



Izvješće o održivosti za 2021. godinu

Grupa OTP banke

Sadržaj

O ovom izvješću3

Upravljački pristup u određivanju sadržaja izvješća i njegove granice3

Uvodna riječ predsjednika Uprave..... 4



Odgovoran partner klijentima: održive, moderne i dostupne financijske usluge i proizvodi..... 22

Ekonomski utjecaji Grupe OTP banke..... 25

OTP banka – od rasta tržišnih udjela do banke godine 25

Tržišni doprinosi društava Grupe OTP banke 33

Odgovornost u dobavljačkom lancu 35



O Grupi OTP banke..... 6

Osnovne djelatnosti Grupe OTP banke..... 7



Odgovoran poslodavac: Ljudi su naša najveća vrijednost37

Sigurna i zdrava radna sredina 39

Kolektivni ugovor i jednake prilike za sve..... 40

Ugodno mjesto za rad 41

OTP-ovci u brojevima 44



Naš pristup održivosti 8

Strateški iskorak u ESG upravljanju 9

Strateška područja, ciljevi održivosti i materijalnost 11

Dionici OTP banke..... 13

Materijalne teme i aspekti 14



Korporativno upravljanje 17

Odgovorno i etično upravljanje..... 19

Vizija, misija i vrijednosti 20



Odgovoran društveni dionik 46

OTP u zajednici 47

Zelena banka: naši okolišni utjecaji 51

GRI pokazatelji.....54

O ovom izvješću

GRI: 102-48 | 102-49 | 102-50 | 102-51 | 102-52 | 102-54 | 102-56

Izvešće o održivosti za 2021. godinu po prvi put objedinjuje konsolidirane podatke i objave za cijelu Grupu OTP banke. Uz Godišnje i Financijsko izvješće, ono našim dionicima može pružiti dubinski pogled u naše poslovanje, naš strateški pristup održivosti, procese kojima upravljamo materijalnim temama te rizicima održivosti, programe, projekte i inicijative koje poduzimamo kako bismo unaprijedili naše upravljanje okolišnim, društvenim i ekonomskim utjecajima.

Izvešće je izrađeno u skladu sa Sržnom opcijom Standarda Globalne inicijative za izvještavanje (GRI) i metodološki prati njegove zahtjeve. U izvještaju smo koristili i pokazatelje sektorskog dodatka za financijske institucije te smo se vodili načelima UN Global Compacta i ESG kriterijima. Izvješće o održivosti objavljujemo na godišnjoj razini, a prethodno je objavljeno za 2020. godinu, za OTP banku d.d. S obzirom da je ovo prvo izvješće koje objavljujemo za Grupu OTP banke, u njemu nije bilo moguće prikazati usporedne podatke u odnosu na prethodna razdoblja, zbog promjene u obuhvatu podataka. Usporedni podaci će biti vidljivi u sljedećem izvješću. GRI pokazatelji su označeni na svim relevantnim mjestima u izvješću, a na kraju se nalazi detaljno kazalo. Izvješće nije podvrgnuto vanjskoj verifikaciji, ali se to planira za sljedeća izvješća.

Upravljački pristup u određivanju sadržaja izvješća i njegove granice

GRI: 102-45 | 102-46

Ovo izvješće obuhvaća OTP banku d.d. te sva povezana društva u Grupi OTP banke: OTP Leasing d.d., OTP Invest d.o.o., OTP Nekretnine d.o.o., Cresco d.o.o. i Georg d.o.o.

Izvješćem su obuhvaćene sve objave, pokazatelji i podaci:

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

Uz Izvješće o održivosti Grupe OTP banke d.d., detaljni financijski i drugi relevantni podaci o našem poslovanju objavljeni su u [Godišnjem izvješću](#) dostupnom na našoj web stranici.

Uvodna riječ predsjednika Uprave

GRI: 102-14

Drage čitateljice i čitatelji,

nakon godine koja nam je donijela mnoge poslovne, društvene i humanitarne izazove, 2021. nam je donijela nova ohrabrenja, perspektive i nade. Premda smo se i u prošloj godini suočavali s posljedicama pandemije, potresa te potrebama prilagodbi gospodarstvu u teškoćama, pružali pomoć i suradnju mnogim dionicima koji su trebali podršku, istovremeno smo snažnije zakoračili u digitalizaciju bankarstva, posvetili se razvoju proizvoda i korisničkog iskustva.

Osim stvaranja preduvjeta za digitalnu tranziciju, u 2021. smo bili posebno posvećeni razvoju okvira za omogućavanje održivog financiranja, podršku zelenoj tranziciji gospodarstva te uključenju kriterija održivosti u naše poslovanje. Do kraja godine smo izgradili dobre temelje za integraciju ESG kriterija u ključne segmente banke, uključujući postavljenu upravljačku arhitekturu i mehanizme, inicijalne korake u ugradnji okolišnih kriterija u financijske proizvode te upravljanje rizicima, kao i napredak razvoja odgovornih i održivih praksi u raznim sektorima naše banke. Sve to je preduvjet za razvoj solidne ESG strategije, potrebnih procesa i politika kako bismo uskoro bili potpuno spremni za održivo financiranje. Najviše smo napredovali u okolišnim kriterijima, ali nismo zanemarili društvene i upravljačke. U procesu razvoja održivosti vodili smo se regulatornim propisima i zahtjevima europskih i nacionalnih tijela, smjernicama i uputama matične banke, a u dijalogu i suradnji s regulatorima i drugim dionicima smo ubrzali usvajanje potrebnih znanja i pripreme za održivi iskorak u poslovanju.

Svjesni smo da nas svi naši najvažniji dionici promatraju kroz prizmu odgovornosti, etičnosti i savjesnosti u poslovanju, načine na koje upravljamo našim okolišnim i društvenim utjecajima. Vjerujemo da ćemo ispuniti njihova očekivanja i opravdati povjerenje. S druge strane, svjesni smo i da, u kontekstu regulative i smjernica koje su tek u procesu donošenja, trebamo uložiti dosta resursa, napora

i vremena kako bismo poduzeli promjene poslovanja koje zaista mogu unaprijediti održivost - našu vlastitu i naših dionika.

U ostvarenju ciljeva naše temeljne održivosti, one ekonomske, pokazali smo visoku razinu sposobnosti odgovora na izazove te smo godinu završili uspješno s rastom tržišnih udjela. To je bio najbolji dokaz da možemo ostvariti naše ambiciozne planove i da smo na dobrom putu u razvoju svih onih rješenja koje naši klijenti traže i očekuju. Onim klijentima koji su se našli u posebno teškom položaju uslijed pandemije i potresa omogućili smo neprekinutu financijsku uslugu i prilagodili uvjete koji su im olakšali poslovnu stabilizaciju. Ostali smo predani razvoju zajednica, pomažući u svim sredinama u kojima poslujemo, s posebnom pažnjom za one koji su najviše trebali solidarnost i humanitarnu podršku. Nastavili smo pomagati zdravstvenu skrb za oboljelu djecu našim programom OTP Zaokružiti.

Upravljanje okolišnim utjecajima u financijski je sektor ušlo na velika vrata Europskim zelenim planom i većina naših napora je usmjerena na postavljanje poslovnih ciljeva za doprinos održivosti gospodarstva te razvoja zelenih proizvoda. Uz to smo u 2021. predano radili i na upravljanju našim izravnim utjecajima. Programom Zeleno svjetlo za zeleno pokrenuli smo napredniji sustav gospodarenja otpadom, smanjili korištenje plastike i povećali korištenje odgovornih materijala kako bismo ostvarili našu viziju banke bez plastike do 2030. Uveli smo kupnju sto posto električne energije iz obnovljivih izvora, čime smo, uz naše vlastite solarne elektrane potvrdili da smo istinski zelena banka.

U financijskoj industriji ljudi su temelj uspješnog ostvarenja svrhe našeg poslovanja. Uz novi kolektivni ugovor, mnoge promjene i inicijative koje smo poduzeli, stalno unapređujemo odgovornost u radnoj okolini i gradimo atmosferu ugodnu našim zaposlenicima. Posebno smo brinuli o njihovom zdravlju i sigurnosti, jer je pandemija predstavljala opasnost i u 2021. godini.



Značajna smo financijska grupa na hrvatskom tržištu te naše poslovanje ima mnogih utjecaja na održivost i odabire naših dionika te prosperitet i kvalitetu života zajednica u kojima poslujemo. Svjesni velike odgovornosti, predani smo poslovanju u skladu s našim vrijednostima i ciljevima održivog razvoja.

U ime Uprave, zahvaljujem svim našim zaposlenicima na njihovoj predanosti, našim vjernim klijentima, poslovnim partnerima i dobavljačima, zajednicama i drugim dionicima na povjerenju, suradnji i partnerstvu. Jedino zajedno možemo stvarati bolje uvjete za dobrobit svih nas i razvoj našeg društva.


Balázs Békeffy

Izdvajamo iz naših održivih praksi

1

OTP banka je najbolja banka u Hrvatskoj prema izboru The Bankera



1

Banka najbolji skrbnik prema izboru Global Investora



100 %

električne energije kupujemo iz obnovljivih izvora



1.621.233

HRK donacija prikupljeno u programu OTP Zaokružiti!



93 %

zaposlenika sudjelovalo u edukacijskim programima



2.493

zaposlenika brinulo je za naše klijente



124

poslovnice OTP grupe



136

energetski učinkovitih projekata u zgradarstvu financiranih u 2021.



4,5 milijuna

kuna donacija i ulaganja u zajednicu



>40.000

sati edukacije



39,3 %

više kredita za energetska učinkovitost i održivu obnovu u zgradarstvu



826

subvencioniranih stambenih kredita



949 kWh

električne energije proizvodimo iz vlastitih solarnih panela



750 tisuća

stipendija za studente



1.200

zaposlenika uključenih u hibridni rad



14,8 %

više kredita za razvoj obnovljivih izvora energije



16 %

prosječno povećanje korisnika digitalnih usluga



700 t CO₂

ušteđa od nabave zelene energije



154

puta su naši zaposlenici darovali krv



82 %

zaposlenika sudjelovalo je u anketi angažiranosti



313 %

povećanje leasinga e-vozila i hibrida



24,7 %

više kredita agro segmentu



uveli smo odvojeno prikupljanje otpada u

3 upravna centra



pristupili smo

HR PSOR-u



100 %

viših i srednjih menadžera ima službenu procjenu kvalitete rada



otpbanka

O Grupi OTP banke

GRI: 102-1 | 102-3 | 102-4 | 102-5 | 102-6 | 102-7 | 102-10 | 102-45 | 201-1

Grupa OTP banke¹ u Hrvatskoj u 2021. je objedinjavala OTP banku d.d. kao matično društvo i ovisna društva OTP Invest d.o.o., OTP Leasing d.d., SB Leasing d.d. u likvidaciji, OTP Nekretnine d.o.o., Cresco d.o.o. i Georg d.o.o. Sjedište matičnog društva grupe, OTP banke je u Splitu na adresi Domovinskog rata 61.

Ukupna vrijednost imovine Grupe OTP banke je na kraju 2021. godine iznosila 52,1 milijardi kuna, odnosno 9,4 posto više u odnosu na prethodnu godinu.

Matično društvo Grupe, OTP banka je četvrta banka po veličini aktive na hrvatskom bankarskom tržištu i drži nešto manje od 10 posto tržišta. Ukupna vrijednost njene imovine je na kraju 2021. iznosila 49,5 milijardi kuna, odnosno 9,6 % više u odnosu na prethodnu godinu. Preko 2.300 zaposlenika banke u razgranatoj mreži s nešto više od 100 poslovnica diljem cijele Hrvatske pruža

usluge za više od 500.000 klijenata u sektoru građanstva te u sektoru gospodarstva. Sjedište banke je u Splitu, s dijelom centralnih i poslovnih funkcija u Zadru i Zagrebu, kao i poslovnim centrima u Varaždinu, Puli, Dubrovniku i Osijeku. Banka smo sa snažnom tradicijom poslovanja u regijama iz kojih smo proizašli spajanjem raznih banaka u proteklih dvadeset godina. Naš razvoj temeljimo na povjerenju klijenata i tradiciji, ali i na organskom razvoju i rastu te širenju našeg poslovanja u svim dijelovima Hrvatske.

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

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

OTP Leasing dijeli drugo mjesto prema visini portfelja među leasing društvima u Hrvatskoj te zauzima prvo mjesto prema vrijednosti novo zaključenih ugovora o financijskom najmu, s tržišnim udjelom od 19 posto. Ukupna imovina OTP Leasinga na kraju 2021. godine iznosila je 2,8 milijardi kuna. Sa sjedištem u Zagrebu, posluje u 45 podružnica te uredima u Puli, Rijeci, Zadru, Splitu, Varaždinu, Osijeku, Slavonskom Brodu i Dubrovniku.

OTP Invest, sa sjedištem u Zagrebu, je na dan 31.12.2021. imao imovinu od 5,1 milijun kuna i ukupni kapital 4,4 milijuna kuna. Ukupna konsolidirana imovina OTP Nekretnina na dan 31.12.2021. iznosila je 294 milijuna kuna, a ukupni kapital 285 milijuna kuna. Društvo ima sjedište u Zagrebu i urede u Puli, Zadru i Dubrovniku.

GRI: 102-2 | 102-3 | 102-4 | 102-5 | 102-6 | 102-45

Osnovne djelatnosti Grupe OTP banke

Banka pruža cjelovitu paletu bankovnih usluga: primanje depozita ili drugih povratnih sredstava; odobravanje kredita i zajmova; otkup potraživanja; financijski najam; izdavanje garancija ili drugih jamstava; trgovanje za svoj račun ili račun klijenta; platne usluge; usluge vezane uz poslove kreditiranja; izdavanje drugih instrumenata plaćanja i upravljanja njima; iznajmljivanje sefova; posredovanje pri sklapanju poslova na novčanom tržištu; izdavanje elektroničkog novca; obavljanje poslova distribucije osiguranja; savjetovanje pravnih osoba o strukturi kapitala, poslovnoj strategiji

te pružanje usluga koje se odnose na poslovna spajanja i stjecanja dionica i poslovnih udjela; te investicijske i pomoćne usluge i aktivnosti.

Osim navedenih djelatnosti, Grupa OTP banke pruža široki raspon financijskih usluga. OTP Leasing obavlja djelatnosti financijskog i operativnog davanja u zakup, dok su djelatnosti OTP Investa upravljanje investicijskim fondovima u Hrvatskoj, investicijsko savjetovanje i upravljanje portfeljima. OTP Nekretnine se

bavi aktivnostima iznajmljivanja i upravljanja nekretninama, procjenama vrijednosti nekretnina, razvojem projekata i savjetovanjem, a Cresco je društvo posebne namjene koje se bavi poslovima preuzimanja nekretnina na dražbama u ovršnim i stečajnim postupcima, njihovom preprodajom te poslovima posredovanja u kupoprodaji nekretnina. Osnovna djelatnost društva Georg je pružanje savjetodavnih usluga vezanih uz bespovratna sredstva iz fondova Europske unije.²

¹ OTP banka d.d. je vlasnica 81,7% OTP Investa d.o.o. OTP Leasing d.d. je u vlasništvu OTP banke d.d. (60%) te Merkantil Bank Zrt (40%). 24.2.2022. Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga donijela je Rješenje kojim OTP Leasing d.d. daje suglasnost za statusnu promjenu pripajanja SB Leasing d.o.o. u likvidaciji. Preuzimanje je planirano za 1.7.2022. OTP Nekretnine d.o.o. su u stopostotnom vlasništvu OTP banke d.d.

