



Izvještaj o održivosti

2016. / 2017.



O nama

OTP banka Hrvatska dioničko društvo je osma banka po veličini na hrvatskom bankarskom tržištu. Oko 1.000 zaposlenika banke putem razgranate mreže od preko stotinu poslovnica i 250 bankomata diljem Hrvatske posluje s oko 400.000 klijenata u sektorima građanstva i gospodarstva.

Sjedište banke je u Zadru, a poslovni centri nalaze se u Zagrebu, Puli, Sisku, Dubrovniku i Osijeku. OTP banka Hrvatska u stopostotnom je vlasništvu OTP Bank Nyrt Mađarska. Članica je OTP grupe koja posluje u devet zemalja srednje i istočne Europe, Mađarskoj (sjedište), Bugarskoj, Crnoj Gori, Hrvatskoj, Rumunjskoj, Rusiji, Slovačkoj, Srbiji i Ukrajini.



OTP banka u brojevima

*iznosi su izraženi u tisućama HRK

	2016.	2017.
UKUPNA DOBIT NAKON OPOREZIVANJA*	123.418	52.188
PRIHODI*	975.159	899.182
AKTIVA BANKE*	15.749.107	19.599.039
KREDITI*	11.837.013	12.020.897
DEPOZITI*	12.619.633	13.209.424
STOPA ADEKVATNOSTI KAPITALA	16,74%	16,94%
TRŽIŠNI UDJEL	3,98%	4,89%

POZICIJA U BANKARSKOM SUSTAVU
(po aktivi)

2016. / 2017.

8.

Sektor maloprodaje

BROJ KLIJENATA

Sektor poslovnog bankarstva

2016.

388.178

2016.

9.419

2017.

383.789

2017.

9.456

BROJ POSLOVNICA

BROJ BANKOMATA

BROJ ZAPOSLENIKA



2016.

103

2016.

252

2016.

1.149

2017.

102

2017.

255

2017.

1.162

Osnovne djelatnosti banke

Poslovi sa stranim sredstvima plaćanja u zemlji (mjenjački poslovi)

Novčana posredovanja

Primanje svih vrsta depozita

Davanje svih vrsta kredita, otvaranje akreditiva, izdavanje jamstava i bankovnih garancija te preuzimanje drugih finansijskih obveza

Poslovi s mjenicama, čekovima i certifikatima o depozitu za svoj račun ili za račun komitenata

Usluge vezane uz vrijednosne papire (uključujući brokerske i poslove skrbništva)

Izdavanje i upravljanje sredstvima plaćanja (uključujući kartice)

Kreditni poslovi i platni promet s inozemstvom

Platni promet u zemlji



Naši proizvodi i usluge

Građanstvo: računi i paketi usluga, kartice, krediti, online usluge, štednja

Mala poduzeća i obrtnici: računi i platni promet, kartice, krediti, online usluge, štednja

Velike tvrtke: računi i platni promet, depoziti, kartice, krediti, online usluge

Finansijska tržišta: riznica, vrijednosni papiri, skrbništvo finansijskih instrumenata

Vizija i misija

Na tržištu, u društvu i lokalnim sredinama ponašamo se i poslujemo odgovorno i na taj način doprinosimo njihovom razvoju. Želimo biti banka značajnog tržišnog utjecaja. Otvoreni, s atraktivnim pristupom tržištu i odgovornim poslovanjem, najpoželjniji smo partner klijentima.



Vizija

Želimo biti moderna banka koja stalno ulaže u inovacije i tehnološki napredak. Otvorenom korporativnom kulturom poticati ćemo naše zaposlenike da ambiciozno ostvaruju planove. Takvim pristupom jačat će naš tržišni utjecaj, rastom tržišnih udjela u nama željenim segmentima i regijama.

Bit ćemo prepoznati po odgovornom poslovanju sa svim skupinama, a našom otvorenosću i ugledom te atraktivnim pristupom tržištu osigurati ćemo da nas najpoželjnijima smatraju klijenti koji su u središtu naše pažnje.

Misija

Našim najvažnijim partnerima – klijentima, zaposlenicima i dioničarima – svojim sigurnim i stabilnim poslovanjem ulijevamo pouzdanje u našu sposobnost da doprinesemo njihovim ciljevima. Stalno razvijamo suvremene, kvalitetne i konkurentne proizvode i usluge.



Svjesni smo da nosimo odgovornost za razvoj i rast gospodarstva i društva u kojem poslujemo, lokalnih zajednica u kojima smo prisutni te za dobrobit naših dionika s kojima razvijamo odnose

Uvodnik predsjednika Uprave

Poštovane čitateljice i čitatelji,

Pred vama je još jedan izvještaj o održivosti i odgovornom poslovanju OTP banke Hrvatska. Izvještaj se odnosi na dvije godine našeg poslovanja – 2016. i 2017. Te su godine za nas bile prepune poslovnih izazova i zanimljivih aktivnosti. Nastojali smo, kao i do sada, naše poslovanje voditi prema načelima održivosti i odgovornosti te u našem poslovnom i razvojnog planiranju uzimati u obzir naše utjecaje na ekonomiju, društvo i okoliš. Svesni smo da kao značajna banka u Hrvatskoj i dio snažne bankarske grupacije u Srednjoj i Istočnoj Europi nosimo odgovornost za razvoj i rast gospodarstva i društva u kojem poslujemo, lokalnih zajednica u kojima smo prisutni te za dobrobit naših dionika s kojima razvijamo odnose.

Financijska industrija, a banke osobito, na svjetskoj se razini suočavaju s velikim izazovima prilagodbe svog poslovanja novim regulacijama, društvenim trendovima, ekonomskim kretanjima, javnim politikama te tehnološkom razvoju. Svesni smo naših utjecaja i naše uloge, o ulozi i izazovima financijskog sektora razgovaramo s našim dionicima. Pažljivo saslušamo njihova razmišljanja, a zajedničke zaključke smatramo motivacijom za stabilno i sigurno poslovanje, otvoreni pristup, odgovorno donošenje odluka te dostupnost naših proizvoda i usluga.

Osim ulaganja u naše redovno poslovanje, u 2017. godini smo započeli za nas najveću tržišnu i organizacijsku promjenu. Preuzimanjem Splitske banke u svibnju 2017. počeo je proces integracije kojim stvaramo četvrtu najveću banku u Hrvatskoj, oko 11 posto tržišnog udjela. To znači da se transformiramo u jačeg nacionalnog igrača, koji i dalje ima značajnu ulogu u našim priobalnim regijama. Proces integracije od nas je tražio potpunu predanost mnogih naših resursa i velika ulaganja u izgradnju nove, održive organizacije. Potpuna integracija banke planira se do kraja 2018. godine.

Pritom smo i dalje ostali fokusirani na naš tržišni razvoj, uz rast tržišnih udjela kojim potvrđujemo povjerenje naših klijenata i njihovu visoku procjenu našeg odgovornog poslovanja. Na tržištu smo istovremeno nastojali odgovoriti i ubrzanom razvoju tehnologije i promjeni društvenih trendova. Istovremeno smo razvijali inovativna rješenja i intenzivirali odnose sa svim našim dionicima. Banka je stalno razvijala nove proizvode i usluge u segmentu internetskog i mobilnog bankarstva, ali i unapređenja fleksibilnosti poslovanja. Gospodarstvu i poduzetništvu smo ostali predani otvorenom suradnjom i nastojanjima da individualnim pristupom raznim gospodarskim sektorima omogućimo kvalitetno financijsko praćenje njihovih projekata.

Kvalitetnijim odnosima s našim klijentima, dobavljačima, poslovnim partnerima, lokalnim zajednicama, interesnim skupinama te organizacijama civilnog društva uspješno smo nastavili graditi našu reputaciju i u mnogim je sredinama banka prepoznata kao poželjan partner i ugledan korporativni građanin. Od banke dionici očekuju da uvijek razumno i odgovorno upravlja svojim utjecajima. Kao znatan poslodavac u raznim lokalnim sredinama svjesni smo da su naši zaposlenici ujedno i naši susjadi, da živimo zajedno s njihovim obiteljima i prijateljima. Prijе svega nastojimo našim zaposlenicima osigurati poticajnu i stabilnu radnu okolinu u kojoj mogu razvijati svoje potencijale. U izvještajnom razdoblju smo tako nastavili s provedbom našeg programa nagrađivanja zaposlenika, koji je u posljednjem krugu bio posvećen pitanjima održivosti. Uz to smo nastavili s našim programom osiguranja vlastitih izvora energije, izgradivši novu sunčevu elektranu na upravnoj zgradi u Puli, uz dvije ranije izgrađene u Dubrovniku i Zadru. Ulaganja u zajednicu smo nastavili našim programom društvene odgovornosti "Zeleno svjetlo za...". U skladu s našom politikom stalnog razvoja odgovornosti na razna područja, krajem 2017. godine potpisali smo Povelju o raznolikosti Hrvatska. Naš razvoj održivosti redovno provjeravamo sudjelujući u upitniku Indeksa DOP-a koji nam služi kao pokazatelj mogućnosti napretka u odgovornom poslovanju. Drago nam je što su napori OTP banke u provedbi, promicanju i komunikaciji odgovornih praksi prepoznati u stručnoj zajednici pa je banka krajem 2017. godine dobila nagradu "Sjaj" za komunikaciju DOP-a.

Kao banka stalno se susrećemo s raznim tradicionalnim i novim rizicima. Njima nastojimo upravljati promišljeno i odgovorno, svjesni da naše poslovne i organizacijske aktivnosti i poslovne odluke uvijek utječu na naše dionike i njihov razvoj i dobrobit. Naše smo utjecaje opisali u ovom izvještaju koji dionicima može služiti kao transparentan izvor podataka o banci, uvid u naš stil upravljanja i približiti im načine na koje nastojimo biti odgovorni i održivi.

Balázs Békeffy
predsjednik Uprave



Strategija održivosti

*Nastojanje da se pozitivnim **promjenama** unaprijede naši odnosi s dionicima, uz **predanost** ulaganjima u **razvoj** zajednice, dio je dugoročne strategije **održivosti** banke*

Uprava i direktori redovito se sastaju, a jednom do dvaput godišnje održavaju se i veće, tzv. planske konferencije, usredotočene na dialog Uprave i odabranih direktora o temama aktualnim za razvoj banke.

Stope rasta segmenta građana u strateškom periodu 2016.-2019. planirane su s ciljem zadržavanja tržišnog udjela kod depozita te rasta tržišnog udjela kod kredita. Osim trendova u tržišnoj dinamici, uviјek nam su nam poseban izazov tehnološke novosti i razvoj. Glavni ciljevi digitalizacije bili su usmjereni na razvoj mobilnog i internetskog bankarstva, promjenu i unapređenje nekoliko procesa podrške te napredak digitalizacije potrošačkog kreditiranja. U skladu s tim, poslovna održivost zahtijevala je i dodatne optimizacije poslovne mreže, dok je treći poslovni cilj u segmentu maloprodaje bio povećanje efikasnosti prodaje.

Tehnološka unapređenja proizvoda i procesa provedena i pokrenuta u 2016. osigurala su pretpostavke za dodatni rast portfelja u 2017. jačanjem konkurentnosti banke, s naglaskom na suradnji sa srednje velikim poduzećima od kojih se u skladu s promjenama trendova u makroekonomskom okruženju očekivao rast investicijske i poslovne aktivnosti. Planovi su bili utemeljeni na oporavku tržišta i očekivanom prosječnom

godišnjem rastu BDP-a, potaknuti visokom stopom rasta djelatnosti povezanih s razvojem turizma te pozitivnim učinkom članstva u Europskoj uniji, odnosno većim korištenjem sredstava iz strukturnih fondova.

Banka je nastavila raditi u okviru svojih korporativnih vrijednosti i vlastite predanosti odgovornom, poštenom i otvorenom poslovanju. Nastojanje da se pozitivnim promjenama unaprijede naši odnosi s dionicima, uz predanost ulaganjima u razvoj zajednice, dio je dugoročne strategije održivosti banke. Također, nastavljamo i s projektima obnovljivih izvora energije u čemu povećavamo naše iskustvo i znanje kao i portfelj obrađenih projekata. Uz to, jačamo našu korporativnu kulturu, jer na njoj i na našem ponašanju temeljimo naše buduće uspjehe.

U planiranju svoje budućnosti i osiguranju održivosti na hrvatskom tržištu OTP banka se opredijelila za ostvarivanje ustrajnog rasta, bilo organski ili akvizicijama. Vođena takvim smjerom matice, krajem 2016. godine najavila je kupnju i pripajanje Splitske banke. Stoga je izvještajno razdoblje, naročito 2017., uz navedene poslovne ciljeve i ciljeve sveobuhvatne održivosti, bilo snažno obilježeno integracijom Splitske banke, značajnim i kompleksnim poslom koji je okupirao mnoge resurse OTP banke.

Ciljevi održivosti

CILJEVI	PROJEKTI	NAPREDAK	POGLED UNAPRIJED – PLANOVI ZA IDUĆE RAZDOBLJE
Razvijati svijest o važnosti društvene odgovornosti među zaposlenicima banke	Eureka, volonterske akcije, donacijski natječaj, sudjelovanje u inicijativama za podizanje finansijske pismenosti		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nastaviti s razvojem dosadašnjih projekata ➤ Jačati projekte finansijske pismenosti
Jačati lojalnost klijenata temeljenu na odgovornosti banke	Osiguranje dostupnosti proizvoda, usluga i savjeta za klijente (online kanali, CRM sustav), OTPetica, ulaganje u lokalne/domicilne zajednice		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unaprijediti kanale komunikacije s klijentima ➤ Jačati projekte finansijske pismenosti ➤ Jačati suradnju s lokalnim zajednicama
Jačati korporativne vrijednosti i korporativnu kulturu banke	Interni suradnički projekti		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revizija korporativnog identiteta banke (vrijednosti, misija, vizija) ➤ Plan upravljanja korporativnim brendom ➤ Projekt izgradnje korporativne kulture
Razvijati zajedničke inicijative unapređenja odgovorne prakse u suradnji s dionicima	Eureka, interni suradnički projekti		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sudjelovanje u partnerskim projektima koji promiču odgovornost ➤ Politika raznolikosti
Smanjivati vlastiti utjecaj na okoliš i povećati vlastitu energetsku učinkovitost	Pokretanje solarnih elektrana, promjena energetika, briga o otpadu i resursima		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Razvoj upravljanja okolišem ➤ Jačanje upravljanja u dobavljačkom lancu ➤ Pokretanje i sudjelovanje u "zelenim" inicijativama

Uključenje dionika

Mišljenje zaposlenika. U okviru naših redovnih poslovnih aktivnosti provodimo analizu dionika i uključujemo ih u projekte ili programe koji su od strateške važnosti za banku. U redovnom procesu ispitivanja organizacijske klime provedenom početkom izvještajnog razdoblja, zaposlenici su zamoljeni da daju svoje mišljenje o materijalnim temama banke. U anketi su sudjelovalo 404 zaposlenika, što je 35 posto svih zaposlenika banke. Oni su materijalne teme procjenjivali prema njihovoj važnosti i utjecajima na okolinu i dionike, ali i na održivost same banke. Zaposlenici najveću važnost i utjecaj banke prepoznaju u sljedećim područjima: zadovoljstvo i povjerenje klijenata; zadovoljstvo zaposlenika; stabilnost i snaga banke; IT sigurnost u dijelu bankovnih podataka i elektroničkih kanala; stvaranje dodane vrijednosti proizvodima i uslugama, dostupnost i kvaliteta proizvoda i usluga te transparentno i etičko poslovanje. Ova područja velikim se dijelom preklapaju s onima kojima klijenti banaka pridaju veliku važnost, a što je izraženo u redovnim ispitivanjima mišljenja klijenata: dostupnost suvremenih proizvoda i usluga, stabilnost, sigurnost poslovanja, povjerenje te transparentno poslovanje.

Materijalne teme smo provjerili i u posebnom istraživanju naših dionika. Osim pitanja o materijalnosti, od naših dionika smo zatražili i njihovo mišljenje kojim ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda banka može doprinijeti svojim poslovanjem. Materijalnost smo nastojali dalje promišljati u okviru tih ciljeva, a u sljedećem izvještaju o održivosti moći ćemo opisati kako smo postavili naše poslovne ciljeve i ciljeve održivosti unutar tog okvira.

Ciljevi održivog razvoja. Prema mišljenju naših dionika, banka može najviše doprinijeti sljedećim ciljevima održivog razvoja:



Procjena materijalnih tema. U anketi o materijalnim temama sudjelovalo je 50 predstavnika različitih skupina dionika: klijenata, dobavljača i poslovnih partnera, regulatora i tijela vlasti, lokalnih zajednica, stručnih i interesnih udruženja, organizacija civilnog društva te medija. Oni su procijenili da OTP banka ima najveći utjecaj na ekonomski i društveni razvoj u Hrvatskoj svojim ulaganjima u lokalnu zajednicu, formiranjem lokalnih partnerstava ili zajedničkim akcijama te filantropskim djelovanjem (ocjena 7,74 od maksimalnih 10). Tu materijalnu temu su dionici istovremeno ocijenili kao i područje u kojemu banka najuspješnije upravlja svojim utjecajima.

