 8%. Budući kretanja spomenutih komponenti nisu pokazala znatnije promjene u zadnjem kvartalu 2002. godine, očekujemo da će realni rast BDP-a za čitavu godinu iznositi, u regionalnom kontekstu, vrlo solidnih 5% (Češka 2,7%, Mađarska 3,2%, Poljska 1,3%, Slovačka 4%). Industrijska proizvodnja protekle je godine u prosjeku bila 5,4% veća nego 2001. godine. Najveći rast zabilježen je u zadnjem tromjesečju te je iznosio 9,3%, čemu je

uvelike pridonio preokret trendova u prerađivačkoj industriji gdje je proizvodnja porasla gotovo 10%.

Na godišnjoj razini prerađivačka industrija bilježi rast od 6%. Ekspanzija građevinskih radova prošle godine (fizički obujam građevinskih radova porastao je nešto iznad 10% na godišnjoj razini) također je pridonijela rastu industrijske proizvodnje. Promet u trgovini raste već četiri godine, a 2002. godine zabilježeno je i dodatno ubrzanje. Potaknut osobnom potrošnjom prosječni rast prometa u trgovini procijenjen je na nekih 13% za čitavu prošlu godinu. Turizam je zabilježio nešto slabiju stopu rasta prošle



godine: porast noćenja procijenjen je na 3% dok je broj turista povećan za 6%.

Unatoč relativno visokom porastu gospodarske aktivnosti broj nezaposlenih ostaje na nezavidnoj razini. Na temelju preliminarnih podataka registrirana nezaposlenost na kraju prošle godine bila je tek za 1,2 postotna boda ispod 22,7% registriranih 2001. godine. Dakako, svaki pad nezaposlenosti je dobrodošao, no, trenutnih 21,5% još je uvijek izuzetno visok postotak koji prijete političko-gospodarskoj stabilnosti.

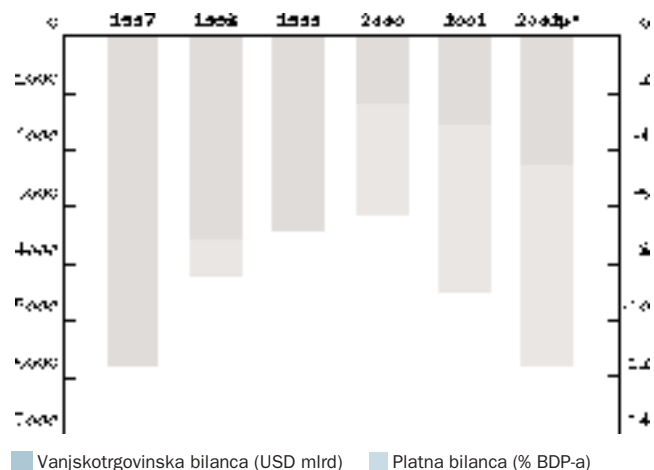
_____ Gledano unaprijed, osobna potrošnja i investicije i dalje će ostati pokretač hrvatskog gospodarstva, ali očekujemo da će zadržavanje fiskalne discipliniranosti (unatoč predizbornoj godini) te već relativno visoka osobna zaduženost hrvatskih kućanstava pridonijeti laganom padu gospodarske aktivnosti. Dakle, lagano usporavanje spomenutih komponenti, s jedne strane, uz očekivani globalni ekonomski oporavak, s druge strane, trebali bi omogućiti zadržavanje rasta cjelokupnoga hrvatskog gospodarstva tijekom tekuće godine na solidnoj, ali nešto nižoj razini od prošle.

Trgovina s inozemstvom i platna bilanca

_____ Uz već navedene komponente koje su znatnije utjecale na gospodarski rast (investicije, osobna potrošnja) valja spomenuti i slijedeće. Dok je snažan rast osobne potrošnje prošle godine utjecao na bolan rast uvoza, smanjenje inozemne potražnje stalo je na put izvozu.

Rezultat je bio vanjskotrgovinski deficit od 5.8 milijardi američkih dolara, dakle, gotovo 30% više nego dolarski iznos iz 2001. godine (više od 25% procijenjenog BDP-a za 2002. godinu), što nažalost baca sjenu na inače solidna dostignuća drugih komponenti rasta. Podaci o vanjskotrgovinskoj bilanci pokazuju da je uvoz porastao 17%, a izvoz tek 5% na godišnjoj razini.

_____ Iako očekujemo da se situacija na trgovinskoj bilanci nominalno neće bitnije mijenjati ove godine, mogući su pozitivni pomaci u izvoznom sektoru kao posljedica očekivanoga oporavka svjetskog gospodarstva u drugoj polovici godine i unapređenja gospodarskih odnosa (CEFTA, jugoistočni susjedi). Pritom valja naglasiti "nominalno bez značajnijih promjena", budući je oporavak izvoznog sektora (prije svega proizvodnje) uvjetovan



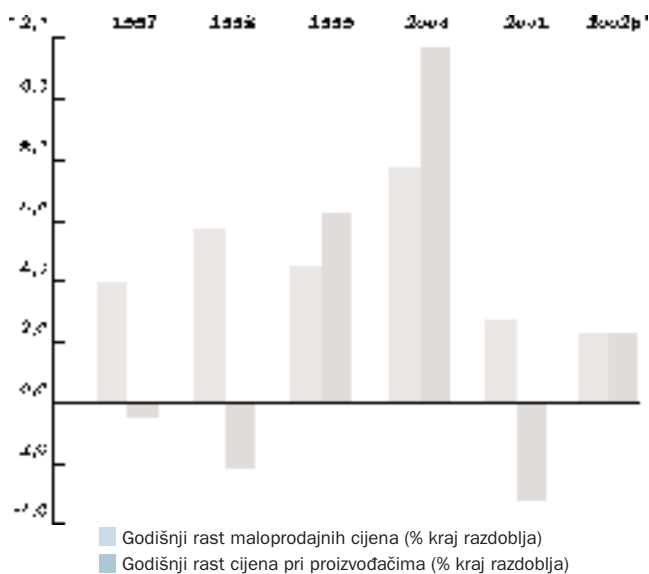
uvozom sirovina i tehnike potrebnih za proizvodnju ili preradu. Naravno, uvoz sredstava za proizvodnju i preradu povezanih s investicijama ne obećava smanjenje vanjskotrgovinskog deficita u kratkom roku ali je sa sigurnošću pozitivan za kretanja slijedećih godina.

Cijene

_____ Hrvatske maloprodajne cijene, kao i cijene industrijskih proizvoda pri proizvođačima 2002. godine, pratile su inflacijska kretanja regije. Relativno jaka kuna, globalni inflacijski trendovi (slab pritisak na cijene prehrambenih proizvoda ublažio je značajniji rast cijena energenata u drugoj polovici godine) te izražena konkurencija smanjili su pritisak na maloprodajne cijene koje su godinu završile tek 2,3% više no što su bile na kraju 2001. godine. U prosjeku, porast je bio čak i manji (2,2%).

Cijene industrijskih proizvoda pri proizvođačima nisu se otele spomenutom trendu te su u prosjeku čak bile 0,4% niže nego 2001. godine, a godinu su zatvorile na 2,3% višoj razini zabilježenoj u prosincu 2001. godine.

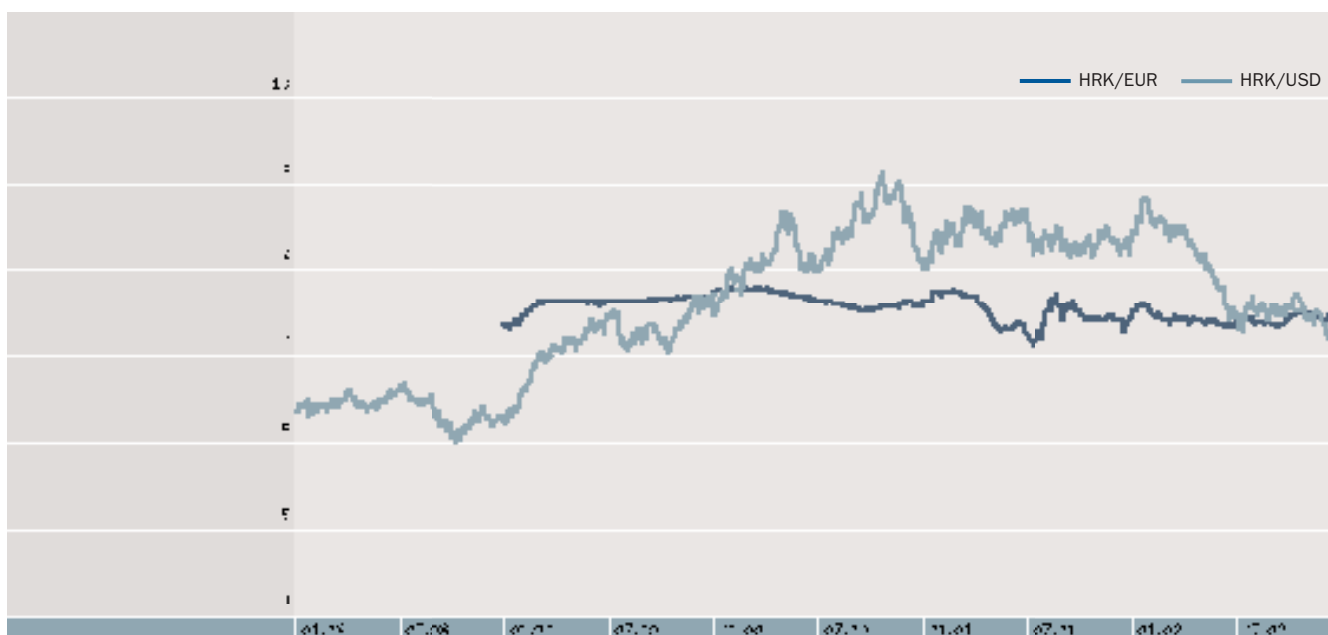
_____ Cijene u Hrvatskoj bi se u slijedećem razdoblju lako mogle naći na meti rastućih cijena energenata. Ukoliko ti trendovi podignu indeks maloprodajnih kao i cijena industrijskih proizvoda pri proizvođačima, očekujemo da porast neće biti puno veći od vrlo ugodnih stopa rasta zabilježenih prošle godine.



