



# Izvješće o održivosti za 2020. godinu

OTP banka d.d.

# Uvodna riječ predsjednika Uprave

Drage čitateljice i čitatelji,

godina 2020. nam je donijela mnoge izazove za naše poslovanje te načine na koje smo radili i živjeli. Donijela nam je pandemiju i mnoge njene posljedice: *lockdown*, ekonomske gubitke, nove načine rada, poremećaje u odvijanju društvenog života. Prioriteti našeg poslovanja preko noći su postali osigurati zaštitu zdravlja naših zaposlenika i klijenata, omogućiti kontinuitet poslovanja tako da naši klijenti mogu neometano koristiti bankarske usluge i proizvode te prilagoditi poslovne planove, procese i cjelokupni način rada.

Međutim, novi izazovi su nam donijeli i dokaze da se možemo uspješno s njima suočiti, snalaziti u svim promjenama, prilagoditi novom normalnom te razvijati našu poslovnu otpornost, stvarati agilne načine rada i inovacije. U svemu tome smo puno naučili o novim zakonitostima i pojavama VUCA svijeta, kako se suočiti s nepredvidljivim okolnostima i u njima planirati, kako se snalaziti u mnoštvu nejasnih informacija i novim složenim sustavima, kako prihvatiti nove modele vodstva, upravljanja i suradnje.

Dokazali smo u tim teškim vremenima da možemo biti još odgovorniji ali i razvijati naše razumijevanje održivosti poslovanja te uspješnije upravljati svim našim utjecajima na dionike. U pandemiji i nakon razornih potresa bili smo solidarni sa svima koji su to najviše trebali - raznim ranjivim skupinama, zdravstvenom sustavu te našim klijentima koji su se našli u nevolji. Osim što smo im omogućili neprekinutu financijsku uslugu, a onima kojima je bilo potrebno moratorije i prilagođene uvjete, nastojali smo razvijati nove proizvode i usluge, posebno one s dodanom društvenom vrijednošću. Posebnu brigu smo posvetili zdravlju i sigurnosti naših zaposlenika, osigurali rad od kuće i sve zaštitne mjere kolegicama i kolegama koji su radili u poslovnicama i uredima, ali i jače ih povezali uključenjem u inicijative, uvažavanjem njihovog mišljenja te inovativnom metodom dijeljenja ideja.

Unatoč mnogim izazovima, OTP banka je u 2020. godini poslovala uspješno, ostvarili smo ciljeve prema planovima prilagođenima novoj situaciji i tijekom godine velikim



zalaganjem naših zaposlenika postavili odlične temelje za razvoj, održivost i unaprjeđenje naše odgovornosti u godinama koje slijede. Svjesni smo naše uloge u financijskom i gospodarskom životu Hrvatske, našeg utjecaja na živote i poslovanje mnogih građana i poslovnih subjekata, naših snažnih veza s lokalnim zajednicama u kojima poslujemo. Zato smo potpuno predani da poslujemo u skladu s našim vrijednostima, te zajednički u dijalogu s našim dionicima stvaramo bolje uvjete za dobrobit svih nas i razvoj našeg društva.

Pred vama je Izvješće o održivosti za 2020. godinu u kojemu su opisani naši ekonomski, društveni i okolišni utjecaji te kako smo njima upravljali. U ime Uprave i svih zaposlenika banke zahvaljujem svim našim dionicima na povjerenju, suradnji i partnerstvu.

Balázs Békeffy



OTP banka d.d. je četvrta banka po veličini aktive na hrvatskom bankarskom tržištu, čija je ukupna imovina na kraju 2020. iznosila 45,1 milijardu kuna. Preko 2.000 zaposlenika banke u razgranatoj mreži s nešto više od 100 poslovnica diljem cijele Hrvatske pruža usluge za više od 500.000 klijenata u sektoru građanstva te u sektoru gospodarstva. Sjedište banke je u Splitu, Domovinskog rata 61, s dijelom centralnih i poslovnih funkcija u Zadru i Zagrebu, kao i poslovnim centrima u Varaždinu, Puli, Dubrovniku i Osijeku. Banka smo sa snažnom tradicijom poslovanja u regijama iz kojih smo proizašli spajanjem raznih banaka u proteklih dvadeset godina. Naš razvoj temeljimo na povjerenju klijenata i tradiciji, ali i na organskom razvoju i rastu te širenju našeg poslovanja u svim dijelovima Hrvatske.

OTP banka d.d. dio je snažne i ugledne financijske grupacije proizašle iz najjače mađarske banke i danas je najbrže rastuća bankarska grupa u Srednjoj i Istočnoj Europi. OTP grupa posluje u jedanaest zemalja: Mađarskoj (sjedište), Albaniji, Bugarskoj, Crnoj Gori, Hrvatskoj, Moldaviji, Rumunjskoj, Rusiji, Sloveniji, Srbiji i Ukrajini.

OTP banka d.d. je u 2020. kao ovlašteno matično društvo Grupe OTP banke u Hrvatskoj obuhvaćala: OTP Leasing d.d., OTP Invest d.o.o., OTP Osiguranje d.d., OTP Nekretnine d.o.o.\*

OTP banka d.d. je u stopostotnom vlasništvu OTP Bank Nyrt. sa sjedištem u Budimpešti.

\* Ovaj izvještaj o održivosti obuhvaća poslovanje OTP banke u 2020. godini te ne uključuje poslovanje OTP grupe u Hrvatskoj. Plan je u izvještaj za 2021. uključiti i pokazatelje društava kćeri u Hrvatskoj.

# Organizacijski profil

## Opći podaci

	2020.	u odnosu na 2019.
Dobit nakon oporezivanja	<b>251</b> milijun HRK	-56,7%
Vrijednost imovine	<b>45,1</b> milijarda HRK	+2,4%
Kredit	<b>29,6</b> milijardi HRK	+9,8%
Depoziti	<b>34,1</b> milijarda HRK	+1,6 %
Troškovi poslovanja	<b>948</b> milijuna HRK	-9,5%
Pozicija u bankarskom sustavu	<b>4.</b>	
Broj zaposlenika	<b>2082</b>	

## Osnovne djelatnosti banke

### Banka pruža cjelovitu paletu bankovnih usluga:

- Primanje depozita ili drugih povratnih sredstava
- Odobravanje kredita i zajmova
- Otkup potraživanja
- Financijski najam
- Izdavanje garancija ili drugih jamstava
- Trgovanje za svoj račun ili račun klijenta
- Platne usluge
- Usluge vezane uz poslove kreditiranja
- Izdavanje drugih instrumenata plaćanja i upravljanja njima
- Iznajmljivanje sefova
- Posredovanje pri sklapanju poslova na novčanom tržištu
- Izdavanje elektroničkog novca
- Obavljanje poslova distribucije osiguranja
- Savjetovanje pravnih osoba o strukturi kapitala, poslovnoj strategiji te pružanje usluga koje se odnose na poslovna spajanja i stjecanja dionica i poslovnih udjela
- Investicijske i pomoćne usluge i aktivnosti

Osim navedenih djelatnosti, grupa OTP banke pruža široki raspon financijskih usluga koje uključuju leasing, upravljanje fondovima, osiguranje, upravljanje nekretninama te ostale usluge.

## Naši proizvodi i usluge:

**Građanstvo:** računi i paketi usluga; kartice (debitne, kreditne, prepaid); gotovinski, stambeni i ostali krediti; štednja i investicije (štednja, investicijski fondovi, dobrovoljna mirovinska štednja), usluge online bankarstva, te ostale usluge

**Mala poduzeća i obrtnici:** računi, paketi i platni promet, kartice, krediti (kratkoročni, dugoročni, posebne linije), štednja, usluge online bankarstva te ostale usluge

**Srednja i velika poduzeća:** računi i platni promet, krediti (kratkoročni, dugoročni, projektno financiranje, posebne linije) depoziti, kartice, usluge online bankarstva te ostale usluge

**Financijska tržišta:** trgovina proizvodima tržišta, izdavanje vrijednosnih papira, usluge skrbništva financijskih instrumenata i usluge depozitara

Usluge faktoringa

# Korporativno upravljanje



OTP bankom je u izvještajnom razdoblju upravljala peteročlana Uprava. Predvodio ju je predsjednik Uprave Balázs Békeffy, a članovi su bili: Slaven Celić, nadležan za Sektor poslovanja s građanstvom, Zvonimir Akrap, zadužen za Sektor poslovanja s korporativnim klijentima i globalna tržišta, Bruno Biuk, zadužen za Sektor upravljanja rizicima te Nikola Mikša zadužen za Sektor financija. Ivan Šimičević je tijekom 2020. obnašao dužnost prokurista, a početkom 2021. je imenovan članom Uprave

zadužen za Sektor operativnih poslova i IT. U banci su djelovali sljedeći odbori: Odbor za rizike, Odbor za imenovanja i Odbor za primitke (u nadležnosti Nadzornog odbora); te Odbor za razvoj proizvoda i cijena, Odbor za investicije, Odbor za praćenje kreditnog portfelja, Odbor za operativni rizik, IT i poslovno projektni odbor, Odbor za upravljanje aktivom i pasivom (ALCO) te Odbor za oporavak bilance.

## Upravljačka struktura OTP banke u 2020.

PREDSJEDNIK SKUPŠTINE DIONIČARA

**Szabolcs Annus**

NADZORNI ODBOR

**Péter Csányi**

Predsjednik od 1.4.2020.

Zamjenik predsjednika od 5.2.2019. do 31.3.2020.

**Antal László Pongracz**

Predsjednik od 31.3.2017. do 31.3.2020.

Zamjenik predsjednika od 1.4.2020.

**László Kecskés**

Član od 29.3.2007.

**Zlatko Mateša**

Član od 19.10.2019.

**Ibolya Rajmonné Veres**

Članica od 10.4.2020.

**Zsolt Ardó**

Član od 18.2.2020.

UPRAVA

**Balázs Pal Békeffy**

Predsjednik od 6.10.2011.

**Slaven Celić**

Član od 1.12.2018.

**Zvonimir Akrap**

Član od 1.12.2018.

**Bruno Biuk**

Član od 1.12.2018.

**Nikola Mikša**

Član od 5.9.2019.

**Ivan Šimičević**

Prokurist od 1.6.2019. do 14.3.2021.

Član Uprave od 15.3.2021.

REVIZORSKI ODBOR

**László Kecskés**

Predsjednik od 16.4.2012.

**Zlatko Mateša**

Član od 15.10.2019.

**Zsolt Ardó**

Član od 1.4.2020.

**Péter Csányi**

Član od 6.5.2019.

Lokalna Uprava OTP banke uživa potpuno povjerenje matične banke, o čemu dokazuje da su većina članova Uprave dugogodišnje angažirani menadžeri u banci i njenim pravnim

prethodnicama. Svi članovi Uprave su lokalni rezidenti. Žene čine 31 posto višeg i srednjeg menadžmenta.

#### DETALJNI PRIKAZ MENADŽERSKE STRUKTURE OTP BANKE U 2020:

Kategorije prema položaju	30-49 godina	>50 godina	M	Ž	Ukupno
Viši menadžment	4	2	5	1	6
Srednji menadžment	22	7	19	10	29

## Korporativno upravljanje

Korporativno upravljanje kao temelj poslovanja OTP banke podrazumijeva odgovorno i etički utemeljeno ponašanje prema svim našim dionicima. Naš sustav počiva na transparentnom, odgovornom i poštenom djelovanju u okviru jasnih procedura i uputa. Zaposlenici su svjesni činjenice da rad sukladan standardnim etičkim pravilima može značajno doprinijeti povećanju uspješnosti, konkurentnosti, reputacije banke i njene prepoznatljivosti kao odgovornog poslovnog subjekta. Banka i njezina Uprava su osobito posvećeni osiguravanju zakonitog poslovanja koje podrazumijeva poštivanje svih zakonskih propisa Republike Hrvatske i ostalih relevantnih propisa, interne regulative banke i ugovornih obveza. Također, banka i njezina Uprava osiguravaju poštivanje i primjenu zakona o suzbijanju korupcije pa su tako usvojili načelo nulte tolerancije prema korupciji i mitu, zauzimajući jasan stav o prevenciji i neprihvatljivosti svih oblika korupcije i pružajući punu potporu suzbijanju korupcije. OTP banka je novelirala svoj [Etički kodeks](#) krajem 2020. godine, s ciljem formuliranja jasnih i nedvosmislenih smjernica i zahtjeva o etičkom poslovanju, kako za banku, tako i za sve one osobe i organizacije koje su na odgovarajući način povezane s bankom. Unutar postojećeg regulatornog okvira, banka je oblikovala svoj sustav korporativnog upravljanja s ciljem osiguranja povjerenja i zadovoljstva klijenata, povećanja vrijednosti za dioničare i društvene odgovornosti.

Radi praćenja poštivanja etičkih pravila i pridržavanja zahtjeva o etičkom poslovanju, OTP banka je osnovala Etički odbor, tijelo koje redovno ispituje poslovanje banke s aspekta poštivanja temeljnih načela i usvajanja očekivanih oblika ponašanja kako je definirano u Etičkom kodeksu. Banka omogućuje svakome da prijavi povredu Etičkog kodeksa osobno ili u pisanom obliku, a istovremeno poduzima sve što je potrebno kako bi se zaposlenike koji prijavljuju povrede u banci zaštitilo od diskriminacije i nepravdnog postupanja, zabranjujući primjenu mjera odmazde ili nastup bilo kakvih negativnih posljedica za onoga tko je prijavio u dobroj vjeri stvarne ili moguće povrede vrijednosti i načela propisanih Etičkim kodeksom. Za moguće povrede Etičkog kodeksa otvorena je posebna adresa elektroničke pošte [eticki.kodeks@otpbanka.hr](mailto:eticki.kodeks@otpbanka.hr)

Banka pridaje osobitu važnost nastojanju da su zaposlenici upoznati i da razvijaju svijest o etičkim normama i kanalima za prijavljivanje nepravilnosti, pa ih stoga informira i educira te redovito pregledava i prati usklađenost postupanja s navedenim pravilima. Etički kodeks potpisuju svi zaposlenici OTP banke, kao i

pružateljci usluga OTP banci.

[Antikorupcijska politika](#) OTP banke je isto dostupna svim našim dionicima na internetskoj stranici banke. Njome se propisuje predanost banke i njenog rukovodstva borbi protiv korupcije te nultoj toleranciji na sve oblike mita i stjecanja nepravdnih prednosti. Politika obuhvaća sve zaposlenike banke, njene ugovorne partnere te druge osobe koje sudjeluju u provođenju njezinih aktivnosti. Antikorupcijska politika navodi i prepoznate aktivnosti koje su najizloženije riziku korupcije te propisuje načine adekvatnog upravljanja tim rizicima: upravljanje troškovima za poklone i poslovno ugošćavanje;

donacije u dobrotvorne svrhe i sponzorstva; veze s ugovornim partnerima; preuzimanje ugovornih obveza; kupovina, upravljanje i održavanje investicija i imovine; zapošljavanje novih radnika; kupovina, upravljanje nekretninama i prodaja nekretnina.

Između ostaloga, antikorupcijska politika propisuje ponašanja u postupcima akvizicija, odnosa s javnim dužnosnicima, pravila darivanja, ulaganja u dobrotvorne svrhe i sponzorstva, pristup odabiru novih zaposlenika i ugovornih partnera, ponašanja prilikom upravljanja i prodaje investicija, upravljanja nabavom i imovinom, kupovine, upravljanja i prodajom nekretnina te druge aspekte antikorupcije.

OTP banka ima i [Politiku poštivanja zakonitosti](#) kojom se osigurava usklađenost banke s internim i vanjskim propisima na razini banke i društava kćeri, prepoznavanje i upravljanje rizicima usklađenosti u skladu sa smjernicama međunarodnih i europskih financijskih nadzornih tijela, Zakonom o kreditnim institucijama, Odlukom o sustavu upravljanja HNB-a o uspostavi kontrolnih funkcija. U politici su navedeni rizici usklađenosti, a prepoznati su sljedeći: rizik od izricanja mogućih mjera i kazni nadzornih ili drugih nadležnih tijela; rizik o nastanka značajnih financijskih gubitaka ili reputacijske štete što ih kreditna institucija može pretrpjeti zbog neusklađenosti s propisima, standardima i kodeksima te internim aktima. Politika sadrži i svrhu funkcije poštivanja zakonitosti u banci te načela prema kojima se provodi poštivanje zakonitosti. Pojašnjena su i ključna područja primjene zakonitosti koja uključuju: obradu i zaštitu osobnih podataka; sukob interesa i etiku; usklađenost s ograničenjima u protoku informacija između aktivnosti pružanja financijskih i investicijskih usluga; sprječavanje zlorabe tržišta (trgovanje temeljem povlaštene informacije, manipulacija tržištem); fer postupanje s klijentima i zaštitu potrošača; osiguravanje usklađenosti sa

zahtjevima koji se odnose na investicijske usluge; korporativno upravljanje; usklađenost u području međunarodne suradnje u području poreza; usklađenost sa zahtjevima međunarodnih sankcija i zaštitom ugleda banke. Antikorupcijska politika, [Politika sankcija](#) i [Politika o financiranju obrambene industrije](#) objavljene na internetskoj stranici banke, čine prilog Politici

poštivanja zakonitosti. OTP banka ima [Politiku sprječavanja terorizma i pranja novca](#). Njome su propisane: identifikacija rizika, provjera klijenata, identifikacija krajnjeg vlasnika, identifikacija politički izloženih osoba, provjera korisnika i transakcija, provedba modela rizika države, treninzi i drugo.

U 2020. OTP banka je bila članica nacionalnih strukovnih i interesnih udruženja: Hrvatska udruga banaka, Hrvatska udruga poslodavaca, Hrvatska SWIFT Grupa, Zagrebačka burza, Tržišta novca i kratkoročnih obveznica Zagreb. Stručnjaci zaposleni u banci su raznolikih profila te su individualni članovi mnogobrojnih strukovnih i interesnih udruženja. Potpisnici smo dviju inicijativa: Povelja raznolikosti Hrvatska te Povelje o volontiranju zaposlenika.

## Vizija, misija i vrijednosti OTP banke

Vizija, misija i vrijednosti banke su temelj našeg korporativnog identiteta i brenda. Odredili smo ih tijekom procesa integracije OTP i Splitske banke 2018. godine, a u njihovom razvoju sudjelovao je širi krug menadžmenta OTP banke i grupe. Periodičnim provjerama održivosti tih elemenata našeg identiteta ustanovili smo da ih nije bilo potrebno mijenjati. U sljedećim razdobljima ćemo ih razvijati i prilagoditi u skladu s razvojem banke, njenog poslovanja i prioriteta te utjecaja na naše dionike.

### VIZIJA

Mi smo banka dostupna svima, s proizvodima 21. stoljeća u digitalnom društvu. Razumijemo raznolikost naših klijenata i pomažemo im u ostvarenju njihovih planova na održiv način. S našim klijentima, zaposlenicima, vlasnicima i zajednicama u kojima radimo partnerski izgrađujemo bolju budućnost.

### Izjava o viziji:

Želimo biti neizostavni partner našim klijentima u ostvarivanju životnih planova i poslovnog razvoja. Razumijemo da su naši klijenti raznoliki, da imaju različite navike i potrebe. U digitalnom društvu stalno smo im dostupni. U svijetu brzog razvoja tehnoloških rješenja, prepoznati smo po inovativnosti, društvenoj odgovornosti, individualnom pristupu klijentima te našem doprinosu ekonomskom i društvenom razvoju zajednicama u kojima živimo i radimo. Prepoznati smo kao poželjan poslodavac koji kultivira osobni razvoj i timski ugodnu radnu okolinu.

Pouzdan smo i odgovoran partner našim klijentima, zaposlenicima, vlasnicima i zajednicama u izgradnji njihove održive budućnosti.

