



2014. / 2015.

Izvještaj o
održivosti

OTP banka Hrvatska je osma banka po veličini na hrvatskom bankarskom tržištu, s ukupnom aktivom od 16,2 milijarde kuna.

Oko 1.000 zaposlenika banke putem razgranate mreže od 105 poslovnica i gotovo 250 bankomata diljem Hrvatske posluje s više od 420.000 klijenata u sektorima građanstva i gospodarstva.

Sjedište banke je u Žadru, a poslovni centri nalaze se u Zagrebu, Puli, Sisku, Dubrovniku i Osijeku. 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.

Naši proizvodi i usluge

Građanstvo	Mala poduzeća i obrtnici	Velike tvrtke	Finansijska tržišta
➤ računi i paketi usluga	➤ računi i platni promet	➤ računi i platni promet	➤ riznica
➤ kartice	➤ kartice	➤ depoziti	➤ vrijednosni papiri
➤ krediti	➤ krediti	➤ kartice	➤ skrbništvo financijskih instrumenata
➤ online usluge	➤ online usluge	➤ krediti	
➤ štednja	➤ štednja	➤ online usluge	



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. Otvoren, s atraktivnim pristupom tržištu 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 osigurat 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.

OTP banka u brojevima

UKUPNA DOBIT NAKON OPOREZIVANJA*

PRIHODI*

AKTIVA BANKE*

KREDITI*

DEPOZITI*

STOPA ADEKVATNOSTI KAPITALA

TRŽIŠNI UDIO

	2014.	2015.
UKUPNA DOBIT NAKON OPOREZIVANJA*	155.233	-79.589
PRIHODI*	1.019.002	961.694
AKTIVA BANKE*	15.820.466	15.838.812
KREDITI*	11.784.059	11.928.420
DEPOZITI*	12.713.227	12.548.560
STOPA ADEKVATNOSTI KAPITALA	16,54%	15,56%
TRŽIŠNI UDIO	3,93%	3,95%

*iznosi su izraženi u tisućama HRK

POZICIJA U BANKARSKOM SUSTAVU (PO AKTIVI)

8.

2014. / 2015.

BROJ KLIJENATA



2014.

428.471

2015.

423.966

BROJ POSLOVNICA



2014.

112

2015.

105

BROJ BANKOMATA



2014.

242

2015.

247

BROJ ZAPOSLENIKA



2014.

1.246

2015.

1.141

A professional photograph of a young man with short brown hair, smiling warmly at the camera. He is dressed in a light blue dress shirt, a dark grey vest, and a striped tie in shades of green, blue, and white. His arms are crossed, and he is leaning his right arm against a white metal railing. The background is a plain, light-colored wall.

**“Prije svega,
za nas održivost
znači očuvanje
stabilnosti i
sigurnosti
poslovanja
banke”**

Poštovane čitateljice i čitatelji,

Sa zadovoljstvom vam predstavljam drugi izvještaj o održivosti OTP banke Hrvatska. Godine 2014. i 2015., na koje se izvještaj odnosi, bile su iznimno izazovne i važne za našu banku. Nastojali smo u tom dinamičnom poslovnom i tržišnom okruženju s jedne strane, te s našim internim poduhvatima usmjerjenima na rast s druge strane, naše poslovanje stalno voditi u skladu s visokim standardima društvene odgovornosti i održivog razvoja. Te dvije godine za nas je najviše obilježio veliki korak – preuzimanje i potpuna integracija Banco Popolare Croatia. Integracija je provedena vrlo uspješno i u rekordnom roku, prije svega zahvaljujući velikoj predanosti naših zaposlenika. Ona je rezultirala jačanjem i širenjem naše banke u novim lokalnim zajednicama u kojima ranije nismo bili prisutni. Tijekom integracije proveli smo i operativno restrukturiranje te smo ulagali u poboljšanje poslovnih procesa.

Naš cilj jačanja društvene odgovornosti i održivosti ostvarivali smo na razne načine u raznim segmentima poslovanja. Prije svega, za nas održivost znači očuvanje stabilnosti i sigurnosti poslovanja banke. Stalni rast naših tržišnih udjela uvijek je bio pokazatelj rasta povjerenja naših klijenata, ali i dokaz prepoznavanja dobrog partnera za ostvarenje njihovih poslovnih i privatnih planova. Ovo je izvještajno razdoblje obilovalo mnogim izazovima – tržišnim, regulatornim i razvojnim. Morali smo se na vrijeme pripremiti i suočiti s konverzijom kredita u švicarskim francima te provesti sve potrebne radnje u vrlo kratkom roku. 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.

Uprava banke ostala je predana ciljevima društvene odgovornosti i održivog razvoja iz prethodnog izvještajnog razdoblja. Posebno smo se, nakon provedene integracije, posvetili dalnjem razvoju korporativne kulture banke i intenzivirali nekoliko projekata u kojima smo jače uključili zaposlenike ili zajednice u kojima poslujemo. 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. Uz podršku gospodarstvu poslovnom suradnjom, stalno razvijamo i naša ulaganja u zajednicu. Naš donacijski natječaj je već nekoliko godina transparentno organiziran, a s našim partnerima u lokalnim zajednicama nastavili smo stipendirati učenike i studente slabijeg imovinskog stanja.

Nastojeci stalno razvijati korporativnu kulturu, početkom izvještajnog razdoblja pokrenuli smo program za nagrađivanje inovativnih ideja zaposlenika – Eureka! Uz to smo poticali i sudjelovanje naših zaposlenika na raznim projektima lokalne zajednice ili humanitarnim akcijama.

OTP banka je 2015. godine napravila i važan iskorak u segmentu zaštite okoliša i energetske učinkovitosti postavivši svoju prvu vlastitu solarnu elektranu na upravnoj zgradici u Dubrovniku. Projekt korištenja vlastite energije iz solarnih elektrana namjeravamo razvijati i dalje.

Predanost održivom razvoju znači stalni rad na unapređenju odgovornih procesa i prakse. U vrijeme tehnoloških i društvenih izazova naša se banka suočava s raznim rizicima, ali i mnogim mogućnostima. Kako bismo ih najbolje iskoristili, stalno smo spremni na promjene i želimo aktivno oblikovati novi svijet u tim promjenama. To možemo jedino ako ostvarimo naše ciljeve održivosti: utjecati na dizanje razine znanja klijenata o financijskim uslugama i proizvodima; biti partner u naprednim projektima koji društvo, gospodarstvu ili okolišu nose dodanu vrijednost; na temelju naših korporativnih vrijednosti otvorenosti, dostupnosti i odgovornosti stalno razvijati sebe, našu organizaciju, zaposlenike, naše poslovne partnere i sredine u kojima radimo.

Balázs Békeffy
predsjednik Uprave



Etički utemeljeno upravljanje

Uz odobravanje kredita i upravljanje štednjom, stalno nastojimo podići uslugu na višu razinu, posebno uzimajući u obzir upravljanje rizikom, zaštitu uloga klijenata i odgovorno kreditiranje

Hrvatskom OTP bankom, jednako kao i u prethodnom izvještajnom razdoblju, upravlja četveročlana Uprava na čelu s predsjednikom Balázsem Békeffijem 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, nadležnim za maloprodaju, marketing i korporativne komunikacije. 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.

Predsjednik Nadzornog odbora OTP banke je dr. Antal Pongrácz, a broj članova te samo članstvo Nadzornog odbora doživjelo je promjene tijekom 2014. Također, Zorislav Vidović u razdoblju od 25. travnja do 16. prosinca 2014. nije bio član Uprave OTP banke, jer je vršio dužnost predsjednika Uprave tada preuzete, u to vrijeme još neintegrirane Banco Popolare Croatia.

SKUPŠTINA DIONIČARA

Viktor Siništa, predsjednik

do 30. ožujka 2014. godine

NADZORNI ODBOR

od 31. ožujka 2014. godine

Dr. Antal Pongrácz, predsjednik

Szabolcs Annus	Branko Mikša	Árpád Srankó	Fülöp Benedek
Balázs Fábián	László Kecskés	Zsolt Szabó	István Vastag

Szabolcs Annus	László Kecskés
Branko Mikša	Attila Kozsik

UPRAVA

Balázs Békeffy, predsjednik

Helena Banjad, član

Zorislav Vidović*, član

Slaven Celić, član

*od 1. siječnja do 25. travnja 2014. te od 16. do 31. prosinca 2014.

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 uslugu 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 objašnjavaju etička načela kojima se banka rukovodi u svakodnevnom poslovanju: temeljne moralne zahtjeve, načela profesionalizma, ophodenja s klijentima, kolegama i konkurenčijom, kao i načela korporativnog upravljanja i društvene odgovornosti.

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

U izvještajnom razdoblju, fokus je bio na kreditiranju stanovništva te podršci malom poduzetništvu, uz ujednačen pristup u korporativnom segmentu, sve u izazovnim vremenima gospodarske krize koja su tada još uvijek trajala u Hrvatskoj.

Temeljna načela korporacijskog upravljanja

- Transparentnost poslovanja
- Jasno razrađene procedure rada
- Izbjegavanje sukoba interesa
- Efikasna unutarnja kontrola
- Efikasan sustav odgovornosti

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 okruženju u kojem rukovodstvo jasno komunicira sva očekivanja, zaposlenici su kooperativni, jedni prema drugima se odnose s poštovanjem te znaju da se njihovi rezultati priznaju i cijene.



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 poslovog 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 jasnou 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.

Banka nema poseban interni akt koji uređuje isključivo antikorupcijske mjere; one su ugrađene u pojedine interne akte banke kao što su Etički kodeks i Pravilnik o sprječavanju sukoba interesa. 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. 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 je propisano 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 sponsorstvima uzima se u obzir i načelo antikorupcije. Banka ne daje političke priloge državi ni političkim strankama. U izvještajnom razdoblju nije zabilježen ni jedan slučaj korupcije u OTP banci.

Nastup na tržištu i tržišno natjecanje

Protiv OTP banke u izvještajnom razdoblju nije bilo postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske ili monopolističke prakse. Kao dio standardne procedure prilikom većih preuzimanja na tržištu, Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja je u 2014. razmatrala namjeru provedbe koncentracije poduzetnika koja je nastala stjecanjem kontrole OTP banke nad Banco Popolare Croatia te je zaključila da ovim spajanjem nije stvorena nedopuštena koncentracija ni narušeno pošteno tržišno natjecanje.

U 2015. godini Udruga Franak podnijela je Agenciji za zaštitu tržišnog natjecanja inicijativu za pokretanje upravnog postupka radi utvrđivanja narušavanja tržišnog natjecanja zbog sumnje o usklađenom djelovanju banaka, no tu inicijativu AZTN je odbacila jer nije utvrdila da postoje uvjeti za pokretanje postupka po službenoj dužnosti. Novčanih kazni za povrede tržišnog natjecanja nije bilo.

Članstva banke

Stručnjaci banke, kao i sama banka, prepoznati su u stručnoj, ali i široj javnosti sudjelovanjem u brojnim stručnim skupovima i članstvom u organizacijama koje potiču razvoj bankarskog tržišta u Hrvatskoj u svakom pogledu – od proizvoda i usluga, upravljanja u financijskom sektoru do praćenja trendova u bankarstvu i financijama.

OTP banka članica je Hrvatske udruge banaka, gospodarsko-interesnog udruženja banaka u Hrvatskoj, zatim Hrvatske udruge poslodavaca, Tržišta novca i kratkoročnih vrijednosnica, Hrvatske SWIFT grupe te Zagrebačke burze. Osim toga, osobnim članstvom svojih stručnjaka OTP banka sudjeluje i u radu ACI-ja Hrvatska, udruženja djelatnika uključenih u rad na području financijskih tržišta, Hrvatskog informatičkog zbora, kao i Radne skupine za kartično poslovanje (CWG) Europskog platnog vijeća.

Bančini stručnjaci redovito sudjeluju na stručnim skupovima poput godišnje znanstveno-stručne konferencije Tržišta novca Zagreb, međunarodnim konferencijama Hrvatskog instituta internih revizora te na brojnim stručnim i gospodarskim skupovima poput HR sumita, a aktivno sudjeluju i u različitim radnim skupinama unutar OTP grupe, šireći znanja i stječući nova iskustva surađujući s kolegama u grupi.



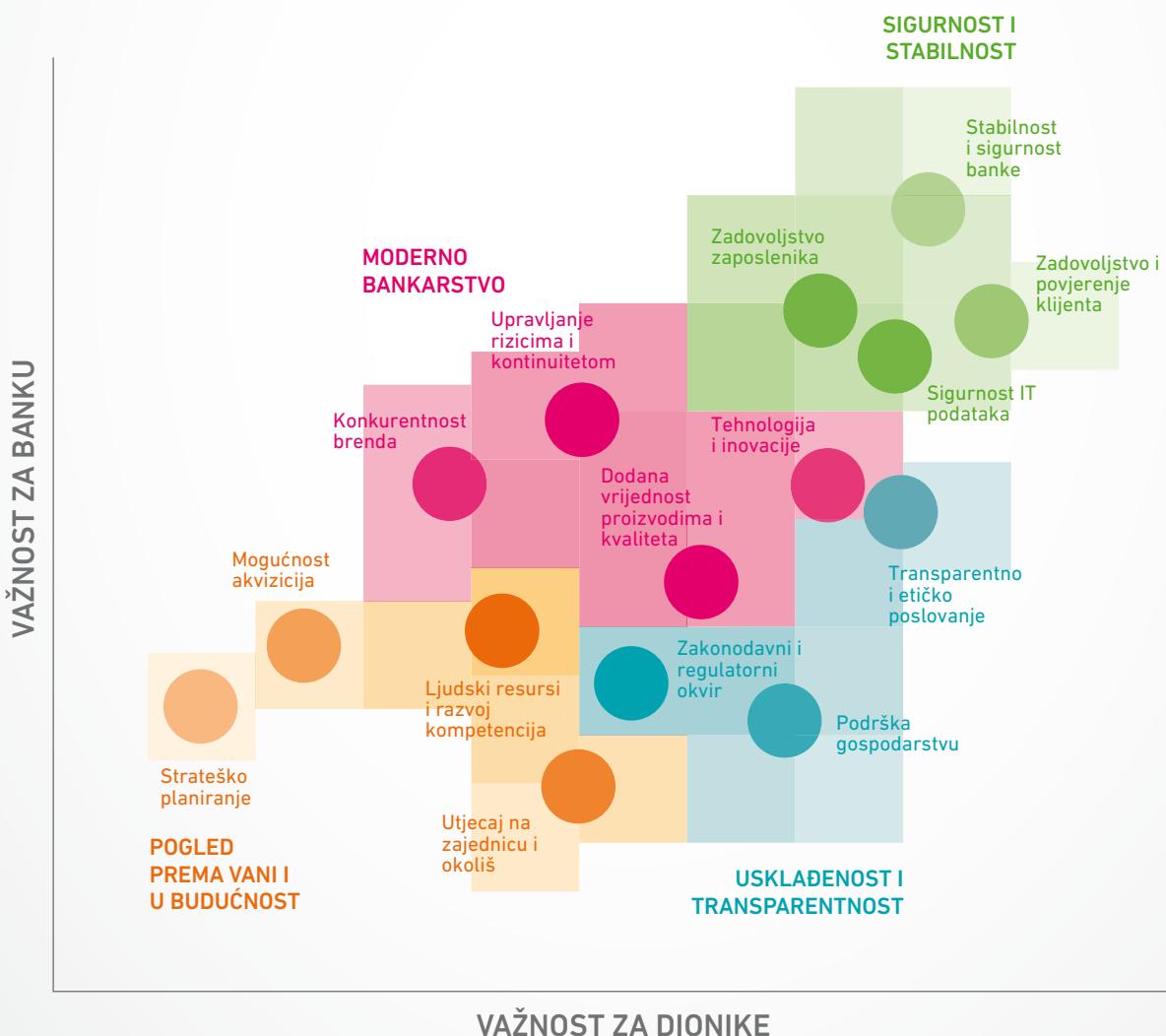
Strateški pristup održivosti

**Uspješna organizacija
koja razumno upravlja
svojim utjecajima na
okolinu sve više ovisi
o razini educiranosti i
stručnosti svojih
zaposlenika, ali i o
razvoju vlastite
korporativne kulture**