Cresco d.o.o. je u stopostotnom vlasništvu OTP Nekretnina d.o.o. Kupnjom udjela u 2021. godini OTP banka je postala većinski vlasnik Georg d.o.o. sa 76 % vlasništva. U kolovozu 2021. OTP banka d.d. prodala je OTP Osiguranje d.d. novom vlasniku GROUPAMA BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRÜEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG iz Mađarske.

² Detaljniji podaci o prihodima, proizvodima i veličini organizacije nalaze se u poglavljima Odgovoran partner klijentima i Odgovoran poslodavac



Naš pristup održivosti

Strateški iskorak u ESG upravljanju

GRI: 102-15 | 102-19 | 102-20 | 102-26 | 103-1 | 103-2 | 103-3

Mi u Grupi OTP banke održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje smatramo nedjeljivim dijelom našeg ukupnog poslovanja. Upravljanje održivošću te našim okolišnim, društvenim i upravljačkim (ESG) utjecajima zahtjeva integrirani pristup, harmonizirane poslovne ciljeve koji su usklađeni s ciljevima naše međunarodne grupe. U skladu s tim, ambicija Grupe OTP banke u Hrvatskoj je da postanemo izvrstan partner u održivom financiranju naših klijenata, omogućujući uspješnu održivu tranziciju i ostvarenje ciljeva niskougličnog gospodarstva. Našim klijentima želimo pružiti proizvode i usluge s dodanom okolišnom i društvenom vrijednošću. To ostvarujemo na temelju etičnog pristupa korporativnom upravljanju, osiguranja stabilnog i sigurnog poslovanja financijske institucije, razvoja proizvoda i usluga te kanala kojima omogućujemo njihovo korištenje našim klijentima. Naše proizvode i njihove karakteristike komuniciramo transparentno, osiguravamo njihovu dostupnost ulaganjima u digitalnu tranziciju, jačamo digitalnu i financijsku pismenost naših klijenata i zaposlenika te stvaramo kvalitetnu radnu okolinu, poštujemo raznolikosti, odgovorno upravljamo vlastitim utjecajima na okoliš te ulažemo i surađujemo sa zajednicama u kojima poslujemo.

Svjesni smo da djelujemo u svijetu u kojemu su promjene brze, često i nepredvidljive, ekonomski izazovi su stalni i sve više međusobno povezani, društveni trendovi i navike se neprestano mijenjaju, a razvoj tehnologije nosi napredak i mnogobrojne nove mogućnosti. Istovremeno, stabilnost i sigurnost ostaju ne samo naše vrijednosti nego glavne temeljne značajke financijskih institucija. U velikom dijelu 2021. godine su naši glavni napor u razvoju održivosti i odgovornosti bili usmjereni na očuvanje zdravlja i sigurnosti naših zaposlenika i klijenata te podršku kako bismo što uspješnije odgovorili na izazove uslijed posljedica pandemije i potresa u Hrvatskoj.

U 2021. godini smo napravili veliki iskorak u našem upravljanju održivim razvojem i odgovornošću. Pokrenuli smo ESG projekt koji je bio prva stanica na našem putu prema sustavnoj integraciji održivosti. Vodeći se okvirom i smjernicama naše matične OTP grupe o razvoju održivosti i ESG čimbenika, tijekom godine smo razvijali naše sposobnosti te postavili sve preduvjete za oblikovanje ESG strategije koja će biti čvrsto uvezana u naše poslovanje. Pritom smo uzeli u obzir prilagodbu regulatornim zahtjevima te smjernice relevantnih međunarodnih organizacija koje nam mogu pomoći u zahtjevnoj održivoj transformaciji.

Naš napredak u razvoju održivosti oslanjao se na nekoliko glavnih inicijativa unutar ESG projekta. Krenuli smo od logike da za uspješnu integraciju održivosti trebamo razviti sustav koji će uključiti inspirirajuće liderstvo, organizacijsku strukturu, osnovne strateške konture, odrediti prioritete, osigurati adekvatno znanje, unaprijediti upravljanje vlastitim otiskom, sustavno mjeriti naše utjecaje te o njima izvještavati. Naš napredak u 2021. se može sažeti u sljedećim područjima:



Inicijativa	Rezultati	Ambicija 2022.
ESG i održivi razvoj postavljeni kao poslovni prioritet	Pokrenuli smo razvoj ESG strategije i uspostavili okvir za integraciju ESG kriterija u poslovanje banke	Razviti ESG strategiju te pripadajuće strategije i razvojne politike
Uspostavljena formalna arhitektura upravljanja održivim razvojem	Osigurali smo liderstvo i odgovornosti za upravljanje okolišnim, društvenim i upravljačkim čimbenicima i rizicima (ESG)	Utemeljiti zasebni Odjel za održivi razvoj i čvrstu sektorsku infrastrukturu za integraciju ESG čimbenika u poslovanje svih sektora banke
Određeni prioriteti i glavni ciljevi održivosti u svim ključnim sektorima banke	Identificirali smo postojeće ESG čimbenike te mogućnosti razvoja održivog poslovanja Uspostavili smo okvir za određivanje ESG rizika; razvoj proizvoda i usluga s okolišnom i društvenom vrijednošću	Razviti specifične ciljeve i pokazatelje napretka (KPI); ESG rizike Inkorporirati ESG rizike, razvijati proizvode s okolišnom i društvenom vrijednošću
Razvoj znanja za primjenu održivosti i ESG čimbenika	Proveli smo edukaciju menadžmenta, radne skupine za održivost i održali sektorske ESG radionice	Uključiti edukaciju o održivosti i ESG u e-learning za menadžere i druge zaposlenike
Napredak u upravljanju vlastitim utjecajima	Inicirali smo projekte in-house ekologije	Uvesti izračune vlastitog otiska te odrediti ciljeve; unaprijediti mehanizme in-house ekologije
Unapređenje objava o održivosti	Objavili smo vlastiti samostalni izvještaj o održivosti	Objava izvještaja o održivosti te specifičnih objava koje se odnose na utjecaje održivosti, uključujući i izvještaje u skladu s EU Taksonomijom
Provjere razine održivosti i ESG kriterija	Sudjelovali smo u HRIO indeksu	Uključiti dodatne mehanizme dubinske provjere

Razvoj strategije i provedbu akcijskih planova u 2021. smo osiguravali privremenom arhitekturom upravljanja održivošću i ESG integracije. Postavljanje nadzora i upravljanja ESG integracijom na razinu uprave osigurali smo da održivi razvoj dobije značaj i liderstvo na najvišoj razini. Radna skupina obuhvaćala je stalne i povremene članove, a tijekom 2021. godine uključivala je oko 50 direktora u višem i srednjem menadžmentu, druge voditelje te stručnjake i specijaliste iz pojedinih područja. Njezina glavna uloga bila je provoditi Projekt održivog razvoja i integracije ESG kriterija u poslovanje banke. Cilj za 2022. je osnovati zasebni Odjel za održivi razvoj i odgovorno poslovanje koji bi trebao preuzeti provedbu održivosti, odgovornosti i integracije ESG kriterija, a Radna skupina bi i dalje djelovala kao međusektorsko koordinacijsko tijelo sa specifičnim zadacima.

Strateška područja, ciljevi održivosti i materijalnost

GRI: 102-47

U skladu s okvirom održivosti naše matične grupe, strategiju održivosti i upravljanja ESG čimbenicima razvijamo u tri glavna stupa: odgovorni pružatelj usluga, odgovorni poslodavac i odgovorni društveni dionik. Ova tri stupa određuju naš razvojni smjer i prioritete te unutar njih razvijamo naše akcijske planove, postavljamo ciljeve i pokazatelje uspješnosti. Prema njima provjeravamo i naš doprinos ostvarenju ciljeva Ujedinjenih naroda, usklađeno s aspektima naših materijalnih tema.

ORGANIZACIJA UPRAVLJANJA ESG PROJEKTOM U BANCI U 2021:

ESG Odbor (Steering Committee)

Uprava banke nadzire integracijski proces ESG čimbenika i provedbu akcijskih planova, donosi potrebne odluke i daje strateške smjernice za ESG integraciju.

ESG radna skupina

Osigurava provedbu ESG projekta, ispunjavanje regulatornih zahtjeva i smjernica OTP grupe, surađuje s relevantnim dionicima.

Sektori i direkcije

Osiguravaju provedbu ESG integracije u poslovanju pojedinih segmenata banke, brinu za donošenje i harmonizaciju politika, procesa i procedura, razvoj proizvoda, upravljanje ESG čimbenicima u pojedinoj poslovnoj funkciji.

Direkcija HR-a i korporativnih poslova

Brine za razvoj kompetencija o ESG temama, internu i vanjsku komunikaciju, uključujući i izvještavanje o održivosti. Razvija primjenu ESG kriterija u društvenoj dimenziji.



Odgovoran pružatelj usluga

OTP razvija i integrira održivi razvoj i ESG kriterije. Razvijamo financijske proizvode i usluge kojima povećavaju ulaganja u održivo gospodarstvo i olakšava zelena tranzicija. U tome se oslanjamo na strateške planove naše grupe, pratimo regulatorne zahtjeve i koristimo poticaje usmjerene na razvoj održivosti. U naše poslovne odluke ugrađujemo ESG kriterije te poduzimamo aktivno upravljanje ESG rizicima u poslovanju.

Područja razvoja

Razvoj održivog financiranja
Odgovorni proizvodi i usluge
Aktivno upravljanje ESG rizicima
Etika, antikorupcija i transparentnost

Materijalne teme

Stabilan financijski partner klijentima, gospodarstvu i društvu
Sigurnost bankarskih usluga
Transparentno i etično poslovanje
Odgovorni odnosi s korisnicima
Integracija ESG rizika u poslovanje
Proizvodi s okolišnim benefitima i odgovor na klimatske promjene
Proizvodi s društveno korisnim utjecajem
Digitalno bankarstvo, inovacije, agilnost
Financijska i digitalna pismenost

Ciljevi u 2021.

Postaviti normativni okvir i primjenu ESG metodologije u upravljanju rizicima
Opisati područja ESG utjecaja u poslovanju banke
Ostvariti preduvjete za analizu portfelja prema ESG kriterijima
Razvijati proizvode i usluge s okolišnom i društvenom vrijednošću
Unaprijediti digitalni razvoj koji podržava održivu tranziciju
Razvijati projekte financijske i digitalne pismenosti
Razvijati usluge sa smanjenim utjecajem na okoliš
Uvesti provjere održivosti u procjenu odgovornosti u dobavljačkom lancu

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Odgovoran poslodavac

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

Područja razvoja

Osiguranje naprednih uvjeta rada
Razvoj radne okoline i zaposlenika
Raznolikost i uključivost

Materijalne teme

Odgovoran poslodavac i organizacijska kultura
Raznolikost i uključivost

Ciljevi u 2021.

Razvijati ESG procese u HR poslovanju
Donijeti novi Kolektivni ugovor
Provoditi procese digitalizacije u radnoj okolini
Razvijati kapacitete zdrave i uravnotežene radne okoline
Unaprijediti uključenje i angažiranost zaposlenika
Podržati razvoj organizacije znanja
Educirati zaposlenike o održivosti i ESG kriterijima

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Odgovoran društveni dionik

OTP grupa postavlja ambiciozne ciljeve u održivom poslovanju, uključujući smanjenja vlastitih emisija. Poduzimamo aktivnosti da zadržimo i unaprijedimo svoju ulogu odgovornog društvenog dionika. Ulaganjima u zajednicu ostvarujemo zajedničke vrijednosti, mjerimo naše utjecaje, te vidljivo doprinosimo društvenoj dobrobiti i ostvarenju ciljeva održivog razvoja.

Područja razvoja

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

Materijalne teme

Okolišno odgovorno poslovanje (vlastiti utjecaji, in-house ekologija)
Odnosi sa zajednicom i doprinosi društvu

Ciljevi u 2021.

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

Doprinos ciljevima održivog razvoja



Dionici OTP banke

GRI: 102-40 | 102-42 | 102-3

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

sljedećem izvještajnom razdoblju namjeravamo izraditi detaljno mapiranje dionika te ih značajnije uključiti u određivanje aspekata i granica naših materijalnih tema.

S našim dionicima održavamo kontinuiranu komunikaciju i dijalog na više raznih načina i u raznolikim kanalima. Redovno provodimo istraživanja klijenata i zaposlenika, u redovnim sastancima i drugim oblicima suradnje komuniciramo s OTP grupom, regulatornim i državnim tijelima, te jedinicama lokalne samouprave; sudjelujemo

u stručnim i interesnim inicijativama strukovnih ili specijaliziranih udruženja; prikupljamo povratne informacije od dionika pisanim i usmenim putem; zaposlenike angažiramo u anketama i drugim oblicima prikupljanja feedbacka, sindikat uključujemo u procesima odlučivanja o radnoj okolini; a o našem poslovanju i radu redovno obavještavamo raznim izravnim i posrednim kanalima.

Materijalne teme i aspekti

GRI: 102-43 | 102-44 | 102-47

Postupak određivanja materijalnih tema smo proveli u drugoj polovici 2021. godine. U procjeni tema smo koristili okvir matične OTP grupe, relevantna istraživanja, statistike te procjene i informacije dobivene od dionika. Uvažili smo ekonomske, društvene i upravljačke trendove koji utječu na poslovanje financijskog sektora.

U inicijalnom određivanju materijalnih tema posebno smo koristili informacije prikupljene internim istraživanjima, mišljenjima o prioritetnim temama za razvoj odgovornosti koje smo prikupili u sastancima s menadžerima te prikupljenim mišljenjima klijenata u raznim kanalima. Uspoređivali smo naše ekonomske, okolišne i društvene utjecaje sa značajem njihovog utjecaja na procjene i odluke dionika. Vanjsku provjeru materijalnih tema smo proveli u suradnji s našim dionicima, a u njoj je sudjelovalo 65 predstavnika raznih dioničkih skupina: regulatornih tijela i državnih organizacija, jedinica lokalne i regionalne samouprave, korporativni klijenti banke i klijenti fizičke osobe, dobavljači i poslovni partneri; predstavnici stručnih, interesnih udruženja te znanstvenih i visokoobrazovnih ustanova, predstavnici civilnog društva, korisnici donacija te predstavnici medija. U internoj procjeni materijalnih tema sudjelovalo je 49 menadžera i stručnjaka banke koji su uključeni u integraciju ESG kriterija i bave se temama održivog razvoja i društveno odgovornog poslovanja.

Granice i aspekti pojedinih materijalnih tema, kao i s njima povezani rizici su opisani u pojedinačnim tematskim poglavljima u kojima su teme dominantno zastupljene. Ponovno određivanje i provjeru materijalnih tema namjeravamo provesti tijekom 2022. godine, nakon usvajanja ESG strategije i nužnog proširenja provjere materijalnosti na sve aspekte utjecaja Grupe OTP banke. Provjeru ćemo uskladiti s procesom dubinske provjere ljudskih prava te je proširiti raznovrsnijim dijalogom s dionicima.

