



Izvješće o održivosti za 2022. godinu

Grupa OTP banke d.d.



Sadržaj

U 2022. smo ponosni na...	3
Izvješće o održivosti	4
Pozdravna riječ Uprave	5



O Grupi OTP banke	7
Osnovne djelatnosti Grupe OTP banke	8



Strateški pristup upravljanju održivošću	10
Temelji održivosti u Grupi OTP banke	11
Upravljanje ESG pitanjima i odgovornosti	11
Razvoj ESG strategije	12
Strateška područja, ciljevi održivosti i materijalnost	15
Poštivanje zakonitosti i usklađenost	21
Etično poslovanje, antikorupcija i transparentnost	22
Korporativno upravljanje	24



Odgovoran pružatelj usluga	27
Održivo financiranje	29
Upravljanje ESG rizicima	31
Ekonomski doprinos	32
Dostupnost i društveni doprinos proizvoda i usluga	34
Korisničko iskustvo i sigurno bankarstvo	35
Razvoj digitalnog poslovanja	36



Odgovoran poslodavac	38
Uvjeti rada	40
Raznolikost, uključivost i jednake prilike	41
Razvoj održive i angažirane radne okoline	43
OTP-ovci u brojevima	46



Odgovoran društveni dionik	48
Korporativno građanstvo	49
Zelena banka: upravljanje vlastitim klimatskim i okolišnim utjecajima	53

GRI pokazatelji	56
-----------------	----

U 2022. smo ponosni na...



Izvješće o održivosti

GRI: 2-3 | 2-4 | 2-5

Izvješće o održivosti za 2022. godinu objedinjuje konsolidirane podatke i objave za cijelu Grupu OTP banke koja posluje u Hrvatskoj. Uz Godišnje i finansijsko izvješće, ono našim dionicima može pružiti dubinski pogled u naše poslovanje, naš strateški pristup održivosti, procese kojima upravljamo materijalnim temama te rizicima održivosti, programe, projekte i inicijative koje poduzimamo kako bismo unaprijedili upravljanje okolišnim, društvenim i ekonomskim utjecajima.

Izvješće je izrađeno u skladu sa Standardom Globalne inicijative za izvještavanje (GRI), unaprijeđenim 2021. godine, te metodološki prati njegove zahtjeve. S obzirom da GRI nije objavio sektorski standard za finansijsku industriju u ovom se izvješću nisu koristili posebni pokazatelji, ali smo se vodili pojedinim pokazateljima koje u izvještavanju koristi matična OTP grupa. U našoj se strategiji pa tako i u izvještavanju vodimo i načelima UN Global Compacta, preporukama ISO 26000 Standarda te relevantnim ESG kriterijima. Izvješće o održivosti objavljujemo na godišnjoj razini, a prethodno je objavljeno za 2021. godinu za Grupu OTP banke. Najveći dio podataka prikazan je konsolidirano za Grupu OTP banke, a u nekim slučajevima samo za OTP banku gdje drugačije nije bilo primjenjivo. Ovo izvješće ne sadrži ponovno objavljene informacije u odnosu na prethodno, jer nije došlo do promjena baznog razdoblja ili prirode poslovanja, prema tumačenju GRI Standarda.

GRI pokazatelji su označeni na svim relevantnim mjestima u izvješću, a na kraju se nalazi detaljno kazalo. Izvješće nije podvrgnuto vanjskoj verifikaciji, koja se planira uvesti stupanjem na snagu izvješćivanja u skladu s Direktivom o korporativnom izvješćivanju o održivosti (CSRD).

Upravljački pristup u određivanju sadržaja izvješća i njegove granice

GRI: 2-14

Ovo izvješće obuhvaća OTP banku d.d. te sva povezana društva u Grupi OTP banke: OTP Leasing d.d., OTP invest društvo za upravljanje fondovima d.o.o., OTP Nekretnine d.o.o., Cresco d.o.o. te Georg d.o.o.

Izvješćem su obuhvaćene sve objave, pokazatelji i podaci:

- koji su od interesa za naše dionike
- koji su prepoznati kao materijalna područja i teme za poslovanje OTP banke
- objave koje mogu biti relevantne za procjene ESG (okolišne, društvene ili upravljačke) uspješnosti
- objave nužne za sukladnost sa zahtjevima GRI Standarda

Izvješće o održivosti usvajaju Odbor za održivi razvoj te Uprava OTP banke koja je ujedno i najviše tijelo upravljanja odgovorno za informacije i materijalne teme navedene u izvješću.

U Izvješću o održivosti Grupe OTP banke nisu prikazani detaljni finansijski pokazatelji koji su objavljeni u [Godišnjem konsolidiranom finansijskom izvješću](#) dostupnom na našoj internetskoj stranici.

Pozdravna riječ Uprave

Drage čitateljice i čitatelji,

živimo i poslujemo u vremenu u kojem se bez presedana događaju brze promjene u ekonomiji i društvu. Globalni događaji u 2022. godini, a posebno zbivanja u našem europskom susjedstvu, dokazali su da postaje sve teže planirati naše poslovne aktivnosti. Istovremeno smo prihvatali da očuvanje klime i okoliša, unaprjeđenje društvenih jednakosti i prilika za sve građane te nužnost osiguranja etičnog i pravednog poslovanja mijenjaju naš način razmišljanja, poslovnog planiranja i odlučivanja. Ravnoteža svih komponenti održivosti je uvelike stavljena na kušnju u protekloj godini. Mi u Grupi OTP banke, kao i naši poslovni partneri, klijenti i dionici, po prvi put smo osjetili punu snagu nepredvidljivosti raznih zbivanja i interesa.

Razvoj održivog financiranja i odgovorno upravljanje vlastitim klimatskim i okolišnim utjecajima postavili smo kao poslovni imperativ, što nam otvara mnoge nove poslovne mogućnosti. Ujedno smo se trebali uspješno suočiti s novonastalim kriznim situacijama, od značajnih promjena cijena energije i energenata do inflacijskih utjecaja te poremećaja dobavljačkih lanaca. Na društvenom planu smo, u kratkom vremenu od samo par godina, uvidjeli da nam opasnosti za zdravlje ljudi mogu donijeti potpunu promjenu funkciranja organizacija te ubrzati digitalne načine poslovanja. Promijenili su se i trendovi na tržištu rada te na našu konkurentnost i uspješnost poslovanja značajan utjecaj sada ima naša sposobnost da razvijamo humanu, ugodnu i prosperitetnu radnu okolinu. Mlađe generacije (milenjalci i generacija Z) koje brzo preuzimaju većinu u redovima naših zaposlenika i klijenata, mijenjaju naglaske naših vrijednosti, načine razmišljanja i navike te nas ubrzavaju u razvoju agilnog načina rada i razvoju novih proizvoda i usluga. Dinamična društvena kretanja, društveni razvoj pa i migracijski trendovi, pred nas postavljaju nove izazove unaprjeđenja poštivanja ljudskih prava, raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika. Mi u Grupi OTP banke stalno ulažemo u

razvoj jednakosti prilika svih ljudi, kako u zapošljavanju tako i u dostupnosti finansijskih usluga i proizvoda. Finansijska industrija počiva na konceptu povjerenja, a ono se temelji na odgovornom, etičnom i transparentnom poslovanju. Od nas se, kao finansijske grupacije, očekuje da beskompromisno poštujemo i razvijamo etične i pravedne načine rada. Pritom trebamo voditi računa i o zajednicama u kojima živimo i radimo, njihovom razvoju i dobrobiti.

Ono što nazivamo dvostrukom materijalnošću nama ne predstavlja samo zahtjev regulative izvješćivanja, već okvir unutar kojega možemo stvarati nove vrijednosti. Upravo zato nam je važno da provjerimo pozitivne i negativne utjecaje koje imamo na okoliš, društvo i ljudska prava, kao i odgovorno upravljanje njima, te da mjere ugradimo u poslovnu strategiju naše grupacije. Pritom je važno promatrati kako našim poslovanjem u stvaramo utjecaje koji se odražavaju na našu finansijsku održivost i sposobnost. U 2022. godini smo uspjeli odolijevati svim izazovima, od kojih je poslovno najveći bio projekt uvođenja eura kao nove valute u Republici Hrvatskoj. Taj projekt, za hrvatsko finansijsko tržište povjesno najsloženiji, zahtijeva je velike napore cijele naše organizacije te je više stotina kolegica i kolega mjesecima sudjelovalo u pripremama za uspješnu valutnu tranziciju. Istovremeno smo intenzivirali naš razvoj održivog poslovanja, prije svega donošenjem ESG strategije s naglaskom na klimatskim i okolišnim segmentima te uspostavom snažne ESG arhitekture u samoj banci i povezanim društvima koja kapilarno obuhvaća sve segmente našeg poslovanja. ESG strategija Grupe OTP banke počiva na tri stupna – odgovoran pružatelj usluga, odgovoran poslodavac te odgovoran društveni dionik. U sva ta tri područja smo u 2022. godini poduzeli aktivnosti za unaprjeđenje integracije ESG kriterija u naše poslovanje. Osim provedbe akcijskog plana u klimatskom i okolišnom segmentu započeli smo razvoj društvene komponente ESG strategije. Uz započeto



GRI: 2-22

dubinsko snimanje utjecaja na ljudska prava, unaprijedili smo prakse u radnoj okolini te usvojili Politiku raznolikosti i uključivosti.

U Grupi OTP banke prepoznajemo mogućnosti, ali i izazove i rizike, koji proizlaze iz razvoja održivog poslovanja. Svjesni smo da nas u sljedećim godinama čeka zahtjevan i predan angažman na unaprjeđenju održivog financiranja, razvoju proizvoda i usluga, jačanju doprinosa ljudskim pravima, raznolikosti, uključivosti i jednakim prilikama te upravljanju vlastitim utjecajima na klimu i okoliš. Međutim, na mnogo toga što smo ostvarili u 2022. možemo biti ponosni. Razborito upravljamo vlastitim izravnim utjecajima na okoliš jer svu električnu energiju za potrebe našeg poslovanja nabavljamo iz obnovljivih izvora, a proizvodimo i vlastitu iz fotonaponskih elektrana, odgovorno gospodarimo otpadom i resursima. Ubrzano radimo na razvoju digitalnih rješenja koja imaju i okolišne i društvene pozitivne učinke te poboljšavaju korisničko iskustvo naših klijenata. Nastavili smo s odgovornim razvojem radne okoline novim Kolektivnim

ugovorom te razvojem angažmana zaposlenika. Uveli smo program volontiranja zaposlenika i internu društvenu mrežu Jenz koja je obogatila našu dvosmjernu komunikaciju, i dalje koristili jedinstvenu platformu za uključenje zaposlenika Ideaportal te uveli hibridni rad. U našim zajednicama smo prepoznati kao vrijedan i odgovoran dionik i partner, a naš program OTP Zaokruži! je i u svom trećem ciklusu pokazao da spajanjem našeg poslovanja i humanitarnog djelovanja možemo doprinijeti razvoju zajednice i brinuti za one kojima je najviše potrebno.

Na kraju, drago nam je da je naša predanost održivosti i odgovornosti prepoznata i na međunarodnoj razini. U 2022. godini OTP banka je nagrađena s nekoliko vrijednih priznanja i nagrada: PRCA Platinum Award za uključenje zaposlenika za program Ideaportal, priznanjem Euromoneya za tržišnog lidera u društvenoj odgovornosti, korporativnom bankarstvu i digitalnim rješenjima, Global Investor/ISF te Global Finance nagradama za najbolju banku skrbnika te nagradom matične OTP grupe Green Carpet Award za naš program OTP Zaokruži!

Pred vama je Izvješće o održivosti Grupe OTP banke izrađeno u skladu sa Standardom Globalne inicijative za izvještavanje (GRI). U ime Uprave OTP banke i cijele Grupe OTP banke u Hrvatskoj, zahvaljujem svim našim zaposlenicima na njihovoj predanosti, našim vjernim klijentima, poslovnim partnerima i dobavljačima, zajednicama i drugim dionicima na povjerenju, suradnji i partnerstvu. Vaše povratne informacije o aktivnostima Grupe OTP banke kojima nastojimo doprinijeti održivom razvoju su nam izrazito važne te vas pozivamo da ih podijelite s nama. Jedino zajedno možemo stvarati bolje uvjete za očuvanje klime i okoliša, razvoja našeg društva i za dobrobit svih nas.

Balázs Pál Békeffy
Predsjednik Uprave

O Grupi OTP banke



GRI: 2-1 | 2-2 | 2-6 | 201-1 | 203-2

Grupa OTP banke u Hrvatskoj je u 2022. godini objedinjavala OTP banku d.d. kao matično društvo i ovisna društva OTP invest društvo za upravljanje fondovima d.o.o., OTP Leasing d.d., OTP Nekretnine d.o.o., Cresco d.o.o. i Georg d.o.o. Tijekom 2022. godine nije bilo prodaje ili stjecanja vlasničkih udjela društava OTP grupe u Hrvatskoj. Jedina statutarna promjena je pripajanje društva SB Leasing d.o.o. u likvidaciji OTP Leasingu d.o.o. izvršeno 1. srpnja 2022. godine. Sjedište matičnog društva grupe, OTP banke d.d., je u Splitu na adresi Domovinskog rata 61.¹

Grupa OTP banke je uspješno poslovala u 2022. godini te je vrijednost njene ukupne imovine na kraju 2022. godine iznosila 60,4 milijarde kuna što je povećanje od 16,1% u odnosu na kraj 2021. godine.

Matično društvo Grupe, OTP banka d.d., mjereno po visini ukupne imovine, drži četvrtu mjesto na ljestvici kreditnih institucija u Republici Hrvatskoj s tržišnim udjelom od 10 %. Ukupna vrijednost njene imovine je na kraju 2022. iznosila 57,5 milijardi kuna što je povećanje od 16,3 % u odnosu na kraj 2021. godine. Dobit prije oporezivanja za 2022. godinu je iznosila 897 milijuna kuna (porast za 15 %), dok je dobit nakon oporezivanja iznosila 675 milijuna kuna (porast za 7 %). Više od 2400 zaposlenika banke u razgranatoj mreži s nešto više od 100 poslovnica diljem cijele Hrvatske pruža univerzalne bankarske usluge klijentima u sektoru građanstva te u sektoru gospodarstva. Sjedište banke je u Splitu, 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. pruža cijelovitu paletu bankovnih usluga: primanje depozita ili drugih povratnih sredstava; odobravanje kredita i zajmova; otkup potraživanja; finansijski 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; te investicijske i pomoćne usluge i aktivnosti.

OTP banka d.d. je u stopostotnom vlasništvu OTP Bank Nyrt. sa sjedištem u Budimpešti, u Mađarskoj. Dio je snažne i ugledne finansijske 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 Leasing d.d. je u vlasništvu OTP banke d.d. (60 %) te Merkantil Bank Zrt (40 %), a osnovna djelatnost Društva su finansijski i operativni leasing te poslovi u neposrednoj ili posrednoj vezi s poslovima leasinga. Društvo je 1. srpnja 2022. godine pripojeno društvo SB Leasing d.o.o., čije su djelatnosti finansijski i operativni leasing. U 2022. godini zadržao je prvo mjesto u leasing industriji u Hrvatskoj prema broju i vrijednosti novozaključenih ugovora, s tržišnim udjelom od 18 %. Ukupna imovina OTP Leasinga d.d. na kraju 2022. godine iznosila je 3,2 milijarde kuna dok je dobit iznosila 54,3 milijuna kuna (porast od 48,7 % u odnosu na prethodnu godinu). Sa sjedištem u Zagrebu, posluje u rasprostranjenoj mreži podružnica u Puli, Rijeci,

Zadru, Splitu, Varaždinu, Osijeku, Slavonskom Brodu, Osijeku i Dubrovniku.

OTP invest društvo za upravljanje fondovima d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu ima osnovne djelatnosti osnivanja i upravljanja UCITS fondovima te osnivanja i upravljanja alternativnim investicijskim fondovima. OTP invest, osim toga, pruža i usluge investicijskog savjetovanja i upravljanja portfeljem. Društvo je u studenom 2022. godine osnovalo novi fond OTP MULTI USD 2 koji je privukao dodatne ulagače, što je imalo utjecaj na povećanje prihoda Društva u 2022. godini te jačanje njegovog tržišnog udjela. Prihodi od djelatnosti investicijskog savjetovanja imali su također pozitivan učinak na poslovanje Društva u 2022. godini.

Uslijed poremećaja na finansijskom tržištu zbog invazije na Ukrajinu, fondovi su u 2022. godini još uvijek bilježili negativne prinose te tako nisu uspjeli ispuniti svoju tradicionalnu ulogu diversifikacije ulagačkih alternativa. Tržišni udio Društva na kraju 2022. godine iznosio je 8,25 % (6,7 % na kraju 2021. godine). OTP banka d.d. je vlasnik 81,7% udjela u OTP investu.

OTP Nekretnine d.o.o. su društvo u stopostotnom vlasništvu OTP banke d.d. Osnovne djelatnosti su iznajmljivanje i upravljanje nekretninama, procjene vrijednosti nekretnina i pokretnina, posredovanje pri prometu nekretninama te razvoj projekata i savjetovanje. OTP Nekretnine su stopostotni vlasnik društva **Cresco d.o.o.** OTP Nekretnine djeluju u dvije poslovnice u Zagrebu i Zadru. Društvo je na kraju 2022. godine ostvarilo konsolidiranu dobit nakon oporezivanja od 7,6 milijuna kuna, što je porast za 8,6% u odnosu na 2021. godinu.

Georg d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu, je društvo za pružanje savjetodavnih usluga vezanih uz bespovratna sredstva iz fondova Europske unije. Uz to, pruža savjetodavne usluge malim

¹ Radi jednostavnosti prikaza u sljedećim se poglavljima koriste skraćeni nazivi društava: OTP banka, OTP Leasing, OTP Invest, OTP Nekretnine, Cresco te Georg.

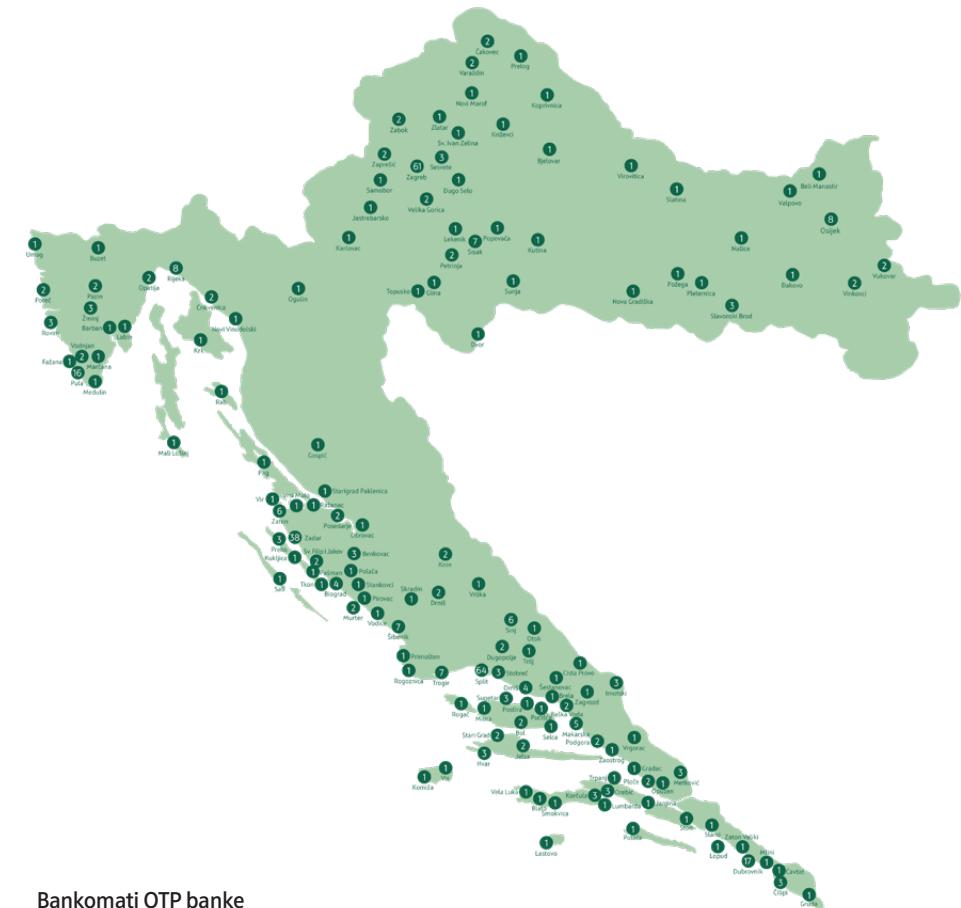
i srednjim poduzećima uglavnom u sektorima poljoprivrede i prehrambene industrije, ali i u ostalim sektorima gospodarstva te tijelima državne uprave i lokalne samouprave. Prisutno je i na tržišta regije, najviše u projektima prenošenja znanja i iskustva vezanima za Fond za ruralni razvoj. OTP banka je vlasnica 76 %

Društva, a ostatak je u vlasništvu menadžmenta. Georg d.o.o. je u 2022. godini ostvario dobit nakon oporezivanja u iznosu od 0,9 milijuna kuna, što je bilo na razini prethodne godine.

Detaljni finansijski pokazatelji nalaze se u [Godišnjem konsolidiranom finansijskom izvješću](#) Grupe OTP banke za 2022. godinu.



Poslovnice OTP banke



Bankomati OTP banke



Strateški pristup upravljanju održivošću

Temelji održivosti u Grupi OTP banke

GRI: 3-11 3-3 | 2-23 | 2-24 | 307

Grupa OTP banke svoje poslovanje predano temelji na načelima okolišne, društvene i upravljačke održivosti. Kao članica međunarodne OTP grupe imamo ambiciju biti dijelom snažne finansijske grupacije koja je predvodnik zelene i pravedne tranzicije u Srednjoj i Istočnoj Europi. To za sobom nosi i svjesnu odgovornost da svim našim utjecajima na klimu, okoliš, društvo te ljudska prava upravljamo s dužnim obzirom, uvažavajući interes i brige naših dionika. Prihvataćemo obvezu da naše poslovanje stalno unaprjeđujemo nastojeći razumno upravljati našim utjecajima na način da izbjegavamo i ublažavamo učinke negativnih utjecaja te povećavamo one pozitivne. U naše poslovne strategije i procese te naš razvoj integriramo okolišne i društvene kriterije, rizike te ekonomske čimbenike bitne za održivi razvoj.

Održivost i odgovornost su ugrađeni u našu viziju, misiju i temeljne vrijednosti.

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.

Misija: Izrasli smo u banku nacionalnog utjecaja sa snažnim uporištem u našim domicilnim regijama. Pripadamo najbrže rastućoj finansijskoj grupi u Srednjoj i Istočnoj Europi. Konkurentnim i kvalitetnim finansijskim 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.

Temeljne vrijednosti OTP banke su: izvrsnost, odgovornost, pouzdanost i timski duh. U svaku od njih ugrađena su načela održivog i odgovornog poslovanja.

Detaljnija objašnjenja naše vizije, misije i temeljnih vrijednosti objavljena su na internetskoj stranici banke: <https://www otpbanka hr/o-nama/misija-vizija> i <https://www otpbanka hr/o-nama/vrijednosti-otp-banke>

Upravljanje ESG pitanjima i odgovornosti

GRI: 2-12 | 2-13

Za strategiju, planiranje i integraciju okolišnih, društvenih i upravljačkih kriterija u poslovanje u OTP banci je zadužena Uprava. S obzirom na značaj tih pitanja i opsežnost povezanih aktivnosti, u banci je organiziran Odbor za održivi razvoj kojem je na čelu predsjednik Uprave. Odbor je zadužen za prepoznavanje poslovnih prilika i rizika povezanih s ESG čimbenicima; usvajanje strategije, planova i politika u vezi s ESG pitanjima; određivanje ciljeva i pokazatelja učinkovitosti u vezi s ESG kriterijima te osiguranje okvira za rad i podrške potrebne sektorima banke u provedbi ESG aktivnosti. Odbor je odgovoran za ukupnu provedbu ESG transformacije u banci te pritom surađuje sa svim poslovnim jedinicama ključnima za kvalitetnu integraciju ESG kriterija u poslovanje, uključujući upravljanje rizicima, razvoj proizvoda, određivanje cjenovne politike, planiranje, kao i aktivnosti korporativnog upravljanja ključne za razvoj ESG standarda.

Odbor ima deset izvršnih i četiri stalna člana te njime predsjeda predsjednik Uprave. Prema potrebi, na sjednicama odbora sudjeluju i drugi menadžeri i stručnjaci, ovisno o temama koje se raspravljaju. Sastaje se redovno, a u 2022. godini održano je sedam sjednica. O ESG pitanjima i napretku ESG integracije redovno se izvještava Nadzorni odbor.

Za osiguranje integracije ESG kriterija u poslovanje, u banci od travnja 2022. godine djeluje Odjel za održivi razvoj. Odjel je zadužen za sljedeće aktivnosti: organiziranje, planiranje i unaprjeđenje održivog razvoja u banci ispunjenjem regulatornih zahtjeva i zahtjeva matične banke; izvještavanje o održivosti; pripremu i provođenje planova aktivnosti održivog razvoja; komunikaciju s regulatorom, matičnom bankom i svim relevantnim vanjskim i unutarnjim dionicima po pitanju održivog razvoja te druge aktivnosti povezane s temama održivosti.

U 2022. godini je uz Odjel u banci bila aktivna i Radna skupina za održivi razvoj koja je okupljala 45 članova, menadžera i stručnjaka iz raznih dijelova banke, čija je osnovna zadaća bila prikupljanje potrebnih informacija o održivosti te sudjelovanje u planiranju i savjetovanjima.

Odgovornosti za integraciju ESG kriterija u poslovanje banke, razvoj i provedbu aktivnosti se prenose na rukovoditelje i stručne službe u sektorima, direkcijama i odjelima, ovisno o segmentu u koji se ti kriteriji integriraju. Relevantne poslovne jedinice su zadužene i za razvoj proizvoda i usluga s okolišnom i društvenom vrijednošću, prilagodbu postojećih i razvoj novih procesa, politika i drugih ključnih dokumenata. Od 2021. godine su u sve KPI-jeve Uprave i menadžera B-1 razine ugrađeni ESG kriteriji. Članovi Uprave i menadžeri su aktivno uključeni u edukacijske programe o održivom razvoju te u radionice na kojima se razvijaju okolišni, društveni i upravljački kriteriji. Predsjednik

i svi članovi Uprave su tijekom 2022. godine stjecali znanja i jačali svoje kompetencije iz područja održivog razvoja na raznim edukacijama. Redovno sudjeluju u savjetovanjima i raspravama o ESG temama na sastancima interno organiziranim unutar Grupe OTP banke u Hrvatskoj te onima koje organizira matična OTP grupa. Predstavnici Grupe OTP banke sudjeluju u sastancima, savjetovanjima i drugim radnim događajima u organizaciji regulatornih i državnih tijela, interesnih i strukovnih udruženja te ostalih relevantnih dionika.

ORGANIZACIJA UPRAVLJANJA ESG TEMAMA U BANCI U 2022.:

Odbor za održivi razvoj	Nadzire integracijski proces ESG čimbenika i provedbu akcijskih planova, donosi potrebe odluke i daje strateške smjernice za ESG integraciju.
Odjel za održivi razvoj	Vodi i koordinira sve aktivnosti u vezi ESG integracije, ispunjavanje regulatornih zahtjeva, brine o razvoju kompetencija, internoj i vanjskoj komunikaciji ESG tema, uključujući i izvještavanje o održivosti. Surađuje s matičnom OTP grupom u provedbi projekata te svim drugim relevantnim dionicicima.
Radna skupina za održivi razvoj	Osigurava provedbu aktivnosti, prikupljanje relevantnih podataka za izvještavanje o održivosti.
Sektori i direkcije	Osiguravaju provedbu ESG integracije u poslovanju pojedinih segmenata banke, brinu za dovođenje i harmonizaciju politika, procesa i procedura, razvoj proizvoda, upravljanje ESG čimbenicima u pojedinom poslovnoj funkciji, bave se razvojem proizvoda i alata potrebnih za ESG integraciju.

Razvoj ESG strategije

GRI: 3-1 | 3-3 | 2-18 | 2-22 | 2-23 | 2-24

U razvoju ESG strategije smo u 2022. godini pokrenuli niz inicijativa i ostvarili prve rezultate. Najvažnije je bilo usvajanje ESG strategije sredinom godine na temelju koje su poslovni segmenti izradili svoje akcijske planove koji će se provoditi u sljedećoj godini. Fokus ESG strategije je na održivom financiranju, zelenim i društveno odgovornim proizvodima, odgovornom upravljanju ESG rizicima, smanjenju vlastitog ugljičnog otiska te transparentnom izvještavanju. U okolišnom segmentu su određeni ciljevi i ambicije za razvoj zelenog financiranja te izrađene temeljne analize portfelja i tržišta. U području razvoja proizvoda naš je fokus bio na zgradarstvu i obnovljivim izvorima energije. U upravljanju rizicima smo pokrenuli prve sveobuhvatne procese za izračune klimatskih rizika te ugradili ESG rizike u procese upravljanja rizicima i politike. Unaprijedili smo i upravljanje vlastitim utjecajima.

Započeli smo i integraciju ESG rizika u naše planove te rad na društvenom segmentu strategije. U društvenom su segmentu značajni iskoraci bili razvoj Politike raznolikosti i uključivosti, pokretanje Programa volontiranja te uvođenje vlastite društvene mreže kako bismo unaprijedili internu komunikaciju.

Niže su prikazane najznačajnije inicijative za unaprjeđenje ESG poslovanja u OTP banci.



Inicijativa**Rezultati 2022.****Ambicija 2023.****Odgovoran pružatelj usluga****ESG i održivi razvoj postavljeni kao poslovni prioritet**

Razvijena ESG strategija u dijelu okolišnih i klimatskih utjecaja te započeti ključni projekti u poslovnim segmentima.

Izrađeno geomapiranje klimatskih rizika te procjena materijalnosti klimatskih rizika.

Započeta integracija ESG rizika u politike upravljanja rizicima.

Započeta izrada GAP analize za društveni segment ESG strategije s akcijskim planovima.

Integracija ESG elemenata u Poslovni plan.

Provedba ESG strategije u okolišnom segmentu.

Izrada Okvira zelenog financiranja (Green Loan Framework).

Daljnji razvoj upravljanja ESG rizicima.

Izrada upitnika za korporativne klijente.

Usvajanje Politike upravljanja klimatskim i okolišnim utjecajima.

Izrada društvene komponente ESG strategije.

Provedba dubinskog snimanja utjecaja na društvo i ljudska prava u ključnim segmentima.