Materijalna pitanja

Materijalna pitanja OTP banke u potpunosti su umrežena sa strateškim planovima banke. Na nizu radionica u izvještajnom razdoblju sudionici (članovi Uprave, menadžeri i rukovoditelji) su popisali materijalna pitanja, opisali ih te ih procijenili u odnosu na važnost za održivost banke, ali i s obzirom na njihov utjecaj na dionike banke. Na radionici tima za društveno odgovorno poslovanje početkom 2015. godine procjenjivale su se promjene u materijalnim pitanjima u odnosu na prethodno izvještajno razdoblje. Popisano je 15 materijalnih pitanja za koja se u raspravi pokazalo da imaju slijednost u odnosu na prethodno razdoblje. Ta pitanja uvrštena su u istraživanje zadovoljstva zaposlenika banke, provedeno početkom 2016. godine. U anketi su sudjelovala 404 zaposlenika iz svih segmenata banke.

U anketi su zaposlenici procjenjivali važnost materijalnih pitanja u kontekstu utjecaja banke na gospodarstvo, društvo i okoliš, razvoja odnosa banke s dionicima, ali i u kontekstu utjecaja tih pitanja na održivost banke, njeno upravljanje rizicima i razvoj poslovanja. Materijalna pitanja prema procjeni menadžmenta i zaposlenika uspoređena su s informacijama i stavovima dobivenih od dionika u raznim istraživanjima i sredstvima kojima se kroz izvještajno razdoblje prikupljalo njihovo mišljenje. Na taj način se uobličila konačna slika materijalnih pitanja.



Ciljevi razvoja društveno odgovornog poslovanja u OTP banci u 2014. i 2015.

- Razvijati svijest o važnosti društvene odgovornosti među zaposlenicima banke.
- Jačati lojalnost klijenata temeljenu na odgovornosti banke.
- Jačati korporativne vrijednosti i korporativnu kulturu banke.
- Razvijati zajedničke inicijative unapređenja odgovorne prakse u suradnji s dionicima.
- Smanjivati vlastiti utjecaj na okoliš i povećati vlastitu energetsku učinkovitost.

Osim popisa i opisa materijalnih pitanja te procjene njihove važnosti, na strateškim radionicama se raspravljalo o tome kako materijalna pitanja utječu na poslovni model, jesu li važna za prilagodbu strateškog smjera i uspješnog razvoja, kakav je njihov utjecaj na lanac vrijednosti, ali i na koje načine banka može aktivno upravljati tim pitanjima. Nadalje, nastojale su se odrediti granice utjecaja materijalnih pitanja i njihov opis u kontekstu prema odnosima s dionicima.

Na radionici menadžmenta i skupine za upravljanje kriznim pitanjima raspravljalo se o materijalnim pitanjima, ali ovaj put u okviru globalnih ciljeva održivog razvoja te u kontekstu pravodobnog upravljanja problemima. Na radionici su pregledana prethodno određena i evaluirana materijalna pitanja te se o njima raspravljalo u sklopu analize problema. Nakon što su određena ključna područja materijalnih tema, opisana su pitanja koja su u njima sadržana, raspravljeni su organizacijski stavovi o tim problemima, identificirani ključni dionici te njihovo uključenje.

Materijalna pitanja su analizirana u okviru šest većih tema koje se odnose na područja najvećeg utjecaja banke na njenu okolinu i dionike, ali ujedno i pokrivaju šest ključnih područja održivosti banke: tržište, regulativa, sigurnost, društveni trendovi, tehnologija i korporativna kultura. Procijenjeno je da su materijalna pitanja određena u prethodnom razdoblju ostala gotovo ista s nepromijenjenim utjecajima, na novoj radionici je više prostora posvećeno razradi pitanja te umrežavanju pitanja s dionicima i osmišljavanju načina jačeg uključenja dionika u interakciju ili suradnju na pojedinim pitanjima.

Materijalna pitanja banke su na više načina bila artikulirana u poslovnim ciljevima i strategiji banke u izještajnom razdoblju. Fokus na sigurnosti, društvenim trendovima tj. promjenama u prihvaćanju, povjerenju i navikama klijenata, razvoju tehnologija, ali i tržišnoj konkurentnosti očituje se i u skupnim ciljevima banke, kao i u ciljevima pojedinih direkcija i sektora. U bankarstvu sve polazi od koncepta stabilnosti i sigurnosti. Na dokazima stabilnosti i sigurnosti se izgrađuje povjerenje klijenata, temelje principi i procesi upravljanja rizicima, ali i grade konkurenntske prednosti. U izještajnom razdoblju banka je posebnu brigu pokazala novim sadržajima i inicijativama u segmentu edukacije klijenata i jačanja njihove finansijske pismenosti. Pažljivo prateći nove društvene trendove i razvoj tehnologija, sve više se klijente uključuje u aktivno upravljanje sigurnošću osobnih podataka vezanih uz internetsko i mobilno bankarstvo. Uz to, izazovno razdoblje hrvatskog bankarstva u kojem je u javnom prostoru dijelom dominirao slučaj kredita vezanih za švicarski franak, potaknuo je i banku i klijente da otvorenije, transparentnije i jasnije komuniciraju obveze i očekivanja.

Uspješna organizacija koja razumno upravlja svojim utjecajima na svoju okolinu sve više ovisi o razini educiranosti i stručnosti svojih zaposlenika, ali i o razvoju svoje korporativne kulture. U izještajnom razdoblju, posebno tijekom 2015., a nakon integracije Banco Popolare Croatia, nastavili smo s jačanjem korporativne kulture. Menadžeri i zaposlenici su uključivani u izradu poslovnih strategija i planova na raznim radionicama i sastancima. Provedeno je i ispitivanje organizacijske klime.

Ugradnja materijalnih pitanja u poslovnu strategiju i uključenje dionika

	TRŽIŠTE	REGULATIVA	SIGURNOST	DRUŠTVENI TREND OV	TEHNOLOGIJA	KORPORATIVNA KULTURA
KLIJENTI	povjerenje klijenata		financijska pismenost i edukacija	nove navike i potrebe	razvoj kanala	individualni pristup klijentu
ZAPOSLENICI	konkurenntnost i poduzetništvo	radna mobilnost	edukacija	društvena klima	bankarsavjetnik i edukator	razvoj liderstva raznolikost kao "spajajuća vrijednost"
DIONIČARI	razvoj tržišta		upravljanje rizicima i kontinuitet	sinergija grupe	ulaganje u inovacije	razvoj ugleda
REGULATORI	stroži nadzor		pojava i porast e-kriminala	transparentnost poslovanja		
DRŽAVNA ADMINISTRACIJA		promjene propisa		pojednostavljenje procesa	razvoj tehnoloških aplikacija	
POSLOVNA UDRUŽENJA	razmjena iskustava	javna savjetovanja				razvoj stručnosti
INTERESNE UDRUGE			zajednički nastup	razmjena znanja i iskustava		
DOBAVLJAČI	odgovornost za kvalitetu		nadzor kvalitete	korištenje lokalnih dobavljača	pouzdanost	integracija (prijenos kulture)
POSLOVNI PARTNERI	zajednički interesi i sinergija			zajedničke inicijative	zajedničke inovacije	razvoj suradničke kulture
LOKALNE ZAJEDNICE	ulaganja u zajednicu i partnerstva			korištenje lokalnih dobavljača		posebnost lokalne kulture

S regulatorima i državnim tijelima održavan je suradnički odnos, a predstavnici banke su sudjelovali u radu sektorskih radnih skupina i odbora te u relevantnim postupcima javnog savjetovanja. Međutim, nedorečenost i rigidnost zakona, kao i složene prilagodbe regulativi Europske unije ne nose uvijek jasna i lako provediva rješenja. Banka nastoji o tome razgovarati sa svim relevantnim dionicima.

Jačanje odnosa s dobavljačima i lokalnim zajednicama prepoznato je kao iznimno važno za banku koja je u nekim sredinama veliki poslovni subjekt i poslodavac znatne veličine.

Sudjelovanjem u raznim lokalnim inicijativama te lokalizacijom poslovanja nastojimo što jače uključiti razne dionike iz lokalnih zajednica u naše poslovanje te na taj način jačati razvoj lokalnog poduzetništva i utjecati na pozitivni društveni razvoj.

**Razvoj tehnologije
naša je prilika da
klijentima osiguramo
mogućnost
poslovanja sa
svakog mesta i u
svako vrijeme**

**Tržište:
dostupnost
kao prioritet**

OTP banka integrirala Banco Popolare Croatia



Stalno snižavanje kamatnih stopa na kredite građana

OTP banka Hrvatska kupila je podružnicu talijanske grupacije Banco Popolare potpisivanjem kupoprodajnog ugovora krajem siječnja 2014. i tijekom te godine dobila sve suglasnosti i dozvole za pripajanje te obavila opsežan proces integracije koji je završio krajem studenog iste godine migracijom podataka s centralnog sustava BPC-a na centralni sustav OTP banke.

Banco Popolare Croatia imala je udjel od 0,6 posto u tržišnoj aktivi, a fokus poslovanja joj je bio na potrošačkom kreditiranju i u tom je segmentu je njen tržišni udjel bio preko 2,0 posto. OTP banka, koja također održava snažan fokus na segmentu stanovništva, ovom je akvizicijom ojačala svoju tržišnu prisutnost i poslovanje u Hrvatskoj, i to primarno u poslovanju s građanstvom.

Proces se odvijao u sedam faza: priprema, mapping, harmonizacija, IT specifikacije, testiranja, edukacija i, na kraju sama migracija. Postupak integracije započeo je u svibnju 2014., a namjera je bila da se veći dio poslova završi do kraja godine. Na integraciji je radilo 57 zaposlenika iz BPC-a te 120 iz OTP banke, od toga 95 zaposlenika u centralni banke te 19 osoba zaduženih za podršku u bivšim poslovnicama BPC-a, kao i tzv. leteća ekipa IT-ja.

Spajanje banaka mnogo je složeniji postupak od spajanja tvrtki u mnogim drugim industrijama ili djelatnostima, jer uključuje vrlo složene i detaljne pripreme, posebno u informatičkom dijelu, ali i podlježe cijelom nizu regulatornih zahtjeva koje u pripremi treba zadovoljiti. Projekt spajanja tim je složeniji što se uvijek odvija zajedno s redovnim poslovanjem, a na poslovima integracije uključeni su zaposlenici koji su istovremeno i dalje posvećeni svojim uobičajenim zadaćama.

Projekt su popratile i promjene u organizacijskoj strukturi; promijenjena je organizacija Sektora maloprodaje i Sektora poslovnog bankarstva čime je nastalo pet poslovnih centara (PC sjeverna i srednja Dalmacija, PC Istra i Primorje, PC Dubrovnik i južna Dalmacija, PC sjeverozapadna Hrvatska i PC Slavonija, s tim da je u okviru Sektora poslovnog bankarstva s djelovanjem nastavio PC Veliki sustavi), poslove naplate kredita iz portfelja velikih poduzeća preuzeo je novootemljeni Sektor naplate i oporavka, ustrojena je Direkcija za kontrolu rizika u kojoj djeluje Tim za ocjenu adekvatnosti internog kapitala, osnovana je neovisna Direkcija poštivanja zakonitosti i sigurnosti te je uspostavljen zasebni EU desk unutar Sektora poslovnog bankarstva.

Akvizicija ove banke slijedi dugoročnu strategiju širenja OTP grupe na tržištu srednje i istočne Europe.

Tijekom 2014. i 2015. banka je čak četiri puta snižavala kamatne stope na sve postojeće i nove kredite građana s promjenjivom kamatnom stopom; do snižavanja kamatnih stopa dolazi slijedom kretanja nacionalne referentne stope (NRS1) uz koju je OTP banka vezala kredite koje odobrava građanima.

Naime, s obzirom na izmjene Zakona o potrošačkom kreditiranju iz 2013., hrvatske banke su uskladile svoje uvjete poslovanja u dijelu uvjeta ugovaranja varijabilnih kamatnih stopa na potrošačke kredite. Parametri uz koje se mogu vezati promjene varijabilnih kamatnih stopa u ugovorima o potrošačkom kreditiranju prema novom propisu su referentne kamatne stope (npr. EURIBOR, LIBOR), indeks potrošačkih cijena, premija na kreditni rizik Republike Hrvatske i slični parametri koji udovoljavaju zakonskim uvjetima.

Budući da u Hrvatskoj dotad 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).



	POREZ NA DODANU VRIJEDNOST	POREZ NA DOBIT	POREZ NA DOHODAK I DOPRINOSI	POREZ NA NEKRETNINE	UKUPNO (HRK)
2014.					522.058,22 25.300.387,22 62.028.238,00 114.866,00 92.965.549,44
2015.					7.541.481,28 6.088.109,58* 78.854.143,00 78.041,00 67.261.387,64

*2015. povrat: -25.300.387,22; 2016. povrat: -6.088.109,58

Konverzija, poček, refinanciranje

Početkom 2015. godine zbog odluke Švicarske narodne banke da napusti prethodno ograničavanje rasta tečaja švicarskog franka u odnosu na euro dolazi do nagle aprecijacije tečaja švicarskog franka prema euru, a time i kuni. Upravo je aprecijacija švicarskog franka prema kuni nakon 2010. imala najveći utjecaj na porast tereta otplate za dužnike u švicarskim francima. Kako bi riješila problem sve većeg opterećenja dužnika, Hrvatska Vlada je Saboru predložila, a on je usvojio izmjene Zakona o potrošačkom kreditiranju kojima je regulirana mogućnost konverzije kredita s valutnom klauzulom u švicarskim francima u kredit s valutnom klauzulom u eurima. Zakonske izmjene odnose su se na kredite u redovnoj otplati i otkazane dospjele kredite s evidentiranim dospjelim dugom.