Tečaj

Na tečajnom frontu odnos kune prema euru u 2002. godini nije zabilježio znatnije promjene. Nakon ljetne aprecijacije koja je kunu, unatoč nastojanjima Hrvatske narodne banke, osnažila i preko 7.30 prema euru, smanjenje pritiska kroz jesen i zimu oslabilo je kunu te je zadržalo u intervalu 7.4 -7.5. Kuna je godinu, po srednjem tečaju Hrvatske narodne banke, završila na 7.44 prema euru i bila tek nešto slabija nego godinu dana ranije (7.37), dok je u prosjeku bila čak i jača (7.41) u usporedbi s prosjekom iz 2001. godine (7.47). Gotovo čitava 2002. godina bila je u znaku slabljenja američkog dolara prema euru što se, dakako, odrazilo i na tečaj kune prema američkom dolaru. Prosječni tečaj kune prema dolaru popeo se s 8.34 2001. godine na 7.86 u 2002. godini. Na kraju 2002. godine tečaj kune u odnosu na američki dolar bio je fiksiran na 7.15.

Dok ojačani euro, kao i nova ograničenja u kreditnoj politici banaka te nova regulacija vezana za stopu pokriva devizne pasive deviznom aktivom budu vršili lagani deprecijacijski pritisak, daljnje zaduživanje države u stranim valutama kao i očekivanje privatizacijskih prihoda zadržat će kunu jakom u slijedećem razdoblju. Očekujemo da centralna banka nastavi s



djelovanjem u slučaju jačih oscilacija. U nadolazećem razdoblju ne očekujemo značajnije promjene u tečajnoj politici. Rizik znatnije deprecijacije smatramo minimalnim (navedeni aprecijacijski faktori plus izbjegavanje mogućih inflatornih efekata).

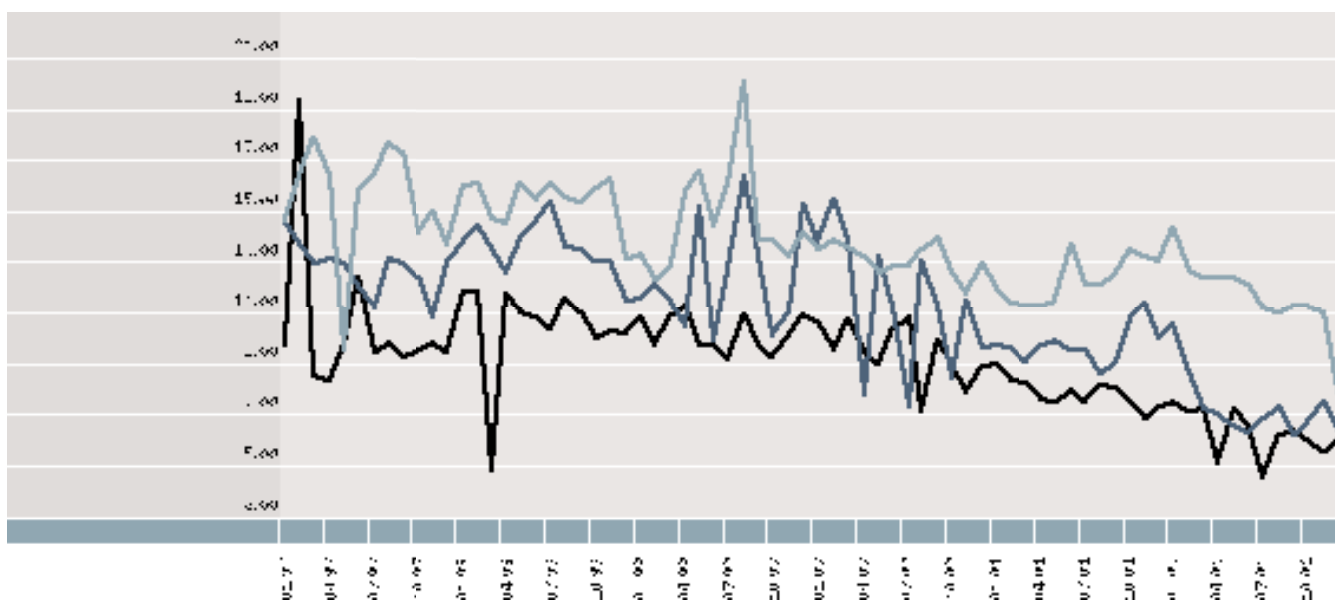
Monetarni agregati i kamatne stope

Kraj 2001. godine obilježen je rastom deviznih depozita kao posljedica zamjene EMU valuta u euro. Tijekom 2002. godine nastavlja se snažan efektivni rast deviznih depozita na strani poduzeća (27,5%), no, na strani stanovništva zabilježene su znatnije promjene. Rast iz prijašnje godine preokrenuo se u pad na godišnjoj razini od 0,6%. Dva su bitna faktora utjecala na spomenuto kretanje:

- i) vrlo veliki priliv deviznih depozita stanovništva s kraja 2001. godine bio je jednokratni efekt;
- ii) problemi u Riječkoj banci s početka godine.

Rast kreditne aktivnosti banaka obilježio je i 2002. godinu pri čemu je čak i ubrzan. Ukupni krediti banaka (u domaćoj i stranoj valuti) na kraju 2002. godine iznosili su 97,5 milijardi kuna. Dok su plasmani poduzećima porasli 22,7% na godišnjoj razini, porast kredita stanovništvu iznosio je značajnih 43%. Uz daljnje povećanje tržišnog udjela banaka, gospodarski rast i pad kamatnih stopa na svjetskim tržištima, ubrzanje kreditne aktivnosti velikim je dijelom bilo potaknuto visokom konkurencijom u bankarskom sustavu i borbom za svakog klijenta. Financiranje kreditne ekspanzije najvećim je dijelom bilo pokriveno povećanjem inozemne pasive banaka te rastom depozita poslovnih banaka. Kamatne stope nastavile su trend s kraja 2001. godine, te su, prateći globalna gospodarska kretanja, dosegle rekordno niske razine krajem 2002. godine.

Kako se od veljače ove godine, na temelju odluke Hrvatske narodne banke, primjenjuju ograničenja rasta kreditnih plasmana (4% tromjesečno, 16% godišnje), očekujemo stabilizaciju rasta kredita građanima i poslovnim subjektima. S druge strane, kako mjere ne ograničavaju financiranje države, moguće je očekivati pozitivne pomake na tom frontu.



— Kamate na dugoročne kunske kredite stanovništvu (%) — Kamate na dugoročne kunske kredite poduzećima (%) — Kamate na dugoročne kunske depozite, prosjek (%)





“VRIJEME JE NOVAC. STOGA ZARAĐUJEM BRZIM REAGIRANJEM. KOD OBAVLJANJA SVOG BANKARSKOG POSLOVANJA OSLANJAM SE NA NOVE MEDIJE, A BANKA JE UVIJEK TU ZA MENE, ČAK I KAD SAM NA PUTU.”

DR. JURAJ BARTO, SAVJETNIK, BRATISLAVA

Poslovanje s gospodarstvom

— S 31. prosincem 2002. godine u Sektoru gospodarstva zaposleno je 66 djelatnika.

— U 2002. godini u na području poslovanja s gospodarstvom ostvarene su planirane veličine rasta te je tako nastavljen trend rasta tržišnih udjela kako u depozitima tako i u kreditima gospodarstvu.

— Na taj je način tržišni udio depozita gospodarstva povećan s 4,5% 31. 12. 2001. godine na 5,6% 31. 12. 2002. godine. Tržišni udio ESB u ukupnim depozitima svih sektora s 31. 12. 2002. iznosi 3,5%.