Određeni prioriteti i glavni ciljevi održivosti u svim ključnim sektorima banke

Identificirali smo postojeće ESG čimbenike te mogućnosti razvoja održivog poslovanja

Uspostavili smo okvir za određivanje ESG rizika; razvoj proizvoda i usluga s okolišnom i društvenom vrijednošću

Razviti specifične ciljeve i pokazatelje napretka (KPI); ESG rizike

Inkorporirati ESG rizike, razvijati proizvode s okolišnom i društvenom vrijednošću

Razvoj znanja za primjenu održivosti i ESG čimbenika

Proveli smo edukaciju menadžmenta, radne skupine za održivost i održali sektorske ESG radionice

Uključiti edukaciju o održivosti i ESG u e-learning za menadžere i druge zaposlenike

Napredak u upravljanju vlastitim utjecajima

Inicirali smo projekte in-house ekologije

Uvesti izračune vlastitog otiska te odrediti ciljeve; unaprijediti mehanizme in-house ekologije

Unapređenje objava o održivosti

Objavili smo vlastiti samostalni izvještaj o održivosti

Objava izvještaja o održivosti te specifičnih objava koje se odnose na utjecaje održivosti, uključujući i izvještaje u skladu s EU Taksonomijom

Provjere razine održivosti i ESG kriterija

Sudjelovali smo u HRIO indeksu

Uključiti dodatne mehanizme dubinske provjere

Inicijativa	Rezultati 2022.	Ambicija 2023.
Odgovoran poslodavac		
Razvoj znanja za primjenu održivosti i ESG čimbenika	Provredene relevantne edukacije i uključenje menadžera i stručnjaka.	Razvoj edukacije iz područja ESG integracije za e-learning platformu te edukacija menadžera i stručnjaka; sudjelovanje u partnerstvima.
Napredak upravljanja u domeni ljudskih prava, raznolikosti i uključivosti	Na snazi novi Kolektivni ugovor. Usvojena Politika raznolikosti i uključivosti.	Dovršetak GAP analize te donošenje društvene komponente ESG strategije. Usvajanje Izjave o ljudskim pravima. Prilagodba ključnih dokumenata banke u odnosu na ljudska prava. Nastavak razvoja inicijativa za odgovornu radnu okolinu.
Razvoj znanja za primjenu održivosti i ESG čimbenika	Proveli smo edukaciju menadžmenta, radne skupine za održivost i održali sektorske ESG radionice	Uključiti edukaciju o održivosti i ESG u e-learning za menadžere i druge zaposlenike
Odgovoran društveni dionik		
Napredak u upravljanju vlastitim utjecajima	Razvoj projekata koji se odnose na upravljanje vlastitim utjecajima (<i>inhouse ekologija</i>).	Uvodjenje izračuna vlastitog otiska; unapređenje mehanizama <i>inhouse</i> ekologije.
Unapređenje objava i komunikacije o održivosti	Objavljen vlastiti samostalni izvještaj o održivosti. Revidirana internetska stranica o održivosti. Unaprijeđena interna i vanjska komunikacija održivosti.	Objava izvještaja o održivosti te specifičnih objava koje se odnose na utjecaje održivosti, uključujući i izvještaje u skladu s EU taksonomijom. Daljnji razvoj komunikacije održivosti. Razvoj dijaloga i partnerstava u području održivosti.
Inicijative za unapređenje utjecaja u zajednici	Utemeljen Program volontiranja.	Provjera učinaka utjecaja u zajednici. Revizija ključnih dokumenata i procesa za razvoj odnosa sa zajednicama.
Provjere razine održivosti i ESG kriterija	Dostava podataka o ESG pokazateljima OTP grupi. Sudjelovanje u HRIO indeksu.	Uključenje dodatnih mehanizama dubinske provjere. Sudjelovanje u ESG provjerama.

U skladu s ESG strategijom matične OTP grupe, OTP banka je u 2022. godini usvojila ESG strategiju koja je obuhvatila okolišne i klimatske kriterije. Strategija sadrži kontekstualne i tržišne analize, rizike i potencijale, ciljeve i indikatore uspješnosti utemeljene na znanstvenim parametrima te detaljni plan aktivnosti kojima će se ostvariti planirani ciljevi na horizontu do 2025. godine. Važan iskorak su bile pripremne aktivnosti za uvođenje Okvira zelenog financiranja (*Green Loan Framework*) u bance, kojim se upravlja aktivnostima zelenog kreditiranja te se njime definira okvir za prepoznavanje ulaganja koja povećavaju pozitivan i smanjuju negativan utjecaj na okoliš i društvo. Okvir zelenog financiranja je identificirao širok popis kategorija za definiranje aktivnosti zelenog financiranja, a kriteriji se temelje na EU taksonomiji i CBI taksonomiji (*Climate Bonds Taxonomy*).

Na oblikovanje i realizaciju naše ESG strategije utječu razni politički, gospodarski, društveni, tehnološki te klimatski trendovi. U oblikovanju strategije smo analizirali te utjecaje i naglaske stavili na one aktivnosti i procese koje smo prepoznali kao pitanja od veće žurnosti te koje smo već započeli razvijati. Detalji našeg strateškog pristupa opisani su u pripadajućim tematskim cjelinama ovog izvješća.

Prepoznujući važnost društvene komponente u ESG strategiji, u 2022. smo pokrenuli proces analize stanja i izrade GAP analize s pripadajućim korektivnim aktivnostima u tom segmentu. Analiza i akcijski plan su obuhvatili različite ključne aspekte društvenih utjecaja i kriterija u radnoj okolini, poslovanju s klijentima i korisnicima te u odnosima sa zajednicama. U analizi su promatrani utjecaji na ljudska prava, raznolikost i jednakost prilika, društvene koristi i negativni utjecaji poslovanja kao i usklađenost s regulativom, međunarodnim smjernicama, zahtjevima za izještavanje i dobrom praksom. Proces razvoja društvenog dijela ESG strategije započeli smo na radionici na kojoj su sudjelovali članovi Uprave, direktori B-1 razine te drugi stručnjaci iz područja važnih za razvoj društvenih kriterija. Usvajanje društvenog dijela ESG strategije planirano je u 2023. godini. Nakon toga slijedi detaljna analiza i razvoj potrebnih unaprjeđenja u dijelu upravljanja. Bez obzira na to što je cijelovita ESG strategija još uвijek u razvoju, istovremeno su započete potrebne aktivnosti za prilagodbu internih akata, procesa, politika ili donošenje novih koji su potrebni za realizaciju ESG ciljeva. Neke od tih promjena, programa i projekata koje smo provodili u 2022. opisani su u tematskim poglavljima ovog izvješća. Uspješnost u provedbi ESG strategije, osim praćenjem ispunjavanja zacrtanih ciljeva, mjerimo povratnim informacijama matične OTP grupe, ispunjavanjem zahtjeva regulatornih tijela, provjerom usklađenosti sa zakonskim odredbama, interakcijom s dionicima i raznim istraživanjima. Praćenje projekata se odvija na redovnim sjednicama Odbora za održivi razvoj.

Svjesni smo da je sveobuhvatna ESG tranzicija vrlo složen i trajan posao, jer se radi o dugoročnim promjenama našeg poslovanja, načina rada, značajnim promjenama u pristupu dionicima i tržištu te promjenama u načinu razmišljanja. Sve to zahtjeva značajne napore svih dijelova organizacije, jer se promjene događaju kapilarno u cijelom našem poslovanju. Posebno zahtjevni su zadaci naših sektora koji razvijaju proizvode i posluju s klijentima i korisnicima, u upravljanju rizicima, u upravljanju ljudskim potencijalima i radnom okolinom te u planiranju i realizaciji ciljeva našeg vlastitog otiska. Dodatni izazov je bio što smo veliki dio poduhvata u integraciji ESG kriterija počeli poduzimati u 2022. godini u kojoj smo

istovremeno imali opsežne pripreme za uvođenje eura te jačali naš vlastiti digitalni razvoj i pripremali transformaciju prema agilnom načinu rada.

Naše ciljeve u održivosti inkorporiramo u postojeće poslovne ciljeve. U mnogim segmentima poput upravljanja radnom okolinom, suradnji sa zajednicama ili upravljanjem vlastitim otiskom i okolišnim utjecajima naše poslovne ciljeve harmoniziramo s ambicijama razvoja održivosti. Za ciljeve postavljamo i pripadajuće indikatore mjerjenja uspješnosti u svakom segmentu provedbe. Za provjeru napretka koristimo različita vanjska i interna istraživanja, pokazatelje i indikatore. Već duže od deset godina sudjelujemo u ispunjavanju upitnika o održivosti – Hrvatskog indeksa održivosti (HRIO) u organizaciji Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj, a u budućnosti ćemo nastojati koristiti i druge mjerne alate za održivost. U 2022. godini smo u HRIO upitniku ostvarili bolji rezultat u odnosu na prethodnu godinu te smo postigli ukupno 447 bodova u skupini velikih poduzeća (u odnosu na najuspješnije ostvarenje od 463 bodova te prosjek skupine od 359,58). U konačnici smo, zajedno s pribrojenim bodovima stručne komisije, ostvarili ukupno 516 bodova. Najbolje rezultate smo zabilježili u području upravljanja (98 %) te odnosa sa zajednicom (96 %).

U segmentu upravljanja najvišu ocjenu je dobila uloga Uprave u odlučivanju o korporativnoj održivosti (100 %) dok je integriranost održivog razvoja u strateškim dokumentima poduzeća ocijenjena s 86 %. Detaljni prikazi koji se odnose na druga područja nalaze se u pripadajućim poglavljima ovog izvješća.

Naši napori u razvoju održivosti prepoznati su i na međunarodnoj razini pa je OTP banka nagrađena s nekoliko značajnih priznanja. Časopis Euromoney nam je dodijelio priznanje Market Leader u kategorijama društveno odgovornog poslovanja, korporativnog bankarstva te digitalnih rješenja. Dobitnik smo i PRCA Platinum Award priznanja u kategoriji angažiranosti zaposlenika (*Employee engagement*). Osvojili smo i nagradu Green Carpet Award međunarodne OTP grupe za naš program Zaokruži!

Strateška područja, ciljevi održivosti i materijalnost

S obzirom da se ESG strategija naše matične OTP grupe oslanja na tri glavna stupa: odgovoran pružatelj usluga, odgovoran poslodavac te odgovoran društveni dionik, i naši su strateški napori obuhvaćeni u tim segmentima. Ova tri stupa određuju naš razvojni smjer i prioritete te unutar njih razvijamo naše akcijske planove, postavljamo ciljeve i pokazatelje uspješnosti. Prema njima provjeravamo i naš doprinos ostvarenju ciljeva Ujedinjenih naroda, usklađeno s aspektima naših materijalnih tema. Niže su prikazana glavna područja razvoja u odnosu na materijalne teme, ciljeve Grupe OTP banke za 2022. godinu te označe doprinosa ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda. Detaljnija se objašnjenja, opisi upravljanja, ciljevi te drugi bitni elementi organiziranja procesa i provedbe aktivnosti održivosti nalaze u tematskim poglavljima koja slijede.

Odgovoran pružatelj usluga

U Grupi OTP banke razvijamo i integriramo održivi razvoj u poslovnim segmentima. Razvijamo finansijske proizvode i usluge koje omogućuju povećana ulaganja u održivo gospodarstvo i olakšavaju zelenu tranziciju. U tome se oslanjamo na strateške planove naše grupe, pratimo regulatorne zahtjeve i koristimo poticaje usmjerene na razvoj održivosti. U naše poslovne odluke ugrađujemo ESG kriterije te poduzimamo aktivno upravljanje ESG rizicima u poslovanju.

Područja razvoja	Materijalne teme	Ciljevi u 2022.	Doprinos ciljevima održivog razvoja
Razvoj održivog financiranja	Sigurno bankarstvo (G)	Usvojiti ESG strategiju	 1 SVIJET BEZ ŠKODA
Odgovorni proizvodi i usluge	Odgovorni odnosi s klijentima (G)	Postaviti normativni okvir i primjenu ESG metodologije u upravljanju rizicima	 7 POSTUPAČKA I SUSTINJUJUĆA RAZVJINA
Aktivno upravljanje ESG rizicima	Sprječavanje pranja novca (G)	Ostvariti preduvjete za analizu portfelja prema ESG kriterijima	 8 DOSTOJANSTVENI RAD I OSIGURANJE RAST
Etično poslovanje i transparentnost	Doprinos ekonomskoj stabilnosti (G)	Razvijati proizvode i usluge za održivu tranziciju	 9 INDUSTRIJSKE INOVACIJE I INFRASTRUKTURA
	Klimatski i okolišni utjecaji financiranja (E)	Razvijati proizvode i usluge s društvenom vrijednošću	 11 JEDINSTVUĆA I ZAŠTITNA
	Društveni utjecaji financiranja (S)	Unaprijediti digitalni razvoj koji podržava održivu tranziciju	 12 OSIGURANA POTRUDNICA I PRIMJERNA
	Finansijska uključivost i dostupnost proizvoda i usluga (S)	Razvijati financijsku i digitalnu uključivost	 13 OSIGURANA I PRIMJERNA PRIMJENA
	Etično i transparentno upravljanje (G)	Uvesti provjere održivosti u procjenu odgovornosti u dobavljačkom lancu	 16 MILJENIČNE INSTITUCIJE
	Antikorupcija (G)		 17 PARTNERSTVO DO CILJEVA
	Odgovornost u dobavljačkom lancu (G)		

Odgovoran poslodavac

Grupa OTP banke će usvojiti ESG prakse u svojem upravljačkom modelu do 2023. Kao poslodavac smo predani dobrobiti zaposlenika, njihovom razvoju i angažiranosti te promičemo raznolikost i uključivost. Razvijamo održivu i odgovornu radnu okolinu i korporativnu kulturu.

Područja razvoja	Materijalne teme	Ciljevi u 2022.	Doprinos ciljevima održivog razvoja
Osiguranje dostojarstvenog rada	Odgovoran poslodavac i organizacijska kultura (S)	Provredba novog Kolektivnog ugovora	 3 ZDRAVJE I BLAGOSTRANJE
Razvoj radne okoline i zaposlenika	Raznolikost, uključivost i ljudska prava (S)	Razvijati kapacitete zdrave i uravnotežene radne okoline	 5 RAVNOPRAVNOST
Raznolikost i uključivost		Unaprijediti uključenje i angažiranost zaposlenika	 8 DOSTOJANSTVENI RAD I OSIGURANJE RAST
		Provoditi procese digitalizacije u radnoj okolini	 10 ŠIRAKOVANJE NEJEDNAKOSTI
		Podržati razvoj organizacije znanja	
		Razvijati kulturu održivosti u organizaciji	
		Usvojiti Politiku raznolikosti	

Odgovoran društveni dionik

Grupa OTP banke poduzima aktivnosti kojima razvija ugled i unaprjeđuje svoju ulogu odgovornog društvenog dionika. Ulaganjima u zajednicu i suradnjom s našim partnerima ostvarujemo zajedničke vrijednosti, mjerimo naše utjecaje, te vidljivo doprinosimo društvenoj dobrobiti i ostvarenju ciljeva održivog razvoja. Kontinuirano radimo na ostvarenju naših ciljeva u održivom poslovanju, uključujući smanjenje vlastitog otiska i odgovorno upravljanje našim okolišnim utjecajima.

Područja razvoja

- Suradnja sa zajednicama
- Okolišni otisak banke
- Odgovorno upravljanje resursima
- Transparentno izvještavanje o održivosti

Materijalne teme

- Uključenost u zajednicu i društveni doprinos (S)
- Vlastiti otisak i zaštita okoliša (E)

Ciljevi u 2022.

- Partnerstvima i vlastitim inicijativama doprinositi razvoju održivosti i odgovornosti u zajednici
- Razviti Program volontiranja
- Pratiti vlastiti ugljični otisak i postaviti ciljeve za njegovo smanjenje
- Unaprijediti projekte upravljanja vlastitim okolišnim utjecajima
- Unaprijediti izvještavanje i komunikaciju o održivosti

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Analiza materijalnosti

GRI: 3-1

Materijalne teme su područja u kojima prepoznajemo svoje utjecaje na okoliš i društvo. U ovom izvještajnom razdoblju smo revidirali naše materijalne teme u odnosu na prošlogodišnje i zajedno s našim dionicima utvrdili sva ona područja u kojima se prepoznaju utjecaji našeg poslovanja na dobrobit dionika i okoliš. Proces provjere materijalnosti smo proveli u skladu sa smjernicama i preporučenim procesom za određivanje materijalnih tema Globalne inicijative za izvještavanje. U prvom koraku smo analizirali kontekst materijalnosti u finansijskoj industriji, uključujući viziju, misiju i vrijednosti organizacije, poslovne politike i aktivnosti, poslovne odnose i kontekst održivosti te identifikaciju dionika koji su uključeni u naše poslovne odnose. Pritom smo koristili relevantnu regulativu, područja za razvoj održivosti u finansijskom sektoru, razna

recentna međunarodna istraživanja, dokumente međunarodnih organizacija, preporuke Odgovornog bankarstva Finansijske inicijative Okolišnog programa Ujedinjenih naroda (*UNEP FI Responsible Banking*) kao i relevantne izvore poput Svjetskog ekonomskog foruma.

Nakon utvrđivanja konteksta organizacije, pokrenuli smo proces prepoznavanja stvarnih i potencijalnih utjecaja. Započeli smo dubinsko snimanje utjecaja prateći preporučene procese, koje namjeravamo produbiti u budućnosti. U prvoj fazi dubinskog snimanja utjecaja vodili smo se smjernicama GRI Standarda u identifikaciji pozitivnih i negativnih utjecaja, s naglaskom na društvenim utjecajima i ljudskim pravima te njihovoj značajnosti. Za upotpunjavanje procesa planiramo provesti detaljne analize

stvarnih utjecaja proizvoda i usluga te potrebna ispitivanja u cijelom lancu vrijednosti.

Inicijalnu smo provjeru utjecaja započeli na radionici s Upravom i menadžerima Grupe OTP banke, a dalje je provodili u individualnim internim savjetovanjima s relevantnim sektorima te na posebnoj radionici s Direkcijom ljudskih potencijala i korporativnih poslova. Ispitivali smo potencijalne i stvarne utjecaje, s naglaskom na nepovoljnim utjecajima te smo provjeravali njihove potencijalne učinke i vjerojatnost pojave nepovoljnih utjecaja. U interakciji s 83 interna dionika u koju su bili uključeni donositelji odluka u organizaciji te sudionici procesa ESG integracije, provjerili smo prioritet materijalnih tema te utjecaje.

Na kraju smo u postupak određivanja materijalnih tema i utjecaja uključili i 74 vjerodostojna predstavnika najvažnijih vanjskih dioničkih skupina: regulatornih tijela, tijela državne uprave, lokalne samouprave, akademske i znanstvene zajednice, udruga civilnog društva, analitičara, interesnih i stručnih udruženja, klijenata, poslovnih partnera, dobavljača, korisnika sponzorstava i donacija te medija. Pozvali smo i zaposlenike da se uključe u određivanje materijalnih tema i procjenu utjecaja te ih je u procesu sudjelovalo 59. Postupak je uključio procjenu važnosti materijalnih tema, na temelju čega smo na kraju napravili njihovu prioritizaciju te procjenu uspješnosti upravljanja tim temama. Dionici su mogli, prema svom odabiru te procjeni svog poznavanja poslovanja Grupe OTP banke, odabrati područja u kojima žele podijeliti svoje mišljenje o utjecajima. Osim uključenja dionika u svrhu određivanja materijalnosti, naše dionike uključujemo stalno tijekom godine u raznim oblicima interakcije, što je opisano u svakom tematskom poglavlju.

Budući standard prema EU Direktivi o korporativnom izvješćivanju o održivosti zahtijevat će određivanje dvostrukе materijalnosti, to jest, materijalnosti utjecaja i finansijske materijalnosti.

Za izračune finansijske materijalnosti treba uključiti još više parametara realnih utjecaja tako da će o tom aspektu Grupa OTP banke izvijestiti u sljedećem izvješću o održivosti. U odnosu na prethodno razdoblje materijalne teme su se neznatno mijenjale, to jest, većinom su samo preformulirani njihovi nazivi dok suštinski pokrivaju ista područja.

Naši dionici još uvijek najvažnijima procjenjuju teme sigurnosti bankarskog poslovanja, odnosa s klijentima i korisnicima, pitanja sprječavanja pranja novca, etičnog i transparentnog upravljanja te antikorupcije, koje su procijenjene temama u kojima Grupa OTP banke ima najznačajnije izravne utjecaje. Ostale teme koje procjenjuju važnima uključuju aspekte koji se nalaze unutar temeljnih procesa poslovanja banke i grupe, poput doprinosa ekonomskoj stabilnosti te finansijske uključivosti i dostupnosti proizvoda i usluga. Kao i prethodnih godina, društveni utjecaji u području razvoja radne okoline, lanca vrijednosti, utjecaja

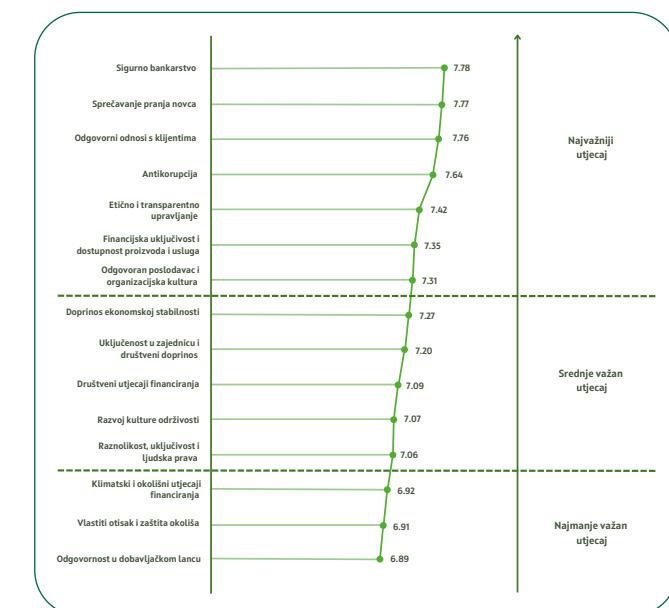
na zajednicu su procijenjeni kao sekundarno važni. Još uvijek najslabije zanimanje vlada za utjecaje na klimu i okoliš, bez obzira radi li se o financiranju zelenih projekata ili o upravljanju vlastitim otiskom i utjecajima na okoliš. Razlike između internih procjena i procjena naših dionika u pojedinim materijalnim temama su gotovo beznačajne. Dionike smo pitali i za procjene uspješnosti upravljanja materijalnim temama. Njihove procjene, kao i pojedinosti o utjecajima unutar svake materijalne teme navedene su na početku svakog tematskog poglavlja.

Na temelju analize internih zaključaka te mišljenja dionika, proveli smo proces prioritizacije, to jest materijalne teme smo poredali prema njihovom značaju te prema procjenama važnosti utjecaja koji iz njih proizlaze. S obzirom da se procjene u prioritizaciji nalaze vrlo blizu (u rasponu razlike od 0,89 bodova na skali od 8), sve navedene teme smatramo materijalnima te o njima izvještavamo.

Prikaz prioritizacije materijalnih tema

Sljedeća skica prikazuje prioritizaciju materijalnih tema prema izračunu oznake prioriteta internih i vanjskih dionika. Dionici su važnost materijalnih tema procjenjivali na skali od jedan do osam. Kategorizacija važnosti utjecaja određuje se prema ukupnom zbroju procjena važnosti internih i vanjskih dionika te su u skupinu najvažnijih utjecaja uključene sve one teme koje su sve skupine dionika ocijenile izrazito značajnima. Također, teme od najvažnijeg utjecaja su one za koje su stvarni ili potencijalni učinci na dionike i okoliš procijenjeni visokima. Teme srednje važnog utjecaja su one za koje su interni i vanjski dionici procijenili da imaju nešto nižu važnost, ali da su još uvijek značajne. U toj se skupini nalaze teme za koje su neki od dionika procijenili da nemaju visokih učinaka na društvenu ili okolišnu održivost. Teme u skupini najmanje važnog utjecaja su one koje dionici načelno procjenjuju manje važnima za društvenu ili okolišnu održivost, to jest, za te teme dionici ne percipiraju visoke izravne utjecaje

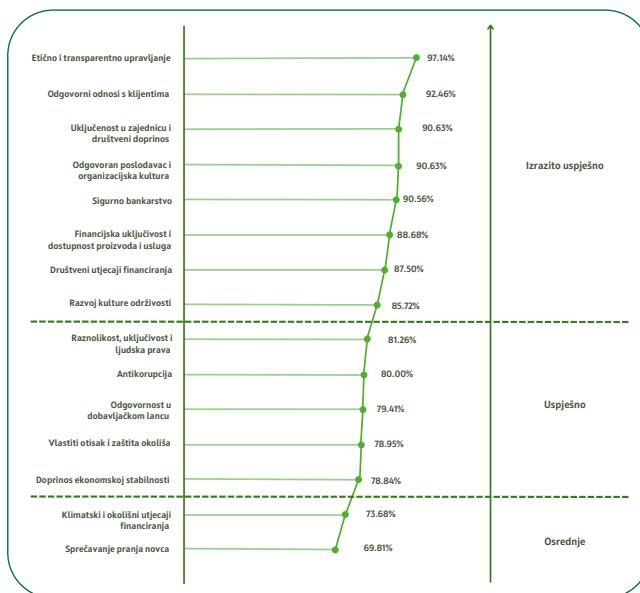
Grupe OTP banke. Međutim, s obzirom da se radi o temama koje sama organizacija prepoznaže kao materijalne te smatra da svojim poslovanjem unutar tih tema može doprinijeti smanjenju negativnih učinaka te ih uključuje u svoje strategije i poslovne planove, i one su uključene u sadržaj ovog izvješća.



Sljedeća skica prikazuje ocjenu vanjskih dionika o uspješnosti OTP Grupe u upravljanju materijalnim temama. U procjenama materijalnih tema važno je provjeriti u kojoj mjeri vanjski dionici smatraju da organizacija uspješno upravlja svojim utjecajima unutar svake materijalne teme. Razina uspješnosti upravljanja promatra se prema tome koji je postotak dionika izrazio svoje uvjerenje da organizacija temom upravlja iznad standarda ili u skladu sa standardima te u kojima se očekuje jači angažman u upravljanju pojedinom temom. Teme za koje više od 85 % dionika smatra da se njima upravlja iznad standarda ili u skladu sa standardima su označene kao izrazito uspješno upravljanje. Teme

za koje između 75 i 85 % dionika smatra da se njima upravlja iznad standarda ili u skladu sa standardima su označene kao uspješno upravljane, a sve one za koje manje od 75 % dionika procjenjuje da se njima upravlja iznad standarda ili u skladu sa standardima označene su kao teme osrednjeg upravljanja.

Važno je napomenuti da ove procjene nisu znanstveno utemeljene, nego se zasnivaju na iskustvima i percepcijama dionika te na njih može utjecati i ograničena dostupnost informacija kojima dionici raspolažu. Međutim, značajan su pokazatelj o tome za koja područja organizacija treba opisati svoje utjecaje u izvješću.



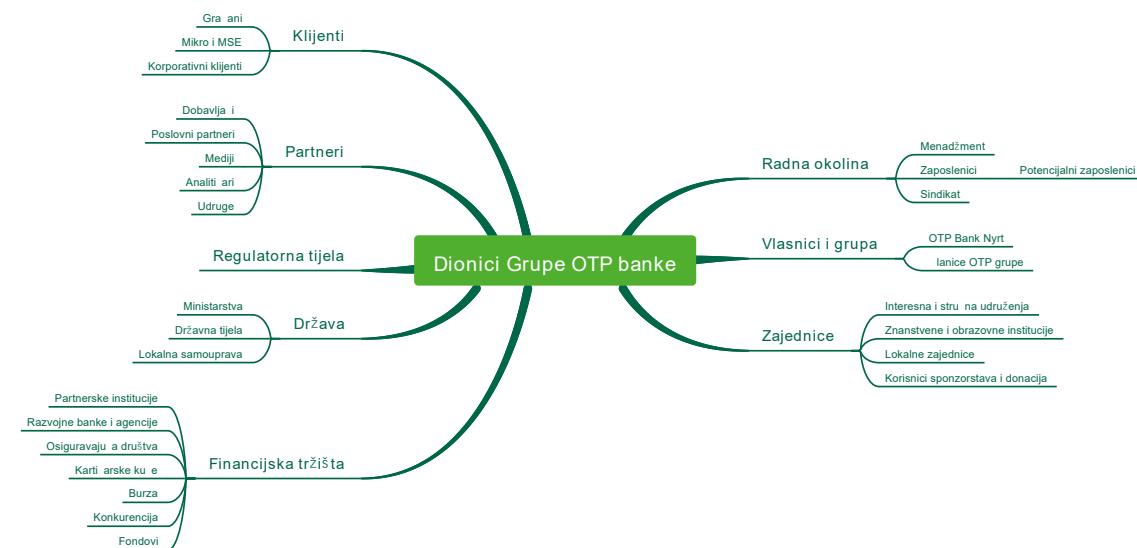
Dionici Grupe OTP banke

GRI: 2-29

S obzirom na raznolikost poslovnog djelovanja velike finansijske institucije, i Grupa OTP banke ima vrlo razgranatu mrežu dionika. Dionike koji su posebno važni za naše poslovanje prepoznajemo u procesu mapiranja dionika. S većinom dionika smo u stalnoj interakciji, a tip komunikacije i dijaloga s njima te njihovog uključenja važnog za teme održivosti ovisi o prirodi naših poslovnih odnosa. S nekim dionicima, kao što su vlasnici, regulatorna tijela i zaposlenici, imamo kontinuiranu komunikaciju, dok s drugim dionicima komunikacija i suradnja ovisi o situacijama u kojima s njima oblikujemo odnose i ostvarujemo interakciju. S nekim skupinama dionika konzultiramo se u procesima kojima upravljamo našim društvenim i okolišnim utjecajima. S matičnom OTP bankom kao vlasnikom te sestrinskim bankama iz regije surađujemo na razvoju ESG strategije i rješenja te s njima razmjenjujemo iskustva. S regulatornim i državnim

tijelima surađujemo u razvoju naše ESG strategije te rješenja kojima omogućujemo održivost. Od njih primamo i tražimo povratne informacije na temelju kojih korigiramo naše prakse. Klijente i korisnike naših proizvoda i usluga uključujemo u raznim vrstama istraživanja, prikupljajući povratne informacije nakon izravne suradnje s njima te u raznim drugim formatima. S poslovnim partnerima, konkurenjom i drugim stručnim dionicima surađujemo dijalogom na zajedničkim sektorskim projektima te na stručnim skupovima. Uz postojeće dvosmjernе kanale komunikacije, zaposlenike kontinuirano uključujemo i godišnjim ispitivanjem njihove angažiranosti te raznim periodičnim prikupljanjima mišljenja. Sa sindikatom kao socijalnim partnerom se stalno savjetujemo o svim važnim pitanjima iz područja radne okoline i radnih prava. Do sada smo za pitanja potpuno posvećena održivosti organizirali posebne interakcije s dionicima, ali je u planu takvu komunikaciju i uključenje dionika provoditi kontinuirano tijekom godine u raznim poslovnim aktivnostima.

Najvažniji dionici Grupe OTP banke su:



Povezivanje materijalnosti s ciljevima održivog razvoja

U našoj ESG strategiji te procesima kojima upravljamo pitanjima održivosti unutar materijalnih tema vodimo računa o doprinosima ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda. Tih 17 ciljeva formulirano je u okviru Programa Ujedinjenih naroda do 2030., te oni postavljaju ambicije za vlade i korporacije. Grupa OTP banke predana je doprinosu posebno onim ciljevima za koje smo u dubinskom snimanju utjecaja utvrdili da naši dionici procjenjuju značajne učinke našeg poslovanja.