S posljednjim danom rujna 2015., OTP banka Hrvatska je rezervirala sredstva potrebna za provedbu konverzije prema ovim promjenama zakona u iznosu od 244 milijuna kuna i započela s pripremom. U predviđenom roku osigurani su svi

preduvjeti za provedbu procesa konverzije kredita: izračun konverzije kredita sa stanjem od 30. rujna 2015., svim korisnicima, sudužnicima i jamicima banka je dostavila izračun konverzije preporučenom poštom zajedno s ponudom konverzije i prijedlogom dodatka ugovoru o kreditu te putem svoje internetske stranice omogućila pristup informativnom izračunu, podacima o dnevnim tečajevima za CHF i EUR kao i povjesnom pregledu odluka o kamatama na kredite uz valutnu klauzulu CHF i EUR. Sama konverzija kredita započela je u siječnju 2016.

Banka klijentima već duži niz godina nudi i mogućnost produženja roka otplate kredita, kao i mogućnost refinanciranja postojećih obveza. Ugovaranjem počeka u otplati kredita klijent kredit može otplaćivati u skladu s novčanim mogućnostima, a odgođeno potraživanje ugovara se na rok do pet godina. Što se tiče refinanciranja postojećih obveza, banka je 2014. ugovorila 216 kredita ukupne vrijednosti 6,2 milijuna kuna, dok su u 2015. odobreno 333 takva kredita, ukupno vrijedna 10,6 milijuna kuna.

Stalni razvoj online usluga

Strateški opredijeljena da klijentima ponudi što kvalitetniju uslugu u svakom trenutku i na svakom mjestu, te prateći svoju vrijednost dostupnosti, banka je među prvima na hrvatskom tržištu ponudila mogućnost otvaranja tekućeg računa putem online obrasca na stranici banke, kao i mogućnost ugovaranja sastanka u poslovnici, ali i mogućnost ugovaranja prepaid kartice iz svoje ponude kartičnih proizvoda.

Također, u kreditnu liniju OTP banke uvedena je nova vrsta gotovinskog kredita pod nazivom Klik kredit, čija je svrha omogućiti postojećim i budućim klijentima banke novi način podnošenja zahtjeva za kredit putem web stranica banke, jednostavno i prilagođeno popunjavanje zahtjeva za kredit putem online aplikacije, davanje brze povratne informacije klijentu o mogućnosti realizacije kredita putem e-maila (u roku od 30 minuta od predanog zahtjeva) te realizaciju kredita s minimalnim potrebnim dolascima u poslovnici unutar 24 sata od trenutka zaprimanja uredne i potpune dokumentacije.

Napore u razvoju mrežnih proizvoda pratio je i razvoj web stranice banke pa je od studenog 2015. dostupna nova internetska stranica koja kroz svjež, inovativan, moderan i funkcionalan web dizajn posjetiteljima omogućuje bolje korisničko iskustvo - jednostavno pronalaženje tražene informacije, usporedbu podataka o proizvodima i uslugama te pregledavanje sadržaja na različitim veličinama ekrana, na osobnim računalima, tabletima i pametnim telefonima.

Univerzalnu dostupnost usluga banke svim klijentima bez obzira na njihovu lokaciju pratile su i aktivnosti podizanja finansijske pismenosti, ali i podizanja svijesti o sigurnosti poslovanja putem interneta. Tako je banka u ožujku i travnju 2015. sudjelovala u digitalnoj kampanji o sigurnosti na internetu koju je pokrenula Hrvatska udruga banaka. Naime, Hrvatska udruga banaka provela je istraživanje kako bi utvrdila razinu svjesnosti građana o važnosti sigurnosti na internetu. Rezultati istraživanja pokazali su da građani ne rade dovoljno da se zaštite od opasnosti na internetu. Stoga je HUB, u suradnji s bankama, pokrenuo internetsku stranicu posvećenu sigurnosti na internetu www.sigurnostnainternetu.hr kako bismo zajednički pridonijeli boljoj informiranosti što većeg broja građana i poslovnih subjekata o mjerama sigurnosti i o važnosti zaštite njihovih osobnih i finansijskih podataka na internetu. Navedena

Naši klijenti

	2014.	2015.
TEKUĆI RAČUNI	 292.952	294.221
ŽIRO RAČUNI	 110.304	114.867
KARTICE	 390.251	400.105
INTERNETSKO BANKARSTVO	 61.028	66.451
MOBILNO BANKARSTVO	 11.361	19.864

stranica sadrži primjere najčešćih prijevara te najvažnije savjete za zaštitu korisnika. U ožujku i travnju 2015. provedena je i digitalna kampanja o sigurnosti na internetu, koja je uključila i angažman banaka članica pa je tako i OTP banka sudjelovala u kampanji objavama na društvenim mrežama.

U 2015. provedene su nadogradnje na usluzi internet bankarstva koje su omogućile povećanje sigurnosti transakcija prema fizičkim osobama u drugim bankama te olakšavanje transakcija internih prijenosa. Savjete za sigurno korištenje vlastitih online usluga banka je na svojoj web stranici objavila sredinom 2015., a iste je godine informirala sve klijente koji koriste internetsko bankarstvo o nadogradnji sustava zbog novih pravila SSL certificiranja, i to dopisima upućenima osobno klijentima te putem weba.

Bezgotovinsko i beskontaktno plaćanje za posjetitelje najvećeg hrvatskog glazbenog festivala



OTP banka nastavila je suradnju s najvećim domaćim open air festivalom započetu u 2013. i u izvještajnom razdoblju. Deveto i jubilarno deseto izdanje INmusic festivala koji se održava krajem lipnja na zagrebačkom Jarunu tako je posjetiteljima uz pomoć banke omogućilo da u glazbi uživaju bez nepotrebnih stajanja u redovima omogućivši bezgotovinsko i beskontaktno plaćanje na štandovima tog trodnevnog festivala, ali i uplatu ulaznica za festival u svojim poslovnicama u cijeloj Hrvatskoj, učinivši ih dostupnijim posjetiteljima nego ikad prije.

Složen sustav plaćanja koji banka kao partner festivala svake godine iznova osigurava na Jarunu omogućuje plaćanje Mastercard contactless karticama OTP banke, drugim Mastercard karticama te festivalskim karticama na koje posjetitelji po ulazu mogu položiti novac i tako plaćati usluge i proizvode na festivalu, ali i dobiti povrat s takvih kartica u svim poslovnicama OTP banka u danima nakon festivala, kao i na samom festivalu.

INmusic festival najveći je hrvatski i jedan od najcjenjenijih europskih glazbenih festivala koji više od desetljeća hrvatskoj, a sve više i stranoj publici dovodi najaktualnija svjetska glazbena imena kao što su The Black Keys, Arcade Fire, Franz Ferdinand, Nick Cave and the Bad Seeds, Arctic Monkeys, Editors, Pixies i mnoga druga. Stoga je ideja da se posjetiteljima ove kulturne manifestacije omogući brza i jednostavna dostupnost usluga, a time i više uživanja u festivalu, vodila i organizatora i OTP banku u stvaranju ove, vjerujemo, dugogodišnje suradnje.



Informiranje i edukacija

OTP banka svakom klijentu prilikom zaprimanja zahtjeva za kredit uz potrebnu dokumentaciju, a nakon provjere kreditne sposobnosti klijenta za ugovaranje kredita, uručuje i sljedeću dokumentaciju:

- Obrazac o informacijama prije sklapanja ugovora o kreditu i informativni otplatni plan kredita s efektivnom kamatnom stopom
- Prikaz kretanja tečaja, odnosno informaciju prije ugovaranja kredita s valutnom klauzulom
- Opće uvjete odobravanja kredita
- Politiku mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom

Na vlastiti zahtjev klijentu su dostupni i Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom OTP banke, Odluka o naknadama, Odluka o kamatama te nacrt Ugovora o kreditu, ovisno o vrsti kredita koji klijent podiže. Klijentima se posebno naglašava da su podaci u obrascu i otplatnom planu informativnog karaktera i podložni promjenama.

Djelatnik koji provodi obradu kredita treba klijentu kratko objasniti točke Općih uvjeta koje se odnose na kamate, naknade i slučajeve prijevremene otplate kredita, odnosno točke koje mogu utjecati na financijski položaj klijenta. Također, djelatnik koji provodi obradu kredita dužan je upozoriti jamce i sudužnike, odnosno druge sudionike u kreditu, na pravnu prirodu sudužništva, odnosno jamstva, da sukladno Ugovoru o kreditu solidarno jamče za ispunjenje obveza proizašlih iz Ugovora o kreditu te im, kao i korisniku kredita, na njihov zahtjev dostupnim učiniti sve interne akte banke.

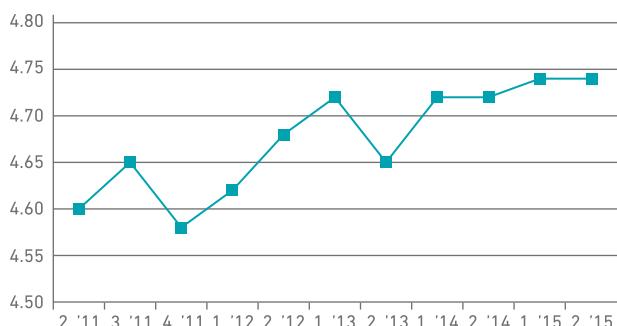
U 2014. i 2015. nije bilo slučajeva nepridržavanja propisa i kodeksa u vezi s podacima o proizvodima i uslugama. Dapače, OTP banka je putem svoje web stranice i pojačala informiranje klijenata i onih koji razmišljaju o kreditima o svim aspektima svoje ponude. Tako stranica uz osnovne informacije o svakom kreditu, odnosno uvjetima ugovaranja, sadrži i dokumente potrebne za ugovaranje, primjere izračuna kredita te korisne informacije poput politike mijenjanja kamatnih stopa i naknada te pravilnik o obračunu kamata i naknada.

OTP banka već godinama ulaže sredstva u poticanje razvoja obrazovanja i znanosti, a kao posebnu zadaću shvaća svoj doprinos u razvoju finansijske pismenosti. Na ovaj način ona sudjeluje u obrazovanju najmlađih naraštaja, učeći ih važnostima štednje i odgovornog postupanja s novcem. U okviru programa "Zeleno svjetlo za znanje" OTP banka svake godine obilježava Svjetski dan štednje organizacijom posjeta predškolaca i učenika nižih razreda osnovnih škola svojim poslovnicama diljem Hrvatske. Gotovo sve od stotinjak poslovnica OTP banke u Hrvatskoj ugostile su mališane i njihove odgajatelje i učitelje i u 2014. i 2015., a voditelji poslovnica su im na jednostavan način pojasnili osnovne pojmove vezane uz štednju. Za male posjetitelje OTP banka je pripremila i poklone.

Zadovoljstvo klijenata

Prema podacima koji se redovito dostavljaju Hrvatskoj narodnoj banci, OTP banka u potpunosti je riješila sve upite i reklamacije u 2014. i 2015. godini; u 2014. godini imali smo 3.623 reklamacije, dok ih je u 2015. riješeno ukupno 4.685.

TREND REZULTATA ISPITIVANJA ZADOVOLJSTVA KLIJENATA

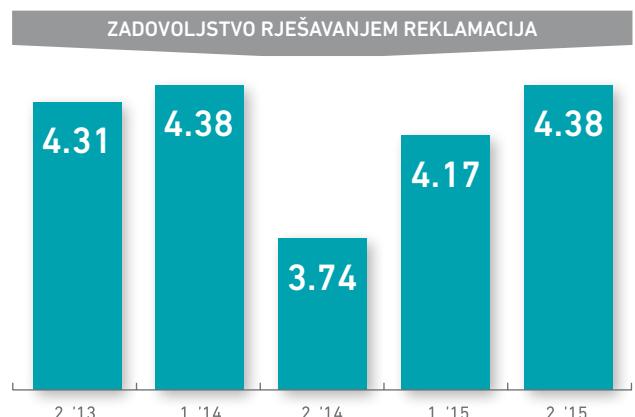


Banka dvaput godišnje provodi i telefonsku anketu o zadovoljstvu klijenata rješavanjem reklamacija putem koje klijenti zadovoljstvo ovom uslugom i povratnim informacijama ocjenjuju ocjenama od jedan do pet. Klijenti se tako, osim Kontakt centru u kojem mogu dobiti sve potrebne informacije vezane uz poslovanje s bankom, mogu svojim komentarima obratiti i na Facebook stranici banke, a na raspolaganju im je i anketa koju mogu ispuniti na web stranici banke.

Od 2013. OTP banka ispituje i zadovoljstvo klijenata načinom rješavanja reklamacija i zadovoljstvo onih za koje su posredovali agenci.



Bilježi se pad zadovoljstva u drugom valu 2014. u dijelu rješavanja reklamacija, zbog velikog broja upita vezanih uz otplate kredita u švicarskim francima. Već sljedeći val je ocjena zadovoljstva rješavanjem reklamacija bila u porastu te je u 2015. godini bila na najvišoj razini od početka ispitivanja.



Banka je također dobila nagradu za posvećenost kvaliteti usluge za 2014. godinu, koju dodjeljuje Heraklea, agencija specijalizirana za mystery shopping. Mystery shopping organizira Direkcija prodaje dvaput godišnje. Cilj ispitivanja je provjera razine poštivanja standardizacije prodajnog procesa, a sam proces predstavlja posjete tajnih kupaca poslovnicama gdje, prema unaprijed definiranom scenariju, od komercijalista traže informacije o određenom proizvodu.

U izvještajnom razdoblju nije bilo slučajeva nepridržavanja propisa i kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama.

Optimizirana poslovna mreža

S preuzimanjem Banco Popolare Croatia krajem 2014., OTP banka je pripojila i njenu poslovnu mrežu od 35 poslovnica što je značilo da će banka morati prilagoditi svoju poslovnu mrežu u gradovima u kojima su postojale poslovnice BPC-a sukladno procjeni isplativosti i potrebama klijenata. Tako je u 2014., po završetku integracije, banka zatvorila 20 poslovnica, od toga tri poslovnice OTP banke i 17 poslovnica BPC-a, a u 2015. još osam poslovnica. Optimizacija poslovne mreže napravljena s najvećom pažnjom kako bi se klijentima osigurala dostupnost usluga OTP banke, ali i kvaliteta usluge na koju su navikli i oni, i klijenti koji su to postali pripajanjem BPC-a.