### MISIJA

Izrasli smo u banku nacionalnog utjecaja sa snažnim uporištem u našim domaćim regijama. Pripadamo najbrže rastućoj financijskoj grupi u Srednjoj i Istočnoj Europi. Konkurentnim i kvalitetnim financijskim proizvodima i uslugama podržavamo naše klijente u ostvarenju njihovih životnih i poslovnih planova. Usredotočeni na stalni razvoj i izvrsnost, društveno smo odgovoran i pouzdan partner koji stvara motivirajuće radno okruženje te zajedno s klijentima, zaposlenicima i vlasnicima izgrađuje nove vrijednosti.

### Izjava o misiji:

Mi smo nacionalno jaka, regionalno snažno prisutna financijska grupa. Pripadamo najbrže rastućoj financijskoj grupi u Srednjoj i Istočnoj Europi. Našim financijskim proizvodima i uslugama odgovorno i pouzdano podržavamo klijente u ostvarenju njihovih planova. Objedinjujemo bankarske usluge s uslugama leasinga, investicijskih fondova i osiguranja. Usmjereni smo na budućnost, stalno ulažemo u tehnološki razvoj, otvoreni smo novim idejama. Usredotočeni smo na izvrsnost – konačni cilj svega što radimo je ostvariti zadovoljstvo i povjerenje naših klijenata. Odgovornim poslovanjem i partnerskim odnosom zajedno s našim dionicima stvaramo bolju budućnost.

## Naše vrijednosti

Naše se vrijednosti temelje na našem odgovornom i etičnom pristupu poslovanju i očituju se u svemu što radimo – u pristupu našim klijentima, dioničarima, poslovnim partnerima, zaposlenicima i zajednicama u kojima smo prisutni. Svaka naša vrijednost proizlazi iz skupa naših uvjerenja i određuje univerzalna pravila ponašanja za menadžment i zaposlenike banke. Na njima je oblikovana naša korporativna kultura koju odlikuju: stroga načela integriteta i etičnosti u upravljanju, otvorenost i iskrenost komunikacije, odgovorni pristup odnosima i poštovanje prema svim dionicima, entuzijizam i predanost u poslu, ambiciozni pristup razvoju znanja i vještina te visoka društvena osjetljivost i osjećaj odgovornosti prema okolišu.

### **Izvrsnost**

Izvrsnost kao vrijednost počiva na našim znanjima i iskustvu, ali i predanosti stalnom razvoju i napredovanju. Usmjerenost je na pružanje vrhunske kvalitete našim klijentima, izgradnju profesionalnih odnosa. Za razvoj i napredak potrebna nam je i usmjerenost na budućnost i inovativnost. Izvrsnost uvijek postizemo u suradnji s drugima, prije svega našim kolegicama i kolegama iz grupe, našim klijentima i drugim partnerima. Oni nas potiču da uvijek nastojimo biti bolji i potpuno predani tome da budemo prepoznati kao najpoželjniji partner. Da bismo bili izvrsni važno je stalno ulagati u sebe, ali i pažljivo slušati što nam kažu naši klijenti, prepoznati njihove potrebe i želje i osigurati im prvoklasnu uslugu. Izvrsnost uključuje kvalitetu, sposobnost, znanje, usredotočenost na ambiciju i razvoj, iskustvo, pouzdanost, predanost korisničkom iskustvu, vodstvo i uspjeh.

### **Odgovornost**

Odgovornost je vrlo složena vrijednost, jer opisuje naš način rada, naš osjećaj prema drugima, obogaćuje svrhu našeg poslovanja i vrlo jasno određuje našu predanost dugoročnoj održivosti. Odgovornost je istovremeno usmjerena na razvoj korporativne kulture i na stvaranje i održavanje naših vanjskih odnosa. Ona govori o našoj predanosti da svojim utjecajima na ekonomiju, društvo i okoliš upravljamo na način koji izaziva poštovanje naših dionika i time stvara povjerenje. Odgovornost u financijskoj industriji postaje sve važnija, jer znači i potrebu stalne edukacije klijenata te suradnje s njima. Odgovorno ponašanje se očituje u svim ključnim segmentima našeg rada: na tržištu, prema vlasniku, klijentima, u radnoj okolini i u zajednicama u kojima poslujemo i kojima doprinosimo. Odgovornost uključuje otvorenost, suradnju, brižnost, međusobno poštovanje s našim dionicima, partnerstvo, vjernost, predanost, održivost, doprinos, integritet i etičnost.

### **Pouzdanost**

Pouzdanost je iznimno važna u bankarskom i financijskom sektoru. Ona znači brigu za zdravo upravljanje depozitima naših klijenata, njihovo povjerenje u sigurnost i pouzdanost savjeta koje mogu dobiti za svoje upravljanje financijama. Pouzdanost podrazumijeva stalnu dostupnost i stabilnost usluga i proizvoda, kao i raspoloživost. Ona znači i ulaganje u tehnološku opremljenost, razvoj, široku nacionalnu dostupnost, kao i snagu koja jamči povjerenje. Pouzdanost uključuje i stalnu spremnost na promjene uvjetovane razvojem i trendovima okoline, a da smo pritom uvijek spremni ponuditi najvišu kvalitetu usluga i proizvoda. Podrazumijeva partnerski stav prema klijentima i drugim dionicima, osigurava nam dugoročnu stabilnost i mogućnost razvoja.

### **Timski duh**

Timski duh je unutarnja vrijednost koja povezuje naše tri ostale vrijednosti. Na njoj temeljimo način našeg rada. Podrazumijeva praksu otvorenih vrata i dvosmjernu komunikaciju, pravodobno dijeljenje informacija sa suradnicima i njihovo uključivanje, prihvaćanje da svaki zaposlenik ima svoju vrijednu ulogu u ostvarenju rezultata, prijateljski stav i ljubaznost prema kolegicama i kolegama, osjećaj pripadnosti i zajedništva, usmjerenje na ostvarenje zajedničkih ciljeva. U vanjskoj izgradnji odnosa, timski duh znači partnerski odnos sa svim važnim dionicima: našim klijentima, poslovnim partnerima, vlasnicima, predstavnicima državnih tijela, lokalnim zajednicama i drugima. Timski duh obuhvaća osjećaj zajedništva, dobru komunikaciju, suradnju, poštivanje raznolikosti, uključivost, mjerljivu ambiciju, naprednu kulturu, razmjenu i otvorenost te pozitivnost i optimizam.

# Naš pristup održivosti



OTP banka dugi niz godina jasno izražava svoju predanost održivom razvoju i društveno odgovornom poslovanju. Načela održivosti i odgovornosti ugrađujemo u sve segmente našeg poslovanja, što uključuje etični pristup korporativnom upravljanju, osiguranje stabilnog i sigurnog poslovanja financijske institucije, razvoj proizvoda i usluga te kanala kojima omogućujemo njihovo korištenje našim klijentima, transparentnu komunikaciju karakteristika naših proizvoda i usluga, osiguravanje njihove dostupnosti, ulaganja u digitalnu i financijsku pismenost naših klijenata i zaposlenika, stvaranje kvalitetne radne okoline, uvažavanje raznolikosti, upravljanje vlastitim utjecajima na okoliš te ulaganjima i suradnjom sa zajednicom.

Naš smo pristup održivosti i odgovornosti već u ožujku 2020. godine morali prilagoditi novonastalim okolnostima poslovanja kako bismo što uspješnije odgovorili na izazove posljedica pandemije i razornog potresa. U okviru naših materijalnih tema smo u osiguranju stabilnog poslovanja i odgovora na potrebe naših dionika posebne napore usmjerili na brzu i učinkovitu prilagodbu poslovnih procesa. Zaštita klijenata i zaposlenika, kao i osiguranje dostupnosti bankarskih usluga i proizvoda te omogućavanje rada našim zaposlenicima su ostali u fokusu tijekom cijele 2020. godine. U našem radu smo se vodili našim korporativnim vrijednostima, ranije postavljenim ciljevima, ali i prioritetima održivosti koji su se ubrzano mijenjali.

## Ciljevi održivosti i odgovornosti

Posebno izazovni uvjeti poslovanja su velikim dijelom ubrzali i intenzivirali ugradnju održivih i odgovornih praksi u naše poslovanje tijekom 2020. godine. Naši su inicijalni ciljevi ostali isti, ali smo aktivnosti prilagođavali novonastalim prioritetima i mogućnostima u okolnostima u kojima smo poslovali. Ovdje

su navedena šira područja u kojima smo nastavili naše napore u razvoju održivosti i odgovornosti, popisani su glavni projekti i načini kako smo osiguravali ostvarenje tih ciljeva, prikazani naglasci našeg budućeg pristupa te popisani okvirni načini mjerenja napretka.

CILJEVI	ČIME SMO OSIGURALI OSTVARENJE CILJA?*	KAKO ĆEMO OSIGURATI OSTVARENJE CILJA U BUDUĆNOSTI?	KAKO MJERIMO NAPREDAK?
Osigurati stabilnost i sigurnost poslovanja banke	Aдекватna i pravodobna prilagodba tržišnim izazovima Razvoj proizvoda i usluga Upravljanje rizicima	Razvoj proizvoda i usluga; brza tržišna prilagodba Organski rast Sinergija OTP grupe Digitalizacija poslovanja	Poslovni rezultati Tržišni udjeli
Razvijati i pružati odgovorne proizvode i usluge	OTP Zaokružiti Moratoriji na kredite Novi digitalni proizvodi OTPetica program lojalnosti Unaprjeđenje financijske pismenosti	Razvoj novih odgovornih proizvoda Digitalizacija proizvoda i usluga Suradnja s drugim financijskim dionicima na tržištu Razvoj održivog financiranja	Broj klijenata koji koriste specifične proizvode i usluge Digitalni proizvodi i usluge Istraživanja tržišta i klijenata Integracija ESG kriterija u poslovanje
Graditi odgovornu radnu okolinu i korporativnu kulturu	Ideaportal Sigurnost i zaštita zdravlja Ankete zaposlenika Edukativni programi Pomoć zaposlenicima u izvanrednoj situaciji Digitalizacija u HR-u	Mjere sigurnosti i zaštite zdravlja Hibridni rad Prošireni Kolektivni ugovor Novi izazovi na Ideaportalu Razvoj edukativnih programa u banci Pokretanje ESG projekta Edukacija u održivosti i odgovornosti Unaprjeđenje kvalitete radne okoline	Broj sudionika inicijativa Rezultati anketa Broj zaposlenika obuhvaćenih edukacijom o održivosti i odgovornosti Financijska pomoć zaposlenicima Politika raznolikosti Program volontiranja
Razvijati odnose sa zajednicama i ulagati u njihovu dobrobit	Pomoć u pandemiji Pomoć nakon potresa Program Zeleno svjetlo za... Stipendije OTP Zaokružiti	Ulaganja u zajednicu Suradnja i zajednički projekti s dionicima Udruživanje i promoviranje održivih vrijednosti	Ulaganja u zajednicu Broj korisnika donacija Broj zajedničkih inicijativa Volontiranje
Osigurati stabilnost i sigurnost poslovanja banke	Aдекватna i pravodobna prilagodba tržišnim izazovima Razvoj proizvoda i usluga Upravljanje rizicima	Razvoj proizvoda i usluga; brza tržišna prilagodba Organski rast Sinergija OTP grupe Digitalizacija poslovanja	Poslovni rezultati Tržišni udjeli

\*odnosi se na godinu 2020.

## Dionici OTP banke

Mi smo financijska institucija i našim poslovanjem značajno utječemo na poslovanje i kvalitetu života raznolikih skupina dionika. Analizom naših utjecaja na dionike, ali i njihovog utjecaja na naše poslovanje prepoznali smo sljedeće skupine kao naše najvažnije dionike: vlasnici; članice OTP grupe; regulatorna tijela; državne institucije; klijenti banke; lokalne zajednice; poslovni partneri i dobavljači; druge financijske institucije; zaposlenici; sindikat; stručna i interesna udruženja; obrazovne i znanstvene institucije; mediji.

S našim dionicima održavamo kontinuiranu komunikaciju i dijalog na više raznih načina i u raznolikim kanalima. Redovno

provodimo istraživanja klijenata i zaposlenika, u redovnim sastancima i drugim oblicima suradnje komuniciramo s OTP grupom, regulatornim i državnim tijelima te jedinicama lokalne samouprave, prikupljamo povratne informacije od dionika pisanim i usmenim putem, zaposlenike angažiramo u anketama i drugim oblicima prikupljanja feedbacka, sindikat uključujemo u procesima odlučivanja o radnoj okolini, a o našem poslovanju i radu redovno obavještavamo raznim izravnim i posrednim kanalima.

## Postupak provjere materijalnih tema i uključenje dionika

U procjeni materijalnih tema krenuli smo od okvira naše matične OTP grupe, unutar kojega smo izdvojili materijalna pitanja koja su bila posebno relevantna za banku u razdoblju nakon integracije, to jest tijekom 2019. godine. U analizi materijalnosti prije svega uzimamo u obzir ono što nam govore naši dionici u raznim vrstama interakcija, komunikacije, istraživanja i uključanja dionika. Tijekom 2020. zbog specifičnih izazova s kojima smo se susretali - posljedica pandemije, potresa, potreba za ubrzanim prilagodbama poslovanja, posebnu smo pažnju posvetili izazovima i zabrinutostima naših klijenata, zaposlenika i zajednica u kojima djelujemo te kako mi utječemo na njihovu održivost. U inicijalnom određivanju materijalnih tema posebno smo koristili odgovore dobivene u anketama naših zaposlenika, mišljenjem o prioritetnim temama za razvoj odgovornosti koje smo prikupili u sastancima s menadžerima te prikupljenim mišljenjima klijenata u raznim kanalima. U određivanju materijalnih tema smo se vodili načelima dvostruke materijalnosti. Tako smo uspoređivali naše ekonomske, okolišne i društvene utjecaje sa značajem njihovog utjecaja na procjene i odluke dionika.

Važnost materijalnih tema, te uspješnost kojom njihova važnost i uspješnost banke u upravljanju njima provjerena online upitnicima s 65 vanjskih i 49 internih dionika (menadžera i stručnjaka iz banke). U internoj procjeni materijalnih tema sudjelovali su menadžeri i stručnjaci banke koji se više bave temama održivog razvoja i društveno odgovornog poslovanja. U procjeni materijalnosti i svojim komentarima i prijedlozima sudjelovali su predstavnici regulatornih tijela i državnih organizacija, jedinica lokalne i regionalne samouprave, korporativni klijenti banke i klijenti fizičke osobe, dobavljači i poslovni partneri, predstavnici stručnih, interesnih udruženja te

### ZAJEDNO S NAŠIM DIONICIMA PREPOZNALI SMO SLJEDEĆE MATERIJALNE TEME:

- Stabilni financijski partner klijentima, gospodarstvu i društvu
- Sigurnost bankarskih usluga
- Transparentno i etično poslovanje
- Odgovorni odnosi s korisnicima
- Integracija ESG rizika u poslovanje
- Proizvodi s okolišnim benefitima i odgovor na klimatske promjene
- Okolišno odgovorno poslovanje (vlastiti utjecaji, in-house ekologija)
- Proizvodi s društveno korisnim utjecajem
- Digitalno bankarstvo, inovacije, agilnost
- Financijska i digitalna pismenost
- Odgovorni poslodavac i organizacijska kultura
- Raznolikost i uključivost
- Odnosi sa zajednicom i doprinos društvu

GRI 102-47

znanstvenih i visokoobrazovnih ustanova, predstavnici civilnog društva, korisnici donacija te predstavnici medija.

Granice i aspekti pojedinih materijalnih tema, kao i s njima povezani rizici su opisani u pojedinačnim tematskim poglavljima u kojima su teme dominantno zastupljene. Cilj je u sljedećem izvještajnom razdoblju detaljnije opisati granice materijalnih tema te ih uže povezati s ESG (okolišnim, društvenim i upravljačkim) kriterijima i rizicima.

GRI 102-42  
GRI 102-43

## Analiza materijalnih tema

Dionici su procjenjivali važnost i utjecaj materijalnih tema, ali i podijelili svoja zapažanja o tome kako upravljamo utjecajima, o našoj odgovornosti u poslovanju, društvenoj odgovornosti te naporima u razvoju održivosti.

U procjenama materijalnih tema dionici kao najvažnije za njihovu održivost, odluke i izbore procjenjuju pitanja iz ekonomskog i tržišnog spektra utjecaja. Najvažniji su im odgovorni odnosi s korisnicima, čak 97 % dionika ovo pitanje procjenjuje najvažnijim i vrlo važnim. Nakon interakcije s dionicima ovoj materijalnoj temi smo pridružili temu transparentnih proizvoda, jer smo razumjeli da ih dionici u svojim procjenama odgovornosti smatraju istim područjem. 95 % dionika izrazito važnim utjecajem smatra sigurnost bankarskih usluga. S tim da najveći broj dionika upravo sigurnost smatra najvažnijim utjecajem (67 %). Očekivano je da vrlo visoko kotira prepoznavanje da banka mora biti stabilni financijski partner svojim klijentima, gospodarstvu i društvu (91 % klijenata je označava kao najvažnijom ili vrlo važnom kategorijom). U financijskom sektoru izrazito je bitno i etično i transparentno poslovanje, što značajnim za svoje odabire prepoznaje 89 % dionika. Naši vanjski dionici nešto manje važnosti pripisuju utjecaju razvoja digitalnog bankarstva, inovacija i agilnosti (78 %) te podizanja financijske i digitalne pismenosti (75 %).

Nakon seta tržišnih i financijskih odabira, dionici izrazito važnim utjecajem vide ulogu banke kao velikog poslodavca te ih je 85 % smatra najvažnijim ili izrazito važnim utjecajem banke u oblikovanju odgovorne radne okoline, kulture te razvoju odgovornog poslodavca.

Očekivano, još uvijek vrlo visoko procjenjuju utjecaje banke u njenim odnosima sa zajednicom i doprinosu društvu (prosječno 65 %). Ova dva pitanja smo također spojili u jedno nakon interakcije s dionicima koji ih smatraju dio jedinstvenih napora banke u odgovornom poslovanju. Ostale materijalne teme i dalje bitnima za utjecaje banke više od polovice dionika označava kao izrazito važne, ali njima daju nešto niže prioritete. Razvoj okolišno odgovornih proizvoda, utjecaj na klimu, upravljanje vlastitim okolišnim utjecajima, razvoj društveno odgovornih proizvoda te integracija ESG kriterija u poslovanje sve više dolaze u fokus poslovnih strategija. Međutim, dionici ih još uvijek na povezuju izravno s utjecajima banke na njihovu dobrobit, razvoj i donošenje odluka. Raznolikost i uključivost je očekivano, također kategorija koju komparativno dionici smatraju manje važnim utjecajem banke na njihove poslovne odluke.