— Tržišni udio kredita gospodarstvu povećan je s 4,83% 31. 12. 2001. godine na 5,26% 31. 12. 2002. godine. Tržišni udio ESB u ukupnim kreditima svim sektorima s 31. 12. 2002. godine iznosi 4,73%.

Ciljana klijentela u poslovanju s gospodarstvom su mala i srednja društva koja se servisiraju regionalno kroz Komercijalne centre banke, dok se veliki i međunarodni klijenti servisiraju kroz Centralu u Zagrebu. U 2002. godini započeo je radom i sedmi,

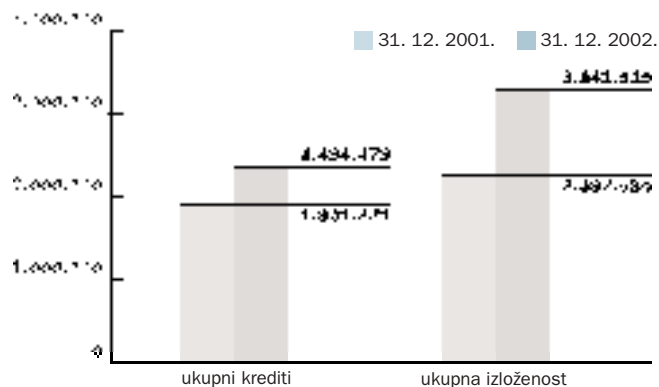


Komercijalni centar banke u Osijeku. U cilju ponude što potpunijih usluga osnovana je i Služba financiranja trgovine i izvoza, koja se naročito bavi poslovima factoringa i forfaitinga.

— Banka je i u 2002. godini nastavila vrlo dobru suradnju s Ministarstvom za obrt, malo i srednje poduzetništvo te Ministarstvom turizma. Banka sudjeluje u svim kreditnim programima navedenih ministarstava te je u istima jedna od najaktivnijih banaka.

— 2002. godinu u poslovanju s gospodarstvom zasigurno je obilježila uspješna primjena novog Zakona o platnom prometu koji je stupio na snagu 01. 04. 2002. godine. Usluga platnog prometa unaprijeđena je i uvođenjem NetBankinga - usluge Internet bankarstva.

Bruto kreditni portfelj i ukupni rizični plasmani gospodarstvu



Izvanbilančni plasmani gospodarstvu u 000 kuna

	31. 12. 2001.	31. 12. 2002.
Garancije	304.533	333.046
Akreditivi	40.846	53.978
Mjenice	10.887	17.372
Neiskorišteni okvirni krediti	163.384	307.969
Ostala rizična izvanbilančna	35.440	-
Ukupno	555.090	712.365

— S 31. 12. 2002. godine broj pravnih osoba s računom za namirenje u ESB iznosi 5.560 od ukupno 134.975, što čini 4,12% ukupnog broja računa pravnih osoba za namirenje. Ukupan broj poslovnih računa pravnih osoba u ESB je 7.493.

— Ukupni rizični bilančni i izvanbilančni plasmani gospodarstvu s 31. 12. 2002. godine porasli su za 34,70%, dok je bruto kreditni portfelj porastao za 33,97% u odnosu na 31. 12. 2001. godine. Udio Sektora gospodarstva u ukupnoj izloženosti kreditnom riziku Banke s 31. 12. 2002. godine iznosi 45,05%.

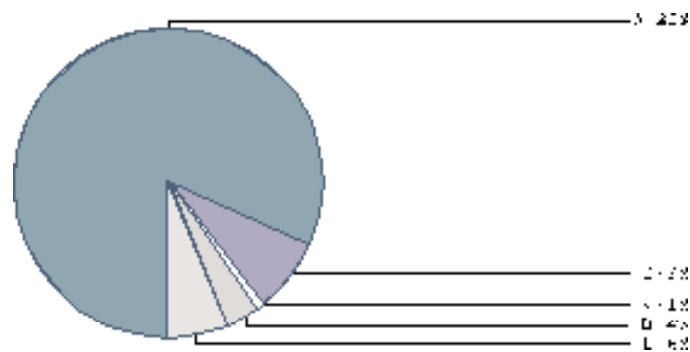
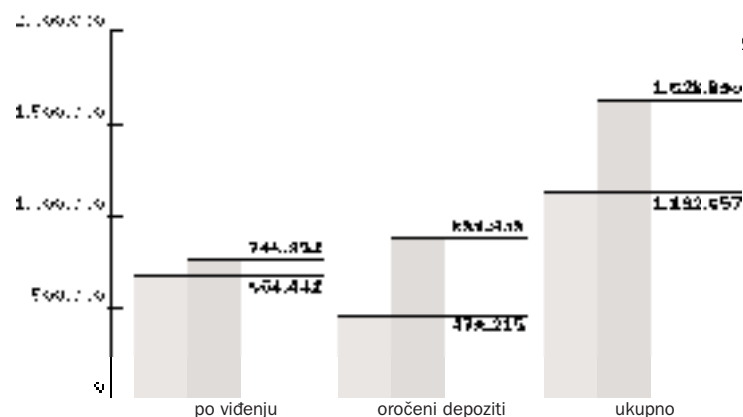
— U 2002. godini nastavila se izrazita konkurentska bitka za korporativne klijente koja je uzrokovala daljnji pad kamate margine. Prosječna ponderirana kamata u 2002. godini na kredite gospodarstvu u korištenju iznosila je 8,8 % u odnosu na 10,5% u 2001. godini.

— U 2002. godini korporativnim klijentima je odobreno 1.752.438 tisuća kuna kredita. Prosječna ponderirana kamata na kredite gospodarstvu puštene tijekom 2002. godine iznosila je 8,06%.

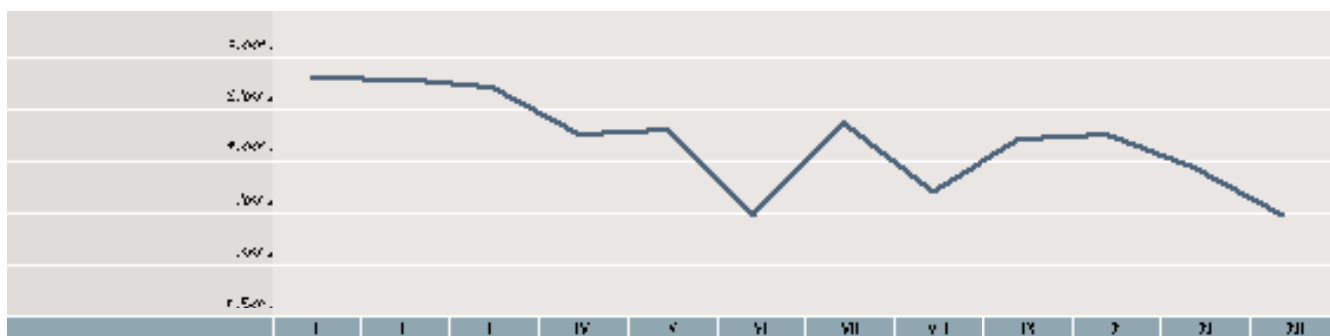
— U 2002. godini ostvaren je značajan rast oročenih depozita od 84,4% dok ukupni depoziti rastu za 43,8% u odnosu na kraj 2001. godine.

— Ukupne posebne rezervacije za identificirani rizik za gospodarstvo s 31. 12. 2002. godine iznose 314.361 tisuće kuna te pokrivaju ukupni rizični bilančni i izvanbilančni portfelj gospodarstva s 10%.

Depoziti gospodarstva u 000 kuna



Ponderirana kamata na plasirane kredite po mjesecima u 2002. godini u kunama



Sektorska struktura izloženosti kreditnom riziku za gospodarstvo s 31. 12. 2002. godine

Djelatnost / dužnik	Izloženost u 000 KN	% udio
Poljoprivreda, lov, šumarstvo i ribarstvo	120.949	3,62%
Rudarstvo i vađenje rude	7.665	0,23%
Proizvodnja hrane i pića	165.507	4,95%
Proizvodnja odjeće; dorada i bojenje krzna	44.675	1,34%
Izdavačka i tiskarska djelatnost	64.370	1,93%
Proizvodnja koksa, naftnih derivata i nuklearnih goriva	3	0,00%
Proizvodnja kemikalija i kemijskih proizvoda	34.227	1,02%
Proizvodnja ostalih nemetalnih mineralnih proizvoda	64.474	1,93%
Proizvodnja proizvoda od metala, osim strojeva i opreme	63.055	1,89%
Proizvodnja ostalih prijevoznih sredstava	15.193	0,45%
Ostala prerađivačka industrija	415.398	12,43%
Opskrba električnom energijom, plinom i vodom	5.642	0,17%
Građevinarstvo	242.669	7,26%
Trgovina na veliko i malo, popravak motornih vozila i predmeta za kućanstvo	1.492.619	44,66%
Hoteli i restorani	126.085	3,77%
Prijevoz, skladištenje i veze	140.421	4,20%
Financijsko posredovanje	120.582	3,61%
Poslovanje nekretninama, iznajmljivanje i poslovne usluge	137.707	4,12%
Javna uprava i obrana	27.694	0,83%
Obrazovanje	29.838	0,89%
Zdravstvena zaštita i socijalna skrb	5.807	0,17%
Ostale društvene, socijalne i osobne uslužne djelatnosti	17.349	0,52%
Ukupno	3.341.929	100,00%

Poslovanje s građanstvom

Svi putevi vode prema klijentu

PRIJE ŠEST GODINA ŽELJELA SAM POKRENUTI VLASTITI POSAO, A DANAS VEĆ PLANIRAM JOŠ JEDAN. ZA SVA MOJA PITANJA U VEZI FINANCIRANJA NA RASPOLAGANJU MI JE MOJ OSOBNI SAVJETNIK I NJEGOV TIM U BANCI.