Grupa OTP banke prepoznaje mogućnosti razvoja svog doprinosa posebno sljedećim ciljevima: 4 – Kvalitetno obrazovanje; 7 – Pristupačna energija iz čistih izvora; 8 – Dostojanstven rad i ekonomski rast; 9 – Industrija, inovacije i infrastruktura; 12 – Održiva potrošnja i proizvodnja te 13 – Zaštita klime.

Uz te ciljeve smatramo da svojim poslovanjem te razvojem kulture održivosti možemo doprinijeti i ciljevima: 1 – Svijet bez siromaštva; 3 – Zdravlje i blagostanje; 5 – Rodna ravnopravnost; 10 – Smanjenje nejednakosti; 11 – Održivi gradovi i zajednice; 16 – Mir, prava i snažne institucije te 17 – Partnerstvom do ciljeva.

Stupovi održivosti Grupe OTP banke



U čemu vidimo doprinos našeg poslovanja tim ciljevima i njihovim podciljevima detaljnije je opisano na početku svakog tematskog poglavlja u ovom izvješću.

Doprinos ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda:

Etične poslovne prakse



Grupa OTP banke u svom poslovanju i interakciji s dionicima vodi računa o najvišoj razini poštivanja etičnog poslovanja i poštenih poslovnih praksi. To je načelo ugrađeno u sve naše važne organizacijske dokumente te je izraženo u poslovnoj strategiji banke.

Unutar ovog materijalnog područja našim poslovnim praksama i aktivnostima utječemo na pouzdanost sustava, povjerenje u finansijski sektor, razvoj etičkih načela naših zaposlenika i standarda poslovanja te na sprječavanje nezakonitih radnji. Važnost materijalnih utjecaja u ovom području potvrdili su i naši dionici koji su u procesu dubinskog snimanja upravo antikorupciju, etično i transparentno upravljanje te sprječavanje pranja novca procijenili temama najvišeg prioriteta te unutar njih prepoznali utjecaje kojima banka mora posebno obazrivo upravljati.

Prepoznati utjecaji: važnost sukladnosti i poštivanja zakonitosti; sprječavanje pranja novca; antikorupcijske mjere i aktivnosti te sprječavanje diskriminacije; sigurnost podataka.

Doprinos odgovornog poslovanja Grupe OTP banke u području etičnih poslovnih praksi se manifestira u tri cilja održivosti UN-a:

Cilj 8: Promovirati uključiv i održiv ekonomski rast, zaposlenost i dostojanstven rad za sve

Cilj 10: Smanjiti nejednakost unutar i između država

Cilj 16: Promovirati miroljubiva i uključiva društva za održivi razvoj, osigurati pristup pravdi za sve i izgraditi učinkovite, odgovorne i uključive institucije na svim razinama.

Naše ambicije:

maksimalna usklađenost sa zakonskim propisima i etično poslovanje
sprječavanje korupcije i pranja novca, odgovorno upravljanje nepravilnostima
osiguranje učinkovitih žalbenih mehanizama
visoki standardi zaštite podataka i informacijske sigurnosti

Najvažnije u 2022.:

povećana raznolikost u Nadzornom odboru
provedba funkcije usklađenosti
revizija ključnih dokumenata
uvredni procesi zaštite prijavitelja nepravilnosti
edukacije o poštivanju zakonitosti i informacijskoj sigurnosti

U osiguranju etičnih poslovnih praksi oslanjamо se na međunarodne i nacionalne zakonske i regulatorne propise, međunarodne konvencije i preporuke, propise matične OTP grupe, vlastite interne propise i politike, te strukovne kodekse, standarde i pravila. Pritom surađujemo s raznim skupinama dionika poput regulatornih i nadzornih tijela nadležnih za finansijski sektor, drugih državnih institucija u sprječavanju nezakonitih radnji te strukovnih i interesnih udruženja u umrežavanju s ciljem unaprjeđenja etičnih i poštenih poslovnih praksi. Ovim područjem poslovanja u OTP banci upravljaju Direkcija poštivanja zakonitosti te Direkcija informacijske i bankovne sigurnosti koje podnose redovna izvješćа Upravi banke.

Poštivanje zakonitosti i usklađenost

GRI: 3-3 | 2-15 | 419-1 | 404

Poštivanje zakonitosti, usklađenost sa svim relevantnim propisima te poslovanje u skladu s međunarodnim etičkim standardima i normama su temelj poslovanja finansijske institucije. Grupa OTP banke postala je značajan čimbenik na hrvatskom finansijskom tržištu te smo svjesni naše odgovornosti za osiguranje poštenih poslovnih praksi u cijelom našem lancu vrijednosti. Osim prema kvaliteti naših proizvoda i usluga, naši klijenti i korisnici procjenjuju i prema tome na koji način pristupamo poslovanju, kako se ponašamo u poslovnim odnosima te informiramo li klijente i druge dionike transparentno o našim aktivnostima. Zato je pitanje poštivanja zakonitosti i sukladnosti za našu grupu važno, ne samo kao pravna kategorija, već i s reputacijskog stajališta, to jest, procjene naših dionika koliko smo sposobni osigurati njihovo povjerenje. U dubinskom snimanju utjecaja naši dionici procijenili da Grupa OTP banke na vrlo visokoj razini upravlja temama etičnog i transparentnog poslovanja. Od mogućih negativnih utjecaja dionici su zabrinuti za izloženost korupciji, opasnostima pranja novca te nedostatak transparentnosti poslovanja, što velikim dijelom proizlazi iz opće percepcije stanja u hrvatskom društvu. Međutim, naši dionici procjenjuju vjerojatnost pojave tih rizika vrlo niskom.

Politika poštivanja zakonitosti je ključni dokument kojim se propisuje nadležnost, postupanje i upravljanje funkcijom sukladnosti u OTP banci i povezanim društvima. Politika obuhvaća načela i zahtjeve temeljem kojih kreditne institucije uspostavljaju i provode sustav unutarnjih kontrola, u skladu s odlukom Hrvatske narodne banke i smjernicama Europskog nadzornog tijela za bankarstvo (*European Banking Authority - EBA*). Poštivanje zakonitosti odnosi se na sljedeća ključna područja: obradu i zaštitu osobnih podataka (GDPR); pitanja sukoba interesa i etike; usklađenost s ograničenjima u protoku informacija između aktivnosti pružanja finansijskih i investicijskih usluga; sprječavanje zlorabe tržišta (trgovanje temeljem povlaštene informacije, manipulacija tržištem); osiguravanje usklađenosti sa zahtjevima koji se odnose na investicijske usluge koje pruža banka, u

skladu s propisima i regulatornim, osobito supervizorskim standardima; korporativno upravljanje; usklađenost u području međunarodne suradnje u području poreza; te usklađenost sa zahtjevima međunarodnih sankcija i zaštitom ugleda banke. Članovi Uprave i Nadzornog odbora, svi rukovoditelji i zaposlenici odgovorni su za primjenu zahtjeva i pravila poštivanja zakonitosti. [Izvadak iz Politike poštivanja zakonitosti](#) dostupan je na internetskoj stranici OTP banke. Uz nju, na stranici banke su objavljene i Antikorupcijska politika, Sankcijska politika i Politika o financiranju obrambene industrije koje čine prilog Politici poštivanja zakonitosti.

Početkom 2022. godine svi su zaposlenici OTP banke trebali potpisati Pravilnik o sukobu interesa i Izjavu o sukobu interesa. Redovno održavamo i edukacije zaposlenika na teme poštivanja zakonitosti i etičnog poslovanja te smo u 2022. na internoj e-learning platformi organizirali tečajeve „Poštivanje zakonitosti“ te „Operativni rizici i održavanje kontinuiteta“ te „Informacijska sigurnost“. Tečajevi su sadržavali i testove, a bili su obavezni za sve zaposlenike, menadžere te Upravu banke. Tijekom 2022. godine su bili organizirani razni vidovi edukacije iz tema sprječavanja pranja novca za ciljane skupine zaposlenika u poslovanju s građanima, korporativnim klijentima, mikro, malim i srednjim poduzećima, privatnom bankarstvu, KYC timovima te nabavi. Ciljani treninzi su organizirani najmanje jednom, a poželjno i dvaput godišnje. U internoj komunikaciji vodimo računa o temama iz područja sukladnosti i sigurnosti pa u internom časopisu redovno objavljujemo sadržaje iz tematike sukladnosti i sprječavanja nezakonitosti. U 2022. smo, u svjetlu uvođenja eura, obradili teme krivotvorena novca i podizanja svijesti, eura i sprječavanja pranja novca, te sigurnosti na internetu. O temama sprječavanja prijevara objavljivali smo u časopisu i na internoj društvenoj mreži Jenz.

U skladu s pravilima grupe, OTP banka ima [Politiku sankcija](#) kojom se definiraju minimalni standardi u skladu s kojima banka mora poslovati kako bi zadovoljila obveze poštivanja ekonomskih, finansijskih, trgovinskih zakona i propisa o sankcijama te mjere uvođenja embarga Europske unije, Ujedinjenih naroda i Sjedinjenih Američkih Država te drugih primjenjivih zakona i propisa o sankcijama propisanim u nacionalnom zakonodavstvu gdje bankarska grupacija posluje, prema prvenstvu primjene lokalnih zakona i propisa. Obveze uključuju, između ostalog, standarde i procedure provjere klijenata u odnosu na sankcijske liste te zabranu ili ograničenje poslovnih aktivnosti i pružanja finansijskih proizvoda ili usluga ili provođenja transakcija koje mogu kršiti primjenjive zakone ili standarde OTP grupe.

Posebna se pažnja pridaje procesima sprječavanja pranja novca, osobito imajući u vidu izazove koje za finansijsku industrijу predstavlja razvoj tehnologije i globalizacija. OTP banka ima prihvaćenu [Politiku sprječavanja i suzbijanja pranja novca i financiranja terorizma](#) koja je donesena na razini cijele OTP grupe. Tom su politikom obuhvaćeni postupci procjene rizika, pravila provjere klijenata, procjena političke izloženosti osoba, pregledi transakcija klijenata, poslovanje s rezidentima visokorizičnih država, obvezni treninzi i izvještavanje.

OTP banka se pridržava i [Politike OTP grupe o financiranju obrambene industrije](#). S obzirom da je OTP grupa predana društvenoj odgovornosti, poštuje i podupire zaštitu ljudskih prava ugrađenu u međunarodne konvencije i međunarodne napore protiv širenja naoružanja. U skladu s time, OTP grupa ne sudjeluje u financiranju i trgovinskim poslovima u vezi s proizvodima koji se mogu koristiti u vojnim sukobima ili drugim kršenjima ljudskih prava.

Tijekom 2022. godine sprječeno je više pokušaja prijevara povezanih s bankovnim karticama u iznosu od 58 milijuna kuna. Također, zabilježena su 1582 događaja koja su se odnosila na informacijsku sigurnost te 57 događaja povezanih s incidentima IT infrastrukture.

Etično poslovanje, antikorupcija i transparentnost

GRI: 33-3 | 2-23 | 2-24 | 2-25 | 2-26 | 205-2 | 406 | UNGC 1, 2, 10

Poslovne prakse u Grupi OTP banke temeljimo na načelima koja su izražena u našem [Etičkom kodeksu](#), koji smo revidirali u 2022. godini i javno je dostupan na internetskoj stranici OTP banke. On je potpuno usklađen s naprednim etičkim normama i standardima poštenog poslovanja izraženima u relevantnim međunarodnim konvencijama i dokumentima te nacionalnim propisima, regulatornim odredbama, pravilima naše matične OTP grupe te visokim standardima prakse na finansijskim tržištima.

Od svih zaposlenika Grupe OTP banke se očekuje da obavljaju svoj posao u potpunosti u skladu s etičkim i profesionalnim standardima. Usklađenost s etičkim pravilima i etičkim postupanjem unutar banke nadzire Etički odbor, u skladu s načelima i očekivanim oblicima ponašanja koja su opisana u Etičkom kodeksu. Banka omogućuje svakome da prijavi povredu Etičkog kodeksa osobno ili u pisanim oblicima te poduzima sve što je potrebno kako bi se zaposlenike koji prijavljuju povrede u banci zaštitilo od diskriminacije i nepravednog postupanja, zabranjujući primjenu mjera odmazde ili nastup bilo kakvih negativnih posljedica za one koji u dobroj vjeri prijave stvarne ili moguće povrede vrijednosti i načela propisanih Etičkim kodeksom. Banka pridaje osobitu važnost nastojanju da su zaposlenici upoznati i da razvijaju svijest o etičkim normama i kanalima za prijavljivanje nepravilnosti, stoga educira zaposlenike o toj temi te redovito pregledava i prati usklađenost postupanja s navedenim pravilima. Novi zaposlenici su u onboarding procesu detaljno upoznati s Etičkim kodeksom, rizicima poštivanja zakonitosti, odredbama sigurnosti, zaštitom osobnih podataka, sprječavanjem zloporabe tržišta te načelima korporativnog upravljanja.

Premda su već u Etičkom kodeksu izložena poželjna ponašanja zaposlenika u vezi sa zabranom korupcije i manipuliranja, pristupom darivanju, plaćanjima kojima se ubrzavaju procedure, etičnom pristupu sponzorstvima i donacijama, grupa OTP banke ima i posebnu Antikorupcijsku politiku. Etički

kodeks sadrži i odredbe koje se odnose na ljudska prava, zabranu diskriminacije i uznemiravanja te odredbe o etičnom poslovanju u tržišnom kontekstu poput osiguranja fer tržišne utakmice, zaštite potrošača, zabrane trgovanja temeljem povlaštene informacije, čuvanja povjerljivosti podataka, sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma te odredbi o zdravoj radnoj okolini. Etički kodeks navodi i upute o žalbenom mehanizmu.

U OTP banci djeluje Etički odbor koji ima sedam izvršnih i jednog stalnog člana, a njime predsjeda predsjednik Uprave. U 2022. godini nije bilo prijava za kršenje Etičkog kodeksa, povreda dostojanstva radnika ili uznemiravanje, kao ni prijava povezanih s radnim pravima. Također, nije bilo ni pravnih postupaka u vezi mogućnosti ostvarenja jednakih prilika, zaštite podataka, narušavanja tržišnog natjecanja ili poreznih prekršaja. Zabilježen je jedan slučaj kazne u domeni regulatornog nadzora te tri slučaja kršenja drugih propisa, a za ta četiri slučaja plaćena je kazna u iznosu od 410 000 kuna.

U travnju 2022. godine u Hrvatskoj je stupio na snagu Zakon o zaštiti prijavitelja nepravilnosti. Grupa OTP banke se u potpunosti svojim internim aktima uskladila s novim zakonskim odredbama. Zaštita je ugrađena u postojeći Pravilnik o prijavi etičkih povreda i povreda propisa. U 2022. nismo imali slučaj prijave nepravilnosti u skladu s tim zakonskim odredbama. Edukacijska kampanja za zaposlenike o pitanjima zaštite prijavitelja nepravilnosti planira se organizirati u 2023. godini.

Suzbijanju mogućnosti koruptivnih poslovnih praksi pristupamo vrlo ozbiljno te su pravila i načela grupe jasno izražena u više dokumenata, ali je središnji [Antikorupcijska politika](#) koja je objavljena na internetskoj stranici banke. Grupa OTP banke ima proklamirani stav nulte tolerancije na korupciju kao i sve oblike mita i stjecanja nepravednih prednosti. Interna antikorupcijska pravila su utemeljena na međunarodnim i nacionalnim zakonskim odredbama te Smjernicama [Wolfsberg grupe za sprječavanje korupcije](#), u skladu s čime imamo objavljen [upitnik](#) na internetskoj stranici OTP banke. U 2022. godini svih 37 operativnih jedinica OTP banke je provelo procjenu rizika od korupcije, a u toj procjeni nisu identificirani značajni rizici. Tijekom 2022. godine nije zabilježen niti jedan slučaj korupcije. Informativnim aktivnostima u vezi sprječavanja korupcije u 2022. je obuhvaćeno 160 poslovnih partnera OTP banke. U sljedećem razdoblju planiramo nastaviti primjenjivati strogi pristup ovim pitanjima u našim poslovnim odnosima te promicati svijest o borbi protiv korupcije našim zaposlenicima, dobavljačima i poslovnim partnerima kako bismo zajedno osigurali etično i pošteno poslovanje.

Politike naknada

GRI: 406-1 | 2-26 | 2-16 | UNGC 10 | 2-19 | 2-20 | 2-21

Naknade su u Grupi OTP banke propisane Politikom primitaka koja je ažurirana u travnju 2022. godine, a temelji se na nizu relevantnih zakonskih odredbi Republike Hrvatske, uredbi i direktiva Europske unije, smjernicama EBA-e te internim propisima matične OTP grupe. Politiku primitaka donosi Uprava uz suglasnost Nadzornog odbora. Odbor za primitke najmanje jednom godišnje preispituje i provjerava Politiku primitaka. Politika sadrži i odredbe o razlikama između prosječnih plaća žena i muškaraca u banci, uključujući i upravljačka tijela. Utvrdi li se postojanje materijalnih razlika između prosječnih plaća žena i muškaraca, trebaju se dokumentirati glavni razlozi i poduzeti odgovarajuće mјere gdje je to relevantno ili dokazati da razlike ne proizlaze iz politike primitaka koja nije rodno neutralna.

Politika detaljno propisuje procese određivanja primitaka te kriterije za izračune. Mjerenje i ocjena učinka provodi se na dvije razine: ostvarenja institucionalnog cilja te ostvarenja individualnog cilja (što uključuje brojčane indikatore, individualne ciljeve i kompetencije). Direkcija za upravljanje grupom matične banke sastavlja „KPI knjižnicu“ koja sadrži pojedinačne fakultativne pokazatelje po institucijama, njihovu definiciju, mјernu jedinicu i vlasnika podataka. Knjižnicu KPI svake godine odobrava Nadzorni odbor matične banke i Nadzorni odbor OTP banke u Hrvatskoj, kao dio Procedure nagrađivanja učinka banke kroz isplatu godišnjeg bonusa. Za rukovoditelje prve razine banaka u OTP grupi u indikatore uspješnosti obavezno su uključeni i kriteriji poštivanja zakonitosti i društvene odgovornosti. Radni učinci se ocjenjuju jednom godišnje, nakon zatvaranja predmetne fiskalne godine. Nagrađivanje u OTP banci je regulirano i ostalim procedurama nagrađivanja učinka. Politika primitaka je usklađena s integracijom rizika održivosti, prema odredbama Uredbe (EU) 2019/2088 o objavama povezanim s održivosti u sektoru financijskih usluga.

Prema zahtjevu metodologije (GRI objava 2-21), ukupna godišnja naknada za najbolje plaćenog pojedinca organizacije i prosjeka ukupne godišnje naknade svih zaposlenika u 2022. godini bila je u omjeru 23,9, te je godišnje postotno povećanje tog omjera iznosilo 1,08 %.

Grupa OTP banke se zalaže za transparentnost u svim poslovnim odnosima pa tako i u procesima zagovaranja interesa banke i povezanih društava. Ti se interesi komuniciraju i promoviraju isključivo unutar procesa i suradnje u interesnim i strukovnim udruženjima poput Hrvatske udruge banaka, Hrvatske gospodarske komore ili Hrvatskog savjeta za održivi razvoj. Na taj način sudjelujemo i u procesima savjetovanja prilikom donošenja nacionalnih propisa. U upitniku Hrvatskog indeksa održivosti (HARIO) za područje o lobiranju i javnom zagovaranju OTP banka je dobila najvišu ocjenu (100 %).

Odgovornost u dobavljačkom lancu

GRI: 2-6-1 | 414-2

Svjesni da smo kao značajna finansijska institucija odgovorni da našim načinom poslovanja izravno utječemo na naše unutarnje i vanjske dionike, ne samo u našoj radnoj okolini, već i duž lanca vrijednosti u kojem poslujemo. Stoga su s Etičkim kodeksom Grupe OTP banke upoznati i naši dobavljači koji prilikom ugovaranja suradnje potpisuju posebnu izjavu o prihvaćanju kodeksa i time potvrđuju svoju obvezu pridržavanja iste razine standarda u poslovanju. U taj proces su uključeni i pružatelji zaštitarskih usluga koji prolaze trening o odredbama Etičkog kodeksa.

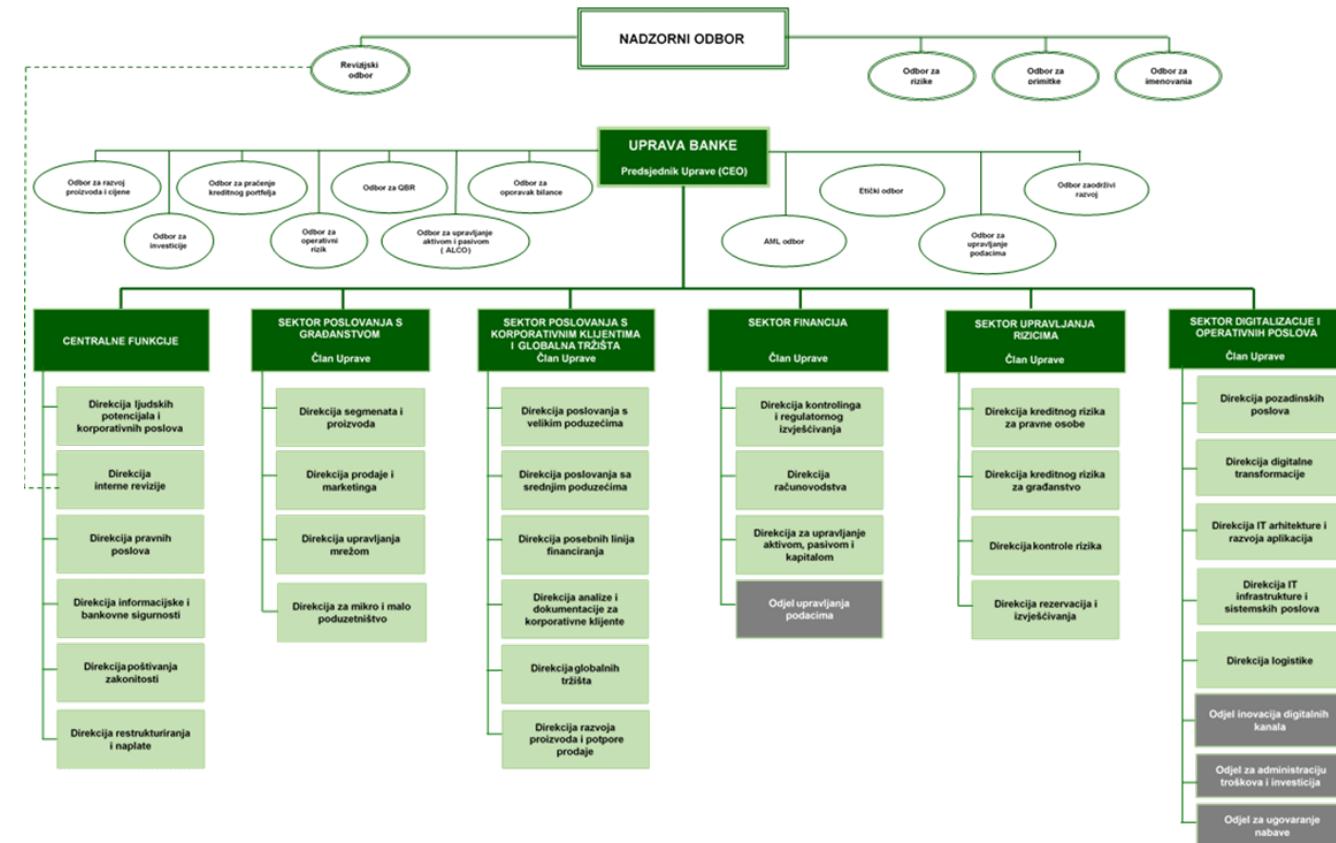
OTP banka je u 2022. godini poslovala s ukupno 2127 dobavljača, od čega su 94 % bili domaći dobavljači. U 2022. godini nisu zabilježeni slučajevi u kojima su dobavljači kršili Etički kodeks ili da im je otkazan ugovor na temelju kršenja etičkih načela, zbog korupcije, nezakonitog djelovanja, kršenja ljudskih prava i sličnih razloga. U 2022. proveli smo pilot projekt provjere značajnih dobavljača u odnosu na okolišne, društvene i upravljačke kriterije. Od 28 dobavljača kojima je dostavljen upitnik, zaprimili smo 21 ispunjeni, a dodatnih devet upitnika smo prikupili u okviru natječaja ili zbog eksternalizacije. Evaluacija dobavljača prema ESG kriterijima još uvjek se ne provodi jer taj kriterij još uvjek nije uključen u odabir dobavljača u okviru natječaja. U 2023. godini planira se u natječaje čija je procijenjena vrijednost veća od 100.000 EUR s uključenim PDV-om uključiti ESG upitnike. Oni će biti upućeni svim potencijalnim dobavljačima koji u razdoblju zadnje tri godine taj upitnik nisu ispunili.

Korporativno upravljanje

GRI: 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-15 | 202-2 | 405-1

Novelirani [Kodeks korporativnog upravljanja](#) usvojen je u rujnu 2022. Kodeks opisuje temeljna načela upravljanja u OTP banci, utemeljenost upravljanja na korporativnim vrijednostima te održivom i odgovornom poslovanju. Kodeks uključuje reference na zaštitu ljudskih prava, raznolikost i uključivost te zabranu diskriminacije te okolišne, društvene i upravljačke (ESG) rizike. Kodeksom korporativnog upravljanja propisano je i izbjegavanje sukoba interesa za članove Nadzornog odbora i Uprave. Propisane su tri funkcije unutarnjih kontrola: kontrole rizika, praćenja usklađenosti te unutarnje revizije, kao i neovisnosti tih funkcija.

OTP banka kao značajna finansijska institucija ima vrlo razgranatu organizacijsku strukturu. Pod odgovornostima Uprave nalazi šest sektora, od kojih je svaki pod nadzorom i odgovornostima jednog člana Uprave. Detaljna organizacija prikazana je na sljedećoj shemi.



Rukovodstvo i organizacija upravljanja

GRI: 2-11

Glavna skupština je tijelo banke čijim djelovanjem dioničari ostvaruju svoja glavna upravljačka prava odlučujući o poslovima banke koji su u njihovoj nadležnosti. Na dan 31.12.2022. Skupštinu dioničara predstavlja je Szabolcs Annus, punomoćnik predsjednika Nadzornog odbora.

Nadzorni odbor je tijelo koje nadzire vođenje poslova banke u skladu sa zakonom, Statutom i drugim aktima banke. Nadzorni odbor ima sedam članova, od kojih su dva člana neovisna, sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama, odredbama Politike o ciljanoj strukturi Nadzornog odbora OTP banke, EBA smjernicama o internom upravljanju te Zajedničkim EBA i ESMA smjernicama za procjenu primjerenoosti članova upravljačkog tijela i nositelja ključnih funkcija na temelju Direktive 013/36/EU i Direktive 2014/65/EU.

Članove Nadzornog odbora bira Glavna skupština, uz pribavljenu prethodnu suglasnost Hrvatske narodne banke. Članovi između sebe biraju predsjednika Nadzornog odbora i njegovog zamjenika. Mandat članova Nadzornog odbora je tri godine, a rezibor je mogući. Predsjednik Nadzornog odbora je neovisan u svom djelovanju te ne obnaša izvršnu funkciju u organizaciji.

Nadzorni odbor osniva i imenuje članove u svoja četiri odbora.

Revizjski odbor djeluje u skladu s odredbama Zakona o reviziji te Zakona o kreditnim institucijama. Sastoji se od neparnog broja članova, a minimalno mora imati tri člana. Većina članova Odbora mora biti neovisna, a najmanje jedan član mora imati znanja iz područja računovodstva ili revizije.

Nadležnost **Odbora za primitke** određena je odredbama Zakona o kreditnim institucijama te odlukom Hrvatske narodne banke. Sastoji se od najmanje tri člana, s tim da predsjednik Odbora i većina članova trebaju biti neovisni.

Odbor za imenovanja djeluje u skladu s odredbama Zakona o kreditnim institucijama. Sastoji se od najmanje tri člana, s tim da predsjednik Odbora i većina članova trebaju biti neovisni.

Odbor za rizike je također organiziran u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama. Sastoji se od najmanje tri člana, od kojih je jedan predsjednik Odbora s time da Odbor treba biti većinom sastavljen od neovisnih članova. Predsjednik Odbora treba biti neovisan član te ne smije biti predsjednik Nadzornog odbora niti predsjednik nekoga drugog odbora Nadzornog odbora.

Nadzorni odbor OTP banke d.d. u 2022. godini

		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Péter Csányi	PREDSEDNIK	31.5.2021. – 31.5.2024.
Zlatko Mateša*	ČLAN	16.10.2022. – 16.10.2025.
Zsolt Ardó	ČLAN	18.2.2020. – 18.2.2023.
Ibolya Rajmonné Veres	ČLANICA	1.4.2020. – 1.4.2023.
Arpád Srankó	ČLAN	6.7.2022. – 6.7.2025.
Natalija Parlov*	ČLANICA	6.7.2022. – 6.7.2025.

*neovisni članovi Nadzornog odbora

Uprava banke je odgovorna za vođenje poslova društva te poslove društva vodi zajednički.

Banku zastupaju predsjednik Uprave i članovi Uprave pojedinačno i samostalno. Uprava banke ima od dva do sedam članova koje imenuje Nadzorni odbor po pribavljenoj prethodnoj suglasnosti HNB-a za obavljanje funkcije predsjednika ili člana Uprave, s time da mora imati strukturu u skladu s odredbama Politike o ciljanoj strukturi Uprave OTP banke. Članovi Uprave imenuju se na razdoblje ne duže od pet godina.

Predsjednik i članovi Uprave biraju se u skladu s Politikom za izbor i procjenu primjerenoosti predsjednika i članova Uprave OTP banke. Prilikom imenovanja članova Uprave vodi se računa o sljedećim kompetencijama: iskustvo u vođenju bankarskih poslova; razvijene

organizacione vještine; iskustvo u prepoznavanju i nadziranju rizika te rješavanju kriznih situacija; poznavanje računovodstva i financija; poznavanje područja djelatnosti banke; poznavanje nacionalnog i međunarodnog tržišta novca; povezivanje svih interesa unutar banke; osobnost kojom doprinose ostvarivanju ciljeva banke; znanje dobre prakse korporacijskog upravljanja te da imaju stratešku viziju. Najmanje jednom godišnjem provodi se redovita procjena primjerenoosti predsjednika i članova Uprave.

S ciljem pripreme i provođenja odluka koje donosi u okviru svojih ovlaštenja, Uprava OTP banke ustrojila je 11 odbora. U 2022. godini u OTP banci su djelovali ovi odbori: Odbor za razvoj proizvoda i cijene, Odbor za praćenje kreditnog portfelja, Odbor za QBR (Odbor za kvartalni pregled poslovanja), Odbor za oporavak bilance, Odbor za investicije, Odbor za operativni rizik, Odbor za upravljanje aktivom i pasivom, Etički odbor, Odbor za održivi razvoj, AML odbor (Odbor za sprječavanje pranja novca) i Odbor za upravljanje podacima.

