

CUSTOMER SATISFACTION UNIVERSITY AWARD

„DOKAŽI SE 100%“

PRAVILA

**ZVANIČNA PRAVILA, USLOVI I KRITERIJUMI ZA
OCENJIVANJE**

FEBRUAR, 2014. GODINE

1 UVOD

Customer Satisfaction University Award ("CS University Award „Dokaži se 100%“) je takmičenje koje promoviše Banca Intesa ("Banka") koja pripada Intesa Sanpaolo Grupi, uz podršku Divizije internacionalnih banaka članica Intesa Sanpaolo Grupe S.p.A. ("ISBD").

CS University Award ima za cilj prepoznavanje izvanrednih doprinosa studenata Univerziteta na poslovnom području brige o klijentima, prikupljanjem novih ideja kroz projekte koje pripremaju učesnici.

CS University Award pokreće Banka u saradnji sa Univerzitetima navedenim na linku „Univerziteti“ koji je dostupan na web stranici Banke www.bancaintesa.rs na stranici posvećenj CS University Award („Univerziteti“).

2 OPŠTI USLOVI

2.1 Kvalifikacije

Kako bi se studenti kvalifikovali za CS University Award moraju ispunjavati sledeće uslove:

- da su ili redovni studenti ili studenti master i doktorskih studija
- da pripadaju sledećim fakultetskim oblastima Univerziteta: ekonomija, bankarstvo, biznis, finansije i administracija, mediji i komunikacija, organizacione nauke, nauka i matematika, informatika i računarstvo, elektrotehnika i filozofija (uključujući psihologiju i sociologiju);
- da imaju položene sve ispite za određenu akademsku godinu u okviru propisanog roka;
- za studente osnovnih studija važi da su položili sve ispite na relevantnoj akademskoj godini sa prosečnom ocenom 9, isto važi i za studente postdiplomskih studija, da im je ocena kojom su diplomirali ne manja od 9;
- da imaju maksimalno 26 godina u trenutku prijavlivanja;
- da tečno govore engleski jezik;
- da dobro vladaju Microsoft Office paketom;
- da nisu strani studenti koji pohađaju programe razmene (kao što je Erasmus program)
- da nisu bili niti su u bilo kojoj vrsti radnog odnosa u Banci

Pored gore navedenih kriterijuma, studenti će, takođe, biti rangirani i na osnovu dokumenata priloženih uz njihovu prijavu u skladu sa paragrafom 3.1 dole navedenim.

U slučaju sličnog rangiranja, sledeći kriterijumi će biti uzeti kao prednost prilikom rangiranja studenata pored navedenih uslova:

- a. prethodno studiranje u inostranstvu;
- b. prethodno radno iskustvo ili stažiranje;
- c. ukoliko poseduju znanje drugog stranog jezika (pored engleskog jezika).

3 OPŠTE INFORMACIJE

3.1 Prijavlivanje

Ukoliko su zainteresovani za učestvovanje u studentskom konkursu „Dokaži se 100%“ CS University Award, studenti moraju da se prijave na navedeni konkurs najkasnije do 12.00 časova 20.03.2014. godine putem sledećih dostupnih kanala:

- **Putem interneta** - popunjavanjem online formulara, koja je dostupna na web stranici banke www.bancaintesa.rs na posebnoj stranici za CS University Award. (link za prijavu će biti objavljen i na Facebook stranici konkursa). Kada se popune svi obavezni delovi online formulara, potrebno je proslediti isti elektronskim putem Banci.
- **Putem e-maila** - slanjem pdf dokumenta, koji je dostupan i koji se može se preuzeti sa web stranice Banke www.bancaintesa.rs na posebnoj stranici za CS University Award na sledeću e-mail adresu: csuniversity_award@bancaintesa.rs, nakon popunjavanja svih obaveznih delova.

Prijava će se smatrati blagovremenom ukoliko do navedenog roka bude poslata u Banku.

Integralni deo formulara za prijavu je izjava da je student koji aplicira za učestvovanje u CS University Award upoznat i saglasan sa ovim Pravilima.

Studenti moraju priložiti uz njihovu prijavu sledeća dokumenta: (i) najnoviju biografiju (CV), (ii) pismo preporuke makar jednog profesora sa svog fakulteta i (iii) motivaciono pismo zbog čega se prijavljuje za učestvovanje na studentskom konkursu.

3.2 Selekcija kandidata

Banka će odabrati finaliste među prijavljenim studentima prema uslovima kako je gore navedeno u stavu 2.1.

