



OTP banka
Hrvatska
Izvještaj o
održivosti
2012./2013.

Posovanje u skladu sa svjetskim standardima kvalitete

OTP banka Hrvatska d.d. osma je najveća banka na hrvatskom bankarskom tržištu, s ukupnom aktivom od 14 milijardi kuna. Sjedište banke je u Zadru, a poslovni centri nalaze se u Zagrebu, Puli, Splitu, Sisku, Dubrovniku i Osijeku.

Pola godine od dolaska novog većinskog vlasnika, mađarske OTP banke, Nova banka mijenja ime u OTP banka Hrvatska. Nova banka nastala je 2002. godine spajanjem triju regionalnih banaka - Dalmatinske, Istarske i Sisačke banke

te pripajanjem Dubrovačke banke u listopadu 2004. godine. Time je završen proces pravnog i operativnog spajanja, jedan od najsloženijih i najzahtjevnijih koji su se ikad odigrali na hrvatskom bankarskom tržištu te je stvorena stabilna i profitabilna bankarska institucija. U ožujku 2005. njen većinski vlasnik postaje najsnažnija mađarska banka, OTP Bank, koja uz Mađarsku posluje u Bugarskoj, Crnoj Gori, Hrvatskoj, Rumunjskoj, Rusiji, Slovačkoj, Srbiji i Ukrajini gdje pruža visokokvalitetne financijske usluge za više od 12,5 milijuna svojih klijenata putem poslovnica, mreže bankomata i POS uređaja, interneta, elektronskih kanala i opsežne mreže partnera.

Poslovna mreža

OTP banka posluje kroz mrežu od stotinjak poslovnica i preko 220 bankomata



OTP banka

385.000
klijenata

1.000
zaposlenika

100 milijuna kuna
dobiti 2012.

100
poslovnica

Banka nudi široku paletu proizvoda i usluga namijenjenih svim klijentima: građanima, poslovnim subjektima, kao i jedinicama lokalne samouprave i uprave i državnim organizacijama. Prilikom donošenja odluka o novim proizvodima za klijente u segmentu poduzetništva vodimo računa o specifičnostima naših regija i potrebama društvenih sredina te prilagođavamo proizvode tako da pomažemo razvoj određene gospodarske grane koja je u tom kraju važna.

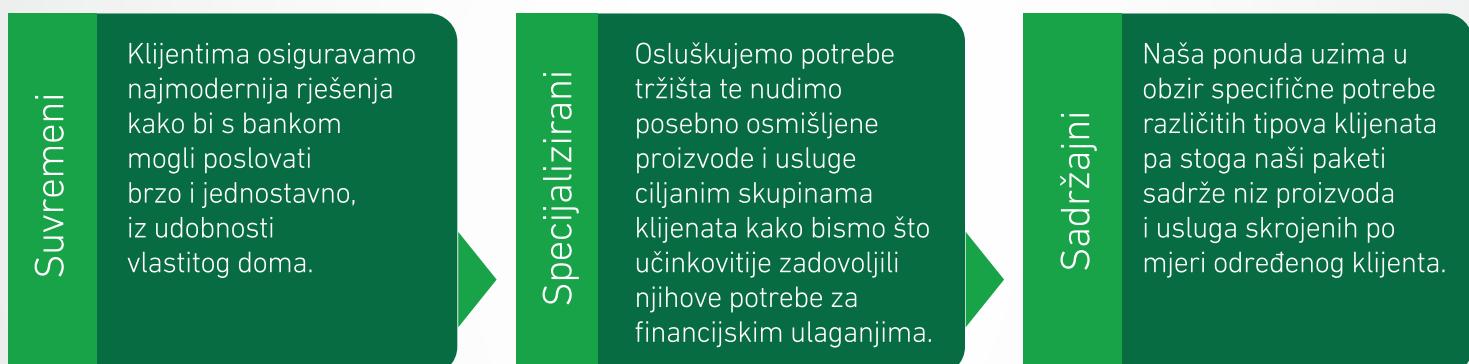
Naša vizija

Želimo biti banka značajnog tržišnog utjecaja. Otvoreni, s atraktivnim pristupom tržištu i odgovornim poslovanjem, najpoželjniji smo partner klijentima.

Naša misija

Pouzdan smo i kvalitetan partner našim klijentima, zaposlenicima i dioničarima. Povećavamo njihove vrijednosti i pomažemo im u ostvarenju njihovih ciljeva i ambicija. Kvalitetnim i konkurentnim finansijskim proizvodima i uslugama te odgovornim poslovanjem doprinosimo gospodarstvu i zajednicama u kojima djelujemo.

Naš pristup proizvodima i uslugama



Građanstvo	Mala poduzeća i obrtnici	Velike tvrtke	Finansijska tržišta
Računi i povezane usluge	Računi	Računi	Riznica
Kartice	Paketi za ciljane skupine klijenata	Krediti	Vrijednosni papiri
Krediti	Krediti za ciljane skupine klijenata	Depoziti	Skrbništvo finansijskih instrumenta
Štedni proizvodi		Kartice	
Paketi za ciljane skupine klijenata			
Internetsko i mobilno bankarstvo			

Posebno se ponosimo

- Prvom uslugom dostave kartičnog PIN-a putem SMS-a u Hrvatskoj
- Prvom beskontaktnom transakcijom izvedenom u Hrvatskoj
- Posebnom ponudom usluga za građanstvo koje uključuju internetske pakete, ponude za specifične djelatnosti te financiranje postizanja energetske učinkovitosti
- Posebnom ponudom za mala i srednja poduzeća te poljoprivrednike
- Sudjelovanjem u kreditnim linijama za poduzetnike uz potporu razvojnih banaka, agencija i jedinica lokalne samouprave

OTP BANKA U BROJEVIMA

Ukupna dobit nakon oporezivanja

2012.



100

milijuna kuna

2013.



65

milijuna kuna

Prihodi

2012.

582.439.000 kn

13.303.987.000 kn

2013.

579.617.000 kn

Aktiva banke

13.690.689.000 kn

Tržišni udio

2012.



3,34%

2013.



3,43%

Stopa adekvatnosti kapitala

2012.



16,0%

2013.



16,7%

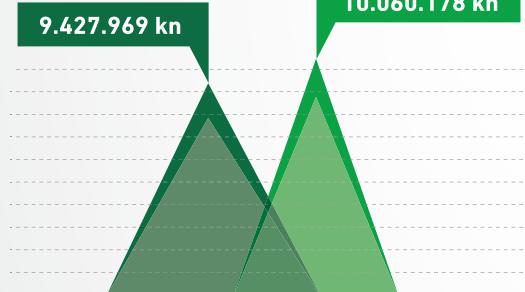
Krediti

2012.

9.427.969 kn

10.060.178 kn

2013.



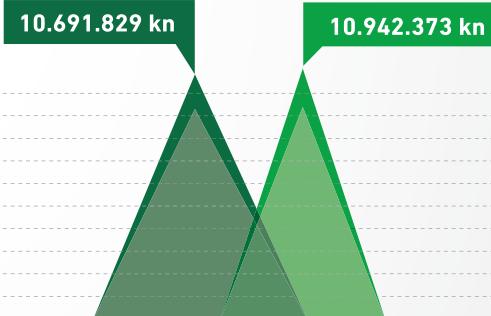
Depoziti

2012.

10.691.829 kn

2013.

10.942.373 kn



Pozicija u bankarskom sustavu prema ostvarenom rezultatu

2012.



7.
mjesto

2013.



5.
mjesto

Broj klijenata



Prosječni broj klijenata
u 2012.-2013. bio je oko

385.000

Broj poslovnica

2012.

97

2013.

96

Broj bankomata

2012.

221

2013.

223

Broj zaposlenika

2012.

1.020

2013.

1.015

Uvodnik predsjednika Uprave

Podizanje standarda odgovornog poslovanja

Bankarstvo se u protekle dvije godine, 2012. i 2013., ne samo u Hrvatskoj, suočavalo s mnogim izazovima koji su izravno utjecali na održivost sektora. Zato je danas, više nego ikad prije, važno o održivosti razmišljati kao o jedinom načinu osmišljavanja i provođenja poslovnih strategija. Opadanje gospodarske aktivnosti, smanjena kupovna moć stanovništva, ekonomske krize i recesija vrijeme su u kojem svi poslovni subjekti, posebno banke, trebaju jačati svoje razumijevanje društvene odgovornosti i ugraditi snažnije procese koji im osiguravaju provedbu odgovornih praksi.

U OTP banci smo u te dvije godine nastojali naše poslovne prakse promišljati i planirati u kontekstu održivosti. To za banku, prije svega, znači očuvanje stabilnosti i sigurnosti poslovanja. Povjerenje klijenata danas se može ostvariti samo ako smo im u stanju dokazati da odgovorno upravljamo našim poslovanjem i – njihovim novcem. Svi poslovni poduhvati banke imaju izravni ili neizravni utjecaj na našu ekonomsku i društvenu okolinu. Razvoj naših proizvoda i usluga zato mora voditi računa o tome koju dodanu vrijednost možemo ponuditi našim klijentima. Kako u tom okruženju ne djelujemo sami, način na koji formiramo svoje odnose s poslovnim partnerima, konkurenjom i drugim poslovnim subjektima utječe ne samo na našu poslovnu reputaciju, već nam pomaže ostvariti učinkovite i odgovorne poslovne procese i u konačnici – smanjenje poslovnih rizika. Osiguranje poslovne održivosti kao prioritet naše banke utječe i na naše odnose s regulacijskim i državnim tijelima koja provode nadzor i predlažu te provode propise. Zato je jedan od naših prioriteta u odgovornom ponašanju otvorenost, transparentnost poslovanja, dostupnost naših zaposlenika i menadžera. Na kraju, banka kao važan poslovni subjekt u zajednicama u kojima posluje mora voditi računa o razvoju tih zajednica. U 2012. i 2013. smo provodili donacijske natječaje kako bismo prema jasno utvrđenim kriterijima odabrali projekte za naša ulaganja u zajednicu. Osim donacijskog programa, u suradnji s našim partnerima lokalnim zajednicama stipendirali smo studente i učenike slabijeg imovinskog stanja.



OTP banku danas, naš način upravljanja, razmišljanja, poslovanja i poimanja odgovornosti i održivosti, odredila je i jedinstvena povijest banke. Proizašla prije tek malo više od desetljeća iz četiri tradicionalne regionalne banke, naša je banka imala zanimljiv razvojni put. U svakoj od četiri domicilne regije – sjevernoj i južnoj Dalmaciji, Istri te na sisackom području - uvijek smo imali ugled snažne domicilne banke koja je čvrsto vezana sa svojim zajednicama. Kad smo proširili naše poslovanje na zagrebačko područje i Slavoniju, naša korporativna kultura čvrste povezanosti sa zajednicom zaživjela je i na našim novim teritorijima. Uz čuvanje tradicionalno jakog položaja u tim sredinama, banka se u 2012. i 2013. jače okrenula razvoju novih proizvoda, posebno u segmentu internetskog i mobilnog bankarstva te beskontaktnog plaćanja. Kombinirajući tradiciju i moderni pristup bankarstvu, naš razvoj odgovornosti vidimo upravo u mogućnosti stalnih promjena. Kako se mijenja društvo oko nas, naše tržiste, tako se mijenjam i mi. Postajemo fleksibilniji u poslovanju i otvoreniji za dijalog, a svoju stabilnost čuvamo ozbiljnim i konzervativnim pristupom upravljanju rizicima.

Tijekom 2012. i 2013. poduzeli smo mnogo novoga, nastojeći i prilagoditi našu korporativnu kulturu novim pomacima na tržištu i našem osjećaju da trebamo podizati standarde odgovornog poslovanja. U mnogim smo aktivnostima promocije i uvođenja novih postupaka odgovornosti bili uspješni, o čemu govore i naši poslovni rezultati, jačanje naših tržišnih udjela, ali i ispitivanja organizacijske klime i zadovoljstva klijenata. Međutim, u mnogim segmentima našli smo prostora za poboljšanja. Društvena odgovornost i koncepti održivosti nam mogu pomoći u ostvarenju naših poslovnih planova, ali i u dugoročnoj izgradnji kvalitetnih odnosa sa svim našim dionicima, što nam je jedan od strateških ciljeva.

Premda je ovo naš prvi samostalni izvještaj o održivosti, već nekoliko godina sudjelujemo u izvještaju OTP grupe na međunarodnoj razini te ispunjavamo Indeks društveno odgovornog poslovanja Hrvatske gospodarske komore i Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj. Metodologija indeksa nam pomaže da procijenimo svoj napredak i da otkrijemo u kojim područjima trebamo ostvariti napredak.

Zahvaljujem svima vama koji ćeće čitati naš izvještaj o održivosti. Vjerujem da ćeće u njemu pronaći zanimljivih podataka. Nastojali smo ga napisati na jednostavan i pregledan način. Vaši komentari i sugestije će biti dobrodošli, jer nam, kao i uvijek, mišljenje naših dionika pomaže da postajemo bolji.

Balázs Békeffy
Predsjednik Uprave



Povezanost poslovne strategije i održivosti

Zajedno s prepoznavanjem važnosti jačanja reputacije banke i korporativne kulture, prepoznata je i važnost uvođenja i sistematiziranja raznih DOP procesa u banci, što je artikulirano u Strategiji komunikacija i razvoja odnosa s dionicima za 2012. i 2013. godinu. Prepoznato je da se procesi društvene odgovornosti trebaju početi uvoditi u segmentima gdje nedostaju te da se sistematiziraju u onim područjima gdje postoje prakse, ali nisu propisane. Namjera je bila obuhvatiti sva ključna područja - radnu okolinu, tržišne odnose, odnose s dobavljačima i poslovnim partnerima, odnose s lokalnom zajednicom te odnos prema okolišu. Povezivanje odgovornih praksi s poslovnim procesima banci pomaže u razvoju odgovornog korporativnog upravljanja, smanjenju rizika, učinkovitom upravljanju troškovima te izgradnji zdrave i zaposlenicima ugodne korporativne kulture. Željeni tržišni rezultat bio je jačanje reputacije banke te stabiliziranje i osnaživanje korporativnog brenda.

Nekoliko je bitnih strateških elemenata održivosti i odgovornog poslovanja koji su važni za našu banku.

Osiguranje stabilnosti i sigurnosti poslovanja. OTP banka stalno ulaže u unapređenje poslovanja usmjerenog na razvoj svojih tržišnih udjela, ostvarenje dobiti za svoje dioničare te poboljšanja sigurnosti poslovanja. Da bi osigurala održivost banka stalno provjerava bi li mogla opstati i poslovati i u nepovoljnim okolnostima na tržištu (poput promjena u kamataima, makroekonomskim pokazateljima i drugo). Zato se najmanje jednom godišnje provode stres testovi prilikom izračuna internog kapitala, a prema potrebi i češće. Tijekom stres testa se predviđaju razni scenariji izdržljivosti u nepovoljnim uvjetima. Tijekom izvještajnog razdoblja OTP banka je redovito provodila takve testove i ustanovilo se da banka ima dostatan kapital da izdrži razumno predvidljive nepovoljne okolnosti. Uz stres testove redovno se izrađuju i planovi osiguranja kontinuiteta poslovanja.