Posvećena praćenju potreba svojih klijenata te ulaganju u razvoj i modernizaciju poslovne mreže u tradicionalnim regijama u kojima posluje, banka je u 2014., još i prije procesa optimizacije mreže nakon pripajanja BPC-a, započela s procesom preuređenja i modernizacije poslovnica u skladu s novim standardima OTP grupe. Do kraja 2015. preuređen je niz poslovnica diljem Hrvatske, a iste je godine usvojen i Priručnik kvalitete usluge u poslovnicama OTP banke, koji je usmjeren na standardiziranje usluge u svim poslovnicama. Tako se posebna briga vodi o izgledu poslovnice, korporativnoj odjeći, načinu komunikacije s klijentima s naglaskom na uslužnosti i informiranju te načinu postupanja s prigovorima klijenata.

Uvođenjem ovog priručnika uspostavljena je i nagrada za najbolje poslovnice OTP banke, i to za najbolju poslovcu u sektoru i najbolje poslovnice po poslovnim centrima, koje proglašava Sektor maloprodaje. To su one poslovnice za koje se utvrdi da najbolje zadovoljavaju potrebe klijenta, ostvaruju prodajne rezultate i poštuju poslovne procese, a kriteriji koji se uzimaju u obzir su profitabilnost poslovnice, rezultati mystery shoppinga, rezultati prodaje te rezultati ispitivanja zadovoljstva klijenata.

Kako bi nastavila razvoj kvalitetne suradnje s klijentima i povećala njihovo zadovoljstvo svojim uslugama, banka je osigurala i kutak za djecu u nizu svojih poslovnica, a tamo gdje on postoji postavljeni su i posebni panoi koji nose lik maskote dječje štednje, vanzemaljca OTA. Oni su namijenjeni isticanju dječjih radova nastalih u dječjem kutku u kojima djeca crtaju ili boje scene iz OTO bojanke, što osigurava da im svaki posjet poslovnici banke bude ugodan, a roditeljima omogućuje jednostavnije obavljanje transakcija na šalteru. Gotovo u svim preuređenim poslovnicama postavljena je rampa za invalidska kolica ukoliko već ranije nije postojala, na taj način osiguravši fizičku dostupnost bankarskih usluga svim klijentima.

Nabava i investicije

Odjel nabave, potpore i zaštite na radu zadužen je za planiranje proračuna za održavanje prostora i nabavu opreme i usluga. Početkom svake godine šef odjela nabave, potpore i zaštite na radu, šef odjela investicija i upravljanja nekretninama, voditelj procesa nabave i direktor Sektora operativnih poslova pripremaju glavni proračun. Postupak nabave i odnos prema dobavljačima definiran je Pravilnikom o nabavi i održavanju te procedurom CAPEX, OPEX i Pravilima nabave OTP banke i društava kćeri.

Odjel nabave, održavanja i zaštite na radu odgovoran je za nabavu materijala, usluga i opreme kao što je oprema za automatizaciju ureda, telekomunikacijska tehnologija, tehnologija banke, zatim za nabavu imovine koja podliježe centralnoj nabavi (računalni hardware, UPS i telefonske mreže, mrežni alati i usluge, alati uredske tehnologije, telekomunikacije, tehnički alati i dodatna oprema, alati za bankarsku tehnologiju, alati za bankarsku sigurnost, osobni automobili i dostavna vozila, znakovlje i reklame, namještaj i ostala dugotrajna imovina, alati potrebni kod edukacije, pečati koji spadaju u dugotrajnu imovinu) te materijale na zalihamu 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 Direkcijom informacijske tehnologije kako bi se dobila njihova suglasnost. Nabava tehničke opreme za poslovnice 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.

BROJ DOBAVLJAČA VRIJEDNOST PLAĆANJA (HRK)



2014.	1.362	144.310.895,23
2015.	1.497	192.841.514,41

Za usluge koje nisu pokrivene ugovorom, šalje se upit za ponudu na adrese najmanje tri dobavljača. 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 i nabave iznad 15.000 eura trebaju proći dvije faze procesa odobravanja, a svaku fazu mora odobriti odgovarajući sudionik, odnosno 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 15.000 eura banka može sama donositi odluke o nabavci, sukladno internim pravilima. 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.

Banka je u periodu 2014./2015. imala ugovor s devedesetak dobavljača, od kojih je većina iz Hrvatske, uz nekoliko ugovora sa stranim dobavljačima.

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

Promjene u dobavljačkom lancu u ovom izvještajnom razdoblju 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 društva kćeri. Također, 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 ne provjerava dobavljače na osnovu kriterija okoliša, ljudskih prava, odgovornih praksi zapošljavanja ili antikorupcijskih praksi, niti zahtijeva njihovo poštivanje u ugovorima, no u svakom postupku eksternalizacije usluga, banka procjenjuje prihvatljivost dobavljača i njegovih djelatnosti s aspekta reputacijskog rizika i rizika usklađenosti u okviru čega se procjenjuje da su prakse dobavljača usklađene s etičkom i drugim praksama banke.

Kratki pogled na poslovanje banke

Poslovanje s građanstvom

KREDITI (u tisućama HRK)

	31.12.14.	31.12.15.
Sjeverozapadna Hrvatska	1.728.486	1.726.431
Istra i Primorje	1.171.127	1.181.617
Sjeverna i srednja Dalmacija	1.776.099	1.796.058
Dubrovnik i južna Dalmacija	1.352.226	1.414.602
Slavonija	662.790	639.778
UKUPNO	6.690.728	6.758.486

DEPOZITI (u tisućama HRK)

	31.12.14.	31.12.15.
Sjeverozapadna Hrvatska	1.262.072	1.020.446
Istra i Primorje	2.719.695	2.772.595
Sjeverna i srednja Dalmacija	3.783.639	3.678.855
Dubrovnik i južna Dalmacija	2.706.196	2.819.530
Slavonija	410.959	271.900
UKUPNO	10.882.561	10.563.326

Poslovanje s malim i srednjim poduzetništvom

KREDITI (u tisućama HRK)	31.12.14.	31.12.15.	godišnja promjena u %
Sjeverozapadna Hrvatska	75.595	75.186	-0,54
Sjeverna i srednja Dalmacija	96.138	95.312	-0,86
Dubrovnik i južna Dalmacija	55.466	55.909	0,80
Istra i Primorje	77.634	82.472	6,23
Slavonija	47.244	52.945	12,07
UKUPNO	352.078	361.824	2,77

DEPOZITI PO VIĐENJU (u tisućama HRK)	31.12.14.	31.12.15.	godišnja promjena u %
Sjeverozapadna Hrvatska	39.932	52.174	30,66
Sjeverna i srednja Dalmacija	83.197	107.780	29,55
Dubrovnik i južna Dalmacija	88.560	101.407	14,51
Istra i Primorje	86.315	128.031	48,33
Slavonija	8.024	12.520	56,04
DEPOZITI PO VIĐENJU, UKUPNO	306.027	401.912	31,33

OROČENI DEPOZITI (u tisućama HRK)	31.12.14.	31.12.15.	godišnja promjena u %
Sjeverozapadna Hrvatska	17.617	23.092	31,08
Sjeverna i srednja Dalmacija	12.300	12.991	5,62
Dubrovnik i južna Dalmacija	5.526	9.658	74,77
Istra i Primorje	32.082	6.963	-78,30
Slavonija	459	353	-23,09
OROČENI DEPOZITI, UKUPNO	67.984	53.057	-21,96

UKUPNI DEPOZITI	374.011	454.969	21,65
------------------------	----------------	----------------	--------------

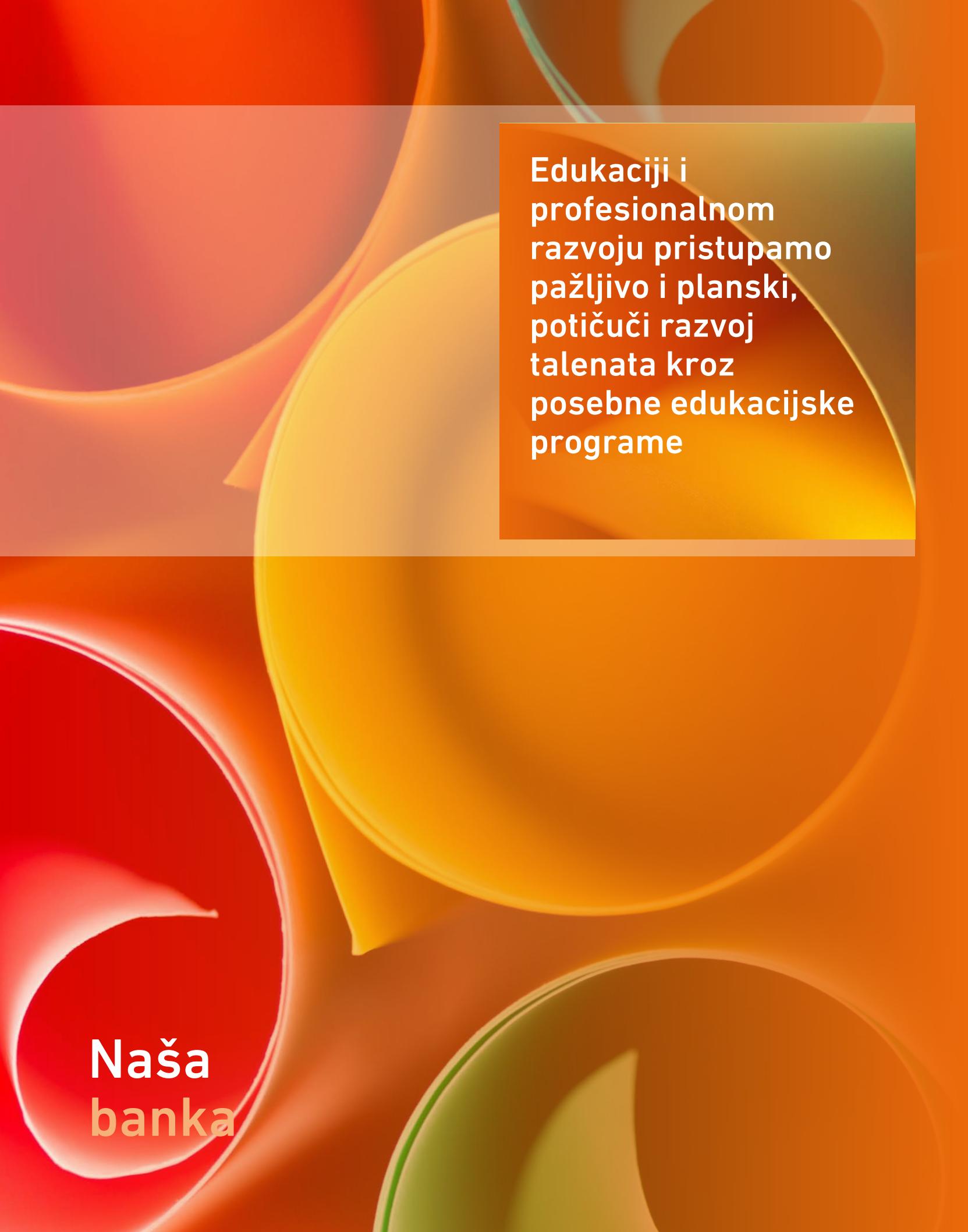
Poslovno bankarstvo

KREDITI (u tisućama HRK)	31.12.14.	31.12.15.	godišnja promjena u %
Velike korporacije	1.072.845	1.161.459	8,26
Sjeverozapadna Hrvatska	301.358	284.619	-5,55
Sjeverna i srednja Dalmacija	859.596	821.590	-4,42
Dubrovnik i južna Dalmacija	403.567	356.696	-11,61
Istra i Primorje	366.983	346.509	-5,58
Slavonija	134.710	186.917	38,76
UKUPNO	3.139.058	3.157.790	0,60

DEPOZITI PO VIĐENJU (u tisućama HRK)	31.12.14.	31.12.15.	godišnja promjena u %
Velike korporacije	7.740	16.203	109,34
Sjeverozapadna Hrvatska	145.247	200.780	38,23
Sjeverna i srednja Dalmacija	287.958	318.232	10,51
Dubrovnik i južna Dalmacija	274.775	220.101	-19,90
Istra i Primorje	128.530	133.337	3,74
Slavonija	31.914	84.433	164,56
DEPOZITI PO VIĐENJU, UKUPNO	876.164	972.703	11,02

OROČENI DEPOZITI (u tisućama HRK)	31.12.14.	31.12.15.	godišnja promjena u %
Velike korporacije	3.872	3.954	2,12
Sjeverozapadna Hrvatska	60.455	38.338	-36,58
Sjeverna i srednja Dalmacija	200.526	204.877	2,17
Dubrovnik i južna Dalmacija	91.300	80.507	-11,82
Istra i Primorje	56.440	84.500	49,72
Slavonija	8.056	7.205	-10,56
OROČENI DEPOZITI, UKUPNO	420.649	419.381	-0,30

UKUPNI DEPOZITI	1.296.814	1.392.084	7,35
------------------------	------------------	------------------	-------------

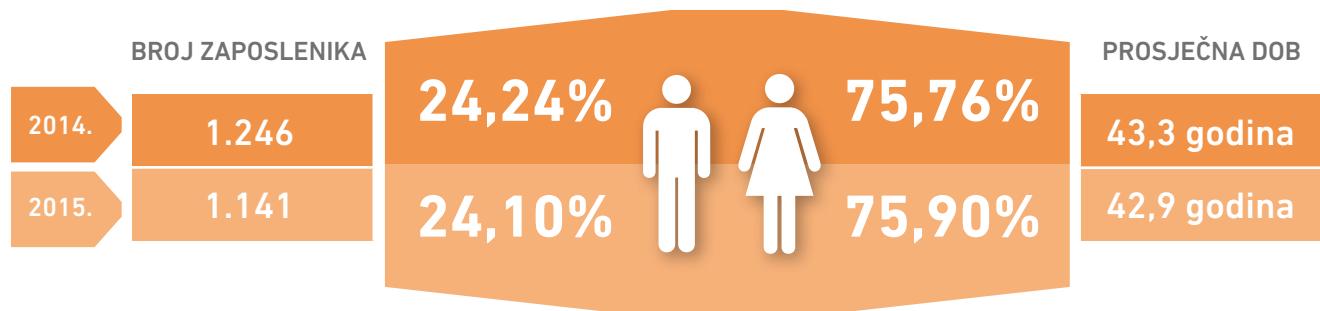


**Naša
banka**

**Edukaciji i
profesionalnom
razvoju pristupamo
pažljivo i planski,
potičući razvoj
talenata kroz
posebne edukacijske
programe**

Važan temelj održivosti svake organizacije trajno je ulaganje u osobni i profesionalni razvoj ljudi koji u njoj rade, jer njen uspjeh ovisi prije svega o zadovoljstvu i dobrobiti njenih zaposlenika. OTP banka Hrvatska veliku pozornost posvećuje odgovornom poslovanju, s posebnim naglaskom na brizi za zaposlenike. Prilikom planiranja poslovne strategije naša banka vodi računa o odgovarajućim uvjetima radne okoline koji utječu na kvalitetu naših proizvoda, kvalitetu usluge koju pružamo te komunikaciju i razvijanje odnosa s klijentima. Dajući svoj trajni doprinos poboljšanju kvalitete života svojih zaposlenika, OTP banka želi osigurati zadovoljstvo, a time i motiviranost, proaktivnost i kreativnost svojih ljudi.