U procjenama materijalnih tema dionici kao najvažnije za njihovu

održivost, odluke i izbore procjenjuju pitanja iz ekonomskog i tržišnog spektra utjecaja. Najvažniji su im odgovorni odnosi s korisnicima, čak 97 % dionika ovo pitanje procjenjuje najvažnijim i vrlo važnim, dok ih 95 % izrazito važnim utjecajem smatra sigurnost bankarskih usluga. S tim da najveći broj dionika upravo sigurnost smatra najvažnijim utjecajem (67 %). U financijskom sektoru izrazito je bitno i etično i transparentno poslovanje, što značajnim za svoje odabire prepoznaje 89 % dionika. Dionici značajnim materijalnim temama smatraju i razvoj digitalnog bankarstva, inovacija i agilnosti (78 %) te podizanje financijske i digitalne pismenosti (75 %).

Nakon seta tržišnih i financijskih odabira, dionici izrazito važnim utjecajem vide ulogu banke kao velikog poslodavca te ih je 85 % smatra najvažnijim ili izrazito važnim utjecajem banke

Materijalne teme

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

u oblikovanju odgovorne radne okoline, kulture te razvoju odgovornog poslodavca.

Očekivano, još uvijek vrlo visoko procjenjuju utjecaje banke u njenim odnosima sa zajednicom i doprinosu društvu (prosječno 65 %). Razvoj okolišno odgovornih proizvoda, utjecaj na klimu, upravljanje vlastitim okolišnim utjecajima, razvoj društveno odgovornih proizvoda te integracija ESG kriterija u poslovanje sve više dolaze u fokus poslovnih strategija. Međutim, dionici ih još uvijek ne povezuju izravno s utjecajima banke na njihovu dobrobit, razvoj i donošenje odluka. Očekujemo da će razvojem održivog financiranja ti utjecaji doći u fokus, posebno među korporativnim klijentima.

Što o održivom i odgovornom poslovanju banke kažu naši dionici? Sveukupno upravljanje i svoje zadovoljstvo odgovornim i održivim pristupom su procijenili prosječnom ocjenom vrlo dobar. Upravo one teme koje su dionici procijenili najvažnijima označene su da se njima upravlja u najvećoj mjeri izvrsno ili vrlo aktivno. Dionici najviše mogućnosti napretka vide u mogućnostima razvoja proizvoda s okolišnim benefitima i proizvoda s društveno korisnim utjecajem. S obzirom da je bankarska industrija u Hrvatskoj u počecima razvoja održivog financiranja, ovakvo je mišljenje očekivano. Očekuju i jače upravljanje društvenim utjecajima i odnosima sa zajednicama, što je područje u kojemu dionici tradicionalno izražavaju svoje prioritete i pritom najviše naglaska stavljaju na ulaganja u zajednicu.

U našem poslovanju dionici kao područja izvrsnosti najviše prepoznaju odgovornost prema klijentima, transparentno i etično poslovanje te društvenu osjetljivost i odgovornog poslodavca. Dionici su u interakciji s nama podijelili i svoja mišljenja o tome što mogu posebno pohvaliti u poslovanju i ponašanju OTP banke i njenih zaposlenika. Posebno su istaknuli sljedeće kvalitete, prema kategorijama:

U odnosima s klijentima:

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

U upravljanju:

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

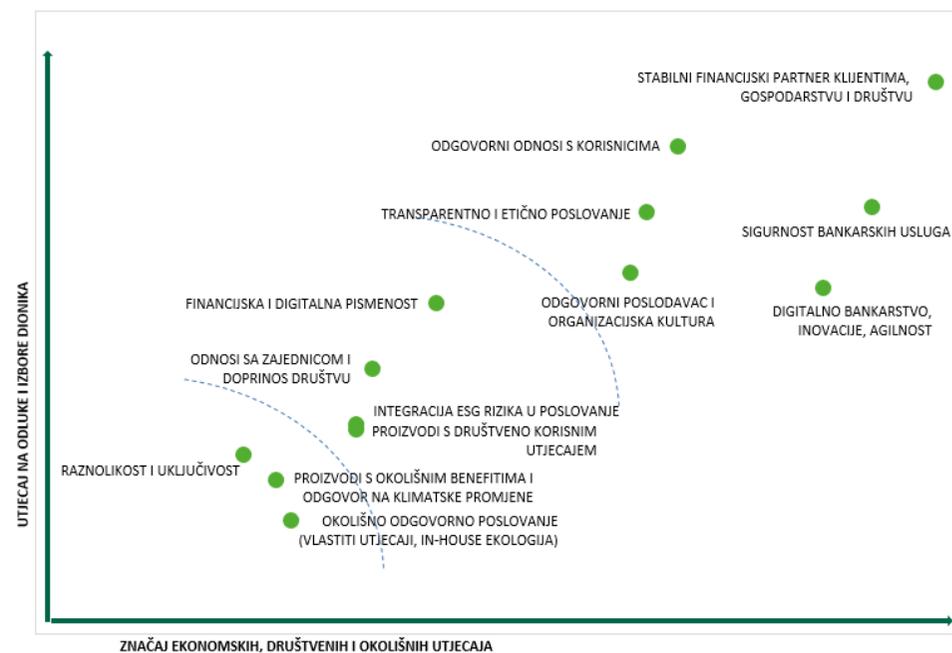
U društvenim doprinosima:

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

U našem su poslovanju i ponašanju moguća i unapređenja, što su prepoznali i naši dionici. Njihove su preporuke i prijedlozi vrlo raznoliki, ovisno o djelatnosti u kojoj posluju te fokusu na ekonomske, društvene i okolišne prioritete. U području proizvoda i usluga najčešće se spominje razvoj digitalnog bankarstva, odgovornih i održivih proizvoda („zelenih“ i socijalno odgovornih) kao i edukacija klijenata o korištenju digitalnih kanala, financiranje obnovljivih izvora energije, osiguranje benefita dugogodišnjim klijentima, manja učestalost promjena uvjeta i naknada, odgovornije upravljanje rizicima vezano uz proizvode, ulaganja u gospodarstvo te financijski savjeti obrtnicima i malim poduzetnicima. U društvenom aspektu dionici ističu potrebu za snažnijom marketinškom komunikacijom, većom vidljivošću predstavnika banke u zalaganjima za održivi razvoj i odgovorno poslovanje, intenzivnijim ulaganjima i brigom za lokalne zajednice te uključivanje u njihov razvoj, te jača ulaganja u razvoj znanosti.

Matrica materijalnosti

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



Doprinos ciljevima održivog razvoja

U razmatranju ESG kriterija i materijalnih tema uključujemo i doprinose Ciljevima održivog razvoja UN-a. Prilikom procjene uzimamo u obzir okvir OTP grupe u kojemu se promatra doprinos pojedinim ciljevima, ali i smjernice Odgovornog bankarstva Financijske inicijative Okolišnog programa Ujedinjenih naroda (UNEP FI) te druge preporuke i smjernice relevantnih međunarodnih izvora. U procesu procjene doprinosa ciljevima u prvj smo fazi prepoznali 21 podcilj (target) kojemu doprinosimo te možemo mjeriti naše utjecaje, uz dodatnih deset za koje pretpostavljamo da ćemo moći mjeriti utjecaje u budućnosti. U ovom se izvještaju navode doprinosi ciljevima održivog razvoja u zasebnim tematskim poglavljima.

Praćenje napretka



OTP banka sudjeluje u procjenama hrvatskog indeksa društvene odgovornosti (ranije Indeks DOP-a) više od deset godina. U 2021. smo sudjelovali u novom Hrvatskom indeksu održivosti (HRIO) i zabilježili 393 boda što je dosta iznad prosjeka kategorije (286,84). U svim smo segmentima procjene imali više bodova od prosjeka. Najviše ocjene smo postigli u području odnosa sa zajednicom, uloge Uprave u odlučivanju o korporativnoj održivosti, praksama zagovaranja, upravljanju okolišem, održivom razvoju u dokumentima poduzeća te raznolikosti u radnoj okolini. Međutim, postavili smo ambiciozne ciljeve razvoja odgovornosti i održivosti u svim područjima kako bismo na sljedećem indeksu mogli provjeriti napredak u svim područjima. O našem ćemo napretku i dalje transparentno izvještavati.





Korporativno upravljanje

GRI: 102-18 | 102-22 | 202-2 | 405-1

OTP bankom i Grupom OTP banke se upravlja u skladu sa zakonskim i regulatornim propisima te standardiziranim načelima korporativnog upravljanja.

OTP bankom, vladajućim društvom Grupe OTP banke je u izvještajnom razdoblju upravljala šesteročlana Uprava. Uprava banke odgovorna je za vođenje poslova društva te poslove društva vodi zajednički. Banku zastupaju predsjednik Uprave i članovi Uprave pojedinačno i samostalno. Uprava donosi odluke običnom većinom glasova svih svojih članova danim osobno, telefonom, u pisanom obliku, putem telefaksa, putem sustava e-Uprave ili sličnog specijaliziranog informatičkog sustava, putem videokonferencije ili e-maila pod uvjetom da su svi članovi suglasni. Uprava banke ima od dva do sedam članova koje imenuje Nadzorni odbor po pribavljenoj prethodnoj suglasnosti HNB-a za obavljanje funkcije predsjednika ili člana Uprave, s time da mora imati strukturu u skladu s odredbama Politike o ciljanoj strukturi Uprave OTP banke. Član Uprave može biti svaka osoba koja ispunjava uvjete iz Zakona o trgovačkim društvima i Zakona o kreditnim institucijama. Predsjednik i članovi Uprave imenuju se za razdoblje ne duže od pet godina, s mogućnošću ponovnog imenovanja. Nadzorni odbor svojom odlukom određuje trajanje mandata predsjednika ili svakog pojedinog člana Uprave.

U banci su djelovali sljedeći odbori: Odbor za oporavak bilance, Odbor za QBR i Odbor za investicije, Odbor za operativni rizik,

Odbor za praćenje kreditnog portfelja građanstva i Odbor za praćenje kreditnog portfelja korporativnih klijenata, Odbor za upravljanje aktivom i pasivom (i pododbor za likvidnost), Odbor za razvoj proizvoda i cijene, Etički odbor.

Članovi Uprave OTP banke su obnašali i sljedeće dužnosti u povezanim društvima u izvještajnom razdoblju:

Balázs Békeffy je predsjednik Nadzornog odbora OTP Nekretnina i Geoga, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora OTP Leasinga te SB Leasinga u likvidaciji.

Slaven Celić je predsjednik Nadzornog odbora OTP Investa.

Nikola Mikša je član Nadzornog odbora OTP Investa, OTP Nekretnina i Geoga.

Bruno Biuk je član Nadzornog odbora OTP Nekretnina.

Lokalna Uprava OTP banke uživa potpuno povjerenje matične banke, o čemu dokazuje da su većina članova Uprave dugogodišnje angažirani menadžeri u banci i njenim pravnim prethodnicama. Svi članovi Uprave su lokalni rezidenti. Žene čine 39 posto višeg i srednjeg menadžmenta. U perspektivi je plan povećati sudjelovanje žena u Upravi i Nadzornom odboru.

DETALJNI PRIKAZ MENADŽERSKE STRUKTURE OTP BANKE U 2020:

Kategorije prema položaju	>30 godina	30-49 godina	>50 godina	M	Ž	Ukupno
Viši menadžment	0	5	2	6	1	7
Srednji menadžment	1	45	21	39	28	67

UPRAVA

Balázs Pal Békeffy

Predsjednik od 6.10.2011.

Slaven Celić

Član od 1.12.2018.

Zvonimir Akrap

Član od 1.12.2018.

Bruno Biuk

Član od 1.12.2018.

Nikola Mikša

Član od 5.9.2019.

Ivan Šimičević

Prokurist od 1.6.2019. do 14.3.2021.

Član Uprave od 15.3.2021.

NADZORNI ODBOR

Péter Csányi

Predsjednik od 1.4.2020.

László Kecskés

Zamjenik predsjednika od 1.4.2020.

Zlatko Mateša

Član od 15.10.2019.

Ibolya Rajmonné Veres

Članica od 1.4.2020.

Zsolt Ardó

Član od 18.2.2020.

PREDSJEDNIK SKUPŠTINE DIONIČARA

Szabolcs Annus

REVIZORSKI ODBOR

László Kecskés

Predsjednik od 16.4.2012.

Zlatko Mateša

Član od 15.10.2019.

Zsolt Ardó

Član od 1.4.2020.

Odgovorno i etično upravljanje

GRI: 102-17 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 205-2

Korporativno upravljanje kao temelj poslovanja Grupe OTP banke podrazumijeva odgovorno i etički utemeljeno ponašanje prema svim našim dionicima. Naš sustav počiva na transparentnom, odgovornom i poštenom djelovanju u okviru jasnih procedura i uputa. Zaposlenici su svjesni činjenice da rad sukladan standardnim etičkim pravilima može značajno doprinijeti povećanju uspješnosti, konkurentnosti, reputacije banke i njene prepoznatljivosti kao odgovornog poslovnog subjekta. OTP grupa i njezin menadžment su osobito posvećeni osiguravanju zakonitog poslovanja koje podrazumijeva poštivanje svih zakonskih propisa Republike Hrvatske i ostalih relevantnih propisa, interne regulative banke i ugovornih obveza. Također, banka i njezina Uprava osiguravaju poštivanje i primjenu zakona o suzbijanju korupcije pa su tako usvojili načelo nulte tolerancije prema korupciji i mitu, zauzimajući jasan stav o prevenciji i neprihvatljivosti svih oblika korupcije i pružajući punu potporu suzbijanju korupcije.

Temelj korporativnog upravljanja u OTP banci je [Kodeks korporativnog upravljanja](#) (noveliran krajem 2021.). Njime su propisana načela i smjernice korporativnog upravljanja, a posebno je istaknuta važnost praćenja okolišnih, društvenih i upravljačkih rizika (ESG). Odgovorno korporativno upravljanje u banci uključuje jasan organizacijski ustroj s dobro definiranim ovlastima i odgovornostima; djelotvorne postupke utvrđivanja, mjerenja i praćenja rizika te izvještavanja kojima je ili kojima bi mogla biti izložena banka; odgovarajuće mehanizme unutarnjih kontrola koji uključuju i razborite administrativne i računovodstvene procedure, strategije i procedure za stalnu procjenu i pregled iznosa, sastava i rasporeda internog kapitala potrebnog za pokriće sadašnjih i budućih rizika; udovoljavanje općim zahtjevima transparentnosti; ispunjavanje obveza i odgovornosti prema dioničarima, zaposlenicima i ostalim zainteresiranim stranama; te sigurno i stabilno poslovanje u skladu sa zakonima i regulativom. Odgovorno upravljanje u banci smatra se suštinskim dijelom

identiteta banke te stoga banka drži da se dobro korporativno upravljanje ostvaruje ne samo potpunim ispunjenjem regulatornih zahtjeva, već proizlazi i iz korporativne kulture banke te osobnog integriteta svih zaposlenih u banci.