Dostupnost financijskih proizvoda i usluga je procijenjena kao utjecaj velike važnosti u ekonomskom aspektu (7,48). Podjednako, dionici su ocijenili da su naporci banke u osiguranju dostupnosti natprosječni. Pritom su njihova očekivanja da u budućnosti banka treba nastaviti širiti svoj portfelj, posebno u području dostupnosti financijskih proizvoda za mikro, mala i srednja poduzeća te obrte. **Obrazovanje i financijska pismenost** je tema koju dionici smatraju vrlo važnom (7,04). Ovo područje je od iznimne važnosti za cijelu financijsku industriju i dionici od banke očekuju da još jače ulaže u razvoj financijske pismenosti te procjenjuju da postoji značajni prostor za napredak. Tema srodnih dostupnosti je osnaživanje poduzetništva (važnost 6,86), koja je dijelom povezana s dostupnošću proizvoda i usluga, ali se odnosi i na inovativno praćenje potreba gospodarstva te jaču individualizaciju u granama čija uspješnost ovisi o mogućnostima financiranja.

Briga za zaposlenike (6,84) je tradicionalno materijalna tema velikih organizacija. Dionici su ocijenili da banka njome upravlja iznadprosječno uspješno te da pripada skupini kompanija koje trebaju biti primjeri odgovornosti za zaposlenike i u stvaranju poticajne radne okoline, kao i jačanju svog potencijala kao poželjnog poslodavca. Dionici su nešto manje važnim procijenili mogućnost utjecaja banke na **ekonomski rast i podupiranje gospodarstva** (6,44), premda su bili i kritičniji prema uspješnosti banke u realizaciji ciljeva u ovom materijalnom području. Promatrano u kontekstu, može se zaključiti da dionici imaju visoka očekivanja od bankarskog sektora i njegove uloge u razvoju hrvatske ekonomije.

Tehnološki razvoj (6,2) je definitivno bitno pitanje za razvoj bankarske industrije, a može utjecati na sva druga materijalna pitanja. Dionici ovu temu ne percipiraju podjednako važnom kao prethodne, jer odgovornost bankarstva još uvijek razmatraju u tradicionalnom kontekstu dostupnosti, utjecaja, podupiranja i razvoja pismenosti. Međutim, ona je za banku iznimno bitna, jer razvija nove mogućnosti poslovanja i izravno utječe na razvoj proizvoda i usluga, njihovu dostupnost i cijene, kao i na kanale komunikacije s dionicima. Dionici procjenjuju da tehnološkom razvoju banka treba posvetiti više pažnje. Pitanje **energetske učinkovitosti i klimatskih promjena** dionici ne povezuju izravno s financijskim sektorom pa ovu temu ne smatraju posebno materijalnom za banku (5,54). S obzirom da banka u ovom području ima većinom sekundarne utjecaje, ali i moguće iznimno bitne utjecaje, s obzirom da banke odlučuju o financiranju industrijskih, infrastrukturnih i energetskih projekata, dodatne napore će trebati uložiti u komunikaciju uloge financijskog sektora u odgovornom upravljanju okolišem.

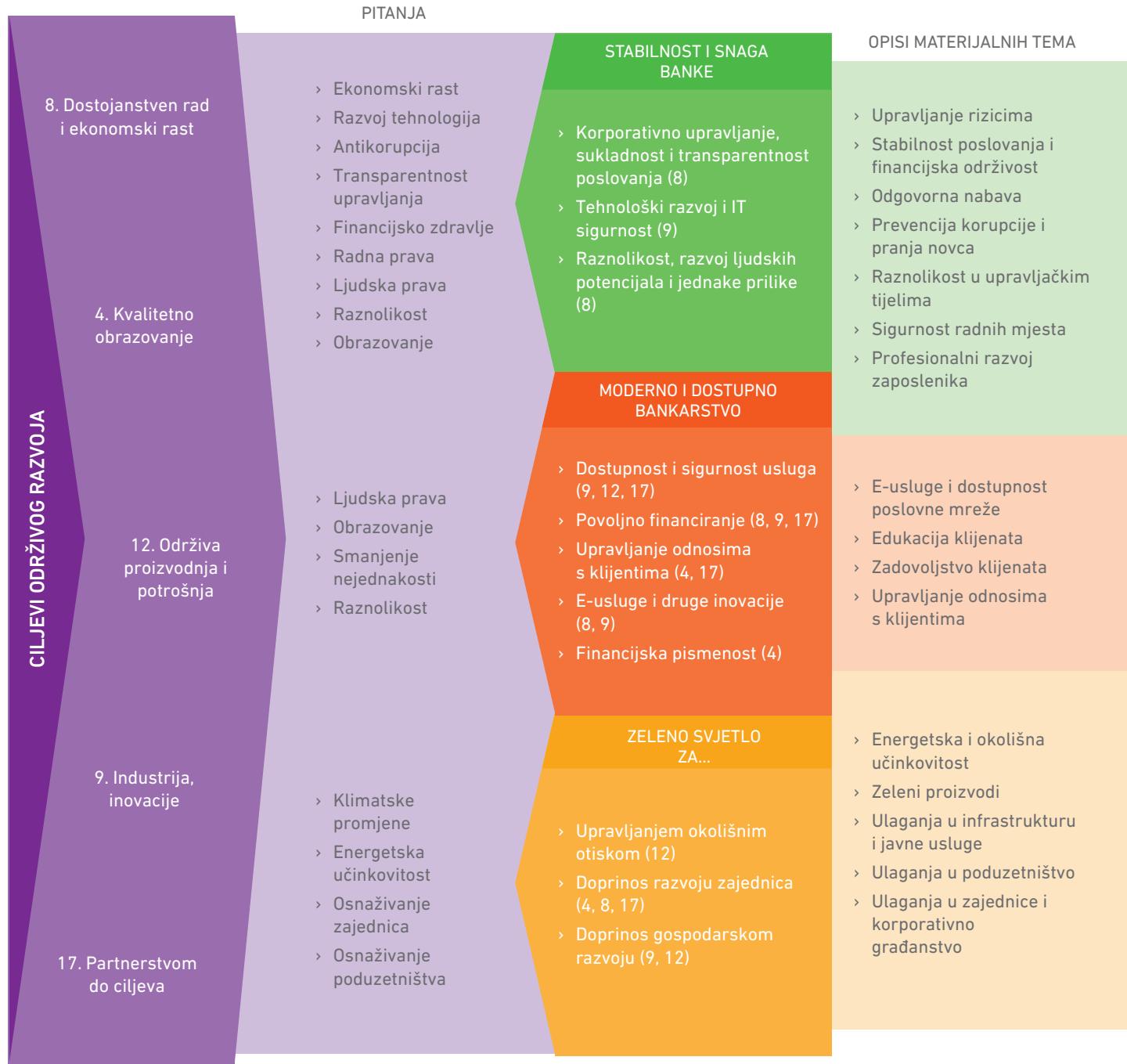
S obzirom da je bankarstvo iznimno visoko regulirana djelatnost, dionici ne pridaju posebnu pozornost utjecaju banke na ekonomiju i društvo u pitanjima **borbe protiv korupcije** (5,36). Ovakvo mišljenje dionika dijelom može biti uzrokovano i percepcijama da se problemi korupcije generiraju u drugim tipovima organizacija.



U svojim komentarima o materijalnim temama banke, dionici su izražavali različita mišljenja o utjecaju financijskog sektora, a posebno OTP banke na razvoj društva i ekonomije u Hrvatskoj. Među najistaknutijim očekivanjima su: potreba da se više ulaže u financijsku pismenost stanovništva i očekivanje da banke svojim klijentima omoguće dostupnije proizvode i usluge na odgovoran način. Istaknuli su i očekivanja da se više pažnje posveti razvoju poduzetništva i malog gospodarstva, financijskim praćenjem projekata, ali i osnivanjem savjetodavnog centra za poduzetnike. Nadalje, dionici misle da bi banke trebale fleksibilizirati ili pojednostaviti svoje administrativne postupke te ubrzati procese donošenja odluka i jačati individualni pristup klijentima. Prepoznata je i uloga banke kao korporativnog građanina te se očekuje njeno sudjelovanje u napretku lokalnih zajednica partnerstvima ili raznim oblicima ulaganja. Upravo uloga banke kao financijskog savjetnika s jedne strane te napretka tehnologije s druge može omogućiti uravnotežen i održiv razvoj banke u budućnosti. Sve komentare dionika uzeli smo u obzir prilikom određivanja ciljeva za napredak održivosti u budućnosti.

Materijalne teme

Procijenjene materijalne teme smo stavili u okvir pripadajućih ciljeva održivog razvoja. Kroz tri aspekta nastojali smo opisati tri glavna područja u kojima banka ima znatnih utjecaja: osiguranjem stabilnosti i snage kako bi mogla adekvatno upravljati utjecajima u svojem ekonomskom okruženju, razvojem modernog i dostupnog bankarstva kojim doprinosi vitalnom i odgovornom rastu te svojim izravnim i neizravnim utjecajima na razvoj društva i očuvanje okoliša i prirode.



Stabilnost i snaga banke

Svaka naša **vrijednost** utemeljena je na jasnom skupu naših **uvjerenja** iz kojih rastu **pravila** našeg ponašanja. One su duboko utkane u **odluke** koje donosimo.

Naše vrijednosti

Naše vrijednosti govore o načinu na koji pristupamo sami sebi, našim klijentima, dioničarima, poslovnim partnerima i zajednici u kojoj radimo i živimo. Svaka naša vrijednost utemeljena je na jasnom skupu naših uvjerenja iz kojih rastu pravila našeg ponašanja, one su duboko utkane u odluke koje donosimo. Našu organizacijsku kulturu temeljimo na radnom okružju u kojem rukovodstvo jasno komunicira sva očekivanja, zaposlenici su kooperativni, jedni prema drugima se odnose s poštovanjem te imaju iskustvo prema kojemu se rezultati priznaju i cijene. Svi naši zaposlenici imali su mogućnost putem ankete iskazati svoje stavove o našim vrijednostima, a najviše rukovodstvo je potvrdilo sljedeće vrijednosti OTP banke.

Stabilnost

Našim zaposlenicima osiguravamo stabilno zaposlenje i perspektivnu radnu okolinu. Poštujemo povjerenje uloženog kapitala i osiguravamo da se naše poslovanje odvija uz najviše standarde procjene rizika i zaštitu interesa vlasnika. Stabilno poslovanje banke klijentima osigurava stalnu uslugu jednake kvalitete i razborito upravljanje njihovim ulozima. Zajednicama u kojima djelujemo osiguravamo stabilnost dobrog gospodarstvenika i poželjnog poslovnog partnera.

Odgovornost

Suradnja među našim zaposlenicima je utemeljena na osobnoj i timskoj odgovornosti prema banci, svojim kolegama, klijentima i svim drugim skupinama. U svim strateškim odlukama vodimo se osjećajem odgovornosti prema ulaganjima vlasnika kao da su naša vlastita. Klijenti imaju povjerenja u banku i naš konzervativni pristup upravljanja njihovim sredstvima. Ulažemo u održivi razvoj gospodarstva i društva, zajednice u kojima djelujemo. Brižno se odnosimo prema okolišu.

Sigurnost

Naši zaposlenici uživaju osobnu sigurnost i imaju povjerenje u predanost banke da ulaže u razvoj sigurnosti. Ulažemo u razvoj sigurnosti i poštujemo standarde kojima ostvarujemo povjerenje vlasnika u naše dobro upravljanje imovinom banke. Sigurnost klijenata i njihovih uloga je načelo kojim se bezuvjetno vodimo u poslovanju te organizaciji banke. Osiguravamo stalni izvor prihoda zajednicama i time povećavamo njihovu materijalnu i društvenu sigurnost.

Otvorenost

Razvijamo kulturu dijaloga i poštujemo mišljenje svakog zaposlenika. Komuniciramo otvoreno o svim pitanjima. Stalnim dijalogom s našim vlasnicima nastojimo osigurati razmjenu ideja i njihovo potpuno razumijevanje našeg poslovanja. Osobni i ljubazni pristup klijentu, uz jasnu komunikaciju o tome koji su proizvodi najbolji za svakog klijenta osiguravaju ne samo otvorenost, već i povjerenje. Sudjelujemo u gospodarskom i društvenom životu zajednica i zajedno stvaramo otvoreni dijalog.

Dostupnost

Mi smo organizacija otvorenih vrata. Gajimo jednostavnu komunikaciju i razgovor svih zaposlenika na svim razinama. Naš menadžment je brzo i jednostavno dostupan što nam olakšava poslovanje. Komunikacija s vlasnicima je jednostavna, redovita i otvorena. Oni su dostupni kada trebamo savjet ili uputu. Naši klijenti mogu svoje poslove rješavati na mjestu i na način koji im najbolje odgovara. Razvojem tehnologija osiguravamo potpunu dostupnost. Dio smo zajednice i sudjelujemo u njenom životu. Naša su vrata otvorena.

Pristupili smo inicijativi za njegovanje raznolikosti



Preduvjet razvoja raznolikosti je otvorenost, što je jedna od korporativnih vrijednosti OTP banke. U objašnjenju te vrijednosti između ostalog navodimo važnost kulture dijaloga, poštivanje mišljenja svakog zaposlenika, otvorenu komunikaciju o svim pitanjima, razmjenu ideja s vlasnicima, ostvarenje povjerenja klijenata odgovornom komunikacijom, kao i sudjelovanje u životu lokalnih zajednica. Primjenjujući otvorenost u našem poslovanju uspješniji smo u razumijevanju naše okoline, ali i vlastite organizacije. Povećanje razumijevanja utječe na jačanje naše sposobnosti da prepoznamo raznolikost i koristimo njezine prednosti u unapređenju našeg poslovanja. Osim otvorenosti, još jedna vrijednost OTP banke uključuje i omogućuje raznolikost, a to je – dostupnost. Ona podrazumijeva primjenu politike otvorenih vrata, jednostavnost komunikacije i uključivost zaposlenika bez obzira na njihov položaj, dostupnost menadžmenta, redovitost dijaloga s vlasnicima, stalnu dostupnost klijentima i razvoj tehnologija koje našim dionicima olakšavaju pristup banci. Primjenjujući načela dostupnosti omogućujemo razvoj raznolikosti, jer uvećavamo prilike za razmjenu s našim dionicima te ako ih pozorno slušamo i razumijemo, povećavamo našu sposobnost da sa svakim gradimo osobne odnose i da naš individualni pristup bude prepoznat, prije svega među našim klijentima.

Potpisivanjem Povelje o raznolikosti krajem 2017. priključili smo se europskoj zajednici koja okuplja više od 8.000 potpisnika iz 22 zemalje, otvorivši time nove kanale i potencijal za svoju organizaciju, zaposlenike i zajednicu u kojoj odgovorno posluju. Inicijativa će funkcionirati kao platforma, a okupljati će organizacije koje će na taj način dijeliti znanja, učiti jedni od drugih, te primjenjivati različite alate koji za cilj imaju izradu i promicanje politike raznolikosti, što znači kontinuirano unaprjeđivanje organizacijskih sredina s ciljem povećavanja učinkovitosti organizacije i svakog pojedinca.

Povelja o raznolikosti u Hrvatskoj slijedi uspješne modele iz drugih europskih zemalja, a temelji se na skupu dobrovoljno prihvaćenih načela u svrhu promocije raznolikosti, nediskriminacije, uključivosti i jednakih mogućnosti na radnom mjestu.

Izvrsna organizacijska autentičnost može se postići isključivo ako organizacija poklanja dovoljno pažnje svom bogatstvu koje dobiva od svih svojih zaposlenika i ako od njih ne traži uniformnost u razmišljanju. Harmonija vrijednosti zaposlenika i organizacije je poželjna, ali nabolje je mogu mijenjati isključivo oni koji donose inspiraciju, motivaciju, ambiciju, entuzijazam, koji žele predlagati promjene i u njima sudjelovati. Koji su otvoreni i dostupni. Takve zaposlenike biraju i takvu kulturu grade najuspješnije tvrtke današnjice, a pritom jako paze da se razlikuju od drugih.

Korporativno upravljanje

Hrvatskom OTP bankom većim je dijelom izvještajnog razdoblja upravljala četveročlana Uprava na čelu s predsjednikom Balázsem Békeffyjem te članovima Uprave Helenom Banjad, zaduženom za nadzor nad upravljanjem kreditnim, tržišnim i operativnim rizicima, Zorislavom Vidovićem, nadležnim za riznicu, financije, poslovno bankarstvo te sustav upravljanja grupom, i Slavenom Celićem, članom Uprave nadležnim za maloprodaju, marketing i korporativne komunikacije, koji je bio član Uprave OTP banke do 1. svibnja 2017. nakon čega OTP banku vodi tročlana Uprava.