Iz procjena vanjskih dionika može se zaključiti da oni svoju

GRI 102-44  
GRI 102-46

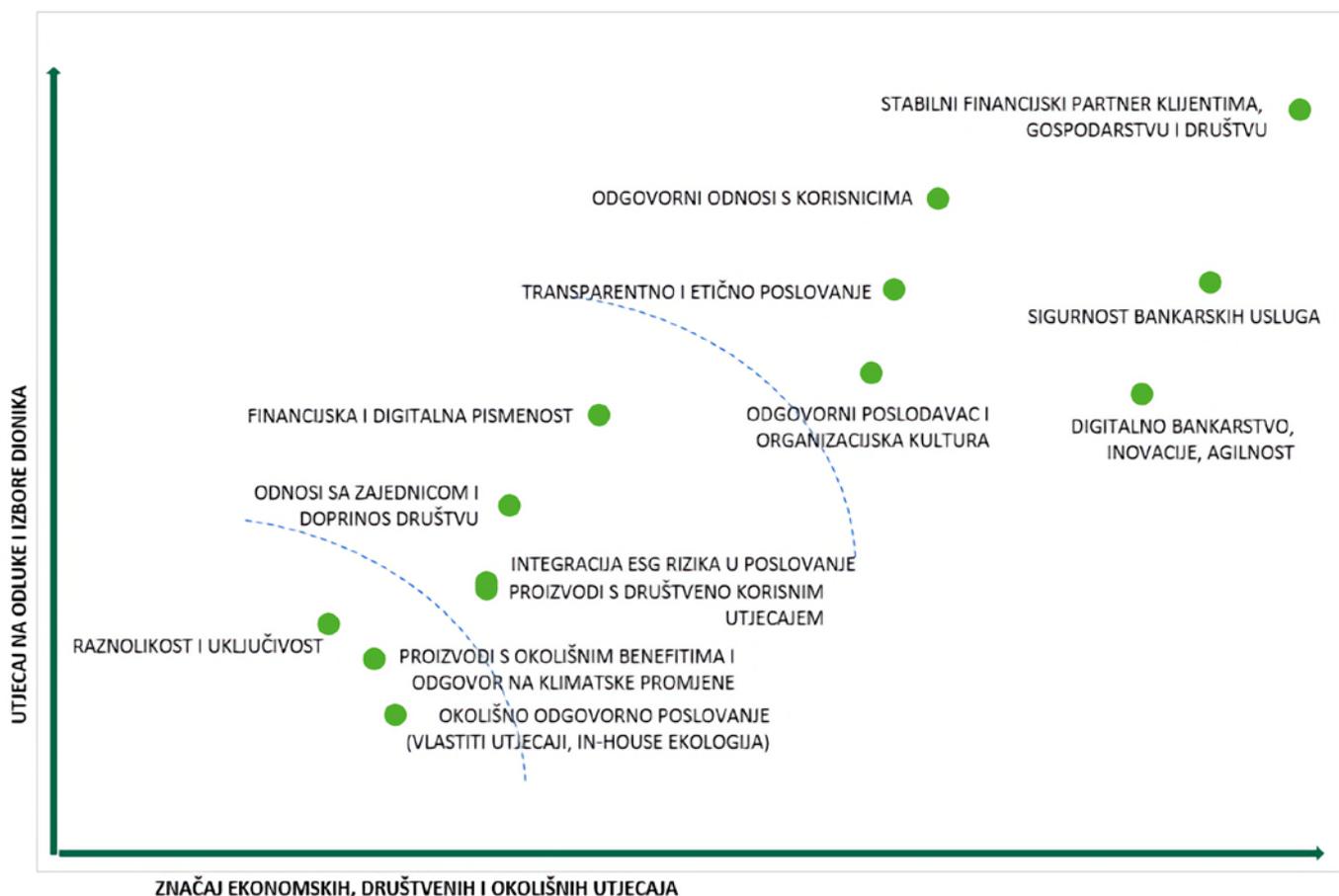
povezanost s bankom temelje najviše na percepciji banke kao pružatelja financijskih proizvoda i usluga od kojega se očekuje stabilnost, sigurnost, odgovornost u odnosima, etičnost i transparentnost. S obzirom na društvene trendove, percepcija utjecaja, uloge i značaja velikog poslodavca postaju sve jače prepoznati. Vjerujemo da će u buduću na važnosti sve više dobivati i razvoj odgovornih proizvoda te upravljanje okolišnim utjecajima.

Menadžeri i stručnjaci banke iskazuju slična razmišljanja o utjecajima banke na dionike. Na prvo mjesto stavljaju sigurnost bankarskih proizvoda (100 % njih to označuju kao izrazito

važan utjecaj), ulogu banke kao stabilnog financijskog partnera klijentima, gospodarstvu i društvu (95 %), transparentno i etično poslovanje (92 %) te odgovornih odnosa s dionicima (90 %). Međutim, interni dionici su snažno usmjereni i na potrebu digitalnog razvoja, inovacija i agilnosti (95 % ih smatra ovo pitanje izrazito značajnim). Razlog tome je što menadžeri i zaposlenici banke ovu kategoriju interpretiraju uže u kontekstu poslovanja te u njemu prepoznaju dugoročne utjecaje banke na održivost i odgovornost, svoju vlastitu kao i dionika banke. Drugim temama interni dionici pripisuju nešto veću važnost od vanjskih, vjerojatno zbog svijesti žurnosti i značaja razvoja tih tema za održivost banke.

## Matrica materijalnosti

Na temelju izračuna procjena materijalnosti internih i vanjskih dionika izradili smo matricu materijalnosti. U njoj su označene granice doznačenih važnosti, te su teme podijeljene u tri kategorije: one s najjačim utjecajem na održivost banke i dionika, teme srednje važnosti i teme kojima ćemo više pažnje posvećivati u budućnosti.



## Što o održivom i odgovornom poslovanju banke kažu naši dionici?

U procesu procjene materijalnosti od naših smo dionika tražili i njihovu procjenu koliko uspješno OTP banke upravlja pojedinim materijalnim temama. Sveukupno upravljanje su procijenili prosječnom ocjenom 3,9 (od 5), dok su sve pojedinačne ocjene tema u vrlo uskom rasponu razlike od 0,7 između najbolje i najlošije ocijenjene teme. Upravo one teme koje su dionici procijenili najvažnijima označene su da se njima upravlja u

najvećoj mjeri izvrsno ili vrlo aktivno. Više od dvije trećine dionika smatra da sigurnošću bankarskih usluga upravljamo izvrsno ili vrlo aktivno (77 %), a 73 % njih izvrsnim procjenjuju odgovorne odnose s korisnicima. Više od 66 % dionika prepoznaje da izvrsno ili vrlo aktivno upravljamo stabilnošću kao financijski partner, transparentnošću i etičnosti te financijskom i digitalnom pismenošću. Neznatno manje njih (65 %) procjenjuje naše

upravljanje radnom okolinom izvrsno ili vrlo aktivno. Dionici najviše mogućnosti napretka vide u mogućnostima razvoja proizvoda s okolišnim benefitima i proizvoda s društveno korisnim utjecajem. S obzirom da je bankarska industrija u Hrvatskoj u počecima razvoja održivog financiranja, ovakvo je mišljenje očekivano. Očekuju i jače upravljanje društvenim utjecajima i odnosima sa zajednicama, što je područje u kojemu dionici tradicionalno izražavaju svoje prioritete i pritom najviše naglaska stavljaju na ulaganja u zajednicu.

U pitanju s kojim područjima djelovanja odgovornog i održivog poslovanja najviše povezuju OTP banku dionici su mogli birati tri kategorije. Dionici su dominantno označili odgovornost prema klijentima, nakon čega slijede kategorije transparentnog i etičnog upravljanja, ulaganja u zajednicu i društvene osjetljivosti te odgovornog poslodavca kao najčešći drugi izbor. Dionici su u interakciji s nama podijelili i svoja mišljenja o tome što mogu posebno pohvaliti u poslovanju i ponašanju OTP banke i njenih zaposlenika. Posebno su istaknuli sljedeće kvalitete, prema kategorijama:

U našem su poslovanju i ponašanju moguća i unapređenja, što prepoznaju i naši dionici. Njihove su preporuke i prijedlozi vrlo raznoliki, ovisno o djelatnosti u kojoj posluju te fokusu na

ekonomske, društvene i okolišne prioritete. U području proizvoda i usluga najčešće se spominje razvoj digitalnog bankarstva, odgovornih i održivih proizvoda („zelenih“ i socijalno odgovornih) kao i edukacija klijenata o korištenju digitalnih kanala, financiranje obnovljivih izvora energije, osiguranje benefita dugogodišnjim klijentima, manja učestalost promjena uvjeta i naknada, odgovornije upravljanje rizicima vezano uz proizvode, ulaganja u gospodarstvo te financijski savjeti obrtnicima i malim poduzetnicima.

U društvenom aspektu dionici ističu potrebu za snažnijom marketinškom komunikacijom, većom vidljivošću predstavnika banke u zalaganjima za održivi razvoj i odgovorno poslovanje, intenzivnijim ulaganjima i brigom za lokalne zajednice te uključivanje u njihov razvoj, te jača ulaganja u razvoj znanosti.

U internom uključivanju menadžeri i stručnjaci iz banke prepoznaju donekle slična područja unapređenja: razvoj održivog financiranja, održivih i odgovornih proizvoda, digitalnog i agilnog poslovanja te financijske i digitalne pismenosti, intenzivniju edukaciju zaposlenika u održivosti i odgovornosti, unaprjeđenje odgovornog upravljanja vlastitim okolišnim utjecajima i in-house ekologije, unaprjeđenje raznolikosti i bolje prilike za žene na odgovornim položajima, jačanje odgovorne radne okoline te promišljeni pristup društvenim ulaganjima.

#### **U odnosima s klijentima:**

profesionalni odnos, kvaliteta zaposlenika, dostupnost, digitalizacija poslovanja, brzina i fleksibilnost, transparentnost proizvoda i procesa, sigurnost, povjerenje i pouzdanost, brzo rješavanje problema klijenata u teškim vremenima, kvaliteta digitalnog bankarstva i privatnih bankara, jednostavni pristup mladima, elektroničko poslovanje s klijentima sa smanjenim okolišnim utjecajem.

#### **U upravljanju:**

visoka etičnost Uprave, transparentnost i pravodobnost informacija, kvalitetna komunikacija i promptno odgovaranje na upite o poslovanju, transparentno i etičko poslovanje, praćenje tehnološkog napretka i sigurnost.

#### **U društvenim doprinosima:**

izuzetna društvena odgovornost i socijalna osjetljivost, liderstvo u komunikaciji odgovornosti, sudjelovanje u razvoju društva ulaganjima u zajednicu, promicanje dobrotvornih akcija i uključivanje u njih.

## **Povezanost materijalnih tema i ciljeva održivog razvoja**

Ciljeve održivog razvoja UN-a ili procjenu mogućnosti kojim njihovim targetima banka može doprinositi nismo posebno provjeravali uključanjem dionika, nego internim usporedbama kojim poslovnim aktivnostima banke možemo doprinijeti kojim targetima. U obzir smo uzimali okvir OTP grupe u kojemu se promatra doprinos pojedinim ciljevima, ali i smjernice Odgovornog bankarstva Financijske inicijative Okolišnog programa Ujedinjenih naroda (UNEP FI) te druge preporuke i smjernice relevantnih

međunarodnih izvora. U procesu procjene doprinosa ciljevima u prvoj smo fazi prepoznali 21 target kojemu doprinosimo te možemo mjeriti naše utjecaje, uz dodatnih deset za koje pretpostavljamo da ćemo moći mjeriti utjecaje u budućnosti. Cilj je doprinos pojedinim targetima povezati s pojedinim indikatorima utjecaja te detaljnije opisati naše doprinose u sljedećem izvještajnom razdoblju. U ovom se izvještaju navode opći doprinosi u zasebnim tematskim poglavljima.



	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12	13	16	17	
Financijska stabilnost i pouzdan partner klijentima, gospodarstvu i društvu	■			■			■	■	■	■			■	■	■
Sigurnost bankarskih usluga							■		■				■	■	
Transparentno i etično poslovanje							■		■		■		■	■	■
Odgovorni odnosi s korisnicima							■	■		■			■	■	■
Integracija ESG rizika u poslovanje											■	■	■	■	
Proizvodi s okolišnim benefitima i odgovor na klimatske promjene		■				■		■			■	■			
Okolišno odgovorno poslovanje (vlastiti utjecaj, in-house ekologija)						■					■	■			
Proizvodi s društveno odgovornim utjecajem		■				■	■	■							
Digitalno bankarstvo, inovacije, agilnost				■		■	■	■	■						■
Financijska i digitalna pismenost				■			■								■
Odgovorni poslodavac i organizacijska kultura			■	■	■		■		■						
Raznolikost i uključivost					■		■								
Odnosi sa zajednicom i doprinos društvu	■			■		■	■		■	■					■

# Odgovorno, moderno i dostupno bankarstvo



S klijentima, ovisno o prirodi njihovog poslovanja, posluju Sektor poslovanja s građanstvom i Sektor poslovanja s korporativnim klijentima i financijska tržišta. Banka posluje u sedam poslovnih centara te odjelima usmjerenima na proizvode namijenjene specifičnim segmentima i njihovu prodaju. U posljednjih nekoliko godina OTP banka značajno ulaže u razvoj digitalnog poslovanja te svake godine unaprjeđuje svoju ponudu i kanale online bankarstva koje je dostupno svim kategorijama klijenata. Klijentima je u 2020. bila na raspolaganju mreža od više od sto poslovnica i 496 bankomata diljem Hrvatske.

Nakon integracijske 2018. godine u kojoj smo bili potpuno posvećeni spajanju OTP i Splitske banke, tijekom 2019. smo se posvetili održanju i povećanju tržišnih udjela, razvoju proizvoda i usluga te našim odnosima s klijentima. Godina 2020. nam je donijela posebne izazove pandemije i potresa te njihovih posljedica, ali u njima smo se nastojali snalaziti zajedno i solidarno sa svim našim dionicima.

Premda su naši najveći napori u 2020. bili usmjereni na

uspješno upravljanje poslovnim procesima i prilagodbe u poslovanju s klijentima pogođenima pandemijom i potresom, izazovna vremena uvijek donose i pojačani elan za tržišne iskorake. Zahvaljujući predanosti naših zaposlenika i pokretačkoj kulturi koju razvijamo, bili smo uspješni u pokretanju novih proizvoda i usluga. Među njima su oni s dodanom društvenom vrijednošću, online proizvodi te oni usmjereni na jačanje korisničkog iskustva.

Materijalne teme kojima upravljamo u našem tržišnom nastupu te ciljevi održivog razvoja kojima doprinosimo našim proizvodima, uslugama te razvojem odnosa s korisnicima:

- Financijska stabilnost i pouzdan partner klijentima, gospodarstvu i društvu
- Sigurnost bankarskih usluga
- Transparentno i etično poslovanje
- Odgovorni odnosi s korisnicima
- Integracija ESG rizika u poslovanje
- Proizvodi s okolišnim benefitima i odgovor na klimatske promjene

- Proizvodi s društveno korisnim utjecajem
- Digitalno bankarstvo, inovacije, agilnost
- Financijska i digitalna pismenost



## Kontekst poslovanja u vrijeme pandemije

Godinu 2020. su naše poslovanje i nastup na tržištu obilježila pojava Covid-19 pandemije te razorni potresi koji su pogodili zagrebačko područje u ožujku te područje srednje Hrvatske na samom kraju godine. Hrvatsko gospodarstvo je, zbog svoje visoke ovisnosti o turizmu bilo posebno teško izloženo uslijed mjera gospodarskog zaključavanja uvedenog u svrhu suzbijanja pandemije. Poboljšavanjem epidemiološke situacije i relaksacijom mjera te otvaranjem gospodarstva krajem svibnja omogućen je solidan rezultat turističke sezone. Na godišnjoj razini, bruto domaći proizvod Republike Hrvatske zabilježio je pad od 8,4 posto. Posljedice pandemije su pogodile mnoge naše klijente, kako gospodarstvo, male poduzetnike i obrtnike tako i

građane. Zabilježen je godišnji rast nezaposlenosti za 1,5 posto, uz povećanje anketne stope nezaposlenosti na 7,5 posto.

U srpnju 2020. Hrvatska je pristupila tečajnom režimu ERM II, što nije uzrokovalo promjene u monetarnoj i tečajnoj politici. HNB je uz održavanje stabilnosti tečaja kune prema euru, u drugoj polovici godine zadržao visok stupanj ekspanzivnosti monetarne politike, uključujući smanjenje stope obvezne pričuve s 12 na 9 posto u ožujku 2020., čime je oslobođeno gotovo 10 milijardi kuna dodatne likvidnosti. Takva je monetarna politika omogućila očuvanje povoljnih uvjeta domaćeg financiranja uz većinu kamatnih stopa na do sada najnižim razinama, sličnima onima prije izbivanja pandemije.

## Poslovni rezultati OTP banke u 2020.

U kontekstu izazova poslovanja u pandemiji te posljedica zaključavanja gospodarstva, OTP banka je u 2020. poslovala uspješno, uz redovito ispunjavanje svih regulatornih zahtjeva te održanje snažne likvidnosne i kapitalne pozicije, što jamči njezinu dugoročnu stabilnost i održivost poslovanja. Kako bismo zaštitili zdravlje i sigurnost naših zaposlenika uspješno smo proveli plan kontinuiteta poslovanja te smo pružali sve usluge klijentima bez prekida tijekom cijelog izvještajnog razdoblja. Uspješnost poslovanja smo temeljili na brzim i odlučnim reakcijama i odgovorima na novonastale uvjete, sposobnošću prilagođavanja poslovanja te zalaganjem i znanjem naših zaposlenika koji su u pandemijskom vremenu pokazali izuzetnu predanost i solidarnost.

Unatoč svim izazovima, OTP banka je u 2020. održala snažni tržišni položaj. Naš konkurentni položaj ojačali smo u kreditima građanima, ostvarenjem tržišnog udjela od 13 posto, dok je u depozitima tržišni udio iznosio nešto više od 10 posto. U segmentu trgovačkih društava tržišni udio banke iznosio je nešto više od 10 posto u kreditima te oko 8 posto u depozitima. OTP banka je u 2020. ostvarila dobit nakon oporezivanja u iznosu od 251 milijun kuna, što je 56,7 posto manje u odnosu na prethodnu godinu. Pad je najvećim dijelom uzrokovan posljedicama izdvajanja novih rezervacija za pokriće kreditnih rizika uvjetovanih Covid-19 krizom. Dobit prije vrijednosnih usklađenja i rezerviranja te operativnih troškova iznosila je 1,7 milijardi kuna, što je 99 milijuna kuna više u odnosu na prethodnu godinu (porast od 6%).

Prihodi od kamata su blago smanjeni u odnosu na 2019. (manji za 3,3%) i iznosili su 1,2 milijarde kuna, jer rast volumena

kredita nije bio dovoljan da u potpunosti neutralizira učinak kontinuiranog smanjenja kamatnih stopa na kredite. Pored toga, dio prihodujućih kredita je reklasificiran u neprihodujuće zbog produženja moratorija na zahtjev klijenata. Neto prihodi od naknada su iznosili 329 milijuna kuna, što je bio pad od 13 posto, većinom kao posljedica smanjenih prihoda od kartičnih plaćanja i usluga platnog prometa, uslijed znatno lošije turističke sezone u odnosu na prethodnu godinu te smanjene poslovne aktivnosti klijenata. Neto dobit od trgovanja i ostali prihodi su iznosili 258 milijuna kuna (povećanje od 263%).

Ukupni troškovi poslovanja u 2020. iznosili su 948 milijuna kuna (niži za 9,5 posto). Povećanje troškova uzrokovanih pandemijom (troškovi zaštite zaposlenika i infrastrukture za rad od kuće) neutralizirano je uštedama na ostalim troškovima. Omjer troškova i prihoda u 2020. je bio niži u odnosu na prethodnu godinu i iznosio 54,5 posto). Dobit od poslovanja prije vrijednosnih usklađenja i rezerviranja za gubitke iznosila je 792 milijuna kuna, a povećanje od 199 milijuna kuna rezultat je kretanja poslovnih prihoda i troškova poslovanja.

Troškovi vrijednosnih usklađenja i rezerviranja za gubitke iznosili su 484 milijuna kuna, što je značajno povećanje u odnosu na prethodnu godinu. Povećanje je rezultat rasta kreditnog rizika uzrokovanog negativnim učincima na gospodarstvo mjera za suzbijanje pandemije (smanjeno kretanje ljudi i roba uslijed zatvaranja gospodarstva, smanjena aktivnost klijenata, slabija turistička sezona i drugo).

Dobit prije oporezivanja za 2020. iznosila je 308 milijuna kuna, što je za 56,9 posto manje u odnosu na prethodnu godinu.

## Prepoznati rizici poslovanja

OTP banka je u 2020. s posebnom pažnjom upravljala rizicima, posebno imajući u vidu novonastale okolnosti poslovanja uslijed posljedica pandemije. Identifikaciju značajnih rizika provodili smo samoprocjenom rizika i kontrolnih mehanizama (RCSA), scenario analiza, ključne pokazatelje rizika te analizu utjecaja na poslovanje (BIA). U suradnji s višim rukovodstvom i relevantnim kontrolnim funkcijama, RCSA i scenario analiza provode se godišnjom dinamikom, dok se ključni pokazatelji prate i revidiraju tromjesečnom dinamikom. Analiza utjecaja na poslovanje ažurira se najmanje jednom godišnje. Identifikacija rizika se provodi i prilikom eksternalizacije, uvođenja novih proizvoda te pri implementaciji značajnih poslovnih promjena. S ciljem uspostavljanja adekvatnog procesa upravljanja rizicima, usvajaju se strategije, politike, smjernice, procedure odnosno utvrđuje se okvir za upravljanje rizicima koji se ažuriraju i čija se primjena nadzire.

