

# ODGOVORNO POSLOVANJE

Izveštaj o održivom poslovanju kompanije Delta Holding / 2011

DELTA HOLDING

# Sadržaj

Uređivačka politika	02
Matrica vrednosti	04
Standardi	06
O Delta Holdingu: Liderskim putem	08
Razvoj biznisa u 2011.	10
Naši zaposleni - naš ključni resurs	16
Sačuvajmo planetu za buduće generacije	24
Dobavljači, kupci, praćenje zadovoljstva	26
Delta Fondacija	28
Delta Agrar Grupa	34
Delta Real Estate Grupa	40
Delta Distribucija	46
Delta Sport	52
Delta Generali Osiguranje	56
Delta Maxi	60
Mišljenje CSR eksperta	64
O izveštaju	66

# Uređivačka politika

Od osnivanja Delta Holding posvećuje posebnu pažnju uticaju svog poslovanja na društvo. O različitim aspektima društveno odgovornog poslovanja, politikama, programima, aktivnostima i rezultatima, Delta Holding izveštava jednom godišnje. Poslednji CSR izveštaj objavljen je u februaru 2011. godine. Sadržaj ovogodišnjeg izveštaja definisan je kroz niz konsultacija sa menadžerima odgovornim za sprovođenje CSR aktivnosti i eksternom konsultantskom organizacijom. Izveštaj ne sadrži značajne promene u odnosu na opseg izveštavanja ni osvrt na izjave iz prethodnog izveštaja. Obuhvata CSR aktivnosti koje su centralizovane i sprovode se u svim kompanijama u sistemu, kao i specifične aktivnosti koje pojedine kompanije članice sistema sprovode u skladu sa svojim biznisima. Izveštaj pruža veoma korisne informacije za sve društvene grupe zainteresovane za poslovanje Delta Holdinga i prvi put će biti urađen prema GRI G3 smernicama. Tabela sa osvrtom na GRI parametre nalazi se na kraju izveštaja.

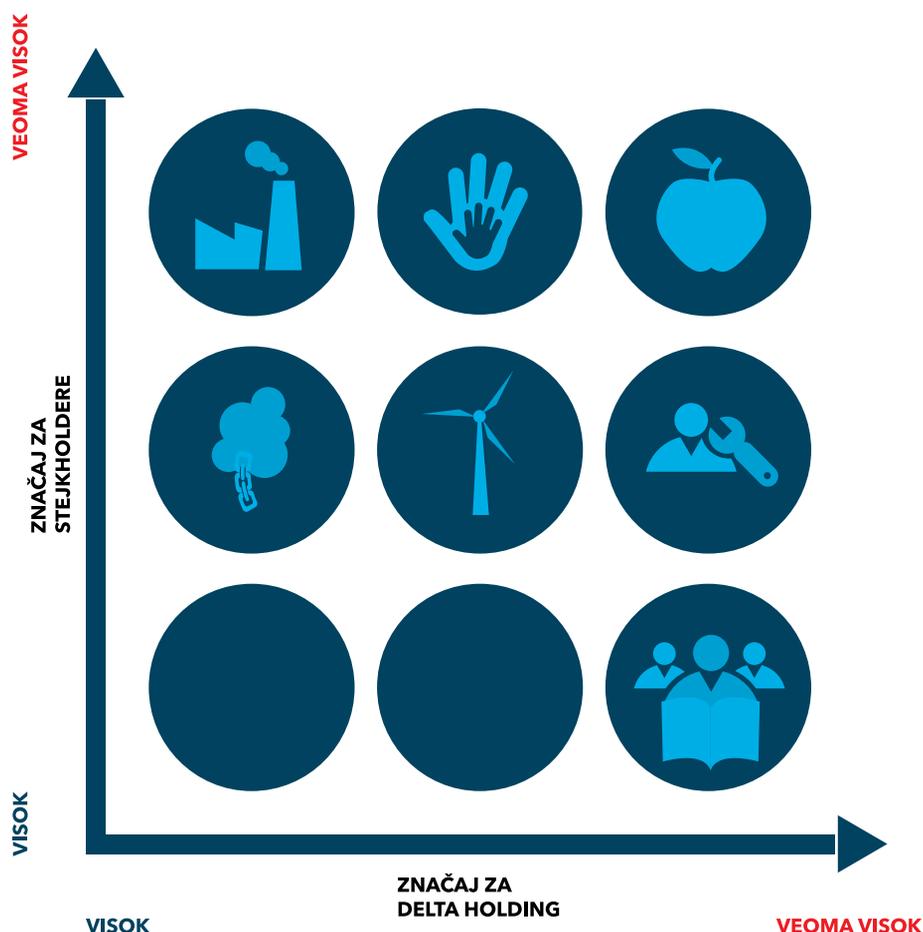


Više detalja i aktuelnosti iz domena CSR aktivnosti nalazi se na linku:  
**<http://www.deltaholding.rs/code/navigate.php?id=19>**

Za pitanja u vezi sa ovim izveštajem ili njegovim sadržajem možete se obratiti Sektoru za korporativne komunikacije:  
**[korporativnekomunikacije@deltaholding.rs](mailto:korporativnekomunikacije@deltaholding.rs)**

# Matrica vrednosti

Obavljajući svoje poslovne aktivnosti Delta Holding utiče na veliki broj različitih stejkholdera čije aktivnosti istovremeno utiču i na poslovanje naše Kompanije. Uvažavajući ovu činjenicu, posebnu pažnju posvećujemo identifikaciji grupe ključnih stejkholdera i integraciji njihovih CSR prioriteta u poslovanje Kompanije. Rezultat smo predstavili u matrici vrednosti, u kojoj smo definisali i naše prioritetne CSR oblasti.





Visok kvalitet proizvoda i usluga



Podrška marginalizovanim grupama (osobama sa invaliditetom, deci bez roditeljskog staranja, socijalno ugroženom stanovništvu)



Razvoj preduzetništva



Energetska efikasnost, obnovljivi izvori energije, reciklaža



Razvoj zaposlenih, promocija CSR-a u kompaniji, work - life balans



Mere za sprečavanje emisije štetnih gasova



Lanac vrednosti

# Standardi

U poslovanju se striktno pridržavamo ključnih internacionalnih standarda, a osim toga nastojimo da ispratimo i usvojimo i međunarodno prihvaćene CSR smernice i inicijative.

## ISO standardi

U organizaciji primenjujemo standarde ISO 9001:2008, kao i ISO 14001:2001. Pored toga planiramo da uvedemo standard ISO 26000 u svim ključnim segmentima našeg poslovanja.

## SAM evaluacija

Za procenu naših CSR procedura, akcija i rezultata koristićemo međunarodno priznate metodologije kao što su SAM, EACC i druge.

## GRI parametri

U izveštaju o CSR aktivnostima koristićemo GRI G3 uputstva, priznata od strane više od 3.000 najvećih kompanija iz 60 zemalja, kao standard za izveštavanje.

## Globalni dogovor Ujedinjenih nacija

Delta Holding sa kompanijama članicama je član Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija i godišnje obezbeđuje Izveštaj o napretku.

# O Delta Holdingu: liderskim putem

Delta Holding d.o.o. i njegove članice, povezana lica, integrisani su u sistem sa istim vrednostima i ambicijama za poslovni rast i razvoj. Sedište Delta Holdinga je u Beogradu u Ulici Milentija Popovića 7b. Sistem posluje u pet različitih biznis segmenata. Većina poslovnih aktivnosti obavlja se u Srbiji, ali i u zemljama u regionu (Crna Gora, Bosna i Hercegovina, Hrvatska, Makedonija), kao i u Rusiji. Poslovanje na ovim teritorijama nije obuhvaćeno ovim izveštajem.

Delta ima specifičnu odgovornost da kao lider i jedna od najvećih srpskih kompanija postavlja nove standarde u poslovanju, zahtevnije od uobičajenih i da svojim primerom podstiče razvoj i primenu najboljih poslovnih praksi.

## Organizaciona shema kompanije



# Bord direktora



Miroslav Mišković  
**Predsednik**



Ivana Veselinović  
**Viši potpredsednik**



Milka Vojvodić  
**Izvršni potpredsednik  
za finansije i ekonomiju**



Dejan Jeremić  
**Izvršni potpredsednik  
za operativne poslove**



Jelena Krstović  
**Potpredsednik  
za korporativne komunikacije**



Dragan Filipović  
**Potpredsednik  
Zamenik generalnog  
direktora Delta Generali  
Osiguranja i član Izvršnog  
odbora**



Dejan Racić  
**Potpredsednik  
za razvoj**



Goran S. Karić  
**Potpredsednik  
Generalni direktor  
Delta Sporta**



Milorad Sredanović  
**Potpredsednik  
za poljoprivredu**



Jasminka Kiselić  
**Generalni direktor  
Delta Holdinga**



Milan Grgurević  
**Generalni direktor  
Delta Agrar Grupe**



Aleksandar Čamparević  
**Generalni direktor  
Delta DMD**



Ana Dišić  
**Generalni direktor  
Šoping molova**



Živorad Vasić  
**Generalni direktor  
Hotela i poslovnog  
prostora**



Nemanja Lazić  
**Generalni direktor  
Delta Auta**



Ivana Mišković Karić  
**Upravitelj  
Delta Fondacije**

# Razvoj biznisa u 2011.

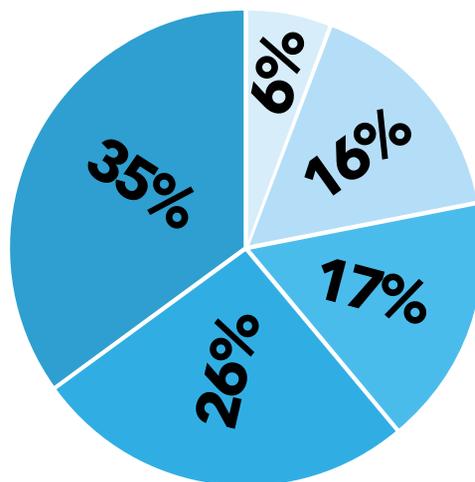
## Doprinos društvu kroz poslovanje

U Delti smo veoma ponosni što doprinosimo društvu pre svega kroz naše osnovne poslovne aktivnosti. Na taj način snabdevamo društvo kvalitetnim proizvodima i uslugama na društveno i ekološki odgovoran način.

## Finansijski rezultati

U svojoj diversifikovanoj organizaciji Delta Holding zapošljava ukupno 7.200 zaposlenih (na dan 31.12.2011.). Kompanija je u 2011. godini ostvarila promet od 1,42 hilijarde evra (uključujući i rezultate Delta Maxi Grupe do prodaje u julu 2011.). Svoje poslovanje Delta Holding finansira iz sopstvenih resursa kao i iz kredita dobijenih od banaka i drugih finansijskih institucija. Do kraja 2012. godine Kompanija planira da ostvari prihod od 850 miliona evra. Iako se većina poslovnih aktivnosti obavlja u Srbiji postoji trend širenja delatnosti i na ostala tržišta u regionu i šire.

- Delta Real Estate Grupa
- Delta Generali Osiguranje
- Delta Sport
- Delta Distribucija
- Delta Agrar Grupa



Učešće članica u ukupnom rezultatu Delta Holdinga (izuzimajući rezultat Delta Maxi Grupe) u 2011. godini

## **DELTA AGRAR** *Grupa*

Delta Agrar Grupa je jedna od najvećih članica sistema sa više od 1.500 zaposlenih. Posluje u oblasti primarne poljoprivredne proizvodnje, proizvodnje hrane, kooperacije sa individualnim proizvođačima, distribucije poljoprivrednih proizvoda i drugih prehrambenih proizvoda. Delta Agrar je u 2011. godini ostvario promet od 256,1 miliona evra.

## **DELTA REAL ESTATE** *Grupa*

Delta Real Estate Grupa se bavi razvojem nekretnina, tržnih centara, stambenih i poslovnih objekata. Zapošljava oko 700 ljudi. Posluje na teritoriji Srbije kao i u drugim susednim zemljama. Delta Real Estate Grupa je ostvarila promet od 46,6 miliona evra u 2011.

## **DELTA DISTRIBUCIJA**

Delta Distribucija ima ukupno 1.000 zaposlenih u tri preduzeća: Delta DMD, Delta Automoto i Delta Motors. Delta DMD se bavi distribucijom robe široke potrošnje, a Delta Automoto i Delta Motors uvozom i distribucijom putničkih i komercijalnih vozila. Delta Distribucija ostvarila je promet od 188,4 miliona evra u 2011. godini.

## **DELTA SPORT**

Delta Sport zapošljava 1.300 osoba. Prisutan je u tri poslovna segmenta, a pokriva uvoz i distribuciju sportskih i modnih proizvoda, kao i HoReCa segment. Delta Sport je ostvario promet od 123,9 miliona evra u 2011. godini.