Da matična OTP banka ima puno povjerenje u lokalnu Upravu i da njeguje talente u svim članicama svoje grupe pokazuje i činjenica da su tri od četiri člana Uprave OTP banke dugogodišnji zaposlenici OTP banke i njenih pravnih prethodnica. Kad govorimo o raznolikosti u upravljačkim tijelima, važno je napomenuti da 42 posto višeg menadžmenta u banci čine žene.

SKUPŠTINA DIONIČARA

Viktor Siništaj, predsjednik

do 31. ožujka 2017. godine

NADZORNI ODBOR

od 31. ožujka 2017. godine

Dr. Antal Pongrácz, predsjednik

Szabolcs Annus

László Kecskés

Anna Florova (od 26. travnja 2017.)

László Kecskés

Branko Mikša

Attila Kozsik

Branko Mikša

Balázs Létay

UPRAVA

Balázs Békeffy, predsjednik

Helena Banjad, član

Zorislav Vidović, član

Slaven Celić*, član

*do 1. svibnja 2017.

Korporativno upravljanje kao temelj djelovanja OTP banke podrazumijeva odgovorno i etički utemeljeno ponašanje prema svim dionicima na tržištu. Naš sustav počiva na transparentnom, odgovornom i poštenom djelovanju utemeljenom na jasnim procedurama i uputama. Uz odobravanje kredita i upravljanje štednjom, OTP banka stalno nastoji podići razinu svoje usluge na višu razinu, posebno uzimajući u obzir upravljanje rizikom, zaštitu uloga klijenata i odgovorno kreditiranje. O svim ovim aspektima poslovanja banka redovito izvještava svoje dionike.

Kodeks korporativnog upravljanja OTP banke definira ciljeve i temeljna načela upravljanja, dužnosti i obveze članova upravljačkih tijela te mogući sukob interesa, kao i ulogu revizije kao mehanizma osiguravanja uspješnog korporativnog upravljanja. Banka se u svom djelovanju vodi i Pravilnikom o sprečavanju sukoba interesa, vlastitim Kodeksom korporativnog upravljanja te Etičkim kodeksom i Etičkom izjavom koji su usvojeni 2015., a objašnjavaju etička načela kojima se banka rukovodi u svakodnevnom poslovanju: temeljne moralne zahtjeve, načela profesionalizma, ophođenja s klijentima, kolegama i konkurenjom, kao i načela korporativnog upravljanja i društvene odgovornosti.

Upravljanje rizicima

Banka upravlja rizicima provođenjem postupaka i metoda za utvrđivanje, mjerjenje, procjenjivanje, ovladavanje i praćenje rizika, uključujući i izvješćivanje o rizicima kojima je izložena ili bi mogla biti izložena u svom poslovanju. Politika rizika povezana je sa strategijom banke, a banka u pisanom obliku ima politike i procedure za upravljanje rizicima, koje se ažuriraju i čija primjena se nadzire.

Banka prepoznaće i upravlja:

- Rizikom kapitala
- Kreditnim rizikom
- Tržišnim rizicima (valutnim rizikom, kamatnim rizikom)
- Likvidnosnim rizikom
- Operativnim rizikom i
- Svim ostalim rizicima kojima je izložena u svom poslovanju

Aktivnosti banke na području upravljanja operativnim rizicima usuglašene su s važećim propisima i dobrim praksama upravljanja te su u skladu s njihovim promjenama redovito revidirana. Okvir za aktivnosti upravljanja operativnim rizicima u banci pružaju Pravila za upravljanje operativnim rizikom te Uputa za upravljanje operativnim rizikom. Banka ima Plan operativnog kontinuiteta poslovanja, kao i Priručnik za komunikaciju u kriznim uvjetima, koji utvrđuje sustav na temelju kojeg će se održati poslovanje i u slučajevima kad je ono izvanrednim događajem privremeno prekinuto.

U Sektoru upravljanja rizicima djeluje Direkcija za kvantitativne analize, tržišni i operativni rizik kao neovisna organizacijska jedinica koja je zadužena za predlaganje okruženja upravljanja operativnim rizikom i pravila koja reguliraju to okruženje, za prikupljanje podataka o gubitcima uslijed događaja operativnog rizika, obavljanje analize, dokumentiranje i pripremu izvještaja o događajima operativnog rizika te za pružanje pomoći i podrške svim organizacijskim jedinicama banke u razumijevanju strukturiranog načina upravljanja operativnim rizicima.

Domaće bankarsko tržište proteklih godina obilježio je oporavak kreditne aktivnosti privatnog sektora, ali i problemi s izravnom i neizravnom izloženošću Agrokoru i dobavljačima u 2017. Problemi u Agrokoru su značajno smanjili profitabilnost domaćeg bankovnog sustava u odnosu na 2016., kad se povrat na kapital približio dvoznamenkastim razinama te zaustavili pozitivan trend smanjenja udjela neprihodujućih kredita. Ipak, stupanj kapitaliziranosti domaćeg bankovnog sustava ostao je izuzetno visok, kao i stupanj njegove otpornosti na eventualne šokove.

Kad govorimo o rizicima koji mogu proizaći iz klimatskih promjena, banka uz vlastitu odgovornost za smanjenje svog okolišnog otiska ovdje prepoznaće i prilike da dionicima pomogne da to učine za svoj vlastiti okolišni otisak. To se ogleda u upravljanju energetskom učinkovitosti u poslovnim zgradama, kao i ponudom povoljnijih kreditnih proizvoda kojima klijenti mogu učiniti isto.

Borba protiv korupcije

Antikorupcijske mjere u banci ugrađene su u pojedine interne akte poput Etičkog kodeksa i Pravilnika o sprečavanju sukoba interesa, dok posebna procjena rizika od korupcije u ovom razdoblju nije rađena. Etička izjava koja čini sastavni dio Etičkog kodeksa objavljena je na internetskim stranicama banke. Svi članovi Uprave i zaposlenici dužni su pridržavati se načela i vrijednosti propisanih Etičkim kodeksom u svakodnevnom radu, a sam Etički kodeks je svim zaposlenicima dostupan na intranetskim stranicama banke, kao i na web stranici banke. Načela poslovanja koja propisuje Etički kodeks banka komunicira i svojim poslovnim partnerima i dobavljačima. Oni od njih koji nastupaju prema klijentima u ime banke dužni su se pridržavati vrijednosti i načela propisanih Etičkim kodeksom.

Etički kodeksom propisano je da se donacije mogu dati samo u skladu s odgovarajućim pravnim propisima i internim propisima i politikama banke, a u postupku odlučivanja o donacijama i sponzorstvima uzima se u obzir i načelo antikorupcije. U skladu sa smjernicama OTP grupe, banka ne daje političke priloge državi ili političkim strankama. U izvještajnom razdoblju nije zabilježen ni jedan slučaj korupcije u OTP banci.

Sprečavanje terorizma i pranja novca

Poštivanje zakonitosti u OTP banci osigurava se i primjenom mehanizama Politike sprječavanja i suzbijanja pranja novca i financiranja terorizma. Njima banka utvrđuje identitet bilo kojeg klijenta koji zahtijeva bilo koju uslugu te ne smije izvršiti nikakav nalog za plaćanje za stranku koja se nije identificirala u skladu sa zakonskim propisima.

Članstva banke

- Hrvatska udruga banaka
- Hrvatska udruga poslodavaca
- Tržište novca i kratkoročnih obveznica
- Hrvatska SWIFT grupa
- Zagrebačka burza

Osobna članstva bančnih stručnjaka

- ACI Hrvatska
- Hrvatski informatički zbor
- Radna skupina za kartično poslovanje (CWG) Europskog platnog vijeća

Banka ulaže maksimalne napore kako bi osigurala identifikaciju klijenata i čuvanje odgovarajućih evidencija u skladu s važećim EU Direktivama i nacionalnim zakonodavstvom. U svrhu učinkovite borbe protiv pranja novca, banka je uspostavila interne postupke kojima jamči pravovremenu prijavu sumnjivih transakcija nadležnim tijelima. Kako bi se ovo postiglo, posebna pažnja se poklanja kvalitetnoj edukaciji djelatnika.

Dobavljači i nabava

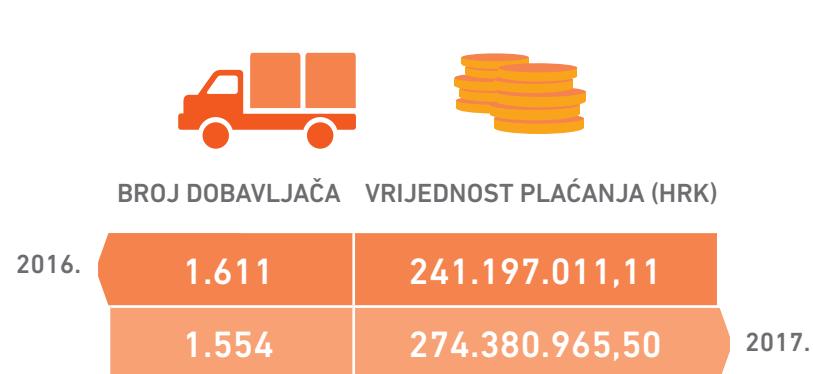
Odjel nabave, potpore i zaštite na radu je zadužen za planiranje proračuna za održavanje prostora i nabavu opreme i usluga. Postupak nabave i odnos prema dobavljačima je definiran Pravilnikom o nabavi i održavanju te procedurom CAPEX, OPEX i Pravila nabave OTP banke Hrvatska i društva kćeri.

Odjel nabave, potpore 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 potrebeni kod edukacije, pečati koji spadaju u dugotrajnu imovinu) te materijale na zalihama koji podliježu 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 poslovne organizira se na osnovu popisa standardne opreme. Nabava uredskog materijala i bankovnih obrazaca te njihova distribucija organizirani su preko ugovornih dobavljača, zbog čega se ne koriste skladišta, odnosno isporučuju se izravno jedinicama koje su ih naručile. Naručivanje i distribucija materijala organizira se jednom mjesечно za svaki poslovni centar.

Okvirni ugovori se sklapaju radi uspostave dugoročnih odnosa s dobavljačima u onim slučajevima kad dobavljač preuzima obvezu da će tijekom utvrđenog ili neograničenog razdoblja snabdijevati banku, uz dogovorenu cijenu ili ovisno o utvrđenim uvjetima. Ponude se još mogu prikupljati i putem natječaja.

Za usluge koje nisu pokrivene ugovorom, šalje se upit za ponudu na adresu najmanje tri dobavljača. U slučajevima kada zbog specifičnosti usluga nije moguće skupiti tri ponude, moguće je skupiti i dvije ponude. Za neke vrste opreme i sredstava za rad koji nisu ključni za osnovnu djelatnost banke, često je najekonomičnije zaključiti ugovor o uslugama ili održavanju s proizvođačem ili uslužnom agencijom.

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. Investicije, odnosno nabave iznad 50.000 eura trebaju proći dvije faze procesa odobravanja, a svaku fazu mora odobriti odgovarajući sudionik/tijelo. Prva faza procesa sastoji se od odobrenja pokretanja investicije i odlučivanja o načinu odabira dobavljača. Druga faza se sastoji od odobrenja rezultata okončane nabave. Za nabavke do 50.000 eura banka može sama donositi odluke o nabavci, sukladno internim pravilima.



Banka je u izveštajnom razdoblju imala ugovor sa stotinjak dobavljača, od kojih je većina iz Hrvatske, uz nekoliko ugovora sa stranim dobavljačima, 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.

Prilikom raspisivanja natječaja banka traži, uz već postojeće uvjete, i dodatne informacije o vlasničkoj strukturi dobavljača te povezanim društvima, kao uvjet za sudjelovanje u natječaju. Odbor za procjenu dostavljenih ponuda po raspisanom natječaju se može sastojati i od vanjskih stručnih suradnika banke.

Banka kod raspisivanja svakog natječaja vrši detaljno ispitivanje tržišta te se vrši evaluacija ponuda na osnovu nekoliko kriterija (najčešće cijena, kvaliteta, suradnja s bankom). Banka ne provjerava dobavljače na osnovu okolišnih i društvenih kriterija niti zahtjeva poštivanje istih u ugovorima, osim u pozivima na natječaj, u kojima se navedeni kriteriji mogu navesti (broj zaposlenih, reference i karakteristike ponuditelja itd.). Razlog tome jest što je mreža dobavljača u Hrvatskoj za pojedine usluge najčešće vrlo skromna.

Značajnijih promjena u sustavu nabave ili odabiru dobavljača nije bilo u izvještajnom razdoblju.

Promjene u dobavljačkom lancu se uglavnom odnose na postupke i faze odobrenja nabave dobara i usluga, ovisno o njihovoj vrijednosti. Nadležnosti za odobravanje postupaka nabave su regulirane kroz proceduru CAPEX, OPEX i Pravila nabave OTP banke Hrvatska i društava kćeri.

LOKALNI DOBAVLJAČI (%)

2016.

97,32

2017.

96,67

“Otepeovci”

Kvalitetni i uspješni zaposlenici čine našu banku posebnom. OTP banka svojom organizacijskom kulturom, vrijednostima i pristupom na tržištu gradi uvjerenje da sve što je čini posebnom nastaje zahvaljujući njezinim zaposlenicima.

Organizacija interne strukture i operacija vrlo je dinamično poslovno područje koje pred naše rukovoditelje i zaposlenike postavlja trajne ciljeve kao što su oblikovanje i pravodobno uvođenje promjena, (re)definiranje nadležnosti i odgovornosti organizacijskih jedinica i radnih mjeseta, podizanje individualne i organizacijske učinkovitosti te trajno planiranje radnih kapaciteta s aspekta optimalnog broja, razine potrebnih znanja, vještina i kompetencija.

BROJ ZAPOSLENIKA

2016.

1.149

1.162

25,07%



74,93%

24,10%



75,90%

PROSJEČNA DOB

43,2 godina

43,3 godina

2017.

Zaposlenici banke imaju pravo sukladno zakonskim odredbama, po svom osobnom izboru utemeljiti svoju organizaciju – sindikat pa tako danas u banci djeluju dva sindikata zaposlenika. Sindikalne organizacije zaposlenika i banka kao poslodavac potiču razvoj i održavanje odgovarajuće razine suradnje u procesima obavljanja, savjetovanja i suodlučivanja po pitanjima međusobnih odnosa u područjima definiranim zakonskim odredbama, ali i suradnje po drugim pitanjima važnim za gospodarski i socijalni položaj zaposlenika. Sindikalna organizacija zaposlenih i banka kao poslodavac njeguju odnos utemeljen na profesionalnim komunikacijskim standardima – međusobnim uvažavanjem stavova te iznalaženjem optimalnih rješenja, kako za zaposlenike tako i za poslodavca.

Sve povlastice koje ima banka jednako konzumiraju radnici na neodređeno kao i oni radnici koji su zaposleni na određeno vrijeme - sistematski pregled, očni pregled, božićnica, regres, dar u naravi, poklon za djecu do 15. godine, finansijska pomoć bolesnim radnicima i pomoć obitelji umrlih radnika, osiguranje radnika te stipendiranje djece umrlih

radnika. Banka tijekom izvještajnog razdoblja nije primjenjivala kolektivni ugovor, niti je imala poseban mirovinski plan za zaposlenike, dok je najkraći rok za obavijest o značajnim promjenama osam dana prije stupanja na snagu. U izvještajnom razdoblju nije bilo slučajeva diskriminacije na radnom mjestu.

Zadovoljstvo radnim okruženjem zaposlenici imaju priliku iskazati u godišnjoj internoj anketi, koja se za 2016. godinu provela početkom 2017., dok je za 2017. odgođena zbog procesa integracije Splitske banke. S druge strane, tijekom 2017. svaka se tri mjeseca provodila tzv. "pulse check" anketa. Tijekom 2017. provedene su tri interne ankete vezane uz razumijevanje procesa integracije, njegove komunikacije i informiranja. Istraživanje je pokazalo da je tijekom tog razdoblja raslo zadovoljstvo informiranjem o integracijskom procesu, osjetno je povećano korištenje internog dvotjednog newslettera kao prvog izvora informacije o integraciji, kao i uvjerenje u uspješnost integracijskog procesa. Među komentarima izrazito je naglašena važnost komunikacije i suradnje među timovima te potreba da se dobije više preciznijih informacija o integracijskom procesu, na čemu se tijekom cijelog ovog razdoblja intenzivno radilo.

Rezultati redovne ankete zadovoljstva zaposlenika i nadalje ističu visoku prosječnu razinu zadovoljstva s ukupnim udjelom od 93% koji iskazuju prosječne ocjene 3-4 i 4-5 te znatno nižu razinu nezadovoljstva s ukupno 7% udjela, koji su iskazale prosječne ocjene 1-2 i 2-3. U odnosu na rezultate iz 2015., očekivanja zaposlenika imaju pozitivno kretanje, pri čemu se udjel odgovora zaposlenika koji očekuju pozitivne promjene povećao za 1%, dok na ukupnoj razini ispitanici nisu iskazali pesimističan stav po tom pitanju.