Banka je izložena *kreditnom riziku*, koji predstavlja rizik nemogućnosti druge strane da u cijelosti podmiri iznose obveza po dospijeću. Razine kreditnog rizika se strukturiraju utvrđujući limite za iznose rizika koji se preuzimaju i vezi s jednim ili skupinom zajmoprimaca te prema gospodarskim granama. Navedeni rizici se prate i preispituju jednom godišnje ili češće. Izloženošću kreditnom riziku se upravlja redovnim analizama kreditne sposobnosti zajmoprimaca i potencijalnih zajmoprimaca po pitanju otplate kamata i glavnica te prema potrebi promjenom kreditnih limita, a dijelom i pribavljanjem kolateralnih jamstava, jamstava poduzeća i osobnih jamstava. U 2020. godini u kojoj su građani i gospodarstvo bili istovremeno pogođeni pandemijom i razornim potresima, postupali smo sukladno smjernicama EBA-e odobravajući moratorije i druge vrste restrukturiranja uz primjenu odgovarajuće klasifikacije, kako po odobrenju, tako i u naknadnoj procjeni.

*Tržišni rizik* je učinak vanjskih utjecaja na vrijednost pozicija u portfelju uslijed promjene cijena, odnosno kretanja na financijskim tržištima. Tržišni rizik se sastoji od valutnog, kamatnog i cjenovnog rizika. Temeljni je cilj upravljanja tržišnim rizicima u Knjizi trgovanja ostvarivanje dobiti iskorištavanjem fluktuacije tečajeva i kamatnih stopa, odnosno ograničavanje gubitaka koji mogu proizaći iz njihovog nepovoljnog kretanja na način da se ne ugrozi profitabilnost i poslovanje.

*Likvidnosni rizik*. Politika upravljanja novčanim tokovima s ciljem održavanja ravnoteže između novčanih primitaka i izdataka je dio šire politike upravljanja aktivom i pasivom. Da bi se osigurala zadovoljavajuća razina rezervi likvidnosti, banka dosljedno provodi postupak praćenja i planiranja novčanog toka i predviđa buduće potrebe za likvidnošću uzimajući u obzir promjene u ekonomskim, zakonodavnim i drugim okolnostima poslovanja. Planiranje uključuje identifikaciju poznatih, očekivanih i potencijalnih novčanih odljeva te razvoj strategija zadovoljavanja likvidnosne rezerve u određenim valutama. Prilikom upravljanja rizikom

likvidnosti nastoji se osigurati valutna usklađenost portfelja likvidne imovine s valutnom distribucijom svojih neto likvidnosnih odljeva.

Operativni rizik je rizik od gubitka koji proizlazi iz neadekvatnih ili neuspjelih unutarnjih procesa, ljudi i sustava ili iz vanjskih događaja, uključujući pravni rizik. U upravljanju operativnim rizicima aktivnosti su usklađene s važećim propisima i dobrim praksama upravljanja operativnim rizicima te se u skladu s njihovim promjenama redovito revidiraju.

Uprava banke smatra da se, primjenjujući sve usvojene mjere, upravljanje rizicima odvija na adekvatan i zadovoljavajući način. U 2020. upravljanje rizicima nije uključivalo posebno razmatranje i planiranje utjecaja okolišnih, društvenih i upravljačkih rizika iz poslovanja banke na dionike. Premda smo se prilikom donošenja značajnih odluka, u razvoju proizvoda i usluga te novih oblika poslovanja s klijentima, a posebno onih koje su bile povezane s posljedicama pandemije i potresa, vodili načelima odgovornog upravljanja našim poslovnim utjecajima.

### Odličan rezultat AQR procjene

U svibnju 2020. je Europska središnja banka objavila rezultate procjene kvalitete imovine i otpornosti na stres na kojemu je OTP banka pokazala izvrsne rezultate. Procjena je dokazala snažnu kapitalnu poziciju i stabilnost banke. Sveobuhvatna procjena kvalitete imovine i otpornosti na stres, koju je provela Europska središnja banka (ESB), za OTP banku je završila odličnim rezultatom u oba dijela procesa. Minimalan, iznimno nizak i nematerijalan utjecaj provjere kvalitete imovine (AQR) na stopu adekvatnosti kapitala OTP banke d.d. (0,11 postotnih bodova) ima još veći značaj ako se uzme u obzir konzervativan pristup Središnje europske banke. Dodatno valja naglasiti da je OTP banka bila podvrgnuta provjeri neposredno nakon zahtjevnog procesa integracije Splitske banke.

Postupak procjene je sadržavao provjeru kvalitete imovine banke (Asset Quality Review – AQR) na referentne datume koje je zadala ESB te stres test odnosno predviđanje sposobnosti banke da se nosi s različitim kriznim situacijama (prema kriznim scenarijima koje određuje ESB). Činjenica da je OTP banka d.d. prošla stres test značajno iznad propisanih minimuma i regulatornih zahtjeva potvrđuje sadašnju snažnu kapitalnu poziciju i stabilnost banke što joj pruža adekvatnu zaštitu od potencijalnih nepredviđenih gubitaka i osigurava potrebnu otpornost na stres uzrokovan i najneočekivanim nepovoljnim gospodarskim uvjetima. Pozitivni nalazi su potvrdili i kvalitete internih procesa banke samo je još jedan dokaz opreznog i pažljivog procesa klasifikacije plasmana u odgovarajuće rizične skupine te konzervativnog pristupa formiranja ispravaka vrijednosti.

## Tržište u brojevima u 2020.

### Mreža

OTP banka je na dan 31. prosinca 2020. poslovala u mreži od 116 poslovnica. Tijekom godine je zatvoreno devet poslovnica, a šest ih je obnovljeno. U mreži banke 86 poslovnica je prilagođeno za pristup osobama s invaliditetom. Prilikom obnavljanja i preuređenja naših poslovnica vodimo računa da se prilagođuju osobama s teškoćama kretanja. U mreži je na 31. prosinca 2020. bilo aktivno 496 bankomata, tijekom godine je postavljeno

40 novih bankomata, a 26 ih je uklonjeno. Povećali smo broj bankomata za uplatu gotovine s deset koliko smo ih imali u funkciji krajem 2019. na 29 na kraju 2020. U slabo naseljenim područjima Hrvatske ili područjima od posebne državne skrbi na kraju godine OTP banka je imala 20 poslovnica i 51 bankomat. Na tim područjima su tijekom godine zatvorene tri poslovnice i jedan bankomat, dok su postavljena dva nova bankomata.



Mreža poslovnica



Mreža bankomata

### Klijenti poslovni subjekti

Klijenti poslovni subjekti				
Godina	2019.	2020.	% razlika	Jedinica
<b>Ukupni broj klijenata</b>	49.380	42.839	-13,25%	broj
Veliki korporativni klijenti	3.846	3.479	-9,54%	broj
SME*	45.534	39.360	-13,56%	broj
Kreditiranje agro segmenta	1.069.424.649	1.307.062.874	22,22%	broj
Kreditiranje obnovljivih izvora energije	316.765.426	436.580.041	37,82%	iznos
Kreditiranje energetske učinkovitosti (obnova zgrada)	23.666.849	25.564.878	8,02%	iznos
Odobreni moratoriji (Covid; potres)		1.107		broj
Kredit u suradnji s HBOR; HAMAG; ministarstva, JLS	881	810	-8,06%	broj
	1.267.644.410	1.307.000.099	3,10%	iznos
HBOR	565	455	-19,47%	broj
	982.474.358	916.994.869	-6,66%	iznos
od toga HBOR uz HAMAG jamstva	37	36	-2,70%	broj
	48.253.399	39.752.571	-17,62%	iznos
Ministarstva i JLS	278	284	2,16%	broj
	182.814.985	216.910.744	18,65%	iznos
od toga uz HAMAG jamstva	35	33	-5,71%	broj
	26.991.545	28.135.507	4,24%	iznos
Bančina sredstva uz HAMAG jamstva	38	71	86,84%	broj
	102.355.067	173.094.486	69,11%	iznos

\*broj klijenata za SME uključuje podatke i za mikro segment

## Korištenje digitalnih usluga u korporativnom sektoru

		31.12.2019.	31.12.2020.	Promjena
Corporate	Internet banking	2.744	2.628	-4,23%
	Mobile banking	223	277	24,22%
SME	Internet banking	21.197	21.058	-0,66%
	Mobile banking	9.051	11.049	22,07%
Ukupno	Internet banking	23.941	23.686	-1,07%
	Mobile banking	9.274	11.326	22,13%
		33.215	35.012	5,41%

## Poslovanje s građanstvom

Klijenti građanstvo			
Godina	2019	2020	% razlika
<b>Ukupni broj klijenata</b>	754.447	748.109	99,16%
Tekući računi (broj ugovora)	1.184.671	1.174.065	99,10%
Žiro računi (broj ugovora)	222.194	221.300	99,60%
Kartice (izdane debitne, kreditne, prepaid)	755.358	793.441	105,04%
Korisnici e-bankinga	114.443	131.018	114,48%
Korisnici m-bankinga	139.222	169.907	122,04%
Korisnici programa OTPetica	58.996	80.905	137,14%
Korisnici programa Zaokružići	0	10.381	
Odobreni moratoriji (Covid, potres)	0	6.342	

	2019.	2020.	Promjena
Broj korisnika internet bankarstva	114.433	131.018	14,5%
Broj korisnika mobilnog bankarstva	139.222	169.967	22,0%
Digitalno aktivni korisnici 90 dana	144.972	166.459	14,8%

## Brza i odgovorna prilagodba potrebama klijenata

Od prvih dana pandemije naš je cilj bio zaštititi zdravlje naših zaposlenika i klijenata. U poslovnicima smo u rekordnom roku ugradili 400 pleksiglas pregrada te propisali mjere zaštite i distance za naše zaposlenike u poslovnica, kao i za klijente. O svim promjenama u poslovanju, novim pravilima te mogućnostima koje mogu koristiti naše smo klijente obavještavali u svim dostupnim kanalima te smo ih aktivno usmjeravali na korištenje online kanala za korištenje proizvoda i usluga te bankomata za podizanje gotovine. Krajem ožujka smo privremeno obustavili naplatu naknade za podizanje gotovog novca Visa electron, Mastercard debitnom i Maestro karticama na bankomatima drugih banaka u Hrvatskoj. Povećali smo limite na beskontaktno plaćanje karticama bez korištenja PIN-a te iznose koje klijenti mogu podizati na bankomatima. Našu smo mrežu u prvim danima pandemije minimalno reducirali te je početkom travnja bilo otvoreno 111 naših poslovnica, a zatvoreno tek njih 12. Posebno smo u tim danima vodili računa o našim klijentima umirovljenicima zbog njihovih ustaljenih navika podizanja mirovina u poslovnica.

### **Odobranje moratorija**

OTP banka je brzo reagirala na potrebe poslovnih i privatnih klijenata čiji se financijski i gospodarski položaj pogoršao zatvaranjem gospodarstva kao mjere sprječavanja pandemije. Poslovnim klijentima smo odobravali moratorije uz minimalnu dokumentaciju već od početka travnja. Oni su se mogli prijaviti za pokretanje odgode otplate kredita, reprogram kredita te korištenje kredita za likvidnost. Svakom smo klijentu pristupali individualno uzimajući u obzir sve relevantne parametre zahtjeva te zajedno s njima pronalazili modele prilagođene njihovim specifičnim potrebama. Bili smo prva banka u Hrvatskoj koja je omogućila predavanje online zahtjeva za moratorije na kredite građana bez potrebe dolaska u poslovnicu i bez potrebe potpisivanja solemnizacije dodatka ugovoru kao dodatnog troška. Nakon razornih potresa u ožujku i krajem godine (koji su pogodili područja Grada Zagreba te Sisačko-moslavačke, Karlovačke i Zagrebačke županije) naši klijenti čija je imovina stradala u potresu bili su automatski uključeni u mogućnost odobrenja moratorija.

Banka nije poduzimala mjere prisilne naplate radi naplate duga dužnika koji u tri mjeseca uzastopno počevši od travnja 2020. godine nisu podmirili tri rate/anuiteta svojih kreditnih obveza, pod uvjetom da time kao vjerovnici nisu dovedeni u neravnopravan položaj u odnosu na druge vjerovnike. Također, smo savjesno i urgentno razmatrali i odobravali zahtjeve klijenata za odgodu plaćanja na rok od najmanje tri mjeseca, a čiji je bonitet ozbiljno narušen u postojećim okolnostima uslijed gubitka ili smanjenja stalnih izvora prihoda, te u korist poduzetnika čiji je prihod bitno umanjen u odnosu na ukupan prihod u prethodnom razdoblju. Za vrijeme trajanja odgode plaćanja obračunavali smo isključivo redovne ugovorene kamate bez dodatnih naknada.

### **Kreditni za izvoznike i likvidnost u suradnji s HBOR-om**

Krajem travnja je OTP banka s HBOR-om potpisala Sporazum o osiguranju portfelja kredita za likvidnost izvoznika, koji je omogućio brže i jednostavnije odobrenje novih kredita za očuvanje likvidnosti izvoznika, uključujući i turistički sektor. Korištenjem ovog HBOR-ovog osiguranja portfelja kredita omogućeno je brže i jednostavnije odobrenje novih sredstava za očuvanje likvidnosti izvoznika, a banka je samostalno odlučivala o kreditima koje će uključiti u portfelj koji HBOR osiguravao do 50 posto iznosa glavnice, redovne ugovorene kamate, interkalarnu i kamate u počeću. U osigurani portfelj po ovom programu mogli su biti uključeni novi krediti za likvidnost s počekom do jedne godine i rokom otplate do pet godina. Izvoznici su definirani kao poduzetnici koji su u zadnjoj poslovnoj godini, za koju su dostupna službena financijska izvješća, ostvarili najmanje 20 posto prihoda od izvoza.

U svibnju 2020. je OTP banka potpisala Ugovor o okvirnom kreditu za obrtna sredstva s HBOR-om sa svrhom kreditiranja poduzetnika pogođenih posljedicama pandemije, kako bismo gospodarskim subjektima omogućili što brže i jednostavnije prevladavanje poteškoća u poslovanju uzrokovanih pandemijom. Kredite za likvidnost mogli su koristiti mikro, mali i srednji poduzetnici te srednje kapitalizirani poduzetnici (do 3000 zaposlenih), koji nisu bili u teškoćama na dan 31. prosinca 2019. Klijenti su mogli aplicirati za kredit u najvišem iznosu do 35 milijuna kuna, a sredstva su mogli koristiti za financiranje plaća, režijskih troškova i ostalih troškova tekućeg poslovanja. Krajnjim korisnicima krediti su mogli odobravati po kamatnoj stopi sniženoj za 0,75 p.b. u odnosu na redovnu. Ovim je sporazumom OTP banka željela doprinijeti bržem i jednostavnijem pristupu potrebnim sredstvima, odnosno što bržem oporavku poslovanja klijenata na koje je pandemija imala utjecaj.

### **Relax kredit**

U svibnju 2020. smo našim klijentima omogućili Relax kredit koji je bio namijenjen skupini klijenata koji su bili izravno ugroženi gospodarskom situacijom uzrokovanom pandemijom koronavirusa. Prvenstveno se radi o klijentima zaposlenima u turizmu i ugostiteljstvu, a kredit je dostupan i svim klijentima koji su pretrpjeli štetu uzrokovanu potresom na području grada Zagreba. Osnovna namjena ovog kredita je prebroditi probleme s kućnim budžetom dok se gospodarske aktivnosti bar donekle vrate u normalni režim. Iz tog razloga klijentima je ponuđen i početak na plaćanje glavnice u trajanju od 3 mjeseca. Kredit je bilo moguće realizirati samo jednim dolaskom u poslovnicu, s obzirom da se prvi razgovor sa klijentom odvijao posredstvom Kontakt centra, a nakon što klijent popuni osnovne podatke putem web obrasca. Krediti su dostupni po kamatnoj stopi od 6,99% fiksna cijeli period, EKS 7,22 %; do maksimalno 25.000 kuna; rok otplate do 3 godine te početak do 3 mjeseca (uz plaćanje redovne kamate).

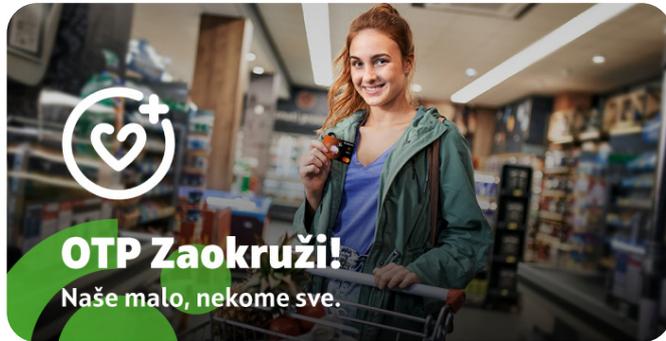
## Sudjelovanje u aranžiranju obveznica

OTP banka je sudjelovala u dvostrukom izdanju obveznica Republike Hrvatske u ulozi Zajedničkog vodećeg agenta. Republika Hrvatska, koju je zastupalo Ministarstvo financija,

realiziralo je na domaćem tržištu kapitala izdanje III. tranše obveznica dospjeća 2026. u nominalnom iznosu od 2,46 milijardi kuna, uz prinos do dospjeća od 0,85 posto te izdanje II. tranše obveznica dospjeća 2028. u nominalnom iznosu od 2,59 milijardi kuna, uz prinos do dospjeća od 0,9 posto.

## Proizvodi i usluge s društvenom vrijednošću

### OTP Zaokruži



U listopadu 2020. OTP banka je sa svojim partnerom Mastercardom pokrenula program koji spajanjem korištenja bankarskog i kartičnog proizvoda i usluga i humanitarnog djelovanja predstavlja proizvod s dodanom društvenom vrijednošću ili društveno odgovorni proizvod. Program OTP Zaokruži uključuje klijente u mogućnost humanitarnog doniranja. U program se mogu uključiti svi klijenti OTP banke koji su korisnici Mastercard kartica aktiviranjem usluge online ili u poslovnici. Prilikom plaćanja Mastercard karticom odvađa se mali iznos po kartičnoj transakciji tj. on se zaokružuje na punu kunu, a razlika se izravno uplaćuje na donacijski račun otvoren isključivo za ovu namjenu. Najveći iznos koji se može zaokružiti tijekom jedne transakcije iznosi 99 lipa. Prilikom pokretanja ovog programa OTP banka i Mastercard su zajednički na donacijski račun uplatili 1.000.000 kuna inicijalne donacije. Prve donacije su bile namijenjene Odjelu pedijatrije Opće bolnice Šibensko-kninske županije te Zavodu za neonatologiju Klinike za ženske bolesti i porode KBC-a Zagreb (Petrova). U manje od mjesec i pol dana, od pokretanja programa 19. listopada do zaključenja prvog donacijskog ciklusa 31. prosinca 2020. u programu je sudjelovalo

oko 12 tisuća klijenata, a ukupno je svakoj bolnici uplaćeno po 527.000 kuna. OTP banka i Mastercard namjeravaju i dalje nastaviti program novim ciklusom, u kojemu će početkom 2021. biti odabrane druga dva dječja odjela. Ovim smo programom željeli pomoći u nabavi neophodne opreme za dječje odjele, a najmlađima koji se hrabro bore sa svojim zdravstvenim problemima omogućiti što kvalitetniju dijagnostiku, skrb i boravak u bolnici. Programu su se kao ambasadori pridružili Zlatan Stipišić Gibonni te braća Šime i Mihovil Fantela, naši trofejni jedrilčari.