**DELTA GENERALI**  
Osiguranje

Delta Generali Osiguranje je druga po veličini osiguravajuća kompanija na srpskom tržištu. Ukupan prihod od premije po međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja bio je 114,1 milion evra u 2011. godini. Delta Generali Grupa zapošljava 2.200 radnika.

\* Delta Maxi je bio deo Delta Holdinga do kraja jula 2011, tako da su rezultati i CSR aktivnosti ove kompanije uključeni u izveštaj do tog perioda.

Ukupni broj zaposlenih obuhvata i zaposlene u non-core i neprofitnim kompanijama koje nisu obuhvaćene izveštajem.

# Poruka predsednika Delta Holdinga



Globalna kriza stavila je kompanije pred višestruke izazove. Prvi od njih je da očuvaju uspešnost i održivost svog poslovanja, jer je to uslov za sve druge korporativne aktivnosti. Profit, ali profit stečen na fer osnovi i uz zadovoljstvo svih zainteresovanih društvenih grupa, jeste jedan od poslovnih postulata Delta Holdinga.

Delta Holding je tržišno orijentisana korporacija i zato kao prvi korak u svojoj društvenoj odgovornosti vidimo odgovoran i uspešan biznis. Takav biznis podrazumeva primenu najviših standarda u svim aspektima poslovanja: od zapošljavanja ljudi, preko kvaliteta proizvoda i usluga, do zaštite životne sredine i brige o društvenoj zajednici. Cilj poslovanja je da ono bude održivo, da stvara profit, što kompaniji omogućava da investira u društveno korisne, odgovorne i održive projekte, koji su od interesa za sve strane sa kojima saradjemo.

Kako je agrarna i proizvodnja hrane naš prvi kor biznis, nastaviceemo i unaprediceemo proizvodnju kvalitetnih i zdravih proizvoda. Unaprediceemo proizvodne procese sa minimalnim zagađenjem životne sredine, pomoći ćemo razvoj privatnog preduzetništva, sa sve većim stepenom recikliranih sirovina.

U oblasti razvoja nekretnina, Delta Holding će u narednom periodu unaprediti metode gradnje, povećati energetska efikasnost, obratiti pažnju na nove energetske (obnovljive) izvore.

Dakle, u svakom segmentu svog posla, vodićemo računa da taj posao bude fer i koristan za sve zainteresovane grupe: zaposlene, potrošače, partnere, društvenu zajednicu kojoj pripadamo.

Uprkos ekonomskoj krizi, Delta Holding i u ovoj godini nastavlja da investira u nove projekte. Sa zadovoljstvom konstatujem da će novi projekti otvoriti i nova radna mesta i smanjiti nezaposlenost, koja je danas jedan od najvećih problema društva u kojem radimo.

Delta Holding posluje na tržištu Srbije više od 20 godina. Gradili smo sistem uz pomoć visoko profesionalnog kadra sa ciljem da postanemo vodeća Kompanija u zemlji i regionu. Uspeh smo ostvarili zahvaljujući težnji da se konstantno usavršavamo u nastojanju da odgovorimo na potrebe tržišta, svih svojih partnera i društva u kojem poslujemo - to je praksa koju Delta Holding nastavlja i u trećoj deceniji svog postojanja.

**Miroslav Mišković**

Predsednik



# Poruka potpredsednika za korporativne komunikacije



Kao osoba odgovorna za komunikacije Delta Holdinga vodeće srpske kompanije imam obavezu da, zajedno sa svojim saradnicima, svakodnevno pružam što više informacija o našim društveno odgovornim aktivnostima svim zainteresovanim stranama. Uvereni smo da na ovaj način doprinosimo širenju svesti o prednostima koje takav način poslovanja ima za društvo u celini.

U obavljanju redovnih poslovnih aktivnosti u 2011. godini primenjivali smo deset principa Globalnog dogovora.

Poštujući ove principe i obavljajući poslove na odgovoran i održiv način smatramo da smo deo stvorene vrednosti u kompaniji vratili društvu i stejholderima. Kada govorim o vrednosti ne govorim samo o profitu, već i o novim tehnologijama koje razvijamo, savremenoj tehnici koju primenjujemo u proizvodnji, visoko kvalitetnim proizvodima i uslugama koje nudimo našim potrošačima, a pre svega o znanju koje usvajamo i ostavljamo budućim generacijama.

U protekloj godini radili smo na novim društveno odgovornim projektima koji kroz svoju primenu imaju i imaće za rezultat:

- Razvoj zaposlenih
- Nove kvalitetne proizvode i usluge
- Korišćenje alternativnih izvora energije
- Ekološku efikasnost
- Pomoć društvenoj zajednici kroz različite donatorske projekte, kroz pomoć u zapošljavanju marginalizovanih društvenih grupa i izgradnju zadužbine.

Zbog diversifikovanog poslovanja Delta Holdinga u narednom periodu posvetićemo se konsolidaciji CSR aktivnosti kroz centralizaciju aktivnosti koje su prioritet za sistem u celini, dok će se na nivou kompanija članica Delta Holdinga odvijati pojedinačni CSR programi i akcije, u skladu sa karakterom poslovnog portfolija.

Pod prioritetnim aktivnostima za sistem u celini podrazumevamo, pre svega, razvoj zaposlenih. Planiramo da organizujemo još veći broj treninga koji će im omogućiti napredovanje i razvoj karijere, kao i ovladavanje veštinom održavanja sklada između privatnog i poslovnog života. U naporu da pomognemo u očuvanju životne sredine nastavićemo sa reciklažom, štednjom energije i razvojem programa korišćenja alternativnih izvora energije. Kroz različite donatorske projekte Delta Fondacije i dalje ćemo odgovarati na iskazane potrebe društvene zajednice, samostalno ili kroz saradnju sa nevladinim organizacijama. Ove godine poklonićemo gradu Beogradu Centar za smeštaj i dnevni boravak dece i osoba sa invaliditetom. Biće to povratak tradicije zadužbinarstva nakon sedamdeset godina.

U prošloj, 2011. godini, osnovali smo i Srpsku Privrednu Fondaciju za čije aktivnosti ćemo od ove godine izdvajati 10% od ukupnog profita kompanije. Očekujemo da nam se u narednoj godini pridruže i druge srpske kompanije kako bi zajedničkim snagama doprineli razvoju društva.

Naš prioritet je i saradnja sa CSR udruženjima radi sticanja dodatnih znanja iz ove oblasti kao i izveštavanje po svetskim standardima. Verujemo da ćemo iduće godine u isto vreme moći da međunarodno verifikovanim pokazateljima egzaktno pokažemo napredak u društvenoj odgovornosti.

Naša misija je da i u narednim godinama svojim primerom doprinosimo razvoju CSR-a u privredi i društvu u celini.

### **Jelena Krstović**

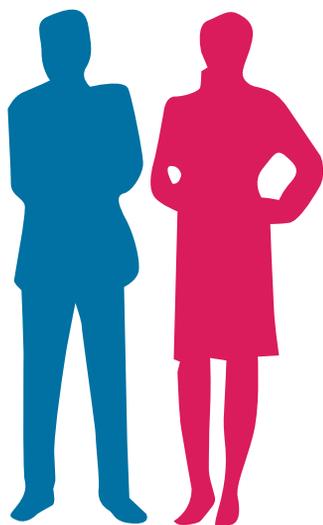
Potpredsednik za korporativne komunikacije  
Delta Holding



# Naši zaposleni naš ključni resurs

U Delta Holdingu se od osnivanja posebna pažnja posvećuje zaposlenima. Angažujemo najbolje kadrove i pružamo im najbolje uslove za rad, što doprinosi izuzetno visokoj stopi zadovoljstva zaposlenih i niskoj fluktuaciji.

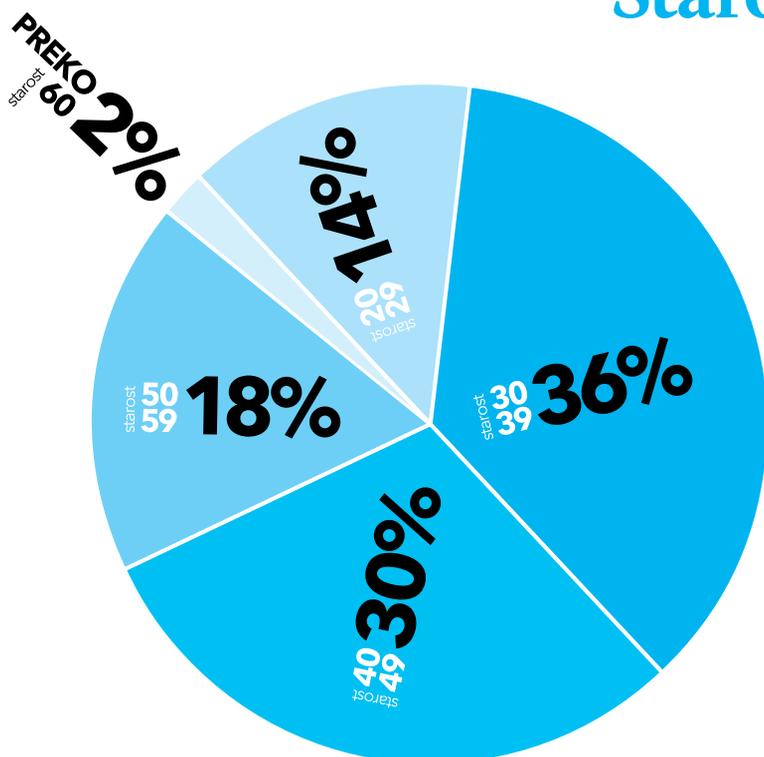
Ukupan broj zaposlenih u Delta Holdingu je 7.200. Poštujući princip rodne ravnopravnosti, postigli smo izbalansiranu rodnu strukturu tako da u sistemu žene čine 48,5% radne snage.



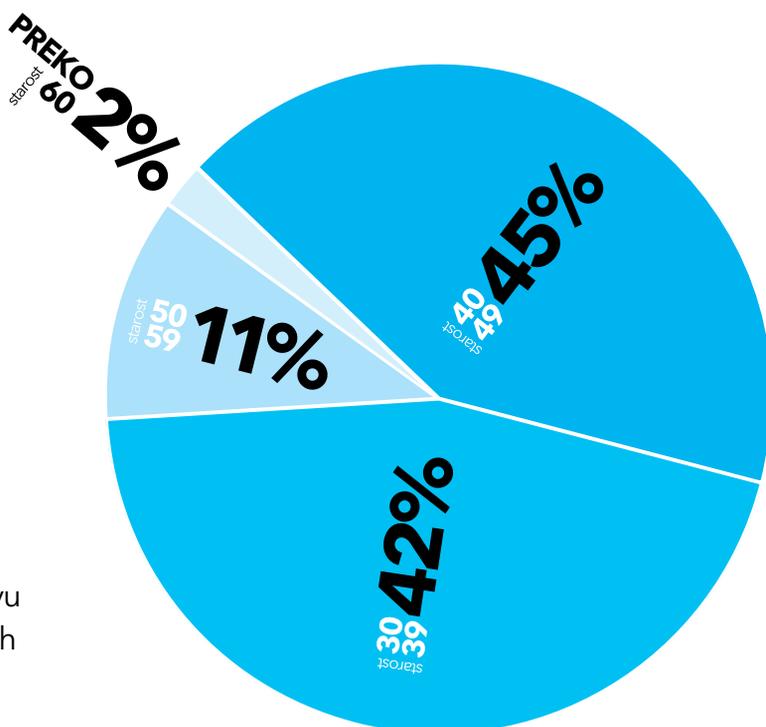
## 7.200

Ukupan broj zaposlenih  
u Delta Holdingu

# Starosna struktura



Starosna struktura svih zaposlenih



## Starosna struktura menadžmenta

Starosna struktura našeg menadžmenta pokazuje zdravu kombinaciju mladih dinamičnih snaga sa zrelim iskustvenim menadžerskim veštinama.

# Zapošljavanje bez diskriminacije

U Delta Holdingu svi zaposleni se pridržavaju stava o poštovanju različitosti i izbegavanju diskriminacije. Tokom procesa selekcije i prilikom zapošljavanja na otvorena radna mesta, svi kandidati se tretiraju objektivno na bazi istih kriterijuma.

U cilju promovisanja principa protiv diskriminacije u svakom oglasu za posao članica Delta Holdinga se nalazi sledeća rečenica:

**„U procesu selekcije kandidati neće biti neposredno niti posredno diskriminirani u odnosu na zdravstveno stanje, odnosno invaliditet, pol, boju kože, starost, nacionalnu pripadnost, veroispovest, bračni status, seksualno ili političko opredeljenje, članstvo u različitim organizacijama ili neko drugo lično svojstvo.“**

Isti nediskriminatorski principi se primenjuju na razvoj karijere zaposlenih u Kompaniji. U svim delovima kompanije zapošljava se menadžment iz lokalnih zajednica.

Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu je usvojen od strane Kompanije i striktno se poštuje. Kompanija je preduzela sve moguće mere da informiše zaposlene o njihovim pravima. Zajedno sa ugovorom o radu, radnik dobija na potpis i dokument sa njegovim pravima i procedurom koja se može preduzeti ukoliko su njegova prava prekršena.

U skladu sa Zakonom, na nivou Kompanije određena su lica za podršku kojima zaposleni mogu da se obrate u slučaju bilo kakvih pitanja u vezi zlostavljanja na radu.

Do sada u Kompaniji nije zabeležen ni jedan slučaj mobinga ili bilo kog drugog oblika nasilja.

U kompaniji ne postoje procesi ni pozicije na kojima bi moglo da dođe do prinudnog rada, kao ni do iskorišćavanja maloletnika na radu.

U 2011. godini nije bilo prijavljenih slučajeva diskriminacije na radnom mestu.

# Etički kodeks

Sve zaposlene informišemo o stavovima iz korporativnog etičkog kodeksa. Informacije u vezi ljudskih i radnih prava, etički principi i principi društveno odgovornog poslovanja su dostupni na internom portalu.

# Politika zdravlja i sigurnosti na radu

Kompanija ima politiku bezbednosti i zdravlja na radu zaposlenih. Politika predviđa sve preventivne mere u cilju smanjenja povreda na radu i oštećenja zdravlja zaposlenih. Osim politike doneta su i normativna akta iz oblasti BZR i ZOP (pravilnici, pravila, programi obuke).

U okviru izrađenih Akata o proceni rizika (za sva pravna lica u okviru Kompanije) utvrđeni su nivoi rizika za sva radna mesta i predviđene mere za njihovo smanjenje. Redovno se prati izvršavanje tih mera, a vrši se i periodična provera utvrđenih nivoa rizika. Vrš se preventivni i periodični lekarski pregledi za zaposlene na radnim mestima gde je ta obaveza

# Određivanje zarada

U Delta Holdingu zarade se formiraju na osnovu evaluacije radnog mesta, a prema standardizovanoj Mercer metodi. Sva radna mesta se nakon ocene smeštaju u platne razrede i klase i isključivo na taj način vrednuju ne uzimajući u obzir pol ni druge različitosti.

definisana (radna mesta sa povećanim rizikom kao i za rad na visini, rad na sredstvima unutrašnjeg transporta-viljuškaristi, vozači).

Redovno se vrši osposobljavanje zaposlenih za bezbedan i zdrav rad i zaštitu od požara, ispitivanja uslova radne okoline, pregledi i ispitivanja opreme za rad u cilju zaštite zaposlenih na radnom mestu.

Sva pravna lica su sklopila polisu osiguranja lica od posledica nesrećnog slučaja (nezgode) sa osiguravajućom kućom koja podrazumeva osiguranje zaposlenih bilo gde tokom 24 časa.

# Treninzi i edukacije

Delta Holding posvećuje posebnu pažnju razvoju kadrova i njihovoj dodatnoj edukaciji. Smatramo da ovakva politika doprinosi povećanju zadovoljstva zaposlenih i utiče da Delta Holding postane poslodavac koga rado biraju stručni kadrovi. Tokom 2011. godine zaposleni su prisustvovali raznovrsnim obukama u trajanju od ukupno 73.704 sata. Prosečan broj sati obuke iznosio je 10,2 h po zaposlenom.

**10,2**  
broj sati obuke  
po zaposlenom

**73.704**  
broj sati obuke

U 2011. smo nastavili i sa programom Delta Akademija koji postoji u kompaniji od 2006. godine. Delta Akademija je specijalizovan program obuka namenjen pripravnicima - mladim ljudima, sa fakultetskim obrazovanjem, koji su se u kompaniji zaposlili bez, ili sa vrlo malo prethodnog iskustva. Sastoji se iz 7 obuka vezanih za osnovne kompanijske kompetence kao što su: uspešna komunikacija, veštine prezentacije, timski rad, briga o klijentu i sl. U 2011. godini programom Delta Akademija, prema navedenim kriterijumima, obuhvaćeni svi oni koji su se u kompaniji zaposlili u prethodnoj godini.

## Solidarna pomoć

Svim zaposlenima u kompaniji isplaćuje se solidarna pomoć u slučaju bolesti zaposlenog kao i članova njegove uže porodice, smrt zaposlenog i članova njegove uže porodice, u slučaju rođenja deteta i u drugim slučajevima predviđenim opštim aktom poslodavca.

## Ispitivanje zadovoljstva zaposlenih

Veoma svesni uloge koju zaposleni, kao naš ključni stejkholder imaju, u 2011. smo sproveli istraživanje zadovoljstva zaposlenih sa željom da stvorimo sliku o tome kako naši ljudi vide kompaniju u kojoj rade, kako procenjuju pojedine aspekte radnog okruženja i koliko su njima zadovoljni. Na ovaj način želimo da u budućnosti očuvamo ono što je u kompaniji dobro, da unapredimo

postojeće i razvijemo nove programe i procedure.. U istraživanju je učestvovalo 70% ukupnog broja zaposlenih.

Nastavićemo da sprovodimo ovo istraživanje na godišnjem nivou kako bismo održali kontinuiranu komunikaciju sa zaposlenima sa željom da razumemo njihove stvarne potrebe.

# Delta i osobe sa invaliditetom

U Delta Holdingu i njegovim članicama posvećuje se ozbiljna i iskrena pažnja zapošljavanju osoba sa invaliditetom. Kao rezultat ovog stava u prethodne tri godine zaposlili smo 304 osobe u različitim delovima sistema. Među njima je 45 osoba sa mentalno intelektualnim invaliditetom, 111 sa fizičkim i 148 osoba sa senzornim invaliditetom.

Proces zapošljavanja osoba sa invaliditetom započeli smo još pre stupanja na snagu zakona o profesionalnoj rehabilitaciji osoba sa invaliditetom. Pre zapošljavanja, a u cilju njihove što bolje socijalizacije i unapređenja kvaliteta života, započeli smo niz inicijativa. Kroz kontinuiranu saradnju sa NVO i asocijacijama osoba sa invaliditetom nastojali smo da motivišemo osobe sa invaliditetom da prepoznaju svoje radne potencijale i da potraže zaposlenje.

Zaposlenima u Kompaniji pružena je edukacija koja je uticala na smanjenje predrasuda o mogućnostima OSI kao i o načinima komunikacije sa njima. Sve nove zgrade dizajnirane su tako da omoguće pristup osobama sa invaliditetom, dok



je u postojećim objektima, gde su uslovi dozvoljavali, izvršeno prilagođavanje.

Delta Fondacija inicirala je program radne inkluzije osoba sa mentalno intelektualnim invaliditetom. Raspored aktivnosti napravljen je u skladu sa sposobnostima i motivacijom osoba sa intelektualnim invaliditetom (2 do 4 h dnevno, od 2 do 5 radnih dana nedeljno). Radno angažovani su prolazili i kroz stručne radionice, a aktivnosti su sprovodili u prisustvu supervizora

(defektologa) koji je pažljivo pratio njihov napredak. Osobe koje su iskazale želju i za koje je potvrđena radna sposobnost, zaposlene su na neodređeno u kompaniji.

Delta Fondacija je uspostavila saradnju i sa Domom za decu i omladinu ometenu u razvoju iz Sremčice. Jedan od oblika saradnje je nabavka kutija za donacije koje izrađuju korisnici usluga ove institucije.

Aktivnosti Delta Holdinga i Delta Fondacije po pitanju inkluzije osoba

sa invaliditetom privuklo je pažnju međunarodne organizacije ILO Global Business and Disability Network” čiji je Delta Holding član. Prepoznajući našu posvećenost poboljšanju uslova života osoba sa invaliditetom ILO organizacija je preporučila Delta Holding, u 2011. godini za prestižnu nagradu Disability Matters Europe.

Delta Holding je, takođe, član radne grupe za inkluziju osoba sa invaliditetom Globalnog dogovora Srbije.

## Studentska praksa



Tokom 2011. godine organizovana je stručna praksa za diplomce i apsolvente državnih i privatnih fakulteta u firmama Delta Automoto i Delta Motors. Studenti su u okviru dvomesečne prakse imali priliku da se upoznaju sa načinom poslovanja i rada u sektorima prodaje, postprodaje, marketinga i logistike, kao i da svoja teorijska znanja stečena tokom studiranja primene u praksi.

U Delta Agraru je takođe organizovana praksa u sektoru finansija za studente Ekonomskog fakulteta i za tehnologe proizvodnje u Floridi Bel u trajanju od 3 meseca.

# Čuvajmo planetu za buduće generacije

Održivi rast poslovanja uz očuvanje životne sredine je jedan od najvećih prioriteta i izazova koji je Delta Holding postavio kao strateški cilj. Kompanije u okviru sistema se razlikuju po svojim delatnostima, a samim tim razlikuje se i uticaj njihovog poslovanja na životnu sredinu. Pod sloganom: "Za buduće generacije", svaka članica primenjuje najefektivnije specifične mere kako bi se minimizirao negativan uticaj njihovih proizvoda, usluga i poslovanja na životnu sredinu.

Zajednički ciljevi očuvanja životne sredine svih članica sistema su:

- Unapređenje energetske efikasnosti
- Razvoj projekata za korišćenje alternativnih izvora energije
- Smanjenje emisije štetnih gasova
- Prikupljanje, skladištenje i tretiranje nekontaminiranog ambalažnog i opasnog otpada
- Prikupljanje i prosleđivanje na reciklažu kancelarijskog otpada
- Upotreba kesa i ambalaže od recikliranog materijala u maloprodaji, serviranje kafe i pića za poneti u čašama od recikliranog materijala u kafeterijama
- Edukacija zaposlenih o neophodnosti očuvanja životne sredine kroz interna pravila kojima se sugerše dvostrano štampanje, gašenje svetala, klima uređaja, računara nakon izlaska iz kancelarija
- Učešće u radnoj grupi za zaštitu životne sredine Globalnog dogovora Srbije

Nastojimo da sve naše aktivnosti analiziramo sa stanovišta potrošnje energije i uticaja na životnu sredinu, trudeći se da ih usavršimo razvojem i implementacijom novih tehničko tehnoloških dostignuća i na taj način umanjimo negativni uticaj na zagađenje životne sredine. Održivi rast poslovanja uz očuvanje životne sredine je jedan od najvećih prioriteta i izazova koji je Delta Holding postavio kao strateški cilj.

# Upravljanje ambalažnim otpadom

U okviru Delta Agrar Grupe posluje neprofitna organizacija Delta Pak -operater za upravljanje ambalažnim otpadom. U saradnji sa akterima u lancu upravljanja ambalažnim otpadom Delta Pak radi na unapređenju sistema upravljanja ambalažnim otpadom u Delta Holdingu i u Srbiji uopšte. Obavljajući aktivnosti prikupljanja, sortiranja i skladištenja ambalažnog otpada Delta Pak unapređuje životni prostor svih nas.

Usklađujući potrebu za prikupljanjem ambalažnog otpada sa jedne strane, i potrebu da podrži lokalnu zajednicu sa druge strane, Delta Pak je organizovao prikupljanje otpada u Beogradu uključujući marginalizovane grupe. Na ovaj način Delta Pak je prikupio potvrde o prikupljenim količinama u cilju zadovoljenja nacionalnih ciljeva, a marginalizovanim grupama obezbedio sticanje zarade.

U Delta Holdingu u 2011. plasirano je ukupno 3.798,63 tone otpada, a 26% od toga je reciklirano, što je dosta više od procenta koji je zakonski određen, a koji iznosi 10%.

## Saradnja sa beogradskim pijacama

U toku 2011. godine Delta Pak je inicirao istraživanje otpada na beogradskim pijacama. Istraživanje je sprovedeno sa ciljem da se izvrši detaljna analiza količina, vrsta i tokova ambalažnog otpada. Sedmodnevna studija koja je obavljena u saradnji sa JKP Gradske pijace na više lokacija, dala je detaljne informacije o količinama i strukturi otpada. U okviru projekta održan je i stručni seminar na temu upravljanja ambalažnim otpadom na kome je obučeno 30 volontera. Partnerstvo JKP Gradske pijace i Delta Paka dobar je primer saradnje javnog i privatnog sektora, po ugledu na razvijene evropske države. Smisao saradnje je da obezbedi prijatnije okruženje i čistije pijace i tako poboljša kvalitet životne sredine u široj društvenoj zajednici, a samim tim doprinese čistijem i zelenijem Beogradu.

# Dobavljači, kupci, praćenje zadovoljstva

Naša filozofija je da Delta Holding uspeh postiže zahvaljujući podjednako svojim internim i eksternim saradnicima. Cilj nam je da razvijemo partnerski odnos koji će nam omogućiti dugoročnu saradnju i sinergiju u poslovanju.

Naše CSR principe prenosimo dobavljačima i potrošačima, jer su oni sastavni deo našeg poslovanja.