Suočavanje s tržišnim izazovima. Prilagodili smo naše poslovne planove i razvoj proizvoda i usluga novim izazovima tržišta i razvojnim trendovima. Hrvatsko bankarsko tržište se proteklih nekoliko godina suočavalo s problematikom kredita vezanih za švicarski franak kao i problematikom određivanja kamatnih stopa. Mi smo u OTP banchi bili svjesni mogućih ishoda promjena zakonodavstva kao i pravosudnih postupaka. Slučaj s kreditima vezanima za švicarski franak ojačao je svijest građana o potrebi razumijevanja odgovornog upravljanja financijama. Jedan od većih izazova banke za sljedeće razdoblje je ulaganje u bolje informiranje i edukaciju građana o bankarskim proizvodima i uslugama.

Odgovorni marketing. Banka vrlo strogo pristupa pitanju odgovornosti u marketinškim komunikacijama nanačindausvimašimglasima i informativnim materijalima dajemo točan opis proizvoda i usluge. Sve naše marketinške objave u medijima su istaknute kao promocijski materijal

i jasno su naznačeni izvori na kojima klijenti mogu dobiti detaljne informacije o proizvodima i uslugama koje ih zanimaju. Dodatne napore smo uložili u poboljšanje sustava informiranja klijenata preko internetskog i mobilnog bankarstva te SMS porukama.

Ulaganje u dostupnost. Prilikom razvoja proizvoda vodili smo računa o poboljšanju dostupnosti proizvoda i usluga za sve naše klijente te o proširenju ponude na način da posebne skupine klijenata mogu odabrati upravo za njih prilagođene proizvode (npr. studenti, umirovljenici). Tijekom 2012. i 2013. posebno smo ulagali u razvoj elektroničkog bankarstva.

Odgovornost u radnoj okolini. U izazovnim tržišnim uvjetima jedna od najvažnijih prilagodbi za ostvarenje bolje održivosti je jačanje korporativne kulture i uređenje radne okoline. U razdoblju 2012. i 2013. smo poduzeli nekoliko aktivnosti i uveli promjene koje su unaprijedile kvalitetu unutarnjeg organizacijskog djelovanja.

CILJEVI RAZVOJA DRUŠTVENO ODRGOVORNOG POSLOVANJA U OTP BANCHI 2012. I 2013.



- Razviti svijest o važnosti društvene odgovornosti među menadžmentom banke te uvesti DOP procese u postupke donošenja odluka
- Stvoriti *benchmark* za društveno odgovorne prakse
- Uvesti izvještavanje kao alat za poboljšanja i transparentnu komunikaciju s dionicima
- Unaprijediti korporativni identitet banke

PROVEDENE AKTIVNOSTI



- Izrada DOP strategije
- Aktiviranje internog odbora za društvenu odgovornost
- Uključenje DOP sadržaja u radionice za menadžment
- Revizija filantropskih programa (uvodenje sustava donacijskog natječaja) ja
- Detaljna analiza dionika i materijalnih pitanja
- Sudjelovanje u Indeksu DOP-a
- Revizija korporativnog identiteta i uključivanje šireg menadžmenta i zaposlenika u određivanje nekih dijelova identiteta

Korporativno upravljanje kao temelj uspjeha

OTP bankom Hrvatska upravlja četveročlana Uprava na čelu s predsjednikom Balázsem Békeffijem, a članovi Uprave su Helena Banjad, zadužena za nadzor nad upravljanjem kreditnim, tržišnim i operativnim rizicima, Zorislav Vidović, nadležan za riznicu, financije, poslovno bankarstvo te sustav upravljanja Grupom, i Slaven Celić, član Uprave nadležan za maloprodaju, marketing i korporativne

komunikacije, koji je član Uprave postao u rujnu 2012. godine. Da matična OTP banka ima puno povjerenje u lokalnu Upravu i da njeguje talente u svim svojim podružnicama pokazuje i činjenica da su tri od četiri člana Uprave OTP banke dugogodišnji zaposlenici OTP banke i njenih pravnih prethodnica. Predsjednik Nadzornog odbora OTP banke je dr. Antal Pongrácz, a broj članova te samo članstvo Nadzornog odbora doživjelo je promjene u travnju 2013.

RUKOVODSTVO I ORGANIZACIJA UPRAVLJANJA

Skupština dioničara

Viktor Siništaj

Predsjednik Skupštine dioničara

Nadzorni odbor do 11. travnja 2013. godine

Dr. Antal Pongrácz	Predsjednik
Szabolcs Annus	Član
Balázs Fábián	Član
Branko Mikša	Član
László Kecskés	Član
Veronika Szabó	Član
Zsolt Szabó	Član

Nadzorni odbor od 11. travnja 2013. godine

Dr. Antal Pongrácz	Predsjednik
Szabolcs Annus	Član
Balázs Fábián	Član
Branko Mikša	Član
László Kecskés	Član
Árpád Sranko	Član
Zsolt Szabó	Član
Fülöp Benedek	Član
István Vastag	Član

Uprava

Balázs Békeffy	Predsjednik
Helena Banjad	Član
Zorislav Vidović	Član
Slaven Celić	Član

Svoje djelovanje OTP banka razvija na načelima korporativnog upravljanja, posebnu pozornost pridajući važnosti odgovornog i etički utemeljenog ponašanja poslovnih subjekata kao nužnog preduvjeta za razvijanje kvalitetnih odnosa i lojalne konkurenциje između poslovnih partnera te za učinkovito funkcioniranje tržišta. Naš sustav počiva na transparentnom, odgovornom i poštenom djelovanju utemeljenom na jasnim procedurama i uputama. Uz odobravanje kredita i upravljanje štednjom, naša banka stalno nastoji podići razinu svoje usluge na višu razinu, posebno uzimajući u obzir upravljanje rizikom, zaštitu uloga klijenata i odgovorno kreditiranje. Banka se u svom djelovanju vodi i Pravilnikom o sprečavanju sukoba interesa, vlastitim Kodeksom korporativnog upravljanja, a u pripremi za 2014. godinu je i bančin vlastiti Etički kodeks. Banka je također podnijela i Izjavu o sprečavanju pranja novca koja je dostupna na njezinim mrežnim stranicama. Tijekom razdoblja koje obuhvaća ovaj izvještaj banka niti njeni djelatnici nisu bili uključeni u postupke vezane uz korupciju.

Uprava i direktori redovito se sastaju, a jednom do dvaput godišnje održavaju se i veće, tzv. planske konferencije Uprave i direktora. U 2012. održana je planska konferencija na temu strateških i finansijskih planova te planova aktivnosti sektora i pojedinih samostalnih direkcija za 2013., a u 2013. tema je bila upravljanje troškovima. Konzultativni strateški sastanci sa širim menadžmentom organizirani su interaktivno tako da se omogući podjednako sudjelovanje svih u donošenju odluka koje su od posebne važnosti za razvoj banke. Na taj način osigurava se korisna razmjena informacija iz svih dijelova poslovanja, dok se dijalogom dolazi do kvalitetnijih rješenja. Konzultativni pristup jamči dvosmjernost i simetričnost komunikacije među menadžerima i Upravom, a slijedom toga i matrični pristup razumijevanju problema i donošenju odluka. Ovaj oblik suradnje odražava primjenu dostupnosti, otvorenosti i odgovornosti – korporativnih vrijednosti banke. Ujedno se umanjuje mogućnost različitih interpretacija materijalnih pitanja banke u procesu strateškog planiranja.

Uprava je predana razvoju organizacijske kulture i osiguravanju okvira za razvoj praksi društvene odgovornosti u banci, ali trebamo svi zajedno još puno učiti. Važno je da svi menadžeri i zaposlenici razumiju važnost društvene odgovornosti, kao i da se tu ne radi o trošenju sredstava i resursa, već o stalnom ulaganju u razvoj organizacije. Mnoge studije i istraživanja među najuspješnijim svjetskim tvrtkama (poput S&P 500) ukazuju da postoji čvrsta veza između iskrenih i dugoročnih programa održivosti i društvene odgovornosti te povećanja vrijednosti kompanije. Ta međusobna povezanost je toliko značajna i pozitivna da joj nitko ne može proturječiti.

Balázs Békeffy,
predsjednik
Uprave

Naša priča o održivosti

U Upravi OTP banke smo u proljeće 2012. odlučili unijeti promjene u strateški pristup korporativnom identitetu i planiranju te sagledavanju materijalnih pitanja povezanih s našim najvažnijim dionicima. U svibnju 2012. započeli smo proces redefiniranja korporativnog identiteta banke, a tijekom 2013. smo nastavili s postupkom analize dionika banke i materijalnih pitanja koja određuju odnos banke s njenim dionicima i njenu održivost u tržišnom kontekstu.

Nakon što su Uprava i menadžeri donijeli zaključke o snagama, slabostima te prilikama i prijetnjama (SWOT analiza) te nakon što je izrađena i usvojena detaljna analiza utjecaja okruženja (EPISTLE metodom), Uprava banke je sa širim menadžmentom u organiziranom dijalogu odlučila o novoj viziji i misiji banke.

Naposljeku, u dijalogu Uprave, menadžera i zaposlenika, odabrane su nove korporativne

vrijednosti i novi korporativni slogan. Aktivno uključenje šireg menadžmenta u razgovor i zaključke o bitnim odrednicama organizacijskog identiteta u skladu je s postojećom kulturom dijaloga i savjetovanja koja se u banci provodi organiziranjem specifičnih radnih sastanaka i planskih konferencija. Uključenjem šireg kruga ljudi koji imaju utjecaj na oblikovanje strateškog smjera s nekoliko menadžerskih razina omogućuje nam bolji uvid u gospodarsko, političko i društveno okruženje u kojem radimo, u trendove razvoja proizvoda i usluga te u manje opipljive detalje izgradnje odnosa s dionicima. Uz to, odlučili smo dati priliku i svim zaposlenicima da se uključe u dijalog i odabir korporativnih vrijednosti i korporativnog slogana. Na taj način, omogućili smo našoj važnoj interesno-utjecajnoj skupini – zaposlenicima – sudjelovanje u oblikovanju korporativnog okvira za buduće strateške odluke.

Strateško planiranje i donošenje važnih poslovnih odluka uvijek se temelji na vrijednostima i treba biti usklađeno s vizijom i misijom banke.

Dionici banke

Zbog specifičnosti svog djelovanja, banke su iznimno važni subjekti u društvu i lokalnim zajednicama u kojima posluju. Utjecaj bankarskog poslovanja i poslovnih odluka premašuje važnost izravnog i pojedinačnog poslovnog odnosa s klijentima. Trendovi financiranja, razvoj novih proizvoda, načini komunikacije s klijentima, odluke o plasmanima i mnogi drugi aspekti rada imaju

mnoge sekundarne utjecaje za dionike neke banke. Zato nam je bilo iznimno važno odrediti skupine dionika na koje, s jedne strane, banka ima veliki utjecaj, a koji s druge strane mogu imati snažan utjecaj na poslovanje banke.

Analizom smo ustanovili da su sljedeće skupine posebno važne za banku u kontekstu okvirnih tematskih cjelina koje smo izdvojili kao najbitnije za svaku skupinu:

Dionici	Teme u 2012. i 2013.	Uključenje i dijalog
Klijenti	Stabilnost banke, povjerenje, kvaliteta proizvoda i usluga, kamatne stope i naknade, razvoj proizvoda, razvoj mreže	Ispitivanje dojmova i stavova klijenata - sindicirana istraživanja, mystery shopping, izravne povratne informacije, primjedbe i upiti na kontakt centru
Zaposlenici i menadžment	Stabilnost banke, razvoj praksi dobrog poslodavca, sigurnost zaposlenja, uvjeti rada, širenje poslovanja, izgradnja korporativne kulture	Ispitivanje zadovoljstva klijenata anonimnom anketom, neformalne povratne informacije, uključenje u razvoj korporativnog identiteta, uključenje menadžera u planske konferencije i strateške sastanke
Dioničari	Stabilnost banke, profitabilnost, dobro upravljanje rizicima, ostvarenje planova, korporativno upravljanje, povjerenje u Upravu, širenje poslovanja	Redovni sastanci Uprave i Nadzornog odbora, razmjene mišljenja, sudjelovanje u strateškim sastancima na razini međunarodne grupe, savjetovanja
Regulatori	Stabilnost banke, poštivanje zakona i propisa, razumno upravljanje rizicima	Redovni izvještaji i praksa otvorene komunikacije
Poslovna udruženja	Zastupanje zajedničkih interesa, razvoj tržića, inovacije, utjecaj na razvoj legislative i donošenje propisa, bankarska sigurnost	Sudjelovanje u radu sektorskih radnih skupina u okviru Hrvatske udruge banaka, sudjelovanje na stručnim skupovima i konferencijama
Interesne udruge	Poštivanje zakona i propisa, provođenje društveno odgovornog poslovanja posebno u domeni zaštite potrošača	Redovno informiranje o poslovanju banke, proizvodima i uslugama. Nije bilo strukturiranog dijaloga s udrugama za zaštitu potrošača.
Dobavljači	Stabilnost banke, uvjeti poslovanja, odgovorni procesi i postupak nabave	Jasno informiranje o postupku nabave i uvjetima poslovanja s bankom, formalne i neformalne povratne informacije
Poslovni partneri	Stabilnost banke, uvjeti poslovanja, odgovorni procesi, etičnost	Sudjelovanje u zajedničkim programima financiranja, formalne i neformalne povratne informacije
Lokalne zajednice	Stabilnost banke, razumijevanje lokalnih potreba, odgovorno ponašanje značajnog subjekta u zajednici	Sudjelovanje u zajedničkim projektima i inicijativama, donacijski natječaj, partnerstva s korisnicima donacija, stipendijski program, sponzorske aktivnosti
Državna administracija	Stabilnost banke, poštivanje zakona i propisa	Otvorene informacije o poslovanju banke



Materijalni aspekti i granice izvještaja

Tijekom 2013. izradili smo novu analizu dionika i na radionici Uprave sa širim menadžmentom smo odredili materijalna pitanja te procijenili njihovu važnost i utjecaj na ključne interesno-utjecajne skupine. Procjene su se radile individualno kako bismo imali što bolji uvid u problematiku različitih sektora u banci. Zaključci su se donosili u plenarnoj diskusiji. Na taj način smo željeli ustanoviti koja će pitanja biti od iznimne važnosti za banku u sljedeće dvije godine, u kakvom odnosu ta pitanja mogu biti prema našim planovima, mogu li materijalna pitanja utjecati na promjenu planova ili nam omogućiti bolji okvir za djelovanje te mogu li nam otvoriti priliku za poboljšanje poslovanja u promjenjivim uvjetima na tržištu (kako onima koji proizlaze iz samog tržišta, tako i pravno-regulatornim).