Temelj etičkog upravljanja u OTP banci je [Etički kodeks](#), s ciljem formuliranja jasnih i nedvosmislenih smjernica i zahtjeva o etičkom poslovanju, kako za banku, tako i za sve one osobe i organizacije koje su na odgovarajući način povezane s bankom. Unutar postojećeg regulatornog okvira, banka je oblikovala svoj sustav korporativnog upravljanja s ciljem osiguranja povjerenja i zadovoljstva klijenata, povećanja vrijednosti za dioničare i društvene odgovornosti. Banka omogućuje svakome da prijavi povredu Etičkog kodeksa osobno ili u pisanom obliku, a istovremeno poduzima sve što je potrebno kako bi se zaposlenike koji prijavljuju povrede u banci zaštitilo od diskriminacije i nepravednog postupanja, zabranjujući primjenu mjera odmazde ili nastup bilo kakvih negativnih posljedica za onoga tko je prijavio u dobroj vjeri stvarne ili moguće povrede vrijednosti i načela propisanih Etičkim kodeksom. Za moguće povrede Etičkog kodeksa otvorena je posebna adresa elektroničke pošte eticki.kodeks@otpbanka.hr

Banka pridaje osobitu važnost nastojanju da su zaposlenici upoznati i da razvijaju svijest o etičkim normama i kanalima za prijavljivanje nepravilnosti, pa ih stoga informira i educira te redovito pregledava i prati usklađenost postupanja s navedenim pravilima. Etički kodeks potpisuju svi zaposlenici OTP banke, a s njim su upoznati i svi dobavljači prilikom ugovaranja poslova. U izvještajnom razdoblju nismo imali pritužbi koje su se odnosile na korupcijske slučajeve. Rizici usklađenosti se na temelju profesionalnih kriterija u OTP banci redovito procjenjuju na polugodišnjoj osnovi, s tim da se svi rizici usklađenosti, uključujući i rizik korupcije procjenjuju najmanje jednom svake godine.

Procjena se odvija primjenom standardnog sustava za procjenu rizika usklađenosti na razini OTP grupe. Temeljni stupovi procjene (ukupna izloženost riziku na razini banke) uključuju samoprocjenu organizacijske jedinice, pokazatelje koji se temelje na objektivnim mjerama te ponderiranje temeljem stručnog mišljenja vezano za usklađenost. U procjeni rizika usklađenosti 2021. godine, izloženost riziku u području korupcije je identificirana kao niska, iako je stručna procjena zauzela konzervativan pristup s obzirom na opseg i osjetljivost bankovnih aktivnosti. Nije ustanovljena manifestacija rizika u prethodnom razdoblju, te su procedure i uspostavljeni mehanizmi kojima se umanjuje i upravlja rizikom sukoba interesa i etike (uključujući i antikorupciju) procijenjeni učinkovitima. Uzevši u obzir potencijalni učinak bilo kakve pojavnosti rizika u ovom području, predložena je mjera podizanja svijesti u području sukoba interesa i etike na razini banke. Edukacija iz područja sukoba interesa i etike (uključujući antikorupciju), namijenjena svim djelatnicima je u obliku e-learninga pokrenuta u prosincu 2021. godine, te je relevantnu provjeru u 2021. uspješno položilo 1571 zaposlenika i menadžera.

[Antikorupcijska politika](#) OTP banke je isto dostupna svim našim dionicima na internetskoj stranici banke. Njome se propisuje predanost banke i njenog rukovodstva borbi protiv korupcije te nultoj toleranciji na sve oblike mita i stjecanja nepravednih prednosti. Politika obuhvaća sve zaposlenike banke, njene ugovorne partnere te druge osobe koje sudjeluju u provođenju njezinih aktivnosti. Antikorupcijska politika navodi i prepoznate aktivnosti koje su najizložene riziku korupcije te propisuje načine adekvatnog upravljanja tim rizicima: upravljanje troškovima za poklone i poslovno ugošćavanje; donacije u dobrotvorne svrhe i sponzorstva; veze s ugovornim partnerima; preuzimanje ugovornih obveza; kupovina, upravljanje i održavanje investicija i imovine; zapošljavanje novih radnika; kupovina, upravljanje nekretninama i prodaja nekretnina. Između ostaloga, antikorupcijska politika

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

OTP banka ima i [Politiku poštivanja zakonitosti](#) kojom se osigurava usklađenost banke s internim i vanjskim propisima na razini banke i društava kćeri, prepoznavanje i upravljanje rizicima usklađenosti u skladu sa smjernicama međunarodnih i europskih financijskih nadzornih tijela, Zakonom o kreditnim institucijama, Odlukom o sustavu upravljanja HNB-a o uspostavi kontrolnih funkcija. U politici su navedeni rizici usklađenosti, a prepoznati su sljedeći: rizik od izricanja mogućih mjera i kazni nadzornih ili drugih

nadležnih tijela; rizik o nastanka značajnih financijskih gubitaka ili reputacijske štete što ih kreditna institucija može pretrpjeti zbog neusklađenosti s propisima, standardima i kodeksima te internim aktima. Politika sadrži i svrhu funkcije poštivanja zakonitosti u banci te načela prema kojima se provodi poštivanje zakonitosti. Pojašnjena su i ključna područja primjene zakonitosti koja uključuju: obradu i zaštitu osobnih podataka; sukob interesa i etiku; usklađenost s ograničenjima u protoku informacija između aktivnosti pružanja financijskih i investicijskih usluga; sprječavanje zlorabe tržišta (trgovanje temeljem povlaštene informacije, manipulacija tržištem); fer postupanje s klijentima i zaštitu potrošača; osiguravanje usklađenosti sa zahtjevima koji se odnose na investicijske usluge; korporativno upravljanje; usklađenost u području međunarodne suradnje u području poreza; usklađenost

sa zahtjevima međunarodnih sankcija i zaštitom ugleda banke. Antikorupcijska politika, [Politika sankcija](#) i [Politika o financiranju obrambene industrije](#) objavljene na internetskoj stranici banke, čine prilog Politici poštivanja zakonitosti. OTP banka ima [Politiku sprječavanja terorizma i pranja novca](#). Njome su propisane: identifikacija rizika, provjera klijenata, identifikacija krajnjeg vlasnika, identifikacija politički izloženih osoba, provjera korisnika i transakcija, provedba modela rizika države, treninzi i drugo.

U participativnim postupcima za donošenje propisa Grupa OTP banke sudjeluje doprinosom interesnim udruženjima, poput Hrvatske udruge banaka. Grupa ne financira djelovanje političkih stranaka ili osoba.

Vizija, misija i vrijednosti

GRI: 102-16

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

Izjava o viziji:

Želimo biti neizostavni partner našim klijentima u ostvarivanju životnih planova i poslovnog razvoja. Razumijemo da su naši klijenti raznoliki, da imaju različite navike i potrebe. U digitalnom društvu stalno smo im dostupni. U svijetu brzog razvoja tehnoloških rješenja, prepoznati smo po inovativnosti, društvenoj odgovornosti, individualnom pristupu klijentima te našem doprinosu ekonomskom i društvenom razvoju zajednicama u

VIZIJA

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

kojima živimo i radimo. Prepoznati smo kao poželjan poslodavac koji kultivira osobni razvoj i timski ugodnu radnu okolinu.

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

Izjava o misiji:

Mi smo nacionalno jaka, regionalno snažno prisutna financijska grupa. Pripadamo najbrže rastućoj financijskoj grupi u Srednjoj i Istočnoj Europi. Našim financijskim proizvodima i uslugama

MISIJA

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

odgovorno i pouzdano podržavamo klijente u ostvarenju njihovih planova. Objedinjujemo bankarske usluge s uslugama leasinga, investicijskih fondova i osiguranja. Usmjereni smo na budućnost, stalno ulažemo u tehnološki razvoj, otvoreni smo novim idejama. Usredotočeni smo na izvrsnost – konačni cilj svega što radimo je

ostvariti zadovoljstvo i povjerenje naših klijenata. Odgovornim poslovanjem i partnerskim odnosom zajedno s našim dionicima stvaramo bolju budućnost.

Naše vrijednosti

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

Izvrsnost

Izvrsnost kao vrijednost počiva na našim znanjima i iskustvu, ali i predanosti stalnom razvoju i napredovanju. Usmjereni je na pružanje vrhunske kvalitete našim klijentima, izgradnju profesionalnih odnosa. Za razvoj i napredak potrebna nam je i usmjerenost na budućnost i inovativnost. Izvrsnost uvijek postižemo u suradnji s drugima, prije svega našim kolegicama i kolegama iz grupe, našim klijentima i drugim partnerima. Oni nas potiču da uvijek nastojimo biti bolji i potpuno predani tome da budemo prepoznati kao najpoželjniji partner. Da bismo bili

izvršni važno je stalno ulagati u sebe, ali i pažljivo slušati što nam kažu naši klijenti, prepoznati njihove potrebe i želje i osigurati im prvoklasnu uslugu. Izvrsnost uključuje kvalitetu, sposobnost, znanje, usredotočenost na ambiciju i razvoj, iskustvo, pouzdanost, predanost korisničkom iskustvu, vodstvo i uspjeh.

Odgovornost

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

Pouzdanost

Pouzdanost je iznimno važna u bankarskom i financijskom sektoru. Ona znači brigu za zdravo upravljanje depozitima naših klijenata, njihovo povjerenje u sigurnost i pouzdanost savjeta koje mogu dobiti za svoje upravljanje financijama.

Pouzdanost podrazumijeva stalnu dostupnost i stabilnost usluga i proizvoda, kao i raspoloživost. Ona znači i ulaganje u tehnološku opremljenost, razvoj, široku nacionalnu dostupnost, kao i snagu koja jamči povjerenje. Pouzdanost uključuje i stalnu spremnost na promjene uvjetovane razvojem i trendovima okoline, a da smo pritom uvijek spremni ponuditi najvišu kvalitetu usluga i proizvoda. Podrazumijeva partnerski stav prema klijentima i drugim dionicima, osigurava nam dugoročnu stabilnost i mogućnost razvoja.

Timski duh

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



**Odgovoran partner klijentima:
održive, moderne i dostupne
financijske usluge i proizvodi**

GRI: 102-7 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 201-2

Kao pružatelj financijskih usluga i proizvoda našim klijentima u svim segmentima naše djelatnosti, uvijek smo potpuno posvećeni potrebama naših klijenata. Svrhu našeg poslovanja vidimo u uspješnom financiranju, pružanju podrške i savjetovanju klijenata kako bi koristili usluge i proizvode koje im trebaju u njihovom poslovanju i životu kako bismo im pomogli ostvariti njihove planove. To radimo uz poštovanje svih najviših standarda etičnosti i odgovornost te uz oprezno upravljanje i planiranje. Grupa OTP banke posluje u sedam centara diljem Hrvatske. U 2021. klijentima je bila na raspolaganju mreža od 124 poslovnice (uključujući banku, leasing i druge djelatnosti) te 478 bankomata.

U 2021. nastavili smo unaprjeđivati naše proizvode i usluge, sa snažnim naglaskom na digitalnom razvoju. Upravljanje rizicima u poslovanju i razvoj proizvoda smo pripremali za ugradnju ESG kriterija. Materijalne teme kojima upravljamo u našem tržišnom nastupu te ciljevi održivog razvoja kojima doprinosimo našim proizvodima, uslugama te razvojem odnosa s korisnicima:

- Stabilan financijski partner klijentima, gospodarstvu i društvu
- Sigurnost bankarskih usluga
- Transparentno i etično poslovanje
- Odgovorni odnosi s korisnicima
- Integracija ESG rizika u poslovanje
- Proizvodi s okolišnim benefitima i odgovor na klimatske promjene
- Proizvodi s društveno korisnim utjecajem
- Digitalno bankarstvo, inovacije, agilnost
- Financijska i digitalna pismenost

Tijekom 2021. doprinosili smo ostvarenju Ciljeva održivog razvoja UN-a. Posebno izdvajamo sljedeće aktivnosti i rezultate:



Odobrili smo 6.413 moratorija za kredite građanima te 60 za kredite poslovnim subjektima, koji su se našli u teškoćama uslijed posljedica pandemije i potresa. Povećali smo kreditiranje agro segmenta za 24,7%. Uveli smo kredite za ribare. Leasing poljoprivredne opreme povećali smo za 29%. Preuzeli smo društvo Georg specijalizirano za savjetovanje u korištenju sredstava u poljoprivredi i ruralnom razvoju.



Odobrili smo 14,8% više kredita za razvoj obnovljivih izvora energije. Za 39,3% smo povećali kreditiranje i podržali 136 projekata energetske učinkovitosti i održive obnove u zgradarstvu. Za 313% smo povećali leasing financiranje hibridnih i električnih vozila.



Odobrili smo 826 subvencioniranih stambenih kredita s volumenom od 119 milijuna kuna. Povećali smo kreditiranje u suradnji s razvojnom bankom i programima za šest posto. OTP banka ima 3.500 velikih korporativnih klijenata te 313 klijenata lokalnih zajednica, obrazovnih i zdravstvenih institucija. Povećali smo broj klijenata koji koriste digitalno bankarstvo za prosječno 16%. OTP banka ima četiri proizvoda za mlade klijente. Pripremili smo proces za provjeru održivosti i odgovornosti u dobavljačkom lancu.

Rizici povezani s održivim razvojem u tržišnom segmentu

GRI: 102-11 | 201-2

Grupa OTP banke usvaja strategije, politike i procedure te okvir za upravljanje rizicima koji se redovno ažuriraju i čiju primjenu nadziru u sustavu unutarnjih kontrola Uprava i Nadzorni odbor. Tijekom 2021. se s posebnom pažnjom upravljalo rizicima kojima je grupa izložena ili bi mogla biti izložena. Identifikacija značajnih rizika provodila se između ostaloga samoprocjenom rizika i kontrolnih mehanizama (RCSA), analizama scenarija, ključnim pokazateljima rizika te analizom utjecaja na poslovanje (BIA). Detaljni rizici poslovanja opisani su u Godišnjem izvješću Grupe OTP banke. Integracija ESG kriterija u poslovanje naše grupe uključuje i upravljanje rizicima u koje su ugrađeni ESG čimbenici. Obveza upravljanja ESG rizicima ugrađena je u Kodeks korporativnog upravljanja banke. Nakon implementacije standarda grupe, banka će pratiti napretke ciljeva i/ili ograničenja koja se odnose na okolišne, društvene i upravljačke (ESG) rizike, zajedno s razumijevanjem posebnih elemenata ESG rizika i dugoročnim pogledom na financijske rizike koji mogu proizaći i mimo standardnih horizonta poslovnog planiranja, slijedom čega je nužno integrirati navedene rizike u poslovne modele i strategije banke.

Tijekom 2021. još uvijek se nisu posebno razmatrali rizici vezani uz ESG kriterije premda su neki uključeni u opću procjenu rizika. Za sljedeće izvještajno razdoblje postavljeni su ciljevi da se ESG

metodologije ugradi u redovni proces odobrenja. To uključuje označavanje postojećeg portfelja u sustavu banke, uvođenje ESG principa kao jedne od kategorija u analizi rizika svakog pojedinog zahtjeva te uspostava i validacija ESG radnih uputa. Za integraciju ESG rizika u kreditiranje klijenata i razvoj proizvoda potrebno je provesti usklađenje i ažuriranje niza krovnih dokumenata za upravljanje rizicima. Prepoznate rizike održivosti Grupa OTP banke moći će objaviti u svojem sljedećem izvještaju o održivosti. U svojem poslovanju Grupa OTP banke primjenjuje princip predostrožnosti prilikom razvoja proizvoda i usluga te vodi računa o njihovim utjecajima na društvo i okoliš.