U poslovima nabavke biramo dobavljače koji su takođe društveno odgovorni i čiji proizvodi poseduju osnovne CSR sertifikate kao što su HCCP i ISO standardi. Ovakav izbor doprinosi da i naši proizvodi i usluge budu vrhunskog kvaliteta i omogućava stvaranje više vrednosti za krajnjeg potrošača.

Svim poslovnim partnerima u lancu snabdevanja dostavljaju se adekvatne informacije kojima se obezbeđuje ispravno rukovanje i skladištenje proizvoda koje omogućava očuvanje njihove vrednosti i očuvanje životne sredine.

Saradnja sa velikim brojem inostranih poslovnih partnera omogućila nam je implementaciju svetskih praksi u pogledu rešavanja zahteva krajnjih i poslovnih kupaca u skladu sa zakonskom regulativom, industrijskim standardima i dobrovoljnim politikama.

Naše potrošače informišemo o kvalitetu naših proizvoda i usluga na konzistentan i transparentan način. Na svim našim proizvodima vidno je istaknut sadržaj proizvoda u maniru dobre poslovne prakse.

Pažljivo biramo način komuniciranja prilikom marketinških kampanja čiji je fokus na istinitim i kompletnim informacijama o našim proizvodima i uslugama. U toku prethodne godine nismo imali ni jednu pritužbu na marketing i PR kampanje.

Poslovna zgrada Delta Holdinga kao i većina maloprodajnih objekata prilagođena je za pristup osoba sa invaliditetom, koje smatramo veoma značajnim i cenjenim poslovnim partnerima, kao i krajnjim kupcima naših proizvoda.

U kompanijama članicama Delta Holdinga redovno se sprovodi ispitivanje zadovoljstva kupaca, bilo da su u pitanju krajnji potrošači ili poslovni kupci. Rezultati istraživanja se koriste za unapređenje poslovnih procesa i proizvoda sa ciljem da se zadovoljstvo potrošača podigne na još viši nivo.

Bazu podataka naših kupaca negujemo sa posebnom pažnjom i do sada nismo imali primedbe na kršenje zakona u pogledu narušavanja privatnosti naših partnera.

Konstantno težimo postizanju maksimuma u zadovoljenju potreba i zahteva naših potrošača. Usvajanjem i razvojem inovativnih ideja kojima upotpunjujemo asortiman i povećamo kvalitet proizvoda i usluga, nastojimo da postignemo njihovo zadovoljstvo.

# Poruka upraviteljke Delta Fondacije



U Delta Holdingu verujemo da se veličina korporacije ne meri samo time koliko umeća, znanja i truda ulažemo u stvaranje profita, već i od spremnosti i volje da razumemo, i učestvujemo u stvaranju boljih uslova života za sve naše sugrađane.

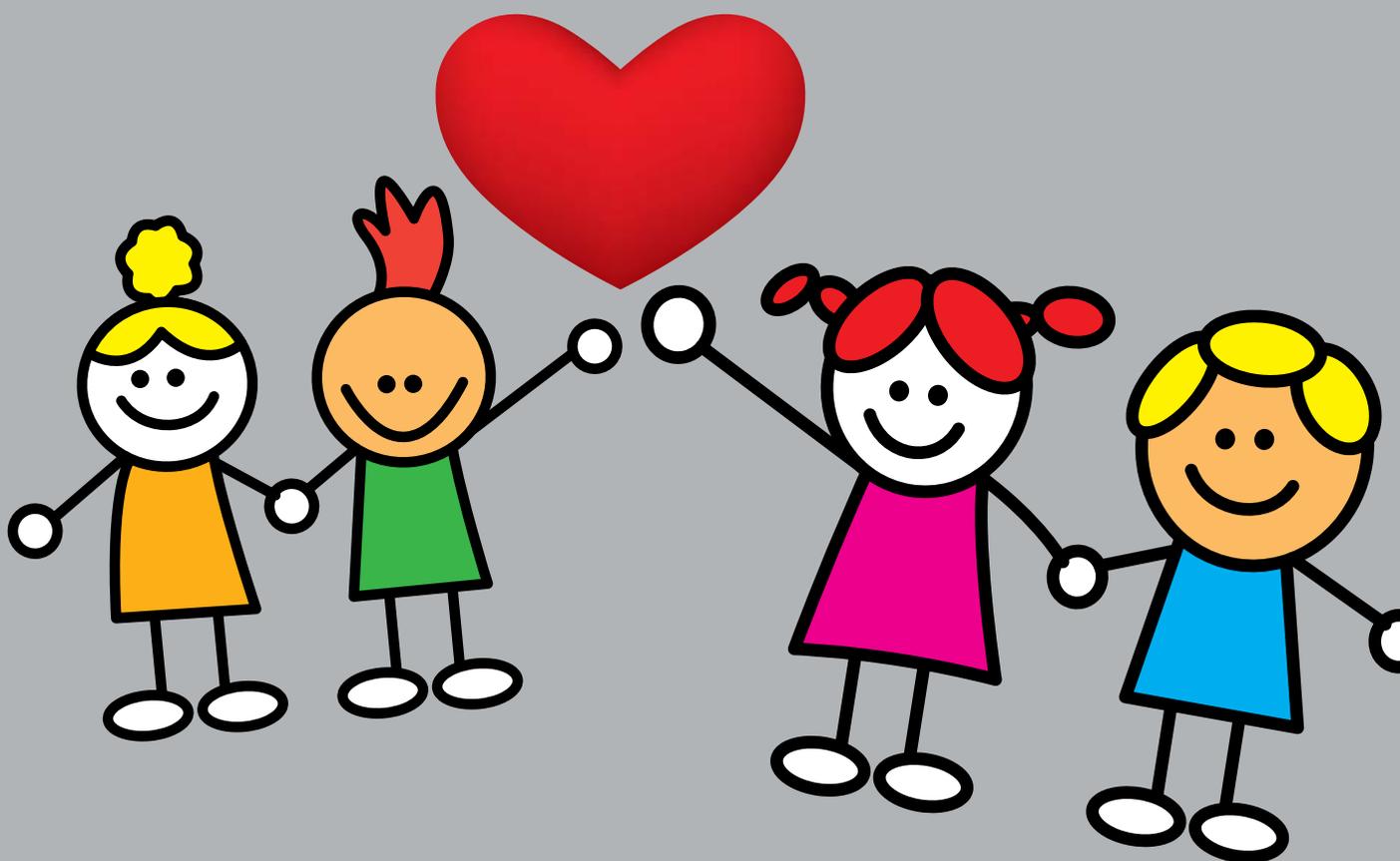
Delta Fondaciju osnovali smo 2007. godine sa ciljem da integrišemo dosadašnje i buduće humanitarne aktivnosti Delta Holdinga i sa željom da posle nekoliko decenija ponovo pokrenemo duh zadužbinarstva u Srbiji.

Od osnivanja fondacije do danas realizovali smo više od 300 projekata kojima smo pomogli 65.000 ljudi. U projekte je uloženo 5,5 miliona evra.

Naše aktivnosti pažljivo planiramo i realizujemo jer smo svesni da: "Davati i trošiti novac može svako, ali učiniti to pravoj osobi, u pravoj meri, u pravo vreme, s pravim razlogom i načinom, niti može svako niti je lako". (Aristotel)

**Ivana Mišković Karić**

Upravitelj Delta Fondacije



## DELTA Fondacija

Delta Fondacija je osnovana sa ciljem da obezbeđuje pomoć i podršku onima kojima je ta pomoć potrebna. Fondacija pomaže brojnim socijalnim strukturama i grupama, ali glavni fokus je na projektima podrške deci bez roditeljskog staranja i osobama sa invaliditetom. Svrha ove podrške je doprinos rešavanju specifičnih problema i održivo unapređenje kvaliteta života.

Osnovni cilj Delta Fondacije je i realizacija strateški važnih projekata koji trajno rešavaju probleme zajednice iz oblasti socijalne zaštite, obrazovanja, kulture i zdravstva. U 2011. Delta Fondacija je imala ukupno 90 akcija, sa više od 10.000 korisnika. Ukupna vrednost donacija iznosila je 960.000 evra.



# Izgradnja dnevnog boravka za decu sa invaliditetom na Bežanijskoj kosi

Predstavnici Delta Fondacije položili su kamen temeljac koji je obeležio početak izgradnje Centra za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine sa invaliditetom u februaru 2011. godine. Objekat se gradi po najvišim standardima, a planirano je da, pored uobičajenih, pruža i proširene usluge (noćenje korisnika po potrebi i druge). Rok za završetak radova je maj 2012. godine.

Ovaj dnevni boravak Delta Fondacija će pokloniti gradu Beogradu. Vrednost investicije je više od 2 miliona evra, a površina objekta biće oko 3.000 kvadratnih metara. Ovo je prva zadužbina kompanije Delta i prva zadužbina u Srbiji nakon 70 godina.

# “Ne rugaj se”

Delta Fondacija je dobila autorska prava za obradu i prevod na srpski jezik pesme koja predstavlja nezvaničnu himnu marginalizovanih grupa (originalni naziv pesme je: “Don’t Laugh At Me” čiji su autori: Steve Jay Seskin / James Allen Shamblin). Projektu su se priključili prijatelji, umetnici i javne ličnosti među kojima su Kiki Lesendrić, Voja Žanetić, Leontina Pat, dečiji hor “Čarolija” i mnogi drugi. Svi učesnici radili su volonterski, sa željom da se javnosti još jednom skrene pažnja na sve one koji su drugačiji i kojima je potrebna dodatna podrška. Spot je sniman u ustanovama za dnevni boravak i smeštaj dece sa invaliditetom i dece bez roditeljskog staranja. Spot je dostupan na linku: <http://www.youtube.com/user/deltafondacija?feature=mhee>

## Pomoć u saniranju posledica zemljotresa

Delta Fondacija je učestvovala i u rešavanju posledica katastrofalnog zemljotresa koji je zadesio region Kraljeva. U februaru 2011. dodeljeni su ključevi trima porodicama iz sela Vitinovac koje je bilo epicentar snažnog zemljotresa. U saradnji sa Kriznim štabom odlučeno je da se kuće izgrade jednoj višečlanoj porodici i dvema porodicama koje žive u teškim materijalnim uslovima i imaju člana porodice sa određenim stepenom invaliditeta. Kao pomoć u oporavku Kraljevu je doniran i semenski kukuruz u vrednosti oko 9.000 evra.

## Pomozimo srcem

Delta Fondacija je u saradnji sa Delta Sportom u novembru 2010. godine pokrenula akciju pod nazivom “Pomozimo srcem”. Do sada je donirano više od 2 miliona dinara iz profita Delta Sporta, a sredstva su uložena za unapređenje uslova za edukaciju i razvoj mogućnosti osoba sa mentalno-intelektualnim invaliditetom. Sredstva za realizaciju projekta su uložena u renoviranje dnevnog boravka za decu sa autizmom u Diljskoj ulici u Beogradu i za kupovinu tehničke opreme potrebne za unapređenje kvaliteta rada ove ustanove. Ovom akcijom pomognute su i ustanova Mara iz Niša i ustanova iz Trstenika.



## Fond za budućnost

Program Fond za budućnost pokrenut je u proleće 2006, a njegove aktivnosti nastavile su se i u 2011. sa ukupno 45 srednjoškolaca i pet studenata iz institucija za smeštaj i boravak dece bez roditeljskog staranja iz Beograda, Kruševca, Niša i SOS Dečijeg sela Sremska Kamenica. Cilj ovog programa je da se deca bez roditeljskog staranja, smeštena u ustanovama socijalne zaštite, motivišu za profesionalno napredovanje. Program predviđa poslovnu obuku i isplatu mesečnih stipendija svim polaznicima.

U 2011. godini program je uspešno završila peta generacija stipendista.

Nakon završetka školovanja stipendisti dobijaju mogućnost da se zaposle u Delta Holdingu. U okviru akcije "Prijatelji Fonda", u kompaniji se zapošljavaju i deca iz domova koja nisu učestvovala u programu, a želela su da se zaposle u Delti.

## Pomozimo im da čuju

Delta Fondacija je školi za decu sa oštećenim sluhom "Stefan Dečanski" u Beogradu u 2011. zvanično uručila donaciju u vrednosti većoj od milion dinara. Ovaj iznos iskorišćen je za kupovinu novog nameštaja i tehničke opreme za školu (2 računara, projektora, LCD televizora, fotoaparata sa kamerom i kućnog bioskopa), kao i obuku zaposlenih za rad na multimedijalnoj tabli. Sredstva za ovu donaciju obezbeđena su na humanitarnoj aukciji koja je održana povodom treće godišnjice Delta Fondacije. Tokom aukcije prodato je dvanaest fotografija na kojima deca znakovnim jezikom pokazuju određene pojmove kao što su ljubav, snaga, poverenje.