Pojam gospodarske održivosti mi bankari ponajprije vidimo u **sigurnosti i stabilnosti** banke. Možemo poslovati odgovorno prema svim našim dionicima isključivo ako ispunimo taj preduvjet. To za nas znači sustavno planiranje, konzervativni pristup tržištu, uključenje ključnih ljudi u razvoj i donošenje odluka, stalno oprezno procjenjivanje vanjskih i unutarnjih rizika, kao i spremnost na prilagodbu. Strogo se pridržavamo naših propisa korporativnog upravljanja i primjenjujemo propisane sustave internog nadzora. Kodeks korporativnog upravljanja objavljujemo u našem godišnjem finansijskom izvješću.

Za banku je od najvećeg značaja **povjerenje klijenata**, jer o njemu izravno ovisi ekonomska i financijska održivost banke te ono može utjecati na širu ulogu i utjecaj banke na tržištu. Razvoj događaja proteklih nekoliko godina na hrvatskom bankarskom tržištu doveo je do urušavanja povjerenja građana u banke i mi smo u OTP banchi toga svjesni. Isto tako u današnje vrijeme razvijene tehnologije i brzih komunikacija povjerenje se teže zaslužuje, a lakše gubi. Zato u svim našim poslovnim poduhvatima vodimo računa o zadržavanju povjerenja naših klijenata potičući otvorenost u komunikaciji i izgradnji odnosa, kao i našim nastojanjima da objavljujemo sve bitne podatke o poslovanju banke.

U proteklih nekoliko godina u hrvatskom gospodarstvu, a posebno u finansijskoj industriji došlo je do mnogih promjena u zakonodavstvu te do **promjena u podzakonskim i sektorskim propisima**. OTP banka vrlo pažljivo prati sve promjene i na vrijeme priprema prilagodbe poslovanja novim propisima i regulatornim promjenama. Nastojimo se držati najviših standarda propisa bankarske industrije i održavamo vrlo kvalitetnu komunikaciju s regulatornim i državnim tijelima. Kako bismo dali doprinos razvoju boljih rješenja aktivno sudjelujemo u sektorskem dijalogu, posebno u okviru rada Hrvatske udruge banaka, u čijem okviru dajemo naše zamisli i prijedloge za poboljšanja regulative, propisa i postupaka u bankarskom sektoru.

Za pozicioniranje na tržištu danas je presudno **ulaganje u kvalitetu proizvoda i usluga, razvoj inovacija i odnose s potrošačima**, u slučaju banke – klijentima. Banka stalno radi na unapređenju i razvoju proizvoda i poboljšavanju procesa pružanja usluga, što povećanjem kvalitete, što uvođenjem novih tehnologija i jednostavnosti postupaka. Međutim, svjesni smo da u području odnosa s potrošačima svi gospodarski subjekti u Hrvatskoj moraju ulagati dodatne napore i uvoditi potrebna poboljšanja. Pitanje kvalitete i raznovrsnosti proizvoda i usluga za nas je materijalno, ne samo radi konkurentnosti na tržištu i ostvarenja većih tržišnih udjela, već i zbog provedbe društveno odgovornog poslovanja.

U postupku procjene materijalnih pitanja, izdvojili smo još neka koja su presudna za razvoj održivosti banke u 2012. i 2013. godini, ali

na kojima će se i dalje graditi ciljevi održivosti za sljedeća razdoblja. Posebno važnima smo procijenili buduća širenja na tržištu i akvizicije, što se pripremalo tijekom 2013. godine. Akvizicije nam otvaraju niz novih pitanja s raznim dionicima, što će biti aktualno u godinama koje slijede.

Ugled te povjerenje u stabilnost i snagu važno nam je jer smo dio međunarodne grupe koja djeluje u devet zemalja na vrlo različitim tržištima i u različitim tržišnim okolnostima. Činjenica da smo dio jake i ozbiljne grupe koja posluje stabilno i sigurno ulijeva povjerenje mnogim klijentima, posebno u korporativnom sektoru.

Stabilan lanac odgovorne nabave je materijalno pitanje usko vezano uz poboljšanje indikatora održivosti u domeni odgovornog upravljanja troškovima, ali i unapređenja procesa razvoja odnosa s dobavljačima, kao i upravljanja rizicima na projektima čija uspješnost većim dijelom ovisi od rada naših dobavljača. U tom području prepoznali smo mogućnosti unapređenja što se može pronaći u popisu ciljeva za 2014./15.

OTP banka tradicionalno sudjeluje u društvenom i ekonomskom razvoju zajednice. Ne samo svojim filantropijskim nastojanjima, već i svojim središnjim poslovanjem prateći projekte razvoja lokalnih zajednica. Ti odnosi su nam iznimno važni

IDENTIFIKACIJA PITANJA

Materijalna pitanja identificirana su na zajedničkoj radionici Uprave i direktora. U identifikaciji su pomogli:

- Smjernice Globalne inicijative za izvještavanje
- Načela UN Global Compacta
- Značajna pitanja obrađena u finansijskim izvješćima
- Legislativni i regulatorni okvir
- Pitanja od javnog značaja
- Povratna informacija klijenata
- Povratna informacija zaposlenika

ODREĐIVANJE PRIORITETA

Svaki član Uprave i direktor odredio je važnost identificiranih pitanja na skali od 1 do 10, uvezši u obzir:

- Važnost pitanja za finansijsku stabilnost banke
- Zahtjeve zakonodavnog i regulatornog okvira
- Važnost pitanja za kvalitetu odnosa s klijentima
- Važnost pitanja za kvalitetu odnosa sa zaposlenicima

MATERIJALNA PITANJA

Povjerenje klijenata u stabilnosti i snagu banke

Zakonodavne i regulatorne promjene

Konkurentnost, jačanje brenda banke

Kvaliteta, inovativnost i raznovrsnost proizvoda i usluga

Vjerodostojnost, moralan i etičan pristup poslovanju

Širenje na tržištu (akvizicije)

Povjerenje u snagu i stabilnost OTP grupe

Promjena i jačanje korporativne kulture

Stabilan lanac odgovorne nabave

Utjecaj banke na okoliš

Sudjelovanje u gospodarskom i društvenom životu zajednice

i nastojimo ih svake godine unapređivati novim projektima.

Banke kao poslovni subjekti nemaju velikog izravnog utjecaja na okoliš poput proizvodnih industrija, ali kao veliki poslovni subjekt koji je prisutan u mnogim sredinama, koristi prostore, tehnologiju, infrastrukturu, promet i veze,

sudjeluje u utjecaju na okoliš. Ovo pitanje za banku nosi sve veću materijalnu važnost, jer upravo u ovom području vidimo mogućnosti unapređenja odgovornih praksi, dijelom izravno, uvodeći odgovorne procese u smanjenju utjecaja na okoliš, dijelom neizravno, sudjelujući u programima financiranja projekata koji za cilj imaju smanjenje utjecaja na okoliš ili poboljšanja stanja okoliša.

Naše vrijednosti: organizacijski DNK

Svoj je sadašnji korporativni identitet OTP banka Hrvatska izgradila u suradnji menadžmenta sa zaposlenicima. Tijekom 2012. pokrenut je proces dijaloga o kontekstu u kojem banka posluje, mogućnostima njenog razvoja, snagama i slabostima te tržišnim izazovima. Nakon analize okruženja, menadžment je utvrdio posebne osobine koje odlikuju OTP banku te utvrdio konačnih pet vrijednosti u konzultaciji sa svim zaposlenicima putem bančnog intraneta.

Gotovo jednoglasno odlučeno je da su najvažnije odlike banke stabilnost, odgovornost i sigurnost, a preostale dvije vrijednosti odabrane su prema kriteriju sljedeće najvažnije – otvorenost koju su odabrali zaposlenici te dostupnost koju je odabrao menadžment.

Naše vrijednosti nam pomažu kanalizirati strateške ideje i provedbene aktivnosti; na temelju vrijednosti sklapamo strateška partnerstva, one su zamašnjak inovativnosti u kompaniji, pomažu nam u izgradnji liderstva. U skladu s vrijednostima gradimo upravljače procese i potičemo strateški pogled na svrhu postojanja organizacije.

One su istovremeno naše obećanje i naše ponašanje prema vanjskom svijetu.

STABILNOST ZA NAS ZNAČI:

stabilnost zaposlenja i perspektivnu radnu okolinu; stabilno poslovanje banke i razborito upravljanje ulozima klijenata, reputaciju dobrog gospodarstvenika i poželjnog poslovnog partnera.

ODGOVORNOST ZA NAS ZNAČI:

osobnu i timsku odgovornost prema banci, kolegama, klijentima, vlasnicima i svim drugim dionicima; ulaganje u održiv razvoj gospodarstva i društva; brigu prema okolišu.

SIGURNOST ZA NAS ZNAČI:

osobnu sigurnost zaposlenika, sigurnost klijenata i njihovih uloga, povjerenje vlasnika u naše dobro upravljanje; osiguranje stalnog izvora prihoda zajednicama u kojima poslujemo čime povećavamo njihovu materijalnu i društvenu sigurnost.

OTVORENOST ZA NAS ZNAČI:

razvijanje kulture dijaloga i poštivanje mišljenja svih dionika; osobni i ljubazni pristup klijentu; sudjelovanje u gospodarskom i društvenom životu zajednica u kojima poslujemo.

DOSTUPNOST ZA NAS ZNAČI:

dostupnost i fleksibilnost poslovanja s klijentima; organizaciju otvorenih vrata; jednostavnu internu komunikaciju, dostupnost menadžmenta, otvorenu komunikaciju s vlasnicima.

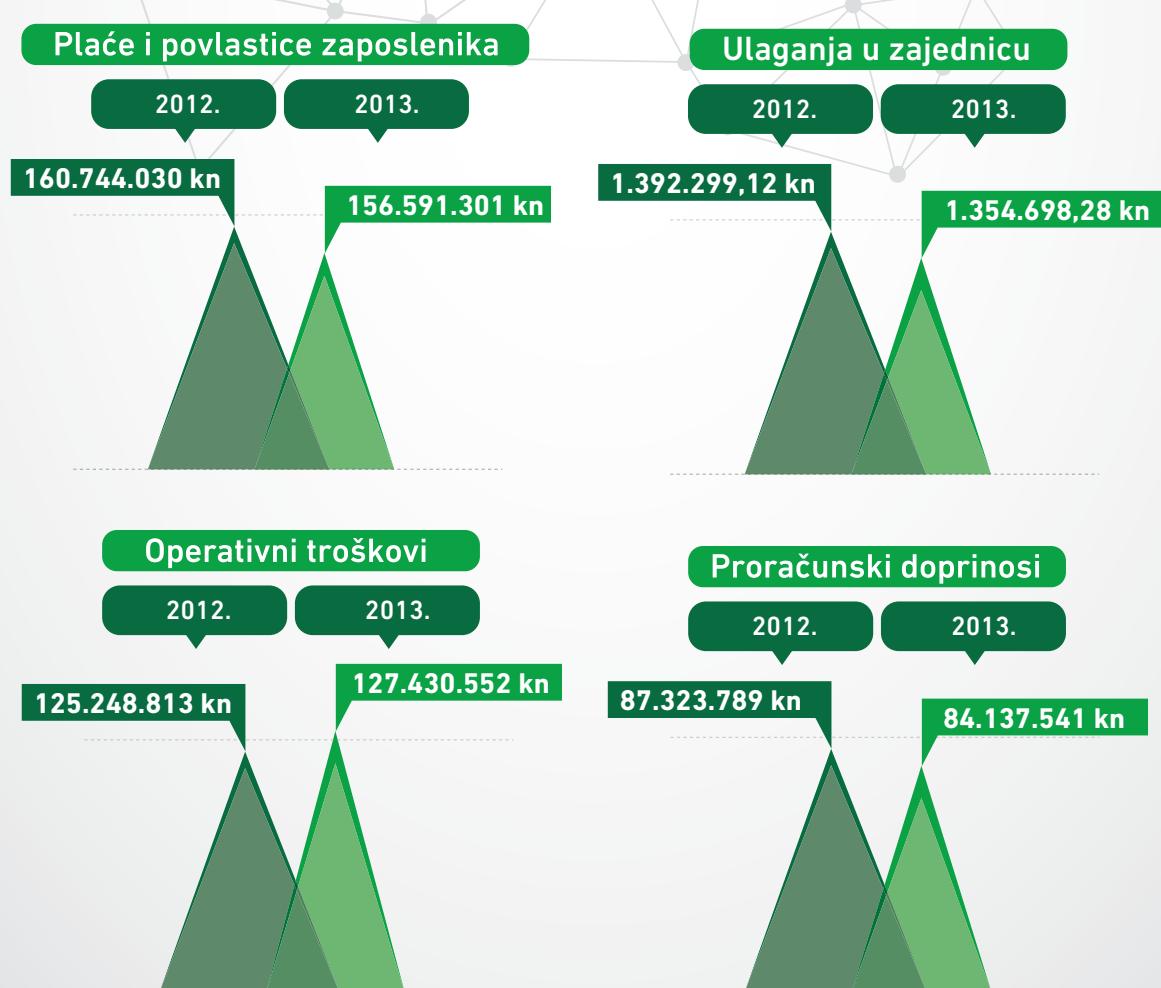
Povjerenje u stabilnost i snagu

OTP banka već godinama uspješno posluje na hrvatskom tržištu, a tijekom gospodarske krize zadržava profitabilnost. Iako ona – prateći trendove tržišta – opada, i dalje se zadržava iznad planiranih veličina, a značajno je bolja od prosjeka bankarskog sektora. Banku karakterizira oprezna i stabilna politika upravljanja, što je omogućilo da tijekom proteklih dvije godine ostvari rezultat koji će joj omogućiti napredovanje sa sedmog na peto mjesto bankarskog sustava prema ostvarenom rezultatu. Banka je za 2013. godinu ostvarila povrat na aktivu (ROaA) u visini 0,48 posto, odnosno na kapital (ROaE) 4,14 posto što je 2-3 puta iznad ostvarenih pokazatelja za ukupan sustav (ROaA 0,19%; ROaE 1,32%).

Kao i na razini sustava, i kod OTP banke na smanjenje profitabilnosti najveći su utjecaj imale dodatne rezervacije za kreditne rizike (rast troškova oko 38 posto) što nije značajno uzimajući u obzir da se pad profitabilnosti sustava uglavnom

može pripisati osiguranju novih rezervacija. Unatoč izrazito negativnim trendovima u okruženju (porast nezaposlenosti, pad BDP-a, pad kamatnih marži) OTP banka je u 2013. uspjela održati operativnu dobit na razini 2012. godine. Pad na strani kamatnih prihoda ublažen je manjim troškovima financiranja pa je neto kamatni prihod smanjen za svega 2 posto, dok je neto prihod od naknada ostvario rast od 2 posto, a prihodi od kupoprodaje deviza rasli su gotovo 6 posto.