EVA DRAČIĆ, FRIZERKA, ZAGREB

Bankarsko tržište Hrvatske 2002. godine obilježeno je jačanjem konkurencije među bankama, u kojoj Erste & Steiermärkische banka svojim rezultatima pokazuje uspješno prilagođavanje složenim tržišnim uvjetima.

Bitna oznaka poslovanja s građanima, obrtnicima i malim tvrtkama u okviru Sektora građanstva u 2002. godini je nastavak daljnjeg rasta u svim područjima pružanja usluga, uz kontinuirani rad na edukaciji zaposlenika i povećanju kvalitete usluga koje Banka pruža klijentima.

Širenje mreže poslovnica nastavljeno je i u 2002. godini otvaranjem šest poslovnih središta i filijala, od čega tri na području Zagreba - Dubrava, Špansko i Kvaternikov trg, te po jedna u Sisku, Osijeku i Karlovcu, čime je ukupan broj poslovnica Banke povećan na 38. Od toga, u gradu Zagrebu i Zagrebačkoj županiji ima ih ukupno 11.

Tijekom 2002. godine značajno je proširena lepeza proizvoda namijenjenih građanima, između ostaloga i uvođenjem novih vrsta kredita s fleksibilnim uvjetima koji omogućavaju brzu prilagodbu tržišnim uvjetima.

Pojačana je suradnja s državom i jedinicama lokalne uprave i samouprave uvođenjem i širenjem kreditnih programa namijenjenih poticanju poduzetništva u kojima je Erste & Steiermärkische banka jedna od vodećih.

Uvedena je i prodaja parabankarskih proizvoda u suradnji s Kvarner Wienerstädtische osiguranjem i Wüstenrot stambenom štedionicom.

Uvođenje platnog prometa u poslovne banke, koje je predstavljalo veliki izazov za svaku poslovnu banku, Erste & Steiermärkische banka je spremno dočekala i velikim dijelom zahvaljujući kvaliteti usluga, povećala broj klijenata. U 2002. godini dovršen je projekt NetBanking kao vlastito rješenje Banke, čime je Banka svrstana u red banaka koje prate, koriste i razvijaju najnovija tehnološka dostignuća. Uvođenjem ovog proizvoda svakodnevno se proširuje mreža korisnika NetBankinga.

Kredit

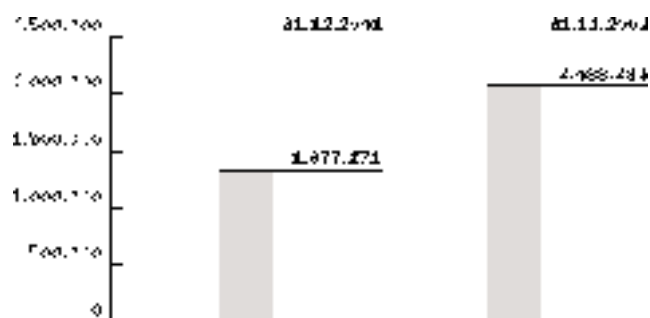
Kredit građanima tijekom 2002. godine, sukladno strateškoj smjernici orijentacije na poslovanje s građanima,

bilježe porast u ukupnoj kreditnoj izloženosti u odnosu na 2001. godinu. 2002. godina bilježi udio od 45,56%, dok su 2001. godine krediti dosegli udio od 42,43% ukupne kreditne izloženosti Banke.

Ukupni kreditni portfelj povećan je za 51,62% u odnosu na 2001. godinu, te s 31.12. 2002. iznosi 2.088.293 tisuća kuna brutto kredita.

Unatoč oštroj konkurenciji na bankarskom tržištu, Erste & Steiermärkische banka je uspjela tijekom 2002. godine povećati udio u ukupnim kreditima poslovnih banaka sa 4,58% u 2001. godini na 4,86% u 2002. godini.

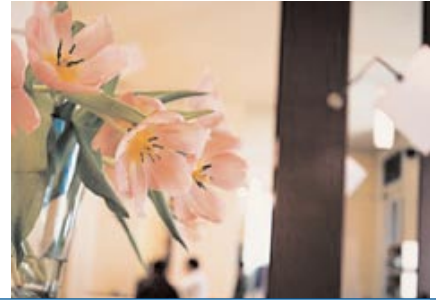
Sektor građanstva - krediti u 000 kuna



Usprkos sniženju kamatnih stopa, uvjetovanih pojačanom konkurencijom banaka te praćenjem kupovne moći građana, postignut je i rast kamatnih prihoda za 32,20% u 2002. godini.

Sektor građanstva - kamatni prihodi u 000 kuna



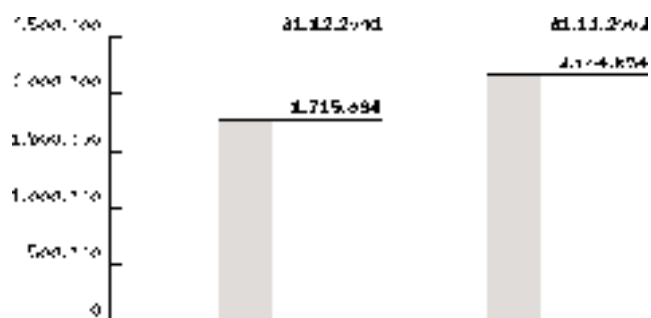


Depoziti

— Stabilna štednja građana pokazuje da je Erste & Steiermärkische banka osvojila povjerenje klijenata.

Štednja građana u Erste & Steiermärkische banci premašila je 2 mlrd kuna u 2002. godini.

Sektor građanstva - depoziti ukupno u 000 kuna



31. 12. 2002. godine ukupna štednja iznosi 2.104.854 tisuća kuna, što predstavlja porast od 22,73% u odnosu na 2001. godinu.

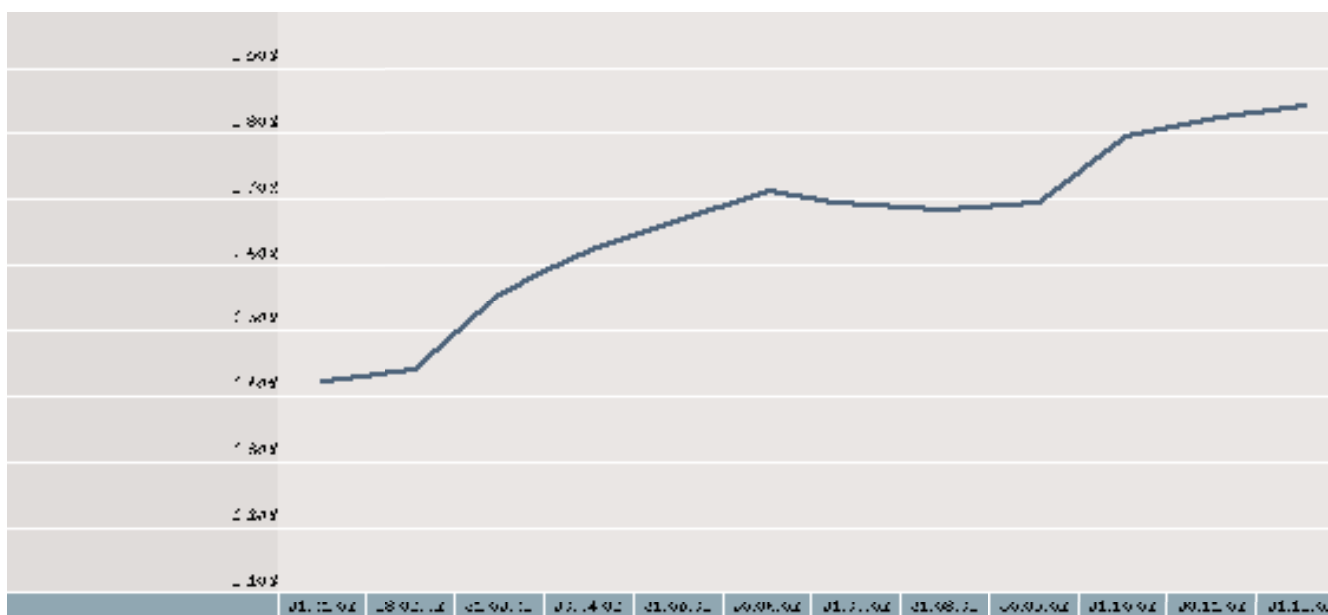
No, u uvjetima pojačane međubankarske konkurencije treba istaći daljnje jačanje učešća Banke u ukupnim depozitima poslovnih banaka, koje je s 2,36% učešća 2001. godine poraslo na 2,86% u ukupnim depozitima stanovništva kod poslovnih banaka.