### APN krediti

Agencija za promet nekretninama je imala dvije kampanje subvencioniranih stambenih kredita u 2020. u kojima je sudjelovala OTP banka. OTP banka klijentima ponudila izrazito povoljne uvjete, prvenstveno konkurentnu kamatnu stopu za kredite uz valutnu klauzulu u eurima (EKS 2,22 %) koja je bila druga najpovoljnija na tržištu te uz valutnu klauzulu u kunama (EKS 2,32 %) koja je bila treća najpovoljnija na tržištu. Uz konkurentnu kamatnu stopu ponuda je bila obogaćena dodatnim pogodnostima za klijente: banka je snosila trošak procjene nekretnine, iznos kredita do 100 posto procijenjene vrijednosti nekretnine koja se daje u zalag (ovisno o lokaciji nekretnine i kreditnom riziku klijenta), bez naknade za obradu kredita, bez naknade za prijevremeni povrat kredita, bez obveznog statusa klijenta, mogućnost ugovaranja police osiguranja života s tim da prve tri premije plaća banka, te uz 30 % popusta na policu osiguranja nekretnine. Na kraju 2020. godine imali smo 1.478 klijenata koji su koristili subvencionirane kredite u ukupnom iznosu od 847.276.209 kuna.

## Digitalno bankarstvo

Pandemijski uvjeti života i poslovanja su posebno stavili naglasak na korištenje digitalnih načina poslovanja pa smo tijekom intenzivno razvijali upravo online kanale u poslovanju s našim klijentima. U studenome smo pokrenuli kampanju za Klik kredit koji omogućuje jednostavnu i brzu predaju online zahtjeva za gotovinski kredit, čime se uvelike olakšava i ubrzava proces podizanja kredita.

U veljači smo pokrenuli novu uslugu FX Trader platformu, u okviru Odjela riznice koji, između ostalog, radi i konverzije većih iznosa za korporativne klijente. Ova besplatna web usluga omogućuje registriranim klijentima direktno provođenje kupoprodaje deviza na inovativan, profesionalan i efikasan način. Osim toga, FX trader platforma omogućuje klijentima pregled kretanja tečaja u stvarnom vremenu i detaljan pregled svih izvršenih transakcija.

U svibnju smo uspješno realizirali RPA PoC (Robotic Process Automation Proof of Concept), i dobili potvrdu da kreirani robot uspješno funkcionira na našem odabranom procesu za izradu BON2 izvješća. Kao rezultat robotizacije, BON 2 proces dodatno je digitaliziran i značajno ubrzan, smanjena je mogućnost pogreške pri izradi i poboljšano je korisničko iskustvo. Robotic proces automation (RPA) je tehnologija za automatizaciju poslovnog procesa koristeći softverske robote koji mogu imitirati ljudsku interakciju na računalima preko korisničkog sučelja. Baš kao i fizički roboti, softverski roboti automatiziraju ponavljajuće zadatke, povećavajući tako učinkovitost organizacije. Ovim PoC-om potvrdili smo platformu rješenja i dokazali da koncept radi prema našim očekivanjima, te da predstavlja potencijal za implementaciju RPA na druge procese u banci.

Tijekom rujna smo započeli prvi pravi projekt u agilnom načinu rada, implementacijom sustava za Digital Onboarding, što predstavlja skupinu usluga banke koja omogućuje potencijalnim klijentima banke ugovaranje paketa tekućeg računa online kanalima. Usluga je inicijalno namijenjena i dostupna isključivo građanima Republike Hrvatske koji nisu klijenti banke. Oni će moći putem internetske stranice banke iskazati interes za takvim paketom, a pouzdana identifikacija klijenta i autorizacija sustava omogućeni su korištenjem video identifikacijskog sustava koji sadrži pouzdane metode usklađene s pravnim okvirima. Ovaj proizvod je razvijen sukladno strateškom opredjeljenju banke za razvoj digitalnih usluga te uzimajući u obzir pandemijsku situaciju i sve veće zahtjeve klijenata za proizvodima koji se mogu ugovoriti potpuno online.

U poslovanju s građanstvom imamo ukupno 244.621 ugovorenih izvoda računa (133.904 izvoda računa i 110.713 izvoda kartice) putem pošte i 31.056 e-mail izvoda računa i 6.669 e-mail izvoda kartice). Stopa dostave izvoda elektroničkim kanalima iznosi 15,4% ili 37.725 izvoda. U korporativnom segmentu, 30.106 pravnih osoba ugovorilo je dostavu izvoda s bankom, a dodatno je 4.179 klijenata ugovorilo dostavu izvoda od strane FINA-e. Od ovih 30.106 korisnika, 11.030 korisnika prima izvode e-poštom za barem jedan račun, u domaćoj ili stranoj valuti. Ovaj broj od 11.030 klijenata uključuje i one klijente koji primaju izvode u obliku datoteka (TXT, CAMT.053) ako im te datoteke pošaljemo e-poštom. U sljedećem razdoblju ćemo svakako nastojati povećati broj elektronički dostavljenih izvoda, zbog digitalizacije poslovanja i smanjenja utjecaja na okoliš.

## Bliži našim klijentima

### OTPetica program vjernosti

Program vjernosti OTP banke za klijente fizičke osobe postoji već niz godina, a u 2020. smo ga stalno nastojali obogaćivati novim partnerima. Program vjernosti nagrađuje klijente za korištenje proizvoda i usluga banke nagradnim bodovima koje mogu koristiti kod naših poslovnih partnera. Naravno, OTPeticom se može upravljati u online kanalima – internetskom i mobilnom bankarstvu, a kodovi pohranjivati na mobitel. Osim za korištenje proizvoda i usluga, OTPetica služi i kao sredstvo unaprjeđenja financijske i digitalne pismenosti naših klijenata koji rješavajući edukativne zadatke iz tog područja mogu zaslužiti dodatne bodove. OTPetica je jedinstveni takav program vjernosti koji aktivno uključuje klijente u jačanju njihove financijske i digitalne pismenosti.



### Briga za korisnike s teškoćama u čitanju

Internetska stranica OTP banke od 2020. omogućuje svima koji je posjete da je prilagode uvjetima u kojima je čitanje digitalnog sadržaja za njih najugodnije. U tome koristimo opciju Omoguru widget koja se nalazi u donjem desnom kutu web stranice banke. Koristeći tu opciju osobe s teškoćama u čitanju mogu prilagođavati tekst vlastitim potrebama. Funkciju su razvili stručnjaci logopedi, tipografi i inovatori koji kreiraju ugodnije iskustvo čitanja osobama s disleksijom i drugim teškoćama u čitanju. Prilagodbe su brojne, od podešavanja veličine i debljine slova, razmaka među linijama i slovima, OmoType font sustava, podešavanja kontrasta te pamćenja postavki. Koristeći ovaj alat osobe s teškoćama u čitanju mogu lakše i bolje razumjeti sadržaje objavljene na našoj internetskoj stranici.



### Evomedoma portal

Kako bismo naše klijente i druge građane podržali u njihovom stambenom planiranju pokrenuli smo posebni portal [www.evomedoma.hr](http://www.evomedoma.hr) Evomedoma je online vodič za uređenje, kupnju nekretnine te njeno financiranje gdje se na jednom mjestu mogu dobiti sve vrijedne informacije korisne osobama koje su u potrazi za novim domom ili žele preurediti postojeći. Znamo da klijentima rješavanje stambenog pitanja predstavlja značajnu životnu i financijsku odluku te zahtijeva pažljivo financijsko planiranje, stoga stranica sadrži informativne i zanimljive članke o stanju na tržištu nekretnina, kupnji novogradnje, obnovi ili nadogradnji doma te ostale korisne informacije, te one o ponudi stambenih kredita OTP banke. Korisnicima stranice je posebno koristan OTP vodič koji ih detaljnim tekstualnim i slikovnim uputama vodi kroz sve faze podizanja stambenog kredita. Evomedoma uključuje edukativno-informativne sadržaje o korištenju bankarskih proizvoda pa osim za razvoj korisničkog iskustva služi i za unaprjeđenje financijske pismenosti korisnika.



## Odgovorni odnosi i komunikacija s korisnicima

S našim klijentima komuniciramo raznim kanalima i sredstvima. Uz tradicionalne, dostupni su im newsletteri u elektroničkom obliku, te obavijesti u internetskom i mobilnom bankarstvu. Posebnu smo pažnju posvećivali njihovoj sigurnosti i zaštiti zdravlja u našim poslovnica. Unaprijedili smo njihovo iskustvo boravka u poslovnica uvođenjem bežičnog interneta za klijente te pilot programima OTPologa i OTP jukeboxa. U poslovanju s korporativnim klijentima započeli smo implementaciju novog sustava upravljanja korisničkim iskustvom (CRM). Banka stalno ulaže u razvoj financijske pismenosti klijenata. S tom svrhom smo razvili podstranicu na internetu pod nazivom Financije za 5, na kojoj se mogu pronaći sadržaji namijenjeni učenicima, studentima i umirovljenim osobama.

### Izvršnost Kontakt centra

Međutim, u posebno izazovnim vremenima u kojima su klijenti imali povećane potrebe za komunikacijom, presudna je bila kvaliteta korisničke službe, našeg Kontakt centra. S obzirom da su naši klijenti izbjegavali dolazak u poslovnice, veliki dio njihovih pitanja, potreba za informacijama ili reklamacija se prelio u pozive Kontakt centru. Tako je na početku pandemije, samo u travnju Kontakt centar primio pozive oko 50 tisuća osoba, s minimalnim vremenom čekanja da se na poziv odgovori. Brojke su se u drugim mjesecima kretale oko 35 tisuća uspješno ostvarenih poziva. Isto u travnju je odgovoreno na deset tisuća mail poruka, a prosječni mjesečni broj je oko šest tisuća. Klijenti su najčešće imali zahtjeve za dostavom kartica na kućne adrese umjesto u poslovnice što im je omogućeno. Nadalje, zanimali su ih upiti u vezi moratorija te su tražili podršku u korištenju internetskog i mobilnog bankarstva te podršku u online kupovini. Jedan od najvećih izazova Kontakt centra bio je omogućiti brzi proces kontaktiranja u zahtjevima za moratorije. Prvi zadatak Kontakt centra bio je kontaktirati sve klijente koji su online predali zahtjev za moratorij, identificirati ih te prikupiti podatke koje nisu upisali u online formu. Posebno vrijedi istaknuti da se Kontakt centar na samom početku lockdowna organizirao za udaljeni i hibridni rad u roku od dva dana. U komunikaciji s korisnicima uvedena je i chat opcija, a planirano je i uvođenje video chata. Uz postojeću 24/7 podršku za kartično poslovanje uvedena je i takva vrsta podrške za internetsko i mobilno bankarstvo.

### Pritužbe i reklamacije korisnika

U 2020. riješeno je 11.525 pritužbi i reklamacija klijenata, što je značajno manje (za 26,8 %) od zabilježenih prigovora u 2019. godini (15.758). Opravdanih prigovora klijenata u 2020. je bilo 4.113, što je za 36,5 posto manje od prethodne godine (6.508). U prethodnoj godini zabilježeno je nešto više prigovora klijenata u prvoj polovici godine, uslijed procesa nakon integracije banaka koja je provedena krajem 2018. Imali smo pet pritužbi

zaprimljenih od regulatornih tijela te 15 pritužbi koje su se odnosile na zaštitu podataka.

U našim marketinškim komunikacijama se pridržavamo kodeksa te najviših standarda i nismo imali pritužbi na kršenje pravila marketinške komunikacije u 2020.

### Provjere kvalitete odnosa s korisnicima

Kako bismo utvrdili zadovoljstvo naših klijenata te prepoznali područja unaprjeđenja naših proizvoda, usluga i korisničkog iskustva te procijenili razvoj reputacije banke i pozicioniranje korporativnog brenda svake godine provodimo razna istraživanja mišljenja naših klijenata te ispitivanja tržišta. U 2020. smo proveli redovno istraživanje vrijednosti brenda i zadovoljstva korisnika te posebna istraživanja zadovoljstva klijenata i aktivnosti *mystery shoppinga*. Istraživanje vrijednosti brenda i zadovoljstva korisnika provodi se na razini cijele međunarodne OTP grupe podjednako metodologijom za sva tržišta pa tako i hrvatsko. Dok su u 2019. godini klijenti banke bili nešto kritičniji nakon izazovnog procesa integracije banaka te prilagodbi tijekom postintegracijskog razdoblja, rezultati su u 2020. bili poboljšani. Istraživanje brenda je provedeno u ljeto 2020. na uzorku od 1000 korisnika banaka u Hrvatskoj. Rezultati su ukazali na poboljšanja u vidljivosti i imidžu brenda, a klijenti su posebno pozitivnim procijenili izgradnju partnerstva s klijentima, brigu za stvarne potrebe klijenata, poštovanje prema klijentima te kartičnu ponudu. Ovo nam istraživanje pomaže u planiranju i odlukama kojima razvijamo vidljivost banke i odnose s klijentima.

U studenome i prosincu 2020. posebno istraživanje zadovoljstva klijenata provedeno je na uzorku 1712 anketa, 116 poslovnica u sedam poslovnih centara, s ishodom od samo 20 negativnih odgovora. Ispitivanje je provedeno *closed loop* metodom, pri čemu se anketni upitnik se šalje klijentima SMS-om, najkasnije 48 sati nakon izvršene transakcije u poslovnici, a klijenti imaju rok od pet dana za odgovor na anketni upitnik. U slučaju negativne ocjene automatski se generira notifikacija sa zadatkom za poslovnice da nezadovoljnog klijenta koji je poslovnici ocijenio pozove telefonski. Ukupna prosječna ocjena zadovoljstva klijenata bila je 4,47. *Mystery shoppingom* je tijekom studenoga 2020. obuhvaćeno ukupno 75 poslovnica u svih sedam poslovnih centara, a izvršeno je 300 posjeta. Indeksi istraživanja korisničkog iskustva i iskustva prodaje u *mystery shoppingu* su u 2020. su pokazali poboljšanja u odnosu na prethodnu godinu. Ovim ispitivanjima smo identificirali preporuke za unaprjeđenja u poslovnim centrima i poslovnica te prema pojedinim uslugama.

U 2020. smo završili internu kampanju 4π koja je zamišljena kao stalni podsjetnik svim zaposlenicima naše banke da klijent uvijek treba biti u fokusu i na prvom mjestu. Glavne poruke 4π kampanje su kako biti partner, kako biti proaktivan, kako biti predan i kako biti produktivan.

## Upravljanje dobavljačkim lancem

Za proces nabave u OTP banci nadležni su Odjel za ugovaranje nabave i Odjel za provođenje nabave. Proces nabave reguliran je Procedurom procesa nabave. Ponude se prikupljaju na pozivnim natječajima te izravnim ugovaranjem u slučaju da na tržištu postoji samo jedna tvrtka koja može pružiti traženu uslugu i dobaviti određenu robu. Kvaliteta dobavljača se prati u okviru upitnika koji se iniciraju jednom godišnje, a uključuju poslovne jedinice relevantne za određene dobavljače. U

sljedećim razdobljima namjeravamo uvesti modele zelene nabave te pripremiti upitnik za dobavljače kojim će se tražiti od dobavljača podaci kako upravljaju svojim okolišnim, društvenim i upravljačkim utjecajima. U 2020. smo imali ukupno 1814 dobavljača, od kojih su 93 posto (1731) bili lokalni dobavljači, to jest oni registrirani u Republici Hrvatskoj. U 2020. nije bilo značajnijih promjena u dobavljačkom lancu, angažirano je 88 dobavljača manje nego u prethodnoj godini.

## Priznanja i nagrade

U 2020. su naši napori koje ulažemo u stabilnost, odgovornost i pouzdanost naših usluga i proizvoda nagrađeni vrijednim priznanjima.

### ***Nagrade za banku skrbnika***

U lipnju 2020. je časopis Global Finance objavio rezultate svog 18. izbora za nagradu najbolje Sub-custodian banke. OTP banka je sedmu godinu za redom izabrana za najbolju banku skrbnika u Hrvatskoj, što pokazuje kontinuitet našeg poslovanja u skrbničkim poslovima, kao i visoku razinu ove usluge koju naši klijenti, ali i stručni krugovi prepoznaju već dugi niz godina. Izbor se temelji na istraživanjima tržišta, mišljenju stručnjaka iz ovog područja i naposljetku podacima dobivenim od samih banaka kako bi uistinu odabrali najbolju banku na svakom tržištu. Kriterij odabira uključuje odnos s klijentima, kvalitetu usluge, konkurentnu cijenu usluge, tehnologiju, plan za kontinuitet poslovanja, poznavanje lokalnih zakona i primjenjivanje najboljih poslovnih praksi, kao i postupanje u situacijama koje zahtijevaju različita izuzeća.

Magazin Global Investor /ISF je petu godinu za redom proglasio OTP banku najboljom bankom skrbnikom u Hrvatskoj u kategoriji neponderiranih ocjena prema mišljenjima klijenata. Za ovu je nagradu trebalo ispuniti više od deset kriterija među kojima su pružanje usluge namire i korporativnih akcija, kvaliteta izvještavanja o tržišnim događajima, uključujući regulatorne promjene te kvaliteta poslovnog odnosa, što je jedna od najvažnijih, ali i najteže zadovoljavajućih kriterija.

### ***Nagrada Mastercard – Extra Mile***

OTP banka dobitnica je nagrade Extra Mile koju Mastercard u okviru svog Dana Integrity Monitoring programa dodjeljuje partnerima koji se ističu kvalitetom procesuiranja. Nagrada je dodijeljena za poslovanje u 2019. godini kada je banka dosegla ukupnu razinu usuglašenosti sa standardima od 99 posto. OTP banka je kao dobitnica ove nagrade pokazala da su naše kartične aktivnosti primjer i mjerilo kvalitete u tom segmentu poslovanja.

# Radna okolina i kultura



Uvijek naglašavamo da su zaposlenici najvažniji za uspjeh naše banke. To se posebno pokazalo tijekom 2020. U njoj smo se suočili s toliko nepredvidljivih okolnosti što je u prvi plan stavilo stručnost, pouzdanost, entuzijizam, predanost suradnji, timski duh i solidarnost naših zaposlenika. Upravo smo u teškim vremenima pokazali smo da imamo sposobnost brze prilagodbe novim uvjetima rada, udaljenom radu, povećanim pritiscima zbog izvanrednih okolnosti s kojima su se suočavali naši klijenti.

Kako je Covid-19 kriza dramatično promijenila način na koji živimo, radimo i komuniciramo, mi u OTP banci smo nalazili motivaciju u našim vrijednostima i kulturi koji su nas inspirirali da se suočavamo sa situacijom. Naš je prioritet bio prije svega osigurati zaštitu zdravlja i sigurnosti zaposlenika pa smo već na početku pandemije osigurali rad od kuće za više od tisuću naših zaposlenika, a za sve čiji je posao zahtijevao dolazak u poslovnice ili urede smo omogućili najviše standarde mjera zaštite. Tijekom godine smo poduzeli sve korake da im osiguramo zdravu radnu okolinu i uvjete rada uz posebnu brigu za mentalno i emocionalno zdravlje.

S obzirom da su nam okolnosti onemogućile najvažnije načine suradnje, interakcije i druženja na radnom mjestu, tijekom cijele godine smo nastojali svim tehnološkim sredstvima omogućiti kontinuitet komunikacije kolegica i kolega unutar i među timovima odjelima, sektorima i direkcijama. To je značilo da se dosta našeg rada preselilo u online kanale i da smo stalno istraživali nove načine da se povežemo i surađujemo. Takve su okolnosti intenzivirale našu online komunikaciju i angažman zaposlenika, ali i ubrzale inovativna i digitalno naprednija rješenja poput Ideaportala, uvođenja e-learning platforme te drugih digitalnih rješenja u radnoj okolini ili u interakciji s potencijalnim zaposlenicima. Kako bismo osigurali da su naši zaposlenici zbrinuti na najbolji način i da imaju sve potrebno za svoj rad u novim uvjetima proveli smo više internih ispitivanja njihovog mišljenja te godišnju anketu o zadovoljstvu zaposlenika i stanju korporativne kulture.