Opća ocjena ukupnog zadovoljstva utvrđena kroz odgovore zaposlenika u pojedinim područjima ispitivanja, u rezultatima iskazuje ukupno 55% (vrlo) zadovoljnih i ukupno 16% (vrlo) nezadovoljnih zaposlenika, dok je njih 29% bilo neodlučno u iskazivanju svojih stavova i mišljenja. Najveću razinu zadovoljstva zaposlenici iskazuju područjem upravljanja (65%), dok je najveća razina nezadovoljstva i neodlučnih (34%) zaposlenika iskazana u području plaća i nagrađivanja.

Plaće, naknade i nagrade

TROŠKOVI ZAPOSLENIKA (u tisućama HRK)	2014.	2015.	2016.	2017.
Plaće zaposlenika	118.200	133.747	132.684	136.831
Ostali troškovi zaposlenika	75.076	44.982	55.473	156.969
UKUPNO	193.276	178.729	188.157	293.800
Operativni troškovi	196.586	212.896	202.472	223.976
Amortizacija	32.268	35.914	36.911	39.488

Ustrojili smo motivirajući, razumljiv, selektivan i fleksibilan sustav plaća i ostalih oblika kompenzacije za rad zaposlenika. Taj sustav također uvažava stvorene vrijednosti koje doprinose uspješnosti pojedinca i organizacije u cjelini. Isto tako, kroz njega razvijamo kulturu statusa zaposlenika utemeljenu na rezultatima njihovog rada, uz praćenje i zadržavanje najkvalitetnijih kadrova te poticanje odanosti, visokih standarda uspješnosti i kreativnosti.

Naš sustav plaća izgradili smo na definiranom broju različitih grupa radnih profila ili poslova i njima pripadajuće strukture različitih radnih mesta. Svako radno mjesto je vrednovano kroz pripadajuće platne razrede s definiranim rasponom plaće. Ovo područje funkcije upravljanja ljudskim potencijalima dodatno smo unaprijedili kroz razvoj sustava ocjenjivanja kompetencija zaposlenika, koji našim rukovoditeljima služi kao dodatni koristan alat za objektivno pojedinačno vrednovanje rada njihovih zaposlenika. Pojedinačne plaće se mogu mijenjati kroz godišnju ili privremenu reviziju plaća u skladu s budžetom planiranim za tu namjenu.

Razlike u primanjima s obzirom na spol ne postoje pa ne postoje ni razlike u razlike u nagrađivanju između muškaraca i žena, kao ni razlika prema mjestu zaposlenja.

NAGRADE ZA DOPRINOS POSLOVANJU BANKE	2016.	2017.
Prema proceduri za nagrađivanje zaposlenika za sudjelovanje na projektu	148	170
Prema proceduri nagrađivanja rezultata u maloprodaji	349	359
Prema proceduri za isplatu godišnjeg bonusa za izvedbu	308	309
Prema proceduri za nagrađivanje rezultata u mekoj naplati	10	0
Prema proceduri za nagrađivanje naplate lošeg dugovanja	6	6
Prema proceduri za nagradivanje ideja	0	0
Prema proceduri za zadržavanje radnika		24
Ukupno	821	868
%	71,45	74,69

Povratna informacija o radnom učinku

Sustav redovitog ocjenjivanja radnog učinka 2015. godine je uveden kao pilot program te je nastavljena njegova primjena i u izvještajnom razdoblju. U 2016. 100% radnika banke su ocjenjeni prosječnom ocjenom 4,28. U 2017. 100% radnika banke je ocjenjeno prosječnom ocjenom 4,46.

Također, sa svrhom identificiranja razine razvoja rukovođenja i upravljanja učinkom kao i promoviranja interne komunikacije i otvorenosti za konstruktivnu povratnu informaciju, OTP banka odlučila je provesti istraživanje metodom "360 stupnjeva" (360° feedback) u kojem su sudjelovali direktori sektora i samostalnih direkcija. Upitnik sadrži razrađenu skalu ocjenjivanja i pokriva pitanja vezana uz poslovne kompetencije (slušanje, planiranje, postavljanje ciljeva, timski rad, motivaciju, vodstvo) te procjenjuje razinu korištenja ponašanja i kompetencija.

Svaki je sudionik dobio povratnu informaciju o svojim vještinama, a poslodavac podatke o identificiranim osobinama i razvojnim potrebama sudionika. Angažirani savjetnici izradili su Plan osobnog razvoja u kojem su definirali ponašanja na koja se sudionici trebaju fokusirati te aktivnosti koje je potrebno poduzeti u svrhu unaprjeđenja nedostatnih kompetencija.

Banka za sada ne organizira posebne programe za sustavno cjeloživotno učenje, niti je izrađena strategija cjeloživotnog učenja.

Smjernice za planiranje nasljeđivanja

Kako bismo izbjegli našu nespremnost za nenajavljenе i neočekivane promjene na ključnim funkcijama, nužno je ulagati u razvojne planove zaposlenika radi usavršavanja njihovih kompetencija koje će im biti potrebne kod preuzimanja odgovornijih funkcija. Planovima nasljeđivanja pored zaposlenika i banka ostvaruje korist, jer time osigurava kontinuitet rukovođenja odnosno poslovanja banke te zadržava i razvija intelektualni kapital banke za budućnost. U tu svrhu smo pripremili Smjernice za planiranje nasljeđivanja u kojima smo na ilustrativan način željeli svim zaposlenicima približiti i istaknuti važne čimbenike ovog projekta, odnosno pružiti im potreban putokaz za što lakšu implementaciju. Dobro promišljen i dobro komuniciran plan internog popunjavanja ključnih pozicija osigurava u vrlo kratkim rokovima nesmetanu tranziciju. Mape nasljeđivanja nisu plan zamjene zaposlenika na ključnim funkcijama, već sofisticirani pristup koji osigurava razvoj zaposlenika i njihovu spremnost na (ne)očekivane promjene prije negoli se one dogode.

Web portal za zaposlenike

Web portal za zaposlenike pojednostavljuje i ubrzava proces odobravanja godišnjih odmora i plaćenih dopusta, osigurava razne preglede te smanjuje troškove administriranja (pisanje e-mailova, tiskanje obavijesti, isporuka poštom i drugo). Ovo je puno brži i efikasniji način komuniciranja zaposlenika i njihovih rukovoditelja na temu godišnjih odmora i plaćenih dopusta.

Božićne predstave za djecu zaposlenika OTP i Splitske banke

Uz podršku uprava OTP i Splitske banke, krajem 2016. i 2017. organizirane su prigodne božićne predstave za djecu zaposlenika obiju banaka u Dubrovniku, Osijeku, Puli, Splitu, Zadru i Zagrebu.

Profesionalni razvoj i edukacija

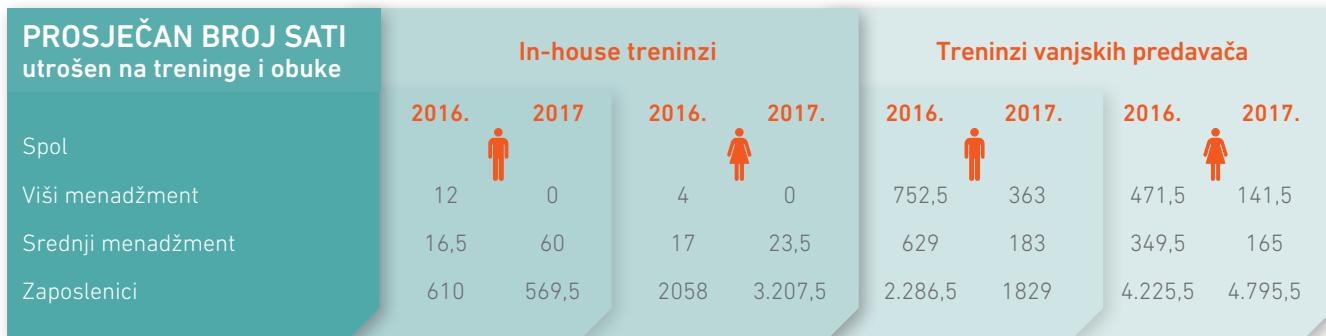
Želimo da se naši zaposlenici kontinuirano educiraju, da povećavaju svoja znanja te da razvijaju svoje vještine i kompetencije, kako bi uspješno obavljali radne zadatke iz djelokruga svog radnog mjesta ili kako bi u budućnosti bili spremni preuzeti nove pozicije, s većim poslovnim zahtjevima i odgovornostima. Stoga pružamo potporu njihovom razvoju, planiramo edukaciju uz utvrđivanje prioritetnih poslovnih područja, organiziramo interne radionice, skupove i sastanke, povezujemo teoretska znanja s praksom, motiviramo zaposlenike na prijenos znanja na druge i potičemo njihovu svijest da je svaki oblik njihove edukacije istovremeno i njihovo nagradjivanje.

Kako bi ciklusi profesionalne orientacije i razvoja bili uspješno implementirani u praksi, od svih naših zaposlenika očekujemo proaktivni pristup i otvorenost prema mogućnostima za stjecanje novih znanja i vještina te spremnost za prihvaćanje zadataka i odgovornosti, kao i prihvaćanje budućih poslovnih izazova. Naše aktivnosti kontinuirano su usmjerenе na razvoj platforme našeg edukacijskog i trening sustava te procesa upravljanja karijerama naših zaposlenika.

Tijekom izvještajnog razdoblja održane su brojne grupne in-house edukacije kojima su prisustvovali različiti profili zaposlenika banke. Neke od najzanimljivijih su:

- › Mentalno mapiranje i kreativno razmišljanje – radionica usmjerenica na osvještavanje prednosti, mogućnosti i načina kreativnog razmišljanja te tehnikama kreativnog razmišljanja, načinom izrade mentalne mape i njihovom primjenom u poslovnoj praksi.
- › Vještine coachinga na radnom mjestu – cilj je bio upoznati zaposlenike s tehnikama coachinga te educirati polaznike kako da koriste coaching proces u vođenju i upravljanju. Coaching, osim što predstavlja moćnu tehniku vođenja, se može se primijeniti i u praćenju rada suradnika kao i za postavljanje ciljeva i evaluaciju rezultata.
- › 7 navika učinkovitih ljudi – certificirana radionica bazirana na istoimenom svjetskom bestseleru Stephen R. Coveya. Program se temelji na načelima učinkovitosti, koja nam omogućuju dostizanje željenih rezultata u svim područjima života, pomaže uskladiti naše paradigme s načelima učinkovitosti te nas uči kako ih vježbati dok ne postanu navike. Polaznici radionice imali su priliku naučiti vještine preuzimanja inicijative u poslu, uskladiti ključne prioritete, bolje komunicirati s drugima, pronaći kreativna rješenja u suradnji s drugima, postaviti i kreirati viziju, misiju i vrijednosti u organizaciji.
- › Strateško razmišljanje i planiranje – radionica na kojoj su polaznici osposobljeni za samostalno osmišljavanje strategija svojih timova sukladno strategiji tvrtke. Trening je imao svrhu podići razinu razumijevanja organizacijske strategije i samostalnosti u pretvaranju strateških ciljeva u konkretne rezultate, akcije i zadatke za pojedine članove tima te osvijestiti važnost praćenja strategije, vizije i vrijednosti tvrtke za donošenje dobrih odluka, boljih rezultata i boljeg pozicioniranja na tržištu.

- SDI timska radionica organizirana je sa svrhom poboljšanja timskog rada, kvalitetnije suradnje između dijelova tvrtke te usmjeravanja potencijala u svrhu postizanja organizacijskih ciljeva. SDI je jedan od svjetskih alata za individualno i grupno profiliranje namijenjen ljudima koji trebaju razvijati druge osobe ili žele promijeniti način funkcioniranja u odnosima s drugim ljudima. Polaznici ove radionice imali su prilike naučiti kako različiti motivacijski sustavi i individualna percepcija utječu na odnose u timu, kako osvijestiti vlastite snage, poboljšati komunikaciju unutar tima i smanjiti efekt silosa, prepoznati potencijalne individualne barijere i prepreke za ostvarenje timskih ciljeva, unaprijediti timski rad i upravljati konfliktnim situacijama.



Nastavljen program "Eureka"

Nagrađivanje ideja provodimo po kampanjama, a svaka kampanja održava se u određenom vremenskom trajanju sa zasebnom tematikom. Teme kampanja su raznovrsne, ovisno o trenutnoj aktualnoj problematiki ili području na kojem želimo poboljšanja. Svaku ideju naših zaposlenika ocjenjujemo prema utvrđenim grupama i pojedinačnim kriterijima, bodovnoj skali i težinskom faktoru.

Treći ciklus projekta nagrađivanja prijedloga i ideja zaposlenika OTP banke "Eureka" organiziran u 2016., za temu je imao društveno odgovorno poslovanje banke s naglaskom na segmente okolišnog i društvenog djelovanja. Zaprimljeno je 14 vrijednih ideja, koje je povjerenstvo pozorno analiziralo, a tri ideje su zaslужile novčane nagrade.

Ideja Luke Čirjaka "Zeleno izgledamo, zeleno djelujemo" u sebi sadrži nekoliko komponentnih rješenja. Jedno je usmjereno na razvoj zelenog kretanja te smanjenja otiska banke inicijativama koje potiču korištenje bicikla. Drugo rješenje odnosi se na ulaganja u obnovljivu energiju i energetsku učinkovitost u suradnji s nekim mogućim partnerima iz energetskog sektora, a posebno obuhvaća poticanje razvoja punionica za električne automobile. U tom segmentu, ideja se nastavlja na opis razvoja kreditnih linija za financiranje kupnje hibridnih i električnih vozila.

Ana Klarić Kuluz je svojom idejom pod nazivom "Jer mi smo tu zbog vas" obuhvatila nekoliko različitih aspekata odgovornosti kojima bi banka mogla posvetiti više pažnje. Jedan dio odnosi se na intenzivniji prelazak na elektroničku komunikaciju s klijentima kako bismo smanjenjem potrošnje papira pojačali svoju odgovornost prema okolišu, dok se drugi dio ideje odnosi na snažniju digitalizaciju i elektroničku pohranu dokumenata. U segmentu društvenog djelovanja, kolegica Klarić Kukuz je iznijela nekoliko ideja kojima bi se moglo olakšati poslovanje nekim socijalno ugroženijim skupinama, npr. umirovljenicima s posebno niskim mirovinama ili nezaposlenim klijentima. U tom segmentu jednako je važna i edukacija klijenata posebno o kreditima za reprogramiranje duga na temelju prekoračenja po tekućem računu.



Ideja Željke Stapić usmjerena je na suradnju sa Sektorom za energetsku učinkovitost Fonda za zaštitu okoliša te ovlaštenim certifikatorima te edukaciju građana o prednostima ulaganja u energetsku učinkovitost. Ideja obuhvaća suradnju s uglednim izvođačima radova koji koriste ekološki prihvatljive materijale kao i razradu kreditnih proizvoda posebno namijenjenih projektima poboljšanja energetske učinkovitosti i energetske obnove objekata.

Program privlačenja talentiranih studenata

Značaj stipendija kao načina pronalaženja budućih stručnjaka je mnogostruk. Pojedinac tako stječe finansijsku sigurnost, ali i sigurnost u pronalaženju radnog mesta za vrijeme studiranja, dok se banchi istodobno omogućava povećanje broja visokoobrazovnih zaposlenika deficitarnih zanimanja, potiče se uspostavljanje suradnje sa visokoobrazovnim ustanovama i posredno stječe reputacija odabranog poslodavca. Direkcija organizacije i upravljanja ljudskim potencijalima pokrenula je stoga program privlačenja talentiranih studenata.

Ciljana populacija ovog programa su studenti diplomskih i završnih godina integriranih preddiplomskih i diplomskih sveučilišnih studija, primarno onih zanimanja koji se teže pronalaze na tržištu radne snage. Pravo na sudjelovanje u natječaju za dodjelu stipendija ostvaruju oni studenti koji zadovoljavaju opće uvjete te specifične kriterije kojima se utvrđuje talentiranost, dok će se odabir kandidata odvijati sukladno važećoj Proceduri zapošljavanja kroz tri kruga seleksijskog postupka (testiranje kandidata, intervju i konačni odabir).

Natječaj za stipendije namijenjen studentima deficitarnih zanimanja otvoren je u listopadu 2016. Direkcija organizacije i upravljanja ljudskim potencijalima je zaprimila šest prijava, od čega je troje studenata pristupilo seleksijskom postupku, a potom je definirana rang lista kandidata te je izvršen odabir najboljeg kandidata za dodjelu jedne stipendije za izvrsnost od 4.000 kuna neto mjesечно te dvije stipendije u iznosu od 1.600 kuna neto mjesечно.

Volonteri OTP banke

Hrvatska mreža volonterskih centara od 2011. organizira manifestaciju pod nazivom "Hrvatska volontira" kojom se na nacionalnoj razini nastoji mobilizirati velik broj volontera kako bi se istaknuo ogroman značaj volontiranja za razvoj društva u kojem svaki pojedinac ima pravo i odgovornost dati svoj doprinos i u kojem se takav doprinos cijeni i vrednuje.