OTP banka ostvarila je tržišni rast u više različitih segmenata. U kreditima je OTP banka ostvarila rast od 6,4 posto u odnosu na rast sustava od svega 0,8 posto, što je rezultiralo povećanjem tržišnog udjela do 3,43 posto. Povećanje tržišnog udjela ostvareno je i u dijelu kreditiranja stanovništva gdje banka je ostvarila udjel od 4,72 posto. U depozitim je OTP banka održala tržišnu poziciju, nastavivši politiku financiranja prije svega na bazi primljenih depozita građana s tržišnim udjelom većim od 5 posto.



Prepoznatljivost stručnosti i znanja

Stručnjaci OTP banke, kao i sama banka, prepoznati su u stručnoj, ali i široj javnosti sudjelovanjem u brojnim stručnim skupovima i članstvom u organizacijama koje potiču razvoj bankarskog tržišta u Hrvatskoj u svakom pogledu – od proizvoda i usluga, upravljanja u financijskom sektoru do praćenja trendova u bankarstvu i financijama. OTP banka članica je Hrvatske udruge banaka, gospodarsko-interesnog udruženja banaka u Hrvatskoj, njeni zaposlenici sudjeluju u radu ACI Hrvatska, udruženja djelatnika uključenih u rad na području financijskih tržišta, zatim u Hrvatskoj SWIFT grupe te Hrvatskom informatičkom zboru. Bančini stručnjaci redovito sudjeluju na stručnim skupovima poput godišnje znanstveno-stručne konferencije Tržišta novca Zagreb, međunarodnim

konferencijama Hrvatskog instituta internih revizora te na brojnim stručnim i gospodarskim skupovima poput HR summita.

Rad banke u području njenog osnovnog poslovanja prepoznat je nominacijom za Zlatnu krunu Hrvatske gospodarske komore 2013. godine, a izvršnost u upravljanju internom komunikacijom, a time i upravljanjem, potvrdila je nagrada Grand PRix Hrvatske udruge za odnose s javnošću 2013. godine za projekt uključivanja zaposlenika u postupak promjene korporativnog identiteta.

Banke moraju posebno voditi računa o održivosti zbog svoje glavne poslovne funkcije – da čuvaju tuđi novac. Uz to, naša je zadaća da taj novac i oplođujemo financirajući dobre razvojne projekte, ali i potrošnju građana. Stoga su utjecaji banke na društvo i ekonomiju višestruki. Posebno ako novac promatramo kao vrstu energije (jedan od engleskih naziva i jest „currency“) koja nam omogućuje stalni razvoj, proizvodnju novih vrijednosti ili zadovoljavanje društvenih i osobnih potreba. Upravljanje rizicima je usko povezano s konceptima održivosti i banke bi trebale sve više voditi računa da provjeravaju održivost svojih dobavljača, ali i svojih klijenata. Ne samo njihove finansijske kapacitete i pravne sukladnosti, već i njihova ponašanja ili moguće društvene utjecaje. Od banaka se uvijek očekuje da budu lideri u odgovornosti, a ovakvim pristupom to možemo osigurati.



Mogućnosti napretka u sljedećem razdoblju

Održanje stabilnosti banke konzervativnom poslovnom politikom

Stalni rast ključnih tržišnih udjela od posebne strateške važnosti za banku

Mogući rast banke akvizicijama na tržištu

Odgovorno poslovanje uz smanjenje operativnih troškova

Razvoj inovacija i tehnološki naprednih rješenja

Helena Banjad,
članica Uprave
nadležna za pitanja
upravljanja rizicima

Zeleno svjetlo za... bolje društvo

Rad bilo kojeg poslovnog subjekta neodvojiv je od zajednice u kojoj on posluje – upravo je to jedno od temeljnih načela od kojih polazi OTP banka u razmatranju svog postojanja na hrvatskom tržištu. Specifična regionalna ustrojenost kao rezultat spajanja manjih regionalnih banaka za OTP banku kakva je danas nije prepreka, već prednost i prilika za njegovanje svih različitosti i posebnosti regija u kojima posluje. Upravo je ta izražena regionalnost donijela u banku duh snažne povezanosti sa zajednicama, a time i svijest da komercijalno djelovanje nije jedina mogućnost ni odgovornost banke.

Programi ulaganja u zajednicu koje OTP banka njeguje već godinama pod zajedničkim nazivom „Zeleno svjetlo za...“ nastoje prepoznati specifične potrebe svih zajednica u kojima banka posluje, ne skrećući pritom pozornost ni sa širih društvenih pitanja i problema za koje banka smatra da na njih može pozitivno utjecati. Ona stoga potiče stalni dijalog s dionicima, podržava različite udruge i ustanove u sredinama u kojima posluje, omogućuje povoljne kredite za poticanje poduzetništva, potiče razvoj znanja, sporta i umjetnosti i zdravstvene zaštite, brine o zaštiti okoliša i poštivanju ljudskih prava.

Prilika za pokazivanje izvrsnosti

Donacije korporativnih subjekata nisu novost; korporativna filantropija starija je i od pojma društvene odgovornosti. Iako društvenu odgovornost

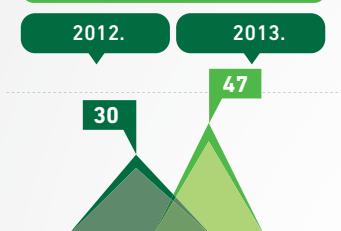
nastoji usvojiti kao upravljački mehanizam koji prožima čitavu strukturu banke, ona se ipak ne odriče ovog najizravnijeg načina da podupre nastojanja za podizanjem kvalitete života, promicanje društvenih vrijednosti ili pomaganje osjetljivim skupinama populacije. Donacije se u korporativnom svijetu često daju stihiji i ad-hoc; namjera OTP banke je bila da svojim donacijskim natječajem koji je pokrenula 2012. godine kontinuirano odabire upravo one projekte za koje smatra da će donijeti važnu dodanu vrijednost zajednici. Odabiranjem onih najboljih mi ih potičemo da budu još bolji, a one koji nisu odabrani da slijede tuđi primjer kad je riječ o organizaciji i vođenju projekata.

Već godinama banka podupire brojne lokalne inicijative i projekte usmjereni na povećanje kvalitete života društva kroz program „Zeleno svjetlo za...“, no od 2012. godine svoje je napore usmjerila na jedinstveni natječaj za dodjelu donacija. Zbog specifičnog regionalnog ustroja, bančini su regionalni centri dotad bili zaduženi za distribuciju sredstava predviđenih za donacije projektima koji su važni u njihovim lokalnim zajednicama. Kako bi se svim organizacijama u Hrvatskoj osigurala jednakna mogućnost predstavljanja svojih vrijednih projekata, a banchi osigurala transparentnost dodjele kroz jasan proces, Uprava banke odlučila je organizirati godišnji natječaj za dodjelu donacija na koji se mogu prijaviti sve udruge, klubovi i ustanove s projektima u nekoliko kategorija: mladi, obrazovanje i znanost, očuvanje kulturne, povijesne i tradicijske baštine te očuvanje okoliša, humanitarni projekti i sport.

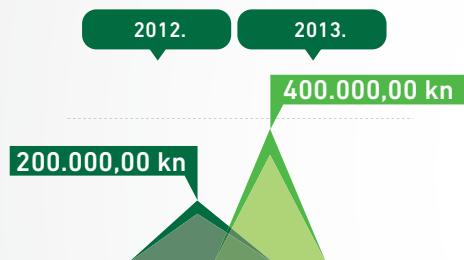


Donirane organizacije redovito nas izvještavaju o provedbi projekata za koje su dobile sredstva, iako ih natječaj to ne obvezuje. Veseli nas što u nama vide partnera vrijednog povjerenja; s nekima od organizacija ostvarili smo i čvršće odnose pa tako primjerice naši zaposlenici volontiraju u njihovim programima, šireći kulturu društvene odgovornosti i aktivnosti u zajednici unutar naših regionalnih centara i u zajednicama u kojima oni žive.

Broj doniranih projekata



Ukupni iznos donacija



Osim provedbe programa društveno odgovornog poslovanja, važno je i kako ga komuniciramo sa svojim dionicima. Temama održivosti i društvene odgovornosti posvećujemo veliku pažnju u svim našim komunikacijama pa tako i u internom glasilu. S korisnicima donacija nastojimo održavati partnerske odnose i osim dodjele sredstava pokušavamo s njima osmisiliti i zajedničke aktivnosti. Najveći napredak u razvoju društveno odgovornih praksi sljedećih godina možemo očekivati na planu razvoja organizacijske kulture te u raznim zajedničkim inicijativama, razvoju dijaloga s dionicima te većoj brizi za okoliš. Mi u banci ćemo nastojati razvijati odgovorne prakse upravo u tim segmentima.

Izuzev sredstava koje banka dodjeljuje unutar svog godišnjeg donacijskog natječaja, direktori poslovnih centara banke također imaju mogućnost prepoznati i pomoći one inicijative koje u vlastitim lokalnim zajednicama i regijama donose korist za kvalitetu života. Tako svake godine OTP banka već tradicionalno izdvaja po 180.000 kuna za donaciju dramskim premijerama Dubrovačkih ljetnih igara, a dodatno pomaže najčešće edukativne i zdravstvene organizacije sredstvima potrebnim za realizaciju većih projekata. Tako je u 2012. banka dodijelila dodatna sredstva Općoj bolnici Zadar i Istarskim domovima zdravlja, a u 2013. Caritasu Dubrovačke biskupije, Dječjem vrtiću Popovača te Domu za starije i nemoćne Sisak. Osim u novcu, OTP banka pomaže organizacije lokalnih zajednica i darovima u vidu korištenih osobnih računala - u 2012. banka je darovala 163 korištena osobna računala organizacijama s područja Zadarske, Istarske, Dubrovačko-neretvanske, Splitsko-dalmatinske i Sisačko-moslavačke županije, a četiri računala darovana su u 2013. godini.



Ivana Lončar
Mašina,
direktorica
Direkcije
marketinga i
korporativnih
komunikacija



Znanje u središtu razvoja društva

Ulaganja u zajednicu OTP banka promatra kao važan element vlastitog doprinosa zajednicama u kojima posluje mimo koristi koje za nju nastaju od bančinog osnovnog poslovanja. Učenici i studenti slabijeg imovinskog statusa pritom jedna su od najugroženijih skupina koje banka prepoznaće kad je riječ o društvenom razvoju. Obrazovanje za uspješniji i kvalitetniji profesionalni i osobni život trebalo bi biti omogućeno svima koji ga žele, a od 2010. godine OTP banka putem stipendija pomaže onima čije finansijske okolnosti ne dopuštaju ostvarivanje te želje.

Dodjela stipendija provodi se u suradnji s jedinicama lokalne samouprave i uprave u kojima banka posluje te sa Zadarskim sveučilištem s kojim je banka osnovala Fond za pomoć studentima slabijeg socioekonomskog statusa. Početkom akademске godine bančini partneri raspisuju natječaje za dodjelu stipendija studentima i učenicima koji prebivaju na njihovom području, a OTP banka se kao partner priključuje njihovim natječajima te osigurava sredstva za stipendiranje studenata slabijeg socioekonomskog statusa. Kriteriji su materijalni i socijalni položaj te opći uspjeh u školovanju.

U akademskoj godini 2012./2013. OTP banka je s 568.600 kuna pomogla 83 učenika i studenta

slabijeg imovinskog stanja s područja Istarske županije, Grada Zadra, Grada Benkovca, Grada Gline te općina Župa dubrovačka i Nuštar, a u akademskoj godini 2011./2012. 618.000 kuna za stipendiranje 93 učenika i studenta slabijeg imovnog stanja s područja Istarske županije, Grada Zadra, Grada Siska, Grada Otoka te općina Konavle i Župa dubrovačka.

Obrazovanje je temelj budućnosti svakog društva, a OTP banka prepoznaje da su posebno osjetljiva skupina oni mladi koji imaju želju, ali im manjka sredstava za obrazovanje i usavršavanje. S obzirom na niske stope više i visoko obrazovane populacije u Hrvatskoj, smatramo da je zadatak cijelog društva, a ne samo obrazovnog sustava, pomoći da se veći broj mlađih ljudi osposebi za produktivan i kvalitetan budući život.

Mogućnosti napretka u sljedećem razdoblju

Daljnji razvoj ulaganja u zajednicu kroz donacijski natječaj

Razvoj partnerstva s korisnicima donacijskih sredstava

Nastavak ulaganja u povećanje mogućnosti mlađih koji nemaju dovoljno sredstava za školovanje

Upravljanje lancem vrijednosti

Postupak nabave i odnos prema dobavljačima OTP banka regulira posebnim uputama i procedurama (Uputa o nabavi i održavanju, Uredba o nabavi IT opreme i IT rješenja i mjesечно izvješćivanje, Procedura investicijskog ulaganja, nabave i prodaje materijalne imovine). Odjel nabave, održavanja i zaštite na radu odgovoran je za nabavu materijala, usluga i opreme kao što je oprema za automatizaciju ureda, telekomunikacijska tehnologija, tehnologija banke, zatim za nabavu imovine koja podliježe centralnoj nabavi (računalni hardware, UPS i telefonske mreže, mrežni alati i usluge, alati uredske tehnologije, telekomunikacije, tehnološki alati i dodatna oprema, alati za bankarsku tehnologiju, alati za bankarsku sigurnost, osobni automobili i dostavna vozila, znakovlje i reklame, namještaj i ostala dugotrajna imovina, alati potrebni kod edukacije, pečati koji spadaju u dugotrajanu imovinu) te materijale na zalihamu koji podliježe centralnoj nabavi (računalna roba, papir za posebne obrasce/pošiljke, bankovni obrasci uključujući uplatnice i strogo knjigovodstvene obrasce, prazne kartice, gumeni pečati).

Za nabavu IT opreme tim nabave surađuje s IT Direkcijom kako bi se dobila njihova suglasnost. Nabava tehničke opreme za poslovnicu organizira se na osnovu popisa standardne opreme koju je prihvatala grupa. Nabava uredskog materijala i bankovnih obrazaca te njihova distribucija organizirani su preko ugovornih dobavljača, zbog čega se ne koriste skladišta, odnosno isporučuju se jedinicama koje su ih naručile. Naručivanje i distribucija materijala organizira se jednom mjesечно za svaki poslovni centar.