Za poslovanje banke tijekom 2020. godine brinula su se prosječno 2082 zaposlenika koji su uložili ukupno 3.775.472 radnih sati.

Materijalne teme kojima upravljamo u našoj radnoj okolini te ciljevi održivog razvoja kojima doprinosimo razvoju zdrave, sigurne i ugodne radne okoline:

- Odgovorni poslodavac i organizacijska kultura
- Raznolikost i uključivost



Kako bismo adekvatno upravljali rizicima vezanima uz zdravlje i sigurnost u radnoj okolini u 2020. smo kreirali i ažurirali

## Prioritet: sigurna i zdrava radna sredina

Prioritet banke u 2020. bili su osiguranje zdrave i sigurne radne okoline za naše zaposlenike. Već od prvog dana formiranja Stožera civilne zaštite i uvođenja mjera opreza i prevencije, aktivirali smo interni Krizni stožer prema pravilima i postupcima predviđenima za upravljanje kriznim situacijama. Krizni stožer je predvodio Ante Knezović, viši direktor Direkcije upravljanja općim rizicima, a u njegovom radu su sudjelovali sve ključne osobe za osiguranje kontinuiteta poslovanja, zaštite zdravlja i sigurnosti zaposlenika i drugih dionika te zaduženi za komunikaciju. Bez obzira na najviše standarde spremnosti koje banka ima, uzimajući u obzir njen značaj u osiguranju stabilnosti i sigurnosti depozita i financijskog poslovanja, svi smo se prvi put suočavamo s kriznom situacijom takve vrste i u tim razmjerima. Krizni stožer je od prvog dana bio u stalnoj komunikaciji, svi dijelovi banke su pravodobno procijenili sve potrebne prilagodbe i vrlo brzo smo uspostavili učinkoviti način da se brzo prilagođujemo situaciji, zahtjevima države i HNB-a te da sve potrebne odluke donosimo i provodimo u najkraćem mogućem roku. Pravodobno smo primijenili mogućnost rada od kuće, prvo najkritičnijih funkcija, a zatim postepeno prema prioritetima i ostalih zaposlenika čiji je rad bilo moguće prilagoditi. Osigurali smo i primjenu svih propisanih mjera poput minimalne udaljenosti u radnim prostorima. Dio ključnih zaposlenika je bio izmješten na druge raspoložive alternativne lokacije u Splitu, Zadru i Zagrebu, kako bi u slučaju širenja zaraze u središnjim mjestima rada bili sigurni da su na vrijeme izolirani. Provedeni su testovi funkcionalnosti sustava u raznim scenarijima, koji su pokazali da smo bili potpuno spremni za održavanje stabilnosti našeg sustava u novim okolnostima. Na intranetu MojOTPortal smo u svrhu stalnog informiranja svih zaposlenika otvorili i posebnu stranicu na kojoj su se nalazile sve relevantne informacije i preporuke za postupanje u izvanrednim okolnostima.

Posebni izazov bio je osigurati kontinuitet rada u poslovnica, uz propisana ograničenja. U skladu s uputama Nacionalnog stožera te Hrvatske narodne banke smo osigurali poslovanje u našim poslovnica, uz poštivanje mjera zaštite. U rekordnom smo roku omogućili nabavku 400 pleksiglas pregrada za poslovnice, u što smo uložili 430 tisuća kuna. Zaposlenicima u poslovnica i onima koji su radili iz ureda osigurali smo sve propisane zaštitne mjere (zaštitne maske i rukavice, dezinfekcijska sredstva te sredstva za dezinficiranje prostorija,

upravljanje rizicima za sva radna mjesta u banci. Za 2021. u području razvoja radne okoline smo postavili ambiciozne ciljeve, koji uključuju napredniji razvoj digitalnih kanala i alata, razvoj mogućnosti hibridnog rada, unaprjeđenja u mjeranju učinkovitosti i uspješnosti, intenzivnije korištenje suradničkog sučelja poput Ideaportala, unaprjeđenje interne komunikacije i ispitivanja angažiranosti zaposlenika, razvoj brenda i jačanje reputacije poželjnog poslodavca. Raznim oblicima dvosmjerne komunikacije te anketama zaposlenika smo provjeravali granice i aspekte materijalnih tema.

refundaciju testiranja te nabavku AG Covid testova) u što je uloženo više od dva milijuna kuna. Za testove na Covid-19 utrošili smo oko 224 tisuće kuna, za cjepiva protiv gripe oko 6.500 kuna. Više od 1200 zaposlenika je na kraju 2020. imalo omogućen rad od kuće, a za nabavu VPN licenci je uloženo 194 tisuće kuna, te za nabavu potrebne informatičke opreme za rad od kuće dodatnih milijun i pol kuna. Za nabavu dodatnih mobitela i preplata uloženo je 479 tisuća kuna.

Raznolikost je jedan od stupova na kojima banka razvija svoju radnu okolinu. Imajući to na umu, otvorili smo novu kategoriju za bolovanje i slobodne dane: Covid-19 dane. Na temelju jasnih pravila i kategorija razmatrali smo specifične potrebe pojedinaca i njihovih zdravstvenih i osobnih razloga za uzimanje slobodnih dana ili bolovanja u koje su se uračunavali Covid-19 dani, mimo redovnih dana godišnjeg odmora. Dok su koristili opciju Covid-19 dana zaposlenici su primali punu plaću. Sigurnosni protokoli i savjeti epidemiologa su se poštivali kada je završio period *lockdowna*, a zaposlenici se počeli vraćati u urede.

Uz očuvanje zdravlja i zaštite od koronavirusa, posebno nam je bilo važno očuvanje mentalnog i emocionalnog zdravlja naših zaposlenika. U svibnju, mjesecu koji je bio posvećen poticanju raznolikosti posebnu smo pažnju posvetili mentalnom zdravlju te smo zaposlenicima osigurali savjete o tome kako se možemo kvalitetno brinuti za naše mentalno zdravlje.

Imajući u vidu da su naše kolegice i kolege zaposleni u mreži dnevno bili u radu s klijentima, te posebno otežane uvjete rada uslijed epidemiološke situacije, u travnju je Uprava banke donijela odluku o isplati dodataka na plaću. Hrvatska narodna banka je, u vrijeme zaključavanja gospodarstva, zatražila da poslovnice banaka budu otvorene za rad s klijentima te su mnogi naši zaposlenici osiguravali normalni rad poslovnica. Ova odluka je bila želja da se nagradi kolegice i kolege koji su dnevno osiguravali da klijenti banke dobiju uslugu koju od banke očekuju. Za isplatu dodatnih financijskih sredstava zaposlenicima u mreži banka je uložila nešto više od 3,68 milijuna kuna.

U 2020. smo zabilježili sedam ozljeda na radu, od čega su četiri bile ozljede na putu do i s posla, a tri uzrokovane padom. Kako bismo osigurali standarde zaštite na radu vodimo se zakonskim propisima i drugim dokumentima koji reguliraju ovo područje.

## Solidarni s kolegicama i kolegama u teškim okolnostima

U razornim potresima u ožujku i na samom kraju prosinca koji su zadesili područje Grada Zagreba, Sisačko-moslavačke, Karlovačke i Zagrebačke županije, srećom, nitko od naših kolegica i kolega nije bio ozlijeđen. Međutim, neki su se našli u iznimno teškoj situaciji, jer su im u potresu značajno oštećeni

domovi. Nekima od njih je oštećenje bilo toliko da su morali zbog vlastite sigurnosti i sigurnosti svojih obitelji iseliti iz svojih domova. Banka je u ovim izvanrednim okolnostima pokazala solidarnost sa svojim zaposlenicima i pružila financijsku pomoć svim nastradalima u iznosu nešto većem od 1,4 milijuna kuna.

## Izazovi upravljanja na daljinu

Pojavom pandemije shvatili smo da moramo prilagoditi i naše mehanizme upravljanja te komunikacije sa zaposlenicima. Za snažno regionaliziranu organizaciju u kojoj su upravljačke funkcije, pa i sami članovi Uprave smješteni u tri grada: Splitu, Zadru i Zagrebu, sa zaposlenicima u centralnim funkcijama diljem Hrvatske te sedam poslovnih centara koji se protežu od Slavonije do Dubrovnika, snažno usmjerenje na online kanale bilo je jedino rješenje. U banci je za upravljanje pitanjima nove organizacije rada u okolnostima pandemije odmah aktiviran Krizni stožer čija je zadaća bila osigurati uvjete poslovanja u novonastaloj situaciji, pratiti razvoj pandemije i njenih posljedica za poslovanje i organizaciju rada, prilagođavati sve potrebne poslovne procese i osigurati kontinuitet poslovanja s klijentima i u radnoj okolini. U proteklom godinama smo u OTP banci imali dobru praksu značajne prisutnosti menadžera u svim gradovima u kojima imamo značajno poslovanje te su se razni sastanci odvijali u regionalnim središtima, što je bila prilika da Uprava i viši menadžeri banke budu prisutni i izravno komuniciraju s kolegicama i kolegama u svim sredinama. Pojavom pandemije to više nije bilo moguće te smo uveli menadžerske sastanke na daljinu koristeći online platforme. Tijekom 2020. održali smo tri sastanka Uprave i šireg menadžmenta banke u online obliku. Na njima su predstavljeni trenutni izazovi poslovanja u novim okolnostima, poduzete mjere, rezultati poslovanja te ciljevi za sljedeće razdoblje te se razgovaralo o prioritetima poslovanja i upravljanja organizacijom, a sektorski direktori su postavljali pitanja članovima Uprave.

### *Virtualni OTP Retail dan*

Uzimajući u obzir preporuke o odgovornom i sigurnom ponašanju, a s istovremenom željom da zadržimo timski duh na visokoj razini, početkom lipnja smo za sve direktore Sektora poslovanja s građanstvom te voditelje poslovnica organizirali online konferenciju pod nazivom Virtualni OTP Retail dan. Povezali smo više od 140 menadžera i voditelja iz svih dijelova Hrvatske na Zoom platformi, a iz Budimpešte nam se uživo pridružio i predsjednik Nadzornog odbora Péter Csányi. Na događaju su govorili i predsjednik Uprave Balázs Békeffy, član Uprave zadužen za poslovanje s građanima Slaven Celić te viši direktor marketinga i prodaje Mario Travčić. Dinamična atmosfera, izmjenjivanje zanimljivih tema prezentera te uključivanje kolegica i kolega s pitanjima i komentarima dokazalo je da i u virtualnom svijetu možemo organizirati relevantni i zanimljiv dijalog. Na kraju događaja za sve sudionike je organizirano i glazbeno iznenađenje u izvedbi Petra Graše. Nakon događaja smo kratkom anketom ispitali zadovoljstvo sudionika, koji su velikom većinom izrazili zadovoljstvo inovativnim pristupom komunikaciji i povezivanju s kolegicama i kolegama u zahtjevnim vremenima. Dio atmosfere smo prenijeli i videozapisom na našoj LinkedIn stranici.

## Uključenje i angažiranost zaposlenika

### *Komunikacija i informiranje u pandemiji*

Interna komunikacija je izuzetno važna u svim vremenima, a u posebno izazovnim radnim uvjetima i novim okolnostima života i rada se pokazala presudnom za osiguranje kontinuiteta poslovanja, ali i da se zadrži osjećaj zajedništva i brige za dobrobit zaposlenika. OTP banka redovno komunicira sa svojim zaposlenicima u nekoliko internih kanala – od intraneta MojOTPortal, mjesečnog newslettera za sve zaposlenike OTP.info i kvartalnog internog glasila OTPortal do redovnih informacija koje mailom dostavlja predsjednik Uprave, Uprava, Direkcija HR-a i korporativnih poslova ili druge nadležne direkcije i sektori. U redovnoj komunikaciji koriste se i plakati u uredima i poslovnicama, ekrani u upravnim zgradama, te izravna komunikacija na događajima banke i sastancima. Jednom se godišnje provodi istraživanje zadovoljstva zaposlenika i organizacijske klime. U 2020. je interna komunikacija postala posebno intenzivna i izazovna zbog novih okolnosti i rada na daljinu.

Od samog početka pandemije, tijekom cijele godine najvažnije informacije o mjerama zaštite, novom načinu rada, promjenama u procesima i komunikaciji s klijentima, promjene u proizvodima i uslugama, regulatorne promjene te upute za osiguranje zdravlja i kontinuiteta poslovanja su dostavljane mailom i više puta tjedno, prema potrebi. Krizni stožer je u prvom valu pandemije radio 24 sata dnevno, sedam dana tjedno i redovno komunicirao u vezi mjera za sprečavanje pandemije, mogućnostima za udaljeni rad te detaljima u vezi prava zaposlenika. Najvažnije odluke u vezi prava i obveza zaposlenika su se donosile uz prethodno informiranje ili savjetovanje sa sindikatom. U više navrata su komunicirani savjeti za rad na daljinu te savjeti za komunikaciju u online kanalima. Posebnu smo pažnju posvetili i razvoju mentalnog zdravlja te su zaposlenicima i menadžerima na intranetu bili dostupni savjeti o mentalnom zdravlju te dostupnost stručnog savjetnika.

Uz informiranje smo omogućili i dvosmjernu komunikaciju te su bili otvoreni posebni kanali komunikacije za upite zaposlenika u vezi s pandemijom i drugim ključnim pitanjima. Međutim, još je važnije bilo redovno uključivati zaposlenike u dijalog i razumjeti što ih zabrinjava, što im je važno u organizaciji posla i balansiranju života i rada u uvjetima udaljenog rada, kako se snalaze i osjećaju u izazovnim vremenima te što im banka još treba omogućiti.

### **Uključenje zaposlenika u dijalog**

U tu svrhu proveli smo nekoliko internih istraživanja među svim zaposlenicima banke ili među određenim skupinama. Već u travnju smo proveli istraživanje o iskustvima rada od kuće. U anketi je svoje mišljenje podijelilo 335 kolegica i kolega, a rezultati su pokazali da je rad od kuće bio odlično organiziran, da su zaposlenici izuzetno zadovoljni reakcijama vodstva banke i upravljanjem u krizi, kao i suradnjom sa svojim timovima, radnom atmosferom i organizacijskim aspektima udaljenog rada. Velika većina zaposlenika koji su sudjelovali u anketi izjavili su da radije rade od kuće (82 %), ali da su u tim uvjetima uspjeli zadržati kvalitetu svog rada te da osjećaju da su potrebni banci i da njihov rad ima svrhu, da je posao dobro organiziran i da imaju jasne zadatke i upute za rad (svi odgovori po 95 %). Isti je postotak izjavio da ima povjerenja u rukovodstvo banke te da se situacijom kvalitetno upravlja.

Početak lipnja smo proveli veliku anketu među svim zaposlenicima s namjerom da ustanovimo kako su se osjećali proteklih mjeseci, je li banka bila uspješna u prilagodba, kako su doživjeli rad i suradnju u novim okolnostima te koje preporuke i ideje mogu podijeliti kako bi se unaprijedilo poslovanje, kultura i komunikacija. U anketi je sudjelovalo 679 kolegica i kolega iz banke, s nešto višim udjelom sudjelovanja zaposlenika iz mreže. Velika većina je izrazila dojam da smo dobro prihvatili sve što nose nove situacije i da je banka pronašla dobre načine da se s njima suočavamo. Čak polovica zaposlenika u izazovima vidi i pozitivnih strana i spremni su se suočavati sa svim budućim izazovima. Anketa je pokazala najveću brigu za zdravlje i dobrobit bližnjih i obitelji, ali i u znatnoj mjeri zabrinutost za ekonomsku situaciju u zemlji. Povjerenje u vodstvo banke tijekom krize je visoko, kao i ponos jer je banka na krizu reagirala odgovorno i solidarno sa zajednicama u kojima radimo i živimo. Više od 65 posto zaposlenika izjavilo je da smo u krizi postali fleksibilniji i odgovorniji te da smo u njoj dokazali našu snagu i pouzdanost kao organizacija. Više od trećine zaposlenika izjavilo je da nakon iskustava krize ima veće povjerenje u banku nego prije. Zaposlenici su iskazali zadovoljstvo i načinom kako je Uprava vodila banku kroz kriznu situaciju, kao i kolegijalnošću i suradnjom svojih kolega te podrškom nadređenih. Slijedom zaključaka ove ankete provjerili smo moguća područja unaprjeđenja poslovanja i ugradili ih u akcijske planove razvoja radne okoline.

U listopadu smo proveli anketu o nekoliko pokrenutih projekata i inicijativa, koji su dijelom proizašli iz akcijskog plana. U njoj je sudjelovalo 360 kolegica i kolega. Pozitivni odjeci na program nagrađivanja zaposlenika nas je ohrabrio da nastavimo razvijati taj program. Tri četvrtine zaposlenika pozdravilo je program uplata premija dobrovoljnog mirovinskog osiguranja te misli da

je to društveno odgovorna odluka kojom banka pokazuje brigu za budućnost zaposlenika.

Neposredno prije izbijanja pandemije, u veljači 2020., smo organizirali veliku anketu zadovoljstva zaposlenika i stanja organizacijske kulture. U njoj je sudjelovalo 924 zaposlenika. Zadovoljstvo se analiziralo u četiri područja: organizacijska kultura, reputacija, radni uvjeti i razvoj karijere te upravljanje. Na temelju analize ankete sastavljene su preporuke i akcijski plan za unaprjeđenje radne okoline. Unatoč neobičnom slijedu događaja koji nam je priredila pandemija, o tim smo preporukama vodili računa tijekom cijele godine i nastojali razvijati projekte za podizanje kvalitete radne okoline i korporativne kulture.

### **Ideaportal: platforma razvoja ideja zaposlenika**

U listopadu je pokrenuta nova interna online platforma Ideaportal koja svim zaposlenicima omogućuje da postanu pokretačka snaga inovacija banke. Na online platformi koja je dizajnirana na osnovama gejmfikacije zaposlenici mogu predlagati i predstavljati kreativne ideje usmjerene rješavanju određenog problema, odnosno poboljšanja poslovnog procesa. Na Ideaportalu se objavljuju periodični izazovi, odnosno idejni natječaji u kojima mogu sudjelovati svi zaposlenici OTP banke te dati svoj doprinos daljnjem razvoju banke. Zaposlenici, osim predlaganjem ideja na platformi mogu sudjelovati dodjelivanjem oznake omiljenosti ili poslati svoj komentar predlagatelju. Dodatna mogućnost ovog portala je i ulaganje u ideje. Naime, svatko tko se registrira na portalu ima na raspolaganju ukupno 3.000.000,00 kuna virtualnog novca koji može uložiti u ideju za koju smatra da ima potencijala.



**otpbanka**

**Potrebni ste nam  
vi i vaše ideje!**

**Zajedno možemo učiniti više!**

U proteklom razdoblju smo naučili mnogo i mnogo toga promijenili, a sada prikupljamo sugestije i prijedloge na temelju iskustava proteklih mjeseci kako bismo u budućnosti poboljšali naše procese. Iskoristite svoja iskustva: ako imate dobru ideju o proizvodima, poslovnim procesima ili sigurnosti, podijelite je s nama! Sve što morate napraviti je prijaviti svoju ideju na natječaj za idejno rješenje:  
Od izolacije do inovacije na poveznici: <https://ideaportal.otpbank.hr>.

Sva pitanja o nagradnom natječaju za idejno rješenje možete uputiti na e-mail: [ideaportal@otpbanka.hr](mailto:ideaportal@otpbanka.hr)  
Čekamo vaše ideje!

Zaposlenici mogu predlagati ideje individualno i u timovima pa uz mentoriranje ova platforma postaje mjesto za razvoj suradnje koje pruža priliku kolegicama i kolegama iz svih dijelova banke i iz cijele Hrvatske da se upoznaju i surađuju, te priliku za timski rad svih, bez obzira na funkciju.