Najbolje rangirani studenti će biti intervjuisani od strane Sektora za ljudske resurse Banca Intesa ad i nakon toga će dvanaest (12) studenata biti izabrano za učešće na konkursu CS University Award.

Do 17.04.2014. rezultati će biti objavljeni na sajtu Banke www.bancaintesa.rs na posebnoj stranici za CS University Award, kao i na Facebook stranici Banke

Zatim, će Banka poslati e-mail odabranim studentima potvrđujući da su izabrani za učešće na konkursu.

Izabrani studenti su dužni da potvrde svoje učešće na konkursu CS University Award u roku od 3 dana od dobijanja e-mail-a od Banke.

Studenti koji ne potvrde svoje učešće unutar gore navedenog roka biće automatski isključeni.

U slučaju isključenja ili odustajanja, Banka će postepeno primati sledeće bodovno rangirane studente sa spiska prijavljenih studenata.

Takođe, studenti su u obavezi da potpišu Ugovor o prenosu autorskih prava i koji garantuje da oni imaju sva ekonomska i moralna prava nad radom koji će biti rezultat ovog projekta, da će rad biti nov i originalan i da oni neće narušiti intelektualno vlasništvo, privatnost ili druga prava trećih strana ili odredbe drugih primenljivih regulativa.

Banka ima konačnu neopozivu odluku pri odabiru studenata za konkurs CS University Award i zadržava pravo uključivanja ili isključivanja bilo kojeg studenta iz bilo kog razloga.

Banka će imati konačnu neopozivu odluku da isključi studente iz takmičenja i/ili dobijanja nagrada navedenih u članu 6 ovih Pravila u slučaju da studenti zasnuju neku vrstu radnog odnosa (npr. stažiranje, ugovor o radu) u periodu počev od podnošenja prijave na konkurs do okončanja prakse u centrali ISBD-a u Milanu (Italija).

3.3 Sastav timova

Dvanaest (12) studenata izabranih za učešće na konkursu CS University Award Banka će podeliti u šest (6) timova.

Svaki tim će biti sastavljen od dva (2) studenta, tako da će šest (6) timova moći da učestvuje na konkursu CS University Award.

Svaki tim će imati vođu tima.

Članovi šest (6) timova mogu biti studenti koji pripadaju različitim fakultetima Univerziteta unutar onih oblasti koje su gore navedene u stavu 2.1.

Svi timovi će se takmičiti na istu temu u skladu sa odredbama u dole navedenom stavu 4.1.

3.4 Komisija za ocenjivanje

Komisija za ocenjivanje će biti sastavljena od:

- Deset (10) članova imenovanih iz top i srednjeg menadžmenta Banke i ISBD; i
- Jedan (1) predstavnik svakog Univerziteta čiji studenti budu izabrani da se takmiče na konkursu CS University Award.

4 FAZE TAKMIČENJA

4.1 Tema

CS University Award imaće samo jednu (1) temu.

U toku radionice iz dole navedenog paragrafa 4.2, Banka će predstaviti temu koju će obraditi studenti koji su primljeni za učešće na konkursu CS University Award.

4.2 Radionica

Kako bi se omogućilo Izabranim studentima da adekvatno izrade svoje projekte, Banka će za njih organizovati radionicu. Radionica će trajati jedan (1) radni dan.

Tokom radionice, studentima će biti prezentovan:

- CS University Award „Dokaži se 100%“;
- Banka i ISBD-i;
- pristup zadovoljstvu klijenata koji je trenutno na snazi u Banci;
- ime tutora, imenovanog iz osoblja Banke, koji će pomoći timovima tokom rada.

Tokom radionice, Banka će obezbediti svakom studentu kompletan set dokumentacije.

Najmanje jedan (1) član svakog tima treba da prisustvuje radionici, jer će tim, u slučaju da nema svog predstavnika na tim konsultacijama, biti isključen iz daljeg takmičenja.

4.3 Faza razrade ideja

Faza razrade ideja, koja će biti završena nakon prezentacije projekta, daje vremena studentima da primene kreativnost tokom pripremanja nacrtu svojih projekata.

Od timova će se tražiti da pošalju svoje projekte najkasnije do 12.05.2014. godine (odnosno u roku od četiri (4) radne nedelje od datuma kada je održana radionica) putem registrovanog maila na sledeću e-mail adresu csuniversity_award@bancaintesa.rs.