Za narudžbe koje ne pokrivaju ugovori Odjel nabave, održavanja i zaštite na radu šalje upit za ponudu na adrese barem tri dobavljača, a kad to nije moguće, dovoljno je prikupiti dvije ponude. Kod velikih nabava, vrše se pregovori i sklapaju sporazumi kako bi se iskoristila kupovna snaga banke, te kako bi se osiguralo da kupljena dobra i usluge predstavljaju najbolju vrijednost za banku. Trenutno postoji 55 ugovora s različitim dobavljačima od kojih je šest sa inozemnim dobavljačima/serviserima, većinom iz Mađarske.

Svi ugovorni dobavljači se na godišnjoj razini ocjenjuju sukladno sljedećim parametrima: sposobnost dostave, kakvoća dostavljenog materijala/proizvoda/usluge, cijena, usluga nakon prodaje, tehničke sposobnosti, dosadašnje izvedbe, poslovna reputacija, finansijska reputacija, komunikacija, zemljopisni raspored i raspoloživa radna snaga.

Nabava opreme za poslovnice koju traži Odjel investicija može se izvršiti samo temeljem odobrenih investicijskih troškova projekta i temeljem investicijske tablice. Nakon primitka računa Odjel nabave, održavanja i zaštite na radu upisuje šifru troškovnog centra te on mora biti potvrđen potpisom direktora Direkcije investicija i nabave.

Broj dobavljača

2012. 2013.

2.838



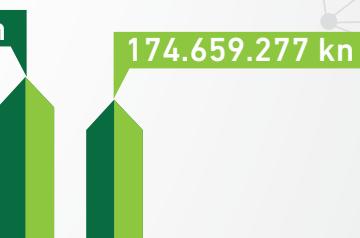
3.163



Isplate dobavljačima

2012. 2013.

195.945.733 kn



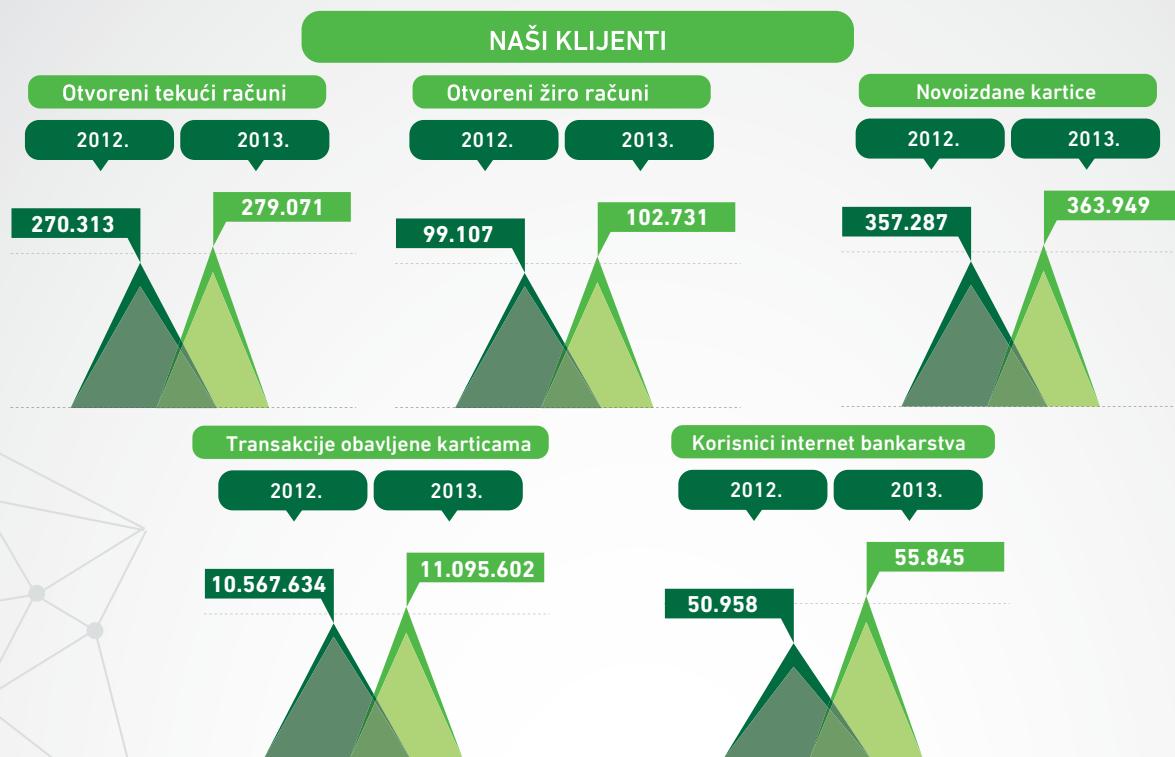
174.659.277 kn

Mogućnosti napretka u sljedećem razdoblju

Uvođenje procjene dobavljača prema radnim odnosima, utjecajima na društvo te okoliš putem posebnog upitnika za dobavljače

Održavanje edukacije za razne segmente banke o odgovornom upravljanju dobavljačkim lancem

Moderno bankarstvo



Jednostavno i pristupačno bankarstvo nadohvat prsta

Ponuda modernih proizvoda i usluga namijenjenih različitim potrebama klijenata te oblikovana tako da pruži mogućnost upravljanja osobnim i poslovnim financijama s bilo kojeg mesta i u bilo koje vrijeme u središtu je pozornosti razvoja ponude banke u posljedne dvije godine. OTP banka bila je tako prva banka koja je, u jesen 2012. godine, omogućila provođenje beskontaktne transakcije u Hrvatskoj svojom MasterCard PayPass debitnom krediticom, otvorivši tako vrata novom i rastućem trendu u svijetu, beskontaktnom plaćanju koje podiže razinu sigurnosti, jednostavnosti i brzine svakodnevnog kartičnog plaćanja. MasterCard PayPass debitna kartica nova je generacija kartice, koja zahvaljujući inovativnoj tehnologiji omogućuje beskontaktno plaćanje. Za plaćanje iznosa do 100 kuna nije potreban unos PIN-a ili potpis, a kartica je prilikom plaćanja uvijek u rukama korisnika pa je pogodna za prodajna mjesta svakodnevne kupnje, kao i za prodajna mjesta na kojima su brzina, sigurnost i jednostavnost plaćanja klijentu osobito važne.

U ponudi imamo i MasterCard PayPass prepaid karticu za koju postoji veliki interes, posebno među mlađom populacijom jer se može ugovoriti i bez tekućeg računa u OTP banci. Zahvaljujući prepaid

modelu, korisnik sam određuje limit kartice, stoga je ova kartica idealna za sigurnu kupovinu putem interneta, za putovanja, kao i odlično rješenje za roditelje. Naime, roditelji svojoj djeci, učenicima ili studentima, uplatom na karticu osiguravaju sredstva u iznosu koji sami odrede te im tako pružaju mogućnost samostalnog upravljanja novcem. Još jedna kartica koja omogućava jednostavnije plaćanje na internetu uz potpunu kontrolu troškova jest i Visa web prepaid kartica. Ona se može koristiti i za plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu te za podizanje gotovine na svim bankomatima i u svim bankama u zemlji i inozemstvu koje imaju istaknute Visa oznake. Zbog jedinstvenog prepaid modela mogućnost ugovaranja imaju i osobe koje zbog neredovitih primanja nisu mogle ugovoriti kreditnu karticu, primjerice studenti.

U proljeće 2013. OTP banka je ponudila i mobilnu aplikaciju te niz usluga i paketa kojima proširuje već postojeće usluge iz područja online bankarstva, a osim toga od ranije nudi i m-token te dostavu PIN-a SMS-om, koji je banka također prva na tržištu omogućila svojim klijentima. Ove usluge pokrivaju sve što klijent koji želi imati "banku u svom džepu" može zamisliti, a stalno radimo i na inovacijama i unapređenju postojećih usluga u ovom području.

Kratki pogled na kredite i depozite

Depoziti građanstvo	31.12.2012.	31.12.2013.	Godišnja promjena
Sjeverozapadna Hrvatska	759.057	757.423	-1.634
Istra	2.514.924	2.557.197	42.273
Sjeverna Dalmacija	2.801.924	2.876.912	74.872
Srednja Dalmacija	583.279	568.271	-15.008
Dubrovnik i južna Dalmacija	2.372.797	2.444.446	71.649
Slavonija	96.128	94.739	-1.389
Ukupno	9.128.109	9.298.872	170.763
Krediti građanstvo	31.12.2012.	31.12.2013.	Godišnja promjena
Sjeverozapadna Hrvatska	1.138.003	1.135.751	-2.252
Istra	1.014.324	1.032.860	18.563
Sjeverna Dalmacija	1.260.546	1.269.830	9.284
Srednja Dalmacija	511.971	528.225	16.254
Dubrovnik i južna Dalmacija	1.023.792	1.047.291	23.499
Slavonija	311.564	328.309	16.745
Ukupno	5.260.200	5.342.266	82.066
Depoziti, tvrtke	31.12.2012.	31.12.2013.	Godišnja promjena u %
Velike korporacije	17.658	17.638	-0,11
Sjeverozapadna Hrvatska	94.324	83.830	-11,13
Istra	84.347	74.846	-11,26
Sjeverna Dalmacija	175.717	138.748	-21,04
Srednja Dalmacija	66.638	64.966	-2,51
Dubrovnik i južna Dalmacija	204.091	217.260	6,45
Primorje	29.360	36.217	23,36
Slavonija	9.322	10.962	17,59
Depoziti po viđenju, ukupno	681.456	644.467	-5,43
Velike korporacije	2.340	40	-98,29
Sjeverozapadna Hrvatska	37.159	46.338	24,70
Istra	30.708	50.800	65,43
Sjeverna Dalmacija	175.925	246.816	40,30
Srednja Dalmacija	70.702	57.457	-18,73
Dubrovnik i južna Dalmacija	102.040	108.650	6,48
Primorje	2.014	7.370	265,94
Slavonija	4.150	988	-76,19
Oročeni depoziti, ukupno	425.038	518.645	21,98
Ukupni depoziti	1.106.494	1.145.926	5,10
Krediti, tvrtke	31.12.2012.	31.12.2013.	Godišnja promjena u %
Velike korporacije	442.304	973.092	120,01
Sjeverozapadna Hrvatska	257.063	219.157	-14,75
Istra	241.171	238.719	-1,02
Sjeverna Dalmacija	641.767	668.444	4,16
Srednja Dalmacija	356.181	205.602	-42,28
Dubrovnik i južna Dalmacija	427.814	405.184	-5,29
Primorje	95.569	92.736	-2,96
Slavonija	153.992	137.070	-10,99
Ukupni krediti	2.645.860	2.939.998	12,39

Opravdava tvoje povjerenje

OTP banka želi opravdati povjerenje svojih klijenata pa nam je stoga njihovo zadovoljstvo na prvom mjestu. Različitim komunikacijskim kanalima banka nastoji dobiti cijelovitu i iskrenu povratnu informaciju od klijenata koju će potom iskoristiti za razvoj vlastitih proizvoda i unapređenje usluge u svojim poslovnicama.

Klijenti se tako, osim Kontakt centru u kojem mogu dobiti sve potrebne informacije vezane uz poslovanje s bankom, mogu svojim komentarima obratiti na Facebook stranici banke koje je pokrenuta u proljeće 2013., a na raspolaganju im je i anketa koju mogu ispuniti na web stranici banke. Prema podacima kojima raspolaže i Hrvatska narodna banka, OTP banka u potpunosti je riješila sve upite i reklamacije u 2012. i 2013. godini; u 2012. godini imali smo 2.656 reklamacija, dok ih je u 2013. riješeno ukupno 2.850. Banka dvaput godišnje provodi i telefonsku anketu o zadovoljstvu klijenata rješavanjem reklamacija putem koje klijenti zadovoljstvo ovom uslugom i povratnim informacijama ocjenjuju ocjenama od jedan do pet. Izuzetno smo zadovoljni dodijeljenim ocjenama u promatranima razdobljima (2012.: 4,62 i 4,68; 2013.: 4,72 i 4,65), ali i dalje predano radimo na poboljšanju usluge i diversifikaciji proizvoda.

Banka dvaput godišnje provodi projekte mystery shoppinga u najfrekventnijim poslovcima i redovito ostvaruje iznadprosječne rezultate. Kad je riječ o kvaliteti usluge, OTP banka ima sustav koji otkriva slabe točke kvalitete prodaje u poslovcima te ih po identifikaciji nastoji otkloniti različitim alatima poput radionica ili edukacija za prodajno osoblje, a rezultati mystery shoppinga daju i usporedne podatke s konkurencijom.

Proizvodi i usluge koje banka nudi tržištu prolaze kroz strogu procjenu rizika i usklađenosti s propisima i smjernicama koje se tiču prirode proizvoda te marketinških komunikacija koje ga prate. One definiraju opće odredbe, u okviru kojih specificiraju osnovne pojmove, analiziraju utjecaj uvođenja novog proizvoda na sadašnju i buduću rizičnu poziciju banke te određuju nadležnosti i ovlaštenja za odobravanje i verifikaciju novih proizvoda, kao i organizacijsku strukturu upravljanja rizicima za poslovne jedinice i tijela

banke. Pri izradi Smjernica korištene su smjernice grupe OTP banke za preuzimanje rizika. Smjernice su u skladu sa zakonskim odredbama iz 2009. godine. Izuzev vlastitih smjernica, OTP banka se u razvoju proizvoda pridržava i Dobrovoljnog kodeksa Hrvatske udruge banaka kao minimuma standarda etike, profesionalnih standarda struke te dobrih poslovnih običaja, kojih se treba pridržavati u oglašivačkoj praksi i drugim oblicima tržišnog komuniciranja, s posebnim naglaskom na zaštitu prava potrošača. U svojoj marketinškoj praksi OTP banka nije kršila zakone, smjernice niti dobrovoljne kodekse.

Doprinos okolišu i društvu

S obzirom na rastuću svijest klijenata o potrebi postizanja okolišne, a naročito energetske učinkovitosti, OTP banka je u kolovozu 2012. prvi put ponudila Sunčane kredite, stambene kredite za niskoenergetski dom, odnosno za adaptaciju stana u svrhu poboljšanja energetske učinkovitosti, gradnju, dovršenje ili adaptaciju kuće u svrhu poboljšanja energetske učinkovitosti te kupnju stana ili kuće energetskog razreda B, A i A+. Osim stambenih, tu su i krediti za poboljšanje energetske učinkovitosti financiranjem troškova izrade projekta, plinofikacije domaćinstava, sustava za filtriranje vode, kreditiranja zahvata na nekretnini koji utječu na smanjenje potrošnje energije, kupnje ili ugradnje solarnih kolektora za vlastite potrebe ili za potrebe prodaje struje HROTE-u, sustava za klimatizaciju, ugradnje vanjske stolarije s izo-stakлом, termo fasada, obnove krovišta, vjetrogeneratora i slične zahvate usmjerene na energetsku i okolišnu učinkovitost. Interes za Sunčane kredite rastao je od početka ponude; u 2012. građanima su odobrena tri kredita ukupne vrijednosti 2,3 milijuna kuna, dok je u 2013. taj broj narastao na 96 kredita vrijednih 68,2 milijuna kuna.