Ideje se razvijaju u nekoliko faza, predviđen je sustav mentoriranja u kojemu sudjeluju razne razine menadžera, a o odabirima odlučuje stručni žiri koji se formira ad-hoc, ovisno o temi izazova. Platforma u realnom vremenu omogućuje praćenje svake ideje, njenog razvoja, mentoriranja i ishoda. Najbolje ideje se predstavljaju na Demo danu, a one koje žiri odabere za realizaciju nagrađuju se atraktivnim novčanim nagradama. Na kraju 2020., tek dva mjeseca od njegova pokretanja, Ideaportal

je imao 289 registriranih korisnika, a očekuje se brzi rast broja korisnika i popularizacija platforme u sljedećoj godini. Prva dva izazova koja su objavljena na Ideaportalu su bila „OTP Costbuster“ – odgovorno upravljanje troškovima i „Od izolacije do inovacije – ideje o upravljanju u kriznim uvjetima, stečene iskustvima zaposlenika tijekom pandemije. Platforma Ideaportal je suvremeniji, digitalni oblik prethodnog sustava nagrađivanja ideja koji se u banci provodio pod nazivom Eureka! U prvom ciklusu „OTP Costbuster“ izazova nagrađene su kolegice Ivana Štivičić i Vera Tolić za ideju izmjene procedure za plaćanje naknade, članarine i rente koja je rezultirala efektom uštede troškova za 1,6 milijuna kuna u 2020. godini. Ostali izazovi su se nastavili u 2021. godini pa će se o rezultatima i razvoju programa izvijestiti u sljedećem izvještajnom razdoblju.

## Razvoj radne okoline

Uz ranije navedenu usredotočenost na prilagodbu radne okoline pandemijskim uvjetima poslovanja, nastavili smo razvijati projekte i alate kojima želimo unaprijediti našu radnu okolinu kao ugodno mjesto za rad. Tijekom 2020. smo provodili mnoge promjene u arhitekturi naše organizacije, odmičući se od postintegracijskog perioda i stvarajući temelje za organizaciju koja će omogućiti ostvarenje ciljeva našeg tržišnog nastupa, digitalne transformacije i razvoja te suvremene radne okoline. Jedna od značajnijih promjena bila je restrukturiranje Direkcije ljudskih potencijala koja je u prosincu 2019. objedinila i korporativne poslove, to jest korporativne komunikacije i funkcije tajništva banke, s novoimenovanim višim direktorom Szabolcsem Annusom. Ova promjena je osigurala ambiciozniji pristup razvoju ovih poslovnih segmenata u banci. Početkom 2020. su razvijeni ciljevi koji su uključivali digitalni razvoj u Direkciji ljudskih potencijala i korporativnih poslova, razvoj novih pristupa evaluaciji radne uspješnosti i uvođenje novih mehanizama promatranja, razvoj karijernog puta zaposlenika i upravljanje talentima, unaprjeđenja u onboarding procesu, razvoj komunikacije, uključivanja zaposlenika i brenda poslodavca, uključujući i modernizaciju posebne podstranice karijera na internetu banke te snažnije aktiviranje LinkedIn stranice banke kao komunikacijskog alata. Neke od tih inicijativa su ostvarene ili pokrenute u 2020, a cilj je snažnije ih razvijati i dopuniti novima u 2021. Kako bismo pratili napredak u ostvarenju ciljeva, Direkcija je provodila razne oblike ispitivanja zadovoljstva i interakcije sa zaposlenicima i menadžerima u banci. Među projektima i inicijativama u 2020. izdvajamo neke:

Od rujna je banka osigurala mogućnost korištenja uplate premije dobrovoljnog mirovinskog osiguranja (treći mirovinski stup) OTP banke u korist zaposlenika. Ova je mogućnost potpuno dobrovoljna za zaposlenike kojima su na intranetu banke bile dostupne funkcije kalkulatora te informacije koja su poticajna državna sredstva za korištenje ovog oblika uplate u mirovinski fond.

Kako bismo prebrodili izazove pandemijskog vremena, uveli smo online testiranje potencijalnih zaposlenika, u kojemu je u 2020. sudjelovalo 399 kandidata.

Održavanje edukacijskih programa bilo je značajno otežano u 2020. što se očituje u smanjenom broju sati službenih

edukacija zaposlenika, dijelom uvjetovano pojačanim radnim intenzitetom, a dijelom uvjetima udaljenog rada. I u takvim smo okolnostima uspjeli organizirati razne potrebne edukacije. Najvažniji iskorak je bio pokretanje e-learning platforme u listopadu 2020. Do kraja godine u njoj je sudjelovalo 117 polaznika, a prvi edukacijski modul koji je bio dostupan odnosio se na stručnu edukaciju u distribuciji osiguranja. E-learning platforma razvijena je višemjesečnom suradnjom Direkcije ljudskih potencijala i korporativnih poslova, Direkcije IT upravljanja i projektnog menadžmenta, Direkcije sistemskih poslova, Direkcije pravnih poslova, Direkcije poštivanja zakonitosti, Odjela informacijske sigurnosti, Odjela za ugovaranje nabave i Odjela razvoja proizvoda za affluent klijente. Cilj je za iduće razdoblje stalno obogaćivati sadržaje dostupne svim zaposlenicima ili određenim segmentima na našoj e-learning platformi kako bismo unaprijedili njihovo znanje i vještine pri tom koristeći suvremenu tehnologiju koja podržava raznolike edukativne formate i provjere znanja.

U nedostatku mogućnosti božićnih druženja i tradicionalnih događaja za naše zaposlenike, a sa željom da našim zaposlenicima i njihovim obiteljima ipak osiguramo blagdanski doživljaj, organizirali smo online natječaj za djecu i unuke zaposlenika pod nazivom „Moja najdraža Božićna priča“. Zaposlenike smo pozvali da dostave crteže i fotografije svoje djece i unuka na temu kako se pripremaju za božićne blagdane, u nekoliko kategorija. Svi maleni čiji su crteži i fotografije poslali njihovi roditelji ili bake i djedovi su nagrađeni božićnim paketima, a najbolji radovi i prigodnim edukativnim i korisnim darovima. Uključujući bake i djedove u ovu inicijativu napravili smo iskorak predani promicanju raznolikosti u našoj banci.

### **Održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje**

S namjerom unaprjeđenja održivog razvoja i odgovornog poslovanja u našoj banci u 2020. smo pokrenuli nekoliko inicijativa. Već smo sredinom godine odredili indikatore uspješnosti (KPI) za menadžere (Upravu i B-1 direktore) u banci s primjenom od sljedeće godine. Glavni cilj uvođenja takvih indikatora je bio povezati menadžerske bonuse s razvojem održivih i odgovornih praksi u banci i usmjeravanje njihovog

fokusa na to područje. Krajem godine smo organizirali online edukaciju za članove Uprave, menadžere i stručnjake o okviru održivog razvoja, društveno odgovornog poslovanja i primjene ESG kriterija u poslovanju u kojoj je sudjelovalo četrdeset polaznika. Edukacija je bila priprema za snažniji razvoj i integraciju ESG kriterija u poslovanje banke te za projekte i inicijative koje smo planirali pokrenuti početkom 2021. godine.

### **Evaluacija rada i ulaganja**

Dio menadžera i zaposlenika je u 2020. u OTP banci bio obuhvaćen procjenama rada i naknadama prema učinku. Prema

učinku je u 2020. evaluirano 18,42 posto višeg menadžmenta te 81,58 posto srednjeg menadžmenta. Od ukupnog broja evaluiranih menadžera, 26,32 su bile žene, a 73,68 muškarci. Ukupni troškovi za zaposlenike su u 2020. iznosili 430 milijuna kuna. Isplaćeno je ukupno 1628 naknada za doprinos poslovanju, 565 zaposlenika je primilo isplaćene bonuse, 569 zaposlenika u poslovanju s građanstvom je primilo nagrade za rad.

---

## **Radna prava i Kolektivni ugovor**

OTP banka ima Kolektivni ugovor potpisan u prosincu 2018. koji je na snazi do kraja 2021. godine. Kolektivnim ugovorom su omogućena prava zaposlenika, a njime su propisane i obveze poslodavca za savjetovanje sa sindikalnim predstavnicima. Između ostalih prava, Kolektivnim ugovorom se zaposlenicima banke omogućuje: isplata 13. plaće, božićni dar za djecu te dar u naravi za zaposlenike koji mogu koristiti u trgovačkim centrima, isplata regresa u svibnju, razne potpore, npr. za rođenje djeteta, izvanredne situacije i drugo. Kolektivnim se ugovorom se poslodavac obvezuje na edukaciju zaposlenika, a omogućuje im slobodne dane za edukaciju i za druge razne životne okolnosti i potrebe. Svi zaposlenici banke imaju mogućnost sistematskih

pregleda, osiguranje, korištenje slobodnih dana za sportske i kulturne aktivnosti u kojima zastupaju banku. Kolektivni ugovor propisuje i nagrade za vjernost te druge vrste novčanih nagrada, kao i uvjete dodataka na plaću s obzirom na uvjete rada i druge specifičnosti posla koji obavljaju.

Osim benefita iz kolektivnog ugovora, zaposlenici su imali i druge mogućnosti, na primjer korištenje Multisport kartice za sportsku rekreaciju i korištenja raznih popusta kod naših poslovnih partnera.

U 2020. su zaposlenici pokrenuli 23 radna spora, od kojih je pet okončano u izvještajnom periodu.

GRI 102-41

---

## **Inicijative zaposlenika u zajednici**

OTP banka je potpisnica Povelje o korporativnom volontiranju te Povelje raznolikosti. S obzirom na pandemijske uvjete, sustavni program volontiranja u zajednici nije proveden u 2020. godini. Međutim, naši su zaposlenici individualno sudjelovali u raznim humanitarnim i volonterskim akcijama te u akcijama

darivanja krvi. U 2020. je 59 zaposlenika OTP banke darovalo krv. Povezivanje sa zajednicom naših zaposlenika smo ostvarili i u programu Zeleno svjetlo za one koji pomažu, koji je detaljnije opisan u poglavlju o odnosima sa zajednicom.

## OTP banka u brojevima

Podaci o zaposlenicima			
Godina	31.12.2019	31.12.2020	2020.prosječno
FTE			
M	587	594	2068
Ž	1515	1488,5	593
Zaposleni na određeno vrijeme	246	178	1475
Ukupni broj zaposlenika	2269	2268	29
M	591	603	2082
Ž	1678	1665	
Zaposleni na određeno vrijeme	246	177	
M	49	30	
Ž	197	147	
Ugovori na neodređeno vrijeme	2023	2094	
M	542	574	
Ž	1481	1520	
Zaposleni u centralnim uredima	1081	1133	
Zaposleni u mreži	1188	1135	

Zaposlenici prema razinama							
Godina	2019.						
	-30 god	30-49	+50	M	Ž	Ukupno	Osobe s invaliditetom
Viši menadžment		5	1	5	1	6	
Srednji menadžment		23	6	19	10	29	
Zaposlenici	220	1508	506	567	1667	2235	19
Zaposlenici – ukupno prosječna dob						41,55	

Zaposlenici prema razinama							
Godina	2020.						
	-30 god	30-49	+50	M	Ž	Ukupno	Osobe s invaliditetom
Viši menadžment	0	4	2	5	1	6	0
Srednji menadžment	0	22	7	19	10	29	0
Zaposlenici	219	1526	488	597	1654	2268	21
Zaposlenici – ukupno prosječna dob						41,68	

Fluktuacija i odlasci						
Godina	2019.					
	-30 god	30-49	+50	M	Ž	Ukupno
Zaposlenici koji su otišli iz banke	44	245	204	127	366	493
Novozaposleni	112	134	4	51	199	250
	centralni uredi		mreža		ukupno	
Zaposlenici koji su otišli iz banke	255		238		493	
Novozaposleni	78		172		250	

<b>Fluktuacija i odlasci</b>						
<b>Godina</b>	<b>2020.</b>					
<b>Kategorija</b>	<b>-30 god</b>	<b>30-49</b>	<b>+50</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	<b>Ukupno</b>
Zaposlenici koji su otišli iz banke	14	67	49	42	88	130
Novozaposleni	60	74	4	55	83	138
	<b>centrali uredi</b>		<b>mreža</b>		<b>ukupno</b>	
Zaposlenici koji su otišli iz banke	53		77		130	
Novozaposleni	93		45		138	

<b>Treninzi i edukacija</b>	<b>2019.</b>	<b>2020.</b>
<b>Godina</b>	<b>2019.</b>	<b>2020.</b>
<b>Sati edukacije i treninga:</b>	45.674	23.208
viši menadžment	1.468	125
srednji menadžment	8.382	575
zaposlenici	35.823	22.507
M ukupno	11.048	5.435
Ž ukupno	34.626	17.773

<b>Roditeljski dopusti</b>	<b>2019.</b>	<b>2020.</b>
<b>Godina</b>	<b>2019.</b>	<b>2020.</b>
ukupan broj zaposlenika koji su koristili roditeljski dopust	120	152
ukupan broj zaposlenika koji su se vratili s roditeljskog dopusta u navedenoj godini	80	123
Ž	120	152
M	0	0

# OTP u zajednici



OTP banka ima dugogodišnju tradiciju snažne povezanosti sa zajednicama u kojima posluje. Banka je u proteklih dvadeset godina raznim spajanjima nastala iz značajnih regionalnih banaka te nam je uvijek bilo važno zadržati veze s našim regijama, ali i graditi nove u onim područjima u kojima smo razvijali našu mrežu i poslovanje. Imamo dominantni utjecaj na priobalnom području te smo u nekim sredinama i značajni poslodavac, a stotine naših zaposlenika su građani zajednica u kojima poslujemo. Naša tradicionalna povezanost sa zajednicama se očituje u značajnim ulaganjima u zajednicu, našim aktivnim sudjelovanjem u društvenom, kulturnom i sportskom životu te našom povezanošću s visokoobrazovnim, zdravstvenim i drugim javnim institucijama.

U zajednicama u kojima poslujemo uživamo ugled poželjnog partnera i odgovornog korporativnog građanina. To se pokazalo posebno važnim u 2020. koja je za sve nas bila teška zbog pandemije i potresa. U tim izazovnim vremenima smo pažljivo pratili potrebe naših lokalnih zajednica i pružili im humanitarnu pomoć i pokazali solidarnost tamo gdje je to bilo najpotrebnije.

Uz naše tradicionalne programe ulaganja u zajednicu i suradnju sa zajednicom koji su okupljeni pod brendom „Zelena svjetlo

za...“, interventno smo pomagali bolnice koje su stradale u potresu i imale izvanrednih potreba u pandemiji, naše klijente te zaposlenike kojima su u potresima oštećeni domovi. Nastavili smo i sa stipendiranje studenata slabijeg imovinskog stanja u suradnji s lokalnim zajednicama te stipendiranjem studenata koji se ističu svojim sportskim uspjesima. U teškim smo vremenima održali naše tradicionalne veze s kulturnim ustanovama i našim sportskim partnerima. Interventno smo pokretali akcije u kojima su sudjelovali i naši zaposlenici.

Našem djelovanju u zajednici posebno su posvećene materijalne teme:

Odnosi sa zajednicom i doprinos društvu

Raznolikost i uključivost



Kako bismo odgovorno upravljali rizicima vezanima uz naše djelovanje u zajednici, stalno promatramo gospodarska, društvena i druga kretanja i potrebe u zajednicama u kojima poslujemo te nastojimo prilagoditi naše strategije i odluke vezane uz partnerstva, ulaganja u zajednicu i podršku osiguranju zdravog života u zajednici. S dionicima komuniciramo otvoreno, prijateljski i u dijalogu. Rado se uključujemo u lokalne inicijative i odazivamo

na njihove pozive. Angažiramo zaposlenike u inicijativama dobrobiti za zajednicu. Aspekte i granice materijalnih tema provjeravali smo u interakciji s našim dionicima. Cilj nam je i dalje biti odgovorni korporativni građanin i doprinostiti razvoju naših sredina. U sljedećim razdobljima namjeravamo pojačati našu ulogu u životu lokalnih zajednica.

## Nagrada Global Finance za izvanredno vodstvo u krizi

Magazin Global Finance je u sklopu svog novog programa u kojem odaje priznanje financijskim institucijama i kompanijama širom svijeta za način vođenja poslovanja u uvjetima pandemije dodijelio u 2020. priznanje OTP banci za iznimno vodstvo u krizi (Outstanding Crisis Leadership). U donošenju odluke vrednovao se odnos prema klijentima, zaposlenicima, ali i cjelokupni odnos prema zajednici u kojoj djeluje za vrijeme pandemije.

2020. godina je pred sve poslovne subjekte stavila do sada

nezamislive izazove koji nisu uključivali samo vještinu poslovanja, već i posebnu brigu za očuvanjem zdravlja zaposlenika i klijenata vodeći računa o posebno ugroženim skupinama društva. OTP banka je brzom reakcijom na potrebe poslovnih i privatnih klijenata, zajednica u kojima djeluje te svojih zaposlenika i drugih dionika zaslužila ovu prestižnu nagradu o kojoj je odlučivala tročlana komisija neovisnih analitičara i glavni urednik Global Financea.

## Zeleno svjetlo za...



### **Donacije bolnicama i pogođenima potresom**

Već dva dana nakon potresa, OTP banka donirala je zagrebačkim bolnicama 1,5 milijuna kuna kao pomoć za obnovu medicinske opreme, aparata i bolničkih objekata oštećenih u potresu koji je 22. ožujka pogodio glavni grad Hrvatske Zagreb. Ubrzo nakon toga donirali smo dodatnih 1,8 milijuna kuna bolnicama u Čakovcu, Dubrovniku, Osijeku, Puli, Sisku, Splitu, Šibeniku i Zadru za pomoć u poduzimanju hitnih mjera za suzbijanje pandemije Covid-19 i brigu o zdravlju građana. Nakon snažnog potresa koji je 29. prosinca pogodio Sisačko-moslavačku županiju i središnju Hrvatsku, OTP banka donirala

je sisačkoj bolnici 1,5 milijuna kuna (za obnovu medicinske opreme, uređaja i objekata), milijun kuna gradu Sisku i Sisačko-moslavačka županija (za pružanje najpotrebnije pomoći građanima) te pola milijuna kuna pogođenim poduzetnicima (u okviru programa Zeleno svjetlo za poduzetništvo).

### **Zeleno svjetlo za one koji pomažu**

Uz sudjelovanje naših kolegica i kolega, u dva smo ciklusa pokrenuli program „Zeleno svjetlo za one koji pomažu“ kojim smo pomogli pomogao udrugama i inicijativama u našim lokalnim zajednicama koje su se u teškim vremenima

borile protiv Covid-19 pandemije pomažući našim građanima koji su posebno ugroženi ili teško pate. Zamolili smo naše zaposlenike da daju svoj doprinos nominiranjem udruga, grupa i inicijativa koje su prepoznate kao vrijedne u pružanju pomoći najugroženijim i najpotrebnijim građanima u njihovim sredinama. Na temelju nominacija i odluka zaposlenika OTP banka je donirala više od 30 udruga i projekata diljem Hrvatske. Vodili smo računa da se ovom akcijom pomogne raznolikim ranjivim skupinama, te su donacije bile namijenjene pučkim kuhinjama i beskućnicima, poboljšanju uvjeta života siromašne i nezbrinute djece, ženama oboljelima od karcinoma, omogućavanju održavanja edukativnih programa online, potpori ženama i djeci žrtvama obiteljskog nasilja, djeci s poteškoćama u razvoju, centrima za psihološku pomoć djeci, dobrovoljnim vatrogasnim društvima koji su brinuli za starije i drugima. Ova je akcija bila jedinstvena jer su u njoj zajedničkim snagama sudjelovali zaposlenici i menadžment banke.

### **Zeleno svjetlo za bolje društvo**

Devetu godinu za redom OTP banka je organizirala otvoreni donacijski natječaj na koji su se mogli prijaviti projekti u četiri kategorije: mladi, obrazovanje i znanost, očuvanje kulturne, povijesne i tradicijske baštine te očuvanje okoliša, humanitarni projekti i sport. Na natječaj je pristiglo više stotina prijava iz cijele Hrvatske. Natječajno povjerenstvo odabralo je 37 projekata usmjerenih na podizanje kvalitete života u zajednicama u kojima se provode, a kojima je dodijeljeno 500.000 kuna.