— Struktura depozita po ročnosti odražava povjerenje klijenata Banke, kojim možemo biti zadovoljni, s obzirom na značajan porast udjela oročenih depozita u ukupnim depozitima 2002. godine.

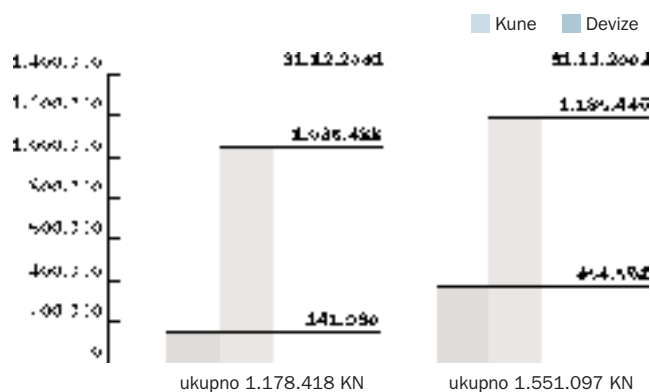
— Depoziti po viđenju na dan 31. 12. 2002. godine iznose 553.757 tisuća kuna, dok oročeni depoziti u 2002. godini rastu za 31,62% u odnosu na 2001. godinu, te 31. 12. 2002. godine iznose 1.551.097 tisuća kuna.

Udio banke u ukupnim depozitima poslovnih banaka

Učešće Erste & Steiermärkische banke na hrvatskom tržištu - štednja



Sektor građanstva - oročeni depoziti u 000 kuna



Kartično poslovanje

S mrežom od 68 bankomata na području Hrvatske Erste & Steiermärkische banka zauzima 5,61% tržišta. Tijekom 2002. godine na bankomatima je izvršeno preko 1,1 milijun transakcija, tj. u prosjeku 1.393 transakcije po bankomatu, što je za hrvatsko tržište značajno, iako ne doseže europski prosjek.

Banka posluje s nekoliko vrsta kartica, a u 2002. godini značajno je porastao broj korisnika.

Tijekom 2002. godine uveden je i novi proizvod revolving kredit čije uvjete korištenja izabire sam korisnik kartice.

Kartično poslovanje

Kartice	Broj kartica		%
	31. 12. 2002.	31. 12. 2001.	
EUROCARD/MasterCard	6.330	1.982	219,37%
Maestro	63.744	47.370	34,57%
VISA Electron	11.455	8.962	27,82%
VISA Business	1.155	231	400,00%
Ukupno	82.684	58.545	41,23%

Sektor riznice





ZNAM KAKO POMOĆI DRUGIM LJUDIMA I UVIJEK RAZMIŠLJAM O TOME KAKO SVE POBOLJŠATI. PO PITANJU FINACIJA BANKA JE MOJ STRUČNI PARTNER.

HANA PLÍŠKOVÁ, FARMACEUT, PRAG

— Tijekom 2002. godine Sektor riznice je uspješno održavao dnevnu kunsku i deviznu likvidnost te upravljao ročnom i valutnom strukturom bilance Banke. Isto tako, Sektor riznice je koordinirao kreditnu ekspanziju Banke i uspješno upravljao rastom bilance održavajući sve, zakonom i internim pravilnicima, zadane omjere.

— Izuzetno dobri odnosi koje Sektor riznice održava s međunarodnim financijskim institucijama, kao i ugled kojeg ESB uživa u financijskim krugovima, rezultirali su dugoročnim kreditnim linijama koje je Banka tijekom 2002. godine realizirala s IFC-om u iznosu od 20 mil. EUR, kao i s EBRD-om također u iznosu od 20 mil. EUR. Isto tako, u studenome 2002. godine Sektor riznice je realizirao i sindicirani kredit u iznosu od 60 milijuna EUR kojeg su organizirali Standard Bank, London i Erste Bank iz Beča, a u kojem je sudjelovalo još 15 renomiranih europskih banaka.

— Tijekom 2002. godine Sektor riznice je nastavio aktivno sudjelovati u kreiranju deviznog tržišta i tržišta vrijednosnih papira u Republici Hrvatskoj, sudjelujući u svakodnevnoj trgovini devizama i vrijednosnim papirima s domaćim i stranim financijskim institucijama kao i s hrvatskim građanima i tvrtkama.

Uz usluge trgovanja vrijednosnim papirima Sektor riznice je svojim klijentima organizirao i uslugu skrbništva nad vrijednosnim papirima. Razina kvalitete, brzine i cijene usluge koju Sektor riznice nudi klijentima u skrbništvu nad vrijednosnim papirima rezultirala je znatnim povećanjem broja klijenata kao i povećanjem ukupne vrijednosti koju su klijenti povjerali Banci na skrbništvo.

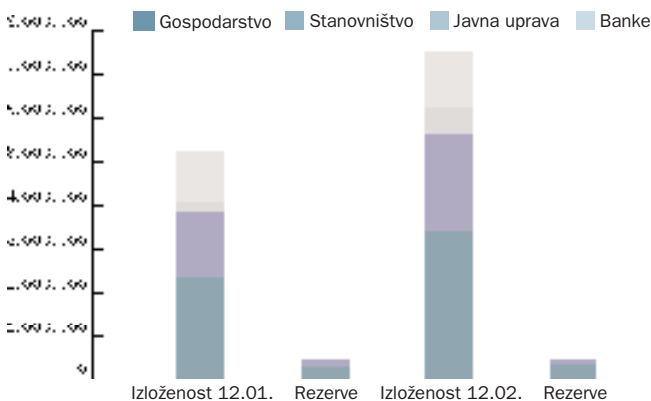


Sektor rizika

I tijekom 2002. godine Sektor rizika je provodio kontrolu kreditnih i tržišnih rizika kao jednu od osnovnih zadaća, a u cilju kontrole i osiguranja visoke kvalitete rasta portfelja i njegove sigurnosti. Osim konkretnog izvođenja zadataka znatan dio aktivnosti se usmjeravao i na daljnju edukaciju i unapređenje znanja zaposlenih u Sektoru rizika, ali i sektorima prodaje, kao i na kreiranje i uvođenju dodatnih instrumenata i mjera za što efikasniju provedbu istih.

Sukladno programiranim i zadanim ciljevima cijele Banke ostvaren je značajan rast portfelja u 2002. godini. Najznačajniji dio po pitanju strukture rasta prema kriteriju Sektora, kao i do sada, odvijao se u dva najznačajnija sektora Banke: Sektoru građanstva i Sektoru gospodarstva, koji su rasli sličnim stopama. Pogledamo li strukturu izloženosti, možemo reći da je Sektor gospodarstva zadržao uvjerljivo najveći udio u ukupnom portfelju Banke, ali se relativna struktura portfelja i dalje lagano mijenja u korist Sektora građanstva, čiji relativni udio tijekom godina konstantno raste, sukladno orijentaciji Erste grupe prema građanstvu kao "core business".

Segmentacija bruto rizične aktive i ukupnih rezervi



	31. 12. 2002.		31. 12. 2001.	
	Izloženost	Rezerve	Izloženost	Rezerve
Gospodarstvo	3.341.929	341.040	2.424.949	301.662
Stanovništvo	2.214.451	78.728	1.456.867	63.016
Javna uprava	622.164	337	229.897	289
Banke	1.239.552	11.199	1.113.753	8.499
Ukupno	7.418.096	431.304	5.225.466	373.466

Istovremeno, usprkos ostvarenom visokom rastu izloženosti, zahvaljujući stalnim i efikasnim aktivnostima Sektora rizika, zadržana je kontrola nad kvalitetom portfelja. To se posebno očituje u kretanju rezervacija, koje doduše rastu u apsolutnom iznosu, ali po bitno sporijim stopama rasta od ukupne izloženosti, što je dovelo do daljnjeg smanjenja relativnog udjela rezervi u ukupnom portfelju Banke.