## Donacija sanitetskog vozila

Delta Fondacija donirala je kompletno opremljeno sanitetsko vozilo Domu za lica ometena u razvoju u Kulini. Ovo vozilo omogućiće znatno efikasniji i bezbedniji prevoz korisnika iz Doma u druge zdravstvene centre.

## Donacija Beogradskoj filharmoniji

U cilju unapređenja kvaliteta rada kulturnih ustanova Delta Fondacija je donirala Beogradskoj filharmoniji 5,5 miliona dinara za kupovinu duvačkih instrumenata. Od doniranih sredstava, nabavljeno je pet klarineta, dve oboe i dve flaute. Muzičari su lično birali instrumente kod renomiranih proizvođača u Holandiji, Francuskoj i Nemačkoj.

## Dobre stvari dobri ljudi

Delta Fondacija i Yuhor su u maju 2011. pokrenili zajedničku akciju pod sloganom "Uvek ima mesta za dobre stvari i dobre ljude". Projekat je osmišljen sa ciljem da kroz edukaciju, izražavanje kreativnosti i druženje dece sa poznatim ličnostima podigne nivo svesti društva o mogućnostima dece sa invaliditetom. Glumac i pantomimičar Marko Stojanović nastoji da osim trenutaka zabave deci pruži i što više informacija o prednostima zdrave ishrane. Kompanija Yuhor je povodom ove akcije do sada donirala proizvode u ukupnoj vrednosti od 700.000 dinara, a u 2011. je posećeno šest školskih ustanova.

## DELTA AGRAR *Grupa*

Delta Agrar Grupa se sastoji od 14 pravnih lica čiji poslovi se mogu svrstati u četiri oblasti:

- Primarna poljoprivredna proizvodnja, odnosno ratarstvo, proizvodnja voća i povrća, stočarstvo i ribarstvo
- Kooperacija sa drugim poljoprivrednim proizvođačima i otkup njihovih proizvoda
- Agrotrovinna i distribucija semena, pesticida i agromehanizacije
- Proizvodnja hrane u fabrikama:
  - Yuhor iz Jagodine (proizvodnja mesa i mesnih preradevina),
  - Mioni iz Mionice (punjenje vode)
  - Danubius iz Novog Sada (proizvodnja testenina i brašna)
  - Florida bel u Zemunu (pakovanje i proizvodnja apėtisana, muslija, cerealija i osnovnih životnih namirnica)

Od 2009. Delta Food Moskva organizuje distribuciju proizvoda Delta Agrara u Rusiju i Belorusiju. Svoje domaće i međunarodne aktivnosti Delta Agrar obavlja kroz partnerstvo sa vodećim svetskim kompanijama koje obezbeđuju vrhunski kvalitet svojih proizvoda i usluga.



## Vizija, misija

Vizija: biti vodeća kompanija na domaćem i regionalnom tržištu u svim aspektima poslovanja i poštovan poslovni partner u evropskim i svetskim razmerama.

Misija: biti sinonim za kvalitetne poljoprivredne i prehrambene proizvode i nosilac pozitivne „klime“ na tržištu koja se ogleda u zadovoljstvu potrošača, zaposlenih u kompaniji i šire društvene zajednice.

Ciljevi: optimizacija i stalno unapređenje svih poslovnih procesa kao odgovor na postojeće tržišne izazove.



U skladu sa svojom osnovnom funkcijom, koja podrazumeva snabdevanje društva proizvodima vrhunskog kvaliteta, Delta Agrar je u 2011. godini ponudio niz novih proizvoda, izlazeći u susret novim i već postojećim potrebama potrošača na tržištu.

Ekskluzivna proizvodnja klupske jabuke MODI® započeta je u 2011. godini čime je Delta Agrar potrošačima u Srbiji ponudio jedinstven proizvod, dostupan samo u određenom broju zemalja, koji se proizvodi pod rigorozno definisanim uslovima i na ograničenim površinama u celom svetu.

Fabrika Florida bel u 2011. plasirala je na tržište 78 novih proizvoda. Najveći broj novih proizvoda su osnovne životne namirnice, musli i cerealije jedinstvene na našem tržištu.

U fabrici Danubius proizvedene su četiri nove vrste brašna visokih nutritivnih svojstava za kojim je sve više izražena potreba kod ljudi koji vode računa o zdravom načinu života.

U prethodnoj, 2011. godini, radili smo i na unapređenju naših proizvodnih pogona i procesa u cilju povećanja energetske efikasnosti i smanjenju negativnog uticaja na životnu sredinu. Time smo istovremeno doprineli i povećanju kvaliteta naših proizvoda. Na primer, novo skladište za luk, kapaciteta 1.000 tona, poseduje tehnologiju koja omogućava čuvanje namirnica u svežem stanju i do 220 dana. U fabrici Florida bel postavljena su dva kontejnera sa novom tehnologijom za fumigaciju proizvoda, tako je poboljšan proces proizvodnje kojim se sprečava da loše komponente i štetne materije prodru u proizvodne pogone čime je istovremeno poboljšan kvalitet finalnog proizvoda.

Veoma smo ponosni na kvalitet i bezbednost naših proizvoda. Osim ISO 9001:2008 i ISO 14001:2004, implementirali smo i druge internacionalne standarde kao što su GlobalGap, ISO 22000:2005 i BS OHSAS 18001 i SAM.



Delta Agrar posvećen je razvoju svojih zaposlenih, njihovom zadovoljstvu na radu i razvoju profesionalnih kompetenci. U 2011. je organizovano 25 treninga za 137 radnika sa ukupno 2.500 sati obuke. Usavršavanja su bila iz domena stranih jezika, IT znanja, izgradnje timskog duha i korporativne kulture. Ove aktivnosti nastaviće se i ubuduće, jer su dale pozitivan efekat na zadovoljstvo zaposlenih.

Veoma smo posvećeni i unapređenju bezbednosti i sigurnosti na radnom mestu. Pored svih potrebnih tehničkih detalja zaposlenima su date i precizne instrukcije u vezi lične higijene, rizika i bezbednosti na radu.

# Environment Management System (EMS)

Delta Agrar je u 2011. pokrenuo novi projekat upravljanja energijom. Napredni TEAMS softver za vođenje evidencije i pripremu izveštaja o stanju životne sredine omogućiće praćenje potrošnje sirovina, energije, vode i rezultirajuće emisije gasova, kao osnov za izveštavanje o CO2 kvotama.

## Obnovljivi izvori energije Delta Agrara

U Delta Agraru smo ponosni što možemo reći da smo jedan od lidera u Srbiji kada je u pitanju korišćenje obnovljivih izvora energije u proizvodnim procesima. U kompaniji su na dve farme postavljeni kotlovi na biomasu snage 1MW. Koriste se za dobijanje toplotne energije za grejanje farmi. Na osnovu njihovog uspešnog rada smanjeni su troškovi, a ostvaren je i pozitivan uticaj na životnu sredinu. Kompanija planira da nastavi razvoj ovakvih projekata.

## Energetska efikasnost

S obzirom na to da je agrarna proizvodnja veliki potrošač energije, u 2011. godini Delta Agrar je inicirao štednju energije u svojim proizvodnim operacijama. S tim u vezi započet je i projekat Ekoprofit u fabrici Danubius. Ovaj projekat, predstavljen kroz metodologiju čistije proizvodnje i optimizacije upotrebe resursa, ogleda se u tri perspektive: ekonomskoj (obezbediti stabilnu ekonomiju na duge staze), ekološkoj (optimizacija resursa) i društvenoj (očuvanje resursa za buduće generacije).

Plan je da se projekat, preko sektora zaštite životne sredine Delta Agrara, proširi i na ostala preduzeća Delta Holdinga.

# Razvoj lokalnih zajednica

Delta Agrar je nastavio sa aktivnostima usmerenim na razvoj lokalne zajednice fokusirajući se na direktnu podršku i saradnju sa individualnim proizvođačima hrane i u 2011. godini. Individualnim poljoprivrednim proizvođačima Delta Agrar obezbeđuje know-how, pomoć u izradi biznis plana, finansijske savete i podršku u otpočinjanju proizvodnje i ugovorom zagaranovan otkup celokupnog prinosa u narednih 15 godina. Podrška se nudi u uzgoju stoke i proizvodnji voća. U sklopu ovih aktivnosti, u toku 2011. održane su i brojne edukativne radionice o ključnim

aspektima proizvodnje hrane koje je imalo priliku da čuje više od 2.000 poljoprivrednih proizvođača. Teme ovih predavanja bile su iz najvažnijih oblasti proizvodnje hrane kao što su: tehnologija biljne proizvodnje, pravilna agrotehnika i odabir i pravilna primena sredstava za zaštitu bilja, kvalitet i sigurnost proizvoda koji se traži itd. Time je značajno poboljšan kvalitet proizvodnje naših kooperanata i zdravstvena bezbednost proizvoda za krajnjeg potrošača, a verujemo da smo ovim pristupom doprineli razvoju i malih i srednjih lokalnih preduzeća, kao i zajednice uopšte.

## Donacije

U skladu sa prirodom svog biznisa Delta Agrar pruža podršku lokalnoj zajednici donirajući proizvode iz svog asortimana. Svoje humanitarne aktivnosti uglavnom obavlja u saradnji sa Delta Fondacijom. Jedna od specijalnih akcija bila je prikupljanje pola tone jabuka koje su donirane Domu za decu i omladinu ometenu u razvoju „Veternik“ u Novom Sadu. Drugom prilikom, u decembru 2011, Delta Agrar je podelio građanima Novog Sada tri tone jabuka u okviru manifestacije Novi Sad srcem.



## DELTA REAL ESTATE *Grupa*

Delta Real Estate Grupa posvećena je razvoju nekretnina vrhunskog kvaliteta u četiri glavna segmenta: maloprodajni objekti (šoping molovi), poslovne, stambene zgrade i hoteli. Delta Real Estate je među najvećim kompanijama ove vrste u Srbiji i regionu. Firma je do danas sprovodila svoje profesionalne aktivnosti u nekoliko zemalja: Srbiji, Crnoj Gori, Bosni i Hercegovini, Hrvatskoj, Albaniji i Bugarskoj. Glavni fokus Delta Real Estate Grupe je korišćenje novih tehnologija i kvalitetnih materijala, sa posebnim osvrtom na prostornu funkcionalnost i energetska efikasnost.

U 2007. Delta Real Estate je otvorio prvi šoping mol u Srbiji - Delta City, koji zauzima ukupnu površinu od 85.000m<sup>2</sup>, sa 127 prodavnica, uključujući i maloprodajne objekte, restorane, bioskop i dečije igralište i garažni prostor u tri segmenta. Samo godinu dana kasnije otvoren je Delta City Montenegro u Podgorici koji predstavlja jedinstveni šoping mol u Crnoj Gori.

Naselje Belville je veliki moderan stambeni kompleks koji se nalazi u centru Novog Beograda i predstavlja potpuno nov koncept stambenog naselja.

Hotel Continental Beograd je prvi hotel sa 5 zvezdica u Srbiji. Lociran je na Novom Beogradu blizu centra grada i glavnih saobraćajnica. Hotel pruža usluge svetske klase, zasnovane na najvišim međunarodnim standardima.

# Vizija, misija

Vizija: obezbeđenje boljeg kvaliteta života izgradnjom kvalitetnih, bezbednih, ekološki efikasnih građevina

Misija: da razvijamo i usavršavamo projekte po najvišim međunarodnim standardima

Kompanijski ciljevi su:

- Uspostavljenje novih poslovnih standarda u oblasti nekretnina
- Kvalitet i održivi razvoj Delta Real Estate projekata
- Kreiranje jedinstvenog i profesionalnog tima za realizaciju svih naših projekata
- Kreiranje jedinstvenih poslovnih prilika za naše partnere

# Pozitivan uticaj na životnu sredinu - štednja energije

Optimizacija energetske potrošnje i u 2011. godini je bila u fokusu naših aktivnosti. U šoping molu Delta City preduzeli smo brojne akcije kako bi značajno smanjili potrošnju energije i gasa.

Ključni koraci preduzeti su po pitanju:

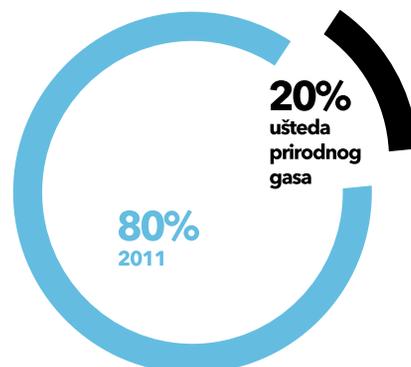
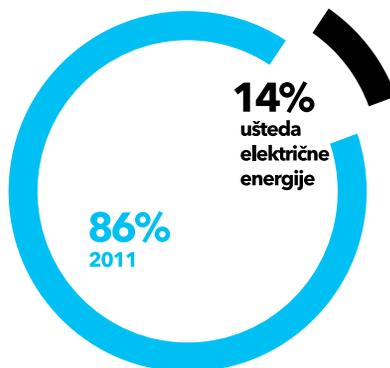
- Optimizacije HVAC (automatizacija hlađenja, grejanja i ventilacije operacija na osnovu dnevne fluktuacije posetilaca u šoping molu, vremenskih uslova, radnog vremena i eventualnih manifestacija).
- Optimizacija osvetljenja u svim objektima i uvođenje sistema „Free cooling“ za noćni režim.
- Termovizijsko snimanje krova i fasade objekta radi utvrđivanja termičkih gubitaka.