Osnovni podaci o zaposlenicima



Nacionalni
prvak u
kategoriji
najboljeg
poslodavca

Krajem 2014. žiri European Business Awards odabrao je OTP banku za nacionalnog prvaka u kategoriji najboljeg poslodavca, odnosno jednog od hrvatskih predstavnika u tom europskom natjecanju.

Riječ je o jednom od najznačajnijih neovisnih programa koji uključuje više od 24.000 poslovnih subjekata iz 33 europske zemlje. OTP banka se natjecala u drugom krugu seleksijskog postupka u kojem je bio cilj odabrati po jednog predstavnika za svaku od 33 zemlje koji će se natjecati za titulu europskog prvaka te je snimila i kratki film koji na duhoviti način govori o svakodnevnicu u našoj banci u kojem je glavnu naratorsku ulogu odigrao predsjednik Uprave Balázs Békeffy. Na ovaj se način OTP banka predstavila europskoj poslovnoj javnosti kao kvalitetan i poželjan poslodavac s inovativnom i aktivnom radnom sredinom.



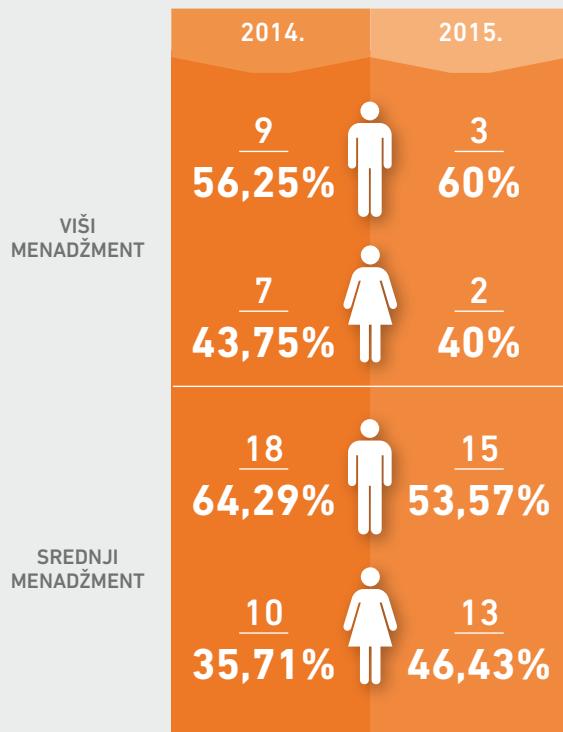
Organizacijska slika

U OTP banci u 2014. godini radilo je 1.246 zaposlenika, dok ih je na kraju 2015. bilo 1.141. Značajniju promjenu u broju i fluktuaciji zaposlenika donijela je akvizicija Banco Popolare Croatia početkom prosinca 2014.; ukupni broj u 2014. godini se povećao u odnosu na 2013. zbog pripajanja, no u 2015. on je smanjen nakon što je u veljači proveden proces optimizacije organizacije. Kad govorimo o novozaposlenima u ovom razdoblju, u 2014. zaposleno je 27 ljudi, 22 žene i pet muškaraca, a iz banke je istovremeno otišlo 36 zaposlenika, 30 žena i šest muškaraca. Spomenutom integracijom BPC-a u prosincu je u banku došlo još 238 zaposlenika BPC-a, 191 žena i 47 muškaraca. U 2015. zaposleno je 82 ljudi (56 žena i 26 muškaraca), a iz banke je otišlo 187 zaposlenika (134 žene i 53 muškaraca). Stopa ukupne fluktuacije u 2014. iznosila je 3,5 posto, dok je u 2015. bila 16,43 posto, što je rezultat optimizacije organizacije nakon spajanja dviju banaka.

Kolektivni višak zaposlenika je iskazan zbog preklapanja administrativnih poslova, poslovica u maloprodajnoj mreži te rukovodnog kadra koji su nastali nakon integracije banaka. Najviše zaposlenika je otišlo iz sjedišta obiju banaka (47 iz Zadra i 38 iz Zagreba), a radni kapaciteti su najviše smanjeni u Sektoru maloprodaje (61 zaposlenik) te u Sektoru operativnih poslova (31 zaposlenik). Najveći udio u kolektivnom višku, 40 posto, su imali zaposlenici s prosječnom dobi od 56 do 65 godina te ukupnim radnim stažem od 36 do 44 godine (26 posto).

Programom zbrinjavanja su ponuđeni izvrsni uvjeti za dobrovoljni odlazak uz isplatu stimulativne otpremnine. Poseban interes u prijavama za odlazak u svojstvu tehnološkog viška su iskazali zaposlenici s dužim ukupnim radnim stažom, s obzirom da su ili će uskoro ostvariti uvjete za odlazak u mirovinu, osiguravajući sebi pritom atraktivni iznos otpremnine. Program je proveden sukladno zakonskom i proceduralnom okviru te odlukama koje su usvojila nadležna tijela banke, nakon što su pribavljenе potrebne suglasnosti sindikata i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

Kad govorimo o zapošljavanju menadžmenta iz lokalne zajednice, troje članova višeg menadžmenta su mađarski državljeni s boravištem u Zadru; stoga je udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice 82,35 posto.



Banka ne nudi posebne mirovinske planove za zaposlenike, niti postoji kolektivni ugovor. U banci djeluju dva sindikata: Sindikat bankarskih i finansijskih djelatnika Hrvatske, sindikalna podružnica OTP banke i Sindikat radnika ex Dubrovačke banke. Ta dva sindikata nisu se konstituirala, no bez obzira na to banka s njima komunicira, provodi savjetovanja i pribavlja suglasnosti u skladu sa zakonskim odredbama i taj odnos je korektan. Zaposlenike se o značajnim promjenama u poslovanju obavještava unutar osam dana prije stupanja promjena na snagu. Kad govorimo o radnim sporovima, u izvještajnom razdoblju bilo ih je ukupno 29; u 2014. pokrenuta su tri spora, a u 2015. devet radnih sporova, dok ih je u 2014. i 2015. zaključeno pet. Banka u izvještajnom razdoblju nije zabilježila niti jedan slučaj diskriminacije po bilo kojoj osnovi, niti je bilo pritužbi vezanih uz prakse zapošljavanja.

Plaće, naknade i nagrade

Za 2014. i 2015. udio osnovnih plaća žena u ukupnim osnovnim plaćama je oko 69 posto. Kad govorimo o razlici u naknadama između muškaraca i žena, prosječna godišnja plaća muškaraca u banci za 2014. i 2015. je oko 30 posto veća u odnosu na prosječnu godišnju plaću žena. Razlika možda izgleda velika, međutim, može se objasniti organizacijskom strukturu: u banci otprilike 75 posto zaposlenika čine žene koje pretežito rade u maloprodajnoj mreži, u kojoj radna mjesta zahtijevaju srednju stručnu spremu te su sukladno tome i plaće nižeg prosjeka. Također, najveći broj zaposlenika u procesu pomlađivanja kadra banke dolazi baš u maloprodajnu mrežu. Kada promatramo razlike prema kategorijama zaposlenika (viši menadžment, srednji menadžment, zaposlenici) i spolu, tada razlika u visini plaća između muškaraca i žena nije toliko izražena. U 2014. ona je iznosila između 8 i 9 posto u korist muškaraca, dok je u 2015. bila između jedan i 10 posto, ovisno o kategoriji zaposlenika.

Zdravlje i sigurnost na radu

Posebnu pažnju OTP banka posvećuje zdravlju i sigurnosti svojih zaposlenika te u izvještajnom razdoblju nije bilo zabilježenih slučajeva profesionalnih bolesti, a svi zaposlenici koji su u ovom razdoblju iskoristili roditeljski dopust i potom se vratili na posao ostali su na svojim radnim mjestima.

TROŠKOVI ZAPOSLENIKA (u tisućama HRK)	2014.	2015.
Plaće zaposlenika	118.200	133.747
Ostali troškovi zaposlenika	75.076	44.982
UKUPNO	193.276	178.729

S ciljem zaštite zdravlja banka je osigurala sistematske preglede za sve zaposlenike banke kao i popuste prilikom ugovaranja polica dopunskog zdravstvenog osiguranja. Sve povlastice koje ima banka jednako konzumiraju radnici na neodređeno kao i oni radnici koji su zaposleni na određeno vrijeme. Osim prava na sistematski pregled, tu su i očni pregled, zatim božićnica, regres, dar u naravi te poklon za djecu do 15 godina, a osigurava se i financijska pomoć bolesnim zaposlenicima i pomoć obitelji umrlih kao i stipendiranje djece umrlih zaposlenika.

Solidarnost na djelu

Aktivnosti banke u segmentu društveno odgovornog poslovanja nisu usmjereni samo na osiguranje zaštite života, zdravlja i dostojanstva njezinih zaposlenika, već brigu vodi i o onima koji se zateknu u teškim situacijama i kojima je potrebno pružiti ruku pomoći.

Diskrecijskom odlukom Uprave, sukladno financijskim mogućnostima, banka pruža financijsku potporu svojim zaposlenicima koji se neočekivano nađu u teškoćama zbog troškova liječenja, elementarne nepogode i sličnih situacija, nakon što iscrpe vlastita novčana sredstva za financiranje posljedica koje su ih zadesile. Banka vodi računa i o članovima uže obitelji svojih umrlih ili poginulih zaposlenika kroz financijsku potporu u vidu stipendiranja redovitog školovanja njihove djece, kako bi im omogućila životni početak koji zbog ranog gubitka roditelja možda ne bi mogli imati. U 2015. 22 zaposlenika su dobila financijsku pomoć (ukupni trošak (bruto 2) : 224.899,55 kuna), a godinu ranije 15 zaposlenika (ukupni trošak (bruto 2): 146.500 kuna).



Posebne ponude stambenih kredita

Banka je u 2015. donijela odluku o jedinstvenoj ponudi stambenih kredita za zaposlenike te smanjenju postojećih kamatnih stopa na stambene kredite zaposlenicima banke.

Korisnici ove linije stambenih kredita mogu biti svi zaposlenici, a krediti se mogu koristiti za kupnju, adaptaciju stana, kuće te kupnju ili komunalno uređenje građevinske čestice. Uz to, koristeći ovu mogućnost zaposlenici mogu zavtoriti jedan postojeći stambeni kredit koji imaju ugovoren u našoj (i to bez naknade) ili u nekoj drugoj banci. Kamatna stopa na jedinstvenu ponudu stambenih kredita za zaposlenike vezana je za najnižu kamatnu stopu stambenih kredita koji su u ponudi klijentima banke uz smanjenje od 0,5 postotnih poena u trenutku odobravanja kredita.

Krediti iz ponude za zaposlenike mogli su se ugovoriti na rok otplate do 30 godina, a valuta kredita je euro. Zaposlenici koji su već koristili stambene kredite (iz redovne ponude ili zaposleničke kredite) imali su pravo na smanjenje kamatne stope, bez obzira na valutu kredita, pod uvjetom da po kreditnim proizvodima u banci nisu imali dospjela dugovanja starija od 30 dana.

Radni učinak i zadovoljstvo

Banka je 2015. godine uvela sustav redovnog ocjenjivanja radnog učinka kao pilot program, iako su i ranije postojali različiti sustavi nagrađivanja zaposlenika prema radnom mjestu i vrsti posla koji obavljaju, što je pomagalo u ocjenjivanju radnog učinka. Novi sustav razvijen je kao sustav kvalitativnog ocjenjivanja rada zaposlenika kroz opisne ocjene, koji zaposlenike banke uključuje u sustav praćenja i ocjenjivanja. Ocjenjivanje zaposlenika ima ključnu ulogu u procesu upravljanja učinkom zaposlenika identificirajući njihove snage i slabosti, služi kako koristan alat za planiranje korektivnih mjera te se može koristiti i kao platforma za razvoj karijere, promaknuća i korekcija plaće.

Uvođenjem sustava ocjenjivanja zaposlenika banka želi omogućiti sustavno dobivanje povratne informacije o radu za sve zaposlenike, potaknuti njihovo učinkovitije ponašanje te time povećati produktivnost, kao i uočiti nedostatke u ponašanju koje za posljedicu imaju negativan radni učinak te ih ukloniti, odnosno izvući pozitivni potencijal svih zaposlenika. Praćenje i ocjenjivanje svih zaposlenika daje nam odgovore na pitanja o relevantnim kompetencijama zaposlenika, načinu na koji ih oni koriste te mehanizmima unaprjeđenja rezultata koje moramo implementirati. Rad zaposlenika procjenjivat će se na godišnjoj razini, krajem poslovne godine za tu tekuću godinu.

Pored novog sustava ocjenjivanja radnog učinka, u banci su i dalje na snazi sustavi nagradivanja za doprinos poslovanju banke, u kojima je u izvještajnom razdoblju sudjelovalo preko polovine (2014.), odnosno čak dvije trećine zaposlenika (2015.).

Zadovoljstvo zaposlenika se ispituje putem naših godišnjih anketa koje su tu kako bi se provjerila razina prihvaćanja procesa i aktivnosti u našoj banci te dala povratna informacija svakog od nas koja je važna za utvrđivanje točaka koje je potrebno adaptirati ili korigirati. U 2014. anketa nije provedena zbog spajanja s Banco Popolare Croatia, dok su rezultati za 2015. godinu pokazali visoku prosječnu razinu zadovoljstva s ukupnim udjelom od 95 posto zaposlenika koji iskazuju prosječne ocjene 3-4 i 4-5 te znatno nižu razinu nezadovoljstva s ukupno 5 posto udjela, koju je iskazala prosječna ocjena 2-3. Rezultati su također potvrdili visoku razinu lojalnosti naših zaposlenika, isto tako i visoku razinu zadovoljstva u području interne komunikacije. Značajan broj zaposlenika u anketi je iskazao i svoje zadovoljstvo poslom kojeg obavljaju te ga smatraju izazovnim i stimulativnim za daljnje učenje i razvoj. Također, u anketi provedenoj 2015. pridodata je nova skupina pitanja koja se tiču društvene odgovornosti i održivosti banke u kojoj su kao najvažnija pitanja odabrani zadovoljstvo i povjerenje klijenta s 24 posto udjela, potom zadovoljstvo zaposlenika s udjelom od 21 posto te stabilnost i snaga banke s udjelom od 15 posto.