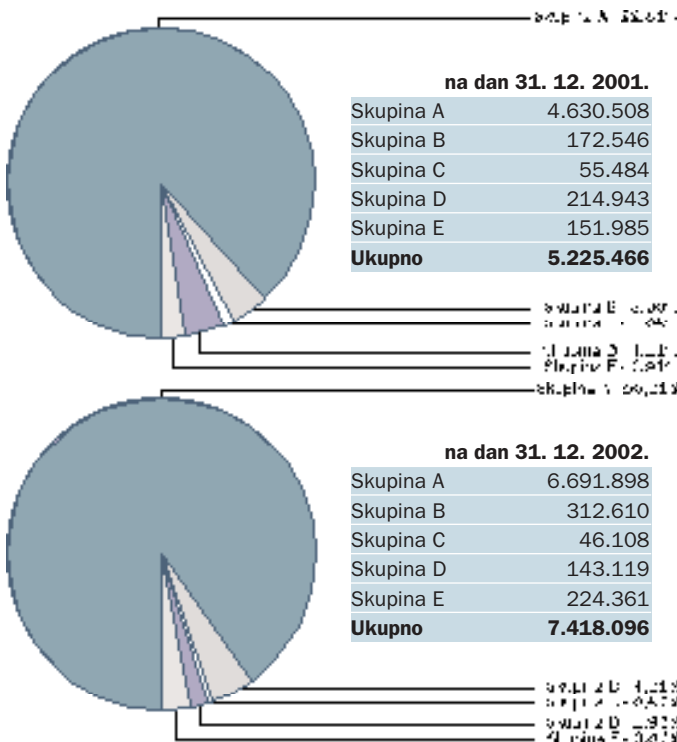
PRIJE TRI MJESECA IMAO SAM PUNO IDEJA, A DANAS PUNO KLIJENATA. SADA MI JE NAJVAŽNIJE STVORITI SOLIDNE TEMELJE ZA MOJE BUDUĆE INVESTICIJE, A ZA TO JE BANKA MOJ IDEALNI PARTNER.

NIKOLAS HAUSER, OPTIČAR, BEČ

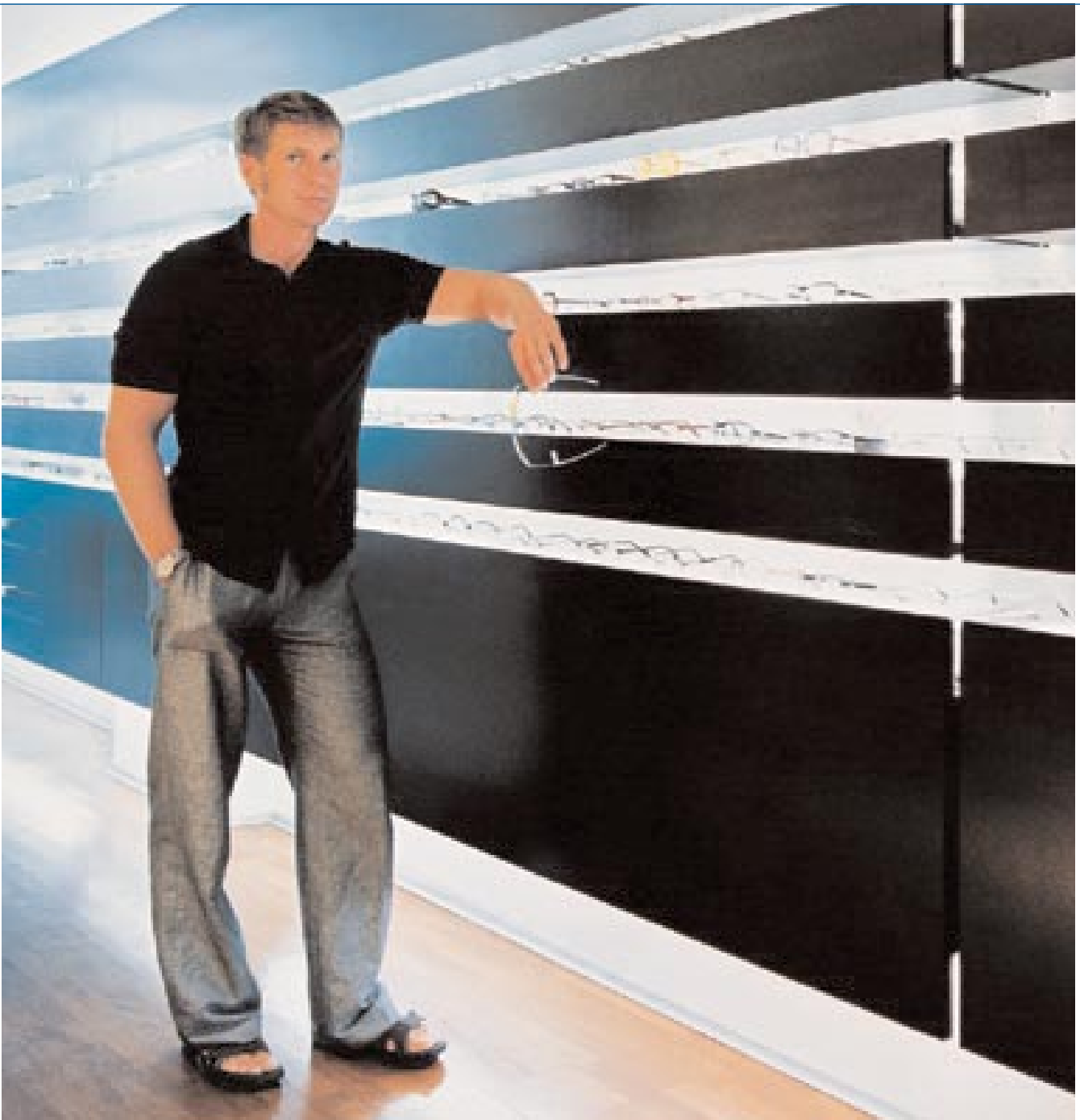
Jedan od razloga je svakako i postignut dobar rezultat u naplati problematičnih plasmana (tzv. work out), odnosno u bržoj i većoj naplati tih plasmana od priliva novih slučajeva.

U priloženom usporednom prikazu Izloženosti kreditnom riziku po rizičnim skupinama, vidljivo je gore navedeno zamjetno poboljšanje strukture u odnosu na 2001. godinu, a koje se očituje u rastu udjela izloženosti u skupinama A i B (kvalitetni plasmani), dok udio ostalih, problematičnih plasmana u skupinama C - E značajno opada - kao nastavak višegodišnjeg trenda u poslovanju.

Udio rizičnih skupina u bruto rizičnoj aktivi



U pogledu tržišnih rizika i dalje se provodi striktna primjena valutne i kamatne usklađenosti izvora i sredstava. Navedenim aktivnostima Sektor rizika pridonosi kontroliranom rastu i stvaranju kvalitetnih pretpostavki za sličan budući rast, čime štiti interese kako vlasnika Banke tako i njenih mnogobrojnih klijenata na zadovoljstvo i jednih i drugih.



Platni promet

Domaći platni promet

Stupanjem na snagu Zakona o platnom prometu u zemlji u travnju 2002. godine stekli su se zakonski preduvjeti za organiziranje i obavljanje poslova platnog prometa u zemlji. Tako je Banka u suradnji s FINA-om započela obavljati poslove platnog prometa.

Na dan 31. 12. 2002. godine bilo je 11.070 računa poslovnih subjekata, a njih čak 79% imali su status glavnog računa.

Poslovni subjekti su tijekom 2002. godini prosječno mjesečno uplaćivali 339 mil. kuna, podizali 119 mil. kuna, te uplatili utrzak u dnevno - noćni trezor od 133 mil. kuna.

U istom tom periodu obrađeno je prosječno mjesečno 400 tisuća bezgotovinskih naloga.

Banka je omogućila svojim klijentima izdavanje platnih naloga osim klasičnim načinom i elektroničkim putem, te je 981 klijent koristio te usluge.

Platni promet s inozemstvom

Tijekom 2002. godine Erste & Steiermärkische banka je održavala korespondentne odnose s više od 400 banaka u pedeset i jednoj državi i ima otvorena 23 računa u stranim valutama u europskim i svjetskim državama, glavnim trgovačkim partnerima Hrvatske, dok 15 stranih banaka drži račune u kunama i stranim valutama kod ESB.

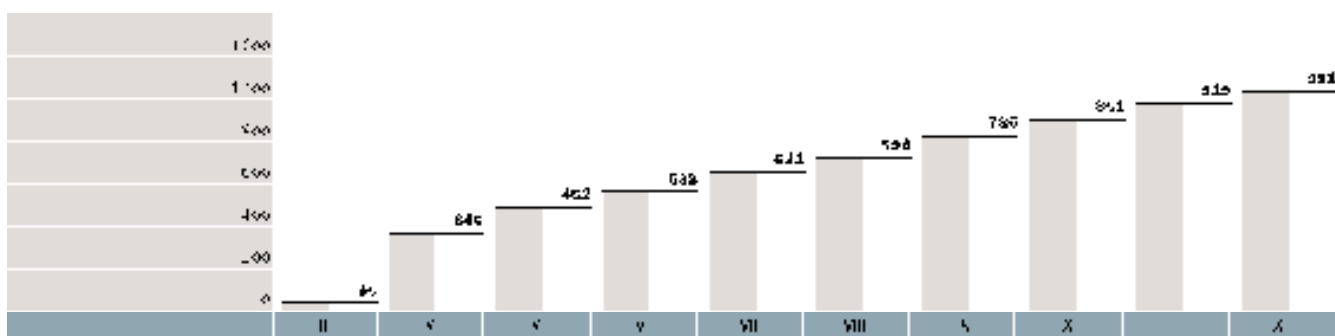
U 2002. godini ukupni iznos prometa po dokumentarnim i garantnim poslovima u odnosu na 2001. godinu povećan je za 19%.