U veljači 2021. proveden je veliki test kontinuiteta poslovanja koji je potvrdio da je banka u stanju uspješno nastaviti s radom u slučaju raznih velikih incidenata i kriza, uključivši prekide veza prema upravnim zgradama. Test je služio usklađenju sa zahtjevima regulatora, npr. zahtjevima EBA Smjernica o upravljanju rizicima informacijske i komunikacijske tehnologije i sigurnosnim rizicima. Pomogao nam je da se uvjerimo u vlastite mogućnosti, tj. organizaciju, upute i resurse za nastavak rada u izvanrednim okolnostima.

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



„Protikle su dvije godine pokazale koliko je zahtjevno, ali i uzbudljivo upravljati rizicima u nepredvidljivom VUCA svijetu. U uspješnom balansiranju između ispunjenja naših strateških ciljeva i osiguranja kontinuiteta poslovanja pomogli su nam fleksibilnost i novi alati. U 2021. smo koristili suvremene analitičke alate kako bismo što preciznije detektirali održive tržišne segmente, a uspješno smo se nosili i s moratorijima.

U 2022. nas čekaju novi izazovi poput uvođenja eura i izravnog nadzora Europske središnje banke.

Uz to, upravljanje rizicima će u sljedećim godinama doživjeti mnoge prilagodbe ugradnjom ESG kriterija, koji polaze od procjena rizika. Održivo financiranje je velika prilika za banku, ali i vrlo ozbiljan posao u prilagodbi procesa, procjena održivosti i drugih tržišnih odluka.”

Bruno Biuk

Član Uprave za upravljanje rizicima

Ekonomski utjecaji Grupe OTP banke

GRI: 102-7 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 201-1

Poslovni izazovi iz 2020. godine u kojoj su se naši klijenti suočavali s posljedicama pandemije u poslovanju i privatnom životu reflektirali su se i na poslovanje u 2021, s obzirom da su pojedine gospodarske djelatnosti, a posebno u uslužnom sektoru, i dalje bile pod gospodarskim lockdownom. Postupnim otvaranjem gospodarstva zabilježen je izraženiji rast osobne potrošnje. S obzirom na globalna kretanja i poremećaje u opskrbnim lancima, došlo je i do kontrakcije ponude, što je dodatno utjecalo na porast stope inflacije. Dobit nakon oporezivanja Grupe OTP banke za 2021. godinu iznosila je 671 milijun kuna, što je porast od 138,8 posto u odnosu na prethodnu godinu. Premda se značajan dio porasta dobiti može primarno pripisati manjem iznosu rezervacija za pokriće kreditnog rizika, ostvareni rezultat grupe je potvrda opreznog upravljanja rizicima i pozitivnim trendovima u kreditnom poslovanju te ostvarenim poslovnim prihodima. Grupa OTP banke je u 2021. redovno ispunjavala sve regulatorne zahtjeve te i dalje ima snažnu likvidnosnu i kapitalnu poziciju, što jamči njezinu dugoročnu stabilnost i održivost poslovanja. Najveći dio operativnih prihoda čine neto kamatni prihodi koji su iznosili 1,25 milijardi kuna te su u odnosu na prethodnu godinu zabilježili neznatan rast od 0,6 posto. Drugi značajan segment poslovnih prihoda bili su prihodi od naknada koji su iznosili 382 milijuna kuna što je bilo povećanje od 15,4 posto u odnosu na prethodnu godinu. Oni su rasli najviše uslijed porasta prihoda kartičnog poslovanja, naknada od trgovaca potaknutog povoljnim gospodarskim okruženjem te uspješnijom turističkom sezonom.



„U 2021. smo potvrdili da smo snažna banka koja svojim odličnim finansijskim rezultatima zaslužuje povjerenje svojih klijenata. U 2021. smo rasli u svim ključnim tržišnim udjelima, što zahvaljujemo velikoj predanosti i stručnosti naših kolegica i kolega.

U sektoru financija smo u 2021. ostvarili brojna unaprjeđenja poslovnih procesa i značajne uštede u području parafiskalnih davanja. Uspjeh ostvarujemo i sve jačom sinergijom u našoj OTP grupi.

2022. nam nosi značajne projekte – pripremamo se za strateške projekte poput uvođenja eura i implementacije *Data warehousea*. Uvođenje eura bit će poseban izazov za cijelu banku, a uvjeren sam da ćemo i u tome biti uspješni kao i u svemu što poduzimamo.

Naš timski duh, sposobnost prilagodbe novim okolnostima i otvorenost promjenama uvelike doprinose našim dobrim rezultatima. Tome je najbolja potvrda izbor OTP banke za banku 2021. godine u Hrvatskoj, na što smo posebno ponosni.“

Nikola Mikša

Član Uprave za financije

OTP banka – od rasta tržišnih udjela do banke godine

GRI: 103-11 | 103-2 | 103-3 | 102-7 | FS 6 | FS 13 | 203-2

Godina 2021. bila je vrlo uspješna za OTP banku: rast je zabilježen u svim ključnim tržišnim udjelima. Depoziti stanovništva rasli su 13,1 posto, a korporativnih klijenata 21 posto. Zajmovi i potraživanja od klijenata rasli su za devet posto uz rast kreditiranja stanovništva i poduzeća. U kreditiranju građana, a posebno stambenim kreditima, ostvarili smo izvrsne rezultate, s povećanjem tržišnog udjela za 157 baznih bodova na razinu od 14 posto ukupnog tržišta. U segmentu kreditiranja korporativnih klijenata povećali smo tržišni udio koji je na kraju 2021. dosegao 11 posto. Pored izvrsnih rezultata u tržišnim udjelima, banka je ostvarila vrlo dobre rezultate ukupne dobiti nakon oporezivanja u iznosu od 631 milijuna ili 151 posto više u odnosu na prethodnu godinu.

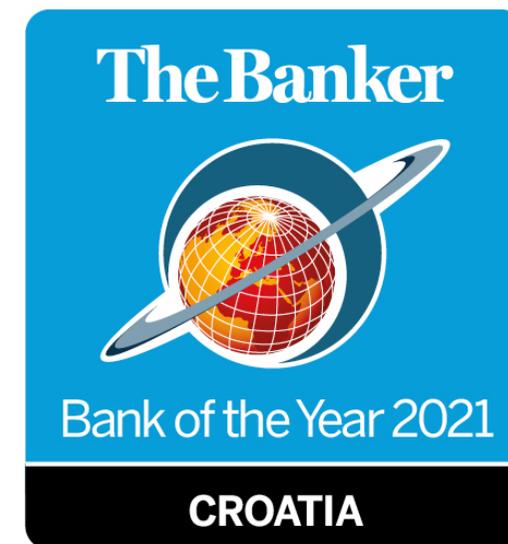
Ciljevi u tržišnom segmentu za 2022. godinu usmjereni su na povećanje portfelja klijenata, razine kvalitete iskustva klijenata u svim kanalima komunikacije i prodaje, unapređenje kreditnih proizvoda i daljnju digitalizaciju poslovanja. Uz proces optimizacije mreže poslovnica i razvoja digitalnih kanala planiramo unaprijediti efikasnost poslovnih procesa u poslovnicama kako bismo ostvarili višu razinu kvalitete usluge i zadovoljstva klijenata. U poslovnom bankarstvu, uz pretpostavku normalizacije poslovnog okruženja te smanjenje utjecaja pandemije na poslovanje, razvoj ćemo temeljiti na kvaliteti poslovnog modela, zadovoljstvu klijenata te brzini reakcije na njihove zahtjeve. Tijekom 2022. naš će prioritet biti kvalitetna priprema za uvođenje eura. Ulazak u monetarnu uniju osim prilagodbe procesa i poslovanja utječe i na strateške odrednice i akcije grupe. Područje značajnog prioriteta je ulaganje u istraživanje i razvoj, posebno osmišljavanje atraktivnih i konkurentskih proizvoda i rješenja, digitalna tranzicija i uvođenje agilnog načina rada.

OTP banka je u 2021. primila dvije značajne nagrade – časopis *The Banker* ju je proglasio bankom godine, a *Magazin Global Investor*/

ISF je šestu godinu zaredom proglasio OTP banku jednom od najboljih banaka skrbnika u Republici Hrvatskoj prema ocjenama klijenata, kojima je u dvije kategorije osvojila prvo mjesto, te u trećoj kategoriji visoko drugo mjesto.

Grupa OTP banke je na dan 31. prosinca 2021. poslovala u mreži od 124 poslovnice, od čega je 114 poslovnica OTP banke. Tijekom godine su zatvorene dvije poslovnice, a osam ih je obnovljeno. Prilikom obnavljanja i preuređenja naših poslovnica vodimo računa da se prilagođuju osobama s teškoćama kretanja. U mreži banke 89 poslovnica je prilagođeno za pristup osobama s invaliditetom. U mreži je na 31. prosinca 2021. bilo aktivno 478 bankomata, tijekom godine je postavljeno 12 novih bankomata, a 31 ih je uklonjen. Povećali smo broj bankomata za uplatu gotovine s 29 koliko smo ih imali u funkciji krajem 2020. na 48 na kraju 2021. U slabo naseljenim područjima Hrvatske ili područjima od posebne državne skrbi na kraju godine OTP banka je imala 20 poslovnica i 30 bankomata. Na tim područjima su tijekom godine zatvorene tri poslovnice i šest bankomata, dok su postavljena dva nova bankomata.

Prema izboru najprestižnijeg financijskog magazina The Banker OTP banka je najbolja banka 2021. u Hrvatskoj. Tu titulu OTP banka je zaslužila za uspješno poslovanje, odnos prema klijentima, ali i doprinos društvenim zbivanjima u cjelini. „Na vrlo dinamičnom hrvatskom bankarskom tržištu, OTP banka izdvaja se od konkurencije temeljem svoje predanosti inovacijama i uslugama klijentima, kao i hvalevrijednih napora u pružanju podrške gospodarstvu zemlje kroz poteškoće koje je donijela 2020. godina. Ne samo da se Hrvatska uspješno nosila s društvenim i gospodarskim posljedicama pandemije Covid-19, uza sve to su je pogodila i dva snažna potresa. U takvom izazovnom okruženju, OTP banka je pružila visok stupanj podrške, ne samo svojim klijentima, već i cijeloj zajednici u kojoj djeluje“, istaknuto je u obrazloženju The Bankera. Titulu u istoj kategoriji za Mađarsku zaslužila je i OTP Bank te banke u vlasništvu OTP grupe - CKB u Crnoj Gori, kao i SKB u Sloveniji. Posebno je značajan odabir OTP grupe u regionalnoj kategoriji Srednje i Istočne Europe za koju je The Banker odabrao upravo OTP grupu za Banku godine uzimajući u obzir aktivnosti i širenje grupe u cijeloj regiji.





Klijenti poslovni subjekti

Godina	2020.	2021.	% razlika
Ukupni broj klijenata	42.839	41.210	-3,80%
Sektor poslovanja s velikim klijentima	3.479	3.594	3,31%
MSE + mikro	39.360	37.616	-4,43%
Kreditiranje agro segmenta (iznos)	1.307.062.874	1.629.711.226	24,68%
Kreditiranje obnovljivih izvora energije (iznos)	436.580.041	501.328.849	14,83%
Kreditiranje energetske učinkovitosti (obnova zgrada – iznos)	194.547.474	270.946.744	39,27%
Odobreni moratoriji (Covid; potres)	1.107	60	-94,58%
Kredit u suradnji s HBOR; HAMAG; ministarstva, JLS	810	859	6,05%
	1.307.000.099	1.224.886.672	-6,28%
HBOR	455	384	-15,60%
	916.994.869	777.339.724	-15,23%
od toga HBOR uz HAMAG jamstva	36	30	-16,67%
	39.752.571	26.242.478	-33,99%
Ministarstva i JLS	284	316	11,27%
	216.910.744	218.028.468	0,52%
od toga uz HAMAG jamstva	33	48	45,45%
	28.135.507	39.359.745	39,89%
Sredstva banke uz HAMAG jamstva	71	159	123,94%
	173.094.486	229.518.481	32,60%

Korištenje digitalnih usluga - građani

Godina	2020.	2021.	% razlika
Ukupni broj klijenata	748.109	742.666	-0,72%
Tekući računi (broj ugovora)	1.174.065	1.174.467	0,03%
Žiro računi (broj ugovora)	221.300	223.204	0,86%
Kartice (izdane debitne, kreditne, prepaid..)	793.441	827.213	4,25%
Korisnici e-bankinga	131.018	154.758	18,11%
Korisnici m-bankinga	169.907	200.200	17,82%
Korisnici programa OTPetica	80.905	99.646	23,16%
Korisnici programa Zaokružići	10.381	17.608	69,61%
Odobreni moratoriji (Covid, potres)	6.342	6.413	1,12%

Korištenje digitalnih usluga u korporativnom sektoru

		31.12.2020.	31.12.2021.	% razlika
Corporate	Internet bankarstvo	2.628	2.785	5,97%
	Mobilno bankarstvo	277	355	28,16%
SME	Internet bankarstvo	21.058	21.346	1,37%
	Mobilno bankarstvo	11.049	13.116	18,71%
Ukupno	Internet bankarstvo	23.686	24.131	1,88%
	Mobilno bankarstvo	11.326	13.471	18,94%
		35.012	37.602	7,40%

Brže i pametnije poslovanje uz digitalna rješenja i nove proizvode

Tijekom 2021. naši su glavni naponi bili usmjereni na razvoj novih kanala za akviziciju klijenata te njihovu komunikaciju s bankom. Potaknuti pozitivnim iskustvima digitalnog poslovanja tijekom pandemije bili smo u mogućnosti ubrzati razvoj rješenja koja odgovaraju navikama i željama naših klijenata. U srpnju smo pokrenuli veliki EZE projekt digitalnog *onboardinga*. Digitalni *onboarding* je web aplikacija koja omogućava online *onboarding* klijenata, otvaranje računa i pokretanje proizvoda (digitalni paketi u online kanalima) u osnovnom bankarskom sustavu i koristi video u stvarnom vremenu za identifikaciju korisnika.

Onboarding klijenta odigrava se u stvarnom vremenu u interakciji s bankarskim službenikom u našem video kontakt centru, uz punu automatizaciju administrativnog dijela posla. To je za klijenta najbrži način otvaranja računa, s prosjekom od 15 minuta od pokretanja aplikacije do kraja video identifikacije i pokretanja proizvoda. *Onboardingom* se može ugovoriti redovni i studentski paket. Ovaj način poslovanja značajno smanjuje potrošnju papira, a za online ugovaranje svakog studentskog paketa banka se obvezuje uplatiti donaciju za sadnju jednog stabla. Do kraja godine zabilježili smo otvaranje 285 novih tekućih računa digitalnim onboarding procesom.

Od rujna Kontakt centar ima mogućnosti podrške video i audio pozivima te chata s klijentima. Ako to žele, klijenti i drugi građani mogu stupiti u kontakt s bankom koristeći samo internetsko povezivanje – chatom i tekstualnim porukama, audio pozivom ili video pozivom žele li osjetiti doživljaj razgovora uživo u poslovnici. Klijenti koji koriste Viber mogu primati poruke i notifikacije tim kanalom posredstvom 3DS ili bankarskog SMS servisa. Od pokretanja novih mogućnosti za klijente zabilježili smo 1557 video/ audio poziva Kontakt centru te 20.694 chat interakcija.