Od projekata se očekuje da:

- su strukturisani u vidu (i) video prezentacije kojom će Izabrani studenati ilustrovati svoje projekte; (ii) power point dokumentu od maksimum pet (5) slajdova koji uključuje i izvršni zaključak (odnosno kratak opis celokupnog projekta); prilozi poput prikaza, tabela, dijagrama i proračuna neće se računati unutar ovog limita od pet (5) slajdova;
- uključuju analizu troškova/dobiti;
- su napisani isključivo na engleskom jeziku.

Tokom ove faze, vođa tima može kontaktirati tutora koji će omogućiti podršku putem razjašnjenja i/ili dodatnih informacija.

Tutor se može kontaktirati putem e-maila na sledeću e-mail adresu cs_ua_tutor@bancaintesa.rs, jednom nedeljno, ne više od četiri (4) puta tokom cele faze razrade ideja.

Tutor ne sme da navodi, ili ispravlja, ili na bilo koji drugi način utiče na ideje i projekte koje studenti razrađuju.

4.4 Faza prezentacije ideja

Faza prezentacije ideja održaće se oko 15.06.2014. godine. Banka će obavestiti studente o vremenu i mestu putem e-maila.

Tokom faze prezentacije ideja, šest (6) timova će zvanično predstaviti svoje projekte Komisiji za ocenjivanje.

Vođe timova će predstaviti projekte na engleskom jeziku, koje će oceniti Komisija za ocenjivanje ispunjavanjem obrazaca za evaluaciju.

Banka treba da snimi prezentacije ideja i pripremi video.

Rezultati konkursa CS University Award će biti objavljeni na web sajtu Banke www.bancaintesa.rs na posebnoj stranici za CS University Award pre završne ceremonije, kao i na Facebook stranici Banke.

5 KRITERIJUMI ZA OCENJIVANJE PROJEKATA

Projekti će se ocenjivati kroz niz stavki skalom od jedan (1) do pet (5) u skladu sa Kriterijumima za ocenjivanje projekata koji je priložen kao Aneks 1.

Konačni rezultat je ponderisani prosek ocena koje su date po svakoj stavki.

Ponder koji je dat svakoj stavci predstavlja njenu važnost unutar projekta. Podrazumeva se da ova evaluacija takođe uključuje ocenjivanje videa pripremljenog od strane studenata u skladu sa tačkom 4.3 i relevantnog videa pripremljenog od strane Banke u skladu sa tačkom 4.4.

Pobednici će biti oni koji imaju najveći broj bodova u svojoj kategoriji tema.

6 NAGRADE

Članovi pobjedničkog tima će biti nagrađeni sa:

- Sertifikatom o pobjedi koji izdaje Banka
- Maksimum tri (3) meseca stručne prakse u Banci, koja mora početi ne kasnije nego u toku kalendarske godine u kojoj je održana završna ceremonija
- Iznos od hiljadu evra (1000 EUR) u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan isplate nagrada.

Uzimajući u obzir gore navedeno, pobjednički tim će imati priliku da se takmiči na drugom takmičenju u kontekstu CS University Award sa ostalim pobjednicima iz drugih banaka članica Intesa Sanpaolo Grupa. Takmičenje koje će se održati na nivou ISBD-a opisano je u odgovarajućim pravilima objavljenim na web sajtu Intesa Sanpaolo S.p.A. (u delu posvećenom ISBD-u) na stranici posvećenoj CS University Award. Nagrada koja će se dodeliti na nivou ISBD-a, gde ISBD zadržava puno diskreciono pravo izbora, je ili maksimum 3 (tri) meseca prakse u centrali ISBD-a u Milanu (Italija) ili novčana nagrada u iznosu od EUR 1500 (hiljadu petsto eura) svakom studentu ili odgovarajući ekvivalent u domaćoj valuti studenta.

Drugoplasirani tim će biti nagrađen sa:

- Sertifikatom o učešću
- Iznosom od sedamstotina evra (700 EUR) u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan isplate nagrada

Ostali finalisti CS University Award će dobiti sledeće nagrade:

- Sertifikat o učešću
 - Iznos od tristotine evra (300 EUR) u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan isplate nagrada
-

7 ZAVRŠNA CEREMONIJA

Završna ceremonija je događaj koji će Banka organizovati oko 20.06.2014. tokom koje će biti objavljena imena studenata pobjedničkog tima konkursa CS University Award.

Tokom završne ceremonije vođa pobjedničkog tima će imati deset (10) minuta da predstavi projekat svog tima.

Svi finalisti će biti pozvani da prisustvuju završnoj ceremoniji i biće nagrađeni u skladu sa tačkom 6.

Na završnoj ceremoniji će prisustvovati Top menadžeri Banke i ISBD-a.