Od 2013. godine Sunčani krediti u ponudi su i za male i srednje poduzetnike, i to kao investicijski krediti za kupnju i ugradnju solarnih sustava za proizvodnju električne i toplinske energije temeljem ugovora o otkupu električne energije prethodno sklopljenog s Hrvatskim operatorom tržišta energije (HROTE). Od jeseni 2013. poduzetnicima je odobreno ukupno 2,2 milijuna kuna u kreditima ovakvog tipa.

Posebni proizvodi koji nude dodatnu društvenu korist u OTP banci su prije svega paketi usluga usmjereni na posebne skupine klijenata kao što su paketi za umirovljenike ili studente. Interes za ovakve pakete, koji korisnicima donose uštede uz portfelj proizvoda kreiran upravo prema njihovim potrebama, također raste u izvještajnom razdoblju. Dok je korisnika studentskog paketa OTP Indeks u 2012. bilo 3.941, u sljedećoj godini taj je broj narastao na 5.148. Broj umirovljenika koji koriste paket OTP Senior narastao je s 29.733 u 2012. na 35.420 u 2013. godini. Interes za dječju štednju kao poseban štedni proizvod ponešto je opao između dviju promatranih godina kad se promatra broj ugovorenih štednji, no raste u vrijednosti: dok je u 2012. bilo 1.785 korisnika s ukupnom vrijednošću depozita od 38.109.757 kuna, u 2013. je bilo 1.785 korisnika sa štednjom u vrijednosti od 40.892.117 kuna.

Kad je riječ o dostupnosti proizvoda i usluga OTP banke, ona stalno razvija svoju poslovnu mrežu, ali posebnu brigu vodi o dostupnosti u područjima

posebne državne skrbi unutar svojih domicilnih regija. Tako su bančine poslovnice između ostalih mjesto dostupne i u Dvoru, Benkovcu, Glini, Kninu, Obrovcu, Petrinji, Stonu i Slunju.

Olakšavanje otplate kredita s valutnom klauzulom u CHF

U lipnju 2008. godine banka je uvela mogućnost zatvaranja stambenog kredita uz valutnu klauzulu u CHF stambenim kreditom uz valutnu klauzulu u eurima ili bez valutne klauzule u kunama, koja se nudi i danas, uz ostale mogućnosti olakšavanja otplate kredita putem produljenja roka otplate, počeka otplate kredita i ugovaranja odgođenog potraživanja. Tijekom 2012. i 2013. odobreno je 11 kredita u iznosu od 6,4 milijuna kuna za zatvaranje postojećeg stambenog kredita uz valutnu klauzulu u CHF odobravanjem novog stambenog kredita bez valutne klauzule u kunama te jedan kredit u iznosu 83.401,40 eura za zatvaranje postojećeg stambenog kredita uz valutnu klauzulu u CHF odobravanjem novog stambenog kredita bez valutne klauzule u eurima.

Moderno bankarstvo ima naglasak na osobnom pristupu klijentu. Osim tradicionalnih vrijednosti – stabilnosti i sigurnosti, danas klijenti sve više traže jamstva dostupnosti i odgovornosti. Većina banaka ima slične ponude i klijenti se bolje osjećaju u poslovanju s onima koji zaista brinu o dobrobiti društva, ekonomije i okoliša. Oni koji nam povjeravaju svoje depozite žele znati da se njima dobro upravlja, a oni koji očekuju da ih banka prati u njihovim investicijama također žele znati da je banka odgovorna u svemu što radi. Odgovornost banaka se danas često preispituje i one financijske institucije koje mogu dokazati i otvoreno informirati o svojem održivom poslovanju u području odnosa prema klijentima, sudjelovanju u financiranju projekata zajednice, ulaganjima u okolišno napredne proizvode, su sigurno u prednosti pred onima koje zanima samo cijena ili kamata. Na mnogo primjera, ne samo u bankarstvu, vidimo da klijenti, korisnici, potrošači radije biraju one koji mogu dokazati svoju poslovnu održivost, ulaganja u razvoj, dobar odnos prema zaposlenicima, odgovornost u razvoju i komunikaciji proizvoda i usluga. Mi u OTP banci nastojimo ne samo pratiti najbolje prakse, nego i pomicati granice dobrovoljne odgovornosti, što se odražava u visokom stupnju lojalnosti naših klijenata.



Slaven Celić,
član Uprave
zadužen za
maloprodaju,
marketing i
korporativne
komunikacije

Također, osim konverzije kredita, banka nudi i mogućnost prolongacije roka otplate. Kredit se otplaćuje sukladno raspoloživom novčanom tijeku, tako da se umanji iznos anuiteta produženjem krajnog roka povrata kredita, a u skladu s trenutnom kreditnom sposobnosti, odnosno raspoloživom iznosu redovitih mjesecnih primitaka. Ugovaranjem počeka u otplati kredita klijent kredit može otplaćivati u skladu s raspoloživim novčanim tijekom, tako da se u razdoblju počeka plaća umanjeni iznos anuiteta koji odgovara trenutnim mogućnostima. Odgođeno potraživanje ugovara se na rok do pet godina u kojem roku se otplata kredita vrši po unaprijed poznatom fiksnom tečaju. Ugovoren je sedam počeka ugovaranjem odgođenog potraživanja u iznosu od 5,9 milijuna kuna.

Tijekom izvještajnog razdoblja OTP banka je odobrila ukupno 721 kredit za restrukturiranje

kreditnih obveza u iznosu od 1,9 milijuna kuna, u različitim kombinacijama (reprogram dugovanja po stambenim, gotovinskim kreditima, kreditnim karticama, prekoračenjima po tekućim računima i sl.).

Mogućnosti napretka u sljedećem razdoblju

Nastavak ulaganja u poduzetništvo i projekte vrijedne za razvoj zajednice

- Proširenje mogućnosti financiranja poduzetništva novim linijama
- Održavanje partnerstva s HBOR-om, HAMAG-om te posebnim projektima za razvoj poduzetništva

Pratimo društveni razvoj i potičemo poduzetništvo

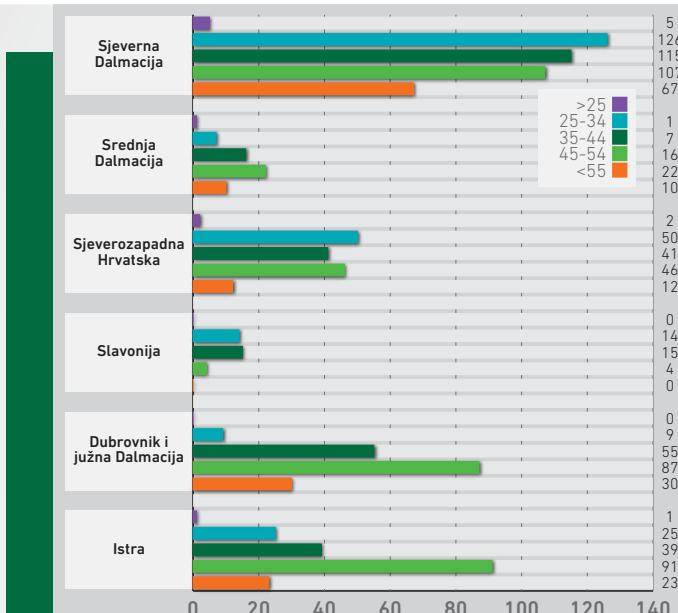
Tijekom 2012. i 2013. potpisali smo niz ugovora o financiranju gradnje objekata od posebnog značaja za zajednice u kojima poslujemo. Primjerice, krajem 2013. s Gradom Rijekom ugovoren je financiranje gradnje dječjeg vrtića na riječkom Pehlinu, čime smo omogućili realizaciju projekta vrijednog 25 milijuna kuna koji će zaposliti 15 odgajatelja i osigurati sretno djetinjstvo za 110 predškolaca.

OTP banka sudjeluje i u brojnim kreditnim linijama Hrvatske banke za obnovu i razvitak (HBOR) te nudi jamstvene programe Hrvatske agencije za malo poduzetništvo (HAMAG). U suradnji s HBOR-om potiče se razvoj različitih grana gospodarstva, od turizma, malog i srednjeg poduzetništva, poduzetništva žena i mladih, preko finansijskih restrukturiranja do projekata zaštite okoliša, energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije.

Kako mi radimo

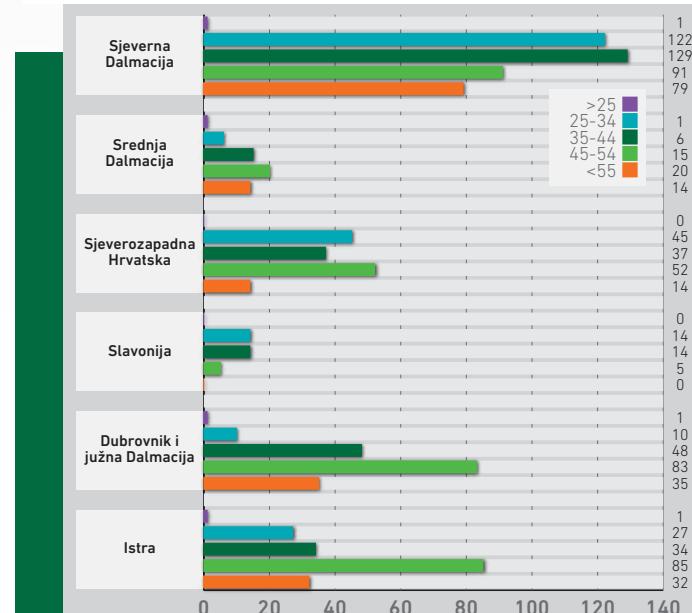
Naši ljudi

OTP banka zapošljava gotovo tisuću zaposlenika u šest svojih regionalnih poslovnih centara – u 2012. bilo je zaposleno 973 zaposlenika s ugovorima o radu na neodređeno vrijeme te 47 s ugovorima na određeno vrijeme. Svi zaposlenici u ovom izvještajnom razdoblju radili su puno radno vrijeme.



Zaposlenici prema dobi u poslovnim centrima 2012.

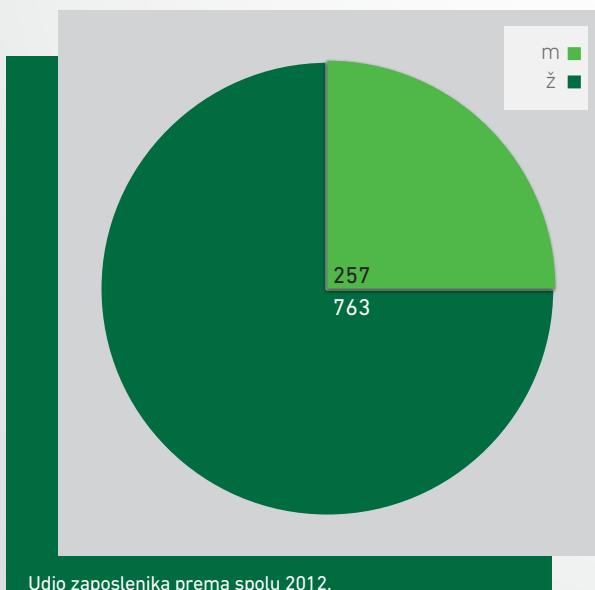
Regije koje broje najveći broj zaposlenika tradicionalne su domicilne regije OTP banke – sjeverna Dalmacija, Dubrovnik i južna Dalmacija te Istra, dok širenjem poslovne mreže raste i broj zaposlenika u ostalim regijama u kojima banka posluje. Grafovi prikazuju zastupljenost zaposlenika prema dobi u poslovnim centrima banke u 2012. i 2013. godini.



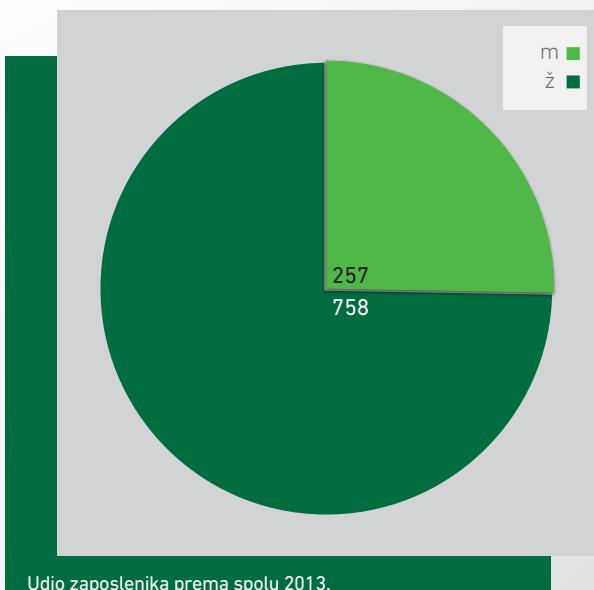
Zaposlenici prema dobi u poslovnim centrima 2013.

Spolna struktura banke na prvi pogled pokazuje da broj žena nadmašuje broj muškaraca u omjeru većem od 2:1. U promatranom razdoblju niti struktura niti broj zaposlenika nije se značajnije mijenjao. Kad je riječ o Upravi i menadžerskim

položajima u banci, podaci pokazuju da je udio žena na rukovodećim položajima (Uprava, Sektori i samostalne direkcije) u banci rastao - u 2012. 42 posto žena vršilo je rukovodeće dužnosti, a 2013. 46 posto žena.



Udio zaposlenika prema spolu 2012.



Udio zaposlenika prema spolu 2013.

U strukturi zaposlenika prevladava populacija između 45 i 54 godine starosti u svim regijama izuzev u Sjevernoj Dalmaciji u kojoj je smješteno sjedište banke s većim dijelom administrativnih službi gdje prevladavaju dobne skupine 25-34 i 35-44.

U baci je zaposleno više žena nego muškaraca. Žene drže ispod 50 posto rukovodećih položaja u baci, ali taj udio pokazuje tendenciju rasta: 2012. bilo ih je 42 posto, a u 2013. 46 posto. U srednjem menadžmentu žene stabilno drže oko trećinu pozicija, točnije 31 posto u 2012., te 29 posto u 2013. Podatak o prosječnom stažu u baci također pokazuje kvalitetu banke kao poslodavca - prosječni radni staž u OTP baci je 16 godina.