Unatoč svjetskom trendu manjeg korištenja akreditiva kao instrumenata plaćanja u međunarodnoj razmjeni, u Banci je akreditiv i dalje zadržan kao postojeći instrument korištenja s gotovo nepromijenjenim brojem u posljednje 3 godine.

Zbog smanjenja rizičnog okruženja naše zemlje izvoznici koriste jednostavnije i jeftinije instrumente plaćanja kao što su inkaso poslovi, čiji broj se u 2002. godini gotovo udvostručio.

Domaći platni promet

Prikaz tendencije rasta broja prijavljenih tvrtki i obrtnika na Erste NetBanking servisu tijekom 2002. godine



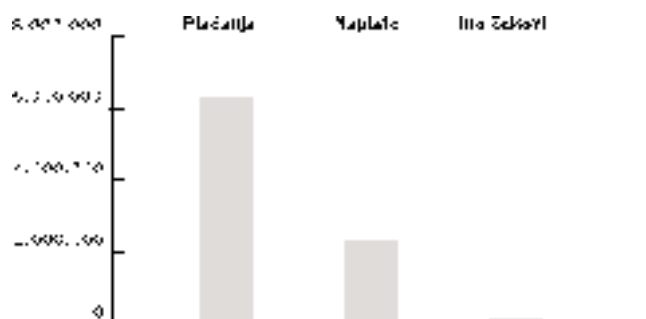
Banka se intenzivnije uključuje u kupnju nedospjelih novčanih potraživanja (forfaiting), koja nastaju izvoznim poslovima naših klijenata.

U okviru izdanih jamstava koriste se uz standardne garancije, stand by akreditivi i avalirane mjenice.

Na području inozemnog platnog prometa u 2002. godini ostvaren je porast ukupnog iznosa plaćanja prema inozemstvu u odnosu na 2001. godinu od 12%, dok je ukupni iznos naplata povećan za 7%. Najveći porast, i to od 36%, zabilježen je u poslovanju s inozemnim čekovima.

Prihvatajući suvremene načine komunikacije klijenti su tijekom 2002. godine elektroničkim putem dostavljali naloge za plaćanje u inozemstvo s kontinuiranim trendom mjesečnog porasta te su krajem godine takvi nalozi činili 40% ukupnog broja primljenih naloga.

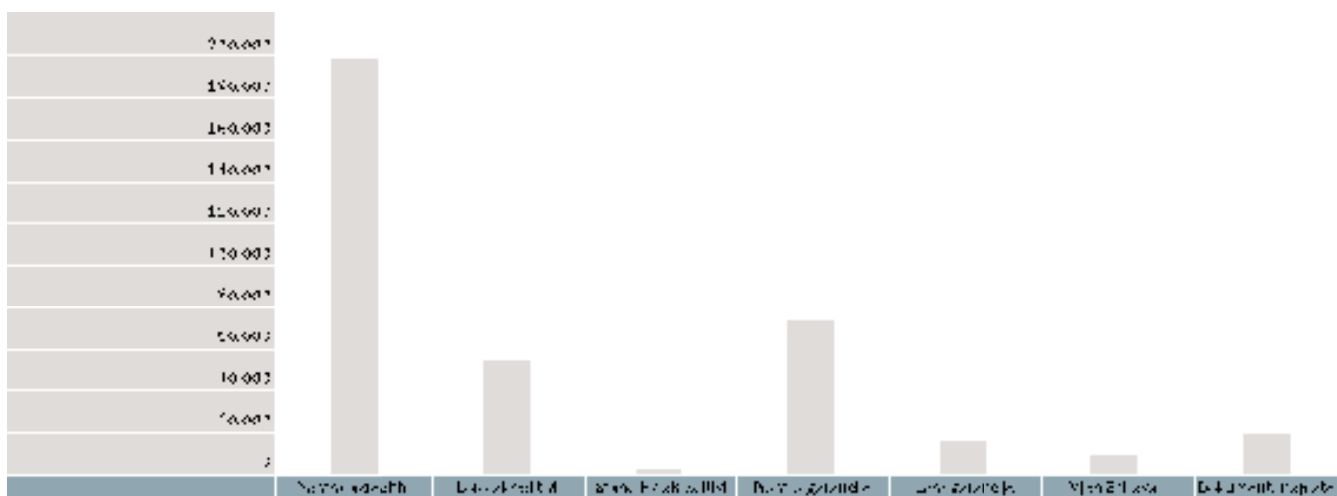
Platni promet s inozemstvom Instrumenti tijekom 2002. godine u 000 kuna



Međunarodne transakcije ESB u 000 kuna

	2002.	%
Plaćanja	6.218.768	12%
Naplate	2.267.758	7%
Ino čekovi	34.609	36%

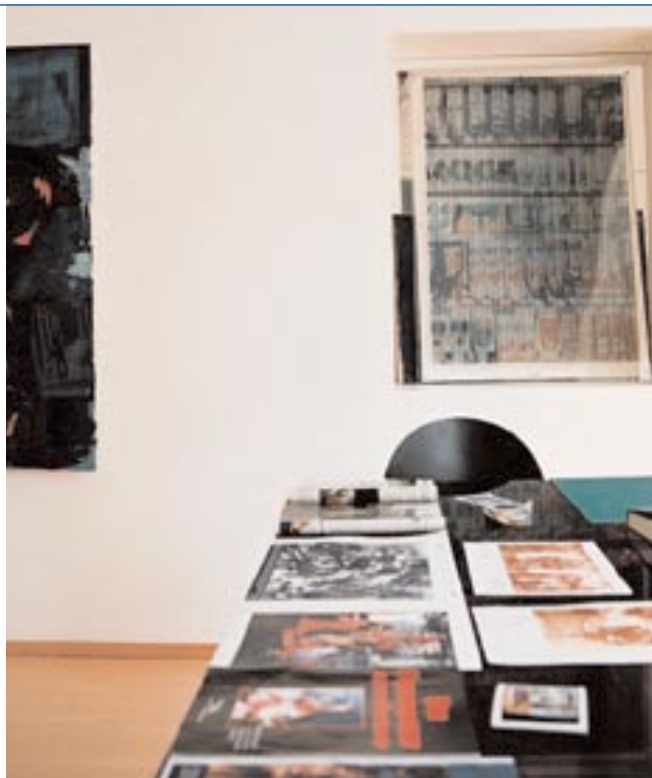
Platni promet s inozemstvom Dokumentarni i garantni poslovi tijekom 2002. godine u 000 kuna



Ljudski potencijali

Kompetentni i motivirani





KAD JE NOVAC U PITANJU NAJVAŽNIJE MI JE ISKUSTVO. POVJERENJE SAM POKLONIO BANCI GDJE ŠTEDIM SVOJ NOVAC JER MOGU BITI SIGURAN DA ĆU OVDJE DOBITI NAJBOLJI SAVJET ZA MOJA ULAGANJA I IMATI DOVOLJNO VREMENA UŽIVATI U LIJEPIH STVARIMA U ŽIVOTU.

TIBOR KERTÉSZ, PRIVATNI PODUZETNIK, BUDIMPEŠTA

Erste & Steiermärkische Bank d. d. raspolaže ljudskim potencijalom koji svojim znanjem, vještinama i sposobnostima te mogućnošću prilagođavanja novim okolnostima i suvremenim organizacijskim tokovima osigurava konkurentnost Banke na hrvatskom bankarskom tržištu.

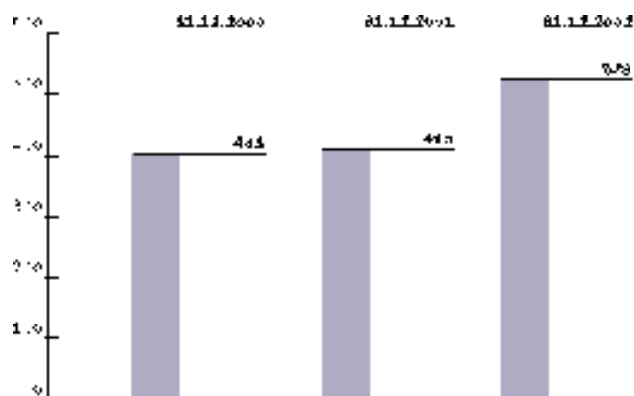
Posebno valja naglasiti prilagođavanje novim okolnostima s kojima je Banka suočena, ne samo zbog brzih promjena na financijskom i bankarskom tržištu, već i kroz konstantne promjene koje se događaju u samom poslovanju i organizaciji Banke. Nakon uspješnog dovršenja prve trostruke fuzije u Hrvatskoj (koja se održala 2000. godine) i konsolidacije Banke (održane 2001. godine), Banka je ponovo suočena s novom fuzijom, čije su pripreme započele u 2002. godini, a kojom će se ostvariti veliki dio dugoročnih ciljeva Banke.