U prosincu smo pokrenuli novu KYC web aplikaciju u kojoj klijenti mogu poslati zahtjev za KYC i dubinsko snimanje za ažuriranje podataka te već u tom mjesecu imali 17 zahtjeva za KYC ažuriranje korištenjem aplikacije.

Klijenti sve više koriste elektroničke bankovne izvode. 31.356 klijenata u poslovnom bankarstvu ima ugovorenu dostavu izvoda, dok ih 2.598 ima tu uslugu ugovorenu preko Fine. Od tog broja 12.627 klijenata prima izvode elektroničkom poštom te drugim načinima dostave podataka (TXT, CAMT.053). U segmentu stanovništva ukupno 343.328 klijenata je imalo ugovorene dostave izvoda (200.375 izvode za račune te 142.954 za kartice). Većina izvoda se još uvijek dostavlja poštom, dok se 63.837 izvoda distribuira elektroničkom poštom te je u 2021. udio takvih dostava porastao s 15,4 na 18,59 posto klijenata. Naš je cilj kod što više klijenata razviti svijest o okolišnim utjecajima te ih stimulirati na dostavu elektroničkim načinima.

Prodajni tim tržišta uspješno je implementirao novu dokumentaciju klijenta i proces identifikacije klijenata u novoj FO aplikaciji. Novi način identifikacije klijenata povećao je osjećaj sigurnosti klijenata tržišta pri poslovanju s riznicom, što smatramo vrlo korisnim u tom segmentu poslovanja.

Odjel za izdavanje vrijednosnih papira od 2021. godine počeo je predstavljati pravnim osobama mogućnost financiranja izdavanjem obveznica. Izdavanje obveznica je alternativni način financiranja korporativnih klijenata uz klasični kreditni portfelj.

Kartična plaćanja sve snažnije zamjenjuju gotovinska, tako i broj transakcija karticama OTP banke te ukupni volumen plaćanja stalno raste te je u 2021. zabilježen promet od 7,21 milijarde kuna tj. rast od 23 posto u odnosu na prethodnu godinu.

Proizvodi i usluge s dodanom vrijednošću

OTP Zaokruži!

Nakon uspješnog pokretanja krajem 2020. godine, OTP Zaokruži je u potpunosti zaživio tijekom 2021. Program je pokrenula OTP banka sa svojim partnerom Mastercardom. Kombiniranjem korištenja bankarskog i kartičnog proizvoda i usluga te humanitarnog djelovanja predstavlja jedinstveni proizvod s dodanom društvenom vrijednošću ili društveno odgovorni



„Korisničko iskustvo je za nas u OTP banci ne samo u središtu našeg poslovanja, nego i jedan od stupova naše ESG strategije i razvoja održivosti. U cijelom životnom vijeku naših proizvoda i usluga ugrađeni su kriteriji održivosti.

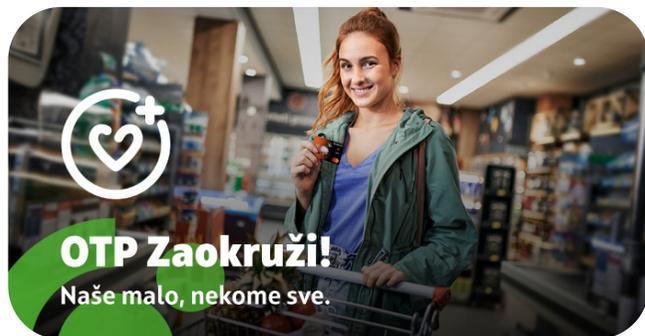
Klijenti imaju značajnu ulogu već u razvoju, a njihove povratne informacije su glavni pokretač stalnog unapređenja proizvoda i usluga. Upravo zato razvijamo proizvode s dodanom društvenom vrijednošću poput OTP Zaokruži i programa vjernosti OTPetice.

U klasičnom i digitalnom bankarstvu vodimo računa o odgovornosti, od okolišno prihvatljivih praksi kojima štedimo energiju i materijale do prilagodbe našeg poslovanja i komunikacije osobama iz skupina u nepovoljnom položaju.

Najveće je zadovoljstvo što i naši klijenti to prepoznaju te i sami ističu da vole raditi sa zelenom i društveno odgovornom bankom.”

Slaven Celić

član Uprave za poslovanje s građanstvom



proizvod. Program OTP Zaokruži uključuje klijente u mogućnost humanitarnog doniranja. U program se mogu uključiti svi klijenti OTP banke koji su korisnici Mastercard kartica aktiviranjem usluge online ili u poslovnicima. Prilikom plaćanja Mastercard karticom odvaja se mali iznos po kartičnoj transakciji tj. on se zaokružuje na punu kunu, a razlika se izravno uplaćuje na donacijski račun otvoren isključivo za ovu namjenu. Najveći iznos koji se može zaokružiti tijekom jedne transakcije iznosi 99 lipa. Prilikom pokretanja ovog programa OTP banka i Mastercard su zajednički na donacijski račun uplatili 1.000.000 kuna inicijalne donacije. Do kraja 2021. u prvom krugu ukupno je donirano po 527 tisuća kuna za svaku bolnicu - Odjel pedijatrije šibenske bolnice te Zavod za neonatologiju KBC-a Zagreb. U drugom krugu tijekom 2021. godine ukupni prikupljeni iznos je dosegao 1,621,233.33 kuna do kraja godine, a sredstva su namijenjena Odjelu pedijatrije Kliničke bolnice u Splitu te Dječjoj bolnici Klaićeva u Zagrebu. Dodatnih 8.011 klijenata se priključilo programu tijekom godine, a od početka programa do kraja 2021. ukupno je sudjelovalo ukupno 17.608 klijenata.

Evomedoma aplikacija



Pored istoimenog portala www.evomedoma.hr pokrenuli smo u 2021. i Evomedoma mobilnu aplikaciju. U njoj se na jednom mjestu prikupljaju svi oglasi za prodaju i najam

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

OTPetica, jedinstveni program vjernosti



OTPetica

OTP banka već pet godina svojim klijentima omogućuje sudjelovanje u jedinstvenom programu vjernosti. Koristeći bankarske usluge i proizvode klijenti prikupljaju bodove koje mogu koristiti za razne pogodnosti u trgovinama, hotelijerskim i ugostiteljskim objektima, sportskim i kulturnim manifestacijama, za korištenje infrastrukture i usluga u kućanstvu i mnoge druge, u suradnji s više od četrdeset partnera. Ali, OTPetice ima i edukativnu ulogu u podizanju financijske pismenosti klijenata, jer bodove mogu skupljati i u raznim video i test kvizovima. Za sljedeću godinu planiramo unaprijediti aplikaciju, poboljšati korisničko iskustvo i obogatiti izbor nagrada. Radujemo se što ćemo početkom 2022. zabilježiti i nagraditi stotisućitog korisnika ovog omiljenog programa među našim klijentima.

APN krediti

U 2021. OTP banka je sudjelovala u financiranju subvencioniranih stambenih kredita, programa koji provodi Agencija za pravni promet i posredovanje nekretninama (APN). U krugu prijava u proljeće 2021. OTP banka je ostvarila izvrsne rezultate – tržišni udio u APN kreditima bio je gotovo 40 posto veći nego u redovnim

stambenim kreditima, a stopa odobravanja zahtjeva prema APN-u bila je 99 posto. Ovaj proizvod koristilo je 825 klijenata s ukupnim volumenom od 119 milijuna kuna, što je iznosilo 4,5 posto ukupnog stambenog kreditiranja uz tržišni udio u APN kreditima od 18 posto, to jest rast tržišnog udjela od 4 bazna poena.

Kreditiranje studenata

Banka je u 2021. pokrenula novi kredit za studente u dva modela. Gotovinski kredit do 10 tisuća eura, čija je svrha financiranje studentskih troškova poput smještaja, hrane i drugih potreba je u 2021. koristilo 40 klijenata s ukupnim volumenom od 2,23 milijuna kuna. Drugi model je kredit za financiranje obrazovanja, pri čemu najmanje 60 posto iznosa treba biti namijenjeno plaćanju školarine, što su koristila dva klijenta. Posebnim kreditima za studente za njihovo školovanje i život tijekom obrazovanja podržavamo obrazovanje mladih.

#možeidrugacije kampanja



U 2021. pokrenuli smo brend imidž kampanju pod nazivom Može i drugačije. Namjera je kampanje snažnim porukama ohrabriti klijente da izraze svoje raznolike karakteristike i talente te da se oslobode u svojim izborima ostvarenja osobnih ili profesionalnih ideja i snova. Kampanjom zagovaramo raznolikost, uključivost i jednaka prava za sve.

Kreditiranje mladih, žena i početnika poduzetnika

U lipnju je banka sklopila ugovore s Primorsko-goranskom županijom koja u suradnji s Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak nudi programe kreditiranja poduzetnika usmjerene mladima, ženama i početnicima te obrtnicima uz sudjelovanje županije u subvencioniranju kamatne stope. Sudjelovanjem u programima Poduzetništvo mladih žena i početnika te Obrtna sredstva, OTP banka nastavlja pružati podršku obrtnicima i poduzetnicima kojima korištenje ovih programa omogućuje lakše pokretanje poslovanja nakon krize uzrokovane pandemijom uz realizaciju povoljnijih uvjeta.

Kreditiranje obnove

U studenome su odobreni posebni krediti za obnovu zgrada sa svrhom strukturne obnove zgrada oštećenih u potresu. Ovi krediti su odgovor na potrebe tržišta zbog mnogobrojnih oštećenih zgrada u razornim potresima tijekom 2020. Hrvatska Vlada je donijela odluku o subvencioniranju obnove zgrada u okviru Fonda za obnovu. Sudjelujući u ovakvom kreditiranju banka nudi proizvod s društvenom vrijednošću koji je prilagođen novoj

situaciji. Klijenti, odnosno suvlasnici, ovakvim će proizvodom moći brže obnoviti svoje stambene zgrade bez značajnijeg povećanja pričuve. Krajem 2021. bilo je predviđeno alocirati 50 ugovora o kreditiranju.

Odobrovanje moratorija

S obzirom na posljedice razornog potresa koji je krajem godine pogodio središnju Hrvatsku te produljenih gospodarskih učinaka pandemije, OTP banka je i u 2021. odobrala moratorije na kredite poduzetnika i građana. Tako je u 2021. odobreno 6413 moratorija za građane te 60 za poslovne subjekte.

Kreditiranje ribara

Odjel agro poslovanja je razvio novi proizvod financiranja ribara SAPS kreditima: predfinanciranjem redovnih poticaja u ribarstvu. Radi se o potporama male vrijednosti te kompenzacijama za štete na ulovima koju



uzrokuju sisavci – dupini. Svrha je da se korisnicima kredita omogući lakše financiranje vlastitog gospodarstva u periodu bez isplate poticaja.

Zeleni krediti za vozila



U 2021. smo pokrenuli kreditiranje klijenata za kupnju električnih i hibridnih vozila uz subvenciju Fonda za zaštitu okoliša i kreditirali tri takva vozila.



„Održivo financiranje preuzima sve bitniju ulogu u razvoju poslovne strategije OTP banke. Osim što je to zahtjev Zelenog plana Europske unije i novih regulatornih smjernica, naša banka u njemu prepoznaje veliki potencijal razvoja.

Naša buduća uloga bit će upravo u omogućavanju pristupačnog financiranja održivih djelatnosti, ali i ubrzanju zelene tranzicije u raznim sektorima. Radimo na prepoznavanju potreba naših korporativnih klijenata i uskoro ćemo biti potpuno spremni uključiti ESG kriterije u naše ponude financiranja.

U korporativnom sektoru moramo razvijati individualizirani pristup što prilagodbu čini kompleksnijom, ali naše bogato iskustvo u mnogim industrijama i razumijevanje klijenata će nam pomoći u odgovoru na ubrzane zahtjeve tranzicije.

Naravno, to ne možemo ostvariti sami i u tom procesu ćemo usko surađivati sa svim našim dionicima, od klijenata, razvojnih banaka do jedinica lokalne samouprave i državnih institucija.

Ove nas promjene raduju, jer u njima prepoznajemo jedinstvenu priliku da mi, kao financijski sektor, budemo pokretač promjena kojima ćemo adekvatnije rješavati probleme klimatskih promjena, pametnije čuvati naš okoliš i poticati društveni razvoj.“

Zvonimir Akrap

član Uprave za poslovanje s korporativnim klijentima i globalna tržišta

Sporazum o jamstvima u okviru EGF-a

U studenome je OTP banka s Europskim investicijskim fondom potpisala Sporazum o jamstvu za provedbu ograničenog jamstvenog instrumenta Paneuropskog jamstvenog fonda (EGF program), kao odgovor na krizu izazvanu pandemijom. Ovim proizvodom banka je proširila ponudu financijskih instrumenata dostupnih klijentima poduzetnicima, podržava kontinuitet gospodarskih aktivnosti te potiče nova ulaganja.

Prvo izdanje međunarodnih obveznica

U ožujku su OTP Bank Nyrt. i Societe Generale formirale su konzorcij ponuditelja za poslove aranžiranja i prodaje međunarodnih obveznica Ministarstva financija Republike Hrvatske te zajedno s još tri velike svjetske banke (J.P. Morgan, Morgan Stanley te UniCredit/Zagrebačka banka) činile sindikat Zajedničkih Vodećih agenata izdanja. OTP banka je na domaćem tržištu preuzela ulogu predstavnika sindikata te uz sve radnje koje su prethodile otvaranju knjige upisa, prikupila ponude lokalnih institucionalnih investitora. Transakcija je realizirana izdanjem dvije obveznice ukupnog iznosa od 2 milijarde eura. Potražnja za obveznicama premašila je 7 milijardi eura te tako omogućila da izdanja budu realizirana na donjoj razini prinosa od inicijalno indiciranih razina. Sudjelovanje u ovoj transakciji predstavlja veliki iskorak za OTP banku, jer je nakon četiri izdanja na domaćem tržištu kapitala, po prvi put sudjelovala na međunarodnoj transakciji.

Odgovorni odnosi i komunikacija s klijentima

GRI: 103-1 | 103-2 | 103-3 | 417-2 | 418-1

S našim klijentima komuniciramo raznim kanalima i sredstvima. Uz tradicionalne kanale, dostupni su im newsletteri u elektroničkom obliku te obavijesti u internetskom i mobilnom bankarstvu. Banka stalno ulaže u razvoj financijske pismenosti klijenata. S tom svrhom smo razvili podstranicu na internetu pod nazivom [Financije za 5](#), na kojoj se mogu pronaći sadržaji namijenjeni učenicima, studentima i umirovljenim osobama. Funkciju razvoja financijske pismenosti ima i portal Evomedoma koji nudi sadržaje korisne u odabiru financiranja nekretnina.

Provjere kvalitete odnosa s klijentima

Svake godine provodimo više vrsta istraživanja zadovoljstva i iskustava klijenata, ali ih pitamo i o njihovim navikama, potrebama, željama i mišljenjima. Pažljivo slušanje mišljenja, dojmova i iskustva naših klijenata su temelj naših odluka za unapređenje kvalitete proizvoda, usluga i rada naših zaposlenika, kao i razvoj novih proizvoda. Istraživanja nam koriste i u procjenama razvoja reputacije banke te pozicioniranja korporativnog brenda kako bismo unaprijedili našu komunikaciju s klijentima. U 2021. smo proveli redovno istraživanje vrijednosti brenda i zadovoljstva korisnika te posebna istraživanja zadovoljstva klijenata i aktivnosti *mystery shoppinga*.