Manifestacija se održava svake godine krajem svibnja, a 2016. akciji su pristupile 194 organizacije s više od 4.500 volontera, kao i OTP banka. Mnogi kolege iz naših poslovnih centara odlučili svoje slobodno vrijeme provesti na društveno koristan način. Prijavljinjem raznih volonterskih aktivnosti, u akciju se uključio se velik broj pojedinaca, organizacija civilnog društva, institucija i tvrtki koji kroz različite javne akcije u svojim zajednicama promoviraju volontiranje.



OTP banka team na utrci "Wings for Life"

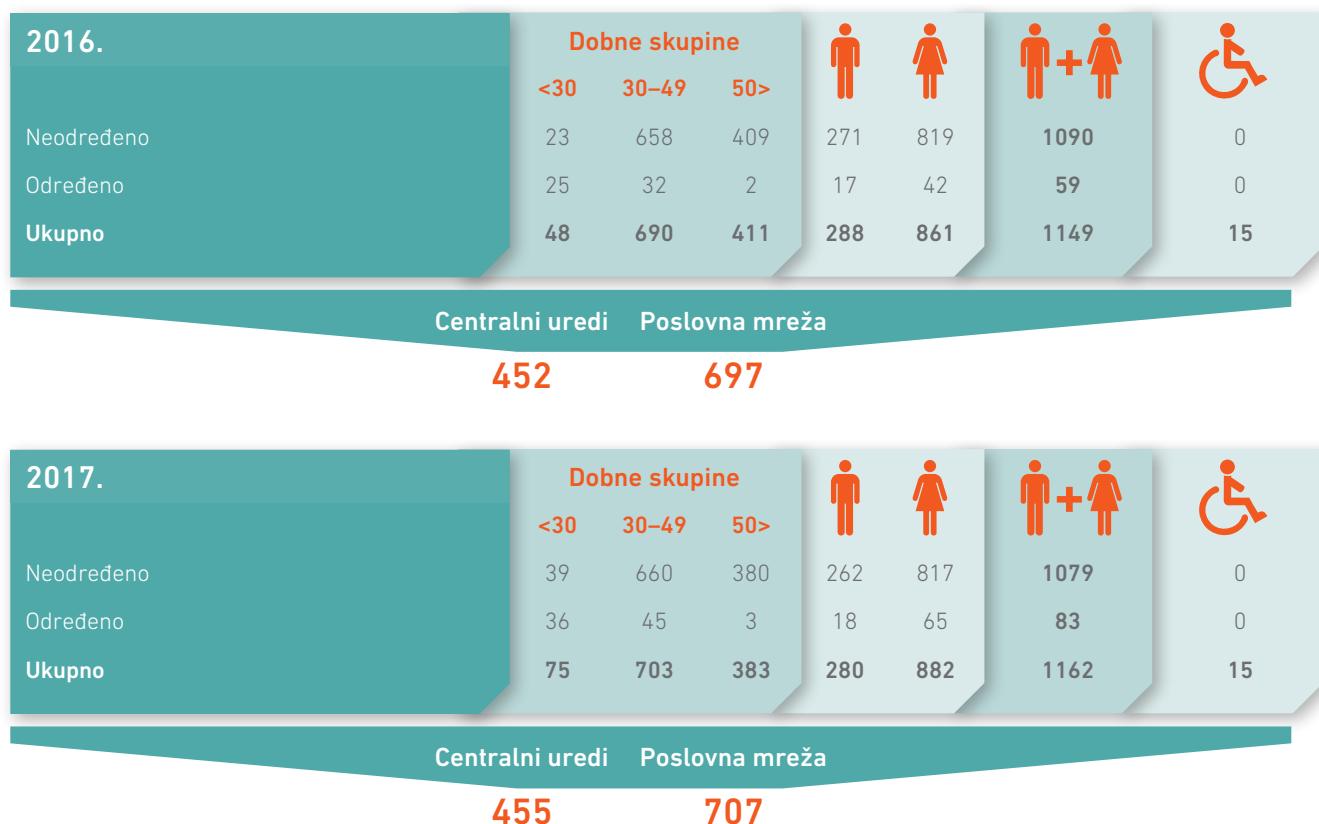
Svake godine u svibnju još od 2015. tim OTP banke sudjeluje u globalnoj utrci "Wings for Life World Run" koja se istovremeno održava na tridesetak lokacija diljem svijeta, uključujući i Zadar. Stopostotni iznos svih prikupljenih sredstava namijenjen je zakladi Wings for Life koja financira najmoderntija istraživanja ozljeda leđne moždine.

OTP banka team svake godine raste; u 2016. činilo ga je 46 članova koji su ukupno pretrčali 500,65 kilometara, odnosno prosječno 10,88 kilometra po članu tima, a u 2017. 65 članova su ukupno pretrčali 747,17 kilometara, odnosno prosječno 11,49 kilometra po članu tima, svrstavši se obje godine među 100 najboljih timova po broju članova i ukupnoj pretrčanoj udaljenosti.



Raznolikost kao snaga

Zaposlenici prema spolu, dobi, radnim mjestima i vrsti ugovora



Novozaposleni i fluktuacija zaposlenika

REGIJA	FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA – prema tipu		2016.		2017.	
	Odlasci	Dolasci	Odlasci	Dolasci	Odlasci	Dolasci
Sjeverna i srednja Dalmacija	28	42	23	39		
Sjeverozapadna Hrvatska	14	14	13	14		
Slavonija	1		2			
Dubrovnik i južna Dalmacija	6	7	13	12		
Istra	11	5	10	9		
UKUPNO	60	68	61	74		

REGIJA	2016.					2017.				
	>25	25-34	35-44	45-54	<55	>25	25-34	35-44	45-54	<55
Sjeverna i srednja Dalmacija	1	34	6	–	1	5	20	11	3	–
Sjeverozapadna Hrvatska	2	9	2	–	1	3	9	2	–	–
Slavonija	–	–	–	–	–	–	3	1	–	–
Dubrovnik i južna Dalmacija	–	6	1	–	–	1	11	–	–	–
Istra	–	1	4	–	–	–	6	3	–	–
UKUPNO	3	50	13	–	2	9	46	16	3	–

REGIJA	2016.					2017.				
	>25	25-34	35-44	45-54	<55	>25	25-34	35-44	45-54	<55
Sjeverna i srednja Dalmacija	1	7	7	1	12	–	10	2	4	7
Sjeverozapadna Hrvatska	2	6	3	1	2	–	7	2	1	3
Slavonija	–	–	1	–	–	–	–	1	1	–
Dubrovnik i južna Dalmacija	–	3	–	–	3	1	2	1	2	7
Istra	–	2	2	–	7	–	1	1	1	7
UKUPNO	3	18	13	2	24	1	20	7	9	24

REGIJA	NOVOZaposleni i dolasci zaposlenika – prema spolu				Odlasci			
	2016.	DOLASCI	2017.	2016.	DOLASCI	2017.		
Sjeverna i srednja Dalmacija	14	28	11	28	6	22	8	15
Sjeverozapadna Hrvatska	7	7	4	10	4	10	6	7
Slavonija	–	–	–	–	–	1	–	2
Dubrovnik i južna Dalmacija	–	7	–	12	1	5	3	10
Istra	1	4	–	9	2	9	4	6
UKUPNO	22	46	15	59	13	47	21	40

IZGUBLJENI DANI

Broj dana izgubljenih zbog bolesti zaposlenika

2016.

261

2017.

261

NEZGODE NA RADU

Spol

Broj nezgoda na radu

Broj izgubljenih dana zbog nezgoda na radu

Broj nesreća sa smrtnim ishodom

2016.

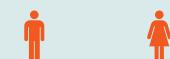


0

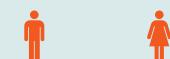


6

2017.



1



11

0

166

10

422

0

0

0

0

RODITELJSKI DOPUSTI

Spol

Ukupan broj zaposlenika koji su koristili roditeljski dopust u izvještajnom razdoblju

Ukupan broj zaposlenika koji su se vratili na posao s roditeljskog dopusta

2016.

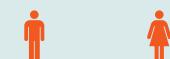


0

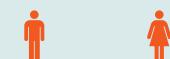


63

2017.



0



57

0

27

0

20

Stopa povratka na posao i stopa zadržavanja radnika nakon roditeljskog dopusta u 2016. i 2017. godini je 100%.

Moderno i dostupno bankarstvo

*U skladu sa strateškim ciljem **digitalizacije** banke, dostupnost je klijentima osigurana u svakom trenutku **pristupom** poslovanju putem **elektronskih** kanala, internetskog i **mobilnog** bankarstva*

Specifičnosti integracije OTP banke i Splitske banke snažno su označile cijelu 2017., polovinu razdoblja kojim se bavi ovaj izvještaj o održivosti. U takvim okolnostima, za zaposlenike i vodstvo banke bilo je važno u svakom trenutku osigurati kvalitetnu i pouzdanu uslugu klijentima, istovremeno prolazeći kroz složene procese priprema za integraciju dviju velikih banaka.

S klijentima, ovisno o prirodi njihovog poslovanja, posluju Sektor maloprodaje i Sektor poslovnog bankarstva, kroz pet poslovnih centara te dodatne direkcije usmjerene na proizvode namijenjene specifičnim segmentima te njihovu prodaju. Klijentima fizičkim osobama, u skladu sa strateškim ciljem digitalizacije banke, dostupnost je osigurana u svakom trenutku pristupom poslovanju putem elektronskih kanala, internetskog i mobilnog bankarstva, dok je novost za poslovne subjekte u ovom razdoblju usluga mobilnog bankarstva.

Svim klijentima je na raspolaganju i preko stotinu poslovnica diljem Hrvatske, a neke od njih su smještene i u područjima posebne državne skrbi, kako bi se osigurala dostupnost bankarskih proizvoda i onim klijentima koji se nalaze u područjima sa slabijom naseljeničtvom i potrebama poticanja ekonomskog rasta.

	2014.	2015.	2016.	2017.
PRORAČUNSKI DOPRINOSI				
 POREZ NA DODANU VRIJEDNOST	5.522.058,22	7.541.481,28	9.805.959,27	11.550.147,69
 POREZ NA DOBIT	25.300.387,22	6.088.109,58 -25.300.387,22	0,00 -6.088.109,58	22.420.388,94 0,00
 POREZ NA DOHODAK I DOPRINOSI	62.028.238,00	78.854.143,00	71.363.472,92	72.409.026,82
 POREZ NA NEKRETNINE	114.866,00	78.041,00	220.324,05	200.443,98
UKUPNO (HRK)	92.965.549,44	67.261.387,64	75.301.646,66	106.580.007,43

Na putu do četvrte najveće hrvatske banke



Početak svibnja 2017. obilježili su važni događaji za OTP banku: OTP banka je zaključila transakciju kojom postaje stopostotna vlasnica Splitske banke. Akvizicija je najavljena potpisivanjem ugovora o kupnji u prosincu 2016., nakon čega je prošla uobičajene postupke dobivanja regulatornih odobrenja.

Integracija OTP i Splitske banke jedinstvena je u povijesti hrvatskog bankarstva, jer se pripajaju dvije banke relativno slične veličine i zanimljivih komparativnih prednosti koje djeluju na cijelom teritoriju Hrvatske. Samim tim, tehnički ne možemo govoriti o jednostavnom pripajanju kakvo se najčešće viđalo do sada. Treba izgraditi potpuno novu organizaciju koja će odgovarati veličini nove banke te postaviti procese koji mogu najbolje podržavati jedan snažan i ambiciozan sustav. Pritom se vodilo računa da se bira ono najbolje što obje banke posjeduju, ali i da se sam proces integracije iskoristi kako bi se razvila nova rješenja.

Do integracije, pa tako i u izvještajnom razdoblju, obje će banke poslovati kao zasebni pravni subjekti. Od pripajanja, integrirana banka nosit će ime OTP banka Hrvatska sa sjedištem u Splitu. Bankarska mreža koja će nastati konačnom integracijom banaka bit će među najvećima u Hrvatskoj, u sedam poslovnih centara diljem Hrvatske te s bogatom mrežom bankomata. Ujedinjenjem najboljih kvaliteta obju banaka osigurat ćemo našim klijentima još više standarde bankarskih usluga za njihove financijske potrebe.

Do jeseni 2018. nastat će jaka, univerzalna banka, četvrta po snazi u Hrvatskoj s tržišnim udjelom od 11 posto te će poslovati s više od pola milijuna klijenata. S jačom kapitalnom bazom, buduća banka će omogućiti bolje prilike za financiranje gospodarstva, lokalnih i infrastrukturnih projekata.

Sudjelovanje na tržištu

Integracija banaka koja će stvoriti četvrtu najveću banku na hrvatskom tržištu odobrili su svi regulatori koji su za to trebali dati dozvole. U izvještajnom razdoblju nije bilo slučajeva kršenja tržišnog natjecanja.

Što se tiče nepridržavanja zakona i propisa u području ekonomije za 2016. i 2017., u izvješćima o radu funkcije praćenja usklađenosti i Odjela poštivanja zakonitosti navodi se sudski spor koji je pokrenuo tužitelj "Potrošač", odnosno Hrvatski savez za zaštitu potrošača zbog neusklađenosti s odredbama Zakona o zaštiti potrošača, odnosno nepoštene ugovorene odredbe ugovora o potrošačkim kreditima s valutnom klauzulom i o promjenjivoj kamatnoj stupi. Također, u izvješću za 2016. smo izvjestili o povredama Zakona o zaštiti potrošača nakon što klijentu nije dostavljen odgovor na prigovor u propisanom roku.

Unapređenje odnosa s klijentima

Naši klijenti

Detaljni podaci o svim proizvodima i uslugama, kao i naknadama koje stope klijentima na raspolaganju nalaze se na web stranici OTP banke, a zainteresirani ih mogu dobiti i u svim bančnim poslovnicama. Kako bi se podigla razina informiranosti potrošača, banka na svojim stranicama vrlo detaljno predstavlja sve svoje proizvode, navodi opće uvjete njihovog ugovaranja, naknade i dokumentaciju potrebnu za njihovo ugovaranje. Za svaki kredit klijentu je na raspolaganju i informativni kreditni kalkulator, a za svaki model štедnje depozitni kalkulator. U izvještajnom razdoblju nije bilo slučajeva nepridržavanja propisa o označavanju proizvoda.

	2015.	2016.	2017.
TEKUĆI RAČUNI (BROJ UGOVORA)	305.960	307.610	302.685
ŽIRO RAČUNI (BROJ UGOVORA)	86.958	87.538	90.988
KARTICE (IZDANE - DEBITNE, KREDITNE, PREPAID)	387.729	384.167	383.645
KORISNICI INTERNETSKOG BANKARSTVA	56.420	60.638	66.030
KORISNICI MOBILNOG BANKARSTVA	19.864	32.515	48.971
KORISNICI PROGRAMA VJERNOSTI OTPetica	-	-	12.195

Odnos s klijentom od strateške važnosti

U skladu sa strategijom digitalizacije i optimizacije banke, projekt primjene softvera za upravljanje odnosima s klijentima (customer relationship management, CRM) prepoznat je kao projekt od strateške važnosti. Sustav je u potpunosti zaživio u lipnju 2017., a aplikacija pokazuje izvrsne rezultate jer daje širi i objedinjeni pregled svih podataka o klijentu, kontaktu s njim, pregled ponašanja portfelja klijenata kojim upravlja pojedina organizacijska jedinica, zadavanje i praćenje ostvarenje planiranih veličina te niz drugih funkcionalnosti kojima će se obogatiti iskustvo usluživanja klijenta i upravljanja odnosom s njim.

Koristeći uslugu e-mail distribucije unaprijedili smo postojeći sustav slanja elektroničkog mjeseca newslettera klijentima OTP banke. Mogućnost integriranja različitih online kanala i sadržaja na njima te preglednost na svim ekranima, od desktop računala do mobilnog telefona, omogućuje nam da klijentima vijesti iz OTP banke donešemo na svježiji i zanimljiviji način.

Sredinom travnja 2016. nadogradili smo aplikaciju OTP m-bankinga, a u listopadu iste godine klijentima koji koriste internet bankarstvo omogućili jednostavnu i sigurnu prijavu u sustav e-Građani putem ove usluge.

Jedinstveni program vjernosti OTPetica

OTP banka je u veljači 2017. pokrenula program vjernosti OTPetica. Riječ je o multifunkcionalnoj aplikaciji koja korisniku omogućava skupljanje bodova i osvajanje nagrada, uz edukaciju o bankarskim proizvodima i uslugama.

Aplikacija je za klijente banke besplatna i može joj se jednostavno pristupiti putem eELEMENT@ internet bankarstva ili mobilnog bankarstva. Korisnici mogu prikupljati bodove tako da ispunjavaju odabранe izazove. Svatko može sam izabrati na koji način će prikupljati bodove: korištenjem proizvoda banke te praćenjem edukativnih i informativnih sadržaja o bankarskim proizvodima i uslugama unutar aplikacije. Bodove prikupljene rješavanjem izazova i odgovaranjem na pitanja korisnik može zamijeniti za nagrade partnera OTP banke.