OTP Eurekom do inovacija i boljeg upravljanja troškovima



Izvrsni među svjetskim menadžerima kažu da u razvoju, inovacije i ljudi treba posebno pojačano ulagati upravo tijekom lošijeg razdoblja u gospodarstvu. Ako uključujemo veći broj zaposlenika u sustave razmjena ideja i poticanje inovativnih rješenja, obogaćujemo mogućnosti kvalitetnih izbora. Međutim, premda mnoge potiču inovacije, ne nagrađuju sve organizacije svoje zaposlenike za odabrana ili izvediva rješenja. Inovacijski procesi, poticanje razvoja ideja i talenata te nagrađivanje zaposlenika za koristi koje proizlaze iz njihovih ideja pripadaju načinima na koje se mjeri uspješnost uključenosti zaposlenika te koji se uzimaju kao indikatori prilikom određivanja nefinancijske kapitalne vrijednosti organizacije i njenog brenda.

Ova priča u OTP banci je počela početkom 2014. kad se rodila ideja o mogućnosti jačanja doprinosa zaposlenika što boljem ostvarenju rezultata banke, ali uz istovremenu zamisao da bi se mogao razviti sustav koji bi bio svima privlačan, zanimljiv, kreativan, zabavan te koji bi u potpunosti bio u skladu s vrijednostima banke, njenom vizijom i misijom kao i programom društvene odgovornosti u segmentu radne okoline.

Program nagrađivanja ideja OTP Eureka zamišljen je u formi natječaja koji je otvoren za sve zaposlenike ispod razine direktora. Ovim programom pomažemo da inovacija postane ugrađena u organizacijsku kulturu te njime ostvarujemo višestruke koristi, jer prijedlozi kako se mogu ostvariti uštede mogu povećati profitabilnost ili ostvariti prednost pred konkurenčijom. Novi sustav može utjecati na povećanje zadovoljstva zaposlenika i jačanja motivacije. Kriteriji za procjenu su vrlo složeno razvijeni kako bi se osigurala objektivna procjena vrijednosti ideja, a o pristiglim prijedlozima odlučuje stručno međuresorsko povjerenstvo. Kako je vrlo važno da se svim zaposlenicima osigura mogućnost sudjelovanja na natječaju, posebno su zamoljeni rukovoditelji da osiguraju poticajnu atmosferu kako bi se što više zaposlenika odlučilo podijeliti svoje ideje.

Ovim projektom se dijelom želi ostvariti i zdrava natjecateljska atmosfera te u skladu s našom korporativnom vrijednosti – otvorenosti – omogućiti svakome da izrazi svoje mišljenje. Program uživa najveću podršku Uprave banke, a njegovim pokretanjem pokazujemo da želimo i možemo biti organizacija koja donosi dobre prakse na naše bankarsko tržište, među velike kompanije u Hrvatskoj i u našu vlastitu grupaciju.

Tema prve kampanje provedene u proljeće 2014. bila je "Smanjenje troškova", a nagrađene su ideje "Upravljanje ispisom" Ante Perkova, "Režijski poslovi" Slađane Bratoš te "Online poštar" Ane Klarić Kukuz. Druga kampanja nagrađivanja ideja na temu "Unaprjeđenje kontrole u poslovnom procesu banke" započeta je i završena u listopadu 2014. u vrijeme intenzivnog rada na projektu integracije BPC-a, što je uvjetovalo smanjeni broj prijava naših zaposlenika kao i produženje roka obrade, ocjenjivanja i donošenja odluke o pobednicima. Ovoga puta nagrađeni su Slađana Bratoš za ideju "Nadzor temeljnog mjerjenja kreditne analize za smanjenje operativnog rizika - suočavanje s rizikom dokumentacije", Ana Klarić Kukuz za ideju "Aplikativna podrška pri uplati/ isplati USD novčanica" te Marina Črnac za ideju "Brzo i sigurno bankarstvo". Kampanje u programu Eureka nisu provedene u 2015., no nastavak projekta slijedi u 2016. godini.



Edukacija, suradnja i obilježavanje dobrih rezultata

OTP banka provodi redovne programe edukacije kao i razne vrste sustava nagrađivanja u koji su uključeni svi zaposlenici. Edukaciji i profesionalnom razvoju se unutar OTP banke pristupa pažljivo i planski, uzimajući u obzir specifične potrebe zaposlenika, ali i potičući razvoj talenata kroz posebno organizirane edukacijske programe. Uz stručne edukacijske programe otvorenog tipa koje su zaposlenici banke pohađali individualno, tijekom 2014. i 2015. su organizirane i mnoge in-house edukacije za veći broj polaznika. Neke od najzanimljivijih su:

- **Kvantni menadžment** – spoj psihologije, sociologije, ekonomije, upravljanja i vođenja te njegova primjena u praksi može donijeti pozitivne promjene u načinu funkciranja zaposlenika kao i unaprjeđenja efikasnosti organizacije, jačanju inovativnosti, poboljšanju kvalitete poslovanja banke i drugom. Na edukaciji su se rukovoditelji upoznali s alatima koji na jednostavan način omogućuju usklađenje vanjskog i unutarnjeg svijeta, osposobljavaju ih za upravljanje emocijama, mislima i riječima te ih uče kako ideje i poslovne planove projicirati na zaposlenike.
- **Teorija igara** – polaznici su stekli znanja i vještine koje im omogućavaju da u svakoj poslovnoj situaciji odaberu najbolju strategiju te da postignu najbolji poslovni rezultat u slučaju pobjede, odnosno minimiziraju gubitak u slučajevima kad objektivno nije moguće pobijediti.

Tim OTP banke na globalnoj humanitarnoj utrci Wings for Life World Run

Na drugom izdanju utrke Wings for Life World Run u proljeće 2015. i OTP banka je imala svoj nevelik, ali moćan tim.

Utrka humanitarnog karaktera u Zadru je startala u 13 sati kad je sa zadarskog Forum-a čak 3.551 trkač i natjecatelj u kolicima ujedinjeno krenuo prema zajedničkom globalnom cilju, izlječenju ozljeda leđne moždine, uz što su natjecatelji pokušali pobijediti vlastite granice. Naime, stopostotni iznos startnine namijenjen je zakladi Wings for Life koja financira najmodernija istraživanja ozljeda leđne moždine.

Organizator utrke omogućio je sudionicima kreiranje timova kako bi motivirali jedni druge, trčali zajedno te mogli vidjeti i usporediti

➤ **Lean management** – svjetski najpoznatiji koncept i filozofija za kontinuirano unaprjeđenje procesa i poslovanja, a njegova primjena u bankarstvu je prepoznavanje dijelova procesa u kojima se pojavljuju gubici i neefikasnost, njihovo otklanjanje te na taj način generiranje onih procesa i načina poslovanja koji resurse banke troše na optimalan način i osiguravaju visok stupanj zadovoljstva klijenata banke.

Banka za sada ne organizira posebne programe za sustavno cjeloživotno učenje, niti postoji strategija za takav program. Također, u 2014. i 2015. nije bilo obuke zaposlenika o pitanjima ljudskih prava. Konačno, ali ne i manje važno, kroz naše interno glasilo OTP Info nastojimo promicati korporativnu kulturu zajedništva i otvorenosti prema zajednicama u kojima djelujemo, s posebnim naglaskom na regionalni pristup na koji je OTP banka posebno ponosna. Nastaviti ćemo isticati i slaviti i pojedinačne uspjehe zaposlenika, poput proglašenja naših najboljih komercijalista, koji nam svima služe na ponos, ali i poticaj u individualnom razvoju.





individualne ali i timske rezultate. S obzirom da se značajan broj djelatnika OTP banke prijavio na utrku, rodila se ideja o osnivanju tima – te je tako i kreiran tim OTP banka Wings for Life. Nažalost, s obzirom na vremenska ograničenja, relativno mali broj djelatnika se stigao učlaniti u tim unatoč činjenici da je na dan utrke na startu bilo moguće vidjeti značajan broj naših kolega, i to ne samo iz Zadra već i iz drugih krajeva Lijepe naše. Tim OTP banke koji su činili Ante Perkov, Balázs Békeffy, Boris Stanišić, Damir Fisher, Ljubica Milolović, Marijana Katić i Miljenko Gašpar ukupno je pretrčao 121,38 kilometara, odnosno prosječno 17,34 kilometra po članu tima. S obzirom da je svaka utrka na kraju ipak natjecateljskog karaktera, pohvalit ćemo one najizdržljivije: Marijanu Katić u ženskoj konkurenciji koja je pretrčala 25,04 kilometara te Antu Perkova u muškoj konkurenciji s pretrčanim 19,64 kilometara. Gledajući globalno, naš tim je sa svega sedam članova ostvario je 511. mjesto između 1.865 timova širom svijeta kad su ukupno pretrčani kilometri u pitanju.

Već krajem 2015. potaknuti dobrim rezultatom i velikom željom tadašnjih članova tima banke da se sudjelovanje u ovom događaju nastavi i sljedeće godine, pa i da privuče što veći broj sudionika iz banke, Uprava banke odlučila je potaknuti sve zainteresirane na sudjelovanje u trkačkoj ekipi banke. Svima koji su izrazili želju da se priključe utrci, a riječ je o 47 naših kolega, banka je platila cijenu startnine te će zajednički sudjelovati u ovoj vrijednoj humanitarnoj utrci u 2016. pod nazivom "OTP banka team".

Organizacija u brojevima

2014.

Zaposlenici prema položaju

Viši menadžment
Srednji menadžment
Zaposlenici

Dobne skupine

<30	30–49	50>
0	9	7
0	18	10
84	740	378



9



7



16



0

Centralni uredi

492

Poslovna mreža

754

Centralni uredi

Poslovna mreža

436

705

2015.

Zaposlenici prema položaju

Viši menadžment
Srednji menadžment
Zaposlenici

Dobne skupine

<30	30–49	50>
0	2	3
0	16	12
83	394	631



3



2



5



0

Fluktuacija zaposlenika u 2014./15.

REGIJA	2014.						2015.					
	>25	25-34	35-44	45-54	<55	Ukupno	>25	25-34	35-44	45-54	<55	Ukupno
Sjeverna Dalmacija	1	11	2	1	—	15	6	38	12	4	3	63
Srednja Dalmacija	—	1	1	—	—	2	*	*	*	*	*	*
Sjeverozapadna Hrvatska	—	—	—	—	—	—	—	2	1	—	2	5
Slavonija	—	—	—	—	—	—	—	3	1	—	—	4
Dubrovnik i južna Dalmacija	—	1	1	2	—	4	2	4	—	—	—	6
Istra	—	5	1	—	—	6	1	2	1	—	—	4
UKUPNO	1	18	5	3	0	27	9	49	15	4	5	82

REGIJA	2014.						2015.					
	>25	25-34	35-44	45-54	<55	Ukupno	>25	25-34	35-44	45-54	<55	Ukupno
Sjeverna Dalmacija	—	4	2	2	8	16	—	6	3	—	32	41
Srednja Dalmacija	—	—	1	1	4	6	*	*	*	*	*	*
Sjeverozapadna Hrvatska	—	1	—	1	1	3	—	21	49	15	22	107
Slavonija	—	1	—	—	—	1	—	1	2	1	—	4
Dubrovnik i južna Dalmacija	—	—	—	—	1	1	—	2	1	2	11	16
Istra	—	6	2	—	1	9	—	3	1	3	12	19
UKUPNO	0	12	5	4	15	36	0	33	56	21	77	187

REGIJA	NOVOZAPLENI I ODLACI ZAPOSLENIKA – prema spolu		DOLACI		ODLACI	
	2014.	2015.	2014.	2015.	2014.	2015.
Sjeverna Dalmacija	4	11	20	43	3	13
Srednja Dalmacija	—	2	*	*	2	4
Sjeverozapadna Hrvatska	—	—	2	3	1	2
Slavonija	—	—	2	2	—	1
Dubrovnik i južna Dalmacija	1	3	2	4	—	1
Istra	—	6	—	4	—	9
UKUPNO	5	22	26	56	6	30
					53	134

* Integrirani su PC sjeverna i srednja Dalmacija

NAGRADE ZA DOPRINOS POSLOVANJU BANKE

	2014.	2015.
Prema proceduri za nagrađivanje zaposlenika za sudjelovanje na projektu	122	124
Prema proceduri nagrađivanja rezultata u maloprodaji	297	364
Prema proceduri za isplatu godišnjeg bonusa za izvedbu	276	283
Prema proceduri za nagrađivanje rezultata u mekoj naplati	12	8
Prema proceduri za nagrađivanje naplate lošeg dugovanja	5	3
Prema proceduri za nagrađivanje ideja	4	3
Ukupno	716	785
%	57,46	68,80

PROSJEČAN BROJ SATI utrošen na treninge i obuke

	In-house treninzi		Treninzi vanjskih predavača	
	2014.	2015.	2014.	2015.
Spol				
Viši menadžment	14	14	0	3
Srednji menadžment	113	46	23	35
Zaposlenici	312	527	1.255,5	2.388

ULAGANJA U OBRAZOVANJE (HRK)

	2014.	2015.
In-house edukacije	44.160	0
Treninzi vanjskih predavača	837.793	1.040.000

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

2014.



0



65

2015.



0



64

0

65

0

64

BROJ DANA IZGUBLJENIH ZBOG BOLESTI ZAPOSLENIKA

2014.

250

2015.

251

NEZGODE NA RADU

Spol

Zaposlenici



3



7

2014.

Zaposlenici
pod nadzorom



0



0

Osobe koje
rade u
prostorima
banke



0



0

2015.

Zaposlenici



1



3

Zaposlenici
pod nadzorom

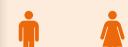


0



0

Osobe koje
rade u
prostorima
banke



0



0

Broj nezgoda na radu

Zaposlenici

3

Zaposlenici
pod nadzorom

0

Osobe koje
rade u
prostorima
banke

0

Osobe koje
rade u
prostorima
banke

0

Broj izgubljenih dana
zbog nezgoda na radu

Zaposlenici

125

Zaposlenici
pod nadzorom

0

Osobe koje
rade u
prostorima
banke

0

Osobe koje
rade u
prostorima
banke

0

Broj nesreća sa
smrtnim ishodom

Zaposlenici

0

Zaposlenici
pod nadzorom

0

Osobe koje
rade u
prostorima
banke

0

Osobe koje
rade u
prostorima
banke

0

Zajednica: zeleno svjetlo za...

Pomažemo projekte
i aktivnosti
usmjereni na
promociju kulture,
sporta, zaštite
okoliša i obrazovanja
te podizanja
kvalitete života
u zajednici

Svojim projektima objedinjenim u programu "Zeleno svjetlo za..." OTP banka već niz godina pomaže različite vrste programa, aktivnosti, udruga, klubova i institucija koji rade na promociji sporta, kulture, zaštite okoliša, obrazovanja, ali se uključuje i u akcije usmjerene na podizanje kvalitete života. U 2014. OTP banka donirala je 1.335.738,25, a u 2015. 1.450.604,63 kuna različitim projektima. Neke od naših najboljih priča su...

Zeleno svjetlo za kulturu



OTP banka već niz godina, u okviru svog programa "Zeleno svjetlo za kulturu" podupire različite kulturne manifestacije u Hrvatskoj, naročito u svojim domicilnim regijama.