Fluktuacija zaposlenika	2012.					2013.				
	Odlasci		Dolasci			Odlasci		Dolasci		
prema tipu	Odlasci	Dolasci	Odlasci	Dolasci	Odlasci	Dolasci	Odlasci	Dolasci	Odlasci	Dolasci
regija										
Sjeverna Dalmacija	8	30	22	23						
Srednja Dalmacija	2	3	1	1						
Sjeverozapadna Hrvatska	4	4	5	2						
Slavonija	0	1	1	1						
Dubrovnik i južna Dalmacija	7	7	7	4						
Istra	9	7	9	9						
Ukupno	30	52	45	40						

ODLASCI	2012.					2013.				
	>25	25-34	35-44	45-54	<55	>25	25-34	35-44	45-54	<55
prema dobi										
regija										
Sjeverna Dalmacija	1	2			5	1	3	5	7	6
Srednja Dalmacija					2				1	
Sjeverozapadna Hrvatska		1	1	1	1	1	1	1	1	1
Slavonija									1	
Dubrovnik i južna Dalmacija		2			5			2	2	3
Istra	1	1		1	6		3	1	2	3
Ukupno	2	6	1	2	19	2	7	9	14	13

DOLASCI	2012.					2013.				
	>25	25-34	35-44	45-54	<55	>25	25-34	35-44	45-54	<55
prema dobi										
regija										
Sjeverna Dalmacija	3	23	3		1	1	17	5		
Srednja Dalmacija	1	2						1		
Sjeverozapadna Hrvatska	2		1	1				1	1	
Slavonija		1							1	
Dubrovnik i južna Dalmacija		4	2	1		1	2	1		
Istra	1	5			1		7	2		
Ukupno	7	35	6	2	2	2	28	10	0	0

ODLASCI	2012.		2013.	
prema spolu	m	ž	m	ž
regija				
Sjeverna Dalmacija	1	7	10	12
Srednja Dalmacija	1	1	0	1
Sjeverozapadna Hrvatska	1	3	2	3
Slavonija	0	0	1	0
Dubrovnik i južna Dalmacija	3	4	2	5
Istra	0	9	1	8
Ukupno	6	24	16	29

DOLASCI	2012.		2013.	
prema spolu	m	ž	m	ž
regija				
Sjeverna Dalmacija	17	13	12	11
Srednja Dalmacija	0	3	0	1
Sjeverozapadna Hrvatska	1	3	0	2
Slavonija	1	0	1	0
Dubrovnik i južna Dalmacija	1	6	2	2
Istra	3	4	1	8
Ukupno	23	29	16	24

Kad je riječ o radnim sporovima, banka ih je u izvještajnom razdoblju zabilježila četiri, dva u 2012. te dva u 2013. godini. Jedan od ta četiri spora pravomoćno je dovršen u korist banke, a tri spora još su u tijeku, bilo u prvostupanjskom ili u žalbenom postupku.

U banci djeluju dva sindikata, Sindikat bankarskih i finansijskih djelatnika Hrvatske – podružnica Sindikat OTP banke te Sindikat radnika ex Dubrovačke banke koji su brojili 617 članova u 2012., odnosno 575 članova u 2013. godini. S obzirom da se dva navedena sindikata nisu uspjeli dogоворити о zajedničkom nastupu i predstavljanju u razgovorima s Upravom, s njima banka nije uspjela uspostaviti postupak formalnog savjetovanja ili kolektivnog pregovaranja. Predstavnici sindikata ili zaposlenici nisu u izvještajnom razdoblju pokazali zanimanje za uspostavu Radničkog vijeća, no

banka vidi mogućnosti za unapređenje odnosa i dijaloga sa sindikatom u sljedećem razdoblju.

Nagrađivanje i beneficije

Poticanje izvrsnosti jedan je od temelja razvoja ljudskih potencijala OTP banke pa stoga u banci oko 70 posto radnika sudjeluje u sustavu nagrađivanja sukladno procedurama i radnom profilu kojem su namijenjene. Svi zaposleni radnici imaju pravo na ostvarivanje nagrada bez obzira jesu li zaposleni na određeno ili na neodređeno vremensko razdoblje. Kako ne postoje razlike u primanjima s obzirom na spol, tako ne postoje ni razlike u nagrađivanju između muškaraca i žena. Štoviše, u banci nije formalno zabilježen niti jedan slučaj diskriminacije po bilo kojoj osnovi.

Sustav nagrađivanja	2012.		2013.	
	Broj zaposlenika	Broj zaposlenika	Broj zaposlenika	Broj zaposlenika
Procedura nagrađivanja za rad na projektu		119		114
Procedura nagrađivanja učinka u maloprodaji		304		302
Procedura nagrađivanja učinka kroz isplatu godišnjeg bonusa		263		241
Procedura nagrađivanja učinka naplate potraživanja od fizičkih osoba		9		8
Procedura nagrađivanja učinka naplate lošeg duga poslovnog bankarstva		0		5
Procedura nagrađivanja učinka naplate lošeg duga iz maloprodaje		8		8

Sustav beneficija

Za menadžere	Za zaposlenike
Povlastice po učinku	Povlastice po učinku
Životno ili dopunsko mirovinsko osiguranje	Dodatni obiteljski troškovi u posebnim situacijama
Dodatni obiteljski troškovi u posebnim situacijama	Dodatni osobni troškovi
Dodatni osobni troškovi	Stambene olakšice
Stambene olakšice	

Tijekom 2012. godine, OTP banka zaposlila je osobe iz sljedećih skupina s otežanim pristupom radu: nezaposlene osobe, osobe koje su upravo završile školovanje te osobe manjinske nacionalnosti ili druge rase, dok u 2013. nije bilo novozaposlenih iz ovih kategorija.

Poticanje izvrsnosti

Već više od deset godina OTP banka svoje najuspješnije prodavače posebno nagrađuje dodjelom godišnjih nagrada za deset najboljih komercijalisti. Osim priznanja i nagrada, najbolji komercijalisti svoje rezultate imaju priliku proslaviti na tradicionalnom ručku s predsjednikom Uprave, a njihov se uspjeh unutar banke promovira predstavljanjem u internim glasilima. Godišnje nagrade poticaj su svim zaposlenicima, ne samo prodavačima, da teže izvrsnosti u svom radu.



Nagrađeni komercijalisti

Sigurnost na radu i očuvanje zdravlja

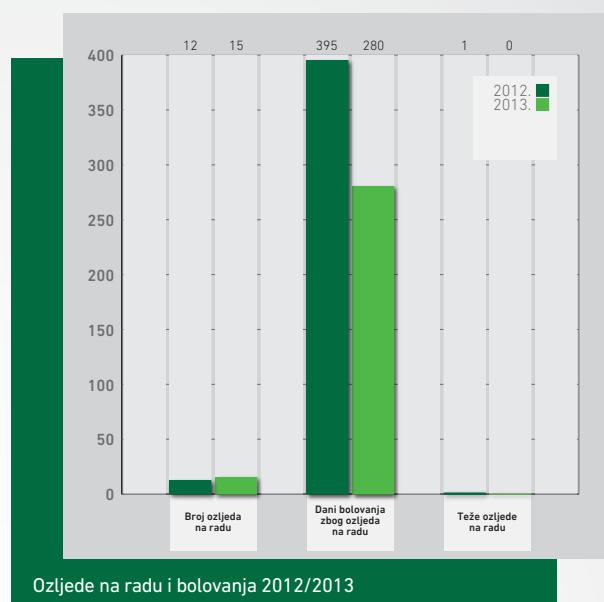
Ukupno 1,18 posto radnika tijekom 2012. godine ozlijedeno je na radu, a taj postotak 2013. godine iznosi 1,46 posto.

Vezano za sprječavanje zdravstvenih problema i ozljeda na radnom mjestu, banka organizira sistematske zdravstvene preglede, određene specijalističke zdravstvene preglede te preventivne preglede kod oftalmologa za sve zaposlenike te sistematske preglede za vozače, tehničare i radnike koji obavljaju noćni rad.

Ozljede na radu i bolovanja

Vezano za ozljede na radnom mjestu, radilo se najčešće o padovima i lomovima, ozljedama usred sudjelovanja u prometu te, u jednom slučaju, bolovanja uzrokovanih oružanom pljačkom poslovnice.

Rodiljni dopust tijekom 2012. i 2013. koristile su isključivo žene; nije bilo muškaraca koji su koristili zakonsku mogućnost korištenja roditeljskog dopusta. Iako se broj zaposlenika koji su se vratili s rodiljnog dopusta i unutar godine dana ostali u radnom odnosu ne evidentira, iskustvo govori da je postotak povratka i zadržavanja na radnom mjestu gotovo sto posto.



Edukacija - ulaganje u ljudski kapital

Ljudski potencijal jedan je od najvažnijih kapitala koje neka organizacija može imati, a OTP banka svoje zaposlenike vidi kao važan element uspješnosti svog poslovanja i stoga ulaže značajna sredstva i napore kako bi im omogućila trajno obrazovanje i usavršavanje. Edukaciji se unutar OTP banke pristupa pažljivo i planski, uzimajući u obzir specifične potrebe zaposlenika, ali i potičući razvoj talenata kroz posebno organizirane edukacijske programe.

Edukacije (2012.)

Broj radionica	Broj sati internih edukacija	Broj sati vanjskih edukacija	Ukupno
Viši menadžment	0	492	492
Srednji menadžment	41,5	492	533,5
Zaposlenici	1.312	4.563,5	5.875,5

Edukacije (2013.)

Broj radionica	Broj sati internih edukacija	Broj sati vanjskih edukacija	Ukupno
Viši menadžment	5	470	475
Srednji menadžment	25	445,5	470,5
Zaposlenici	2.223	6.840,5	9.063,5

Planovi profesionalnog razvoja određeni su na razni banke, odjela i/ili poslovnih jedinica. Banka provodi edukacije i informiranje zaposlenika o različitim područjima društveno odgovornog poslovanja i to putem edukativnih i informativnih objava u internim glasilima te edukacijom koju provodi Direkcija organizacije i upravljanje ljudskim potencijalima. Zaposlenici iz svih segmenata poslovanja pohađaju stručne edukacije iz svog područja. Stručno usavršavanje se realizira kroz pojedinačno pohađanje vanjskih otvorenih edukacija, a u znatnoj

mjeri i kroz in-house grupne programe dobavljača koji se dotiču svih važnih elemenata uspješnog bankarskog poslovanja, od vještina prodaje, prezentacije, upravljanja projektima, komunikacije s klijetima, do ponašanja u slučaju razbojstva, sve uz organizacijsko-koordinacijske aktivnosti Direkcije organizacije i upravljanja ljudskim potencijalima. Pojedine organizacijske jedinice provode i interne edukacije svog prodajnog osoblja, uglavnom vezane uz nove proizvode i prodajne kampanje.

Podaci pokazuju da je prosječan godišnji izdatak po zaposleniku za obrazovanje iznosio 1.500 kuna u 2012. godini, dok je u neki oblik obrazovanja bilo uključeno između 51 i 90 posto zaposlenika. Prosječni izdatak za edukaciju 2013. iznosi 1.115 kuna, dok je postotak zaposlenika radnika uključenih u edukaciju otprilike 84 posto.

In-house edukacijski programi

Vrijeme	Naziv edukacije	Sudionici
Travanj 2012.	Standardizacija prodajnog procesa	Maloprodajno osoblje
Svibanj 2012.	Talent management program	„Talenti“
Lipanj 2012.	Komunikacijsko-menadžerske vještine za voditelje	Prodajni savjetnici, voditelji poslovnica
Studeni 2012.	Kreiranje pozitivne radne atmosfere	Rukovoditelji
Studeni 2012.	Talent management program	„Talenti“
Prosinac 2012.	Vođenje pobjedničkog tima	Rukovoditelji
Prosinac 2012.	Emocionalna inteligencija	Rukovoditelji
Ožujak 2013.	Organizacijski Key Account Management	MSE voditelji
Travanj 2013.	Segmentacija, vođenje i upravljanje prodajnim aktivnostima MSE članova tima	MSE voditelji
Lipanj 2013.	Prodajna prezentacija u 20 minuta: Zašto baš mi?	Privatni bankari
Srpanj 2013.	Prevencija i ponašanje zaposlenika u situacijama razbojništva	Prodajni savjetnici
Rujan 2013.	Komunikacija s ljutim i teškim klijentima	Voditelji super poslovnica, voditelj Kontakt centra
Rujan 2013.	Učinkovita telefonska komunikacija u cilju naplate potraživanja	Tim naplate, Odjel potpore poslovanja s finansijskim institucijama, Direkcija kreditne administracije
Listopad 2013.	Konstruktivno upravljanje konfliktima	Različite organizacijske jedinice
Listopad 2013.	Porezni sustav koji se odnosi na tvrtke	MSE osoblje, voditelji Sektora poslovnog bankarstva, zaposlenici Direkcije proizvoda i prodaje te Financijskog sektora
Studeni 2013.	Napredno upravljanje projektima	Zaposlenici koji sudjeluju u projektima
Studeni/prosinac 2013.	Proaktivna, dodatna i križna prodaja	Voditelji poslovnica
Studeni 2013.	Talent management program	„talenti“
Prosinac 2013.	Razgovori s „teškim“ ljudima	Rukovoditelji organizacijskih jedinica

Program „Talent Management“ pokrenut je 2012. na razini OTP grupe, a posebno je usmjeren na obuku zaposlenika koji su seleksijskim postupkom identificirani kao talenti. Ova se skupina zaposlenika posebno obrazuje i ospozobljava u menadžerskim i stručnim vještinama u područjima ekonomije, financija i marketinga te vještinama upravljanja vremenom, prioritetima i ciljevima, delegiranju i situacijskom vođenju te motivaciji i samomotivaciji.

Komunikacija sa zaposlenicima

Interna komunikacija je posebno važna za OTP banku. S obzirom na specifičnosti regionalnog ustroja bančnih centara ne održavaju se godišnji sastanci zaposlenika s Upravom, ali se redovito održavaju sastanci menadžera i zaposlenika, posebno po sektorima. Također, vodi se računa o tome da se sjednice Uprave i koordinacija direktora često održavaju izvan sjedišta banke u nekoj od regionalnih poslovnih jedinica. Tom prilikom članovi Uprave i menadžmenta se sastaju i sa zaposlenicima u drugim regijama, izvan sjedišta Uprave.

Izravna komunikacija sa svim zaposlenicima održava se dnevno putem bančinog intraneta, ali i mailom putem internih obavijesti te mjesecnog elektronskog glasila Online INfo koje je usmjereno na novosti u banci te vijesti s bankarskog tržišta. Tiskano interno glasilo, OTP Info, izdaje se četiri puta godišnje i u njegovoj izradi sudjeluju predstavnici različitih odjela okupljeni u uredništvo lista, a sudjelovati mogu svi zaposlenici banke svojim pričama i fotografijama.

Komunikacija ocijenjena najvišom razinom zadovoljstva

Svake godine OTP banka provodi anketu o zadovoljstvu zaposlenika. Anketa se provodi na dobrovoljnoj bazi, a u 2012. i 2013. godini u prikupljanju podataka sudjelovalo je nešto više od trećine zaposlenika.