Istraživanje vrijednosti brenda i zadovoljstva korisnika provodi se na razini cijele međunarodne OTP grupe podjednakom metodologijom za sva tržišta pa tako i hrvatsko. Istraživanje je ukazalo da je kod bankarskih klijenata u Hrvatskoj izrazito važna razina usluge i što niža razina administrativnih zahtjeva. OTP banka se istaknula svojim programom vjernosti te korisničko iskustvo i sigurnost online bankarstva. Međutim, vidljiv je i prostor za razvoj. Vidljivo je smanjena postintegracijska razlika među klijentima, posebno u online bankarstvu i percepciji društvene odgovornosti banke, ali ona

još uvijek postoji. Krajem godine provedeno je istraživanje *mystery shoppinga* u 75 poslovnica u svih sedam poslovnih centara te Kontakt centru. Istraživanje nam je ukazalo na vrlo vrijedne smjernice za poboljšanja, ali i gdje je postignut napredak.

U 2021. smo uveli i *closed loop* alat za ispitivanje zadovoljstva klijenata u cijeloj mreži poslovnica. Mišljenje klijenata se prikuplja odgovorima na nekoliko kratkih pitanja SMS anketnim upitnikom koji klijent primi u roku od 48 sati od obavljene transakcije u poslovnici. Ovakav način ispitivanja daje nam mogućnost da reagiramo u što ranijem roku u slučaju nezadovoljstva klijenta. Isti proces je od početka godine uveden i za korisnike internet i mobilnog bankarstva.

Krajem 2021. agencija Kantar je provela istraživanje segmenta poslovnih klijenata (Corporate CX Survey) za nekoliko tržišta OTP grupe, između ostaloga i hrvatsko. Studijom su obuhvaćeni srednji i veliki korporativni klijenti. Istraživanja prema raznim kriterijima uspoređuju rezultat banke s prosjekom tržišta i konkurencijom te što klijenti smatraju komparativnom prednošću. Istraživanje je utvrdilo da klijenti OTP banku percipiraju kao proaktivnu i fleksibilnu s izvrsnom podrškom klijentima. Ocijenjeno je da banka uživa kvalitetno i uravnoteženo zadovoljstvo klijenata u svim segmentima poslovanja i svim regijama.

U 2021. godini zabilježeno je pet prekršaja povezanih s poslovanjem s klijentima, a svi su se odnosili na zaštitu prava potrošača i rezultirali su pravnim postupcima. Prekršaji su se odnosili na nepravovremeni odgovor na prigovor potrošača, obavijesti o izmjenama odluka o naknadama, nepropisno naplaćene dostave izvoda, neispravno izračunatu efektivnu kamatnu stopu te neprihvaćanje otkaza okvirnog ugovora klijenta. Razmjerno vrlo niski broj prekršaja ukazuje na vrlo visoku razinu kvalitete i nadzora odnosa s korisnicima.

U Grupi OTP banke tijekom 2021. zaprimili smo i riješili 5.123 prigovora klijenata, od čega je bilo 1.377 opravdanih prigovora. U našim marketinškim komunikacijama se pridržavamo kodeksa te najviših standarda i nismo imali pritužbi na kršenje pravila marketinške komunikacije u 2021. OTP banka i povezana društva imaju na svojim internetskim stranicama transparentno objavljene upute klijentima o mogućnostima upućivanja prigovora.

Tržišni doprinosi društava Grupe OTP banke

GRI: 102-7 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 201-1

OTP Leasing

OTP Leasing je u 2021. godini ostvario izvanredne rezultate. Usprkos pandemiji koja je obilježila i ovu poslovnu godinu, sredinom godine OTP Leasing je postao lider u industriji po broju novozaključenih ugovora. Neto dobit iznosila je 36,5 milijuna kuna, što je za 17,1 posto više u usporedbi s prethodnom godinom. Ukupni neto prihodi od kamata i naknada te prihodi od poslovanja iznosili su 165 milijuna kuna ili 5.2 posto više od prethodne godine. Ukupni operativni rashodi su u 2021. iznosili 122 milijuna kuna i bili su za sedam posto manji od prethodne godine zahvaljujući optimizaciji poslovnih procesa i povećanju efikasnosti. Udio umanjenja vrijednosti u operativnim rashodima je i dalje značajan te iznosi 13 posto od ukupnih operativnih rashoda. Međutim, u odnosu na prethodnu godinu ta je stavka umanjena za 30.4 posto što je rezultat visoke učinkovitosti naplate potraživanja. Izvrsnost poslovanja se očituje u ukupnim pokazateljima profitabilnosti. Povrat od vlastitog kapitala (ROE) iznosio je 19,4 posto, a povrat na prosječnu aktivu iznosio je 1,6 posto što je za čak 143,4 posto više od prethodne godine. Detaljni financijski podaci o poslovanju dostupni su u [Godišnjem financijskom izvješću](#) na internetskoj stranici.

Za 2022. OTP Leasing zadržava ambiciozne ciljeve i planira zadržati vodeću tržišnu poziciju u novim zaključenim ugovorima. Na tržištu se i dalje očekuje pad kamatnih stopa uslijed ograničenog potencijalnog tržišta, jake konkurencije te globalno dostatnih izvora financiranja. Najveći izazovi su vezani uz sve zahtjevniju zakonsku i internu regulativu, uvođenje eura te strateške planove za digitalnu transformaciju poslovanja. Cilj je OTP Leasing imati kvalitetan portfelj koji će odražavati postojanu ravnotežu između profitabilnosti i troška rizika. Kategorije ESG rizika leasing transakcija određuju se prema okolišnom utjecaju tipova motora (EURO standardi). Starost vozila se uzima u obzir prilikom određivanja rizika u kategorijama od niskog do visokog. ESG rizici ostalih subjekata leasinga temelje se na osnovnoj poslovnoj aktivnosti leasing klijenta i trajanju transakcije.

U istraživanju i razvoju proizvoda, OTP leasing se fokusira na istraživanje leasing tržišta i osmišljavanje atraktivnih i konkurentnih leasing proizvoda maksimalno prilagođenih potrebama klijenata, a u skladu s prirodom djelatnosti i poslovanja. OTP Leasing se usklađuje sa smjernicama ESG kriterija i izvještavanja u sklopu Zelenog plana EU-a. Ponuda proizvoda koji su dio ESG strategija trenutno se odnosi na financiranje električnih i hibridnih vozila te u suradnji s našim partnerima radimo na formiranju posebnih ponuda, koje bi trebale potaknuti kupnju električnih osobnih i dostavnih vozila. OTP Leasing podržava dobre prakse vezane uz poticanje održivog razvoja i pozitivan utjecaj na klimatske promjene. U širenju ponude svakako će značajnu ulogu imati državni poticaji kao i sve veća educiranost klijenata, posebno mladih klijenata, što već sada pridonosi povećanom zanimanju za vozila

na električni pogon. Educiranost, državni poticaji, razvoj mreže punionica, ponuda novih atraktivnih modela vozila te raznovrsna ponuda modela financiranja pridonose daljnjem rastu ovog dijela tržišta i našeg portfelja.

Klijenti OTP Leasinga

Godina	2020.	2021.	% razlika
Ukupni broj klijenata	9.914	10.870	10%
Osobna vozila	6.655	6.678	0%
Kamioni	480	476	-1%
Autobusi	101	88	-13%
Poljoprivredna oprema	204	264	29%
Građevine	2	2	0%
Plovila	230	218	-5%
Light CV	1.694	1.973	16%
Motocikli	87	104	20%
Hibridna i EV vozila	151	623	313%
Ostalo	310	444	43%

Klijenti OTP Leasinga

	2020.	2021.	% razlika
Ukupni broj klijenata	9.914	10.870	9,64%
Veliki korporativni klijenti	1.306	1.323	1,30%
MSE	5.243	5.780	10,24%
Privatne osobe	3.365	3.767	11,95%

OTP Invest

Poslovanje OTP Investa je u 2021. još uvijek bilo pod utjecajem posljedica pandemije, ali je tijekom godine obavljeno više infrastrukturnih IT aktivnosti koje su pozitivno utjecale na poslovanje u širenju baze potencijalnih klijenata. U 2021. OTP Invest je ostvario minimalni gubitak od 51 tisuću kuna. Ukupni neto prihodi od naknada i provizija su iznosili 7,3 milijuna kuna od kojih se 6,2 milijuna kuna (89%) odnosi na naknadu za upravljanje fondovima. OTP Invest svoja [financijska izvješća](#) objavljuje na internetskoj stranici, kao i [rizike](#) fondova pod upravljanjem. U 2022. OTP Invest očekuje poboljšanje poslovanja, a posebno zbog jačeg potencijala prodaje u mreži OTP banke koja je glavni distribucijski kanal fondova kojima upravlja OTP Invest. U sljedećem periodu više pažnje će se posvetiti kvalitetnom upravljanju fondovima te njihovoj uspješnoj prodaji nego osnivanju novih.

Tijekom 2021. OTP Invest je upravljao s 11 fondova (OTP Start, Fond za stabilnost, OTP Global, OTP Absolute, OTP E-start, OTP Multi USD, OTP Indeksni, OTP Uravnoteženi, OTP Meridijan 20, OTP Multi 2, OTP Short-term bond). Na kraju godine, upravljano je s 9 fondova, jer je fond OTP Multi 2 poslovao od 1.1. do 13.11.2021., a fond OTP Short Term Bond poslovao je od 1.1.- 9.6.2021. te se 10.6. pripojio fondu OTP E-start. U lipnju 2021. OTP Invest dobio je nagradu Udruženja društava za upravljanje investicijskim fondovima Top of the Funds za najbolji mješoviti otvoreni investicijski fond s javnom ponudom OTP uravnoteženi.

Klijenti OTP Investa

Stanje na kraju godine	31.12.2020	31.12.2021	% razlika
Ukupni broj klijenata	7.180	7.863	9,51
Fondovi niske rizičnosti (broj)	6.113	6.494	6,23
Fondovi niske rizičnosti (iznos)	473.301.979,48	564.172.584,89	19,20
Fondovi srednje rizičnosti (broj)	701	917	30,81
Fondovi srednje rizičnosti (iznos)	653.723.475,31	677.454.765,97	3,63
Fondovi visoke rizičnosti (broj)	366	452	23,50
Fondovi visoke rizičnosti (iznos)	179.198.773,95	216.501.422,99	20,82

OTP Nekretnine

OTP Nekretnine su u 2021. ostvarile konsolidiranu dobit nakon oporezivanja od 5,2 milijuna kuna. Ukupni poslovni prihodi iznosili su 33,5 milijuna kuna, od kojih se 17,5 milijuna kuna (52%) odnosi na prihode od iznajmljivanja nekretnina, 10,4 milijuna kuna (31%) na prihode od procjena nekretnina i pokretnina, a 4,6 milijuna kuna (14%) odnosi se na neto prihode od prodaje preuzetih nekretnina. Najveći porast ostvaren je prihoda od procjena nekretnina i pokretnina i to za 20% kod neto prihoda od prodaje preuzetih nekretnina koji su porasli za 27%. Na troškovnoj strani u 2021. godini nema većih odstupanja u odnosu na 2020. godinu, a najveći udio u operativnim troškovima čine troškovi održavanja i režijski troškovi nekretnina u vlasništvu zajedno s amortizacijom. U 2021. godini OTP Nekretnine su nastavile razvoj dvije greenfield investicije koje su započele u 2020. godini. Cresco, koje je u stopostotnom vlasništvu OTP Nekretnina također je uspješno poslovalo te je uz prodaju vlastitog portfelja fokus bio i na preuzimanju nekretnina koje se prodaju na dražbama. Unutar procjene rizika važan segment je praćenje koncentracije po klijentima, regijama i gospodarskim sektorima. Struktura zajmoprimaca je mješovita i dobro izbalansirana. Većina ukupnog zakupa odnosi se na povezana društva, velika trgovačka društva, IT tvrtke te odvjetnička društva.

Klijenti OTP Nekretnina

Godina	2020	2021	% razlika
Ukupni broj klijenata	534	537	0,56%
Posredovanje	0	1	100%
Procjena nekretnina	469	474	2,37%
Procjena pokretnina	10	11	10%
Zakup	55	51	-7,27%

Georg

OTP banka je Georg preuzela u 2021. te postala većinski vlasnik sa 76 posto vlasništva. U 2021. Georg je ostvario dobit u iznosu od 0,9 milijuna kuna. Georg pruža usluge financijskog savjetovanja, pomoć u kreiranju i prilagođavanju kratkoročnih i dugoročnih financijskih ciljeva uz izradu financijskih planova, analiza troškova i koristi, izrada investicijskih studija te studija izvedivosti. Te usluge uključuju savjetovanje u vezi prikupljanja sredstava za planirane investicije, procjene vrijednosti društava te spajanja i pripajanja društava. Uz to, provode i postupke javne nabave za privatni i javni sektor uključujući pripremu i planiranje, izradu natječajne dokumentacije, objavu, vođenje i provedbu cjelokupnog postupka. Pružaju i usluge strateškog planiranja i edukacije. Georg pruža savjetodavne usluge vezane uz EU fondove, poput EAFRD-a (Europski poljoprivredni fond za ruralni razvoj), ERDF-a (Europski fond za regionalni razvoj) i EMFF-a (Europski fond za pomorstvo i ribarstvo) te nacionalne fondove. Tržišni je lider po broju klijenata i projekata kojima su osigurali bespovratne potpore iz Nacionalnog programa pomoći sektoru vina i vinogradarstva – „Vinska otmotnica“ kojim je Hrvatska dobila značajna sredstva za financiranje sektora vina. U 2022. godini planira se rast poslovanja koje uključuje pružanje usluga klijentima Grupe OTP banke.

Klijenti Georga

Godina	2020.	2021.	% razlika
Ukupni broj klijenata	120	129	8%
Financijsko savjetovanje	1	2	100%
Javna nabava	10	12	20%
Strateško savjetovanje	2	3	50%
EU i nacionalni fondovi	105	109	4%
Edukacija	2	3	50%

Odgovornost u dobavljačkom lancu

GRI: 102-9 | 102-10

U OTP banci za proces nabave u banci nadležni su Odjel za ugovaranje nabave i Odjel za provođenje nabave, a proces je reguliran Procedurom procesa nabave. Ponude se prikupljaju putem pozivnih natječaja i izravnim ugovaranjem u slučaju kada na tržištu postoji samo jedna tvrtka koja može pružiti traženu uslugu ili dobiti određenu robu. Velike nabave se odnose na one nabave čija je ukupna procijenjena vrijednost veća od 200 tisuća eura s PDV-om. Kvalitetu dobavljača se nadzire i ocjenjuje upitnicima koji se provode jednom godišnje u suradnji s poslovnim stranama nadležnima za pojedine dobavljače. Upitnikom su obuhvaćeni dobavljači koji banci pružaju usluge značajne za poslovanje. Svi dobavljači s kojima banka sklapa poslovnu suradnju ugovorima prihvaćaju i potpisuju Etički kodeks OTP banke. Tijekom 2021. godine pripremljen je detaljni upitnik o procjeni okolišnih, društvenih i upravljačkih (ESG) utjecaja dobavljača kojim ćemo u sljedećem izvještajnom razdoblju ispitati održivost dobavljača. Taj će nam proces omogućiti da temeljem dostavljenih odgovora možemo procijeniti razinu održivosti i odgovornosti dobavljača te nam pomoći izraditi akcijski plan za unapređenje održivosti dobavljačkog lanca.