Uprava OTP banke d.d. u 2022. godini

		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Balázs Pál Békeffy	PREDSEDNIK	26.9.2020. – 26.9.2023.
Nikola Mikša	ČLAN	6.9.2022. – 6.9.2025.
Slaven Celić	ČLAN	2.12.2021. – 2.12.2024.
Zvonimir Akrap	ČLAN	2.12.2021. – 2.12.2024.
Ivan Šimičević	ČLAN	15.3.2021. – 15.3.2024.
Bruno Biuk	ČLAN	2.12.2021. – 2.12.2024.

Raznolikost upravljačkih tijela OTP banke

	mladi od 30	30-49 godina	stariji od 50	M	Ž	ukupno
Nadzorni odbor	0	5	2	6	1	7
Uprava	0	4	2	6	0	6

Nadzorni odbori i Uprave povezanih društava u 2022.

OTP Leasing d.d.

UPRAVA		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Renata Podeljak	PREDSJEDNICA	13.6.2022. – 13.6.2023.
Klaudija Karabuva	ČLANICA	13.6.2022. – 13.6.2023.
Vidas		
Gabrijel Cvitković	ČLAN	29.9.2020. – 28.9.2023.
Ivana Sever	ČLANICA	27.9.2022. – 27.9.2025.
NADZORNI ODBOR		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Zsolt Bonyhádi	PREDSJEDNIK	8.7.2021. – 7.7.2023.
Balázs Pál Békeffy	ČLAN	8.7.2021. – 7.7.2023.
Krisztián Selmeczy	ČLAN	8.7.2021. – 7.7.2023.

OTP Invest društvo za upravljanje fondovima d.o.o.

UPRAVA		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Zorislav Vidović	PREDSJEDNIK	1.9.2021. – 14.6.2024.
Marinko-Šanto Miletić	ČLAN	1.5.2022.- 22.12.2024.
NADZORNI ODBOR		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Slaven Celić	PREDSJEDNIK	22.12.2021. – 22.12.2024.
Gáti László	ČLAN	1.10.2020. – 1.10.2023.
Tamás Bozsogi	ČLAN	31.12.2020. – 31.12.2023.
Nikola Mikša	ČLAN	31.12.2020. – 31.12.2023.
Michael Meyer	ČLAN	15.4.2022. – 15.4.2025.

OTP Nekretnine d.o.o.

UPRAVA		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Gergely Gyula Kovacs	PREDSJEDNIK	2.10.2021. – 2.10.2024.
Tamara Firš	ČLANICA	2.1.2023. – 2.1.2026.
NADZORNI ODBOR		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Balázs Pál Békeffy	PREDSJEDNIK	19.6.2022. – 19.6.2026.
Nikola Mikša	ČLAN	31.12.2020. – 31.12.2024.
Bruno Biuk	ČLAN	31.3.2021. – 31.3.2025.

Cresco d.o.o.

		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Damir Fisher	PREDSJEDNIK UPRAVE	15.5.2019. do opoziva

Georg d.o.o.

UPRAVA		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Dalibor Georgievski	PREDSJEDNIK	18.3.2021. – 18.3.2024.
Josip Vrbanek	ČLAN	18.3.2021. – 18.3.2024.
NADZORNI ODBOR		TRAJANJE TEKUĆEG MANDATA
Balázs Pál Békeffy	PREDSJEDNIK	1.7.2021. – 1.7.2024.
Nikola Mikša	ČLAN	1.7.2021. – 1.7.2024.
Vulcz László	ČLAN	1.7.2021. – 1.7.2024.

A photograph of a group of four people in a modern office environment. A man in a light blue shirt is the focal point, smiling warmly at the camera. He is surrounded by others who are also smiling. The background features large windows and a brick wall.

Odgovoran pružatelj usluga



Grupa OTP banke, kao nacionalno jaka finansijska grupacija koja posluje u raznim krajevima Republike Hrvatske, prepoznaje značaj svojih utjecaja u financiranju gospodarstva, središnje države, lokalnih zajednica, javnih institucija i građana. Naš primarni cilj održivosti je osigurati proizvode i usluge kojima možemo, ne samo uspješno poslovati i na taj način doprinositi razvoju ekonomije i društva, nego i osnaživati održive oblike poslovanja naših klijenata i poslovnih partnera.

Prepoznati utjecaji: Unutar ovog materijalnog područja, našim poslovnim praksama i aktivnostima imamo izravne i neizravne utjecaje na održivost organizacija te životni standard ljudi; možemo poticati razvoj u raznim gospodarskim sektorima te neizravno utjecati na kapacitete zapošljavanja. Našim poslovanjem možemo imati i negativnih utjecaja, posebno u domeni finansijske uključivosti i dostupnosti proizvoda i usluga te upravljanju razinama zaduženja gospodarstva i stanovništva. Te utjecaje možemo ublažavati razboritim razvojem proizvoda, odgovornim prodajnim procesima, jačanjem odgovornosti naših marketinških komunikacija te osiguranjem dostupnosti i pristupačnosti proizvoda i usluga kao i razvojem finansijske pismenosti i digitalizacijom. Važnost materijalnih utjecaja u ovom području prepoznaju i naši dionici koji su u procesu dubinskog snimanja odgovorne odnose s korisnicima izdvojili kao temu visoke važnosti. Relativno visoko su ocijenjene i teme finansijske uključivosti i dostupnosti proizvoda i usluga, uključujući finansijsku i digitalnu pismenost te doprinos ekonomskoj stabilnosti. Premda svijest o klimatskim i okolišnim utjecajima financiranja i važnosti održivog financiranja jača, naši je dionici još uvijek ne prepoznaju kao značajno područje doprinosa našeg poslovanja. Međutim, u našim poslovnim planovima pridajemo važnost utjecajima na klimu i okoliš razvojem zelenog financiranja te jačanjem kapaciteta u upravljanju klimatskim i okolišnim rizicima.

Doprinos odgovornog poslovanja Grupe OTP banke u području naših temeljnih poslovnih aktivnosti manifestira se u cijelom nizu ciljeva održivosti UN-a:

Cilj 1: Iskorijeniti siromaštvo svuda i u svim oblicima

Cilj 5: Postići rodnu ravnopravnost i osnažiti sve žene i djevojčice

Cilj 7: Osigurati pristup pouzdanoj, održivoj i suvremenoj energiji po pristupačnim cijenama za sve

Cilj 8: Promovirati uključiv i održiv ekonomski rast, zaposlenost i dostojeanstven rad za sve

Cilj 9: Izgraditi otpornu infrastrukturu, promovirati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost

Cilj 11: Učiniti gradove i naselja uključivima, sigurnima, prilagodljivima i održivima

Cilj 12: Osigurati održive oblike potrošnje i proizvodnje

Cilj 13: Poduzeti hitne akcije u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih posljedica

Cilj 17: Osnažiti provedbu i revitalizaciju globalnog partnerstva za održivi razvoj

Naše ambicije:

osigurati dostupnost financiranja gospodarstvu i građanima

odgovorni odnosi s klijentima i transparentna komunikacija

razumno i odgovorno planiranje i odlučivanje o kreditiranju i uslugama podržavanje dugoročne održivosti društva i gospodarstva

omogućavanje održive tranzicije doprinjeti regionalnom liderstvu OTP grupe u zelenoj tranziciji

izbjegavanje i umanjenje učinaka potencijalnih negativnih utjecaja

Najvažnije u 2022.:

konzervativan pristup rizicima te integracija ESG rizika

postavljeni ciljevi za podršku financiranja zelene tranzicije

aktivna uloga u kreditiranju gospodarskih programa

financiranje potreba mikro, malog i srednjeg poduzetništva

razvoj digitalnih proizvoda i usluga proizvodi s društvenom vrijednošću proizvodi za ranjive društvene skupine (posebno mlade i umirovljenike)

Razvoj temeljnih poslovnih aktivnosti Grupe OTP banke koji podržava održivost naših klijenata temeljimo na postavljenim strateškim okvirima međunarodne OTP grupe, preporukama i zahtjevima regulative te dobroj praksi. U provedbi naših tržišnih poslovnih aktivnosti surađujemo s raznim skupinama dionika poput regulatornih i nadzornih tijela nadležnih za finansijski sektor, drugih državnih institucija te tijela regionalne i lokalne samouprave, razvojnih banaka i agencija, našim klijentima i korisnicima u svim segmentima te ostalim poslovnim partnerima. Našu odgovornost u tržišnim odnosima provjeravamo različitim vrstama interakcija s klijentima, istraživanjima zadovoljstva klijenata te ostalim vrstama provjera. Zbog njegove kompleksnosti, ovim područjem poslovanja u OTP banci upravlja cijeli niz sektora, direkcija i odjela u banci, a Uprava banke redovno na svojim sjednicama raspravlja o planiranju, provedbi i realizaciji poslovnih ciljeva. U upitniku Hrvatskog indeksa održivosti (HRI) u segmentu odgovornog poslovanja u tržišnim odnosima OTP banka je dobila vrlo visoku ocjenu (96 %).

Održivo financiranje

GRI: 3-3 | 201-2 | UNGC 7

U 2022. godini je međunarodna OTP grupa usvojila svoj [Okvir za održivo financiranje](#) koji se odnosi na sve članice grupe.

Prioritet u razvoju ESG strategije u Grupi OTP banke smo primarno postavili na razvoj klimatskih i okolišnih ciljeva. Našu primarnu ulogu u doprinisu održivosti vidimo u financiranju projekata, programa ili inicijativa naših klijenata, za koje možemo utvrditi da doprinose klimatskim i okolišnim ciljevima. Razvijajući održive instrumente financiranja osiguravamo povećanu transparentnost projekata i imovine koju financiramo i tako doprinosimo okolišnim i društvenim ciljevima te otvaramo mogućnosti za dodatno financiranje okolišno i društveno održivih projekata i imovine. Time doprinosimo ostvarenju ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda. Održivo financiranje se odnosi na kategorije ulaganja u projekte koji doprinose ostvarenju klimatskih i okolišnih ciljeva, a u OTP banci je poseban fokus na energetskoj učinkovitosti i drugim vidovima održivog razvoja u zgradarstvu, ulaganjima u obnovljive izvore energije te čisti promet i prijevoz. U društvenom segmentu održivima smatramo financiranje koje podupire razvoj novih radnih mjeseta, programe usmjerene na povećanje zapošljavanja i zapošljivosti, a posebno one koji su odgovor na društvene i ekonomski krize, te programe zapošljavanja u mikro, malim i srednjim poduzećima, kao i zapošljavanja ranjivih skupina.

Tijekom 2022. godine smo poduzimali pripremne radnje za omogućavanje zelenog kreditiranja. Priprema je uključila pokretanje nekoliko značajnih projekata koji su se odnosili na snimanje stanja i pribavljanje potrebnih informacija o klimatskim, okolišnim i tržišnim aspektima. Pregledali smo kreditni portfelj u skladu sa zahtjevima EU taksonomije te ga klasificirali prema NACE kodovima sadržanima u taksonomiji. Usvojili smo novu Politiku kreditiranja korporativnih klijenata čiji je dio i klasifikacija sektora u skladu s taksonomijom.

S obzirom da je upravo prikupljanje vjerodostojnih podataka o okolišno prihvatljivim i usklađenim djelatnostima izrazito važno za

daljnju klasifikaciju portfelja, procjene ESG rizika te daljnji razvoj zelenog ulaganja, poduzeli smo daljnje korake za unaprjeđenje prikupljanja relevantnih podataka. Jedan od važnijih je suradnja s drugim bankama u okviru Hrvatske udruge banaka, te HROK-om u sastavljanju unificiranog upitnika za korporativne klijente. U međuvremenu koristimo upitnik koji se koristi u matičnoj OTP grupi. Krajem godine smo pokrenuli projekt izrade Okvira zelenog kreditiranja (*Green Loan Framework*) te pripadajućeg alata za procjenu usklađenosti (*Green Alignment Assessment Tool*), koji će biti završen u 2023. godini, a uključivat će i razvoj potrebnih informatičkih rješenja.

U zelenom financiranju postavili smo ciljeve u nekoliko važnih područja koja smo prepoznali kao ona u kojima se zeleno financiranje može relativno brzo implementirati koristeći pritom iskustva naše međunarodne grupe. U postavljanju ciljeva vodili smo se okvirom koji je zadala matična grupa te je početni cilj u korporativnom financiranju zelenih proizvoda za 2023. godinu postavljen na 60 milijuna EUR vrijednosti. Najveći dio toga odnosi se na financiranje obnovljivih izvora energije. S obzirom da u segmentu malih i srednjih poduzeća već postoji proizvod koji ima održive karakteristike, a to je financiranje energetske učinkovitosti stambenih zgrada, drugi se cilj odnosi na detaljnu klasifikaciju te standardizaciju tog proizvoda u 2023. Također, u planu je u 2023. razviti i standardizirati kredite namijenjene financiranju integriranih fotonaponskih elektrana. Pažljivo pratimo i razvoj mogućnosti održivog financiranja u segmentu poljoprivrede, u čemu također vidimo potencijal.

OTP Leasing je postavio ciljeve za financiranje električnih vozila, kako onih za komercijalno korištenje, tako i za privatne klijente, s ciljanom vrijednošću financiranja od 7,5 milijuna eura. Nadalje, u leasingu se planira i razvoj financiranja opreme za gospodarenje otpadom. U segmentu poslovanja s građanicima fokus zelenog financiranja bit će također na razvoju kredita za fotonaponske elektrane.

U 2022. godini plasirali smo 277,43 milijuna kuna u financiranje osam novih projekata obnovljivih izvora energije, većinom ulaganja

u solarne elektrane te biomasu. S 338,67 milijuna kuna u 2022. financiran je 1851 projekt energetske učinkovitosti u zgradarstvu, što je porast od 24,99 % u odnosu na prethodnu godinu. U segmentu poljoprivrede smo plasirali kredita u iznosu od 1,68 milijardi kuna. OTP Leasing je financirao 720 električnih i hibridnih vozila, što je povećanje od 16 % na godišnjoj razini.



OTP banka je kreditirala izgradnju SE Koljane investitora Eurotim Eko

Objave u skladu s EU taksonomijom

Obvezne objave OTP banke u skladu s Uredbom (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja navedene su u tablici niže. Navedeni su podaci na dan 31. prosinca 2022. Za izračun podataka detaljno je pregledan portfelj banke s aspekta ciljeva Uredbe o taksonomiji za ublažavanje klimatskih promjena i prilagodbe klimatskim promjenama na temelju NACE kodova koji se mogu posebno dodijeliti aktivnostima navedenim u delegiranim aktima. Korporativna kreditna aktivnost OTP banke koja se odnosi na taksonomski prihvatljive djelatnosti povezana je s klimatsko i okolišno održivim gospodarskim aktivnostima.

Objave u skladu s delegiranom uredbom o EU Taksonomiji (članak 8)

OTP banka

Članak 10(3)(a),	Udio izloženosti prema taksonomski prihvatljivim ekonomskim djelatnostima u ukupnoj imovini *	2,54%
Članak 10(2)(a),	Udio izloženosti prema taksonomski neprihvatljivim ekonomskim djelatnostima u ukupnoj imovini *	40,22%
Članak 10(2)(b)	Udio izvedenica u ukupnoj imovini *	0,34%
Članak 10(2)(c),	Udio izloženosti prema poduzećima koja ne podliježu obvezi objavljivanja nefinansijskih informacija *	37,16%
Članak 10(2)	Udio u ukupnoj imovini međubankovnih zajmova na zahtjev *	0,88%
Članak 10(2)	Udio u portfelja trgovanja u ukupnoj imovini	0,00%
Članak 10(2)(b)	Udio izloženosti prema središnjim državama, središnjim bankama i nadnacionalnim izdavateljima	11,63%
Članak 10(3)(d),	Prilog XI, objava kvalitativnih informacija	

Kontekstualne informacije o kvantitativnim pokazateljima odnose se na imovinu i aktivnosti te su uključene u KPI-jeve, informacije o izvorima podataka te ograničenja:

Izloženost prema prihvatljivim ekonomskim aktivnostima uključuje izloženost prema fizičkim osobama sadržanu u bankarskoj knjizi (ograničeno na stambene kredite ili kredite za obnovu doma i na financiranje motornih vozila), uz poštivanje ograničenja navedenih u važećim zakonskim propisima. U obzir su uzete sljedeće kategorije stambenih nekretnina:

Obnova zgrada (7.2)**

Postavljanje, održavanje i popravak opreme za energetsku učinkovitost (7.3)**

Postavljanje, održavanje i popravak stanica za punjenje električnih vozila u zgradama (i na parkirnim mjestima uz zgrade) (7.4)**

Postavljanje, održavanje i popravak instrumenata i uređaja za mjerenje, regulaciju i kontrolu energetske učinkovitosti zgrada (7.5)**

Postavljanje, održavanje i popravak tehnologija za proizvodnju energije iz obnovljivih izvora (7.6)**

Kupnja i vlasništvo nad zgradama (7.7)**

U segmentu financiranja motornih vozila fizičkim osobama uključeni su samo krediti za motorna vozila koji se daju od prvog dana primjene zahtjeva za objavu podataka, za potkategorije navedene u tehničkim kriterijima.

U odnosu na izloženost prema nefinansijskim poduzećima, objave iz članka 8. stavka 4. Uredbe o taksonomiji moraju se temeljiti na stvarnim informacijama dobivenim od tih poduzeća. Međutim, ako takvi podaci nisu dostupni, finansijska institucija može odabrati opciju prema kojoj procjenjuje omjer prihvatljivih gospodarskih aktivnosti kao dio svojih dobrovoljnih finansijskih izvješća. U segmentu nefinansijskih poduzeća izloženost prema prihvatljivim aktivnostima ispitana je na temelju važećih NACE kodova. Prema odredbama NFRD (Direktive o nefinansijskom izvještavanju), uvrštene su tvrtke s više od 500 zaposlenika.

* Izloženosti koje su se trebale isključiti iz nazivnika u pokazateljima uspješnosti, prema odredbama Uredbe.

**U skladu s Uredbom o taksonomiji

Objašnjenja prirode i ciljeva ekonomskih djelatnosti uskladenih s taksonomijom te promjena tih djelatnosti tijekom vremena, počevši od druge godine provedbe, uz razlikovanje elemenata koji se odnose na poslovanje te metodoloških i podatkovnih elemenata.

U ovom se Izvješću fokusiramo isključivo na prihvatljive ekonomske aktivnosti u skladu s Taksonomijom. Ciljevi i aktivnosti povezani s održivim financiranjem opisani su u tekstu ovog poglavlja.

Opis uskladenosti s Uredbom (EU) 2020/852 u poslovnoj strategiji finansijskog poduzeća, procese razvoja proizvoda i suradnju s klijentima i drugim ugovornim stranama.

Ciljevi i aktivnosti koji se odnose na održivo financiranje opisani su u tekstualnom obliku u ovom poglavlju.

Za kreditne institucije koje nisu dužne objavljivati kvantitativne informacije o izloženostima iz trgovanja, kvalitativne informacije o uskladenosti portfelja za trgovanje s Uredbom (EU) 2020/852, uključujući ukupni sastav, uočene trendove, ciljeve i politiku.

U ovom se Izvješću fokusiramo isključivo na prihvatljive ekonomske aktivnosti u skladu s Taksonomijom.

Dodatane ili dopunske informacije o strategijama finansijskog poduzeća i ponder financiranja ekonomskih djelatnosti uskladenih s taksonomijom u njihovom ukupnom poslovanju.

U ovom se Izvješću fokusiramo isključivo na prihvatljive ekonomske aktivnosti u skladu s Taksonomijom. Ciljevi i aktivnosti koji se odnose na održivo financiranje opisani su u tekstualnom obliku u pripadajućim poglavljima.

Upravljanje ESG rizicima

GRI: 2-13 | 201-2

Preduvjet razvoja održivog financiranja je sveobuhvatna integracija ESG rizika u procjene i politike rizika. U 2022. godini smo u ovom području uložili značajne napore kako bismo odgovorili na zahtjeve regulative i naše grupe. Sve aktivnosti se poduzimaju u suradnji s matičnom OTP grupom kako bi se ostvarila uravnoteženost i unificiranost pristupa održivom financiranju i procjeni rizika na međunarodnoj razini. Početkom 2022. smo sudjelovali u izradi i uvođenju okvira za upravljanje ESG rizicima. Svraha tog procesa je prepoznavanje i ublažavanje rizika koji proizlaze iz okolišnih, društvenih i upravljačkih čimbenika. U upotrebi je unificirana procjena kategorija ESG rizika (*sectorial risk heat map*) za cijelu grupu, zajedno s listom djelatnosti inkompatibilnih s OTP principima te sustavom procjene ESG rizika. Tijekom godine su se razrađivali i kriteriji za apetite rizika na razini međunarodne OTP grupe, a primjena se očekuje u 2023.

U 2022. godini smo proveli geomapiranje kolateralala za rizike od poplava i požara te izradili procjenu materijalnosti svih relevantnih rizika povezanih s klimatskim i okolišnim utjecajima u skladu sa zahtjevima Europske središnje banke. Analize su pokazale da se 24 % kolateralala prema njihovom ukupnom broju te 27,4 % prema njihovoj vrijednosti nalazi u područjima s visokim ili srednjem visokim rizicima od poplava, s obzirom da je u ta područja uključen veći dio obalnih regija te neki dijelovi kopnene Hrvatske. S obzirom da je veći dio obalnih regija izložen visokom ili srednjem visokom riziku od požara, analiza trenutnog portfelja pokazala je da se 34,5 % vrijednosti kolateralala te 25 % njihovog ukupnog broja nalazi u tim područjima. Preporuka je da se ažuriranje procjena radi na godišnjoj razini te da se klimatski i okolišni rizici upgrade u donošenje odluka o kreditiranju. Premda u Hrvatskoj još ne postoji regulatorna obveza za unutarnju provedbu klimatskog stres testa, u budućim razdobljima ćemo tome morati posvetiti značajniju pažnju.

OTP banka svoje procjene ESG rizika u poslovanju s poduzećima

temelji na „Radnoj uputi za dodjelu ESG kategorija rizika za MSE i korporativne klijente“ koja se u potpunosti naslanja na ESG metodologiju matične banke. Dokumentom se opisuju ESG čimbenici, objašnjava metodologija kojom se određuju kategorije ESG rizika u poslovanju s MSE i korporativnim klijentima te propisuje i način upravljanja aktivnostima povezanimi s ESG rizicima u kreditiranju te provođenje nadzora. Uloga upravljanja ESG rizicima u procesu odobravanja kredita je prepoznati takve rizike te doprinijeti smanjenju transakcijskih rizika koji proizlaze iz okolišnih i društvenih čimbenika rizika povezanih s financiranjem. Utemeljen na predanosti OTP grupe pružanju održivih i odgovornih finansijskih usluga, ESG okvir razvijen je da bi se osiguralo informirano donošenje odluka. Uključivanjem okolišnih i društvenih pitanja u proces procjene kreditnog rizika potičemo svijest i brigu o ostvarenju visokih okolišnih i društvenih praksi u poslovanju klijenata. Od klijenata se očekuje da ispunjavaju važeće zakone i propise relevantne u području klime, okoliša i društvenih aspekata te da posjeduju relevantne licence i dozvole.

ESG kategorizacija rizika se primjenjuje na male i srednje te korporativne klijente (isključujući finansijske institucije, transakcije unutar OTP grupe, jedinice lokalne samouprave te mikropoduzeća bez NACE koda) kao i na pojedinačne transakcije tih klijenata (krediti, prekoračenja, višenamjenski okviri, proizvodi dokumentarnog poslovanja, poslovne kartice te leasing transakcije).

ESG rizici su klasificirani u četiri kategorije (niski, srednji, srednje visoki i visoki) te se promatraju i prema trajanju transakcije (kratkoročno, srednjoročno i dugoročno). Poslovni sektori se promatraju u skladu s NACE kodovima. Klijenti s izloženošću preko propisanog praga materijalnosti koji imaju transakcije kategorizirane kao srednje visokog ili visokog rizika podliježu posebnom postupku ESG dubinske analize. Prilikom provođenja ESG dubinske analize uzimaju se u obzir vanjske ESG ocjene, nefinansijska izvješća i upitnici ESG dubinske analize koje ispunjavaju klijenti. Cilj ESG dubinske analize je procijeniti klijente prema njihovom sustavu upravljanja okolišnim i društvenim rizicima, uključujući njihovo upravljanje ESG rizicima (politike i

obveze, kao i odgovoran pristup uključivanju dionika i objavljivanju).

OTP banka procesima povezanima uz ESG rizike upravlja s tri mehanizma: provjerom prema ESG listom djelatnosti inkompatibilnih s OTP principima; dodjeljivanjem ESG kategorija rizika klijentima te dodjeljivanjem ESG kategorija rizika transakcijama. ESG proces procjene kreditnog rizika provodi se u skladu s Procedurom za financiranje pravnih osoba i Posebnim priručnikom o kreditiranju. Apetit za izloženost naspram različitih kategorija ESG rizika, kao i razmatranje ESG kategorija rizika pri doноšenju odluka definiran je u Korporativnoj kreditnoj politici.

Lista djelatnosti inkompatibilnih s OTP principima prema ESG kriterijima obuhvaća aktivnosti i ponašanja čija kontroverzna priroda i utjecaji nisu u skladu s vrijednostima OTP grupe u zaštiti ljudskih prava i promicanju održivog razvoja. Popis uključuje cijeli niz djelatnosti, uključujući klijente čije je financiranje zabranjeno međunarodnim sporazumima, aktima EU ili nacionalnim zakonima; klijente koji imaju značajnih problema sa zakonskom usklađenošću; klijente i transakcije koje krše zakone dotične zemlje ili međunarodne zakone (npr. ilegalna trgovina oružjem, zabranjeno kockanje, ilegalna trgovina drogama i lijekovima); financiranje u vezi s kontroverznim oružjem (nuklearno, biološko ili kemijsko oružje, protupješačke mine); financiranje proizvodnje i prometa proizvoda koji sadrže PCB; istraživanje i ekstrakciju plina iz škriljevca u Europi; proizvodnja, trgovanje i uporaba azbestnih vlakana te proizvoda i mješavina koje sadrže namjerno dodana azbestna vlakna; trgovinu primjercima divljih životinja ili proizvodima od njih, prema CITES Sporazumu ili druge djelatnosti.

Banka uvažava okolišne, društvene i upravljačke čimbenike u mjerenu održivosti i društvenog utjecaja ulaganja ili kreditne izloženosti. Banka je izravno izložena ESG čimbenicima, na primjer, kroz emisije CO₂ iz opsega 1 i 2, fizičkim učincima klimatskih promjena na prostore banke te utjecajima na reputaciju okolišnih i društvenih čimbenika.

Održivo financiranje odnosi se na financiranje za podršku gospodarskom rastu uz istovremeno smanjenje pritisaka na okoliš i uzimanje u obzir društvenih i upravljačkih aspekata. Također

uključuje transparentnost rizika povezanih s ESG čimbenicima koji mogu utjecati na finansijski sustav te ublažavanje takvih rizika odgovarajućim upravljanjem.

Na temelju Uredbe o taksonomiji i objavljivanju podataka, promatramo sljedeće kriterije, aktivnosti, prakse i ciljeve:

- Okoliš: klimatske promjene, održivo korištenje i zaštita vodnih i morskih resursa, prijelaz na kružno gospodarstvo, sprječavanje i recikliranje otpada, kontrola sprječavanja onečišćenja i zaštita zdravih ekosustava;
- Društvo: jednakost, socijalna kohezija, socijalna integracija i radni odnosi;
- Upravljanje: dobre upravljačke strukture, odnosi sa zaposlenicima, nagrađivanje, sprječavanje pranja novca, poslovna etika i pridržavanje poreznih obveza.

Okolišni rizici predstavljaju izloženost prema drugim ugovornim stranama na koje potencijalno mogu negativno utjecati čimbenici okoliša, uključujući one koji proizlaze iz klimatskih promjena ili iz drugih vrsta degradacija okoliša. Okolišni rizici se mogu ostvariti fizičkim i prijelaznim kanalima prijenosa. Akutni fizički rizici proizlaze iz određenih događaja, posebno vremenskih pojava kao što su olje, poplave, požari ili toplinski valovi, koji mogu oštetiti proizvodne pogone i poremetiti lance vrijednosti. Kronični fizički učinci proizlaze iz dugoročnih trendova, kao što su promjene temperature, podizanje razine mora, smanjena dostupnost vode, gubitak bioraznolikosti i promjene u produktivnosti zemljишta i tla. Tranzicijski rizici predstavljaju izloženost drugim ugovornim stranama na koje potencijalno može negativno utjecati prijelaz na niskougljično gospodarstvo, otpornost klimatskim promjenama ili okolišno održivo gospodarstvo, uključujući:

- promjene politike povezane s klimom i okolišem, na primjer kao rezultat zahtjeva energetske učinkovitosti, mehanizama određivanja cijena CO₂ koji povećavaju cijenu fosilnih goriva ili politika za poticanje održivog korištenja okolišnih resursa;
- tehnološke promjene, na primjer ako tehnologija s manje štetnim

utjecajem na klimu ili okoliš zamijeni tehnologiju koja je štetnija i time je učini zastarjelom;

- promjene u ponašanju, na primjer ako se potrošači i ulagači odluče koristiti održivije proizvode i usluge; ili ako se pojave poteškoće u privlačenju i zadržavanju klijenata, zaposlenika, poslovnih partnera i ulagača kada druga ugovorna strana ima reputaciju da šteti klimi i okolišu.

Društveni rizici su rizici predstavljaju izloženost institucije drugim ugovornim stranama na koje bi potencijalno mogli negativno utjecati društveni čimbenici. Društveni rizici nisu povezani samo s određenim dionicima, poput vlastitih zaposlenika. Također mogu proizaći iz kršenja ljudskih prava u globalnim opskrbnim lancima i iz uvjeta u lokalnim zajednicama na koje utječu poduzeće i njegovi dobavljači.

Upravljački rizici predstavljaju izloženost institucije drugim ugovornim stranama na koje čimbenici upravljanja potencijalno mogu negativno utjecati. Upravljački rizici odnose se i na usklađenost poduzeća s relevantnim zakonima i propisima. To uključuje širok spektar pravnih područja kao što su okolišni standardi, radno pravo, porezni zakon, korporativno pravo, regulativa vrijednosnih papira, antikorupcija, suzbijanje pranja novca i zahtjevi za otkrivanjem podataka. Također može uključivati bilo koje dobrovoljne korporativne obveze, na primjer u pogledu poslovne strategije ili standarda za održivo i odgovorno poslovno ponašanje čak i kada oni nisu ugrađeni u zakone i propise.

U skladu s Uredbom 2019/2088 Europskog Parlamenta i Vijeća o objavama povezanim s održivosti u finansijskom sektoru (SFDR), OTP banka je objavila na svojoj internetskoj stranici [Politiku upravljanja rizikom održivosti za ulaganja](#) te pripadajuću [Izjavu o glavnim štetnim učincima](#). Informacije o održivim ulaganjima objavio je i OTP Invest na svojoj [internetskoj stranici](#).