Donacije su u 2020. dodijeljene sljedećim udrugama, klubovima i ustanovama sa sjedištem u Republici Hrvatskoj:

U kategoriji mladi, obrazovanje i znanost: Osnovnoj školi Šime Budinića iz Zadra, Osnovnoj školi Vladimira Nazora Potpićan, Hrvatskoj gorskoj službi spašavanja, Dječjem vrtiću Višnjan i Gradskoj knjižnici Zadar.

U kategoriji očuvanja i zaštite kulturne, povijesne, tradicijske baštine te zaštite okoliša: Gradskom kazalištu mladih iz Splita, Akademiji za umjetnost i kulturu u Osijeku, Udruzi Prokultura – Split, Folklornom ansamblu Lindo, Kulturno umjetničkom društvu Moreška – Korčula, Hrvatskom planinarskom društvu "Mosor", Dubrovačkom simfonijskom orkestru, Turopoljskim mažoretkinjama iz Velike Gorice, Udruzi Klapa Armorin iz Zagreba, Folklornom ansamblu Bilje, Dobrovoljnom vatrogasnom društvu Klis i Veslačkom klubu Krka iz Šibenika.

U kategoriji humanitarnih projekata: Javnoj ustanovi „Rezervat Lokrum“, Udruzi tjelesnih invalida TOMS, Tenis klubu osoba s invaliditetom Split 2020, Udruzi za sindrom Down-21 iz Splita, Udruzi Sveti Fabijan – Podstrana, Dobrovoljnom vatrogasnom društvu Podstrana i Centru za pružanje usluga u zajednici Zagreb – Dugave.

U kategoriji sport: Odbojkaškom klubu Ribola Kaštela, Gimnastičkom klubu Flik Šenkovec, Rukometnom klubu Petason – Vranjic, Ženskom rukometnom klubu Osijek, Veslačkom klubu Jadran Zadar, nogometnim klubovima Župa dubrovačka, Dugopolje i Žrnovo, Vaterpolskom klubu Solaris, Atletskom klubu osoba s invaliditetom "Agram" Zagreb, Jedriličarskom klubu Uskok Zadar, Odbojkaškom klubu Bilje.

U proteklih devet godina OTP banka je putem svog donacijskog natječaja dodijelila blizu 4 milijuna kuna te pomogla realizaciji gotovo 400 projekata kvalitetnih i važnih za razvoj zajednice i društva u cjelini.

Izvan donacijskog natječaja, krajem godine smo donirali sto tisuća kuna Medicinskom fakultetu Sveučilišta u Splitu. Donacija je bila namijenjena Zavodu za neuroznanost za nabavu medicinske opreme, to jest navigacijskog TMS uređaja za uvođenje terapije za oboljele od depresije, rezistentne na standardno farmakološko liječenje, a u suradnji s Klinikom za psihijatriju KBC-a Split.

### **Zeleno svjetlo za znanje**

U akademskoj godini 2020.-2021. OTP banka je sa 750.000 kuna pomagala studente slabijeg imovinskog stanja i studente sportaše. Projekt stipendiranja studenata slabijeg imovinskog stanja realiziran je u partnerstvu s gradovima Split, Zadar, Sisak i Biograd na Moru, općinama Župa dubrovačka, Bilje, Jakšić, Bale, Barban i Pićan te Sveučilištem u Zadru i Caritasom Dubrovačke biskupije, odnosno banka se kao partner priključila njihovim postojećim programima stipendiranja u ovoj akademskoj godini. Stipendije su dodijeljene putem natječaja, a kriteriji su bili materijalni i socijalni položaj te opći uspjeh u školovanju.

OTP banka je u listopadu organizirala otvoreni natječaj za studente sportaše, na koji je stiglo pedesetak prijava. Dodijeljene su četiri stipendije: Ani Burazer iz Plivačkog kluba Zadar, Nikoli Tafri iz Plivačkog kluba Jadran, Ivi Oberan iz Judo kluba Župa dubrovačka te Niki Klepac iz Taekwondo kluba Medvedgrad.

OTP banka je bila partner Algebri u stipendijskom natječaju „Nagrađujemo izvrsnost“, a stipendije su bile namijenjene najboljim maturantima koji su se za državnu maturu pripremali u Algebri i postigli najbolje rezultate na maturi.

### **OTPetica – uključivanje klijenata u naše humanitarne aktivnosti**

Unutar našeg programa vjernosti OTPPetica klijentima smo omogućili da svoje nagradne bodove koriste i u donacijske svrhe. Na taj način smo uključili i naše klijente u pomaganje bolnicama, a donacija je bila namijenjena bolnicama. U akciji je, od sredine travnja do sredine lipnja sudjelovalo 2533 klijenata, a prikupljeno je 111 tisuća kuna.

### **Zeleno svjetlo za kulturu**

Nastavljajući svoju tri desetljeća dugu tradiciju podrške Dubrovačkim ljetnim igrama, OTP banka je donirala 180 tisuća kuna za dramsku premijeru „Grizula“ Marina Držića.

I u pandemijskoj 2020. smo nastavili partnerstvo s udrugom Prokultura koja koristi atraktivni prostor na splitskom Peristilu, koji je u najmu OTP banke. Ovim partnerstvom banka osigurava prostor u kojemu građani Splita i posjetitelji mogu pogledati izložbe i pratiti kulturne programe.

Tijekom godine smo bili partneri mnogim kulturnim i

tradicijskim manifestacijama poput Sinjske alke, Trke na prstenac, mnogobrojnim festivalima, izložbama i drugim vrstama događaja.

### **Suradnja s UNICEF-om**

Tijekom 2020. surađivali smo s UNICEF-om u njihovom projektu mapiranja odgovornih poslovnih praksi prema djeci u Hrvatskoj temeljen na Načelima o pravima djece i poslovanju. Cilj projekta bio je doznati kako se dječja prava poštuju od strane pojedinih poduzeća u Hrvatskoj u praksi, prepoznati odgovorne prakse i motivirati ostala poduzeća na aktivniji angažman oko dječjih

prava. Ishod projekta bila je publikacija u kojoj se dio odnosi na prakse OTP banke.

### **Sudjelovanje u Indeksu DOP-a**

OTP banka tradicionalno sudjeluje u ispunjavanju Indeksa DOP-a u organizaciji Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj i Hrvatske gospodarske komore. Rezultati dobiveni u indeksnoj provjeri nam služe kao pokazatelj napretka u našim odgovornim praksama i razvoju održivosti, te ukazuju na područja u kojima bismo trebali ostvariti napredak u budućnosti.

#### DONACIJE U 2020.

<b>Donacije ukupno:</b>	<b>11.239.000</b>
zdravstvo	5.845.000
obrazovanje	1.032.000
lokalne zajednice	1.783.000
sport	1.583.000
umjetnost i kultura	595.000
društveni projekti	341.000
okoliš	60.000



Već dugi niz godina OTP banka unaprjeđuje svoje upravljanje utjecajima na okoliš i iz godine u godinu nastojimo uvoditi nove odgovorne prakse upravljanja. Godina 2020. je po mnogočemu bila iznimna, pa je tako s jedne strane donekle usporila naše napore, a s druge ojačala našu svijest o odgovornosti i daljnjem napretku koji se od nas očekuje. Krajem godine smo počeli osmišljavati nove projekte, poput inicijative za smanjenje upotrebe plastike u banci i dugoročnih planova za ostvarenje banke bez plastike. Ta inicijativa pod nazivom Zeleno svjetlo za zeleno zaživjet će u 2021. godini. Osim smanjenja korištenja plastike uključit će i novi pristup odvajanju otpada i odgovornog gospodarenja otpadom. Krajem godine smo započeli i s planiranjem projekta uključivanja ESG kriterija u poslovne strategije i poslovanje banke. Taj će se projekt isto razvijati u 2021, a namjera je da u njega budu uključeni mnogi ključni sektori, direkcije i odjeli banke.

OTP banka već dugi niz godina koristi električnu energiju iz vlastitih izvora – solarnih panela koji su postavljeni na upravnim zgradama u Zadru, Dubrovniku i Puli. Uz to, u Zadru smo zajedno s partnerima iz HEP grupe i grada Zadra građanima i posjetiteljima osigurali punionicu za električna vozila na frekventnoj lokaciji u središtu grada.

Za 2020. nismo imali konkretnih postavljenih ciljeva, a okolišnim rizicima smo upravljali kako smo ih prepoznavali u našoj poslovnoj praksi. Međutim, za 2021. smo odredili preciznije ciljeve koji uključuju upravljanje vlastitim utjecajima, ali i razvoj održivog financiranja.

Upravljanje našim okolišnim utjecajima sadržano je u više materijalnih tema, unutar kojih je ovo područje integrirano, a prepoznali smo doprinos ovim ciljevima održivog razvoja iz okolišnog spektra.



## Upravljanje našim okolišnim utjecajima

Kontinuirano poduzimamo mjere usmjerene su na korištenje što većeg broja materijala koji su energetski učinkovitiji (npr. prilikom rekonstrukcije krakova, stari svjetlosni elementi se zamjenjuju novim, u LED tehnologiji). Prilikom nabave vozila nabavljamo učinkovita vozila s manjom emisijom CO<sub>2</sub>, kad god je to moguće. U pogledu odvajanja otpada, u 2020. smo organizirali odvojeno prikupljanje i zbrinjavanje papira i tonera, te elektroničkog otpada (kao što su računala, printeri, monitori, lampe, itd.). Krajem 2020. je u pripremi bio projekt za odvajanje drugih vrsta otpada poput plastike, metala i stakla.

U 2020. banka nije povećala korištenje električne energije proizvedene iz obnovljivih izvora. Pazimo na energetske učinkovitost i posebno se vodi računa o izborima tehnologije pri zamjeni uređaja. Veliki dio naše potrošnje energije odnosi se na osiguranje funkcionalnosti informatičke opreme te ICT infrastrukture. Za rad opreme nužno je osigurati stabilnu električnu energiju i to iz najmanje dva neprekidna izvora napajanja pa se često postavljaju dva UPS-a velikog kapaciteta, dva generatora, a nerijetko i napajanje iz dvije različite trafostanice. Nužno je osigurati i kvalitetan odvod topline koju ICT infrastruktura generira u velikoj mjeri. U 2020. smo proveli projekt unaprjeđenja infrastrukture primarnog podatkovnog centra u Zadru. Time smo osigurali zadovoljavajuće uvjete za smještaj naše ICT infrastrukture za višegodišnje razdoblje. Pritom smo reducirali troškove električne energije potrebne za hlađenje. Klima ormari su zamijenjeni sustavom nove generacije odnosno tehnologijom koja se temelji na free cooling hladnjacima i in-row unutarnjim jedinicama. Ovim načinom hlađenja koristi se znatno manje električne energije te se smanjuju negativni utjecaji na okoliš. U podatkovnom centru

smo staru neonsku rasvjetu zamijenili novom led rasvjetom čime smo dodatno smanjili potrošnju električne energije. Ukupna investicija iznosila je 2,5 milijuna kuna, a uštede za električnu energiju iznose otprilike 15 tisuća kuna na mjesečnoj razini.

U 2020. smo potrošili 8,863 MWh električne energije, 2,206 GJ prirodnog plina, 1,100 GJ toplinske energije te 332 GJ energije iz obnovljivih izvora (solarni paneli).

Usljed zatvaranja gospodarstva kao mjere za sprječavanje pandemije te drugih preporuka za okupljanja, 2020. je bila specifična i po tome što smo značajno smanjili putovanja. To je rezultiralo značajnim smanjenjem troškova energenata te našeg otiska. U 2020. smo osigurali 15 prostora za održavanje videokonferencija koje su velikim dijelom zamijenile naše potrebe za putovanjima. Na kraju godine ih je bilo pet u Zadru, četiri u Splitu, tri u Zagrebu te po jedna u Dubrovniku, Puli i Osijeku. U 2020. naš je vozni park prošao 1.745.169 kilometar.

U 2020. nismo posebno pratili podatke o nabavi recikliranog papira, ali nam je cilj smanjiti potrošnju papira u banci te povećati udio recikliranog papira koji koristimo u sljedećim izvještajnim razdobljima. U 2020. smo prikupili 137.000 kilograma papirnog otpada, 550 kg PET ambalaže te 14.000 kg opasnog otpada. Usljed pandemijske situacije naša je potrošnja papira bila manja za 12,18 posto u odnosu na prethodnu godinu.

Za naše zaposlenike koji biciklom dolaze na posao imamo osigurana spremišta za bicikle na tri lokacije. Banka je dala podršku Ronilačkom klubu iz Splita za ekološke akcije čišćenja Jadranskog mora.

# Profil izvješća

OTP banka d.d. objavljuje samostalna izvješća o održivosti od 2012. godine i prethodno je izdala tri dvogodišnja izvješća, a posljednje je bilo za godine 2016. i 2017. U 2018. je provedena integracija OTP i Splitske banke, a 2019. je bila postintegracijska godina, te je za njih bilo izuzetno zahtjevno harmonizirati podatke potrebne za izvještavanje prema GRI metodologiji. U međuvremenu je OTP banka objavljivala svoje podatke o održivosti i odgovornosti u izvješćima matične OTP grupe.

Ovo izvješće uključuje podatke i opise za OTP banku d.d. za 2020. godinu te ne uključuje povezana društva u Republici Hrvatskoj. Ovo je izvješće pripremljeno sukladno GRI

Standardima: Sržna opcija. Vanjska verifikacija izvješća nije zatražena. Vjerujemo da ćemo uključenjem dodatnih metodologija, detaljnijeg opisa upravljačkog pristupa, indikatora te podataka u izvješću za 2021. unaprijediti kvalitetu naših objava.

Sve komentare, prijedloge i pitanja u vezi s ovim izvješćem možete uputiti na:

Ines Borčić [ines.borcic@otpbanka.hr](mailto:ines.borcic@otpbanka.hr)

i Danijela Omelić [danijela.omelic@otpbanka.hr](mailto:danijela.omelic@otpbanka.hr)

GRI 102-48  
GRI 102-49  
GRI 102-50  
GRI 102-51  
GRI 102-52  
GRI 102-53  
GRI 102-54  
GRI 102-56

# Pokazatelji održivosti (GRI Standard)

<b>GRI 102 (2016.): Opći podaci</b>		
<b>Organizacijski profil</b>		
102-1	Naziv organizacije	3
102-2	Glavne tržišne marke, proizvodi i usluge	4
102-3	Lokacija sjedišta organizacije	3
102-4	Lokacija operacija	3
102-5	Priroda vlasništva i pravni oblik	3
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	3
102-7	Veličina organizacije	4
102-8	Podaci o zaposlenicima i drugim radnicima	4,31
102-9	Dobavljački lanac organizacije	23
102-10	Značajne promjene organizacije i dobavljačkog lanca	23
102-11	Pristup predostrožnosti	17
102-12	Vanjske inicijative	7,30
102-13	Članstva u udruženjima	7
<b>Strategija</b>		
102-14	Izjava predsjednika Uprave	2
102-15	Ključni utjecaji, rizici i prilike	17
<b>Etika i integritet</b>		
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	7
102-17	Mehanizmi savjetovanja o etičkim pitanjima	6
<b>Upravljanje</b>		
102-18	Upravljačka struktura	5
<b>Uključivanje dionika</b>		
102-40	Popis skupine dionika	10
102-41	Kolektivno pregovaranje	30
102-42	Identifikacija i odabir dionika	11
102-43	Pristup uključivanju dionika	11
102-44	Ključne teme i interesi	11
<b>Praksa izvještavanja</b>		
102-45	Organizacijske jedinice uključene u konsolidirane financijske izvještaje	3
102-46	Postupak određivanja sadržaja izvještaja i granice aspekata	11
102-47	Popis materijalnih tema	11
102-48	Promjene informacija	39
102-49	Promjene u izvještavanju	39
102-50	Izvještajno razdoblje	39
102-51	Datum posljednjeg izvještaja	39
102-52	Izvještajni ciklus	39
102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	39
102-54	Opcija usklađenosti	39
102-55	Kazalo sadržaja za GRI	40
102-56	Vanjska verifikacija	39
<b>Ekonomski utjecaji</b>		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	16
103-2	Upravljački pristup	16
103-3 (201 DMA)	Procjena upravljačkog pristupa	16
201-1	Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	16
201-2	Financijske posljedice te drugi rizici i prilike za djelatnosti organizacije	17
201-4	Financijska pomoć primljena od vlade	18
<b>202 Tržišna prisutnost (2016.)</b>		
103-1 (203 DMA)	Opis materijalne teme i njenih granica	16
102-3 (202 DMA)	Upravljački pristup	16
102-3	Procjena upravljačkog pristupa	16

202-2	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	5
<b>203 Neizravni ekonomski utjecaji (2016.)</b>		
103-1 (203 DMA)	Opis materijalne teme i njenih granica	18
103-2 (203 DMA)	Upravljački pristup	18
103-3 (203 DMA)	Procjena upravljačkog pristupa	18
203-2	Značajni neizravni ekonomski utjecaji	18, 36
<b>205 Antikorupcija (2016.)</b>		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	6
103-2 (205 DMA)	Upravljački pristup	6
103-3 (205 DMA)	Procjena upravljačkog pristupa	6
205-1	Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije	6
<b>Okolišni utjecaji</b>		
<b>302 Energija (2016.)</b>		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	37
103-2 (302 DMA)	Upravljački pristup	37
103-3 (302 DMA)	Procjena upravljačkog pristupa	37
302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	38
<b>Društveni utjecaji</b>		
<b>401 Zapošljavanje (2016.)</b>		
103-1 (401 DMA)	Opis materijalne teme i njenih granica	29
103-2 (401 DMA)	Upravljački pristup	29
103-3 (401 DMA)	Procjena upravljačkog pristupa	29
401-1	Novo zapošljavanje i fluktuacija radnika	32
401-2	Roditeljski dopusti	32
<b>403 Zdravlje i zaštita na radu (2018.)</b>		
103-1 (403 DMA)	Opis materijalne teme i njenih granica	26
103-2 (403 DMA)	Upravljački pristup	26
103-3 (403 DMA)	Procjena upravljačkog pristupa	26
403-1	Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	26
403-3	Zdravstvene usluge na radnom mjestu	26
403-6	Promocija zdravlja radnika	26
403-9	Ozljeđe na radu	26
<b>404 Obuka i obrazovanje (2016.)</b>		
103-1 (404 DMA)	Opis materijalne teme i njenih granica	29
103-2 (404 DMA)	Upravljački pristup	29
103-3 (404 DMA)	Procjena upravljačkog pristupa	29
404-1	Prosječan broj sati obuke po zaposleniku	32
404-2	Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	29
<b>405 Raznolikost i jednake mogućnosti (2016.)</b>		
103-1 (405 DMA)	Opis materijalne teme i njenih granica	5
103-2 (405 DMA)	Upravljački pristup	25
103-3 (405 DMA)	Procjena upravljačkog pristupa	25
<b>417 Marketing i označavanje (2016.)</b>		
103-1 (417 DMA)	Opis materijalne teme i njenih granica	22
103-2 (417 DMA)	Upravljački pristup	22
103-3 (417 DMA)	Procjena upravljačkog pristupa	22
417-2	Slučajevi nepridržavanja propisa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanju	22
<b>418 Privatnost korisnika (2016.)</b>		
103-1 (418 DMA)	Opis materijalne teme i njenih granica	22
103-2 (418 DMA)	Upravljački pristup	22
103-3 (418 DMA)	Procjena upravljačkog pristupa	22
418-1	Opravdane pritužbe u vezi s povredama privatnosti kupaca i gubicima osobnih podataka o kupcu	22
<b>Proizvodni portfelj (sektorski indikatori)</b>		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	18
103-2	Upravljački pristup	18
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	18
FS6	Postotak portfelja poslovnih linija (mikro, SME, veliki)	18