Suradnja s Dubrovačkim ljetnim igrama traje već desetljećima; OTP banka svake godine izdvaja 180.000 kuna za postavljanje dramske premijere na Igrama. Tako je 2014. donacijom za premijernu izvedbu drame "Dundo Maroje" Marina Držića, a 2015. Za Vojnovičevu "Dubrovačku trilogiju" OTP banka nastavila s dugogodišnjom tradicijom podupiranja Dubrovačkih ljetnih igara. "Priča o vojaku", "Grizula", "Ondine", "Orestija", "Arkulin", "Skup", "Na taraci", "Revizor", "Kate Kapularica" i "Dundo Maroje" samo su neke od brojnih predstava kojima je, uz potporu banke, tijekom godina obogaćen dramski program Dubrovačkih ljetnih igara.

2014.



2015.

Suradnju banka ostvaruje i s Hrvatskim narodnim kazalištem u Zadru na organizaciji Zadarskog kazališnog ljeta koje svake godine, od kraja lipnja do početka kolovoza, Zadranima i njihovim gostima donosi program bogat dramskim, glazbenim i plesnim izvedbama. Donacijama ovoj kulturnoj manifestaciji banka pomaže organizaciju već dugi niz godina, a u 2015. pomogla je i održavanje Zadar Jazz & Blues, trodnevног festivala koji je okupio svjetski poznate izvođače ovih žanrova.



Zeleno svjetlo za bolje društvo



Želeći hrvatskim udrugama, klubovima i institucijama dati priliku za razvoj projekata koji su usmjereni na podizanje kvalitete života u zajednicama u kojma se provode, OTP banka je 2012. godine pokrenula godišnji natječaj za dodjelu donacijskih sredstava "Zeleno svjetlo za... bolje društvo".

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, a od samog njegovog početka banka bilježi više stotina prijava godišnje za dodjelu donacijskih sredstava. U 2014. je natječajno povjerenstvo odabralo 52 projekta kojima je dodijeljeno ukupno 400.000 kuna, dok je u 2015. isti iznos raspodijeljen među 40 odabranih projekata koji su se istaknuli svojom kvalitetom te jasnim doprinosom društvu, a posebno zadnjici koja je projektom obuhvaćena.

Kriteriji prema kojima je povjerenstvo procjenjuje projekte su utjecaj projekta na društvo i zajednicu, baštinu, razvoj ili mlađe, dugoročna održivost i doseg utjecaja projekta, izvodljivost ciljeva i dugoročna korist za sudionike te mogućnost uključenja volontera OTP banke u projekt, ali i sekundarni utjecaji poput podizanja svijesti, informiranje ili edukacije o problematici.

Brojni su i zaista raznovrsni projekti tijekom godina dobivali sredstva u ovom donacijskom natječaju. Primjerice, u srpnju 2015. Sisački Siscia jazz club bio je domaćin tradicionalnog Siscia open jazz & blues festivala koji je i na 10. jubilarno izdanje u Sisak doveo brojna vrhunска glazbena imena. Festival se tradicionalno odvijao na terasi Siscia Jazz Cluba na obali rijeke Kupe, na sisačkoj Šetnici, a završni koncert održao se u Starom gradu. Cilj festivala je promoviranje hrvatskih jazz glazbenika te omogućavanje njihova djelovanja na domaćoj glazbenoj sceni, promidžba Siska te obogaćivanje kulturne i turističke ponude grada.

S Gradom Siskom OTP banka niz godina ostvaruje izvrsnu suradnju kada je riječ o angažmanu u zajednici; uz finansijsku potporu koju pruža projektima poput projekta "Lajkam Sisak" koji su pokrenuli Grad Sisak i Radio Sisak, zaposlenici iz Siska često i rado i sami sudjeluju volonterskim radom u takvim akcijama, u ovom slučaju uredenju gradskih igrališta za najmlađe Sisčane.

Još jedna organizacija čiji se naporni volonterski rad rado ističe jest Hrvatska gorska služba spašavanja. Pripe dvije godine banka je pomogla Stanici Zadar prilikom nabavke potražnog psa vrste graničarski škotski ovčar. Tara, kako se zove mala tragačica, prošla je dvogodišnju obuku, iako je već za njeno vrijeme postigla uspješne rezultate; sudjelujući u potražnjoj akciji na Velebitu, Tara je pronašla nestalu osobu. Inače, jedan pas tragač zamjenjuje više od 35 ljudi na terenu, a nezamjenjiv je i kod potraga u ruševinama u slučaju potresa. OTP banka pomogla je Stanici Zadar Hrvatske gorske službe spašavanja i u nabavi osobnog vozila koje prema svojim karakteristikama objedinjuje sve važne parametre, nisku potrošnju, sposobnost prevoženja u akcijama spašavanja te savladavanje loših uvjeta na cestama u svim vremenskim prilikama. Vozilo takve vrste od velike je važnosti za svakodnevni rad stanice, obzirom da se koristi za obuke i dežurstva u NP Paklenica koji za vrijeme sezone posjeti preko 130.000 posjetitelja.



Zeleno svjetlo za znanje



OTP banka u programu oprosta dugova

U okviru programa "Zeleno svjetlo za znanje" OTP banka od 2009. stipendira studente slabijeg imovinskog stanja.

Tako je u akademskoj godini 2013./2014. s 496.000 kuna pomogla 65 studenata slabijeg imovinskog stanja s područja Istarske županije, Grada Zadra, Grada Siska, općina Župa dubrovačka i Gradac te studente Zadarskog sveučilišta, dok je u 2014./2015. s 508.000 kuna pomogla studiranje za 70 učenika i studenata slabijeg imovinskog stanja s područja Istarske županije, Grada Zadra, Grada Siska, općina Župa dubrovačka, Gradac i Nuštar kao i studente Zadarskog sveučilišta. Projekt stipendiranja studenata slabijeg imovinskog stanja realizira se u partnerstvu s predstavnicima lokalne uprave i samouprave, što znači da se banka kao partner priključuje njihovim postojećim programima stipendiranja u pojedinoj akademskoj godini. Stipendije se dodjeljuju putem natječaja, a kriteriji su materijalni i socijalni položaj te opći uspjeh u školovanju. Do završetka akademске godine 2014/15. banka je stipendijama i drugim darovanjima osigurala više od tri milijuna kuna za bolje uvjete školovanja i ulaganja u edukaciju.

2013./2014.

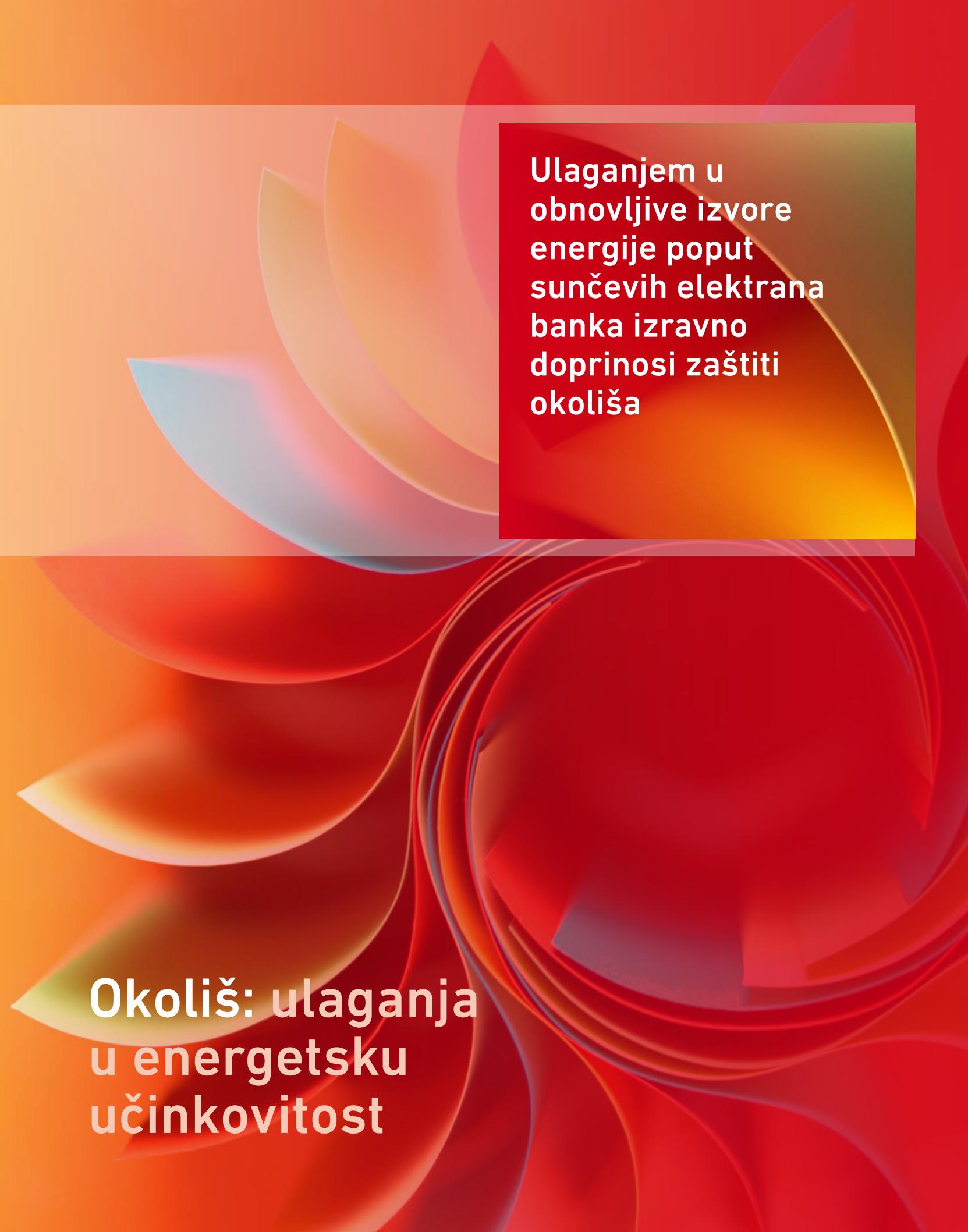


2014./2015.



Povodom Međunarodnog dana darivanja knjiga koji je obilježen 14. veljače, zaposlenici banke su u 2015. pokrenuli akciju prikupljanja knjiga i slikovnica. Prikupljene knjige darovane su Odjelu učenika s teškoćama u razvoju Osnovne škole 22. lipnja u Sisku. U akciji su sudjelovali zaposlenici banke iz svih krajeva Hrvatske, a prikupljeno je nekoliko kutija enciklopedija, lektire, zabavnog štiva te slikovnica i bojanki za najmlađe, kao i nešto snimljenih djecjih predstava na DVD nosačima.

Potpisivanjem sporazuma kojim se socijalno najugroženijim građanima omogućuje ublažavanje financijskih teškoća s Vladom Republike Hrvatske, OTP banka se u siječnju 2015. spremno priključila inicijativi Ministarstva socijalne politike i mladih. U gospodarski vrlo teškim vremenima sve veći broj građana Hrvatske suočava se s problemom plaćanja svojih osnovnih obveza, posebno oni koji su iznenada ostali bez posla i prihoda. Razumijemo težak položaj tih ljudi pa smo iskazali želju za sudjelovanjem u ovom projektu koji tim građanima može osigurati da jednokratnom olakšicom imaju priliku riješiti svoj problem.



**Ulaganjem u
obnovljive izvore
energije poput
sunčevih elektrana
banka izravno
doprinosi zaštiti
okoliša**

**Okoliš: ulaganja
u energetsku
učinkovitost**

Potrošnja energije u organizaciji

	ELEKTRIČNA ENERGIJA (MWh)	LOŽ ULJE (l)	PLIN (m ³)	TOPLINSKA ENERGIJA (kWh)
2012.	4.824	65.066	90.000	60.000
2013.	5.145	43.130	35.000	86.348
2014.	4.953	38.600	30.753	103.502
2015.	5.570	30.650	39.971	287.137

Potrošnja svih energenata u mreži banke, izuzev lož ulja, povećana je s prijelaza na 2014. u 2015. godinu, zbog toga što je preuzimanjem Banco Popolare Croatia OTP banka preuzela i mrežu poslovnica ove banke. U tom je razdoblju ujedno provedena i optimizacija poslovanja nakon preuzimanja, što je dovelo do gašenja nekih od poslovnica u objedinjenoj mreži, a banka je krenula i u opsežnu rekonstrukciju čitavog niza poslovnica koja je uključila, između ostalog, i pitanja poboljšanja energetske

učinkovitosti, poput promjene energenata za grijanje tamo gdje je moguće te ugradnju štednih rasvjetnih tijela. Tako je za smanjenje potrošnje lož ulja zaslužna poslovnička Benkovac, u kojoj je ovaj energet ukinut prilikom rekonstrukcije. Povećanju potrošnje nekih energenata, poput tople vode za grijanje, doprinijelo je također preuzimanje niza prostora bivše Banco Popolare Croatia; samo u poslovnoj zgradi i poslovnicama u Zagrebu je primjerice potrošeno 90.148 kWh toplinske energije za potrebe grijanja.

Sunčana banka

Ulaganja u obnovljive izvore energije i energetsku učinkovitost tema je koja se sve češće pojavljuje u javnom prostoru i stručnim raspravama. 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. Premda se, u usporedbi s proizvodnim djelatnostima, industrijama, infrastrukturom ili energetikom, može smatrati da je utjecaj na okoliš bankarskog sektora ograničen, banka je svjesna da ipak ima mnoge mogućnosti da smanji svoj negativni utjecaj ili povećava pozitivni.

Prva elektrana puštena je u pogon na zgradi u Dubrovniku u kolovozu 2015., te je iste godine pokrenuta i izgradnja sunčane elektrane na upravnoj zgradi u Zadru, dok je za 2016. godinu u planu započeti postupak izgradnje solarne elektrane u Puli. Dubrovačka elektrana snage je 25kW i planirane godišnje proizvodnje 31.825 kWh, dok će ona u Zadru imati snagu od 21 kW i proizvoditi oko 27.000 kWh godišnje. Sva proizvedena struja koristit će se za potrebe potrošnje na lokacijama, odnosno na vlastitim potrošačima poput klimatizacije, rasvjete, IT opreme, liftova i drugim. Također, projekt izgradnje elektrane u Zadru prijavljen je na natječaj Fonda za zaštitu okoliša i energetsku učinkovitost koji je sufinancirao projekt s maksimalnim iznosom 97.657,60 kuna. Ukupna investicija u zadarsku solarnu elektranu iznosi 325.000 kuna uz povrat ulaganja od osam i pol godina, što uključuje i subvenciju Fonda. Investicija u lokaciju u Dubrovniku iznosi 361.000 kuna uz povrat investicije za jedanaest i pol godina.