Ukupna ušteda energije u periodu od 2009. godine do 2011. iznosi 5.5 mil KWH električne energije i više od 0.5 mil m<sup>3</sup> gasa.

Kumulativni efekat uštede iznosio je 340.000 eur, a emisija CO<sub>2</sub> je smanjena za preko 4.500 tona. Sa ovim i merama koje planiramo da uvedemo u narednom periodu, procenjeno je da se može postići kumulativni efekat uštede energije od 3-5 miliona evra.

U Hotelu Continental emisije izduvnih gasova i dima prate se na dnevnoj osnovi iz svih hotelskih objekata. Hotel ima izuzetno dobre rezultate u komunikaciji sa gostima u sprovođenju ekološkog režima zamene posteljine i peškira. Za održavanje higijene hotela koriste se isključivo netoksična ekološka higijenska sredstva u obliku koncentrata. Sprovodi se program racionalizacije potrošnje električne energije i vodenih resursa, uvođenjem štedljivih sijalica, isključivanjem suvišno uključenih svetlosnih tela, električnih aparata, pravilnim upravljanjem točecim

mestima, korišćenjem sopstvenih depoa za skladištenje tehničke vode čiji se kvalitet kontroliše na mesečnom nivou.





Uz pomoć i podršku Ministarstva za životnu sredinu i u saradnji sa Nacionalnom geografijom Srbija, u oktobru 2011. godine, održana je akcija koja je imala za cilj širenje svesti o globalnom zagrevanju. Velika kocka leda postavljena je u naselju Belville, sa izazovnim pitanjem za javnost da proceni vreme topljenja. Posle skoro dvadeset sati ledeni blok je u potpunosti otopljen. Pobjednik je nagrađen sa 100.000 dinara. Tokom cele akcije u Belville kompleksu su održavane radionice na temu zagađenja vazduha, emisije CO<sub>2</sub>, globalnog zagrevanja i klimatskih promena u kojima je učestvovao veliki broj učenika iz osnovnih škola.

## Reciklaža

U šoping molu Delta City se od otvaranja objekta reciklira ambalažni otpad i ulje, a od 2011. godine smo počeli sa reciklažom hemikalija iz rashladnih uređaja. Izvršene su i pripreme za reciklažu elektronskog otpada. U okviru redovnih aktivnosti u hotelu Continental vrši se reciklaža papira, plastike i stakla kao i svih vrsta ulja, metala i tehničkog otpada, kao i klasiranje bio otpada (granje, lišće, koševina) radi dalje prerade u đubrivo za negovanje zelenih površina, kojih oko hotela ima oko 2 hektara.



## Odnosi sa potrošačima

U Continental Hotelu gostima posvećujemo posebnu pažnju. Naša redovna anketa koju sprovodimo u cilju ispitivanja zadovoljstva gostiju pomaže nam da procenimo trenutne i buduće potrebe potrošača i da shodno tome damo odgovarajuću ponudu.

U naselju Belville stanovnicima naselja pružamo dodatnu vrednost organizovanjem menadžmenta naselja, pružajući usluge čišćenja i održavanja zelenih i javnih površina, tehničkog održavanja, a prioritet su usluge bezbednosti u naselju, za sve stanare, dostupne 24h.

Osnovna orijentacija Delta City šoping mola je raznolikost i visok kvalitet ponude koji obezbeđuje prijatan i kvalitetan boravak našim posetiocima. Delta City je u 2011. godini sa deset novih zakupaca obogatio ponudu šoping mola.

# Doprinos društvu

Delta Real Estate Grupa je u 2011. aktivno učestvovala u mnogim akcijama u cilju podizanja svesti o neophodnosti rešavanja određenih društvenih problema.

Delta City šoping mol podržava različite humanitarne aktivnosti kao što su prikupljanje hrane i odeće za siromašne i organizovanje sajmova na kojima



se predstavljaju proizvodi i rukotvorine proizvedene od strane osoba sa invaliditetom u cilju pružanja podrške razvoju socijalnih preduzeća i edukativnih radionica različitih ustanova čiji su oni korisnici.

U naselju Belville je takođe u 2011. organizovano nekoliko

dogadaja edukativnog karaktera, kao što su savetovanja za trudnice i mlade majke, ekološke radionice i brojni kulturni događaji.

U Hotelu Continental organizovana je praktična nastava profesionalnih škola studentima ugostiteljstva. Studenti su tako dobili priliku da se upoznaju sa radnom praksom vrhunskih ugostitelja, a i da svoja teorijska znanja primene u praksi.

Delta City šoping mol i naselje Belville su u potpunosti prilagođeni za pristup osobama sa invaliditetom. Osobe sa fizičkim i senzornim invaliditetom imaju bezbedan pristup svim radnjama, liftovima i toaletima u šopin molu, a u naselju Belville posebna pažnja je posvećena ulazima u zgrade, liftove i na parking mesta.

## DELTA DISTRIBUCIJA

Delta Distribucija obuhvata poslovanje kompanija Delta DMD, DTS, Delta Automoto i Delta Motors.

Delta DMD je osnovan 1997. godine i jedan je od vodećih distributera robe široke potrošnje u Srbiji, a svoje aktivnosti obavlja i u Crnoj Gori. Osnovne aktivnosti kompanije su prodaja, logistika i merčendajzing. Delta DMD ima mrežu od preko 7.000 poslovnih korisnika kojima distribuira robu poznatih svetskih marki kao sto su Nivea, Ferrero, Mars, Johnnie Walker itd.

Pod imenom DTS (Delta transportni sistem), Delta Distribucija je uspostavila nezavisnu logističku kompaniju sa modernom flotom ekološki efikasnih vozila sa smanjenom emisijom izduvnih gasova.

Kompanija Delta Motors osnovana je 2007. godine kao uvoznik i distributer BMW i MINI vozila za Srbiju. Kompanija osim prodaje vozila pruža i usluge kompletnog servisa i održavanja.

Delta Automoto je osnovan 2007. godine kao samostalno preduzeće (do tada je svoje poslove obavljao u okviru Kompanije). Bavi se prodajom i servisiranjem vozila japanske marke Honda.

# Vizija, misija

Vizija: biti sinonim za vrhunsku distribuciju, uvažavani i poštovani poslovni partner svim klijentima, odgovoran prema zaposlenima, tržištu, životnoj sredini i svim zajednicama u kojima realizujemo naše poslovanje.

Misija: postati pouzdan partner svim poslovnim saradnicima stalnim unapređenjem elemenata našeg distributivnog servisa, partnerstvom sa tržištem i optimizovanom ponudom svetskih i domaćih brendova.

Ciljevi: unaprednje kvaliteta usluga koje će za rezultat imati satisfakciju i lojalnost postojećih i privlačenje novih kupaca. Povećanje tržišnog učešća uvđenjem novih kvalitetnih proizvoda, jasno diferenciranje brendova u percepciji klijenta i pozicioniranje kao tržišnog lidera u inovacijama.



# Ekologija

U Delta DMD-u primarna ekološka briga je separacija otpada i reciklaža. Pored odvajanja papira i plastike, u 2011. smo uveli odvajanje i reciklažu elektronskog otpada, stakla, guma, akumulatora, metala i drveta. Ceo proces reciklaže se obavlja u saradnji sa ovlašćenim reciklerima.

Glavna dostignuća u 2011. su:

- Usvojen plan reciklaže sa Delta Pakom
- Preko 20 tona otpada je recikirano
- U kancelarijama su postavljene kutije za reciklažu
- Organizovano je Eko dvorište sa kutijama za separaciju otpada

Osim toga, ulažemo napore i da se smanji negativan uticaj logistike i transporta na životnu sredinu. Pored nastojanja da našu flotu opremimo najsavremenijim vozilima koja imaju energetske efikasne motore sa smanjenim uticajem na životnu sredinu, isti princip primenjujemo i prilikom izbora eksternih logističkih partnera. Specijalnim bonus šemama nagrađujemo one partnere koji imaju kamione i druga transportna vozila sa motorima koji su mali zagađivači životne sredine.

# Podrška potrošačima

Delta DMD posmatra svoj odnos sa potrošačima kao preduslov za poslovni uspeh. U skladu sa tim dva puta godišnje radi se ispitivanje zadovoljstva kupaca. U cilju rešavanja specifičnih potreba različitih kupaca istraživanja su osmišljena posebno za tradicionalne (pojedinačne prodavnice), a posebno za savremene formate trgovine (veleprodaja i maloprodajni lanci). Na osnovu rezultata istraživanja kompanija preuzima određene korake i mere da dodatno unapredi svoje poslovanje i ispuni očekivanja i najzahtevnijih kupaca.

Kompanija ima aktivnu info telefonsku liniju koja služi za informisanje poslovnih partnera i pojedinačnih kupaca o proizvodima i uslugama. Klijenti takođe mogu da koriste info liniju za davanje komentara i sugestija o mogućim poboljšanjima u operacijama.

# Pomoć marginalizovanim grupama

U 2011. Delta DMD je učestvovao u brojnim humanitarnim aktivnostima:

- Donacija računara i računarske opreme centaru za razvoj romske dece Vračar
- Donacija slatkiša i vode deci iz škole sa mentalno intelektualnim invaliditetom
- Donacija slatkiša i vode deci koja su učestvovala na dečijim olimpijskim igrama za decu sa posebnim potrebama
- Donacija slatkiša i torti deci bez roditeljskog staranja koji su učestvovali u akciji "Nedelja torte"
- Delta DMD je od početka godine donirao blizu 4 tone deterdženta domovima za decu bez roditeljskog staranja

Kompletnu uslugu transporta realizovao je Delta transportni sistem.

# Briga o životnoj sredini

Delta Automoto i Delta Motors kompanije imaju veoma razvijenu svest o uticaju njihovog poslovanja na životnu sredinu. Prevoz predstavlja otprilike 1/3 ukupne potrošnje energije, svaka akcija koja ima za rezultat smanjenje emisije CO<sub>2</sub> i efikasnije korišćenje energije doprineće rešavanju pitanja potrošnje energije i klimatskih problema.

Kako bi podržale promociju automobila sa smanjenom emisijom gasova (manje od 100g/km CO<sub>2</sub>) kompanije su se pridružila akciji Eco Friendly uz podršku Vlade Srbije i Fonda za zaštitu životne sredine, koja stimuliše kupovinu vozila sa smanjenom emisijom štetnih gasova. Svaka kupovina ovih vozila subvencionise se sa iznosom od 100.000 dinara.

U skladu sa politikom kompanije menadžment objekta preduzima kontinuirane mere u svim prostorijama u cilju efikasnog korišćenja energije, kao što su kontrola vrata i prozora, redukcija grejanja tokom vikenda, kontrola osvetljenja itd.

U svakodnevnom poslovanju kompanije promovišu upotrebu elektronske korespodencije, smanjenje papirne dokumentacije i dvostrano štampanje.

Ove mere imaju vidljiv uticaj na korišćenje kancelarijskog materijala, smanjenje operativnih troškova i emisije CO<sub>2</sub>.

# Upravljanje otpadom i recikliranje

Dve kompanije aktivno saraduju sa Delta Pakom pružajući podršku u njihovim poslovima odvajanja i reciklaže otpada, kao i srodnim programima koji se organizuju na nivou Delta Holdinga, u skladu sa postojećim politikama Vlade o zaštiti životne sredine.

U protekloj godini je oko 50% ukupne PET ambalaže ponovno upotrebljeno ili reciklirano, što je dva puta više od zakonom određene količine. Kompanije su aktivne i u recikliranju IT opreme koju takođe obavljaju u saradnji sa ovlašćenim reciklerima.

Naše automobilske kompanije preduzimaju posebne mere u tretiranju teških ulja iz vode pre njihovog otpuštanja u slivnik. U specijalnim separatorima izdvaja se ulje i tako tretirana voda se ispušta u eko sistem. Rigorozna kontrola se obavlja četiri puta godišnje od strane sertifikovane laboratorije.

## Odnos prema klijentima

U svom poslovanju Delta Motors primenjuje međunarodni standard QMA. Takođe, Delta Motors redovno vrši i monitoring zadovoljstva potrošača posredstvom KR izveštaja. Istraživanje zadovoljstva potrošača sprovodi se jednom mesečno za korisnike usluga servisa i za kupce automobila i uključuje sve korisnike usluga servisa i prodaje iz prethodnog meseca. Upitnik dobijen

iz centrale BMW-a prilagođen je određenim specifičnostima srpskog tržišta. Rezultati ispitivanja prosleđuju se u centralu, iz koje dobijamo povratnu informaciju o specifičnosti rezultata u individualnim organizacijama. Pristup rezultatima istraživanja imaju menadžeri, odeljenje prodaje, servisa, kao i odeljenje za rešavanje zahteva i žalbi.