Ekonomski doprinos

GRI: 3-3 | FS6

Kao pružatelj širokog spektra finansijskih usluga i proizvoda, u središte svih naših poslovnih aktivnosti stavljamo potrebe i zadovoljstvo naših klijenata i korisnika. Održivost, osim kroz prizmu uspješnosti našeg poslovanja, promatramo i u dodanim ekonomskim, društvenim te okolišnim vrijednostima. Svrhu našeg poslovanja vidimo u uspješnom financiranju, pružanju podrške i savjetovanju naših klijenata kako bi koristili usluge i proizvode koje im trebaju u njihovom poslovanju i životu na odgovoran način. Među materijalnim temama koje naši dionici procjenjuju izrazito značajnim su sigurnost bankarskih usluga, dostupnost proizvoda i usluga i finansijska uključivost te odgovorni odnosi prema klijentima. 2022. godina je donijela mnoge tržišne izazove koji su bili većinom posljedica krize uzrokovane ratom u Ukrajini te posljedično povezanim povećanjem cijena energenata, rastom inflacije te poremećajima u dobavnim lancima.

Neto zajmovi i potraživanja od klijenata u 2022. godini bilježili su rast od 17 %, a bruto zajmovi i potraživanja zabilježili su rast od 15,1 %. Bruto krediti stanovništvu porasli su za 9,5 %, a u segmentu kreditiranja korporativnih klijenata i države bruto porast iznosi 22,6 %. Na kraju 2022. godine tržišni udio banke u segmentu kreditiranja stanovništva porastao je na 14,1 % (u 2021. bio je 13,9 %), u segmentu kreditiranja korporativnih klijenata i države je narastao na 11,7 % (u 2021. bio je 10,8 %). Tržišni udio OTP Leasinga u ukupnom portfelju se kreće oko stabilnih 16 %, a prema podacima HANFA-e od 30. lipnja 2022. bio je predvodnik leasing industrije s 18,5 % u ukupnom volumenu financiranja. Ukupni depoziti su u 2022. bilježili rast od 14,7 % u odnosu na 2021. godinu, velikim dijelom uslijed pojačanog priljeva kunskih sredstava radi konverzije kuna u euro. U segmentu stanovništva porast ukupnih depozita iznosio je 15,9 %, dok je u segmentu korporativnih klijenata zabilježen porast od 11,9 %.

Grupa je u 2022. ostvarila i odlične rezultate u smislu ukupne dobiti koja je prije oporezivanja iznosila 977 milijuna kuna (porast za 17,7 % u

odnosu na 2021.) te nakon oporezivanja 738 milijuna kuna (porast od 10 % u odnosu na 2021. godinu). Manji rast dobiti nakon oporezivanja je rezultat dodatnog poreza na dobit koji banka plaća pod stopi od 33 % oporezive dobiti (na utvrđenu poreznu osnovicu koju čini pozitivna razlika između oporezive dobiti poreznog razdoblja i prosječne oporezive dobiti poreznih razdoblja u periodu od 2019. do 2020. godine uvećane za 20 %), a u skladu sa Zakonom o dodatnom porezu na dobit koji je Vlada Republike Hrvatske uvela kao jedan od oblika solidarnog doprinosa za subvencije i davanja socijalno ugroženim kategorijama stanovništva te poslovnim subjektima koji su najviše pogođeni krizom i povećanjem cijene energetika. Taj porez je i najveći razlog za povećanje troška poreza od 50,3 % u odnosu na prethodnu godinu.

U korporativnom bankarstvu te u poslovanju s malim i srednjim poduzećima zabilježen je rast broja klijenata. U tablici niže prikazani su udjeli izloženosti Grupe OTP banke prema sektorima i kategorijama.

Mikro i mala poduzeća

Imovina prema sektorima, bilančna izloženost prema vlastitim klijentima, bez leasinga i nekonsolidirano, na dan 31.12.2022.

	Mikro i mala poduzeća %	Srednja i velika poduzeća %
Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo	18%	4%
Rudarstvo, eksplotacija kamena	0%	0%
Proizvodnja	8%	15%
Opskrba električnom energijom, plinom, parom i hlađenjem	0%	12%
Opskrba vodom; odvodnja, gospodarenje otpadom i djelatnosti sanacije	0%	2%
Građevinarstvo	7%	12%
Trgovina na veliko i malo; popravak motornih vozila i motocikala	12%	12%
Prijevoz i skladištenje	5%	6%
Djelatnosti smještaja i pripreme hrane	7%	8%
Informacijske i komunikacijske djelatnosti	1%	4%
Financijske djelatnosti i djelatnosti osiguranja	0%	1%
Poslovanje nekretninama	1%	2%
Stručne, znanstvene i tehničke djelatnosti	3%	3%
Administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti	34%	1%
Javna uprava i obrana; obvezno socijalno osiguranje	0%	15%
Obrazovanje	1%	0%
Zdravstvene i socijalne djelatnosti	2%	1%
Umjetnost, zabava i rekreacija	1%	0%
Ostale uslužne djelatnosti	1%	0%
Djelatnosti kućanstva kao poslodavca, nediferencirana dobra za vlastite potrebe	0%	0%
Aktivnosti izvanteritorijalnih organizacija i tijela	0%	0%
Ukupno (HRK mil)	1.088	18.130

* Tablica sadrži podatke samo za one sektore čiji je udio veći od 0,5 %. Iz tog razloga i zbog zaokruživanja ukupni zbroj postotaka nije 100 %. Industrijske klasifikacije je prema UN (ISIC) klasifikaciji. Veličina poduzeća je u skladu s važećom pravnom kategorizacijom.

Dostupnost i društveni doprinos proizvoda i usluga

GRI: 3-3, FS4

Grupa OTP banke posluje u sedam poslovnih centara diljem Hrvatske. U 2022. godini klijentima je bila na raspolaganju mreža od 110 poslovnica (uključujući banku, leasing i druge djelatnosti) te 450 bankomata. U 2022. godini smo nastavili s provedbom optimizacije mreže poslovnica, ali smo zadržali prisutnost u svim područjima Hrvatske u kojima smo i do sada bili prisutni. U 2022. godini zatvorene su tri poslovnice. U područjima od posebne državne skrbi djeluje 20 poslovnica te 28 bankomata. U nastojanju da našim klijentima pružimo što kvalitetniju uslugu, u 2022. godini smo obnavljali četiri poslovnice, a 89 poslovnica je prilagođeno osobama s invaliditetom. Kako bi bila pristupačna svim svojim korisnicima, OTP banka ima internetsku stranicu prilagođenu osobama s disleksijom, osobama oštećena vida te teškoćama u čitanju. Koristimo Omoguru widget koji osobama s teškoćama omogućuje lakše praćenje sadržaja na internetskoj stranici. U sljedećem razdoblju planiramo razvijati više funkcionalnosti za osobе s invaliditetom.

Jedan od strateških poslovnih ciljeva Grupe OTP banke je razvoj financiranja mikro, malog i srednjeg poduzetništva. Kreditiranje malog i srednjeg poduzetništva poraslo je za oko 15 % u 2022. godini u odnosu na prethodnu. Osim ulaganja u obnovljive izvore energije, energetsku učinkovitost zgradarstva te održiva rješenja u prijevozu i prometu, u 2022. godini smo nastavili financirati i obnovu potresom oštećenih objekata. U studenome 2021. odobren je novi tip kredita sa svrhom strukturne obnove zgrada oštećenih u potresu. S obzirom da za te kredite država nije nudila subvencije, potražnja je bila relativno mala i klijenti su se više odlučivali za neku od drugih kreditnih linija. Krediti za obnovu su u 2022. iznosili trećinu svih kredita malom i srednjem poduzetništvu.

Doprinos društvenom razvoju u našem se poslovanju reflektira i u financiranju određenih sektora i djelatnosti. U kategoriji malih

i srednjih poduzeća u 2022. godini imali smo 4.391 klijenata udruga civilnog društva, organizacija i fundacija; 6557 zgrada; 532 obrazovne institucije te 836 zdravstvenih institucija. U istoj kategoriji imali smo 13.812 klijenata poduzeća, 13.964 klijenta obrta te 1083 poljoprivredna poduzeća i mala obiteljska gospodarstva. U korporativnom segmentu u portfelju klijenata smo imali 50 općina, 244 obrazovne institucije te 62 zdravstvene institucije.

Banka surađuje s Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak (HBOR) te Hrvatskom agencijom za malo gospodarstvo, inovacije i investicije (HAMAG-BICRO). Tim programima omogućujemo klijentima iz područja od posebne državne skrbi te drugim klijentima u području poticanja razvoja gospodarstva, poduzetništva i izvoza povoljnije uvjete kreditiranja. U toj suradnji kreditiraju se i osobe pripadnici skupina u nepovoljnem položaju. U 2022. godini smo u suradnji s HBOR-om, HAMAG-om te drugim organizacijama realizirali ukupno 511 kredita malim i srednjim poduzećima te 297 u korporativnom bankarstvu. U 2022. smo u suradnji s HBOR-om nastavili financirati program osiguranja portfelja i likvidnosti za izvoznike koji je osmišljen za ublažavanje gospodarskih posljedica pandemije. Unutar tog programa smo ukupno plasirali 14 zajmova za 13 klijenata u ukupnom iznosu od 153,32 milijuna kuna, od čega dva u 2022. godini u ukupnom iznosu od 32,4 milijuna kuna.

U 2022. godini smo uspostavili suradnju s Europskim investicijskim fondom (EIF) u sklopu Paneuropskog jamstvenog fonda (EGF), također sa svrhom ublažavanja ekonomskih posljedica pandemije. Tim se programom našim klijentima omogućuju benefiti u vidu smanjenih kamatnih stopa i kolateralnih zahtjeva prilikom odobravanja kredita za ulaganja te kapitalnih kredita s EIF/EGF jamstvom. U 2022. godini smo odobrili 15 takvih kredita za 14 klijenata u ukupnom iznosu od 66,37 milijuna kuna. Uvođenjem ovog proizvoda proširili smo ponudu finansijskih instrumenata dostupnih klijentima poduzetnicima te podržali kontinuitet gospodarskih aktivnosti i potaknuli nova ulaganja.

Početkom 2022. godine OTP banka je bila zajednički vodeći agent te pokrovitelj izdanja u uspješnom plasiraju osmogodišnjih obveznica Republike Hrvatske. Ukupni je interes ulagatelja premašio 1,41

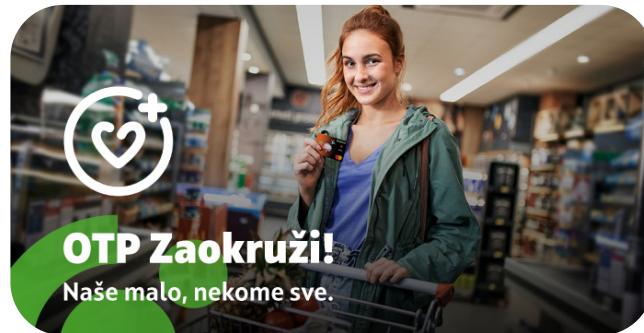
miliardu eura, a obuhvaćeno je više od 40 domaćih institucionalnih ulagatelja.

Potvrda našoj izvrsnosti u bankarstvu je i po osmi put zaslужena nagrada časopisa Global Finance za najbolju sub-custodian banku u Hrvatskoj. Kriteriji odabira uključivali su 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.

Pristupačnim stambenim financiranjem izravno podržavamo kvalitetu života naših klijenata. U 2022. smo plasirali 4.652 nova stambena kredita. OTP banka je i u 2022. godini sudjelovala u financiranju subvencioniranih kredita za kupnju prve nekretnine. Ti krediti, u odnosu na standardnu ponudu, imaju povoljnije uvjete nižih kamatnih stopa te duži period fiksne kamatne stope. U 2022. smo odobrili 1.113 takva kredita (40 % više nego u prethodnoj godini) s ukupnim volumenom od 850 milijuna kuna. OTP banka je u 2022. postigla tržišni udio od 20% u subvencioniranim kreditima.

U našim su strateškim planovima mladi su istaknuti kao posebno važna skupina klijenata, koja uz to može biti i ranjiva skupina s obzirom na njihov ekonomski položaj. U 2022. godini smo poduzimali razne aktivnosti usmjerenе na finansijsku uključivost mlađih te podizanje njihove finansijske i digitalne pismenosti. Između ostalog, surađivali smo sa studentskim centrima, organizirali kampanje te postavljali video zidove s ciljem jačanja njihove finansijske pismenosti. Na internetskoj stranici banke smo izradili poseban izbornik profila za studente. Od kolovoza 2022. godine uveli smo posebno povoljne uvjete za studente te oni mogu bez naknade koristiti studentske pakete kao i izvršiti m-banking transakcije u zemlji. Time potičemo mlade na korištenje digitalnog bankarstva. U 2022. godini OTP banka je imala 75.501 klijenta mlađeg od 26 godina.

Naš uspješni program Zaokruži! nastavljen je i u 2022. godini. Program je pokrenula OTP banka sa svojim partnerom Mastercardom. Kombiniranjem korištenja bankarskog i kartičnog proizvoda i usluga te humanitarnog djelovanja osmisili smo



jedinstveni proizvod s dodanom društvenom vrijednošću ili društveno odgovorni proizvod. Koristeći Mastercard kartice OTP banke klijenti mogu zaokružiti iznose u beskontaktnom plaćanju te se svakom transakcijom koju provedu kupujući na bilo kojem prodajnom mjestu u Hrvatskoj ili online, uvećava stanje donacijskog računa, otvorenog isključivo u svrhu ovog programa. Više o programu možete pročitati u poglavlju Odgovorni društveni dionik ovog Izvješća te na našoj internetskoj stranici [OTP Zaokruži!](#)

Osjećajući odgovornost prema ljudima koji su pogodjeni ratnim zbivanjima u Ukrajini te prema značajnom broju osoba koje su, sklanjajući se od sukoba, u Hrvatsku doselile iz Ukrajine, OTP banka je omogućila posebni paket za te osobe. Paket sadrži osnovne proizvode i usluge koji im mogu pomoći da se nose s novonastalim okolnostima te poboljšaju svoj financijski položaj.

Korisničko iskustvo i sigurno bankarstvo

GRI: 3-3 | 417-2 | 418-1

Najzahtjevniji projekt Grupe OTP banke u 2022. godini bile su pripreme za uvođenje eura. Tome smo bili potpuno posvećeni, u procesu su bili uključeni svi sektori banke i društva kćeri te je na projektu sudjelovalo više stotina naših zaposlenika. Uvođenje eura je zahtjevalo prilagodbu većine procesa i dokumentacije u grupi te intenzivnu komunikaciju s našim klijentima i korisnicima, regulatornim i državnim tijelima te drugim ključnim dionicima. Proveli smo vrlo zahtjevne prilagodbe u internetskom i mobilnom bankarstvu te u drugim sustavima komunikacije kako bismo našim klijentima omogućili jednostavno razumijevanje tranzicije u korištenju financijskih proizvoda i usluga. Tijekom godine smo producirali razne materijale (video, brošure, postere i drugo) kako bismo klijente informirali i educirali o promjeni valute. Ažurirali smo upute za korištenje specifičnih proizvoda te smo klijente obavještavali o promjenama personaliziranim pismima. Kako bismo osigurali transparentno poslovanje i komunikaciju s našim klijentima, pristupili smo i [Etičkom kodeksu](#) koji utvrđuje načine postupanja poslovnih subjekata u svrhu pouzdanog i transparentnog uvođenja eura u Republici Hrvatskoj s ciljem stvaranja povjerenja i sigurnog okruženja za potrošače. Projekt je uspješno proveden te je već od prvih sati 2023. godine sustav OTP banke bio potpuno funkcionalan u novoj valuti.

Sve informacije o proizvodima i uslugama te uvjetima korištenja su objavljene na internetskoj stranici OTP banke i povezanih društava. Za jačanje finansijske pismenosti građana na internetskoj stranici OTP banke izdvojena je posebna stranica [Financije za 5](#) na kojoj postoje posebne kategorije za učenike, studente, zaposlene osobe te umirovljenike. U 2022. godini smo u Proceduru o marketinškim aktivnostima banke uvrstili i dijelove Politike odgovornog marketinga međunarodne OTP grupe. Kako bismo klijentima i korisnicima olakšali razumijevanje financijskih proizvoda i usluga,

započeli smo s transformacijom naše komunikacije. Proces uključuje pojednostavljenje komunikacije s klijentima gdje god je to moguće, korištenjem jednostavnijih izraza te razumljivog jezika, kao i jačanje personalizirane komunikacije. Kako bismo osigurali odgovornu komunikaciju banke na društvenim mrežama imamo [Politiku o očekivanom ponašanju na društvenim medijima](#).

U OTP banci postoji Politika o zaštiti podataka temeljem koje se osigurava zaštita podataka klijenata. S ciljem osiguranja sigurnog korištenja finansijskih usluga i proizvoda sudjelujemo u inicijativama Hrvatske udruge banaka (HUB) u pripremi materijala za obilježavanje inicijative Europskog mjeseca kibernetičke sigurnosti. Koristimo sve vlastite komunikacijske kanale kako bismo klijente educirali o sigurnom načinu korištenja finansijskih usluga na internetu. O opasnostima prijevara naše klijente informiramo i u javnim medijima te na društvenim mrežama. U posebnoj rubrici [Savjeti i pravila za sigurnu online kupnju](#) objavljujemo detaljne upute i savjete klijentima za sigurno postupanje u online transakcijama te ih informiramo o vrstama online prijevara.

U 2022. godini je na hrvatskom bankarskom tržištu bila aktualna tema prekoračenja po tekućem računu. OTP banka je u srpnju, uz dvanaest drugih poslovnih banaka, s Vladom Republike Hrvatske i Hrvatskom narodnom bankom potpisala Memorandum o razumijevanju u vezi prekoračenja po tekućem računu. Tim se Memorandumom omogućuje prelazak s prešutno prihvaćenih na dopuštena prekoračenja klijentima te je svim potrošačima zajamčena niža cijena prekoračenja te kvalitetnije informiranje prilikom ugavarjanja prekoračenja kao i postupna otplata duga u slučaju smanjenja ili ukidanja prekoračenja. Sukladno tome, OTP banka je objavila da se od 1. rujna 2022. godine primjenjuje niži iznos kamata na prešutno prekoračenje jer je banka smanjila nominalnu kamatnu stopu na 5,58 % godišnje.

Odgovorni odnosi s korisnicima uključuju i posebnu pažnju prema klijentima koji imaju problem u servisiranju svojih obveza. U tome se OTP banka vodi svojom Strategijom naplate i upravljanja neprihodućim i restrukturiranim izloženostima kojom je određen opći pristup da se uvjek u suradnji s klijentom pokuša pronaći

dogovorni model otplate prije pokretanja aktivnosti prisilne naplate potraživanja. U poslovanju s građanima Procedurom interne naplate definira se pristup klijentima fizičkim osobama koje imaju problem u servisiranju obaveza. Procedura restrukturiranja izloženosti prema građanstvu definira alate pomoći klijentima koji su zapali u finansijske poteškoće, uz pripadajuće mјere. Mjere olakšanja otplate mogu se primjenjivati u slučaju privremenog izostanka primanja zbog roditeljskog dopusta, bolovanja ili gubitka posla. Procedurom sustava ranog obavještavanja klijenata predviđa se proaktivno postupanje banke pozivom klijentu na restrukturiranje.



Jedan od načina na koje želimo jačati razumijevanje i znanje naših klijenata o njihovim ulaganjima su i portal www.evomedoma.hr te Evomedoma mobilna aplikacija. U njoj se na jednom mjestu prikupljaju svi oglasi za prodaju

i najam nekretnina na hrvatskom tržištu i prikazuje ih se klijentima prema njihovim kriterijima pretrage, uz prikaz najniže oglašene cijene za nekretninu. Pored toga, aplikacija i portal klijentima zainteresiranim za kupnju, najam ili preuređenje nekretnine pružaju vrijedne savjete. Tako klijenti mogu doznati kako analizirati tržišnu ponudu, koji su kriteriji u odabiru nekretnina, savjete o preuređenju i uređenju nekretnina te modelima financiranja. Osim komercijalne uloge, Evomedoma služi i za edukaciju klijenata u pažljivom odabiru i kupnji nekretnine te time pozitivno utječemo na razvoj finansijske pismenosti

Provjere kvalitete odnosa s klijentima

Kontinuirano ulažemo u zadovoljstvo naših klijenata te pratimo njihove povratne informacije, a na njihove pritužbe nastojimo odgovarati u što kraćem roku te ih razriješiti na obostrano zadovoljstvo. Informacije o broju prigovora se dostavljaju Upravi na mjesečnoj osnovi prema tipu prigovora te vremenu kojem je Odjel za prigovore potrebno da obradi pojedini zahtjev. Izricanje prigovora ili pritužbe klijenata regulirani su Procedurom o postupanju s prigovorima. Prigovore klijenti mogu predati na sljedeće načine: u poslovnici banke, putem Kontakt centra, elektroničkom poštom,

telefonom, poštanskom pošiljkom, SWIFT-om i SEPA-om te internet i mobilnim bankarstvom.

S obzirom na raznolik raspon finansijskih usluga i proizvoda, u 2022. godini smo zabilježili 18 različitih vrsta prigovora. Budući da u 2022. godini nije bilo izvanrednih projekata nismo zapazili povećanje pojedinih vrsta prigovora. U 2022. godini zabilježili smo 5096 prigovora klijenata od kojih je 1643 bilo utemeljeno. Na transparentnost proizvoda odnosilo se 28 prigovora. S ciljem da unaprijedimo naš sustav rješavanja prigovora i pritužbi, razvijamo specijalizaciju zaposlenika za pojedine vrste prigovora. U 2022. godini smo zaprimili 118 utemeljenih prigovora koji su se odnosili na obradu podataka klijenata.

Pratimo zadovoljstvo korisnika komunikacijom s našim Kontakt centrom. Istraživanje provedeno u drugom kvartalu 2022. nam je potvrđilo da je 71 % klijenata bilo zadovoljno uslugom Kontakt centra, a 66 % njih potvrdilo je da su bili u potpunosti ili djelomično zadovoljni rješenjem svog problema. Provjeravali smo i brzinu kojom se obrađuju zahtjevi klijenata, pri čemu smo dobili ocjenu 4,2 od 5.

Početkom godine je finalizirano ispitivanje zadovoljstva korporativnih klijenata na tržištu u organizaciji međunarodne tvrtke Kantar. OTP banka godinama koristi ovakva istraživanja za prikupljanje vrijednih informacija kojima možemo unaprijediti razinu korisničkog iskustva. Uz redovna istraživanja u području poslovanja s građanstvom, prvi put smo ga proveli i s klijentima korporativnog segmenta. Studijom su obuhvaćeni srednji i veliki korporativni klijenti. Rezultati istraživanja ukazuju da je OTP banka percipirana kao proaktivna i fleksibilna banka s visokokvalitetnim osobljem koje brine za klijente. Ocjijenjeno je da imamo dobru ravnotežu zadovoljstva klijenata u svim aspektima te da je poslovanje ujednačeno u svim regijama Hrvatske.

Sudjelovali smo i u redovnom TRI*M indeks istraživanju kojim se ispituju četiri različite dimenzije zadovoljstva i lojalnosti klijenata. Na razini banke u 2022. godini indeks je iznosio 70 te je porastao za 9,4 % u odnosu na prethodnu godinu. Osim navedenih istraživanja povratne informacije redovito prikupljamo i u drugim istraživanjima tijekom godine.

Razvoj digitalnog poslovanja

OTP banka svojim klijentima i korisnicima omogućuje korištenje raznih suvremenih digitalnih kanala poslovanja kako bismo im omogućili da uz vremenske i druge uštede obavljaju svoje finansijsko poslovanje. U svrhu osiguranja najboljeg korisničkog iskustva našim klijentima u OTP banci provodimo razne programe unapređenja digitalnih usluga i proizvoda. Započet je razvoj novih digitalnih alata u 2022., s fokusom na razvoju višekanalne aplikacije digitalnog bankarstva koja se planira pokrenuti u 2023. Za poboljšanje kvalitete usluge radimo na skraćivanju vremena odobrenja te isplate kredita, smanjenju broja potrebnih dolazaka u poslovnici te digitalno ugovaranje jednostavnih proizvoda.

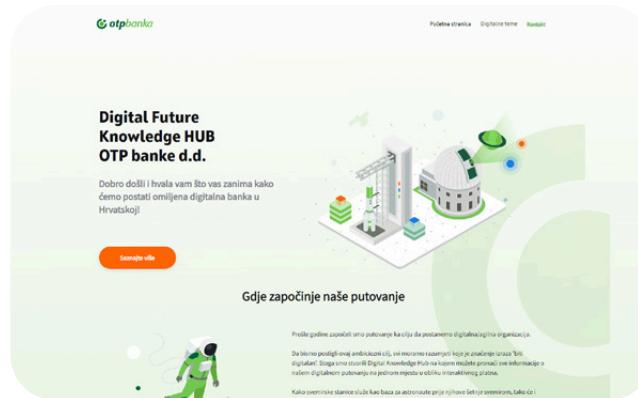
U kolovozu 2022. pokrenuli smo novu Klik web aplikaciju koja je unaprijedena novim sigurnosnim elementima, s ciljem da našim klijentima omogućimo lakši pristup bankarskim proizvodima te da unaprijedimo korisničko iskustvo u online zahtjevima za gotovinske kredite. Naši klijenti vrlo pozitivno reagiraju na digitalni razvoj naših usluga. One im uvelike smanjuju potrebu za odlaskom u poslovnici te tako štede vrijeme. Digitalni kanali pokazali su se posebno korisnima onim našim klijentima koji zbog posla ili životnih izbora duže vrijeme borave u inozemstvu. Naš sustav prikupljanja povratnih informacija ukazuje na visoku razinu zadovoljstva klijenata novim digitalnim rješenjima. U 2022. godini video chat je korišten 917 puta te 87 puta na engleskom jeziku. Zabilježili smo prihvat 1.273 nova klijenta isključivo digitalnim putem. Oko 137.000 bankovnih izvoda se klijentima distribuira elektroničkim kanalima, u odnosu na 80.000 onih koje se dostavljaju u papirnatom obliku. Ambicija nam je broj povećati u korist elektroničke komunikacije.



OTPetica

OTPetica, jedinstveni digitalni program vjernosti klijenata korisnika internetskog i mobilnog bankarstva u 2022. obilježio je ulazak u svoju šestu godinu i svog stotisućitog korisnika. U OTPetici se klijenti educiraju o proizvodima i uslugama video i tekstualnim kvizovima, a nagrađuje ih se za korištenje proizvoda i usluga OTP banke. U programu je razvijena suradnja s više od četrdeset

partnera, a klijenti mogu koristiti više od šezdeset različitih nagrada. U 2022. godini OTPetica je imala 116 678 aktivnih korisnika.



Za razvoj digitalnog poslovanja i uspješno ostvarenje dinamike potrebne za digitalnu tranziciju potrebno je razvijati organizacijsku kulturu koja promiče inovativnost, a čiji je cilj unaprjeđenje odnosa s klijentima i podizanja iskustva klijenata na višu razinu. Kako bismo to ostvarili, u 2022. godini bili smo posvećeni razvoju agilnog načina rada u kojemu se spajaju funkcije informatičkog razvoja s poslovnim funkcijama. Tijekom godine su obavljene sveobuhvatne pripreme te postavljeni temelji za organizacijske promjene koje će nastupiti početkom 2023. godine izgradnjom posebne arhitekture za agilno poslovanje. Razvoj inovativne kulture i provedba digitalne tranzicije počivaju na internom razvoju znanja i vještina. Tako smo u 2022. godini pokrenuli jedinstvenu interaktivnu platformu znanja pod nazivom *Digital Knowledge Hub*. Njena je svrha da zaposlenike upoznamo sa svim digitalnim planovima, vizijama i strategijama, a na njoj zaposlenici mogu samostalno istraživati različite etape digitalnog razvoja.

Digitalni razvoj je usko povezan s poboljšanjem korisničkog iskustva i zadovoljstva klijenata. U tu svrhu imamo razvijen transformacijski program pod nazivom Optimus koji je u protekle tri godine imao značajne rezultate u unaprjeđenju iskustva klijenata. U sljedećem razdoblju naglasak će biti na personalizaciji uvjeta za klijente

pri čemu će se koristiti napredna analitika. Optimus se bavi i unaprjeđenjem učinkovitosti poslovnih procesa u poslovnicama te transferu transakcija na digitalne kanale. Digitalizaciju provodimo i u KYC („know your customer“) procesu u poslovanju s mikro, malim i srednjim poduzećima. Stalno nadograđujemo CRM alate te radimo na uklanjanju točaka u procesima za koje klijenti pokazuju smanjeno zadovoljstvo, posebno povezano s brzinom obrade njihovih zahtjeva. U 2022. smo nastavili unaprjeđenje konsolidacije DWH (Data Warehouse) sustava, što će se nastaviti i u sljedećoj godini.

Pokazatelji uspješnosti u digitalizaciji, između ostalog, su i broj klijenata koji koriste digitalna rješenja u finansijskom poslovanju. U poslovanju s građanima u 2022. godini zabilježen je porast korisnika internetskog bankarstva od 11% te korisnika mobilnog bankarstva od 13 %. U segmentu malih i srednjih poduzeća zabilježen je porast klijenata koji koriste mobilno bankarstvo od 20,91% te Internet bankarstvo od 6,71 %. U korporativnom bankarstvu zabilježili smo povećanje korištenja internetskog bankarstva od 12 % te 26 % korištenja mobilnog bankarstva.

A photograph of a woman with blonde hair and glasses, wearing a black top, smiling and clapping her hands. She is positioned on the right side of the frame. The background is blurred, showing an outdoor setting with trees.

Odgovoran poslodavac

GRI: 3-3 | 2-12 | 2-16 | 2-17 | UNGC 1,2,3,4,5



Protekle su godine u pitanjima rada, načina na koji ga organiziramo, vrijednosti koje dijelimo te važnosti odgovorne i održive kulture donijele značajne promjene. U izazovima s kojima smo se susretali prepoznавали smo prilike za stalni razvoj kako bismo za naše zaposlenike osigurali stabilnu, sigurnu i ugodnu radnu okolinu u kojoj imaju prilike za rast i razvoj.

Nakon pandemijskog razdoblja u kojem su naši prioriteti bili usredotočeni na fizičko i mentalno zdravlje te sigurnost zaposlenika, dolazi vrijeme u kojem više pažnje trebamo posvetiti razvoju većih mogućnosti za naše zaposlenike. Dostojanstveni rad nama i našim obiteljima osigurava egzistenciju te ima izravne utjecaje na ekonomsku i društvenu dobrobit naših zajednica. Grupa OTP banke zapošljava sve više mladih kojima je izrazito važna perspektiva njihovog razvoja i karijernog puta. Uz to, važno je u kakvoj atmosferi radimo, jesu li naša ponašanja usklađena s temeljnim vrijednostima organizacije i trudimo li se dovoljno da zaslužimo povjerenje kao poželjan poslodavac.