OTPetica je jedinstvena jer klijentima omogućuje i edukaciju o bankarskim proizvodima te ih usmjerava da pročitaju sadržaje s mrežne stranice banke i nauče nešto o karakteristikama pojedinih proizvoda i usluga. Samim tim ovaj se program vjernosti ne oslanja isključivo na broj korištenja usluga, već klijent svojim aktivnim zanimanjem za više znanja mogu prikupljati bodove.

Početkom listopada 2017. u mađarskom Keckemetu mađarska je OTP banka organizirala internu konferenciju o digitalizaciji na kojoj su sudjelovali predstavnici svih društava OTP grupe. U okviru konferencije održan je Digitalni sajam na kojem su članice imale priliku predstaviti svoje inovacije i najbolja digitalna rješenja. OTP banka Hrvatska prezentirala je program vjernosti OTPeticu i aplikaciju OTP m-business te je osvojila nagradu u kategoriji "The best breakout product", nagradu za inovativnost za svoj digitalni program vjernosti OTPetica.

Subvencionirani stambeni krediti

U rujnu 2017. OTP banka je u suradnji s Agencijom za pravni promet i posredovanje nekretninama (APN) omogućila ugovaranje stambenog kredita uz državnu subvenciju za građane s prebivalištem na području Hrvatske, koji nisu stariji od 45 godina te čiji bračni ili izvanbračni drug, životni partner ili neformalni životni partner u vlasništvu nemaju stan, odnosno kuću za potrebe vlastitog stanovanja ili koji u vlasništvu ima samo jedan stan ili kuću koji prodaje radi kupnje većeg stana ili kuće odnosno gradnje kuće zbog potrebe vlastitog stanovanja. Klijenti su mogli zatražiti subvencionirani stambeni kredit uz valutnu klauzulu u eurima i subvencionirani stambeni kredit bez valutne klauzule u kunama, uz povoljne kamatne stope, bez naknade za obradu kredita, uz trošak procjene nekretnine koje je snosila banka. Stambeni krediti uz državnu subvenciju subvencionirali su se do maksimalnog iznosa od 100.000 eura, odnosno 1.500 eura/m² uz minimalni rok otplate od 15 godina.

Niže kamatne stope na kredite građana

Tijekom 2016. i 2017. banka je nastavila snižavati kamatne stope na sve postojeće i nove kredite građana s promjenjivom kamatnom stopom, slijedom kretanja nacionalne referentne stope (NRS1) uz koju je OTP banka vezala kredite koje odobrava građanima.

Parametri uz koje se mogu vezati promjene varijabilnih kamatnih stopa u ugovorima o potrošačkom kreditiranju su referentne kamatne stope (npr. EURIBOR, LIBOR), indeks potrošačkih cijena, premija na kreditni rizik Republike Hrvatske i drugi koji udovoljavaju zakonskim uvjetima. Budući da u Hrvatskoj nije postojala referentna kamatna stopa, koja bi u skladu s novim propisom mogla biti primjenjivana jednako kao i poznate međunarodne referentne stope, Hrvatska udruga banaka je, koristeći javno objavljene podatke Hrvatske narodne banke, definirala nacionalnu referentnu stopu prosječnog troška financiranja hrvatskog bankovnog sektora (NRS).

Brza i jednostavna kupnja za tisuće posjetitelja INmusic

Bezgotovinsko i beskontaktno plaćanje pomoglo je posjetiteljima INmusic festivala i u 2016. i 2017. da uživaju u glazbi i izbjegnu nepotrebno stajanje u redovima. Kao partner festivala, banka je osigurala korištenje beskontaktnih festivalskih kartica te svih beskontaktnih bankovnih kartica na štandovima festivala.

Osim brže i jednostavnije kupovine, neke od prednosti koje donosi beskontaktno i bezgotovinsko plaćanje su i mogućnost trenutačne nadoplate sredstava na festivalsku karticu, na preko 30 lokacija na festivalu i festivalskom kampu, brz i jednostavan povrat sredstava – lokacije za nadoplatu su ujedno i lokacije za povrat nepotrošenih sredstava, a povrat nepotrošenog novca moguć je i u svim poslovnicama OTP banke diljem Hrvatske u danima nakon festivala, uz predočenje osobne iskaznice ili putovnice i računa izdanog pri kupovini festivalske kartice.

INmusic festival najveći je hrvatski festival na otvorenom koji godišnje posjeti više desetaka tisuća stranih i domaćih posjetitelja. Sustav naplate koji je OTP banka uvela u festival svake je godine među najbolje ocijenjenim aspektima festivala.



Mobilno bankarstvo za poslovne subjekte

Od sredine srpnja 2016. OTP banka nudi uslugu mobilnog bankarstva OTP m-business namijenjenu poslovnim subjektima. OTP m-business posebno je razvijena aplikacija koja je djelomično ekvivalent postojeće aplikacije eELEMENT@internet bankarstva. Sučelje je prilagođeno zaslonima pametnih telefona, a u funkcionalnom smislu podržane su najčešće korištene online platne i pregledne transakcije.

Aplikacija OTP m-business namijenjena je svim poslovnim subjektima, a korištenje ove usluge može se ugovoriti u svakoj poslovničkoj OTP banke. Za uspješno korištenje aplikacije potreban je pametni mobilni uređaj s operativnim sustavom iOS ili Android, pristup internetu i raspoloživa memorija za pohranu aplikacije. Aplikacija se može koristiti na hrvatskom ili engleskom jeziku.

Zadovoljstvo klijenata

Prema podacima kojima raspolaze i Hrvatska narodna banka, OTP banka u potpunosti je riješila sve upite i reklamacije u 2016. i 2017. godini, a njihove se brojke u odnosu na prethodno razdoblje zadržale u istim okvirima. Klijenti se sa svojim pitanjima i primjedbama, osim službenicima u poslovnicama i Kontakt centru u kojem mogu dobiti sve potrebne informacije vezane uz poslovanje s bankom, mogu obratiti i na Facebook stranici banke.

REKLAMACIJE	2016.	2017.
Ukupan broj	4.741	3.185
Broj opravdanih reklamacija	1.655	1.916

Banka provodi i anketu o zadovoljstvu klijenata, od ovog izvještajnog razdoblja prema novoj metodologiji. Upotrebom programa Net Promoter, mjeri se percepcija brenda, iskustvo korisnika, lojalnost i vjerojatnost da će preporučiti usluge tvrtke, a njihove ocjene smještaju na skalu od 1 do 10. Ukupni rezultat koji tvrtka ostvaruje može varirati između -100 i 100. OTP banka je za 2016. ostvarila 79, a za 2017. godinu 78 bodova.

Direkcija prodaje dvaput godišnje organizira proces mystery shoppinga kako bi se ispitala provjera razine poštivanja standardizacije prodajnog procesa. Tajni kupci posjećuju poslovnice gdje, prema unaprijed definiranom scenariju, od komercijalista traže informacije o određenom proizvodu. Rezultati su i u 2016. i 2017. pokazali visoku razinu zadovoljstva kupaca dobivenim informacijama te preporukama, dok se element gradnje odnosa s klijentom zadržao na razini iz prethodnih razdoblja.

U izvještajnom razdoblju nije bilo slučajeva nepridržavanja propisa i kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, kao ni slučajeva povrede privatnosti kupaca ili gubitka osobnih podataka.

Naš doprinos financijskoj pismenosti

Sudjelujemo u projektu "Financijska pismenost"

OTP banka uključila se u projekt "Financijska pismenost" koji organizira Hrvatska gospodarska komora u suradnji s HANFA-om i strukovnim udruženjima koja djeluju u okviru Sektora financijskih institucija, poslovnih informacija i ekonomskih analiza HGK. Projekt obuhvaća edukacije i prezentacije za učenike pet srednjih škola u suradnji s Gradom Zagrebom i edukacije za učenike srednjih škola i studente tijekom Svjetskog, odnosno Europskog tjedna novca u Osijeku, Rijeci, Splitu, Varaždinu i Zagrebu.

Voditelj naše poslovnice Cvjetni trg Tomislav Jurić održao je u Trgovačkoj školi u Zagrebu predavanje za učenike na temu bankovnog poslovanja, s posebnim naglaskom na usluge namijenjene mlađoj populaciji i predavanje za profesore s naglaskom na osobne financije. U okviru projekta HGK je pripremila i edukativnu brošuru "Banke i osnovni pojmovi u bankarstvu".

18. Financijski doručak održan u Splitu i Zagrebu

Osamnaesti Financijski doručak pod nazivom "Hrvatska i euro - kada, kako i zašto?" u organizaciji Splitske te prvi put i OTP banke, tradicionalno je održan u dva najveća hrvatska grada okupivši eminentne ekonomske stručnjake, gospodarstvenike i klijente. Skup je 9. studenog 2017. održan u Hrvatskom narodnom kazalištu u Splitu, a 10. studenog u zagrebačkom muzeju Mimara.

Rasprava u kojoj su sudjelovali Maruška Vizek, Velimir Šonje, Vladimir Šimić, Zdeslav Šantić i Josip Berket u Splitu odnosila se na očekivanja, ali i opasnosti uvođenja Hrvatske u eurozonu. Na istu su temu u Zagrebu raspravljali Maruška Vizek, Velimir Šonje, Marijana Ivanov, Zdeslav Šantić i Petar Vlaić. Obje rasprave moderirao je Boris Mišević, a prikazale su viđenje procesa iz različitih kuteva te se moglo zaključiti kako će proces ulaska u eurozonu biti iznimno zahtjevan, kako za kreatore gospodarske politike, tako i za domaće gospodarstvenike.



Održana edukativna radionica "Sigurnost na internetu"

U okviru Europskog tjedna novca OTP banka je 17. ožujka 2016. organizirala edukativnu radionicu "Sigurnost na internetu" u multimedijalnoj dvorani Gradske knjižnice Zadar. Marijo Sutlović, šef Odjela informacijske sigurnosti, upoznao je sudionike s osnovnim pojmovima sigurnog ponašanja na internetu, kao i sa zaštitama koje banka pruža korisniku internet bankarstva. Objasnio je pritom koje podatke banka može tražiti od korisnika i koje nikad neće tražiti, a sudionici su saznali više i o vrstama internetskih prijevara kad je u pitanju finansijsko poslovanje. Konačno, sudionici su dobili savjete o tome kako se mogu zaštiti na svojim osobnim računalima, kao i prilikom kartičnih i mobilnih plaćanja.

Obilježili smo Svjetski dan štednje

OTP banka već tradicionalno obilježava Svjetski dan štednje posjetom školske i vrtićke djece poslovnicama banke širom Hrvatske u tijelu 31. listopada. Djeci koja posjećuju naše poslovnice voditelji na jednostavan način približavaju poslovanje banke i zanimanje bankara te im ukazuju na važnost štednje i pametnog postupanja s novcem od malih nogu. Voditelji poslovnica su odgovarali na mnoga i zanimljiva dječja pitanja, a klinče su, po običaju, razveselili prigodni pokloni. Svojim dugogodišnjim programom "Zeleno svjetlo za znanje" OTP banka potiče razvoj obrazovanja i znanosti pa je i Svjetski dan štednje uvijek prigoda da se mladim naraštajima približi važnost finansijske pismenosti.



Mala škola investiranja uz OTP Invest

Ulaganje u investicijske fondove postaje nezaobilazan izbor u upravljanju vlastitom imovinom uvažavajući rizik koji smo spremni prihvatići, bilo da je to zbog odslaska na odmor, obrazovanja djece, brige o mirovini ili nečeg drugog. Stoga je banka u suradnji s OTP Investom izradila video "Mala škola investiranja". Ovaj kratki film možete pogledati na internetskoj stranici banke ili izravno na YouTubeu, a donosi više informacija o investicijskim fondovima i mogućnostima ulaganja.

Poslovanje u brojevima

Poslovanje s građanstvom

KREDITI – RETAIL (HRK)	31.12.15.	31.12.16.	31.12.17.
Sjeverozapadna Hrvatska	1.726.754.000	1.825.454.000	1.903.167.000
Istra i Primorje	1.181.573.000	1.187.864.000	1.261.474.000
Sjeverna i srednja Dalmacija	1.796.045.000	1.827.153.000	2.014.061.000
Dubrovnik i južna Dalmacija	1.414.357.000	1.428.670.000	1.529.670.000
Slavonija	640.103.000	655.490.000	678.898.000
UKUPNO	6.758.832.000	6.924.631.000	7.387.270.000

DEPOZITI – RETAIL (HRK)	31.12.15.	31.12.16.	31.12.17.
Sjeverozapadna Hrvatska	1.019.392.000	922.893.000	910.544.000
Istra i Primorje	2.771.224.000	2.766.481.000	2.816.642.000
Sjeverna i srednja Dalmacija	3.677.233.000	3.657.991.000	3.654.077.000
Dubrovnik i južna Dalmacija	2.818.543.000	2.854.705.000	2.833.463.000
Slavonija	271.682.000	211.971.000	191.855.000
INTERNET	5.184.000	3.399.000	2.717.000
UKUPNO	10.563.258.000	10.417.439.000	10.409.299.000

Poslovno bankarstvo

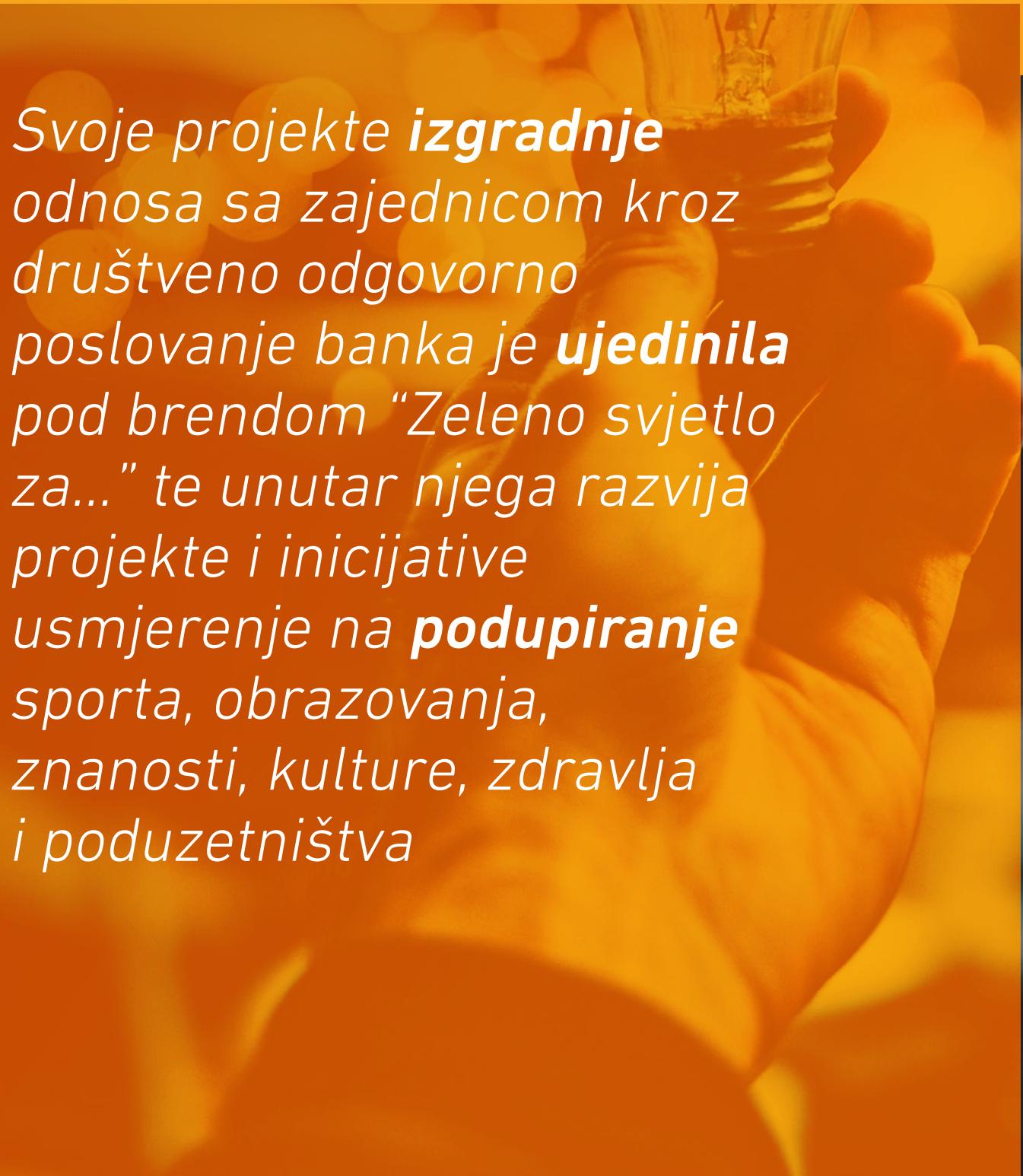
BRUTO KREDITNA LISNICA (HRK)	31.12.15.	31.12.16.	31.12.17.
Veliki sustavi	1.304.101	1.280.454	1.259.198
Sjeverozapadna Hrvatska	284.619	458.694	520.671
Sjeverna i srednja Dalmacija	821.537	930.871	897.076
Dubrovnik i južna Dalmacija	356.696	403.179	415.470
Istra i Primorje	346.509	481.997	494.370
Slavonija	187.812	281.707	314.291
UKUPNO	3.301.274	3.836.902	3.901.076

DEPOZITI PO VIĐENJU (HRK)	31.12.15.	31.12.16.	31.12.17.
Veliki sustavi	16.203	10.982	200.168
Sjeverozapadna Hrvatska	200.780	252.499	337.383
Sjeverna i srednja Dalmacija	317.849	412.588	510.650
Dubrovnik i južna Dalmacija	220.101	253.808	404.636
Istra i Primorje	133.337	152.162	194.102
Slavonija	84.433	84.302	111.162
UKUPNO	972.703	1.166.341	1.758.101

OROČENI DEPOZITI (HRK)	31.12.15.	31.12.16.	31.12.17.
Veliki sustavi	3.954	3.992	8.278
Sjeverozapadna Hrvatska	38.338	36.418	45.153
Sjeverna i srednja Dalmacija	204.877	182.010	147.191
Dubrovnik i južna Dalmacija	80.507	85.278	76.089
Istra i Primorje	84.500	102.667	78.050
Slavonija	7.205	2.437	7.586
UKUPNO	419.381	412.802	362.347



Zeleno svjetlo za...