## DELTA SPORT

Kompanija Delta Sport osnovana je 1993. godine. Osnovna delatnost kompanije su trgovina, maloprodaja i veleprodaja u domenu sportske, modne industrije i HoReCa kanala.

Delta Sport je ekskluzivni distributer kompanije Nike i vodeći sportski maloprodajni lanac u regionu. Franšizni je partner kanadskog modnog brenda Aldo, španske modne kuće Mango i italijanske robne marke Yamamay. U sklopu kompanije je i Delta Fashion - uvoznik poznatih svetskih brendova Monsoon, Monsoon Children, Accessorize, Sergeant Major i proizvođač uniformi Staff Uniforms. Sa jednim od vodećih svetskih lanaca kafeterija Costa Coffee potpisan je franšizni ugovor o širenju mreže na teritoriji Balkana i ex-Jugoslavije.

U maloprodajnoj mreži Delta Sporta su i prodavnice Sport Impuls - multibrend lanac sportske opreme. Sport Impuls svojim potrošačima nudi kolekcije sopstvenih robnih marki Addiction i Gecco, kao i svetski poznate brendove Nike, Lotto, Adidas, Converse, Helly Hansen, North Face i druge.

Delta Sport je razvio i urbani sportski koncept Buzz koji osim proizvoda Nike, nudi i Franklin & Marshall, Converse i Ringspun brendove.

# Vizija, misija

Naša vizija je da, kao moderna i dinamična kompanija koja zastupa i promovise lifestyle, budemo visoko profitabilan i stabilan sistem maloprodaje u regionu. Naš uspeh vezan je za profesionalnost, pouzdanost i inovativnost koje cenimo, a koje želimo da pružamo svojim potrošačima, partnerima i saradnicima, kupcima i zaposlenima.

Naša misija je da pružimo autentično maloprodajno iskustvo svojim potrošačima, obogaćujući njihov životni stil i budemo partner izbora maloprodaje u regionu.

Naš cilj je da u okviru maloprodajne delatnosti obezbedimo najpre dostupnost koncepta koga odlikuje lifestyle filozofija. Kroz sigurni kvalitet i jedinstvenosti usluge, proizvoda i ambijenta, nastojimo da svojim potrošačima ponudimo originalno maloprodajno iskustvo kao i dugoročnog saveznika u kreiranju, ostvarenju i kontinuiranom bogaćenju njihovog životnog stila.

# Delta Sport i društvena odgovornost

Svoju društvenu odgovornost Delta Sport ispoljava kroz praćenje i zadovoljavanje potreba nekoliko grupa eksternih stejkholdera, među kojima su pre svega, mladi sportski talenti, studenti i đaci, osobe sa invaliditetom i deca bez roditeljskog staranja.

Svoje humanitarne aktivnosti Delta Sport sprovodi u saradnji sa Delta Fondacijom. Jedna od takvih akcija je: "Novogodišnje čestitke za dečiji osmeh". Inicijalna ideja akcije je bila da deca iz domova osmisle novogodišnje čestitke koje će kompanija Delta Sport poslati svojim poslovnim partnerima i saradnicima iz zemlje i inostranstva. Po završetku akcije Fondacija je, u ime Delta Sporta, domovima za decu isporučila pomoć u vidu sportske garderobe, nameštaja i sprava za vežbanje.

Takođe, u saradnji sa Delta Fondacijom u 2011. godini je nastavljen projekat „Veruj u sebe“. Deca bez roditeljskog staranja provela su sportski dan sa atletičarkom Oliverom Jevtić i vaterpolistom Danilom Dačom Ikodinovićem. Kroz pažljivo osmišljene i birane motivacione aktivnosti, druženje i igru, sportisti su razgovarali sa 50-oro dece o svemu onome što čini život profesionalnog sportiste – motivaciji za bavljenje sportom, posvećenosti treninzima, verovanju u svoje sposobnosti,

samopouzdanju, podršci, odsustvu podrške, uspehu i neuspehu. Delta Sport Grupa je i ovom prilikom obezbedila poklone za svu decu.

Kompanija je razvila talent pool program sa srednjim i višim školama za trgovačko obrazovanje. Studentima i đacima je omogućeno da obaveznu praktičnu nastavu održe u Delta Sportu. Na taj način mladima je omogućeno da učestvuju u realizaciji projekata i da svoja istraživanja i diplomske radove obave uz podršku iz kompanije. Učenici srednjih škola svoju praktičnu nastavu obavljaju tokom godine, a po završetku školovanja najboljima se nudi zaposlenje.

Kompanija nastoji da pruži podršku osobama sa invaliditetom kroz različite programe i akcije. Zajedno sa Delta Fondacijom i organizacijom KECMNRO, Delta Sport učestvuje u programu socijalne inkluzije i zapošljavanja osoba sa mentalno intelektualnim invaliditetom.

Kompanija aktivno promoviše i zapošljavanje osoba sa invaliditetom na različitim pozicijama. Na ovaj način im omogućava da samostalno obezbede zadovoljenje osnovnih životnih potreba i postanu ravnopravni članovi koji doprinose društvu.

# Odgovornost prema okruženju

Kompanija daje prednost svetski poznatim brendovima, kao i proizvođačima koji vode računa o materijalima od kojih se ambalaža izrađuje i o smanjenju upotrebe ambalaže. Nike brend svoju obuću pakuje u kutije koje su 100% razgradive uključujući i boje kojima su kutije oslikane. Brendovi Mango i Accessorize svoju obuću ne pakuju u kartonske kutije već se ona prilikom prodaje krajnjem potrošaču pakuje u reklamne kese koje su takođe 100% razgradive, čime utiču na smanjenje upotrebe kartonske ambalaže. U ugostiteljskim objektima Delta Coffee svi proizvodi koji se izdaju potrošačima pakuju se u ambalažu koja je takođe reciklabilna i razgradiva. Tu spadaju papirne kese, salвете, drvene kašičice i pet čaše. Na svakoj od navedene ambalaže utisnuta su obeležja da je razgradiva ili reciklabilna čime se utiče i na podizanje svesti kod samih potrošača.

Delta Coffe saraduje i sa ovlašćenim serviserom za sakupljanje i reciklažu staklenog ambalažnog otpada za lokale na teritoriji Beograda.

Delta Sport utiče i na smanjenje nastanka kancelarijskog otpada i utroška energije na više načina:

- Smanjenjem broja štampača kao i same štampe i potrošnje
- Kontrolisanom reciklažom i refilovanjem istrosenih toner kaseti
- Postavljanjem štedljivih sijalica
- Postavljanjem vazдушnih zavesa u svim maloprodajnim objektima
  - Postavljanjem sušača za ruke umesto papirnih ubrusa

Delta Sport se obavezao da će nastaviti sa kontinuiranom implementacijom programa, procedura i mera u cilju unapređenja energetske efikasnosti i zaštite životne sredine.

Svoju obavezu upravljanja ambalažnim otpadom sva pravna lica iz sistema Delta Sport prenela su na operatera Delta Pak i reciklere. Delta Sport saraduje i sa organizacijom SWIFT, sa kojom Delta Pak ima potpisan ugovor. Jedan od osnovnih ciljeva firme SWIFT je društvena mobilizacija i inkluzija, kroz uključivanje neformalnih sakupljača otpada u regularne tokove zapošljavanja, uz redovnu platu i plaćene zdravstvene i penzione doprinose. Ovo je jedan od razloga zbog čega se Delta Sport kao društveno odgovorna kompanija opredelila upravo za firmu SWIFT. Sva pravna lica Delta Sporta su preko Delta Paka ispunila nacionalni cilj kroz reciklažu ambalažnog otpada koji je za tu godinu zacrtan u visini od 10% od ukupno uvezene ambalaže. U 2011. nacionalni cilj je ispunjen sa oko 37,28 tona ukupno recikliranog ambalažnog otpada.



## DELTA GENERALI Osiguranje

Delta Generali Osiguranje osnovano je 1998. Danas Delta Generali predstavlja drugu po veličini osiguravajuću kompaniju na srpskom tržištu i istovremeno najveću privatnu kompaniju prema velični premije i prihoda od imovine.

Sa sedištem u Beogradu, kompanijska mreža sastoji se od 46 filijala koje posluju u sedam regionalnih centara širom Srbije. Ukupan tržišni udeo Delta Generalija na srpskom tržištu bio je skoro 20%.

Delta Generali je registrovan za obavljanje svih vrsta životnog i neživotnog osiguranja. Među klijentima kompanije su pojedinci, mala, srednja i velika preduzeća, banke i velike kompanije. Danas firma prodaje širok asortiman proizvoda uključujući osiguranje motornih vozila, imovine, osiguranje od nezgoda, zdravstveno kao i životno osiguranje.

U Srbiji Delta Generali Osiguranje je akcionar Delta Generali Reosiguranja, Doma zdravlja Jedro i Delta Generali Dobrovoljnog Penzionog Fonda. U Crnoj Gori Delta Generali ima tri zavisna preduzeća: Delta Generali Holding, Delta Generali Osiguranje i Delta Generali Životno Osiguranje.



## Vizija, misija

### Vizija:

- da postanemo regionalni lider u razvoju i plasiranju novih proizvoda i efikasnosti pruženih usluga
- da postanemo najatraktivniji poslodavac za stručne i inovativne ljude
- da učvrstimo poziciju osiguravajuće kuće koja nudi sve vrste osiguranja i ima izbalansiran portfelj imovinskih, životnih i osiguranja motornih vozila

Misija: da ponudimo visokokvalitetne profesionalne usluge osiguranja svojim klijentima i postanemo glavni finansijski konsultant koji je uvek u toku sa zahtevima tržišta, a istovremeno vodi računa o kompanijskoj efikasnosti i profitabilnosti



## Zaposleni i edukacije

Delta Generali Osiguranje za svoje zaposlene organizuje interne i eksterne obuke. U 2011. Kompanija je osnovala Delta Generali Akademiju. Ciljevi Delta Generali Akademije su da: pruži potrebnu edukaciju koja će doprineti uspehu zaposlenih i njihovoj posvećenosti radu, učini edukaciju dostupnom u većini ključnih oblasti, obezbedi kontinuiran razvoj ljudskog potencijala kao ključ uspeha poslovanja kompanije.

Za naše zaposlene organizovali smo brojne interne i eksterne treninge. Delta Generali je, u 2011. godini, uveo Delta Generali Akademiju u cilju unapređenja profesionalnih veština i kompetenci zaposlenih. Glavni kursevi su iz oblasti komunikacija, prezentacionih i pregovaračkih veština, upravljanja projektima i menadžerskih veština. Verujemo da kompetentni i zadovoljni zaposleni predstavljaju osnovno sredstvo u ostvarivanju kompanijskih ciljeva. Broj sati obuka u 2011. godini iznosio je oko 66.000h.

# Društveno odgovoran biznis

Naša kompanijska pravila i politike eksplicitno zabranjuju bilo kakav oblik diskriminacije na bilo kom polju. Svaki oblik diskriminacije se kategoriše kao ozbiljno nasilje na radnom mestu i može da dovede do otkaza ugovora o radu. Sprovode se i dodatne zaštitne mere kojima se sprečava eventualna diskriminacija prilikom odabira kandidata za radnom mesto.

## Etički kodeksi

Delta Generali Osiguranje je prihvatio etički kodeks Assicurazioni Generali, S.p.A, odnosno Grupe Generali i implementirao u opšte akte. Pomenutim kodeksom su obuhvaćene sledeće teze, na kojima se i zasniva poslovanje društva:

- Vodeći principi na kojima se zasniva etika grupe (ispravnost i poštenje, nepristrasnost, profesionalizam i razvoj ljudskih resursa, poverljivost, sukob interesa, slobodna konkurencija, transparentnost i celovitost informacija, zaštita zdravlja, zaštita životne sredine)
- Smernice za upravljanje odnosima među svim zainteresovanim stranama
- Pravila kontrole, čiji je cilj obezbeđenje poštovanja i stalnog unapređenja etičkog kodeksa

Etički kodeks posebno ističe da je društvena odgovornost oduvek bila važan element poslovanja društva.

## Sigurna vožnja

Tokom 2011. godine Delta Generali Osiguranje je nastavilo sa već tradicionalnim projektom "Jabuka i limun" koji ima za cilj da unapredi znanje školske dece o bezbednosti u saobraćaju. Akcija se odvija u saradnji sa školama i lokalnim policijskim stanicama. U 2011. akcija je obuhvatila 51 grad i uključila je više od 8.000 školaraca.