Interes za financiranje energetski učinkovitih nekretnina i projekata zaštite okoliša

Ulaganjem u obnovljive izvore energije poput sunčevih elektrana OTP banka izravno doprinosi zaštiti okoliša, kroz smanjenje ugljičnog otiska. Izgradnja je pokrenuta na bančnim 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.



Sunčani krediti, stambeni krediti za niskoenergetski dom, odnosno za adaptaciju stana u svrhu poboljšanja energetske učinkovitosti, gradnju, dovršenje ili adaptaciju kuće u svrhu poboljšanja energetske učinkovitosti te kupnju stana ili kuće energetskog razreda B, A i A+ u ponudi banke su od 2012. godine.

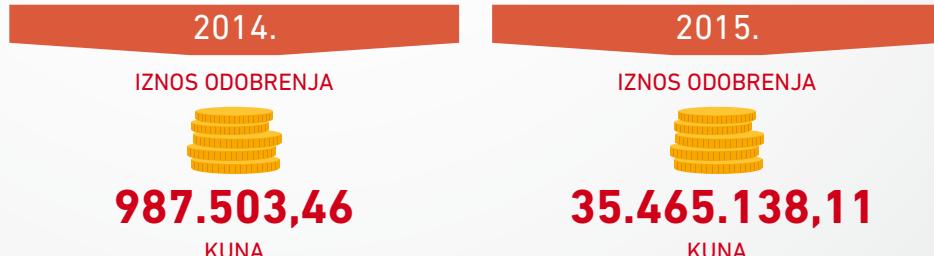
Osim stambenih, tu su i krediti za poboljšanje energetske učinkovitosti financiranjem troškova izrade projekta, plinifikacije domaćinstava, sustava za filtriranje vode, kreditiranja zahvata na nekretnini koji utječu na smanjenje potrošnje energije, kupnje ili ugradnje solarnih kolektora za vlastite potrebe ili za potrebe prodaje struje HROTE-u, sustava za klimatizaciju, ugradnje vanjske stolarije s izo-staklom, termo fasada, obnove krovista, vjetrogeneratora i slične zahvate usmjerene na energetsku i okolišnu učinkovitost.

Interes za Sunčane kredite rastao je od početka ponude; u 2012. građanima su odobrena tri kredita ukupne vrijednosti 2,3 milijuna kuna, dok je u 2013. taj broj narastao na 96 kredita vrijednih 68,2 milijuna kuna. 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, kad su im ponuđeni i po posebno povoljnoj kamatnoj stopi.

S druge strane, iako je od 2013., kada su 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 prethodno sklopljenog s Hrvatskim operatorom tržišta energije (HROTE), potražnja za Sunčanim kreditima rasla, u 2014. je plasirano ukupno 820.800 kuna (u 2013./14. 2,2 milijuna kuna), dok MSE segment u 2015. nije imao novih plasmana po liniji Sunčanih kredita. Razlog je ukidanje dodatnih subvencija Vlade za otkup električne energije zbog ispunjene proračunske kvote, čime su investicije u obnovljive izvore energije po ovoj liniji postale neisplative.

Sektor velikih tvrtki nema u ponudi Sunčane kredite, međutim, oni nude kreditnu liniju Hrvatske banke za obnovu i razvitak za Program kreditiranja projekata zaštite okoliša, energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije. Od 2011. godine iz ove kreditne linije odobreno je ukupno 91,6 milijuna kuna kredita.

Kreditna linija HBOR-a



Crpljenje vode i gospodarenje otpadom

Slično kao i kod potrošnje energenata u banci, kretanja potrošnje crpljene vode te stvaranje i upravljanje otpadom u organizaciji uvelike su bili pod utjecajem pripajanja poslovne mreže Banco Popolare Croatia. Tako su i volumeni ukupno crpljene vode, nakon smanjenja u odnosu na 2013. godinu u 2015. povećana zbog pripajanja poslovnica bivše banke.

CRPLJENA VODA (m³)

2012.	9.020
2013.	10.350
2014.	9.018
2015.	11.107

Kad govorimo o količinama prikupljanog i zbrinutog otpada, one su također povećane s 2014. na 2015. godinu, jer je zbrinut dio otpisanog namještaja iz zatvorenih poslovnica.

Sav opasni i neopasni otpad predaje se ovlaštenim skupljačima otpada koji s otpadom postupaju sukladno zakonskim normama. Inače je, zbog prirode posla, najznačajniji materijal koji se u banci odbacuje papir, koji se prikuplja u za to predviđene spremnike i reciklira. Kako bi se umanjila potrošnja papira, mnoge su usluge OTP banke ponuđene mrežno: internetsko, mobilno i telefonsko bankarstvo idu u smjeru sve veće razine online poslovanja, dok banka nudi i druge, manje uobičajene usluge ugovaranja putem interneta, poput otvaranja tekućeg računa, ugovaranja određenih vrsta kartica te traženje kredita.

Kazni zbog nepridržavanja zakona i propisa iz područja zaštite okoliša u 2014. i 2015. nije bilo.

UKUPNO, OPASNI I NEOPASNI OTPAD (kg)

2014.	38.494,40
2015.	59.948,50

UKUPNA ULAGANJA U ZAŠTITU OKOLIŠA (HRK)

Ukupno, opasni i neopasni otpad

Energetski certifikati

Edukacija

Sunčana elektrana Dubrovnik

Sunčana elektrana Zadar

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

Profil izvještaja

Želja nam je učinkovitije upravljati našim utjecajem na okoliš, gospodarstvo i društvo te ispuniti, pa i nadmašiti ciljeve koje smo postavili u prethodnom izvještaju

Drugi po redu izvještaj o održivosti OTP banke predstavlja bančine strategije i aktivnosti postizanja dugoročne održivosti poslovanja u 2014. i 2015. godini. Izrađen prema smjernicama G4 Globalne inicijative za izvještavanje, sukladan je sržnoj opциji i pokazuje napredak koji smo pokušali postići u zahtjevnoj okolini u kojoj je banka poslovala u protekle dvije godine. U usporedbi s našim prvim izvještajem, nastojali smo učinkovitije upravljati nekim aspektima našeg utjecaja na okoliš, gospodarstvo i društvo, ispuniti, pa i nadmašiti ciljeve koje smo postavili u prethodnom izvještaju. Vjerujemo da vam ovaj izvještaj može ponuditi još dublji uvid ne samo u naše poslovanje, već i u naš način razmišljanja i viziju razvoja. Stoga vas pozivamo da nam svojim komentarima i prijedlozima pomognete da svaki naš sljedeći izvještaj bude još bolji, i još fokusiraniji na pitanja koja su od materijalne važnosti.

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

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

Izvještajno razdoblje: 2014./15.

Opcija usklađenosti izvještaja: sržna

Izvještajni ciklus: dvogodišnji

Posljednji izvještaj: 2012./13.

Pokazatelji održivosti (GRI G4)

Opći standardni podaci		
Strategija i analiza		
G4-1	Izjava predsjednika Uprave	5
G4-2	Ključni utjecaji, rizici i prilike	5, 12-13
Organizacioni profil		
G4-3	Naziv organizacije	2
G4-4	Glavne tržišne marke, proizvodi i usluge	2
G4-5	Lokacija sjedišta organizacije	2
G4-6	Broj država u kojima organizacija posluje te nazivi država u kojima ima značajno poslovanje	2
G4-7	Prriroda vlasništva i pravni oblik	2
G4-8	Tržišta na kojima organizacija djeluje	2
G4-9	Veličina organizacije	3
G4-10	Ukupan broj zaposlenika	3
G4-11	Postotak ukupnog broja zaposlenih koji su obuhvaćeni kolektivnim ugovorom	27
G4-12	Dobavljački lanac organizacije	21
G4-13	Promjene tijekom izvještajnog razdoblja u pogledu veličine, ustroja, vlasništva ili dobavljačkog lanca	21
G4-14	Pristup predostrožnosti	5
G4-15	Vanjske ekonomski, okolišne i društvene povelje, načela i druge inicijative koje organizacija podržava	9
G4-16	Članstva u udruženjima	9
Identificirani materijalni aspekti i granice		
G4-17	Organizacijske jedinice uključene u konsolidirane finansijske izvještaje	2
G4-18	Postupak određivanja sadržaja izvještaja i granice aspekata	11-12
G4-19	Materijalni aspekti identificirani u procesu određivanja sadržaja	11-12
G4-20	Granice materijalnih aspekata unutar organizacije	11-12
G4-21	Granice materijalnih aspekata izvan organizacije	11-12
G4-22	Učinak eventualnih izmjena u pogledu informacija iz prethodnih izvještaja	12
G4-23	Značajne promjene u pogledu područja primjene i granica aspekata u odnosu na prethodna izvještajna razdoblja	12
Uključivanje dionika		
G4-24	Popis skupina dionika koje je organizacija uključila	13
G4-25	Osnova za prepoznavanje u odabir uključenih dionika	12-13

G4-26	Pristup uključivanju dionika, uključujući učestalost sudjelovanja prema vrsti i skupini dionika te naznaka o tome je li sudjelovanje provedeno kao dio procesa pripreme izvještaja	12-13
G4-27	Ključne teme i interesi dionika i odgovor organizacije na njih	13
Profil izvještaja		
G4-28	Izvještajno razdoblje	45
G4-29	Datum posljednjeg izvještaja	45
G4-30	Izvještajni ciklus	45
G4-31	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	45
G4-32	Opcija usklađenosti, kazalo sadržaja za GRI	45-49
Usklađenost		
G4-34	Upravljačka struktura organizacije, uključujući odbore najvišeg tijela upravljanja	7
Etika i integritet		
G4-56	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja organizacije	8
Ekonomski učinak		
G4-EC1	Izravna, stvorena i distribuirana ekomska vrijednost	3,15
G4-EC3	Obveze organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan	27
G4-EC5	Omjer standardne početne plaće po spolu i lokalne minimalne plaće u značajnim mjestima poslovanja	28
G4-EC6	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice u značajnim mjestima poslovanja	7
G4-EC7	Razvoj i utjecaj potpomognutih ulaganja u infrastrukturu i usluge	37-39, 41
G4-EC9	Udio izdataka na lokalne dobavljače u značajnim mjestima poslovanja	21
Okolišni učinak		
G4-EN3	Potrošnja energije unutar organizacije	41
G4-EN6	Smanjenje potrošnje energije	41
G4-EN8	Ukupno crpljenje vode po izvoru	43
G4-EN23	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	43
G4-EN27	Opseg ublažavanja utjecaja na okoliš proizvoda i usluga	42
G4-EN31	Ukupni troškovi za zaštitu okoliša i investicije u okoliš prema tipu	43
G4-EN32	Postotak novih dobavljača procijenjenih prema okolišnim kriterijima	21

Radni odnosi i dostojan rad

G4-LA1	Ukupan broj i stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika prema dobnim skupinama, spolu i regiji	33
G4-LA2	Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme, prema značajnim mjestima poslovanja	28
G4-LA3	Povratak na posao i stope zadržavanja po povratku s roditeljskog dopusta prema spolu	28, 35
G4-LA4	Najkraće razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi određeni kolektivnim ugovorima	27
G4-LA6	Vrste ozljeda i stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te ukupni broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema regiji i spolu	35
G4-LA9	Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku, prema spolu i kategoriji zaposlenika	34
G4-LA10	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje, koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika te im pomažu u uspješnom okončanju radnog vijeka	31
G4-LA11	Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja, prema spolu i kategoriji zaposlenika	29
G4-LA12	Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, doboj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima	32
G4-LA13	Omjer osnovne plaće i nagrada za žene i muškarce prema kategoriji zaposlenika, prema značajnim mjestima poslovanja	28
G4-LA14	Postotak novih dobavljača procijenjenih prema kriterijima za odgovorne prakse zapošljavanja	21
G4-LA16	Broj predanih, obrađenih i riješenih žalbi kroz formalne žalbene mehanizme vezanih iz prakse zapošljavanja	27

Ljudska prava

G4-HR2	Ukupni broj sati obuke zaposlenika o politikama i postupcima o aspektima ljudskih prava značajnim za djelatnosti, uključujući postotak obučenih zaposlenika	31
G4-HR3	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete kolektivne mjere	27
G4-HR10	Postotak novih dobavljača procijenjen prema kriteriju poštivanja ljudskih prava	21

Društveni učinak

G4-S03	Ukupni broj i postotak operacija procijenjenih za rizike vezane uz korupciju i identificirani značajni rizici	9
G4-S04	Komunikacija i obuka vezana iz antikorupcijske politike i procedure	9
G4-S05	Potvrđeni korupcijski incidenti i mjere poduzete kao odgovor na slučajeve korupcije	9
G4-S07	Ukupan broj pravnih postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovske i monopolističke prakse i njihovi ishodi	9
G4-S08	Vrijednost značajnih novčanih kazni i ukupan broj nenovčanih sankcija zbog nepridržavanja zakona i propisa	9
G4-S09	Postotak novih dobavljača procijenjenih pomoću kriterija utjecaja na društvo	21

Odgovornost za proizvod

G4-PR3	Vrsta informacija o proizvodima i uslugama zahtijevanim organizacijskim postupcima za označavanje proizvoda i usluga te postotak značajnih kategorija proizvoda i usluga podložnih takvim informacijskim zahtjevima	19
G4-PR4	Ukupni broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem, prema vrsti ishoda	19
G4-PR5	Rezultati upitnika za mjerenje zadovoljstva kupaca	19-20
G4-PR6	Prodaja zabranjenih ili spornih proizvoda	16
G4-PR7	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo, prema vrsti ishoda	19
G4-PR9	Vrijednost značajnih novčanih kazni za nepridržavanje zakona i propisa koji se tiču opskrbe i upotrebe proizvoda i usluga	19

Dodatni pokazatelji za sektor finansijskih usluga

G4-FS6	Postotak portfelja za poslovne linije prema regiji, veličini i sektoru	22-24
G4-FS7	Novčana vrijednost proizvoda i usluga osmišljenih kako bi donijeli određenu društvenu korist za svaku poslovnu liniju prema svrsi	16-18, 39
G4-FS8	Novčana vrijednost proizvoda i usluga osmišljenih kako bi donijeli određenu okolišnu vrijednost za svaku poslovnu liniju prema svrsi	42
G4-FS13	Dostupna mjesta prodaje u slabo naseljenim ili ekonomski zanemarenim krajevima prema tipu	20
G4-FS14	Inicijative za poboljšanje pristupa finansijskim uslugama za osobe u nepovoljnem položaju	17
G4-FS16	Inicijative za podizanje finansijske pismenosti prema tipu korisnika	19

Impresum

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

Urednica izvještaja: Danijela Omelić, Direkcija marketinga
i korporativnih komunikacija

Uredništvo izvještaja: Doris Bajlo, Mate Glavan, Iva Kolanović, Niko Košta,
Ira Marin, Ivana Lončar Mašina, Daria Mateljak, Damir Matulić, Gorana
Pavičić Nišević, 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