Svoje projekte **izgradnje** odnosa sa zajednicom kroz društveno odgovorno poslovanje banka je **ujedinila** pod brendom "Zeleno svjetlo za..." te unutar njega razvija projekte i inicijative usmjerenje na **podupiranje** sporta, obrazovanja, znanosti, kulture, zdravlja i poduzetništva

Već niz godina banka posluje na načelima društvene odgovornosti vidljivim prije svega u odgovornom i transparentnom poslovanju, od odobravanja kredita do upravljanja štednjom i rizicima, ali i u projektima kroz koje nastoji doprinijeti razvoju lokalnih zajednica u kojima, specifična po svom regionalnom karakteru, posluje. OTP banka nastoji potaknuti i održati stalan dijalog s dionicima svjesna da njeno poslovanje utječe na više od tisuću zaposlenika, niz dobavljača, klijente i lokalne zajednice.

Svoje projekte izgradnje odnosa sa zajednicom kroz društveno odgovorno poslovanje banka je ujedinila pod brendom "Zeleno svjetlo za..." te unutar njega razvija projekte i inicijative usmjerene na podupiranje sporta, obrazovanja, znanosti, kulture, zdravlja, poduzetništva. Upravljanje ovim programom podrazumijeva osluškivanje i prepoznavanja potreba zajednica, naročito domicilnih, u kojima banka posluje. Također, svaki od naših zaposlenika ima mogućnost predložiti projekte i inicijative u kojima banka svojim doprinosom na različite načine može sudjelovati.

Politike i procedure tako otvaraju mogućnost svima da predlože sve od otvaranja posebnih kreditnih linija za, primjerice, poticanje određenih skupina poduzetnika, preko inicijative za smanjenje okolišnog otiska banke do prilika za volontiranje.

Podupiremo poduzetništvo

Posebnu pažnju u svom poslovanju OTP banka polaže mikro, malom i srednjem poduzetništvu, vodeći brigu o tome da svojim proizvodima i uslugama podupire njihov razvoj i napredak. U svom portfelju proizvoda i usluga OTP banka tako nudi niz paketa namijenjenih upravo malim poduzetnicima, kao i posebne kreditne linije.

Kreditne linije za male poduzetnike

OTP banka nastoji biti podrška malim poduzetnicima pa smo zato smo razvili niz proizvoda i usluga namijenjenih poljoprivrednicima te ponudili posebne kredite individualnim iznajmljivačima i poduzetnicima u turizmu. Također, u suradnji s jedinicama lokalne samouprave, ministarstvima i Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak, OTP banka sudjeluje u projektima kreditiranja poduzetničkih projekata iz područja poljoprivrede, turizma te malog i srednjeg poduzetništva općenito. Jedan od primjera za to je i projekt Sisačko-moslavačke županije "Poduzetnički krediti", koja ima antirecesijski (refinanciranje nepovoljnih kredita iz prethodnog razdoblja), ali i razvojni učinak (poticanje novih investicija s naglaskom na proizvodne projekte). Ciljevi provedbe su razvoj povoljnog financijskog okruženja te omogućavanje gospodarstvu, malim i srednjim poduzetnicima, poduzetnicima početnicima i drugima, jednostavniji, brži i kvalitetniji pristup financijskim sredstvima čime se olakšava pokretanje novih poduzeća te širenje i rast poslovanja postojećih.

U suradnji s HBOR-om, OTP banka je 2016. odobrila plasmane u vrijednosti 71.690.082 kuna, dok je u 2017. volumen plasmana u suradnji s HBOR-om iznosio 86.571.831 kuna. U suradnji s ministarstvima i lokalnom upravom u 2016. banka je odobrila 16.834.203 kune kredita, a u 2017. 65.189.237 kuna.

Kad govorimo o posebnim kreditnim linijama, promatrane godine bilježile su već interes i rast malih poduzetnika iz različitih segmenata. Tako je za potrebe razvoja poduzetništva u turizmu 2016. odobreno kredita u vrijednosti 18,2 milijuna kuna, dok je u 2017. taj iznos narastao na 22,5 milijuna kuna. Također, u segmentu financiranja poljoprivrednika, 2016. je bilježila kredite u vrijednosti od 17,2 milijuna kuna, a u 2017. taj je iznos skočio na čak 30 milijuna kuna.

“Zlata vrijedan”: nagrađeni najbolji OPG-ovi u 2016.

OTP banka bila je partner Večernjem listu i Ministarstvu poljoprivrede na projektu “Zlata vrijedan”, dodjeli godišnje nagrade za najbolje obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo u 2016. Ideja projekta je istaknuti najbolje obiteljske proizvođače iz cijele Hrvatske, ispričati pozitivne priče o najuspješnijima, pokazati koliko je poljoprivreda važna za Hrvatsku, dati na važnosti ljudima kojima je poljoprivreda život i potaknuti konkurentnost. Za sudjelovanje u projektu nominirano je 100 OPG-ova, od koji je u uži izbor ušao 21 OPG i tri mlade nade. OTP banka osigurala je novčane nagrade, i to 30.000 kuna za prvo, 20.000 za drugo i 10.000 kuna za treće mjesto te 10.000 kuna za najbolji start-up OPG.

Najbolje obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo u Hrvatskoj ima Umihdana Šahdanović iz Polja Čepić u Istarskoj općini Kršan, koja se bavi uzgojem krava motafonke i ima mini siranu Zlata. Drugo je mjesto pripalo OPG-u Dubravka Pernjaka iz Kolana na otoku Pagu, koji ima stado od 535 ovaca pasmine paška pramenka i u svojoj sirani proizvodi oko 20 tona ovčjeg sira, dok je vlasnica farme muznih krava Emina Burek iz Dubrave pokraj Vrbovca primila je treću nagradu. Najboljom mlađom nadom u poljoprivredi proglašeno je gospodarstvo Josipa Pintara iz Gornjeg Kosinja u Lici. Pintar uzgaja batat i lički krumpir, ima stado od 80 ovaca te devet angus goveda.

Poslovanje s malim i srednjim poduzetništvom

KREDITI – MSE (HRK)	31.12.15.	31.12.16.	31.12.17.
Sjeverozapadna Hrvatska	75.186	108.414	128.293
Istra i Primorje	82.472	80.758	109.740
Sjeverna i srednja Dalmacija	92.326	94.353	120.931
Dubrovnik i južna Dalmacija	54.761	60.456	69.624
Slavonija	52.907	60.917	77.952
UKUPNO	357.652	404.898	506.540

DEPOZITI – MSE (HRK)	31.12.15.	31.12.16.	31.12.17.
Sjeverozapadna Hrvatska	75.266	84.408	146.662
Istra i Primorje	132.920	175.445	279.640
Sjeverna i srednja Dalmacija	118.794	120.034	252.496
Dubrovnik i južna Dalmacija	109.785	123.745	198.647
Slavonija	12.870	18.735	75.291
UKUPNO	449.634	522.367	952.736

Zelena banka

U okviru svog programa "Zeleno svjetlo za okoliš", OTP banka na razne načine nastoji smanjivati svoj utjecaj na okoliš, razvijati projekte energetske učinkovitosti, kao i unaprijediti vlastiti sustav odvajanja otpada. Iako u usporedbi s proizvodnom industrijom banka nije veliki onečišćivač, prepoznati su utjecaji na energetsku i općenito resursnu učinkovitost te gospodarenje otpadom kao područja u kojima banka treba upravljati.

Stoga se prati potrošnja energije, crpljenje vode i gospodarenje otpadom kako bismo mogli što kvalitetnije upravljati tim utjecajima. Razmatranje ovih utjecaja dovela su ne samo do implementacije internih inicijativa za poboljšanje okolišnog otiska, nego i inicijativa za stvaranje proizvoda koji će našim klijentima pomoći da učine isto.

Potrošnja resursa u OTP banci

	ELEKTRIČNA ENERGIJA (MWh)	LOŽ ULJE (l)	PLIN (m ³)	TOPLINSKA ENERGIJA (kWh)
2014.	4.953	38.600	30.753	103.502
2015.	5.570	30.650	39.971	287.137
2016.	5.754	21.800	38.935	359.407
2017.	5.860	18.400	41.558	365.428

Praćenju i upravljanju trošenja resursa pristupa se planski; prilikom preuređenja poslovnička ugrađuju se uređaji s većim energetskim razredom, a iz poslovničkih objekata koriste ekstra lako ulje za loženje za grijanje prilikom rekonstrukcije, sustav se mijenja i ugrađuju se inverterske klime za grijanje i hlađenje.

Sunčane elektrane OTP banke

Slijedeći nastojanja da smanji svoj utjecaj na okoliš i da iskoristi povoljne potencijale koje joj pružaju lokacije na kojima se nalazi, Uprava banke je tijekom 2015. pokrenula projekt izgradnje sunčanih elektrana.

Prva elektrana puštena je u pogon na zgradi u Dubrovniku u kolovozu 2015. Iste je godine pokrenuta i izgradnja sunčane elektrane na upravnoj zgradi u Zadru, koja je u pogon puštena 2016., dok u 2017. u pogon puštena i solarna elektrana na poslovnom centru OTP banke u Puli. Dubrovačka elektrana snage je 25kW i godišnje proizvodnje 32 MWh, ona u Zadru ima snagu od 21 kW i proizvodi oko 27 MWh godišnje, a fotonaponski sustav snage 30 kW u Puli proizvodi 40 MWh energije godišnje.

Fotonaponski sustav u Zadru realiziran je ugovorom o zajedničkom financiranju projekta poticanja obnovljivih izvora energije korištenjem subvencioniranih sredstava Fonda za zaštitu okoliša i energetsku učinkovitost, gdje je Fond financirao 40 posto opravdanih troškova ovog ulaganja.



Sva proizvedena struja koristi se za potrebe potrošnje na lokacijama, odnosno na vlastitim potrošačima poput klimatizacije, rasvjete, IT opreme, liftova i drugim. Ulaganjem u obnovljive izvore energije poput sunčevih elektrana OTP banka izravno doprinosi zaštiti okoliša, kroz smanjenje ugljičnog otiska. Izgradnja je pokrenuta na bančinim priobalnim lokacijama radi vrlo visoke insolacije i podobnosti za proizvodnju električne energije od sunca. Ovakvim ulaganjima OTP banka je među prvim velikim tvrtkama te prva banka u Hrvatskoj koja koristi vlastitu proizvodnju električne energije za korištenje u svojim uredima i poslovnicama.

E-mobilnost

Banka je prepoznaala mogućnosti korištenja električnih automobila, čijom nabavkom bi se smanjio negativan utjecaj na okoliš i iskoristile prednosti nižih troškova održavanja. U 2017. godini razmatrali smo nabavu električnog automobila koji bi se koristio za lokalne potrebe u Zadru, a realizacija je planirana u 2018. godini. U budućnosti banka planira daljnju nabavu električnih automobila za svoj vozni park koji čini pedesetak vozila, dok se za ostatak voznog parka planira prelazak na kupnju benzinskih automobila umjesto dizelskih.

Također, u 2017. godini banka je pokrenula projekt izgradnje punionice za električne automobile u suradnji s Gradom Zadrom i Hrvatskom elektroprivredom. Planirani završetak projekta se očekuje u 2019. godini.

Sunčani krediti

Još 2012., OTP banka je u svoju stalnu ponudu uvela tzv. Sunčane kredite, stambene kredite za adaptaciju stana, odnosno 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-staklom, termo fasada, obnove krovišta, vjetrogeneratora i slične zahvate usmjerene na energetsku i okolišnu učinkovitost. Godinu kasnije, ovi su krediti ponuđeni i malim i srednjim poduzetnicima kao investicijski krediti za kupnju i ugradnju solarnih sustava za proizvodnju električne i toplinske energije temeljem ugovora o otkupu električne energije.

Interes za Sunčanim kreditima porastao je u 2016. kad je klijentima ponuđena povoljna kamatna stopa od 2,99 posto (odobreno 285 kredita vrijednosti 198 milijuna kuna). On je u 2017. prepolavljen, na 134 odobrena kredita u vrijednosti od 96 milijuna kuna. Za usporedbu, fizičkim osobama u 2014. plasirano je 208 kredita u iznosu od 126,4 milijuna kuna, a u 2015. 207 kredita u iznosu od 119,8 milijuna kuna.

Gospodarenje otpadom i vodama

U izvještajnom razdoblju zabilježen je porast prikupljenog opasnog i neopasnog otpada, kao rezultat obavljene inventure kao i čišćenja arhive bivše Banco Popolare

Croatia koju je OTP banka pripojila 2014. Papir se u OTP banci prikuplja odvojeno i cijelokupna se količina predaje na reciklažu za to ovlašteno tvrtki. Izvora znatno pogodenih crpljenjem vode nije bilo, a upotrijebljena se voda nije reciklirala.

U izvještajnom razdoblju nije bilo slučajeva nepridržavanja zakona i propisa o zaštiti okoliša.

	UKUPNO, OPASNI I NEOPASNİ OTPAD (kg)	UKUPNO NEOPASNİ OTPAD (kg)	UKUPNO OPASNI OTPAD (kg)
--	--------------------------------------	----------------------------	--------------------------

2014.	38.494,40		
2015.	59.948,50	57.220,00	1.025,00
2016.	94.122,00	87.613,00	6.509,00
2017.	120.932,00	108.300,00	12.632,00



RECIKLIRANI PAPIR I KARTON (t)

2016.	63,97
2017.	60,54



CRPLJENA VODA (m³)

2014.	9.018
2015.	11.107
2016.	12.863
2017.	13.054

UKUPNI TROŠKOVI ZA INVESTICIJE U ZAŠTITU OKOLIŠA

	UKUPNO, OPASNI I NEOPASNİ OTPAD	ENERGETSKI CERTIFIKATI	EDUKACIJA	SUNČANA ELEKTRANA		
				DUBROVNIK	ZADAR	PULA
2014.	20.692,94	0,00	0,00	336.186,25	5.500,00	
2015.	23.228,13	29.450,00	3.000,00	25.410,84	15.000,00	
2016.	14.942,50				297.966,09	11.500,00
2017.	67.540,37					384.673,50

Bolje društvo

Nagrada "Sjaj" OTP banchi

OTP banka je jedina banka među deset tvrtki kojima je 2017. uručena nagrada "Sjaj" za vidljivost i afirmaciju društveno odgovornog poslovanja (DOP) i održivosti u digitalnim medijima tvrtke. Temeljem provedenog nacionalnog istraživanja na uzorku od 203 poduzeća tj. istraživanju njih 81, Hrvatska udruga poslodavaca, Global Compact mreža Hrvatska, DOBRA HRVATSKA (poslovna inicijativa za promicanje DOP-a) i izdavačka kuća M.E.P. odabrali su deset tvrtki kao primjere izvrsne komunikacije DOP prakse.



Osim provedenog istraživanja, Odbor nagrade "Sjaj" je proveo i kvalitativnu i kvantitativnu analizu sadržaja DOP prakse na korporativnim mrežnim stranicama tvrtki, kao i na njihovim Facebook, Youtube i drugim komunikacijskim kanalima. OTP banka Hrvatska je prepoznata kao jedna od tvrtki s naprednom praksom DOP-a u Hrvatskoj, koja u okviru provedbe DOP programa "Zeleno svjetlo za..." ulaze u zajednicu te promiče odgovornost na radnom mjestu, odgovorne tržišne pothvate, kao i napredna rješenja za zaštitu okoliša.

Pomažemo učenike i studente slabijeg imovinskog stanja

OTP banka već niz godina provodi svoj program "Zeleno svjetlo za znanje" kojim na razne načine nastoji mladim ljudima osigurati bolje uvjete školovanja. U proteklih sedam godina u sklopu projekta OTP banka je stipendijama i drugim darovanjima osigurala više od četiri milijuna kuna za bolje uvjete školovanja i ulaganja u edukaciju.