8 ZAŠTITA AUTORSKIH PRAVA

Banka će imati isključiva autorska prava na dostavljene projekte, kao i na sve snimljene video materijale koje može koristiti u bilo koju svrhu.

Konkretno, Banka može umnožavati, distribuirati, predstavljati i stvarati izvedene radove u vezi sa projektima koje pripreme studenti, a u vezi sa konkursom CS University Award. Banka je ovlašćena da može publikovati projekte na svom web sajtu. Takođe, Banka neće biti dužna da plati bilo kakvu odštetu, niti da pribavi bilo kakvo dodatno odobrenje od studenata u ove svrhe.

Svi finalisti su obavezni da zaključe sa Bankom Ugovor o prenosu autorskih prava.

9 OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Prijavlivanjem na konkurs CS University Award, svaki student se slaže da oslobodi, razreši odgovornosti Banku i njena povezana lica, ekspoziture, agente, zaposlene, službenike, direktore i predstavnike od bilo kakvih potraživanja, gubitaka i/ili šteta nastalih njihovim učestvovanjem na ovom konkursu ili svih povezanih aktivnosti i prihvatanja i upotrebe, zloupotrebe ili posedovanja bilo kojih nagrada.

10 POVERLJIVOST INFORMACIJA

Prijavlivanjem na konkurs CS University Award, studenti su upoznati da se sve informacije dobijene od Banke smatraju poverljivim i s toga mogu biti korišćene isključivo u svrhu ovog konkursa.

Pored toga, u periodu od jedne (1) godine nakon završne ceremonije, studenti se obavezuju da neće saopštavati trećim licima nijednu od informacija obezbeđenih od strane Banke.

11 ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Pre pribavljanja podataka o ličnosti u vezi sa konkursom CS University Award, Banka upoznaje studente sa uslovima prikupljanja i dalje obrade podataka o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 97/2008 i 104/2009 - dr. zakon, 68/2012 – odluka US i 107/2012), omogućavanjem uvida u:

- Obaveštenje kandidatima koji se prijavljuju na studentski konkurs: „Dokaži se 100%“, kao i u ova pravila, na internet prezentaciji Banke: www.bancaintesa.rs;
- evidenciju zbirke podataka o ličnosti pod nazivom: Studentski konkurs „Dokaži se 100% - No. 22“, koja se u vezi sa ovim konkursom vodi u elektronskoj formi u Centralnom registru zbirki podataka o ličnosti Poverenika za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, na internet strani: <http://registar.poverenik.rs>.

Podaci o ličnosti se prikupljaju iz prijave studenta na Konkurs, kao i iz drugih dokumenata koje podnosilac Prijave dostavi Banci u vezi sa ovim konkursom. Prijavom na Konkurs smatra se da je student upoznat sa uslovima prikupljanja i dalje obrade podataka o ličnosti u skladu sa tačkom 3. napred navedenog obaveštenja, kao i da je dao punovažan pristanak da Banka izvrši obradu

podataka o ličnosti u vezi sa Konkursom. Pristanak se može opozvati, u pisanoj formi ili usmeno na zapisniku.

12 RAZNO

Studenti prihvataju da je konkurs CS University Award uređen i da podleže Zakonima Republike Srbije i da je za rešavanje sporova koji mogu proizaći u vezi sa ovim konkursom stvarno nadležan sud u Beogradu.

Studenti su takođe saglasni sa:

- da su obavezani ovim zvaničnim pravilima;
- da je odluka Komisije za ocenjivanje konačna i neopoziva po svim pitanjima vezanim za konkurs CS University Award; i
- da Banka može koristiti video materijal konkursa, poredničke projekte i imena svih pobednika u marketinške svrhe vezano za konkurs CS University Award ili u budućim promocijama bez kompenzacije ili posebnog odobrenja.

U slučaju da izabrani porednički tim nije podoban da bude nagrađen ili odbije nagradu, Banka će po svom nahođenju, odlučiti da li da nagradu dodeli drugom timu, sledećem plasiranom. Prijavljivanje na konkurs CS University Award podrazumeva pristanak na ova pravila učestvovanja i prava i obaveze koje iz toga proizilaze.

13 KANALI KOMUNIKACIJE

Sve informacije vezano za konkurs CS University Award biće dostupne online na web sajtu Banke (www.bancaintesa.rs).

Materijal za komunikaciju može biti dostupan i u ekspoziturama Banke, kao i na Univerzitetima. Jedini materijali za komunikaciju će biti oni koje je Banka pripremila.

Za sve dodatne informacije molimo posetite sajt www.bancaintesa.rs ili pišite na csuniversity_award@bancaintesa.rs.