Prema podacima dobivenim u siječnju 2014. godine primjetni su određeni trendovi u unutarnjoj percepciji, odnosno zadovoljstvu zaposlenika. Usporedno s jednakim istraživanjem provedenim i prethodne godine, važno je istaknuti da rezultati ispitivanja pokazuju generalno pozitivan trend u stavovima zaposlenika.

Prosječna ocjena zadovoljstva zaposlenika bilježi pozitivan trend u odnosu na prethodnu godinu, pri čemu je čak 94 posto zaposlenika izrazilo svoje opće zadovoljstvo, dok je opće nezadovoljstvo izrazilo svega 6 posto radnika. Pritom je izražen i pozitivan trend u lojalnosti zaposlenika, uvezvi u obzir da su za segmente „Naša banka“ i „Interni komunikacija“ zaposlenici iskazali najveću razinu zadovoljstva. Uz ova područja, zaposlenici su iskazali i visoku razinu zadovoljstva prema Upravi, što osim već spomenute visoke razine lojalnosti zaposlenika, sugerira i visoku razinu povjerenja.

otpbankaINfo
list zaposlenika OTP banke godina XII, lipanj 2013.

- OTP Moderno bankarstvo
- Naša banka osvojila Grand Prix HUOJ-a
- OTP Leasing sponzor Hrvatskog vaterpolorskog saveza
- Predstavljamo najuspješnije komercijaliste u 2012.
- Donacije za 47 projekata iz čitave Hrvatske
- Novi trofeji OTP bankara na Bankskim igrama
- Putujemo u Amsterdam

56

Hvala svima koji nas čitaju i svima onima koji pišu i fotografiraju za naš list. Pamtimos sve lijepo tenuktice iz ovih pedeset brojeva, a veselimo se svima koji tek dolaze u godinama koje su pred nama.

Uredništvo OTP INfa

otpbanka

OTP banka INfo

otpbankaINfo
list zaposlenika OTP banke godina XII, lipanj 2013.

otpbankaINfo
list zaposlenika OTP banke godina XI, prosinac 2013.

otpbankaINfo
list zaposlenika OTP banke godina X, ožujak 2013.

50

49

48

Trendovi i zasobi u 2013.
• Novo u ponudi - OTP mobilni token
• Autori fotografija iz našeg novog kalendara
• "Jalta, Jalta" prvi put u Zadru uz pomoć naše banke
• Volonteriranje i humanitarni rad
• Najljepša određista za blagdanški odmor

Scenice klijetu po tihome putu.
Sudjel rojevi bijeli se različaju
počinjući od Žabljaka
Žabljetske polja i gajevi pusti,
A budna je noć samo sanjska,
bijela.

Dragutin Domjančić, Bodnjak

Oblje božićno blagoslova
i sako dobro u novoj 2013.
godini želi vam
Uredništvo OTP INfa

otpbanka

Sigurnost radnog mјesta, visina osnovne plaće, dobra organizacija rada i radni uvjeti, odnosi sa suradnicima i objektivno vrednovanje i nagrađivanje radnog učinka – radni su aspekti koje su zaposlenici drugu godinu za redom odredili kao najvažnije. Pritom je visina osnovne plaće prethodne godine bila ocijenjena najvažnijim aspektom, dok je godinu nakon sigurnost radnog mјesta ocijenjen kao najvažniji čimbenik zadovoljstva zaposlenika. Obzirom na još uvijek nepovoljne ekonomске uvjete u zemlji, visoku nezaposlenost, recesiju i loše trendove u okruženju, pretpostavka je da je upravo zato ovaj segment ocijenjen najvažnijim.



Naš glavni cilj je osigurati nastavak investiranja u ljudski kapital naše banke, jer se najbolje kompanije prepoznaju po rezultatima svojih ljudi. Kako bismo to ostvarili, organizirati ćemo razne oblike edukacije naših zaposlenika, a posebno daljnji razvoj prepoznatih talenata. I nadalje ćemo se odgovorno ponašati pri zapošljavanju zaposlenika, boreći se pritom protiv svakog oblika diskriminacije i socijalne isključenosti. Zadržavat ćemo zaposlenike koji imaju odgovarajuće znanje i vještine te poticati njihovu kreativnost kroz prijave novih ideja kao i poticati njihovu učinkovitost, uključujući ih u razne motivacijske sheme. Dodjeljivat ćemo im finansijsku potporu, kada se zbog bolesti oni ili uži članovi njihove obitelji nađu u vrlo teškoj finansijskoj situaciji te stipendirati djecu preminulih zaposlenika. Isto tako ćemo intenzivno nastaviti raditi na osiguranju zaštite zdravlja, sigurnosti na radu kao i ugodnog radnog okruženja. Nastaviti ćemo pratiti zadovoljstvo naših zaposlenika anketama te na temelju tih saznanja razvijati dodatne alate, kako bismo povećali razinu zadovoljstva radnom okolinom i pomogli zaposlenicima da budu uspješni i odgovorni prema banci, dioničarima i lokalnoj zajednici. Istovremeno se kroz razne akcije moramo zalagati da naši zaposlenici postanu i ostanu prijatelji okoliša.

Mogućnosti napretka u sljedećem razdoblju

Banka planira u svoje interne procedure uvesti postupak ocjenjivanja zaposlenika i svih aktivnosti vezanih uz pripremu definiranja ciljeva za sve zaposlenike banke

U sljedećem razdoblju namjeravamo razviti projekt za nagrađivanje zaposlenika za inovativna rješenja koja mogu doprinijeti odgovornom upravljanju troškovima, unapređenju razvoja proizvoda, poboljšanju poslovnih procesa te unapređenju marketinških aktivnosti

Uprava banke će nastojati unaprijediti dijalog sa svim dionicima u radnoj okolini



Damira Burčul,
direktorica
Direkcije
organizacije i
upravljanja
ljudskim
potencijalima

Naš okoliš

Iako se ne smatra velikim onečišćivačem, OTP banka svjesna je da njeno svakodnevno poslovanje ima određen utjecaj na okoliš. Zbog prirode poslovanja – uredi i poslovnice – resursi koje banka značajnije troši su struja, plin i voda, a značajne su i količine papira u upotrebi u svakodnevnom radu.

OTP banka prati potrošnju resursa – struje, plina, lož ulja i vode – te nastoji provoditi mjere štednje i efikasnijeg korištenja prirodnih resursa. Primjerice, postojeća klimatizacijska postrojenja se mijenjaju tehnološki naprednim uređajima koji za rad koriste manje električne energije.

Potrošnja resursa	2012.	2013.
Potrošnja struje (MWh)	4.824	5.145
Potrošnja plina (m³)	90.000	35.000
Potrošnja lož ulja (l)	65.066	43.130
Ukupno crpljenje vode (m³)	9.020	10.350

Na prvi pogled vidi se značajna razlika u podacima o potrošnji plina, odnosno grijanju prostorija. U 2012. je potrošeno cca. 30.000 m³ plina i cca. 60.000 kWh za grijanje na topu vodu (poslovnice Caprag i Osijek). U 2013. je potrošeno cca. 35.000 m³ plina i 86.348 kWh za grijanje na topu vodu u istim poslovcicama. Razlog smanjenja je što se na dvije lokacije promijenio način obračuna potrošnje plina, jer se od 2013. dvije lokacije griju topom vodom umjesto plinom. Usljed promjene energenta, obračunava u kWh (grijanje na kaliometar-topla voda) a u 2012. godini u m³.

Otpad nije smeće

Zbrinjavanje otpada na način koji će omogućiti njegovo recikliranje ili ponovno korištenje sve više postaje uobičajen način rada u mnogim hrvatskim tvrtkama pa tako i u OTP banci. S obzirom na prirodu posla, najznačajniji materijal koji se odbacuje na dnevnoj razini jest papir. U OTP banci papir se reciklira nakon što se prikupi u za to predviđene spremnike.

Međutim, uzimajući u obzir utjecaj na okoliš, ali i jednostavnost i učinkovitost poslovanja s klijentima, OTP banka nudi čitav niz usluga koje su, između ostalog, usmjerene i na smanjenje potrošnje papira. OTP direkt, paket usluga temeljenih na mrežnim i mobilnim platformama, omogućuje poslovanje s bankom bez upotrebe papira, a uključuje internetsko i mobilno bankarstvo, uslugu e-računa i trajnih naloga, ugovaranje različitih usluga te kupovinu bonova za GSM usluge. Naše smo bankomate također prilagodili poslovanju bez papira omogućivši očitanje stanja računa na ekranu, bez ispisivanja na papiru.

Kad govorimo o drugim vrstama otpada koji nastaje u banci, cjelokupni opasni i neopasni otpad banka predaje ovlaštenim skupljačima otpada koji s otpadom postupaju sukladno zakonskim normama.

Mogućnosti napretka u sljedećem razdoblju

Uvođenje koncepta Zelenog ureda kako bi se smanjile količine potrošenog papira, dodatno osnažila navika recikliranja svih materijala i štednje utrošenih resursa u poslovcicama i uredima OTP banke.

Procjena dobavljača prema okolišnim kriterijima

OTP banka je 2013. godine pristupila programu „HP Planet Partners“ tvrtke Hewlett Packard. U suradnji s ovom tvrtkom, banka prikuplja iskorištene tonere u posebne kutije na svim svojim lokacijama, a HP ih preuzima i reciklira.

U 2012. godini banka je reciklirala 3.200 kilograma, a u 2013. 451 kilogram prikupljenih tonera. Veliki pad u količini prikupljenih tonera razlog nalazi u korištenju novih tipova printerja koji upotrebljavaju tonere sa tri do četiri puta većim kapacitetom ispisa od običnih. U 2012. godini nije bilo zbrinutog krupnog otpada, dok je u 2013. zabilježeno 6.060 kilograma krupnog otpada, uglavnom namještaja i strojeva (blagajne).

Profil izvještaja

Izvještaj o društveno odgovornom poslovanju koji je pred vama prvi je izvještaj OTP banke Hrvatska prema smjernicama G4 Globalne inicijative za izvještavanje koji pokriva godine 2012. i 2013. te zadovoljava sržnu izvještajnu razinu.

Ovaj dokument predstavlja prvi korak u našem budućem izvještavanju o društvenoj odgovornosti kroz dvogodišnje cikluse. Pred nama je dug put koji smo ucrtali ciljevima koje smo sebi postavili opisujući naše utjecaje na društvo, gospodarstvo i okoliš. Nadamo se da smo na zanimljiv i pristupačan način predstavili našu viziju održivog poslovanja. Vjerujemo da će nam on biti poticaj da vlastitu budućnost sve intenzivnije promatramo kroz prizmu međuodnosa s našim interesno-utjecajnim skupinama, ali i da se njegovim izdavanjem obvežemo na ostvarivanje napretka našeg poslovanja u odnosu na cjelokupnost zajednice u kojoj poslujemo.

Osim ciljeva koje smo postavili promatrajući naše poslovanje iznutra, od izuzetne vrijednosti za njihovu konkretizaciju bit će pogledi izvana. Stoga vas pozivamo da nas kontaktirate sa svim pitanjima i prijedlozima kako bi buduća izdanja našeg izvještaja bila što sadržajnija.

Sva eventualna pitanja i komentare u vezi s ovim izvještajem i njegovim sadržajem možete uputiti na adresu:

OTP banka

Direkcija marketinga i korporativnih komunikacija

Domovinskog rata 3
23 000 Zadar

Izvještajno razdoblje: 2012./2013.

Opcija usklađenosti izvještaja: sržna

Izvještajni ciklus: dvogodišnji

Pokazatelji održivosti (GRI G4)

Podaci		Stranica
Profil organizacije		2-4, 20-22
Strategija i analiza		5-7
Uključivanje dionika		11-14
Materijalni aspekti i granice izvještaja		12
Profil izvještaja		35
Upravljanje, obveze i uključenje		8-9
Ekonomski učinak		
G4-EC1	Izravna, stvorena i distribuirana ekomska vrijednost	15-19
G4-EC6	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice u značajnim mjestima poslovanja	8
G4-EC7	Razvoj i utjecaj potpomognutih ulaganja u infrastrukturu i usluge	25
G4-EC9	Udio izdataka na lokalne dobavljače u značajnim mjestima poslovanja	20
Okolišni učinak		
G4-EN3	Potrošnja energije unutar organizacije	34
G4-EN6	Smanjenje potrošnje energije	34
G4-EN8	Ukupno crpljenje vode po izvoru	34
G4-EN23	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	34
G4-EN27	Opseg ublažavanja utjecaja na okoliš proizvoda i usluga	34
Radni odnosi i dostojan rad		
G4-LA1	Ukupan broj i stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika prema dobnim skupinama, spolu i regiji	27
G4-LA2	Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme, prema značajnim mjestima poslovanja	28
G4-LA3	Povratak na posao i stope zadržavanja po povratku s rodiljnog dopusta prema spolu	30
G4-LA6	Vrste ozljeda i stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te ukupni broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema regiji i spolu	30
G4-LA9	Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku, prema spolu i kategoriji zaposlenika	30
G4-LA10	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje, koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika te im pomažu u uspješnom okončanju radnog vijeka	31
G4-LA12	Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, dobroj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima	8, 27
G4-LA13	Omjer osnovne plaće i nagrada za žene i muškarce prema kategoriji zaposlenika, prema značajnim mjestima poslovanja	27
G4-LA16	Broj predanih, obrađenih i riješenih žalbi kroz formalne žalbene mehanizme vezanih iz prakse zapošljavanja	29

Odgovornost za proizvod

G4-PR4	Ukupni broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem, prema vrsti ishoda	23
G4-PR5	Rezultati upitnika za mjerjenje zadovoljstva kupaca	23
G4-PR7	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo, prema vrsti ishoda	23

Dodatni pokazatelji za sektor finansijskih usluga

G4-FS6	Postotak portfelja za poslovne linije prema regiji, veličini i sektoru	22
G4-FS7	Novčana vrijednost proizvoda i usluga osmišljenih kako bi donijeli određenu društvenu korist za svaku poslovnu liniju prema svrsi	23-24
G4-FS8	Novčana vrijednost proizvoda i usluga osmišljenih kako bi donijeli određenu okolišnu vrijednost za svaku poslovnu liniju prema svrsi	23-24
G4-FS13	Dostupna mjesta prodaje u slabo naseljenim ili ekonomski zanemarenim krajevima prema tipu	24



Izdavač:

OTP banka Hrvatska d.d. Domovinskog rata 3, Zadar

• Urednica izvještaja:

Danijela Omelić, Direkcija marketinga
i korporativnih komunikacija

• Uredništvo izvještaja:

Ivana Lončar Mašina, Daria Mateljak, Gorana Pavičić
Nišević, Ante Perkov, Anita Stojšić Reljić

• Producija i oblikovanje:

Imago reklamna agencija, Cafe Reklam

• Kontakt za društveno odgovorno poslovanje:

Danijela Omelić, danijela.omelic@otpbanka.hr