Pandemija, ali i druga društvena zbivanja na globalnoj razini, podsjećaju nas na važnost poštivanja ljudskih prava. Premda međunarodni standardi zaštite rastu, novi načini života i rada postavljaju nam nove izazove. Za našu grupu osobito važni raznolikost, uključivost i osiguranje jednakih prilika za sve. Prepoznajemo prednosti i koristi koje nam raznolikost naših zaposlenika može ponuditi poput razvoja humane i empatične radne okoline, boljeg razumijevanja potreba naših klijenata i korisnika, do doprinosa inovacijama, drugačijem načinu razmišljanja i različitim perspektivama.

Unutar ovog materijalnog područja našim poslovnim praksama i aktivnostima utječemo na podizanje standarda zapošljavanja, razvoj jednakih prilika u sredinama u kojima poslujemo, opću dobrobit, zdravlje i osobni razvoj ljudi. Važnost materijalnih utjecaja u ovom području prepoznaju i naši dionici koji su u procesu dubinskog snimanja prepoznali temu odgovornog poslodavca i organizacijske kulture kao najznačajniju temu u društvenom segmentu. Više od 90 % naših dionika koji su sudjelovali u dubinskom snimanju navodi da Grupa OTP banke tim područjem upravlja u skladu sa standardima ili iznad standarda.

Prepoznati utjecaji: osiguranje dostojanstvenog rada i uvjeta radne okoline, ulaganje u razvoj zaposlenika, briga o zdravlju i dobrobiti zaposlenika, poštivanje ljudskih prava, razvoj radne okoline koja je raznolika, uključiva i pruža svima jednake prilike.

Doprinos odgovornog poslovanja Grupe OTP banke u području etičnih poslovnih praksi se manifestira u ovim ciljevima održivosti UN-a:

Cilj 3: Osigurati zdrav život i promovirati blagostanje svih ljudi svih životnih dobi

Cilj 5: Postići rodnu ravnopravnost i osnažiti sve žene i djevojčice

Cilj 8: Promovirati uključiv i održiv ekonomski rast, zaposlenost i dostojanstven rad za sve

Cilj 10: Smanjiti nejednakost unutar i između država

Naše ambicije:

osigurati dostojanstven rad i prihode za naše zaposlenike

povećati angažiranost zaposlenika i njihovo zadovoljstvo

osigurati atraktivne karijerne mogućnosti talentiranim zaposlenicima

osigurati ravnotežu rada i privatnog života

pokazati dužnu brigu za dobrobit i zdravlje, uključujući mentalno zdravlje

razvijati raznolikost, uključivost i jednakе prilike za sve

Najvažnije u 2022.:

novi Kolektivni ugovor

aveden hibridni rad

usvojena Politika raznolikosti

donesena Employer branding strategija

povećane plaće i prošireno nagrađivanje

avedena interna društvena mreža Jenz

osnovan Klub volontera i Klub dobrotoljnih darovatelja krvii

avedeno digitalno potpisivanje ugovora o radu

Odgovornost u radnoj okolini temeljimo na međunarodnim i nacionalnim zakonskim i regulatornim propisima, međunarodnim konvencijama i smjernicama zaštite ljudskih prava, a posebno Općoj deklaraciji o ljudskim pravima, Vodećim načelima UN-a o poslovanju i ljudskim pravima, Deklaraciji Međunarodne organizacije rada o temeljnim načelima i pravima na radu, smjernicama i načelima Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj te Povelji Europske unije o temeljnim pravima. U razvoju prakse oslanjamо se na strateški okvir matične OTP grupe, vlastite interne propise i politike te strukovne standarde. Grupa OTP banke podupire i poštuje zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava te ne sudjeluje u kršenjima ljudskih prava. Nadalje, ne odobrava i ne koristi dječji rad te se zalaže za dokidanje svih oblika prisilnog rada te stvarno ukidanje dječjeg rada. Osiguravamo i podržavamo

slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje. U Grupi OTP banke ne postoji diskriminacija u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja.

U ulozi poslodavca naš najznačajniji dionik je sindikat s kojim kao socijalnim partnerom surađujemo u razvoju naše radne okoline. Uz to surađujemo s nizom poslovnih partnera i dobavljača koji nam daju podršku u važnim elementima razvoja naših procesa, organizacijske kulture i drugim ključnim segmentima. Surađujemo i sa strukovnim i interesnim udruženjima gdje razmjenjujemo mišljenja i zajednički unapređujemo prakse. Redovno se savjetujemo i s matičnom OTP grupom. Ovim područjem poslovanja u OTP banci primarno upravlja Direkcija ljudskih potencijala i korporativnih poslova koja podnosi redovna izvješća Upravi banke. U 2022. godini provedeno je restrukturiranje Direkcije koja u segmentu ljudskih potencijala ima tri odjela: Odjel privlačenja talenata i podrške zaposlenicima, Odjel upravljanja znanjem, karijerom i iskustvom zaposlenika te Odjel razvoja organizacije i HR kontrolinga. Odjel za održivi razvoj također djeluje unutar ove Direkcije.

Naši rezultati u području radne okoline u Hrvatskom indeksu održivosti (HRIO) su u 2022. bili nešto bolji nego prethodne godine. Ukupna ocjena od 77% ostvarenih bodova je viša od prosjeka velikih poduzeća (67%). Najbolje su ocijenjena područja suradničke organizacijske klime (85%) te ulaganja u obrazovanje i zapošljivost zaposlenika (82%). Sljedi politika raznolikosti i jednakih mogućnosti na radnom mjestu (75%), dok najveći prostor za napredak postoji u kvaliteti i sigurnosti radnih uvjeta (57%). U području politika i prakse zaštite ljudskih prava smo isto postigli dobar rezultat (89%) u odnosu na prosjek (68%). U suradnji s dionicima nastojat ćemo raditi na unaprjeđenju svih tih segmenata, a koliko su uspješni naši naporci provjerit ćemo na sljedećem indeksu.

U 2022. godini OTP banka je nagrađena globalnim priznanjem Platinum Award u kategoriji *Employee Engagement* koju dodjeljuje Public Relations and Communications Association (PRCA). Radi se o najvećem svjetskom udruženju komunikacijskih stručnjaka koje u 82 države svijeta okuplja oko 35 tisuća profesionalaca. OTP banka je ovo prestižno priznanje zaslužila za svoj program Ideaportal.

Uvjeti rada

GRI: 3-3 | 2-8 | 2-30 | 402-1 | 403-4 | UNGC 3

U Grupi OTP banke predani smo poštivanju najviših standarda slobode udruživanja i kolektivnog pregovaranja, a sa sindikalnim predstavnicima se odvija kontinuirani dijalog. Od početka 2022. primjenjuje se novi Kolektivni ugovor koji je potpisana sa Sindikatom bankarskih službenika za razdoblje od tri godine. U novom su Kolektivnom ugovoru zadržana sva prava iz prethodnoga te pridodani dopunski benefiti za zaposlenike. Banka svojim zaposlenicima isplaćuje 13. plaću, prigodne darove za zaposlenike, dar za djecu u prosincu te regres u svibnju. Zaposlenicima su osigurani su sistematski pregledi te im se financiraju sportske aktivnosti. Za rođenje djeteta zaposlenici dobivaju baby bonus, a za stambene kredite i korištenje bankarskih usluga ostvaruju povoljnije uvjete. Za svoju vjernost poslodavcu zaposlenici ostvaruju jubilarne nagrade, a oni za čije je poslove to predviđeno ostvaruju nagrade i bonuse za svoj rad te naknade za posebne uvjete rada. Svi su zaposlenici banke osigurani, a nađu li se u nepovoljnim okolnostima mogu računati na solidarne potpore.

Novim su Kolektivnim ugovorom povećana prava korištenja godišnjih odmora i plaćenih dopusta, posebno za roditelje. Uvedeni su plaćeni dopusti za prve odlaske u vrtić i osnovnu školu, slobodni dani za volonterski rad u organizaciji banke i njenih partnera te su proširene mogućnosti plaćenog dopusta za dodatno školovanje i usavršavanje. Zaposlenici imaju pravo na do 32 dana godišnjeg odmora te i više ako su osobe s invaliditetom ili roditelji djece s teškoćama.

Sve bitne organizacijske promjene i teme od važnosti za zaposlenike se pravodobno prezentiraju predstavnicima Sindikata, a za najvažnije se traži i suglasnost Sindikata, u skladu s Kolektivnim ugovorom. Sve se bitne promjene komuniciraju osam dana prije stupanja na snagu. Zaposlenike se redovito informira o svim važnim pitanjima i promjenama, a informacije, obrazloženja i prezentacije se objavljaju u kanalima interne komunikacije: na intranetu, u časopisu banke, mjesečnom online newsletteru, izravnim e-mail porukama, objavama na internoj društvenoj mreži Jenzu, sastancima i drugim dostupnim sredstvima. U OTP banci u 2022. godini bilo je 1339 članova sindikata, a ukupno je 2375 zaposlenika obuhvaćeno Kolektivnim ugovorom. U 2022. godini nisu zabilježeni slučajevi pritužbi u vezi s radnim pravima.

U 2022. godini nastavili smo razvijati digitalizaciju procesa u upravljanju radnom okolinom. Najznačajniji projekt bio je priprema mogućnosti elektroničkog potpisivanja ugovora o radu za sve zaposlenike, što smo i uveli, kao prva banka u Hrvatskoj, od početka 2023. godine. Uz to, digitaliziran je i proces godišnjeg ocjenjivanja zaposlenika.

Grupa OTP banke kontinuirano prati tržišna kretanja primitaka zaposlenika u finansijskom sektoru te sukladno tome usklađuje primanja zaposlenika. U 2022. godini smo izvršili povećanje plaća u OTP banci, a povišice su obuhvatile ukupno 1943 zaposlenika. Za to je izdvojeno ukupno 21,5 milijuna kuna na godišnjoj razini, to jest, povećani su ukupni troškovi za primitke zaposlenika za 7,8 % u odnosu na prethodnu godinu. Dodatnih 100 zaposlenika mreže ušlo je u mjesečno nagrađivanje pa je tako broj zaposlenika koji mogu ostvariti mjesečnu nagradu porastao s 360 na 460. U 2022. smo isplatili 3 050 725 kuna potpora za 293 zaposlenika, od čega je 1 073 326 isplaćeno za rođenje djeteta za 102 kolegica i kolega. Benefiti se podjednako odnose na sve zaposlenike, bez obzira jesu li zaposleni u punom ili nepunom radnom vremenu.

Razvoj finansijske industrije i našeg poslovanja utječe i na aktivno zapošljavanje. U 2022. objavili smo 71 vanjski natječaj (s 2444 prijavljenih kandidata) te 25 internih natječaja (s prijavljenih 104 kandidata). Ukupno smo intervjuirali 1023 kandidata. Broj objavljenih natječaja je znatno niži od zahtjeva za popunjavanjem radnih mjesta jer se prijave kandidata koriste i za popunu drugih radnih mjesta u banci. Osim javno objavljenih i internih natječaja u zapošljavanju koristimo i druge metode poput suradnje s head hunting agencijama te izravnog zapošljavanja. U sljedećem razdoblju nastojat ćemo razvijati dinamičnije prilike za zaposlenike te ostvariti i veću internu mobilnost.

U Grupi OTP banke načelno nisu angažirani radnici koji nisu zaposlenici, osim za pojedine specifične poslove poput poslova zaštite. U 2022. godini na takvim je poslovima bilo uključeno 120 osoba koji su zaposlenici vanjskih partnera. U provedbi tih poslova i nadzoru kvalitete koriste se razni standardi poput OHSAS 18001. Od drugih vrsta poslova, OTP Nekretnine ugovaranju vanjske partnerne za poslove procjena nekretnina.

Raznolikost, uključivost i jednake prilike

GRI: 2-8 | 3-3 | 2-7 | 2-10 | 405 | 406 | UNGC 4, 5, 6

Poštivanje i zalaganje za ljudska prava, što uključuje poštivanje i poticanje raznolikosti, razvoj procesa koji nam omogućuju uključivu organizaciju i kulturu te omogućavanje jednakih prilika svima u srži je naših korporativnih vrijednosti. Stoga smo u 2022. napravili bitan iskorak te usvojili i na našoj internetskoj stranici javno objavili Politiku raznolikosti i uključivosti koja se odnosi na cijelu Grupu OTP banke u Hrvatskoj. Uz nju smo pripremili i usvajanje Izjave o poštivanju ljudskih prava naše matične OTP grupe. U našem poslovanju svoje smo aktivnosti uvijek temeljili na ravnopravnosti, nediskriminaciji, jednakosti prilika te brizi za sve naše dionike. Poštivanje i uvažavanje raznolikosti podrazumijeva i zabranu te nultu toleranciju na svaki oblik diskriminacije, što je istaknuto u Etičkom kodeksu OTP banke, te se zaposlenike i sve druge dionike potiče da prijave bilo kakvu vrstu diskriminacije. U tu svrhu postoje zaštitni i žalbeni mehanizmi koji zaposlenicima omogućuju prijavu nepravilnosti i adekvatne zaštite. Žalbeni mehanizmi su detaljno opisani u Etičkom kodeksu, Pravilniku o radu i drugim ključnim dokumentima banke. Grupa OTP banke je predana uvijek i u svim okolnostima, u poslovnim odnosima u koje stupa bez rezerve zaštitići ljudska prava, omogućiti svim zaposlenicima, bez obzira na njihove razlike, uključenje u poslovne procese i jednakе prilike za zapošljavanje, razvoj i napredovanje.

Dobna i obrazovna struktura zaposlenika je stabilna u zadnje dvije godine. Prosječna dob iznosi oko 42 godine, od čega 66 % zaposlenih ima više i visoko obrazovanje, a prosjek ukupnih godina staža je 17 godina (od toga u OTP grupi 12 godina). U proteklih godinu dana zabilježili smo povećanje od 10,62 % u zapošljavanju mlađih od 30 godina te povećanje od 120 % u zapošljavanju osoba s invaliditetom. Vodeći računa o uključivosti i jednakim prilikama nastojimo u našoj grupi omogućiti što veće zapošljavanje osoba s invaliditetom te se nadamo da ćemo taj broj značajno rasti i u narednim godinama. Većina osoba koje su napustile grupu u 2022. godini to su učinile sporazumno dogovorima. U 2022. godini povećan je broj muškaraca koji su koristili roditeljski dopust, u odnosu na prethodnu godinu, što ćemo svakako nastojati poticati i u sljedećim godinama. Omjer plaća žena i muškaraca u OTP banci je 96,5 % i jedan od naših strateških ciljeva je tu razliku i dalje smanjivati.

Svjesni smo da nas u razvoju raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika čeka još puno aktivnosti i dug put do izgradnje organizacije kakvu želimo. S tom namjerom u sljedećem razdoblju ćemo donijeti Akcijski plan raznolikosti i uključivosti koji će integrirati i nalaze naše GAP analize koju smo proveli u društvenim kriterijima održivosti u radnoj okolini i odnosima s drugim dionicima. Već smo započeli reviziju svih naših ključnih dokumenata koji se odnose na radnu okolinu kako bi u njima bila precizno navedena naša predanost zaštiti ljudskih prava te kako bismo unaprijedili već postojeće procese. Kako bismo unaprijedili naše razumijevanje raznolikosti, uključivosti i jednakih prilika u 2022. godini

smo započeli sudjelovanje u edukativnom programu Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj „Workplace Inclusion Champions“, a sudjelovanje u tom programu kao i drugima koji su usmjereni na zaštitu ljudskih prava ćemo nastaviti i u sljedećim godinama.

Sustavno radimo na integraciji načela raznolikosti i jednakosti prilika, a naše su aktivnosti usmjerene, ali pritom ne i ograničene, na sljedeća područja:

Sigurno radno okruženje: uključuje edukaciju kako bismo poboljšali naše razumijevanje i prihvatanje raznolikosti, razvijali svijest o različitim karakteristikama osoba i njihovim potrebama te unaprijedili sposobnost prihvatanja raznolikosti. Također, razvijamo svijest o ponašanjima koja se mogu smatrati diskriminirajućim, isključivim i/ili uz nemiravajućim te pružamo sigurne načine za zaposlenike da prijave takva ponašanja.

Raznolikost Uprave i menadžmenta: U postupcima odabira osoba na rukovodeće položaje vodimo računa o zastupljenosti raznolikosti, a posebno o rodnoj ravnopravnosti s ciljem postizanja veće zastupljenosti žena na vodećim položajima.

Jednakost prilika u zapošljavanju: Osiguravamo da naše prakse i procesi zapošljavanja privlače raznolike kandidatkinje i kandidate različitih društvenih karakteristika te da se oni zapošljavaju, dodjeljuju im se uloge, razvijaju i promiču na temelju zasluga i njihove usklađenosti s korporativnim vrijednostima.

Briga o zdravlju zaposlenika: Nastojimo osigurati zdravu radnu okolinu u kojoj se uravnoteženim radom i prevencijom sprječavaju zdravstvene teškoće. Zaposlenicima koji imaju zdravstvenih teškoća osiguravamo humani pristup, slobodu da izraze svoje stanje, zaštitu od diskriminacije te uključivost i jednakе prilike odgovarajuće njihovim trenutnim ili stalnim okolnostima.

Prilike za učenje i razvoj: Kako bismo podržali zaposlenike u ostvarivanju njihovog punog potencijala, neovisno o njihovim karakteristikama, omogućujemo im širok raspon internih i vanjskih mogućnosti učenja i razvoja.

Podrška za roditelje i skrbnike: Posebno smo osjetljivi za potrebe roditelja i skrbnika kojima nastojimo omogućiti radnu sredinu i radne uvjete unutar kojih mogu ostvarivati svoje roditeljske uloge, ali također uspješno razvijati svoju karijeru neovisno o obiteljskom statusu, izazovima s kojima se suočavaju u privatnom životu ili njihovim drugim različitostima.

Rodna ravnopravnost: Sve osobe u Grupi OTP banke, bez obzira na spol, rodni identitet ili seksualnu orientaciju imaju jednakе prilike. Žene, muškarci i nebinarne osobe su jednakо plaćene za iste poslove i uživaju ravnopravne benefite i mogućnosti.

Suradnja i dijalog o raznolikosti: Svjesni smo da raznolikost i uključivost mogu zaživjeti samo ako smo usmjereni na suradnju u raznolikim timovima i ako smo, bez obzira na status u organizaciji, dostupni, imamo kolegijalni pristup i otvoreni smo za mišljenja svih kolegica i kolega, bez obzira na njihov položaj ili druge karakteristike. OTP banka je predana razvoju dijaloga sa zaposlenicima i drugim dionicima o pitanjima raznolikosti i uključivosti. Podupiremo i pomažemo te sudjelujemo u društveno odgovornim inicijativama usmjerenima na razvoj raznolikosti i uključivosti.

Razvoj održive i angažirane radne okoline

Uspješno poslovanje Grupe OTP banke u Hrvatskoj ovisi o načinu na koji radimo, surađujemo i komuniciramo, kolegijalnoj i suradničkoj atmosferi koju gradimo, a istovremeno počiva i na angažiranosti naših zaposlenika. U 2022. godini smo nastavili s ranije započetim razvojnim smjerom koji uključuje nekoliko bitnih čimbenika: brigu za zdravlje zaposlenika, unaprjeđenje ravnoteže poslovnog i privatnog života, uključenje i razvoj angažiranosti, razvoj i digitalizaciju procesa, ulaganja u razvoj i znanje, unaprjeđenje dvosmjerne komunikacije, razvoj sustava ocjenjivanja rada te nagrađivanja. Dovršili smo i Employer branding strategiju i postavili akcijski plan za sljedeću godinu.

Sigurno i zdravo radno mjesto

GRI: 3-3 | 403-1 | 403-3 | 403-6 | 403-9 | 405

Tijekom dvije godine izloženosti COVID-19 pandemiji smo ojačali našu svijest o važnosti zdrave radne okoline, zdravih životnih navika te koliko je važna svakodnevna briga za zdravlje. Tijekom aktivne pandemijske opasnosti smo u našim radnim prostorima, poslovnicama i uredima uveli sve potrebne mjere zaštite kojima smo nastojali sprječiti širenje bolesti u radnoj okolini i tako čuvali zdravlje naših kolega i kolega, klijenata i naših zajednica. Pritom smo stalno uvodili razne načine kojima smo zaposlenike poticali na posebnu brigu o svom zdravlju, uključujući i pravodobne preventivne mjere. Preventivnu zaštitu smo poticali tako da smo uveli posebne slobodne dane za zaposlenike koji su se cijepili. Zaštitu na radu provjeravamo internim nadzorom te nadzorom državnih tijela. U organizaciji procesa zaštite i sigurnosti na radu vodimo se odredbama Zakona o zaštiti na radu te internim pravilnicima. U Grupi OTP banke ne postoji poseban upravljački sustav zaštite na radu, a tim pitanjima na izvršnoj razini upravlja Direkcija logistike. U 2022. godini je provedena procjena rizika u

suradnji s vanjskim partnerima, a revizija se provodi ako se uvodi radni proces s potencijalnim rizicima za zdravlje i sigurnost na radnom mjestu. Ciljevi postavljeni u ovom području odnose se na smanjenje rizika za zdravlje i sigurnost zaposlenika. Kontinuirano se provodi ospozobljavanje zaposlenika za rad na siguran način, kao i ospozobljavanje za protupožarnu zaštitu i pružanje prve pomoći. Uspješnost u zaštiti na radu provjeravamo praćenjem i internom kontrolom podataka. U 2022. godini bilo je 12 slučajeva nesreća na radu, od čega su dvije bile ozbiljnijeg karaktera. Nesreće na radu se najčešće odnose na padove i prometne nesreće.

U 2022. smo uveli hibridni način rada prema modelu da se tri dana radi u uredu, a dva dana od kuće za one zaposlenike čiji posao to omogućuje, to jest, na svim poslovima koji se mogu tako organizirati, a da se pritom ne utječe negativno na kvalitetu poslovnih procesa te usluga našim klijentima. I nakon što je bilo jasno da rad na daljinu nije više potreban iz razloga zdravstvene zaštite i sigurnosti, shvatili smo da takav način rada onim zaposlenicima koji ga mogu koristiti s obzirom na prirodu njihovog posla omogućuje lakše upravljanje životnom ravnotežom i skraćuje vrijeme putovanja na posao. Takav model rada je omogućen za 1400 kolega i kolega. Zaposlenici koji su mogli koristiti hibridni rad od kuće su radili u prosjeku 24 % svog radnog vremena. Njima su omogućeni savjeti i smjernice kako učinkovito organizirati rad od kuće i balansirati ga s privatnim obvezama. Adekvatnu brigu o zdravlju zaposlenika osiguravamo i sistematskim pregledima koji su im omogućeni svake druge godine. Sve više razumijemo i važnost mentalnog zdravlja te potičemo vođenje brige o njemu. S obzirom da je početkom 2022., osim zabrinutosti u vezi pandemije, došlo i do ratnih sukoba u Ukrajini, zaposlenicima smo na našoj e-learning platformi osigurali posebne sadržaje o razumijevanju emocija, izgradnji emocionalne otpornosti te savjete za komunikaciju s djecom i osnaživanje djece u izazovnim situacijama.

U 2022. godini smo uveli još jednu novost s namjerom da zaposlenicima koji ne rade u izravnom kontaktu s klijentima omogućimo vrijeme za bolji fokus na radne zadatke. Uveli smo praksu „petka bez sastanaka“ s ciljem da osiguramo jedan dan

u tjednu bez pritiska sastanaka u kojemu se zaposlenici mogu posvetiti mirnom obavljanju redovnih zadataka, rješavanju problema i kreativnom razmišljanju.

Za zdravlje naših zaposlenika važna je preventivna skrb i razvoj zdravog načina života te iz tog razloga promičemo razne oblike rekreacije naših zaposlenika, a na raspolaganju imaju i korištenje Multisport kartice. Svake godine omogućujemo sudjelovanje naših zaposlenika na Bankarskim sportskim igrama. U 2022. je 96 zaposlenika Grupe OTP banke sudjelovalo na igrama.

Kultura i angažiranost zaposlenika

GRI: 3-3 | 2-3 | 401 | 404 | 413

Kontinuirani dijalog sa zaposlenicima i otvorena komunikacija su jedan od najvažnijih elemenata našeg strateškog pristupa u razvoju radne okoline. Pritom je izrazito važno prikupiti mišljenja zaposlenika o svim relevantnim temama te napraviti procjenu zadovoljstva i angažiranosti. I u 2022. godini smo proveli veliku anketu angažiranosti koja se provodi na razini međunarodne grupe, a u njoj sudjeluju zaposlenici OTP banke i OTP Leasinga. Ukupno je 93 % zaposlenika OTP banke i OTP Leasinga sudjelovalo u anketi, što je značajno veće sudjelovanje u odnosu na prethodnu godinu. Angažirani su zaposlenici koji razumiju svoju ulogu u razvoju kompanije, osjećaju povezanost i pripadnost organizaciji, razumiju svrhu poslovanja i svoje uloge te su motivirani svoje znanje i emocije uložiti u rad kako bi doprinijeli ostvarenju svojih profesionalnih te organizacijskih rezultata. Ključnim pokretačima koji najviše utječu na angažiranost zaposlenika identificirani su: mogućnost ostvarenja karijernih ciljeva, prepoznavanje zaposlenika kao važnih dionika uspješnosti kompanije, dobrobit zaposlenika kao prioritet, sudjelovanje u osmišljavanju boljih načina za obavljanje posla kao i razvijanju novih i boljih načina za usluživanje klijenata. U 2022. stopa angažiranosti zaposlenika je bila 62 %. Svjesni smo da trebamo uložiti još više napora kako bismo ostvarili željeni cilj od 75 % koji je postavljen za cijelu međunarodnu OTP grupu. Detaljne

rezultate ankete angažiranosti komunicirali smo svim zaposlenicima putem više internih komunikacijskih kanala. S obzirom da nam anketa služi kako bismo unaprijedili razvoj naše radne okoline, važno je da se slijedom njene analize poduzimaju aktivnosti kojima to možemo ostvariti. Nakon zaključenja ankete prvo su članovi Uprave i B-1 direktori, a zatim i direktori B-2 razine dobili uvid u rezultate sektora, direkcija i odjela kojima upravljavaju, nakon čega su svi imali zadatak sa svojim timovima razgovarati o rezultatima te odrediti akcijske planove za unaprjeđenje. Na temelju toga se izradio akcijski plan za unaprjeđenje za cijelu organizaciju te će se on provoditi tijekom 2023. godine.

Normalizacijom poslovanja nakon pandemijskih mjera omogućeno nam je da organiziramo i razne oblike druženja za zaposlenike na kojima smo razmjjenjivali bitne informacije o poslovanju te u neformalnoj atmosferi jačali timski duh. U 2022. ukupno je bilo 13 *team buildinga* na kojima je sudjelovalo oko 1020 kolega i kolegica.

Naš program prikupljanja ideja na platformi Ideaportalu nastavljen je i u 2022. godini. Ideaportal je posebna suradnička platforma koju



smo pokrenuli krajem 2020. Ona svim zaposlenicima omogućuje da postanu pokretačka snaga inovacija banke. Na online platformi koja je dizajnirana na osnovama gejmifikacije zaposlenici mogu predlagati i predstavljati kreativne ideje usmjerene rješavanju određenog problema, odnosno poboljšanja poslovnog procesa. Na Ideaportalu se objavljaju periodični izazovi, odnosno idejni natječaji u kojima mogu sudjelovati svi zaposlenici OTP banke te dati svoj doprinos dalnjem razvoju banke. Zaposlenici, osim predlaganjem ideja, na platformi mogu sudjelovati dodjeljivanjem oznake omiljenosti ili slanjem svog komentara prelagatelju. Dodatna mogućnost ovog portala je i ulaganje u ideje. Naime, svatko tko se registrira na portalu ima na raspolaganju ukupno 3 milijuna kuna virtualnog novca koji može uložiti u ideju za koju smatra da ima potencijala. 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. U 2022. godini proveden je novi izazov na Ideaportalu. Pod nazivom „Banka bez birokracije“ sudjelovalo je 12 timova s ukupno 17 ideja, a zbog jednostavnosti izazova održan je samo jedan krug te su nagrađene četiri ideje od kojih dvije prvom nagradom. U odabiru najboljih projekata su sudjelovali članovi Uprave. Krajem 2022. pokrenuli smo novi izazov pod nazivom: „Optimizacija za vrijeme hibridnog načina rada“ koji bi nam trebao pomoći u optimizaciji površine poslovnih prostora koji se koriste kao i smanjenju troškova povezanih s poslovnim prostorima, s obzirom na to da koristimo hibridni način rada. Rezultati ovog izazova evaluirat će se u 2023. godini.

Početkom 2022. smo pokrenuli Program volontiranja te osnovali Klub volontera OTP banke u koji smo okupili 108 registriranih

članova, a više od 130 kolega i kolega je sudjelovalo u volonterskim akcijama. Imali smo više akcija tijekom godine, a najviše smo ih proveli volontirajući u centrima za nezbrinutu djecu, SOS dječjim selima te centrima za djecu s teškoćama u razvoju.

Klub dobrotoljnih darivatelja krvi ima 192 registrirana člana. Više o kampanjama darivanja krvi i volonterskom radu zaposlenika nalazi se u pogлавlu Odgovoran društveni dionik.

Otvorena i dvosmjerna komunikacija pomaže izgradnji zdrave i uključive korporativne kulture. Još u našoj anketi angažiranosti iz 2021. smo zabilježili želju zaposlenika za unaprjeđenjem interne komunikacije u našoj grupi. Slijedom toga smo nakon nekoliko mjeseci priprema u veljači 2022., u suradnji s našim vanjskim partnerima, u OTP banci pokrenuli vlastitu internu društvenu mrežu Jenz. Tijekom godine u nju smo uključili sva društva iz Grupe OTP banke. Interna društvena mreža se u međuvremenu pokazala kao vrijedan komunikacijski kanal na kojemu objavljujemo službene obavijesti, razne vijesti i pozive, ali i na kojoj zaposlenici mogu objavljivati vlastite postove. Uz sve drugo, Jenz nam je poslužio i za organizaciju nagradnih igara, davanje pohvala kolegicama i kolegama, ankete te pružio mogućnost anonimnog postavljanja pitanja na koja redovno odgovaramo svaki tjedan. Na njemu smo dijelili i edukativne sadržaje, poput redovnih sadržaja na teme agilnog poslovanja i jezične savjete. Jenz stalno bilježi rast korisnika, a 64 % zaposlenika su aktivni korisnici. Na Jenu su svi jednaki i na njemu se vidi raznolikost u našoj grupi, jer na njemu komuniciraju i članovi Uprave i zaposlenici razne dobi i iz svih krajeva Hrvatske. Na Jenu su zabilježene 602 službene objave, 2418 društvenih objava, 4840 kudosa te je odgovoren na 833 upita na Anonimku. Mogućnost postavljanja anonymnih pitanja pokazala se vrlo vrijednom jer nam omogućuje da se izravno čuje glas zaposlenika te da oni bez straha izraze sve svoje zabrinutosti.