Delta Generali Osiguranje se obavezalo da će nastaviti da zasniva svoje aktivnosti na integritetu, transparentnosti i zdravim poslovnim principima, a da će istovremeno nastaviti dalji razvoj CSR programa i aktivnosti.

## DELTA MAXI

Delta Maxi je maloprodajni lanac supermarketa. Prvi Maxi supermarket otvoren je krajem 2000. godine na Novom Beogradu. Otvaranjem Maxi supermarketa Delta je u Srbiju uvela svetske trendove u maloprodaju.

U godinama koje su sledile Maxi sistem je rastao i usavršavao svoje poslovanje uvođenjem novih maloprodajnih formata kao što su Tempo hipermarketi i MiniMaxi prodavnice orijentisane na uže gradske kvartove. Kao reakcija na ekonomsku krizu Delta Maxi je ponudio svojim potrošačima svoju privatnu robnu marku Premia i na taj način potrošačima obezbedio široku lepezu visoko kvalitetnih prehrambenih proizvoda po niskim cenama.

Svoje poslovanje Delta Maxi je obavljao na teritoriji Srbije, Bugarske, Bosne i Hercegovine, Republike Srpske i Crne Gore. U 2011. u trenutku prodaje Maxi je imao 450 supermarketa različitih formata.

# Vizija i vrednosti

Vizija: biti omiljeni maloprodajni lanac prepoznatljiv po zadovoljnim potrošačima.

Vrednosti Delta Maxija

Fokus na potrošače: stvaramo budućnost ispunjavajući želje i potrebe potrošača uz stalno unapređenje kvaliteta proizvoda i usluga

Inicijativa: uvodimo inovacije kojima unapređujemo poslovanje i povećavamo našu efikasnost

Integritet: odnosimo se etički prema potrošačima, zaposlenima, poslovnim partnerima i društvenoj zajednici

Timski rad: gradimo poverenje i sigurnost zaposlenih putem otvorene razmene mišljenja, znanja i ideja

## Odnosi sa potrošačima

Najveća pažnja u poslovanju Delta Maxija posvećena je unapređenju odnosa sa potrošačima. U cilju što boljeg zadovoljenja njihovih potreba i zahteva za informisanjem organizovano je posebno odeljenje koje se bavi različitim pitanjima, zahtevima i žalbama potrošača. Organizovan je i Maxi call centar čije pozivanje je besplatno, a na čijem unapređenju smo radili i u 2011. Neposredan kontakt sa svojim potrošačima Maxi ostvaruje i preko knjige utisaka koja se nalazi u svakoj prodavnici.

## Uticaj na životnu sredinu

U prvoj polovini 2011. u Delta Maxiju je ozbiljno razmatran uticaj poslovnih aktivnosti na zaštitu životne sredine. Nastavljeno je sa prikupljanjem i selekcijom ambalažnog i ostalog otpada u saradnji sa Delta Pakom, postavljanje štedljivih sijalica u objektima i unapređenje tehnoloških procesa u cilju štednje energije. Delta Maxi je prvi maloprodajni lanac u Srbiji koji je postavio kutije za istrošene baterije. Ove kutije postavljene su u 39 maloprodajnih objekata. Ovaj projekat sproveden je u saradnji sa Ministarstvom za zaštitu životne sredine, prostorno planiranje i rudarstvo.

# Društvena odgovornost



Delta Maxi je aktivno učestvovao u programu radne inkluzije osoba sa invaliditetom. U sklopu tih aktivnosti i u 2011. nastavljeno je sa prilagođavanjem objekata za pristup i rad osoba sa invaliditetom.

Nastavljena je saradnja i sa NVO Banka hrane

posredstvom koje je u 2011. donirano 400kg hrane mesečno za najugroženije opštine u Srbiji. U prvoj polovini godine donirano je 2.4 tone hrane. Nastavljeno je snabdevanje hranom kuhinje u Vranju za pripremanje obroka za stotinu korisnika iz ovog regiona.

Delta Maxi se u 2011. pridruživao i novčano i u robi pomagao humanitarne akcije Delta Fondacije kao što su prikupljanje sredstava za Filharmoniju, obezbeđivanje užine za socijalno ugrožene učenike iz OŠ "Sveti Sava Sirogojno" iz Zemuna.

Sigurni smo da će i ubuduće sa novim vlasnikom Delta Maxi nastaviti sa svojim CSR aktivnostima.



# Mišljenje CSR eksperta

Delta Holding je velika srpska korporacija koja deo svojih aktivnosti obavlja i u inostranstvu. U periodu od dve decenije izrasla je u jednu od najvećih u zemlji. Poslovanje Delta Holdinga je veoma diversifikovano i pokriva više privrednih delatnosti: proizvodnju hrane, izgradnju nekretnina, poslove osiguranja, prodaju i servis automobila, prodaju sportske i modne obuće i odeće, kao i HoReCa program.

Rukovodstvo kompanije odiše transparentnošću i predstavlja kombinaciju mladosti i dinamike sa jedne strane, i iskustva i zrelosti sa druge. Veliki broj žena u srednjem i top menadžmentu, kao i dobro izbalansirana starosna struktura obezbeđuju raznovrsnost i optimalno korišćenje ljudskog kapitala u rukovodstvu.

Kompanijski CSR programi i akcioni planovi koji su brojni i raznovrsni, usklađeni su sa strukturom Kompanije i prirodom pojedinih biznisa.

Kao sastavni deo Delta Holdinga, Delta Fondacija igra glavnu ulogu u razvoju CSR aktivnosti (pretežno iz oblasti odgovornosti prema društvenoj zajednici), inicirajući i koordinirajući individualne akcije pojedinih članica. Pored toga Delta Holding je inicijator i vođa nove humanitarne fondacije u koju će investirati 10% godišnjeg profita, počevši od 2012. godine, koju je osnovao sa ciljem da udruži finansijske snage sa drugim velikim kompanijama.

Uz tako javnu i čvrstu posvećenost CSR-u i doprinosu društvu, zajedno sa pozitivnim stavom rukovodstva, Delta Holding neprestano potvrđuje svoju dugoročnu posvećenost društveno odgovornom poslovanju.

U bliskoj budućnosti očekujem da Delta Holding razvije centralizovanu strategiju CSR-a na korporativnom nivou i da sprovede konsolidaciju društveno odgovornih aktivnosti u korporaciji ostavljajući samo određene specifične aktivnosti na nivou pojedinih kompanija članica sistema.

Na osnovu 12 intervjua sa menadžerima odgovornim za društveno odgovorne aktivnosti Kompanije i posle proučavanja dokumentacije, mogu da potvrdim da je ovaj CSR izveštaj u skladu sa GRI „C” nivoom i da su izjave date u ovom izveštaju tačne i istinite. Uz nastavak razvoja CSR programa i uz kontinuirano praćenje najvažnijih ključnih indikatora poslovanja verujem da će naredne godine dostići nivo izveštavanja „B+3P” nivo.

**Dr. Miroslav Trifunović**

Generalni direktor

CSR Expert International (\*)



\* CSR Expert International je kompanija registrovana u Holandiji, No. 31036813

# O izveštaju

Ovaj izveštaj je pripremljen u skladu sa zahtevima postavljenim od strane Global Reporting Initiative (GRI) organizacije. Uputstva data u trećoj generaciji (G3) GRI smernica zahtevaju od kompanija da izveštavaju o profilu kompanije, upravljačkom pristupu i izabranim ključnim indikatorima poslovanja.

Za „C“ nivo izveštavanja, izveštaj treba da sadrži informacije o kompaniji (G3 Profile Disclosures) kao i informacije o 10 izabranih indikatora iz oblasti ekonomije, zaštite životne sredine i društvenog angažovanja.

## GRI smernice za izveštavanje, nivo "C"

Broj	GRI opis indikatora	Strane
G3 Profil kompanije		
1.1	Izjava najvišeg rukovodioca u kompaniji	12
2.1	Profil kompanije	08
2.2	Primarni brendovi, proizvodi i/li usluge	11
2.3	Organizaciona struktura, uključujući glavne divizije, druge kompanije u vlasništvu, ćerke kompanije, joint venture udruženja	08
2.4	Sedište centrale date organizacije	08
2.5	Broj zemalja u kojima organizacija posluje i imena zemalja u kojima se obavlja većina poslova ili koje su posebno relevantne za pitanja održivosti koja su uzeta u obzir u izveštaju	08
2.6	Priroda vlasništva i registraciona forma	08
2.7	Tržišta na kojima kompanija posluje (uključujući regionalnu podelu, sektore u kojima posluje i karakteristike kupaca/korisnika)	11
2.8	Nivo na kome se izveštava u organizaciji	08, 10, 11
2.9	Značajne promene nastale u periodu proteklom od prethodnog izveštavanja uključujući veličinu, strukturu, vlasništvo	10
2.10	Nagrade dobijene u prethodnom periodu	15
3.1	Period za koji se vrši izveštavanje (fiskalna, kalendarska godina)	02
3.2	Datum objavljivanja poslednjeg izveštaja	02
3.3	Periodičnost izveštavanja	02
3.4	Kontakt za pitanja u vezi izveštaja	03
3.5	Proces za definisanje izveštaja	01

3.6	Okviri izveštaja (zemlje, delovi kompanije, objekti u zakupu, zajednička ulaganja, dobavljači)	10
3.7	Specifično ograničenje opsega ili granica izveštaja	02
3.8	Osnova za izveštavanje o preduzećima nastalim zajedničkim ulaganjima, ćerkama kompanijama, zakupljenim objektima, delatnostima poverenim eksternim izvršiocima i drugim subjektima koji mogu znatno uticati na mogućnost poređenja između različitih izveštajnih perioda i/li između različitih organizacija.	08
3.10	Objašnjenje efekta svake izmenjene informacije iznete u prethodnim izveštajima i razlozi koji su doveli do te izmene (npr. pripajanja/preuzimanja, promena baznih godina/razdoblja, značajne poslovne delatnosti, metode merenja)	02, 10
3.11	Značajne promene u odnosu na prethodni izveštaj s obzirom na opseg i granicu izveštaja ili metode merenja primenjene u izveštaju	66
3.12	Tabela u kojoj su navedeni podaci o standardima	07
4.1	Upravljačka struktura organizacije, uključujući i pododbore najvišeg tela upravljanja sa posebnim dužnostima poput određivanja strategije ili nadgledanja organizacije	09
4.14	Lista stejkholdera	04
4.15	Način na koji su ključni stejkholderi identifikovani.	04

## GRI smernice za izveštavanje, nivo "C"

Broj	GRI opis indikatora	Strane
G3 Profil kompanije		
EC4	Značajna finansijska pomoć od države	10
EC7	Procedure za zapošljavanje na lokalnom nivou i procentualni odos u menadžerskoj strukturi menadžera koji su zaposleni iz lokalne zajednice u kojoj se odvija najveći deo poslovnih operacija	18
EN6	Inicijative za stvaranje energetski efikasnih proizvoda i usluga ili proizvoda i usluga zasnovanih na obnovljivoj energiji i postignuto smanjenje potreba za energijom kao rezultat tih inicijativa	38
EN7	Inicijative za smanjenje potrošnje energije i ostvarena smanjenja	42
EN26	Inicijative za ublažavanje uticaja na okruženje proizvoda i usluga i mere za ublažavanje tog uticaja	25
EN27	Procenat plasiranih proizvoda i njihovih ambalažnih materijala, prema kategoriji	38
LA3	Beneficije za zaposlene na neodređeno vreme, a koje nisu predviđene za zaposlene na određeno vreme	22
LA10	Prosečan godišnji broj sati obuke po zaposlenom prema kategoriji	18
LA13	Sastav upravljačkih tela i struktura zaposlenih po kategorijama prema polu, starosnoj dobi, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima raznolikosti	17, 18
LA14	Razlika u osnovnoj plati između muškaraca i žena prema kategoriji zaposlenih	18
HR4	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i preduzete mere	18
HR6	Delatnosti prepoznate kao one koje u značajnoj meri sadrže opasnost od slučajeva iskorišćavanja dečijeg rada i mere preduzete za sprečavanje	18
HR7	Delatnosti prepoznate kao one koje u značajnoj meri sadrže opasnost od slučajeva prisilnog ili obaveznog rada i mere preduzete za sprečavanje	18

**Koncept i priprema izveštaja:**

Sektor za korporativne komunikacije

**Vođa tima:**

Jelena Krstović, potpredsednik za korporativne komunikacije

**Članovi tima:**

Tijana Koprivica, CSR menadžer Delta Holdinga  
Aleksandar Bojić, Konsultant za odnose s medijima Delta Holdinga  
i kolege iz Delta Fondacije, Delta Sporta, Delta Generali Osiguranja, Delta Agrar Grupe,  
Delta Real Estate Grupe, Delta Distribucije

**Savetnik:**

CSR Expert International

**Dizajn i priprema za štampu:**

Sektor za korporativne komunikacije