U akademskoj godini 2015./2016. OTP banka s 500.000 kuna pomogla je 84 učenika i studenta slabijeg imovinskog stanja s područja gradova Zadra, Siska, Benkovca i općina Župa dubrovačka, Nuštar, Jakšić i Kneževi Vinogradi, dok su u akademskoj godini 2016./2017. stipendiju primili 77 učenika i studenta slabijeg imovinskog stanja s područja gradova Zadra, Siska, Čakovca i Benkovca, općina Župa dubrovačka i Nuštar te Sveučilišta u Zadru.

Stipendije su dodijeljene putem natječaja, a kriteriji su bili materijalni i socijalni položaj te opći uspjeh u školovanju. Projekt stipendirana studenata slabijeg imovinskog stanja realiziran je u partnerstvu s predstavnicima lokalne uprave i samouprave, što znači da se banka kao partner priključila njihovim postojećim programima stipendirana u ovoj akademskoj godini. Stipendije su dodijeljene putem natječaja, a kriteriji su bili materijalni i socijalni položaj te opći uspjeh u školovanju.

Zeleno svjetlo za bolje društvo

Ukupno dva milijuna i dvjesto tisuća kuna projektima usmjerjenima na podizanje kvalitete života u zajednicama u kojima se provode putem svog donacijskog natječaja "Zeleno svjetlo za... bolje društvo". U 2016. odabrana su 52 projekta koji su raspodijelili fond od 400.000 kuna, dok je isti iznos u 2017. osiguran za 44 odabrana projekta.

2016.

52

PROJEKTA



2017.

44

PROJEKTA

Na javni natječaj se mogu prijaviti projekti u četiri kategorije: mladi, obrazovanje i znanost, očuvanje kulturne, povijesne i tradicijske baštine te očuvanje okoliša, humanitarni projekti i sport. Na natječaj godišnje pristiže prosječno više od tisuću prijava, a natječajno povjerenstvo odabire projekte koji se ističu kvalitetom te jasnim doprinosom društvu, a posebno zajednici koja je projektom obuhvaćena.

Istaknuti projekti:

Dječji vrtić Čok iz Tkona dobio je donaciju na našem natječaju za projekt male škole gradnje suhozida u kategoriji očuvanja i zaštite kulturne, povijesne, tradicijske baštine te zaštite okoliša. Zamisao projekta je prenošenje nasljeđa na najmlađe, briga o postojećim suhozidima i nastanak novih kao kulturno dobro. Djeca u vrtiću Čok naučili su osnovne pojmove vezane uz gradnju suhozida, način života te korištenje alata u gradnji suhozida. U sklopu projekta dovršit će i dvadesetak metara zida na Glagoljaškoj stazi prema Čokovcu.

Za projekt "Hrvanje je život" **Hrvачki klub "Slatina" iz Slatine** dobio je donaciju na našem ovogodišnjem donacijskom natječaju. Klub je osnovan 1972. godine, a kroz svoju povijest imao je niz zapaženih rezultata na domaćim i međunarodnim natjecanjima. Unazad nekoliko godina Hrvачki klub "Slatina" nalazi se u samom vrhu hrvatskog hrvanja i više puta je proglašavan najuspješnijim kubom grada Slatine i Virovitičko-podravske županije. Klub je odgojio nekoliko reprezentativaca u mlađim uzrasnim kategorijama i seniorskoj kategoriji, a njegovi članovi sudjeluju na svim domaćim i inozemnim hrvačkim turnirima.

Ekološka udruga "Krka" iz Knina realizirala je uz potporu banke projekt Eko kućice knjiga. Eko kućice za knjige postavljene su u Kninu na pet lokacija: Eko -info centar, Dječji vrtić Cvrčak, dječje igralište u centru grada, Osnovna škola u Golubiću kod Knina te u Udrizi invalida Sv. Bartolomej. Projektom se želi potaknuti građane da knjige ne bacaju već odlažu u kućice knjiga. Kućice funkcioniраju na principu: doniraj/odloži knjigu, posudi knjigu, pročitaj i vrati. Višak knjiga udruge će donirati gradskoj knjižnici, školskim knjižnicama ili eko knjižnicama igračaka (slikovnice).

Dramskom studiju slijepih i slabovidnih "Novi život" iz Zagreba pomogli smo u organizaciji Desetog međunarodnog festivala kazališta slijepih i slabovidnih Blind in Theatre (BIT), koji je okupio kazališne grupe iz Crne Gore, Njemačke, SAD-a, Velike Britanije i Hrvatske. Raznovrstan BIT-ov program, osim kazališnih predstava, uključio je izložbu, performanse, diskusije, predstavljanje knjige i projekciju kratkog filma. Međunarodni festival kazališta slijepih i slabovidnih osoba održava se svake druge godine u Zagrebu. U predstavama glume slijipe i slabovidne osobe, a u pripremi predstava (režija, scenografija, kostimografija itd.) sudjeluju afirmirani profesionalni kazališni umjetnici. Festival prate izložbe, okrugli stolovi i druga zbivanja koja tematiziraju probleme vezane uz kreativno djelovanje slijepih i slabovidnih osoba.

Zeleno svjetlo za kulturu

Nastavljena suradnja s ljetnim kazališnim festivalima

I u 2016. i 2017. OTP banka donirala je po 180.000 kuna za dramske premijere Dubrovačkih ljetnih igara. Predstave "Kafetarija" te "Držić – Viktorija od neprijatelja" izvodile su se na Stradunu, odnosno u parku Umjetničke škole, s rasprodanim izvedbama tijekom niza festivalskih dana. Jako nas veseli što ovom donacijom nastavljamo partnerstvo s Igrama koje traje više od dvadeset godina. Kao što je ovaj dugovječni festival poznat kao simbol Dubrovnika i njegove kulture, tako je i suradnje banke i Igra dugovječna, s namjerom da pomogne još brojne dramske premijere u kojima će uživati Dubrovčani i njihovi gosti.



2016. i 2017.



U okviru svog programa društveno odgovornog poslovanja "Zeleno svjetlo za kulturu" OTP banka već niz godina podupire dramske premijere Dubrovačkih ljetnih igara. "Priča o vojaku", "Grižula", "Ondine", "Orestija", "Arkulin", "Skup", "Na taraci", "Revizor", "Kate Kapularica", "Dundo Maroje", "Dubrovačka trilogija" samo su neke od brojnih predstava kojima je, uz potporu banke, obogaćen dramski program Dubrovačkih ljetnih igara.

I u izvještajnom razdoblju OTP banka pomogla je organizaciji Zadarskog kazališnog ljeta u okviru kojeg su održani drugi i treće izdanje Zadar Jazz & Blues festivala na terasi Muzeja antičkog stakla donio je u glazbene večeri, na kojima su nastupili Fred Wesley & The New JBs, Saskia Laroo i NO BS! Brass Band 2016. te Joyce Elaine Yuille, Wawau Adler Jazz Guitar & Damir Kukuruzović Django Group i Gangbé Brass Band u ljeto 2017.



Vasko Lipovac: Retrospektiva

Sredinom rujna 2017. otvorena je retrospektivna izložba velikog umjetnika Vaska Lipovca u Galeriji Klovićevi dvori u Zagrebu, jedinstveni događaj kojim se ovaj umjetnik predstavlja kao osebujna ličnost hrvatskog i europskog modernizma druge polovine 20. stoljeća. Osim što je pružila autorski presjek kroz sve umjetnikove cikluse, ovom izložbom javnosti su predstavljena i brojna dosad neizlagana umjetnikova djela. Autor izložbe je ugledni povjesničar umjetnosti dr. sc. Zvonko Maković, kustosica Ana Medić, a organizaciju su pomogle Splitska i OTP banka.



Zeleno svjetlo za sport

Tijekom 2016. i 2017. OTP banka partnerski je podržala sportsko-edukativni projekt Aktivna Hrvatska. Projekt pod pokroviteljstvom predsjednice Republike Hrvatske Kolinde Grabar-Kitarović i u suradnji sa Središnjim državnim uredom za šport okuplja stručnjake kineziologe, nutricioniste i liječnike te brojne osobe iz sportskog i javnog života. U sklopu projekta održavaju se zajednički treninzi i edukativni programi u gradovima diljem Hrvatske, koji su dosad uključili više od 25.000 ljudi.

Niz sportskih klubova i sportaša dobili su donacije OTP banke u sklopu godišnjeg donacijskog natječaja, a OTP banka i sponzorski i donacijski podupire niz saveza i klubova koji okupljaju košarkaše, vaterpoliste, hrvače, veslače, jedriličare i brojne druge sportaše.



Zeleno svjetlo za pokret!

OTP banka – ponosni sponzor projekta **Aktivna Hrvatska**.



Profil izvještaja

Treći dvogodišnji izvještaj o održivosti OTP banke prati naše planove, aktivnosti i ostvarenje ciljeva održivog razvoja u 2016. i 2017. godini.

Izvještaj je izrađen prema sržnoj verziji Standarda Globalne inicijative za izvještavanje i slijedi izvještaj objavljen za razdoblje 2014./2015. Vanjska verifikacija za ovaj izvještaj nije zatražena, a banka će razmotriti uvođenje vanjske ocjene u sljedećim razdobljima.

Izvješće o održivosti OTP banke za 2016. i 2017. najavljuje značajnu promjenu u informacijama koja će uslijediti u njenom sljedećem izvještaju – integracijom Splitske banke u jesen 2018., OTP banka Hrvatska postat će još važniji subjekt hrvatskog bankarskog, finansijskog pa time i društvenog života, što će odraziti i naše strategije, politike i prakse upravljanja našim utjecajima.

No gledajući unatrag, vjerujemo da vam je ovaj izvještaj ponudio napredak u pogledu opsega i relevantnosti informacija u odnosu na onaj prethodni te da vam trajna posvećenost otvorenosti i dostupnosti daje mogućnost ne samo da razmotrite sve naše utjecaje, nego da nam ponudite i svoje viđenje o njima. Rado ćemo ga uzeti u obzir, a prijedloge naših dionika uključiti u buduće izvještaje.

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

OTP banka Hrvatska d.d.
Direkcija marketinga i korporativnih komunikacija
Domovinskog rata 3
23 000 Zadar

Pokazatelji održivosti (GRI Standard)

GRI 102: Opći standardni podaci		
Organizacijski profil		
102-1	Naziv organizacije	2
102-2	Glavne tržišne marke, proizvodi i usluge	4
102-3	Lokacija sjedišta organizacije	2
102-4	Lokacija operacija	2
102-5	Priroda vlasništva i pravni oblik	2
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	2
102-7	Veličina organizacije	3
102-8	Podaci o zaposlenicima i drugim radnicima	3, 18, 24
102-9	Dobavljački lanac organizacije	17
102-10	Značajne promjene organizacije i dobavljačkog lanca	47
102-11	Pristup predostrožnosti	15
102-12	Vanjske inicijative	14
102-13	Članstva u udruženjima	16
Strategija		
102-14	Izjava predsjednika Uprave	5
102-15	Ključni utjecaji, rizici i prilike	16
Etika i integritet		
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	13
102-17	Mehanizmi savjetovanja o etičkim pitanjima	16
Upravljanje		
102-18	Upravljačka struktura	15
Uključivanje dionika		
102-40	Popis skupina dionika	10
102-41	Kolektivno pregovaranje	18-19
102-42	Identificiranje i odabir dionika	9-10
102-43	Pristup uključivanju dionika	9-10
102-44	Ključne teme i interesi	10

Praksa izvještavanja		
102-45	Organizacijske jedinice uključene u konsolidirane finansijske izvještaje	2
102-46	Postupak određivanja sadržaja izvještaja i granice aspekata	9-11
102-47	Popis materijalnih tema	11
102-48	Promjene informacija	29, 47
102-49	Promjene u izvještavanju	47
102-50	Izvještajno razdoblje	47
102-51	Datum posljednjeg izvještaja	47
102-52	Izvještajni ciklus	47
102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	47
102-54	Opcija usklađenosti	47
102-55	Kazalo sadržaja za GRI	48-51
102-56	Vanjska verifikacija	47
GRI 201: Ekonomija		
201-1	Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	28
201-2	Finansijske posljedice te drugi rizici i prilike za djelatnosti organizacije zbog klimatskih promjena	16
201-3	Pokrivenost obveza organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan	19
201-4	Finansijska pomoć primljena od vlade	40
GRI 202: Tržišna prisutnost		
202-2	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	15
GRI 203: Neizravni ekonomski učinak		
203-1	Razvoj i utjecaj potpomognutih ulaganja u infrastrukturu i usluge	38
GRI 204: Prakse nabave		
204-1	Udio izdataka na lokalne dobavljače	18
GRI 205: Antikorupcija		
205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	16
GRI 206: Kršenje tržišnog natjecanja		
206-1	Pravni postupci pokrenuti zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse te njihovi ishodi	30
GRI 302: Energija		
302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	40
302-4	Smanjenje potrošnje energije	40
302-5	Smanjenje energetskih zahtjeva proizvoda i usluga	30

GRI 303: Voda		
303-1	Ukupno crpljenje vode po izvoru	42
306: Otpad i otpadne vode		
306-2	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	42
GRI 307: Usklađenje s okolišnom regulativom		
307-1	Slučajevi nepridržavanja zakona i propisa o zaštiti okoliša	42
GRI 308: Procjena dobavljača prema kriterijima zaštite okoliša		
308-1	Novi dobavljači procijenjeni prema okolišnim kriterijima	18
GRI 401: Zapošljavanje		
401-1	Novo zapošljavanje i fluktuacija radnika	24-25
401-2	Povlastice osigurane radnicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane radnicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	18
401-3	Roditeljski dopusti	26
GRI 402: Odnosi menadžmenta i radnika		
402-1	Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obaveštava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi određeni kolektivnim ugovorima	19
GRI 403: Zdravlje i zaštita na radu		
403-2	Vrste i stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te ukupni broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema regiji i spolu	26
403-3	Radnici s visokom učestalosti ili velikim rizikom od bolesti povezanih s njihovim zanimanjem	26
403-4	Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	19
GRI 404: Obuka i obrazovanje		
404-1	Prosječan godišnji broj sati obuke po radniku	22
404-2	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje, koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja radnika	20
404-3	Postotak radnika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja, prema spolu i kategoriji radnika	20
GRI 405: Raznolikost i jednake mogućnosti		
405-1	Sastav upravljačkih tijela te struktura radnika	15, 18, 24
405-2	Omjer osnovne plaće i nagrada za žene i muškarce prema kategoriji radnika, prema značajnim mjestima poslovanja	20
GRI 406: Nediskriminacija		
406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete mjere	19
GRI 414: Procjena dobavljača prema kriterijima zaštite okoliša		
414-1	Novi dobavljači procijenjeni prema društvenim kriterijima	18

GRI 415: Javne politike		
415-1	Doprinosi politici	16
GRI 417: Oglasavanje i označavanje		
417-1	Vrsta informacija o proizvodima i uslugama zahtijevanim organizacijskim postupcima za označavanje proizvoda i usluga	30
417-2	Ukupni broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem	30
417-3	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama	33
GRI 418: Privatnost korisnika		
418-1	Ukupan broj opravdanih pritužbi u vezi s povredama privatnosti kupaca ili gubitkom osobnih podataka o kupcu	33
Društvenoekonomsko usklađenje: GRI 419		
419-1	Nepridržavanje zakona i propisa u području društva i ekonomije	30
Dodatni pokazatelji za sektor finansijskih usluga		
G4-FS6	Postotak portfelja za poslovne linije prema regiji, veličini i sektoru	35-36
G4-FS7	Novčana vrijednost proizvoda i usluga osmišljenih kako bi donijeli određenu društvenu korist za svaku poslovnu liniju prema svrsi	38
G4-FS8	Novčana vrijednost proizvoda i usluga osmišljenih kako bi donijeli određenu okolišnu vrijednost za svaku poslovnu liniju prema svrsi	41
G4-FS13	Dostupna mjesta prodaje u slabo naseljenim ili ekonomski zanemarenim krajevima prema tipu	28
G4-FS16	Inicijative za podizanje finansijske pismenosti prema tipu korisnika	33-34

Impresum

Izdavač: OTP banka Hrvatska dioničko društvo, Domovinskog rata 3, Zadar

Urednica izvještaja: Danijela Omelić, Direkcija marketinga
i korporativnih komunikacija

Uredništvo izvještaja: Fani Beban, Mate Glavan, Iva Kolanović, Niko Košta,
Sanja Marić, Ivana Lončar Mašina, Daria Mateljak, Damir Matulić, Gorana
Pavičić Nišević, Ivan Perač, Antonia Perica, Anita Stojšić Reljić, Ivan Vukša

Savjetnici u izvještavanju: Hauska i partner

Producija i oblikovanje: Modacom Plus

Kontakt za društveno odgovorno poslovanje: danijela.omelic@otpbanka.hr