Razvoj znanja i talenata

GRI: 404-2

Vremena u kojima poslujemo sve više obilježava razvoj društva znanja. Ulaganje u vještine, znanje i razvoj zaposlenika sve se više cjeni i organizaciju ne čini samo poželjnim poslodavcem nego jača i njenu otpornost u dinamičnim društvenim okolnostima. Izazovi suvremene finansijske industrije sa sobom nose zahtjeve za ubrzanim savladavanjem novih tehnologija, načina rada, ali i usvajanje najnovijih znanja i trendova kako bismo osigurali ono što je u našem poslu najvažnije – izvrsno korisničko iskustvo i pružili našim klijentima visokokvalitetnu uslugu. U 2022. godini smo proveli 350 različitih treninga u trajanju od 46,1 tisuće sati u kojima je sudjelovalo 2370 zaposlenika. Od toga je više od dvije trećine organizirano na digitalnim platformama u raznim oblicima: e-learning modulima, webinarima, korištenjem specijaliziranih edukativnih platformi te na vlastitom e-learning platformi banke. Digitalni načini edukacije nam omogućuju da našim zaposlenicima ponudimo širi spektar edukativnih tema. Broj sati edukacije je u 2022. porastao za 12 % u odnosu na prethodnu jer su se prestankom pandemije stvorili uvjeti za održavanje više edukativnih formata.

U 2022. smo osigurali provedbu standardnih edukativnih programa vezanih uz regulatorne teme, proizvode i usluge te povezane alete i procese. Uz to provedeni su edukativni programi posvećeni stručnim znanjima finansijske analize i upravljanja rizicima, ali i o aktualnim temama poput agilne metodologije i poslovanja te održivosti, ESG okvira te edukacija o uvođenju eura. Dio programa odnosio se na organizacijske i upravljačke vještine te mentalno zdravlje.

Programi razvoja talenata pokrenuti prethodne godine završeni su u 2022 godini. Riječ je o dva odvojena programa: „Leaders“ i „Potentials“. Svrha programa je prepoznati zaposlenike visokog potencijala za daljnji razvoj i preuzimanje uloga veće odgovornosti, s već postignutim zapaženim rezultatima te osigurati podršku njihovom dalnjem razvoju. Oba programa imala su cilj polaznicima omogućiti razvoj osobnih kompetencija i ostvarenje punog

potencijala, proširiti obujam njihovog angažmana i odgovornosti te im osigurati kontinuiranu podršku u njihovom razvoju. U programu „Leaders“ sudjelovali su rukovoditelji B-1 i B-2 razine te je u njemu bio fokus na strateškom aspektu uloge i osnaživanju liderских sposobnosti. U programu „Potentials“ smo organizirali četiri grupe polaznika, a usmjeren je na nadogradnju široko primjenjive lepeze kompetencija. U oba programa se razvijaju osobni planovi i naglasak je na osobnim razvojnim ciljevima i ishodima. Svaka grupa u programima imala je svog mentora tj. člana Uprave koji su bili uključeni od početka programa i s polaznicima podijelili svoja iskustva. U programu „Leaders“ sudjelovalo je 25 (devet žena), a u programu „Potentials“ 49 polaznika (24 žene).

Procjena uspješnosti i nagrađivanje zaposlenika

GRI: 401-2 | 404 | 404-2 | 405 | 2-19 | 2-20

U Grupi OTP banke koristimo više vrsta sustava i procesa za procjenu radne uspješnosti, a oni su detaljno opisani u nekoliko različitih procedura za nagrađivanje zaposlenika. U 2022. godini je 69 % zaposlenika bilo obuhvaćeno jednom od procedura za nagrađivanje.

Članovi Uprave su ocijenjeni u Success Factor sustavu, srednji menadžment korištenjem metode 360° procjena, te zaposlenici u sustavu upravljanja kompetencijama. Nisu ocijenjeni zaposlenici koji su otišli iz banke, bili na bolovanju ili roditeljskom dopustu. Procjenom uspješnosti obuhvaćeno je 60 % zaposlenih u banci (47,42 % muškaraca te 64,75 % žena). Procjena uključuje sve više i srednje menadžere te 58,97 % ostalih zaposlenika. U banci se provodi postupak ocjenjivanja zaposlenika kako bi se napravile procjene kvalitetnog, pravovremenog, profesionalnog i stručnog obavljanja poslova. Proces ocjenjivanja odvija se prema propisanoj proceduri te se obavlja u za to posebno izrađenoj aplikaciji. Proces 360° ocjenjivanja obavezan je za sve menadžere razina B-1 i B-2 te im omogućuje sveobuhvatni feedback njihovih izravnih nadređenih, kolega i njihovih timova, usporedno sa samoevaluacijom. Uz to im je

omogućen dodatni razgovor sa stručnjacima iz ljudskih potencijala kako bi im se pružio dubinski uvid u njihove rezultate i podrška u provedbi razvojnih aktivnosti. Krajem 2022. godine prije početka evaluacijskog procesa provedena je edukacija za menadžere svih razina o važnosti kvalitetnih povratnih informacija kao i smjernice za postupanje u slučaju zaposlenika čiji je rad procijenjen nedovoljno kvalitetnim. U proces razvoja karijere uključeno je 93,93 % srednjih menadžera te 4 % ostalih zaposlenika, što ukupno čini 6,45 % svih zaposlenika banke (6,55 % muškaraca te 6,41 % žena).

Tijekom 2022. ukupno 1670 kolegica i kolega dobilo je neku vrstu bonusa ili nagrade. Uveli smo i mogućnost nagrađivanja zaposlenika slobodnim danom. U 2022. smo imali 347 jubilaraca, koji su nagrađeni s ukupno 833 000 kuna.

U banci postoji niz različitih nagrada za zaposlenike koji ostvaruju izvrsne poslovne rezultate. Neke od tih nagrada su stalne, a neke su povezane s pojedinim aktualnim temama. Tako je krajem 2022. godine u pripremi bilo i posebno nagrađivanje zaposlenika za izvrsne rezultate u projektu uvođenja eura. Osim finansijskog nagrađivanja, uveli smo mogućnosti nagrađivanja plaćenim dopustom s tim da svi zaposlenici po toj osnovi mogu ostvariti dva dana godišnje kao nagradu za izvrstan rad. U poslovnim se segmentima biraju i top zaposlenici u poslovanju s građanima te pravnim subjektima, kao i najbolje poslovnice.

OTP-ovci u brojevima

GRI: 2-7 | 401-1 | 401-2 | 404-2 | 405-1 | 405-2

Podaci o zaposlenicima

	OTP grupa u RH	
Godina	31.12.2021.	31.12.2022.
Zaposleni na puno radno vrijeme	2.523	2.523
M	677	679
Ž	1.846	1.844
Zaposleni na određeno vrijeme	234	192
M	34	26
Ž	200	166
Ugovori na neodređeno	2.327	2.371
M	647	655
Ž	1.680	1.716
Broj radnih sati	4.870.572	4.897.013
Zaposleni u centralnim uredima	1.378	1.418
Zaposleni u mreži	1.183	1.145
Broj pripravnika	2	3

Zaposleni prema razinama

	OTP grupa u RH						
Godina	2022.						
	<30 god	30-49	>50	M	Ž	ukupno	osobe s invaliditetom
Viši menadžment	0	11	6	13	4	17	
Srednji menadžment	0	39	25	35	29	64	
Ostali zaposlenici	325	1.614	543	633	1.849	2.482	59

Godina

	2022.					
Kategorija	<30 god	30-49	>50	M	Ž	ukupno
Zaposlenici koji su otišli						
2022.	42	119	67	62	166	228
2021.	21	82	59	47	115	162
Novozaposleni						
2022.	115	107	9	62	169	231
2021.	120	98	7	60	165	225
	centralni uredi		mreža	ukupno		
Zaposlenici koji su otišli						
2022.			125		103	228
2021.			94		68	162
Novozaposleni						
2022.			138		93	231
2021.			128		97	225

Troškovi, nagrade i omjer plaća

	2022.
Troškovi zaposlenika (u tisućama HRK)	485.197
omjer omjer plaća viši menadžment Ž/M%	*
omjer omjer plaća srednji menadžment Ž/M%	93,20
omjer omjer plaća ostali zaposlenici Ž/M%	96,80
omjer omjer plaća ukupno u organizaciji Ž/M%	96,50

* nije primjenjivo jer nema žena u višem menadžmentu

Sati edukacije i treninga u satima	2021.	2022.
Viši menadžment	486	294
Srednji menadžment	1.582	1.867
Zaposlenici	38.702	43.666
M ukupno	9.794	10.888
Ž ukupno	30.976	34.939
Ukupno	40.770	45.827
Ulaganja u edukaciju (u tisućama HRK)	2.953	2.863

Roditeljski dopusti u 2022. godini	Ž	M
Zaposlenici koji su koristili roditeljski dopust	95	19
Zaposlenici koji su se vratili s roditeljskog dopusta u navedenoj godini	53	10
Zaposlenici koji se nisu vratili na posao kod poslodavca nakon korištenja roditeljskog dopusta u navedenoj godini	0	0



Odgovoran društveni dionik

Strateško područje pod nazivom Odgovoran društveni dionik obuhvaća dva nama izrazito značajna segmenta: korporativno djelovanje u zajednici, ulaganja u zajednicu i suradnju s partnerima te upravljanje vlastitim otiskom i utjecajima na okoliš. Zbog jednostavnijeg prikaza ova su dva područja razdvojena unutar ovog poglavlja na Korporativno građanstvo te Zelena banka.

Korporativno građanstvo

GRI: 3-3 | 203-2



Grupa OTP banke svojim je poslovanjem prisutna na skoro cijelom teritoriju Republike Hrvatske. Izravno i neizravno utječemo na dobrobit velikog broja zajednica te imamo dugogodišnju tradiciju snažne povezanosti sa zajednicama u kojima poslujemo i živimo. Važno nam s lokalnim zajednicama razvijati suradničke i partnerske odnose. U nekim smo sredinama i značajan poslodavac te smo svjesni odgovornosti da, zajedno s našim zaposlenicima, sudjelujemo u razvoju zajednica. Osim u poticanju društvenog razvoja, aktivni smo i u poslovnim krugovima koji oblikuju budućnost održivosti. Naša se povezanost sa zajednicama očituje u značajnim ulaganjima u zajednicu, aktivnim sudjelovanjem u društvenom, kulturnom i sportskom životu te suradnjom s visokoobrazovnim, zdravstvenim i drugim javnim institucijama. U zajednicama u kojima poslujemo uživamo ugled poželjnog partnera i odgovornog korporativnog građanina.

Unutar ovog materijalnog područja naše utjecaje prepoznajemo u podupiranju društveno korisnih djelatnosti, brizi za ranjive skupine i osobe u nepovoljnem položaju te poticanju partnerstava i zajedničkog djelovanja u kreiranju održive budućnosti. Naši dionici uključenost u zajednicu i društveni doprinos smatraju srednje važnim materijalnim područjem, ali ipak uz smanjene učinke potencijalnih ili stvarnih negativnih utjecaja. Od naše grupe očekuju primarno da ispunjava ulogu odgovornog gospodarstvenika, ali i da ulaže u razvoj društva.

Prepoznati utjecaji: briga za ranjive skupine i osobe, poštivanje ljudskih prava, razvoj uključivih zajednica koje svima pružaju jednake prilike, doprinos društvenom razvoju i ulaganja u zajednicu, razvoj partnerstava i dijaloga za održivost.

Doprinos odgovornog poslovanja Grupe OTP banke u području etičnih poslovnih praksi se manifestira u šest ciljeva održivosti UN-a:

Cilj 3: Osigurati zdrav život i promovirati blagostanje svih ljudi, svih životnih dobi

Cilj 4: Osigurati uključivo i kvalitetno obrazovanje te promovirati mogućnosti cjeloživotnog učenja svih ljudi, svih životnih dobi

Cilj 5: Postići rodnu ravnopravnost i osnažiti sve žene i djevojčice

Cilj 10: Smanjiti nejednakost unutar i između država

Cilj 16: Promovirati miroljubiva i uključiva društva za održivi razvoj, osigurati pristup pravdi za sve i izgraditi učinkovite, odgovorne i uključive institucije na svim razinama

Cilj 17: Osnažiti provedbu i revitalizaciju globalnog partnerstva za održivi razvoj

Naše ambicije:

- poduprijeti potencijal za prosperitet zajednica
- odgovorno ulagati u društveni i kulturni razvoj zajednica
- osigurati bolje prilike i uvjete za ranjive skupine
- volontiranjem poduprijeti potrebe zajednica
- razvijati raznolikost, uključivost i jednake prilike za sve
- razvijati partnerstva za poticanje održivog razvoja
- transparentno izvješćivati o našim praksama

Najvažnije u 2022.:

- osnovan Klub volontera i Klub dobrovoljnih darovatelja krvi
- donacijski program
- stipendiranje studenata slabijeg imovinskog stanja i studenata sportaša
- partnerstvo s obrazovnim institucijama
- sudjelovanje u radu inicijativa za održivost
- objava Izvješća o održivosti

Uloga društveno odgovorne grupe, to jest, naša povezanost sa zajednicama i ulaganje u zajednice nalazi se u društvenom dijelu ESG strategije koji smo u 2022. godini počeli razvijati. Do kraja godine je izrađena GAP analiza u domeni utjecaja na zajednicu, a u 2023. godini ćemo provesti dubinsko snimanje utjecaja na ljudska prava i okoliš u zajednicama te kompletirati društveni dio ESG strategije.

Naše djelovanje u odnosima sa zajednicama temelji se na međunarodnim i nacionalnim zakonskim i regulatornim propisima, međunarodnim konvencijama i smjernicama zaštite ljudskih prava, a posebno Općoj deklaraciji o ljudskim pravima, Vodećim načelima UN-a o poslovanju i ljudskim pravima, smjernicama i načelima Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj te Povelji Europske

unije o temeljnim pravima. U razvoju prakse oslanjamо se na vlastiti strateški okvir te smjernice matične OTP grupe.

Naši ključni dionici u ovom području su predstavnici lokalnih zajednica, zdravstvenih, obrazovnih i socijalnih ustanova, sportskih i kulturnih ustanova, udruge civilnog sektora, te interesna i stručna udruženja. U razvoju korporativnog građanstva sudjeluje veliki broj naših kolegica i kolega. Odgovornost za to područje u OTP banci primarno imaju Odjel korporativnih komunikacija i Odjel održivog razvoja koji se nalaze u sklopu Direkcije ljudskih potencijala i korporativnih poslova.

Uspješnost upravljanja u ovom području naši vanjski dionici ocijenili su izrazito visokom te njih 90 % misli da se njime upravlja iznad standarda ili u skladu sa standardima. U upitniku Hrvatskog indeksa održivosti u području odnosa sa zajednicom smo postigli 96 % bodova što je značajno više od prosjeka velikih poduzeća (73 %).

U 2022. godini OTP banka je nagrađena priznanjem časopisa Euromoney Market Leader u kategoriji društveno odgovornog poslovanja (Corporate Social Responsibility).

Naše humanitarno djelovanje u zajednicama

GRI: 413

U svibnju 2022. smo pokrenuli Program volontiranja te osnovali Klub volontera OTP banke. U Klubu volontera OTP banke okupili smo 108 registriranih članova, a tijekom 2022. godine je skoro 200 zaposlenika sudjelovalo u više od deset volonterskih akcija s ukupno 1.178 volonterskih sati. Najviše smo volontirali u akcijama za djecu, volontirajući u centrima za nezbrinutu djecu, SOS dječjim selima te centrima za djecu s teškoćama u razvoju.

Tijekom godine smo sudjelovali u više volonterskih akcija. U svibnju smo u pet različitih termina naši volonteri uređivali vrt centra Juraj Bonači u Splitu. Volontiranje smo u istom centru nastavili i u listopadu kad su naši volonteri sudjelovali u berbi maslina. U Zadru smo u svibnju sudjelovali u bojanju prostora u Centru za pružanje usluga u zajednici koju je organizirao Volonterski centar Zadar u sklopu nacionalne manifestacije Hrvatska volontira. U Laduču smo, također u svibnju, okupili naše volontere iz Zagreba koji su s udugom Smješak za sve pomogli Domu za nezbrinutu djecu. Krajem listopada su naši članovi Uprave i menadžeri sudjelovali u volonterskoj akciji uređenja prostora SOS Dječjeg sela u Ladimirevcima.

U Zadru smo ugostili Volonterski centar Zadar koji je članovima Kluba volontera OTP banke održao

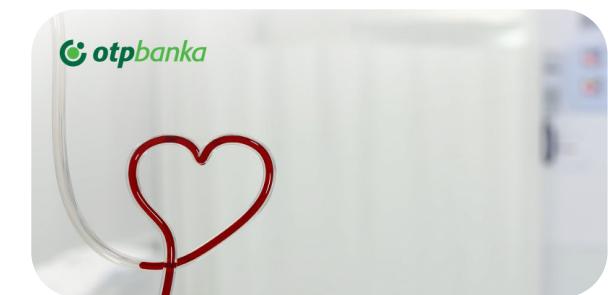


eduksiju „Biti volonter“ o pravima i obvezama volontera, benefitima volontiranja, ali i o tome kako je zakonski uređeno područje volonterstva. U Zagrebu smo sudjelovali na susretu o korporativnom volontiranju. Među ostalim aktivnostima, sudjelovali smo u humanitarno-prodajnoj manifestaciji Dani volonterstva i solidarnosti u organizaciji Regionalnog volonterskog centra Udruge „MI“ u Splitu. OTP Leasing je u povodu obilježavanja Svjetskog dana biološke raznolikosti organizirao volontersko čišćenje livade Leska u Nacionalnom parku Risnjak.

Klub dobrovoljnih darivatelja krvi ima 192 registrirana člana. U kolovozu 2022. smo, u suradnji s Gradskim društvom Crvenog križa Split, organizirali prvu akciju dobrovoljnog darivanja krvi zaposlenika banke u našoj poslovnoj zgradi Westgate u Splitu. Ovoj humanoj akciji odazvalo se 57 zaposlenika OTP banke, među kojima je 24 redovnih davatelja, a njih 12 je po prvi put sudjelovalo u darivanju krvi. Prikupljeno je 36 doza krvi. U siječnju, lipnju i listopadu 2022. u Zadru su održane tri akcije dobrovoljnog darivanja krvi, na kojima je prikupljeno ukupno 75 doza krvi. U te tri akcije sudjelovalo je 75 kolegica i kolega, a 11 njih po prvi put.

I u 2022. godini smo spajali rekreaciju i humanitarno djelovanje našim sudjelovanjem na „Wings for Life World Run“ u Zadru s ciljem pronalaska lijeka za ozljede leđne moždine. Za naš OTP banka team trčalo je 92 kolegica i kolega koji su ukupno pretrčali 934,47 km, a tim je završio na 76. mjestu u globalnom poretku. U listopadu je jedanaest naših kolegica i kolega sudjelovalo u utrci „Think pink – race for the cure“ u organizaciji Županijske lige protiv raka u Splitu. Sudjelovali smo i u ekološkim akcijama poput Ekotlona – humanitarne utrke u kojoj se prikuplja otpad i podržali čišćenje podmorja.

Naše humanitarno djelovanje obogaćujemo na razne načine. Tako je zbor Kontakt centra OTP banke u prosincu održao dva koncerta zajedno sa štićenicima centra Juraj Bonači, jedan u atriju banke u Splitu, a drugi u Kući jezika i kulture u bivšoj poslovničkoj zgradi Peristilu.



Zeleno svjetlo za bolje društvo

U 2022. godini OTP banka je organizirala svoj jedanaesti javni natječaj za dodjelu donacija. Na natječaju je povjerenstvo odabralo 35 projekata, između više stotina prijava iz cijele Hrvatske, kojima je dodijeljeno ukupno 500 000 kuna. Projekti su se prijavljivali u četiri kategorije: mladi, obrazovanje i znanost, očuvanje kulturne, povijesne i tradicijske baštine te očuvanje okoliša, humanitarni projekti i sport. Odabrani su projekti koji su se istaknuli svojom kvalitetom, koji su pokazali posebnu vrijednost za

osjetljive društvene skupine i koji će svojom realizacijom doprinijeti boljem i kvalitetnijem životu svojih lokalnih zajednica.

U proteklih jedanaest godina OTP banka je na svojem javnom donacijskom natječaju dodijelila 4,7 milijuna kuna te pomogla realizaciju 473 projekta važna za razvoj zajednica i društva.

Donacije su u 2022. dodijeljene sljedećim udružama, klubovima i ustanovama sa sjedištem u Republici Hrvatskoj:

U kategoriji mladi, obrazovanje i znanost:

znanost: Osnovnoj školi Fausta Vrančića iz Šibenika, Udruzi Chaîne des Rôtisseurs Bailliage de Croatie, Dječjem vrtiću Topusko, Osnovnoj školi Pantovčak, Udruzi za poticanje poduzetništva i zapošljavanja mlađih ljudi Biti Bolji, Akademskom malonogometnom klubu Universtas Split i Ženskom nogometnom klubu Osijek.

U kategoriji očuvanja i zaštite kulturne, povijesne, tradicijske baštine te zaštite okoliša:

Kulturno umjetničkom društvu "Kvadrilja", Umjetničkoj organizaciji Kazališna družina Ritam igre, Klubu sportskih pasa Split, Udruzi za promicanje života u staroj gradskoj jezgri Na Maloj loži, Viteškom udruženju Kumpanjija – Blato, Hrvatskom filmskom savezu, Ronilačkom klubu Dubrovnik i Dobrovoljnem vatrogasnem društvu Selca.

U kategoriji humanitarnih projekata:

Udruzi „I djeci s ljubavlju“ Rijeka, Udruzi za autizam-Split, Udruzi fizioterapeuta i radnih terapeuta Zagorja, Tenis klubu "Tennis team Zadar", Klubu para hokeja za osobe s invaliditetom "Para-Mrga", Hrvatskoj zajednici laringektomiranih i Društvu za istraživanje i potporu.

U kategoriji sport:

Plivačkom klubu "Grdelin", Malonogometnom klubu Krneza, Nogometnom klubu Coerver Hrvatska, Odbojkaškom klubu "Split", Sportsko penjačkom klubu Paklenica, Skijaškom klubu Končar Zagreb, Vaterpolo klubu Siscia, Inline hokej klubu "Bura", Hrvatskom nogometnom klubu „Sloga“ Mravince, Udruzi zadarskih sportskih novinara, Odbojkaškom klubu Multibus, Tenis klubu Pomak i Ženskom odbojkaškom klubu Ribola Kaštela.

Božićne donacije

Uz redovni godišnji donacijski natječaj i ostale kontinuirane donacijske aktivnosti koje OTP banka provodi tijekom godine, za Božić 2022. dodijeljene su i izvanredne donacije u ukupnom iznosu od 300 000 kuna Domu za nezbrinutu djecu Maestral u Splitu, Osnovnoj školi Voštarnica i Dječjem vrtiću Latica u Zadru koji skrbe za i educiraju djecu s teškoćama te Udruzi SOS Dječje selo Hrvatska koja se brine za dječja sela u Lekeniku i Ladimirevcima.

Donirali smo i Ligu borbe protiv raka u Zadru s 50 000 kuna, KBC Osijek s 40 000 kuna te Udrugu za promicanje medicinske edukacije "EDUMED" s 40 000 kuna.

Zeleno svjetlo za znanje

U okviru programa "Zeleno svjetlo za znanje" OTP banka je stipendirala studente slabijeg imovinskog stanja i redovite studente s iznimnim sportskim postignućima. Program provodimo u suradnji s lokalnim zajednicama kako bismo djeci i mlađima u različitim dijelovima Hrvatske osigurali bolje uvjete školovanja. U akademskoj godini 2022./2023. projekt stipendiranja studenata slabijeg imovinskog stanja realiziran je u partnerstvu s gradovima Splitom, Zadrom, Siskom i Biogradom na Moru, općinama Župa dubrovačka, Bilje, Jakšić, Nuštar, Lanišće, Barban, Pićan i Gračišće te Sveučilištem u Zadru i Caritasom Dubrovačke biskupije. Odnosno, banka se kao partner priključila njihovim postojećim programima stipendiranja. Stipendije su dodijeljene na natječajima, a kriteriji su bili materijalni i socijalni položaj te opći uspjeh u školovanju. U proteklih 13 godina OTP banka je u stipendije uložila više od osam milijuna kuna.

Sa željom da nagradimo mlade lude koji uz akademsko obrazovanje ostvaruju i zapažene sportske rezultate, OTP banka je i četvrtu godinu za redom raspisala natječaj za dodjelu stipendija studentima sportašima. Naši novi stipendisti bili su Noa Kuman iz Hrvatskog akademskog plivačkog kluba Mladost, Ema Ivetić iz Ronilačkog sportskog kluba Mladost Medulin, Zvonimir Tirić iz Atletskog kluba Zagreb i Grgo Mujan iz Kluba daljinskog plivanja Split.

Osim stipendiranja studenata, u 2022. godini smo pojačali našu suradnju s visokoobrazovnim institucijama podržavajući njihove projekte i sudjelujući u njihovim programima. Podržali smo 27. smotru Sveučilišta u Zagrebu na kojoj je predsjednik Uprave Balázs Békelly održao uvodni govor te sudjelovao na panelu Znanost i tehnologija. Na aktualnu temu uvođenja eura na Ekonomskom fakultetu u Splitu je u organizaciji Financijskog kluba Split organizirana konferencija „Euro u Hrvatskoj“ na kojoj je na panelu sudjelovao član Uprave Nikola Mikša. Sudjelovali smo na Business Matchmakeru Ekonomskog fakulteta u Zagrebu – jednodnevnom speed dating događaju koji studentima omogućuje susret s potencijalnim poslodavcima.

Naši su menadžeri sudjelovali i na nekoliko događaja koji su bili posvećeni digitalnoj tranziciji i izazovima

budućnosti. Na Bankovnoj akademiji u organizaciji Ekonomskog fakulteta u Zagrebu su predavanja o promjeni mindseta i uvođenju agilnog poslovanja održali član Uprave Ivan Šimičević i koordinator i voditelj digitalne transformacije u banci Mate Marin. U Splitu smo sudjelovali u projektu „Smart Youth“ Poduzetničkog centra Split u suradnji sa Studentskim poduzetničkim inkubatorom Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Splitu. Svrha projekta je povezivanje mladih osoba u sustavu visokog obrazovanja razvojem digitalnih vještina i vještina iz područja pametnih tehnologija. Na tom je događaju radionicu vodio ponovo Mate Marin. Na splitskom Ekonomskom fakultetu smo na Danu stručnih praksi studentima predstavili mogućnosti stručne prakse u OTP banci. Na manifestaciji „Workshop Days“ na varaždinskom Fakultetu organizacije i informatike (FOI) naše su kolege i kolege održali radionice na teme robotske automatizacije procesa

OTP Zaokruži!

Program OTP Zaokruži! predstavio je svoj treći ciklus donacija u Splitu za vrijeme održavanja Europskog prvenstva u vaterpolu. OTP grupa kao sponzor prvenstva organizirala je večer kojom smo slavili sport i humanost, uz koncert ambasadora našeg programa Zaokruži! Zlatana Stipišića Gibonija te kvarteta Mediterraneo.

Godine 2020. OTP banka je u suradnji s Mastercardom pokrenula veliki donacijski program OTP Zaokruži! kako bismo zajedno s klijentima doprinijeli kvalitetnijoj i dostupnijoj skrbi na dječjim bolničkim odjelima. Koristeći Mastercard kartice OTP banke klijenti mogu zaokružiti iznose u beskontaktnom plaćanju te se svakom transakcijom koju provedu kupujući na bilo kojem prodajnom mjestu u Hrvatskoj ili online uvećava stanje donacijskog računa, otvorenog isključivo u svrhu ovog programa. Program se sastoji od ciklusa, a u svakom ciklusu se prikupljaju sredstva za dvije dječje bolnice ili dječje odjele u bolnicama. Ciklusi završavaju s kalendarskom godinom, sredstva se uplaćuju bolnicama, a s prvim danom sljedeće godine brojčanik se vraća na početak, ali ne na nulu, već na 125 000 eura koje na početku svakog ciklusa OTP banka i Mastercard doniraju za ovaj program. U prvom ciklusu s po 527 000 kuna su donirani Odjel pedijatrije šibenske bolnice i Zavod za neonatologiju KBC-a Zagreb za nabavku neophodne i potrebne opreme. U drugom ciklusu programa prikupljeno je ukupno 1 620 000 kuna za ultrazvučni aparat pedijatrijskoj kardiologiji Klinike za dječje bolesti KBC-a Split te za preuređenje dosadašnjih smještajnih jedinica odjela dječje kirurgije Klinike za dječje bolesti Klaićeva Zagreb. U trećem ciklusu, tijekom 2022. godine zaokruživalo se za dječje odjele Županijske bolnice Čakovec i Opće bolnice Dubrovnik, a prikupljeno je više od 860 000 kuna za svaku bolnicu. U programu je u 2022. godini sudjelovalo skoro 18 000 naših klijenata i njime je do sada osigurano 4,39 milijuna kuna za dječje odjele bolnica u Hrvatskoj.

Zaokruži! je prepoznat kao vrijedan iskorak u društveno odgovornom korištenju bankarskih proizvoda te je bio finalist PRCA Platinum Awards u kategoriji Consumer Relations, a dodatno je prepoznat kao visokovrijedan projekt i unutar same OTP grupe koja mu je dodijelila Green Carpet Award.

Zeleno svjetlo za kulturu

Ulaganja u kulturu su nam važna jer time doprinosimo društvenom razvoju zajednica u kojima svi živimo i radimo. Uz brojne donacije ili sponsoriranja različitih kulturnih događanja i institucija, u 2022. godini smo nastavili partnerstvo s Tvrđavom kulture Šibenik koja upravlja tvrđavama sv. Mihovila, sv. Ivana i Barone te Kućom umjetnosti Arsen. Ponovno smo bili i generalni pokrovitelj Splitskog ljeta i kazališne sezone Hrvatskog nacionalnog kazališta u Splitu te donator Dubrovačkih ljetnih igara. Podržavamo i rad Koncertne dvorane Vatroslav Lisinski u Zagrebu. Posebno smo ponosni na partnerstvo s udrugom Prokulturna kojoj smo na korištenje ustupili prostor naše bivše poslovnice na splitskom Peristilu za poticanje razvoja kulturnih, edukativnih i humanitarnih aktivnosti i radionica u povjesnoj jezgri grada.

Zeleno svjetlo za sport

Grupa OTP banke je prepoznata kao značajan partner sporta u lokalnim zajednicama gdje posluje. Dugogodišnji smo sponzori HNK Hajduk, košarkaških klubova Zadar i Split, vaterpolorskog kluba Jug Adriatic osiguranje i Jadran te niza drugih sportskih klubova i saveza. U 2022. godini značajni doprinos sportu u Hrvatskoj smo ostvarili sponzorstvom Europskog prvenstva u vaterpolu koje je održano u Splitu, koje su zajednički podržale četiri članice OTP grupe (Mađarska, Srbija, Crna Gora i Hrvatska).

VRIJEDNOST DONACIJA I SPONZORSTAVA U 2022.