Stanje zaposlenika

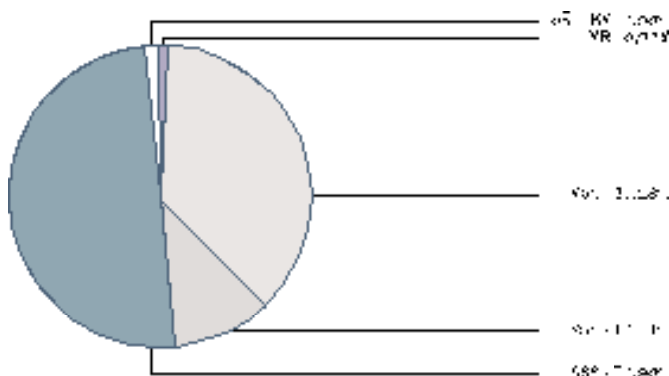
Tijekom 2001. godine Banka nije značajno povećavala broj zaposlenika zbog fuzije triju banaka i relativno dobre popunjenosti brojčanog stanja, dok je povećanje zaposlenika u 2002. godini za 28,09% u odnosu na godinu ranije, uglavnom rezultat širenja poslovne mreže Banke.

Porast broja zaposlenika



Prosječna dob zaposlenika u Banci je 35 godina, dok je prosječna dob druge i treće linije managementa 38 godina. Kvalifikacijska struktura pokazuje da Banka ima 50,90% zaposlenika sa srednjom stručnom spremom, a 37% zaposlenika s visokom stručnom spremom. U odnosu na godinu ranije, povećan je udio zaposlenika s visokom stručnom spremom za 3,85%, dok je udio zaposlenika sa srednjom stručnom spremom smanjen za 2,63%. U Banci je zaposleno 66,25% žena i 33,75% muškaraca, a u poslovima managementa žena ima 48,65%, dok je muškaraca 51,35%.

Stručna sprema na dan 31. 12. 2002.



Banka je nastavila politiku zapošljavanja prema kojoj pri popunjavanju slobodnih radnih mjesta prednost imaju interni kandidati. Tim postupkom želi se zaposlenicima omogućiti promjena radnog mjesta unutar iste organizacije, ali posebno i daljnje usavršavanje te napredovanje na novim područjima. Tek ukoliko se na internom natječaju ne može pronaći odgovarajuća osoba za pojedino radno mjesto, pristupa se pronalaženju kadrova preko eksternih natječaja.

Obrazovanje i razvoj

Velika pozornost i tijekom 2002. godine posvećena je obrazovanju zaposlenika, te je Banka organizirala brojne interne radionice i seminare, učenje stranih jezika, posebno engleskoga i njemačkog jezika, omogućavala zaposlenicima

sudjelovanje na eksternim stručnim seminarima i radionicama namijenjenih razvijanju osobnih vještina. Posebno se ističu i sudjelovanja zaposlenika Banke u programima usavršavanja i razmjene unutar Erste grupacije. Upravo taj oblik edukacije, ali i mogućnosti sudjelovanja u razvoju vodeće grupacije srednje i istočne Europe, daju nam prednost u odnosu na dio konkurencije na bankarskom tržištu.

Banka kontinuirano skrbi o zadovoljstvu svojih zaposlenika - tako je u 2002. godini provedena druga anketa kojom se ispitalo zadovoljstvo zaposlenika raznim aspektima rada u Banci. Upravo ta anonimna i dobrovoljna anketa pokazala je značajan napredak po pitanju zadovoljstva zaposlenika sredinom u kojoj rade, u odnosu na prethodnu anketu, koja je provedena 2000. godine u vrijeme prve fuzije.

U 2003. godini naglasak na aktivnostima na području ljudskih potencijala bit će usmjeren upravo na pripreme za fuziju s Riječkom bankom.

Erste & Steiermärkische Bank d.d.

Nadzorni odbor Erste & Steiermärkische Bank d.d.

Mag. Reinhard Ortner
predsjednik Nadzornog odbora

August Jost
zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

Vladimir Jurašić
član Nadzornog odbora

Ivan Ljubanović
član Nadzornog odbora

Josef Kassler
član Nadzornog odbora

Franz Mally
član Nadzornog odbora

Mag. Herbert Martinetz
član Nadzornog odbora

Dr. Kristijan Schellander
član Nadzornog odbora

Reinhold Schuster
član Nadzornog odbora

Mag. Karin Svoboda
član Nadzornog odbora

Uprava i posloводство Erste & Steiermärkische Bank d.d.

Tomislav Vuić
predsjednik Uprave

Borislav Centner
član Uprave

Dragutin Bohuš
član Uprave

Ivan Vuk
savjetnik Uprave i direktor Sektora IT & organizacije

Saša Krbavac
direktorica Sektora građanstva

Marko Krajina
direktor Sektora gospodarstva

Damir Bronić
direktor Sektora upravljanja rizicima

Dino Janković
direktor Sektora riznice

Karma Perišin
direktorica Sektora računovodstva i kontrolinga

Jasna Veseli
direktorica Sektora procesinga

Jasminka Hanušić
direktorica Službe pravnih poslova

Dijana Bojčeta
direktorica Službe marketinga i odnosa s javnošću

Vanda Szabo
direktorica Službe za poslove osoblja

Vesna Bila
direktorica Službe interne revizije

Pavle Drakulić
direktor Službe participacija i strateških investicija

Željko Čanak
direktor Službe upravljanja imovinom

Erste & Steiermärkische Bank d.d.

Komercijalni centri

Bjelovar, Preradovićeva bb, telefon 043 675 601	Kutina, Kralja Petra Krešimira IV 9/D, telefon 044 683 851
Čakovec, Katarine Zrinski 1, telefon 040 370 757	Sesvete, Bjelovarska 3, telefon 01 2040 555
Karlovac, Trg Josipa Broza 2, telefon 047 609 400	Sisak, Stjepana i Antuna Radića 13, telefon 044 527 927
Osijek, Ribarska 2, telefon 031 226 820	Velika Gorica, Trg kralja Tomislava 38, telefon 01 6370 170
Rijeka, Adamićeve 7, telefon 051 352 422	Zagreb, Avenija Dubrava 49, telefon 01 2958 800
Split, Trg Hrvatske bratske zajednice 3, telefon 021 232 470	Zagreb, Kvaternikov trg 2, telefon 01 4628 755
Zadar, Ulica Borelli 8, telefon 023 301 011	Zagreb, Ul. Alberta Fortisa 16, telefon 01 3867 222
Zagreb, Zelinska 3, telefon 01 6002 777	Zagreb, Vlaška 22, telefon 01 4814 080

Savjetodavni centri

Bjelovar, Preradovićeve bb, telefon 043 675 613	Bjelovar, V. Paljetka 1, telefon 043 244 160
Čakovec, Katarine Zrinski 1, telefon 040 379 900	Bjelovar, Franjevačka ulica 11c, telefon 043 275 169
Garešnica, Vladimira Nazora 29, telefon 043 445 400	Čazma, Kralja Tomislava 1a, telefon 043 771 424
Karlovac, Trg Josipa Broza 2, telefon 047 609 400	Dubrava, Radnička 2, telefon 01 2726 081
Križevci, Trg J. J. Strossmayera 1, telefon 048 711 070	Hercegovac, Moslavačka 143, telefon 043 524 600
Osijek, Ribarska 2, telefon 031 226 800	Knin, Trg Oluje 15, telefon 022 662 369
Rijeka, Adamićeve 7, telefon 051 352 444	Lipik, Marije Terezije 5, telefon 034 421 636
Split, Trg hrvatske bratske zajednice 3, telefon 021 323 470	Molve, Kralja Tomislava 32, telefon 048 892 282
Zadar, Ulica Borelli 8, telefon 023 301 011	Pakrac, Trg dr. I. Šretera 1, telefon 034 412 424
Zagreb, Masarykova 1, telefon 01 4882 555	Pitomača, Kralja Tomislava 19, telefon 033 782 502
Zagreb, Zelinska 3, telefon 01 6002 700	Rovišće, Trg hrvatskih branitelja 3, telefon 043 878 032

Filijale

Daruvar, Josipa Jelačića 1, telefon 043 335 040	Virje, Trg bana Jelačića 8b, telefon 048 897 021
Đurđevac, Svetog Juraja 6, telefon 048 811 896	Zagreb, Kennedyev trg 6, telefon 01 2308 350
Koprivnica, A. Nemčića 1, telefon 048 625 510	Zagreb, Kranjčevićeva 29, telefon 01 3820 037
	Zagreb, Varšavska 3, telefon 01 4561 938