U tisućama HRK	Donacije	Sponzorstva
Ukupno u 2022.	7.246	5.888
Zdravstvo	1.174	0
Umjetnost i kultura	356	1.497
Obrazovanje	911	204
Društveni projekti	637	35
Lokalne zajednice	192	482
Sport	3.951	3.442
Okoliš	25	228

Zalaganje, partnerstva i edukacije za održivi razvoj

Svjesni smo da održivu gospodarsku i društvenu tranziciju možemo ostvariti samo u partnerstvu s drugim organizacijama, institucijama i poduzećima. Zato je OTP banka u 2022. godini podržala nekoliko vrijednih događaja. U lipnju smo bili zlatni sponzor konferencije Green Future, na kojoj je predsjednik Uprave Balázs Békeffy održao izlaganje o tome kako održivosti i zelenom financiranju pristupa OTP banka, a član Uprave Zvonimir Akrap sudjelovao na panelu o održivom financiranju i investicijama.

Kao članica Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR) OTP banka je podržala 14. konferenciju o održivom razvoju na kojoj je direktorica Odjela za održivi razvoj Ines Borčić sudjelovala na panelu „Lideri uključivosti na radnom mjestu“. U sklopu suradnje s Hrvatskim poslovnim savjetom za održivi razvoj pohađali smo edukativni program „Workplace Inclusion Champions“ koji je usmjeren na razvoj raznolikosti i uključivosti organizacija.

Na 6. HR konferenciji u organizaciji Lidera i udruge U4HR u Zagrebu pod naslovom „5D organizacija: održiva tvrtka, HR i zaposlenici u ESG okruženju“ o tome kako razvijamo našu organizacijsku kulturu da bismo što bolje upravljali ESG utjecajima u našoj banci prezentirali su Szabolcs Annus, viši direktor Direkcije ljudskih potencijala i korporativnih poslova te Ines Borčić, direktorica Odjela za održivi razvoj, koja je i na dvodnevnoj IBIS konferenciji u organizaciji Swiss School of Business and Management održala predavanje o tome kako OTP banka implementira ESG kriterije u svoje poslovanje.

Sudjelovali smo i na konferenciji o održivom razvoju u organizaciji i Hrvatske udruge banaka, Ernst & Young te uz podršku Hrvatske udruge poslodavaca, gdje je naš viši direktor Direkcije kontrole rizika, Ante Knežević na panel raspravi govorio o održivosti poslovanja kao preduvjeta za financiranje.

Članstva u udruženjima

GRI: 2-28

U 2022. godini Grupa OTP banke je sudjelovala u članstvu i radu nacionalnih strukovnih i interesnih udruženja: Hrvatska udruga banaka, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, Hrvatska SWIFT Grupa, Zagrebačka burza, Tržište novca i kratkoročnih obveznica Zagreb, Udruženje investicijskih fondova te Udruženje leasing društava pri HGK, Udruga konzultanata za ruralni razvoj. Stručnjaci zaposleni u Grupi OTP banke su raznolikih stručnih profila te su individualni članovi mnogobrojnih strukovnih i interesnih udruženja. Potpisnici smo dviju inicijativa: Povelje raznolikosti Hrvatska te Povelje o volontiranju zaposlenika. U nekim od navedenih udruženja naši zaposlenici obnašaju dužnosti u upravljačkim tijelima poput Udruženja banaka i drugih finansijskih institucija pri Hrvatskoj gospodarskoj komorbi.

Zelena banka: upravljanje vlastitim klimatskim i okolišnim utjecajima

GRI: 3-3 | 2-13 | 3-3 | UNGC 7,8,9



OTP banka je već godinama prepoznata kao „zelena organizacija“, ne samo zbog korporativnih boja, nego i jer godinama ulaže u smanjenje svojih utjecaja na okoliš. U našoj ESG strategiji upravljanje vlastitim otiskom i okolišnim utjecajima pripada stupu Odgovornog društvenog dionika, ali su strateške smjernice, planovi i ciljevi obuhvaćeni u okolišnom dijelu strategije.

Unutar ovog materijalnog područja, naše utjecaje prepoznajemo u odgovornom planiranju vlastitih operacija, stalnom unaprjeđenju smanjenja vlastitog otiska te umanjenju okolišno štetnih utjecaja.

Prepoznati utjecaji: vlastiti ugljični otisak, utjecaji povezani s korištenjem materijala, gospodarenje otpadom te smanjenje utjecaja na okoliš napretkom digitalizacije.

Doprinos odgovornog poslovanja Grupe OTP banke u upravljanju utjecajima na klimu i okoliš se manifestira u tri cilja održivosti UN-a:

Cilj 7: Osigurati pristup pouzdanoj, održivoj i svremenoj energiji po pristupačnim cijenama za sve.

Cilj 13: Poduzeti hitne akcije u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih posljedica

Cilj 17: Osnažiti provedbu i revitalizaciju globalnog partnerstva za održivi razvoj

Naše ambicije:

doprinositi klimatskim i okolišnim ciljevima smanjenjem vlastitog otiska i ublažavanjem utjecaja na okoliš
korištenje energije iz obnovljivih izvora
učinkovito korištenje resursa i odgovorno gospodarenje otpadom
poticanje okolišno savjesnog ponašanja zaposlenika i klijenata
smanjenje utjecaja voznog parka

Najvažnije u 2022.:

kupnja 100 % energije iz obnovljivih izvora
proizvodnja vlastite energije iz fotonaponskih elektrana
program Zeleno svjetlo za zeleno obnove poslovnica i ureda uz energetsku učinkovitost
smanjenje korištenja plastike i papira

Upravljanje materijalnim temama interne ekologije poduzimamo nizom aktivnosti, a naše djelovanje u području vlastitih utjecaja temeljimo na međunarodnim i nacionalnim zakonskim i regulatornim propisima, međunarodnim konvencijama i smjernicama koje se odnose na pitanja klime i zaštite okoliša. U razvoju prakse oslanjamо se na strateški okvir i smjernice matične OTP grupe, a u obzir uzimamo i primjere dobre prakse u finansijskoj industriji. U planiranju i upravljanju našim poslovnim djelatnostima primjenjujemo predostrožan pristup izazovima na području zaštite okoliša. Pokrećemo inicijative za promicanje veće odgovornosti prema okolišu te potičemo razvoj i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija.

Grupa OTP banke se pridržava svih propisa zaštite okoliša te u 2022. godini nisu zabilježene nepravilnosti ili kazne u području zaštite okoliša.

Naši ključni dionici u ovom području su naši zaposlenici, dobavljači, u suradnji s kojima možemo primjenjivati okolišno održivo poslovanje, te naši klijenti. Odgovornost za to područje u OTP banci primarno imaju Direkcija logistike i Odjel za održivi razvoj. Kako bismo unaprijedili naše prakse zaposlenicima komuniciramo važnost mjera odgovornog okolišnog postupanja.

Ovu materijalnu temu naši dionici percipiraju manje važnom od tema koje zadiru u središnje poslovanje Grupe OTP banke. Oni dionici koji su dobro upoznati s poslovanjem OTP banke uspješnost upravljanja u ovom području procjenjuju srednje visokom te njih 78,95 % misli da se njime upravlja iznad standarda ili u skladu sa standardima. Naši dionici su u tom području najviše zabrinuti za upravljanje okolišnim otiskom, posebno utjecajima u prijevozu i voznom parku. U upitniku Hrvatskog indeksa održivosti u području okoliša postigli smo ukupno 87 % bodova što je značajno više od prosjeka velikih poduzeća (63 %). Nešto veći broj bodova (91%) smo ostvarili u upravljanju okolišnim pitanjima, a u području provedbi mjera zaštite okoliša imamo više prostora za napredak (85 %).

U našoj ESG strategiji postavljeni su ciljevi u vezi s ostvarenjem nultih emisija, ali su još uvijek podložni reviziji. U 2022. i 2023. godini naše su aktivnosti usmjerene na poboljšanje upravljanja svim našim utjecajima te edukaciju zaposlenika.



Korištenje energije iz obnovljivih izvora

GRI: 302-1 | 305-1 | 305-2

Električna energija je vitalno važna za naše poslovanje i energet je koji najviše trošimo. Grupa OTP banke nabavlja električnu energiju isključivo iz obnovljivih izvora, kupnjom proizvoda ZelEn HEP Opskrbe. Kupnjom zelene energije potiču se i ulaganja u društvene projekte energetske učinkovitosti. U 2022. godini preuzet je 8.371 MWh (energije uz 0 % CO₂ emisija, uz očekivane godišnje uštede od oko 700 tona CO₂. Već dugi niz godina OTP banka koristi i električnu energiju iz vlastitih izvora – solarnih panela postavljenih na upravnim zgradama u Zadru, Dubrovniku i Puli. U 2022. godini proizvedeno je 83,9 MWh električne energije za vlastite potrebe. U planu je nastavak razvoja korištenja vlastitih izvora energije na zgradama u našem vlasništvu.

Zajedno s partnerima i Gradom Zadrom, banka je omogućila postavljanje javne punionice za električna vozila u Zadru. U lipnju 2022. postavljena je i punionica za električna vozila u upravnoj zgradi banke u Zadru te se ispituje mogućnost postavljanja novih i na drugim lokacijama.

Učinkovito korištenje resursa i odgovorno gospodarenje otpadom

GRI: 301

U 2022. godini, u okviru projekta „Zeleno svjetlo za zeleno“, nastavljeno je odvojeno prikupljanje i odlaganje otpada u upravnim zgradama u Splitu, Zadru i Zagrebu uvođenjem posebnih spremnika. U pripremi je proširenje odvojenog prikupljanja i odlaganja u Dubrovniku i Puli te u poslovnicama u Zagrebu. OTP Leasing je također uveo odvojeno prikupljanje otpada u svojim uredima.

U 2022. je odvojeno ukupno 52,3 tone otpada. Odvojeno smo prikupili 34,7 tona papira što je za 40,29 % manje nego prethodne godine zbog manje količine dokumentacije koju je trebalo uništiti iz središnjeg arhiva. Prikupljeno je 4,9 tona plastičnog otpada (pri čemu je zabilježen porast od 191%), kao i 10,3 tone opasnog otpada. (uz povećanje od 88,83% većinom zbog veće količine otpisane IT opreme).

Ukupno je korišteno 3038 komada tonera i uložaka mase 1689 kg, što je povećanje od 23,22 % u odnosu na prethodno razdoblje zbog povratka u uredski rad nakon pandemije. Korišteno je 3651 pojedinačnih računala, što je povećanje od 23,22 % najvećim dijelom zbog nabavke laptopa radi omogućavanja hibridnog rada, dok ih je u uporabu stavljeno 185, a tri su računala donirana.

U marketinškim komunikacijama ukinuto je korištenje plastičnih materijala te uveden reciklirani

papir koji se koristi i za tiskanje internog časopisa. U 2023. godini, cilj je postepeno uvoditi reciklirani papir u cijelom poslovanju, uz procijenjene uštede od jedne tone papira godišnje uslijed digitalizacije poslovanja. Upravljanje internim ispisom u skladu je s LCC programom (*Lexmark Cartridge Collection*), koji dopušta korištenje isključivo originalnih recikliranih tonerskih uložaka, a iskorišteni ulošci se prikupljaju za nadopunu.

U okviru programa „Zeleno svjetlo za zeleno“ izdane su interne smjernice za racionalno korištenje električne energije, ostalih energetskih i vode koje je usvojio Odbor za održivi razvoj.

Do povećanja korištenja energetskih i voda u 2022. godini u odnosu na prethodno razdoblje je došlo najviše uslijed normalizacije rada i povratka u urede nakon pandemiskog perioda. Kako bismo odgovorno upravljali energijom, pažljivo smo regulirali temperaturu u našim radnim prostorima. Do viših troškova energije je došlo i uslijed značajnog rasta cijena energije. Od drugih energetskih, osim električne energije, u 2022. godini potrošeno je 2539 GJ prirodnog plina, što je povećanje od 20 % te je najviše ovisilo o temperaturnim razlikama za vrijeme sezone grijanja. Preuzeto je 3064 GJ energije iz toplana.

Obnova i opremanje objekata

Prilikom obnove i opremanja poslovnica i uredskih prostora, Grupa OTP banke posebno brine o energetskoj učinkovitosti, pri čemu se koriste okolišno prihvatljiviji materijali te se rasvjeta zamjenjuje suvremenim sustavima LED rasvjete. Sve poslovnice i uredske prostore uređujemo u skladu sa standardima međunarodne OTP grupe koja koristi trenutno najbolje dostupne tehnologije. Još uvijek četiri poslovnice imaju grijanje na vlastite kotlovnice te je u planu prenamjena na energetski učinkovitije načine grijanja što bi trebalo rezultirati smanjenjem korištene energije iz neobnovljivih izvora od 57 GJ te uštedom od 8,1 tone CO₂ na godišnjoj razini.

Upravljanje vlastitim otiskom

U 2022. godini došlo je do povećanja potrošnje goriva za prijevoz, najviše zbog ublažavanja mjera nakon pandemije, što je utjecalo na povećanje broja putovanja u poslovne svrhe. Ukupno su potrošene 23.182 litre benzinskog goriva i 168.258 litara dizelskog goriva, a prijeđeno je 3,04 milijuna kilometara.

U 2022. nabavljena su dva hibridna i jedno PHEV vozilo. Prilikom nabavke vozila vodi se računa o tome da se biraju modeli s manjom emisijom CO₂. Naše zaposlenike želimo potaknuti na odgovorno ponašanje prema okolišu pa smo u 2022. godini s našim partnerom eKupi organizirali posebnu ponudu za zaposlenike OTP banke za kupovinu električnih bicikala i romobila uz popuste. Spremište za bicikle za zaposlenike je osigurano na tri lokacije. OTP Leasing je također osigurao natkriveni parking za bicikle za svoje zaposlenike.

Nakon revizije rezultata izračuna emisija Opsega 1 i 2, krajem 2023. ćemo pristupiti reviziji planova za postizanje klimatske neutralnosti. U 2023. se planira provesti i izračun Opsega 3.

EMISIJE CO₂ OPSEG 1 I OPSEG 2 (t CO₂)

	2021.	2022.
Izravne emisije (Opseg 1)	731,89	653,39
motorna vozila	476,25	506,92
prirodnog plin	118,86	142,56
hlađenje prostora i servera	136,77	3,9
ostala energija	n.p.	n.p.
Neizravne emisije (Opseg 2)		
<i>Ukupne neizravne lokacijske emisije</i>	<i>4.327,48</i>	<i>3.913,13</i>
električna energija	3.455,67	3.114,41
toplinarstvo	139,91	145,32
neizravne energijske GHG lokacijske emisije (Opseg 2)	3.539,58	3.259,74
<i>Ukupne neizravne tržišne emisije</i>	<i>4.937,71</i>	<i>798,71</i>
električna energija	4.065,90	0,00
toplinarstvo	139,91	145,32
Neizravne energijske GHG tržišne emisije (Opseg 2)	4.205,82	3.259,74
Ukupno (Opseg 1 + 2) lokacijske	5.059,37	4.566,52
Ukupno (Opseg 1 + 2) tržišne	5.669,60	1.452,10
<i>Per capita (lokacijske)</i>	1,88	1,70
<i>Per capita (tržišne)</i>	2,14	0,34

Emisije CO₂ se za sve članice međunarodne OTP grupe računaju u istom sustavu, na razini grupe, pa tako i za Grupu OTP banke u Hrvatskoj. Podaci se izračunavaju na temelju potrošnje energije utemeljeno na statutarnim regulacijama te faktorima koje su odredile nadležne institucije i industrijske organizacije (Nacionalni registar, IPCC, DEFRA, EU regulacije, AIB te podaci opskrbljivača električnom i toplinskom energijom). Za emisije Opsega 1 se koriste posebni faktori na nacionalnoj razini.

GRI pokazatelji

Kazalo GRI pokazatelja prikazuje koji su pokazatelji i zahtjevi Standarda Globalne inicijative za izvještavanje korišteni u ovom izvješću o održivosti te gdje se unutar izvješća mogu pronaći informacije i podaci.

GRI 2-2, 2-3 Izvještavanje o održivosti

Izjava o Izvješću	Grupa OTP banke objavljuje ovo Izvješće za razdoblje od 1.1.2022. do 31.12.2022., u skladu s GRI Standardima.
GRI 1	GRI 1: Basic 2021
Primjenjivi sektorski GRI Standardi	-
Obuhvaćena društva	Grupa OTP banke d.d. i povezana društva, u skladu s Konsolidiranim Godišnjim izvješćem za 2022. godinu
Datum objave	29. svibnja 2023.
Izvještajni ciklus	godišnje
Kontakt za informacije	ines.borci@otpbanka.hr
Vanjska potvrda	-
Prikaz podataka	<ul style="list-style-type: none"> • objedinjeno za Grupu OTP banke d.d.; • zasebno za OTP banku d.d. te povezana društva, gdje je primjenjivo
Prikaz podataka	retrospektivno na dvogodišnjoj razini

Oznaka pokazatelja	Opis pokazatelja	Izvor, stranica	Objašnjenje ili razlog za neobjavljivanje informacija
GRI 2: Opće objave 2021			
Organizacija i njene prakse izvještavanja			
2-1	Informacije o organizaciji	Godišnje izvješće; Izvješće o održivosti str. 8 - 9	
2-2	Subjekti uključeni u izvješće o održivosti organizacije	str. 8, GRI kazalo	U izvješće su uključeni podaci za OTP banku d.d. i sva povezana društva, uključujući i materijalne teme. Međutim, nisu sve materijalne teme i pokazatelji podjednako relevantni za sva uključena društva, s obzirom na njihovu veličinu i vrstu djelatnosti. Najvažniji pokazatelji su prikazani konsolidirano, a gdje je bilo potrebno, prikazani su izdvojeni podaci ili samo za OTP banku d.d.
2-3	Izvještajno razdoblje, učestalost izvještavanja i kontakt	GRI kazalo; str. 4, 61	
2-4	Ponovne objave informacija	GRI kazalo	Informacije se mogu ponovno objaviti ako je došlo do promjene metode prikupljanja podataka ili u slučaju potrebe korekcija prethodno objavljenih informacija, što je naznačeno pored pojedinog pokazatelja u ovom kazalu.
2-5	Vanjska potvrda	str. 4, GRI kazalo	Grupa OTP banke d.d. nije provodila vanjsku potvrdu Izvješća o održivosti za 2022. godinu.
Aktivnosti i radnici			
2-6	Aktivnosti, lanac vrijednosti i drugi poslovni odnosi	str. 8 - 9, GRI kazalo, web	U ovom izvještajnom razdoblju nije došlo do značajne materijalne promjene u aktivnostima, lancu vrijednosti ili drugim poslovnim odnosima Grupe OTP banke d.d., u odnosu na 2021.

Oznaka pokazatelja	Opis pokazatelja	Izvor, stranica	Objašnjenje ili razlog za neobjavljivanje informacija
2-7	Zaposlenici	str. 39 - 47	Do razlike u broju zaposlenika u odnosu na podatke objavljene u Izvješću 2022. došlo je zbog različite metodologije izračuna.
2-8	Radnici koji nisu zaposlenici	str. 41	
Upravljanje			
2-9	Struktura upravljanja i sastav	str. 24 - 26	
2-10	Imenovanje i izbor najvišeg tijela upravljanja	str. 25	
2-11	Predsjednik najvišeg tijela upravljanja	str. 25	
2-12	Uloga najvišeg tijela upravljanja u nadgledanju upravljanja utjecajima	str. 4, 11 - 15	
2-13	Delegiranje odgovornosti za upravljanje utjecajima	str. 11 - 15	
2-14	Uloga najvišeg tijela upravljanja u izvještavanju o održivosti	str. 11 - 15, GRI kazalo	Izvješće o održivosti odobrava Uprava banke.
2-15	Sukob interesa	Kodeks korporativnog upravljanja; Etički kodeks; Izvješće o održivosti str. 20 - 22	
2-16	Komunikacija pitanja od posebne zabrinutosti	str. 22 - 23	
2-17	Kolektivno znanje najvišeg tijela upravljanja	str. 12, 25	
2-18	Provjena učinka najvišeg tijela upravljanja	str. 23 - 25	
2-19	Politike nagrađivanja	str. 23, 45	Podaci su po prvi put objavljeni u ovom izvješću.
2-20	Proces određivanja naknada	str. 23, 45	
	Podaci su po prvi put objavljeni u ovom izvješću.		
2-21	Ukupni godišnji omjer naknada	str. 23	Podaci su po prvi put objavljeni u ovom izvješću.
Strategija, politike i prakse			
2-22	Izjava o strategiji održivog razvoja	str. 5 - 6	
2-23	Obveze korporativne politike	str. 20 - 25	Grupa OTP banke d.d. primjenjuje Etički kodeks međunarodne OTP grupe koji je uskladen s pozitivnim propisima RH. Etički kodeks je javno dostupan na internetskoj stranici, te su u njemu ugrađene međunarodne odredbe poštivanja ljudskih prava.
2-24	Ugrađivanje obveza korporativne politike	str. 20 - 25	
2-25	Procesi remedijacije negativnih utjecaja	str. 31 - 32	

Kazalo GRI pokazatelja prikazuje koji su pokazatelji i zahtjevi Standarda Globalne inicijative za izvještavanje korišteni u ovom izvješću o održivosti te gdje se unutar izvješća mogu pronaći informacije i podaci.

Oznaka pokazatelja	Opis pokazatelja	Izvor, stranica	Objašnjenje ili razlog za neobjavljivanje informacija
2-26	Mehanizmi za traženje savjeta i izražavanje zabrinutosti	str. 21 – 22, 35	
2-27	Usklađenost sa zakonima i propisima	str. 21	
2-28	Članstvo u udruženjima	str. 53	
Uključivanje dionika			
2-29	Pristup uključivanju dionika	str. 17 - 19	
2-30	Kolektivni ugovori	str. 40	Kolektivni ugovor se odnosi na OTP banku d.d.
GRI 3: Materijalne teme 2021			
3-1	Proces određivanja materijalnih tema	str. 17 - 18	
3-2	Popis materijalnih tema	str. 16 - 17	
3-3	Upravljanje materijalnim temama	GRI kazalo	Opis upravljanja materijalnim temama nalaze se na početku svakog relevantnog tematskog poglavlja.
Popis materijalnih tema			
Sigurno bankarstvo			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 28, 35	
203-2	Značajni neizravni ekonomski utjecaji	p. 17, p. 25, p. 29, p. 31, p. 32, website	OTP Group does not employ a generic approach or objectives regarding indirect economic impacts of lending but treats individual impacts on the basis of a strategic approach. In relation to indirect economic impacts as well, we always act in accordance with the principle of ethical business behaviour.
Odgovorni odnosi s klijentima			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 28 - 37	
417-2	Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanju	str. 35	In 2022 there was no non-compliance with voluntarily accepted codes regarding information provision on, and labelling of, products and services.
417-3	Slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama	str. 35	In 2022 there was no non-compliance with voluntarily accepted codes regarding marketing communications.
418-1	Opredavane pritužbe u vezi s povredama privatnosti kupaca i gubicima osobnih podataka kupaca	str. 22	
Doprinos ekonomskoj stabilnosti			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 28 - 33, 49	
201-1	Izravna stvarna i distribuirana ekonomска vrijednost	str. 8, 32	
203-2	Značajni neizravni ekonomski utjecaji	str. 8, 28 - 33, 52	Grupa OTP banke ne primjenjuje generički pristup ciljevima neizravnih ekonomskih utjecaja financiranja, ali upravlja pojedinim utjecajima u skladu sa svojim strateškim pristupom. Pritom se pridržavamo najviših etičkih standarda.

Oznaka pokazatelja	Opis pokazatelja	Izvor, stranica	Objašnjenje ili razlog za neobjavljivanje informacija
207-2	Porezi, nadzor i upravljanje rizicima	Godišnje izvješće , str. 33	Podaci o porezima su objavljeni u sklopu finansijskog izvješća.
FS6	Postotak portfelja prema veličini klijenata (mikro, MSE i veliki) te prema sektoru	str. 33	
Klimatski i okolišni utjecaji financiranja			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 28 - 32	
201-2	Finansijske posljedice i drugi rizici i prilike vezani za klimatske promjene	str. 31 - 32	
201-4	Finansijske državne potpore	str. 34	
203-2	Značajni neizravni ekonomski utjecaji	str. 8, 28 - 33, 52	Grupa OTP banke ne primjenjuje generički pristup ciljevima neizravnih ekonomskih utjecaja financiranja, ali upravlja pojedinim utjecajima u skladu sa svojim strateškim pristupom. Pritom se pridržavamo najviših etičkih standarda.
305-3	Druge neizravne GHG emisije (Opseg 3)	GRI kazalo	Pokazatelj se odnosi na Opseg 3 GHG emisiju u krediranju. Za sada o tim podacima ne izvještavamo te ćemo ih uvrstiti u Izvješće o održivosti u 2024. godini, nakon što potvrdimo preciznost metoda izračuna. Preciznost izračuna ovisi o opsegu i kvaliteti javno dostupnih informacija.
305-4	Intenzitet GHG emisija	GRI kazalo	Pokazatelj se odnosi na Opseg 3 GHG emisiju u krediranju. Za sada o tim podacima ne izvještavamo te ćemo ih uvrstiti u Izvješće o održivosti u 2024. godini, nakon što potvrdimo preciznost metoda izračuna. Preciznost izračuna ovisi o opsegu i kvaliteti javno dostupnih informacija.
305-5	Smanjenje GHG emisija	GRI kazalo	Pokazatelj se odnosi samo na Opseg 3 emisiju u kreditiranju. Za sada ne izvještavamo o Opsegu 3, a izvještavanje o smanjenju će biti moguće u 2026., u skladu s niskougljičnom strategijom.
vlastiti indikator	Objave u skladu s Delegiranim uredbom o taksonomiji	str. 29 - 30	
vlastiti indikator	Opis pristupa uključenja okolišnih, društvenih i upravljačkih kriterija u kreditnu analizu	str. 29	Djelomična objava
Društveni utjecaji financiranja			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 28 - 37	
203-2	Značajni neizravni ekonomski utjecaji	str. 8, 28 - 33, 52	Grupa OTP banke ne primjenjuje generički pristup ciljevima neizravnih ekonomskih utjecaja financiranja, ali upravlja pojedinim utjecajima u skladu sa svojim strateškim pristupom. Pritom se pridržavamo najviših etičkih standarda.
FS6	Postotak portfelja prema veličini klijenata (mikro, MSE i veliki) te prema sektoru	str. 33	
Finansijska uključivost i dostupnost proizvoda i usluga			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 34	

Kazalo GRI pokazatelja prikazuje koji su pokazatelji i zahtjevi Standarda Globalne inicijative za izvještavanje korišteni u ovom izvješću o održivosti te gdje se unutar izvješća mogu pronaći informacije i podaci.

Oznaka pokazatelja	Opis pokazatelja	Izvor, stranica	Objašnjenje ili razlog za neobjavljivanje informacija
vlastiti indikator	broj poslovnica i bankomata	str. 34	
FS 13	Pristup uslugama u ekonomski slabije zastupljenim područjima	str. 34	
vlastiti indikator	Dostupnost usluga osobama s invaliditetom	str. 34	
Transparentno upravljanje			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 28, 34	
206-1	Ukupan broj pravnih postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse	str. 22	
2-27	Usklađenost sa zakonima i propisima	str. 21	
Antikorupcija			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	Etički kodeks; Izvješće o održivosti, str. 20 - 22	
205-1	Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije	str. 20 - 22	
205-2	Komunikacija i obuka o antikorupcijskim politikama i postupcima	str. 22	Antikorupcijska politika je javno dostupna na internetskoj stranici OTP banke. Zaposlenici su educirani u pitanjima antikorupcije. Svi dobavljači su informirani o Etičkom kodeksu.
205-3	Slučajevi korupcije i poduzete mjere	str. 22	
415-1	Politički prilozi	GRI kazalo; str. 21 - 22	Grupa OTP banke ne financira političke osobe ni organizacije.
419-1	Nepridržavanje propisa i zakona koji se tiču socijalnog i ekonomskog područja	str. 21 - 22	
Sprječavanje pranja novca			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 21 - 22	
vlastiti indikator	Broj prijava u vezi s pranjem novca	str. 21 - 22	
Odgovornost u dobavljačkom lancu			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 20, 23	
414-2	Negativni utjecaji dobavljačkog lanca na društvo i poduzete mjere	str. 23	Djelomična objava
Odgovoran poslodavac i organizacijska kultura			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 39 - 45	
401-1	Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	str. 46	

Oznaka pokazatelja	Opis pokazatelja	Izvor, stranica	Objašnjenje ili razlog za neobjavljivanje informacija
404-1	Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku	str. 47	
404-2	Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja	str. 44 - 45	
404-3	Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	str. 45	
403-9	Ozljede na radu	str. 43	Procjene rizika zaštite na radu koje su uskladene sa zakonskim odredbama nisu identificirale značajne opasnosti od ozljeda ili po zdravlje zaposlenika u radnoj okolini.
vlastiti indikator	Uključenje zaposlenika	str. 41, 43 - 44	
Raznolikost, uključivost i ljudska prava			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	Str. 41 - 42.; web	
202-2	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalnih zajednica	str. 25	Lokalnom zajednicom se smatra Republika Hrvatska te su lokalni menadžeri državljeni Republike Hrvatske.
401-3	Roditeljski dopust	str. 41, 47	
402-1	Najkratće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u radu	str. 40	
405-1	Raznolikost upravljačkih tijela i zaposlenika	str. 25, 46 - 47	Podaci o etničkom porijeklu nisu navedeni zbog pozitivnih propisa.
405-2	Omjer osnovne plaće žena i muškaraca	str. 46	Objavljeni podaci odnose se na OTP banku d.d.
406-1	Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mjere	str. 41	
Uključenost u zajednicu i društveni doprinos			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 49	
203-2	Značajni neizravni ekonomski utjecaji	str. 8, 28 - 33, 52	
Vlastiti otisk i zaštita okoliša			
3-3	Upravljanje materijalnom temom	str. 53	
302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	str. 54	
305-1	Izravne GHG emisije (Opseg 1)	str. 55	Ne primjenjujemo baznu godinu.
305-2	Neizravne GHG emisije (Opseg 2)	str. 55	Ne primjenjujemo baznu godinu.
306-3	Stvoreni otpad	str. 55	
306-4	Otpad preusmjeren s odlaganja	str. 55.	

Kazalo GRI pokazatelja prikazuje koji su pokazatelji i zahtjevi Standarda Globalne inicijative za izvještavanje korišteni u ovom izvješću o održivosti te gdje se unutar izvješća mogu pronaći informacije i podaci.

UN Global Compact	
Načela	Stranica
Ljudska prava	
1. Podupiranje i poštivanje zaštite međunarodno priznatih ljudskih prava	21, 22, 23, 41
2. Osiguranje nesudjelovanja u kršenjima ljudskih prava	21, 22, 23, 41
Rad	
3. Podržavanje slobode udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje	40
4. Dokidanje svih oblika prisilnog rada	41
5. Stvarno ukidanje dječjeg rada	41
6. Ukipanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja	41
Okoliš	
7. Predostrožni pristup izazovima na području okoliša	53, 54
8. Inicijative promicanja veće odgovornosti prema okolišu	53, 54
9. Razvoj i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija	53 - 54
Borba protiv korupcije	
10. Suzbijanje korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje	22

GRI: 2-3

Zahvaljujemo vam na čitanju našeg Izvješća o održivosti.

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

Ines Borčić, direktorica Odjela za održivi razvoj

ines.borci@otpbanka.hr