Tijekom 2021. smo u dio nabave uveli i okolišne kriterije. Od listopada Grupa OTP banke nabavlja električnu energiju isključivo iz obnovljivih izvora (zelena energija). Također, ukinuli smo mogućnost nabave plastičnih boca i ostalog plastičnog materijala koji su zamijenjeni višekratno upotrebljivim ili ekološki prihvatljivim materijalima.

U 2021. banka je imala ukupno 2.066 dobavljača, od čega su 1.956 bili lokalni dobavljači (tj. oni registrirani u Republici Hrvatskoj). Ukupno je ugovorena nabava u vrijednosti od 594,34 milijuna kuna, od čega je udio domaćih dobavljača u vrijednosti nabave iznosio 91,34 posto. U 2021. nije bilo značajnijih promjena u dobavljačkom lancu.

Nabava u društvima kćerima

U OTP Leasingu se nabava provodi u skladu s Uputom o nabavi i održavanju. Nadležni odjel prikuplja ponude, a definiran je proces nabave do vrijednosti od 15 tisuća eura. Uprava donosi konačne odluke u skladu s internim pravilnicima. Nabave vrijednosti manje od 200 tisuća eura (osim IT nabava) odobrava OTP banka, a iznad tog odnosa OTP grupa. Dobavljači se biraju prema recenzijama i preporukama, a do sada se od dobavljača nije tražilo potpisivanje Etičkog kodeksa. OTP Leasing namjerava uvesti zelenu nabavu u 2022. OTP leasing je u 2021. imao 932 dobavljača u ukupnom iznosu nabave od 47 milijuna kuna, a svi su dobavljači bili lokalni.

U OTP Investu je za odluke o nabavi zadužena Uprava, a realizacija je povjerena voditeljima odjela. Proces nabave je dijelom reguliran Društvenim ugovorom, a dijelom Etičkim kodeksom. Ponude se prikupljaju pisanim putem, a velikim nabavama smatra se sklapanje ugovora u vrijednosti višoj od 10 tisuća eura. Zelena nabava do sada nije korištena. U 2021. je bilo ukupno 97 dobavljača, od čega 94 lokalna. Ukupno je ugovoreno nabave u vrijednosti od 2,49 milijuna kuna, udio domaćih dobavljača u ukupnoj vrijednosti iznosio je 90 posto.

U OTP Nekretninama su za nabavu zaduženi Operativni direktor i Uprava koji donose sve odluke na temelju prijedloga ili više ponuda koje su se zatražile od dobavljača. Najčešće se odabire najpovoljnija

ponuda ako zadovoljava sve uvjete. U slučaju manjih popravaka ili radova u poslovnim zgradama OTP grupe ponude standardnih i provjerenih dobavljača se dostavljaju Upravi. Za nabave iznad 10 tisuća eura u pravilu se prikuplja najmanje tri ponude. Nadležne osobe u OTP Nekretninama kontroliraju kvalitetu izvedbe poslova. OTP Nekretnine su u 2021. ugovorile 228 dobavljača u ukupnoj vrijednosti 14 milijuna kuna, od čega su 99.85 posto ostvarili domaći dobavljači.

U Georgu nabavu veću od 10 tisuća eura odobrava Nadzorni odbor, a u 2021. bile su dvije takve nabave za vozila.



**Odgovoran poslodavac:
Ljudi su naša najveća vrijednost**

GRI: 102-15 | 103-1 | 103-2 | 103-3

Dvije uzastopne godine u kojima smo poslovali u novim uvjetima donijele su nam mnoge izazove. Shvatili smo da povratka na stare načine organizacije rada, suradnje i oblikovanja naše radne okoline nema, ali i da nam nije potreban. Izazove smo vrlo brzo pretvorili u prilike za razvoj, rast, osmišljavanje novih načina suradnje, učenja i povezivanja. Planovi i ideje za unapređenja su se rađali u hodu, a velikim su dijelom bili potaknuti prijedlozima, idejama i povratnim informacijama naših zaposlenika. Sve što smo pokrenuli i proveli možemo zahvaliti njihovoj velikoj predanosti, entuzijazmu, želji za suradnjom, razvojem stručnosti, osjećaju za tim i solidarnosti. U prvoj godini pandemije nam je bilo teško zbog mnogih prilagodbi, a u drugoj smo se, već umorni od „novog normalnog“ fokusirali na promjenu i razvoj.

I dalje je naš prioritet bio osigurati zaštitu zdravlja i sigurnosti zaposlenika osiguravajući im najviše standarde mjera zaštite. Prepoznali smo mnoge prednosti hibridnog rada pa je Uprava odlučila da takav način rada zadržimo kao stalnu mogućnost. Produžena je pandemija, nažalost, imala i loših utjecaja na naše živote. Mnoge promjene, neizvjesnost, briga za naše obitelji i kolege, smanjene mogućnosti normalne socijalizacije i druženja pomogli su nam da osvijestimo važnost brige za mentalno i emocionalno zdravlje naših zaposlenika. Premda smo se tijekom godine vraćali u normalne načine rada koji su nam omogućili povremena druženja, i dalje smo koristili prednosti digitalnog napretka i razvijali interakciju na raznim platformama – od održavanja sastanaka i radionica, preko razvoja e-learninga, do online teambuildinga i organizacije masovnijih online događaja. Prikupili smo mnoge korisne ideje u našem Ideaportalu, jedinstvenoj gejmifikacijskoj platformi za razvoj ideja.

Nove su nam okolnosti donijele i spoznaju važnosti komunikacije i feedbacka pa smo i u tome napravili značajne iskorake, a posebno novim istraživanjem angažiranosti zaposlenika, nakon kojega su uslijedili i akcijski planovi te razvojem kulture feedbacka. Kako

bismo razumjeli naše potencijale poželjnog poslodavca, moguće napretke i konkretnije ih komunicirati pokrenuli smo projekt employer brandinga. Na samom kraju godine sa sindikatom smo usuglasili novi trogodišnji Kolektivni ugovor koji je, prema mišljenjima stručnjaka, jedan od najnaprednijih u Hrvatskoj.

Razvoj radne okoline i drugih djelatnosti unutar Direkcije ljudskih potencijala i korporativnih poslova određen je okvirima razvoja, perspektivama i prioritetima matice, trogodišnjoj strategiji razvoja (2020.-2023.), rezultatima ankete o angažiranosti zaposlenika, ESG ciljevima Direkcije te rezultatima ankete zadovoljstva Uprave i menadžera radom Direkcije. Uprava je 2021. postavila temelje novog HR operativnog modela usmjerenog na ljude i spremnog za budućnost.

U 2021. pristup upravljanju, ciljeve i aktivnosti smo razvijali u pet strateških područja:

- razvoj liderstva koji uključuje integraciju ESG kriterija, razvoj kompetencija i edukacije, evaluacije lidera
- razvoj talenata koji uključuje aktivnosti u području selekcije i zapošljavanja, onboardinga, specifične edukacije i talent programa, te evaluacije
- angažiranost i dijalog su fokusirani na razvoj iskustva zaposlenika, *employer branding* program, trajnu edukaciju i mentorstvo, evaluaciju, uvjete rada, komunikaciju i angažiranost zaposlenika u dvosmjernoj komunikaciji
- organizacijski razvoj i struktura uključuju razvoj i modernizaciju procesa, struktura i politika, razvoj sustava i kontrolinga
- digitalna HR rješenja obuhvaćaju digitalizaciju internih procesa, usluga i komunikacije

Najveći dio ciljeva za 2021. u području razvoja radne okoline smo ostvarili u svim područjima koja smo označili kao ključna: napredniji razvoj digitalnih kanala i alata, razvoj hibridnog rada,

unapređenja u mjerenju učinkovitosti i uspješnosti, intenzivnije korištenje suradničkog sučelja poput Ideaportala, unapređenje interne komunikacije i ispitivanja angažiranosti zaposlenika, razvoj brenda i jačanje reputacije poželjnog poslodavca. Raznim oblicima dvosmjerne komunikacije te anketama zaposlenika smo provjeravali granice i aspekte materijalnih tema te uspješnost inicijativa. Veliki napredak je ostvaren u svih šest postavljenih prioriteta: angažiranosti kolega i dijalogu, razvoju lidera za VUCA 2.0., prilagodljivosti i razvoju vještina, programu razvoja nasljeđivanja i talenata, uvođenju okvira radnih mjesta te digitalnoj reformi ljudskih resursa. Tih šest prioriteta, uz neznatne izmjene bit će okosnica našeg razvoja i u 2022. U svim razvojnim područjima određeni su mjerljivi ciljevi. Kako bismo adekvatno upravljali rizicima vezanima uz zdravlje i sigurnost u radnoj okolini, još u 2020. smo kreirali i ažurirali upravljanje rizicima za sva radna mjesta u banci. Rizike prepoznajemo unutar svih područja, a posebno značajni su oni koji se odnose na zdravlje i sigurnost zaposlenika, kretanja na tržištu rada, zapošljavanje i potencijal poželjnog poslodavca, angažiranost i zadovoljstvo zaposlenika. Njima upravljamo u okviru planiranih aktivnosti unutar svakog područja.

U 2021. za poslovanje Grupe OTP banke brinulo je 2452 zaposlenika koji su uložili ukupno 3.847.788 radnih sati.

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

- Odgovoran poslodavac i organizacijska kultura
- Raznolikost i uključivost

Tijekom 2021. doprinosili smo ostvarenju Ciljeva održivog razvoja UN-a. Posebno izdvajamo sljedeće aktivnosti i rezultate:



Za cijepljenje protiv Covid-19 smo zaposlenicima omogućili slobodne dane.

Potpisali smo novi Kolektivni ugovor.

Proveli smo više od 40 tisuća sati edukacije.

Čak 93 posto zaposlenika je sudjelovalo u nekom obliku edukacije.

959 tisuća kuna za pomoć zaposlenicima čija je imovina stradala u potresu i elementarnim nepogodama.

Radimo na ujednačavanju plaća žena i muškaraca (razlika je u 2021. bila 3,37 % na razini organizacije).

U velikoj anketi angažiranosti sudjelovalo je 82 % zaposlenika Grupe OTP banke.

Redovno se ocjenjuje 100 % višeg i srednjeg menadžmenta te 77 % zaposlenika.

Svi viši i srednji menadžeri imaju određene ESG KPI-jeve

Sigurna i zdrava radna sredina

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

U 2021. bio je omogućen udaljeni rad za oko 1.200 kolegica i kolega čiji su poslovi to dopuštali. Zaposlenici uključeni u hibridni rad provode otprilike 30 posto svog radnog vremena radeći od kuće. Cijelo vrijeme tijekom 2021. bio je aktivan Krizni stožer, koji je utemeljen na početku pandemije, prema pravilima i postupcima predviđenima za upravljanje kriznim situacijama. Krizni stožer je predvodio Ante Knezović, viši direktor Direkcije upravljanja općim rizicima, a u njegovom radu su sudjelovali sve ključne osobe za osiguranje kontinuiteta poslovanja, zaštite zdravlja i sigurnosti zaposlenika i drugih dionika te oni zaduženi za komunikaciju.

Pandemija Covid-19 je velikim dijelom obilježila i pitanja brige za zdravlje zaposlenika u 2021. Osim uobičajenih mjera zaštite i mogućnosti hibridnog rada, banka je tijekom 2021. osigurala besplatne testove za zaposlenike. O razvoju pandemije, mjerama zaštite, preporukama i smjernicama za zaštitu zdravlja zaposlenika smo redovno obavještavali u svim kanalima interne komunikacije. U više smo navrata isticali važnost cijepljenja kao najbolje preventive zaštite i razvoja težih oblika bolesti. U studenome je Uprava donijela odluku kojom zaposlenici koji su cijepljeni ili se odluče cijepiti mogu koristiti slobodni dan za svaku dozu

primljenog cjepiva. Subvencionirali smo cijepljenje protiv gripe za naše zaposlenike. U 2021. smo zaposlenicima distribuirali obavijesti o odlukama u vezi zdravstvenih mjera, zaštite zdravlja te novih načina rada u 16 većih komunikacija.

Pandemija, društvena izolacija, strah za vlastito zdravlje i zdravlje naših obitelji, neizvjesnost i druge posljedice izvanrednih okolnosti su nas osvijestile o važnosti mentalnog zdravlja. U 2021. smo važnosti mentalnog zdravlja posvetili nekoliko aktivnosti. U suradnji s vanjskom stručnjakinjom smo razvili online program „Briga za naše mentalno zdravlje“ koji je dostupan svim zaposlenicima na našoj e-learning platformi. Program se sastojao od sedam webinarâ koji su pokrivali specifične aspekte mentalnog zdravlja. Na e-learning platformi smo zaposlenicima osigurali i modul Upravljanje stresom, koji zaposlenicima pomaže u suočavanju s dugotrajnim stresnim situacijama. Kako bismo zaposlenike potaknuli da razmišljaju o svom mentalnom zdravlju, organizirali smo interni foto natječaj za zaposlenike „Čista petica za mentalno zdravlje“, u kojemu su zaposlenici imali priliku fotografijama pokazati kako brinu o svom mentalnom zdravlju, koje metode koriste kako bi se osjećali dobro i vitalno te što ih usređuje.

Pet najboljih radova smo nagradili poklon paketima, a jedanaest natjecatelja je svoja iskustva o čuvanju mentalnog zdravlja podijelila sa svim zaposlenicima u našem časopisu OTPortal. za sve zaposlenike smo osigurali kontinuiranu vanjsku psihološku pomoć i podršku.

OTP Leasing je u 2021. organizirao strukturiranu edukaciju “OTPL potakni” koja je svim zaposlenicima koji rade s klijentima pružila pomoć u novom načinu pristupa klijentima u izazovnim i izmijenjenim uvjetima rada.

Nakon razornih potresa u središnjoj Hrvatskoj OTP banka je na intranetu oformila rubriku “Potres”, u kojoj smo objavljivali sve ključne informacije, ali i savjete kome se zaposlenici mogu javiti za psihološku pomoć ili prijaviti oštećenje svog doma kako bi im se osigurala financijska pomoć.

OTP banka svojim zaposlenicima omogućuje plaćene sistematske preglede u četiri zdravstvene organizacije te Multisport karticu koju mogu koristiti za rekreaciju u sportskim centrima.

Zaposlenici OTP banke tradicionalno sudjeluju na bankarskim sportskim igrama. 2021. su igre održane u rujnu na Malom Lošinj, a sudjelovalo je 60 zaposlenika OTP banke koji su osvojili 20 odličja u individualnim i 8 u ekipnim disciplinama i time OTP banku učinili najuspješnijom bankom na tom natjecanju.

OTP banka ima procese zaštite na radu i pripadajuće interne akte koji propisuju zaštitu zdravlja i sigurnosti zaposlenika. Odbor za zaštitu na radu sastaje se svakih šest mjeseci. Procjenu rizika zaštite na radu izradila je vanjska kompanija. Zaposlenici se obrazuju u zaštiti na radu prilikom zapošljavanja, a obuku provodi vanjska stručna služba. U 2021. zabilježeno je 12 ozljeda na radu.

Kolektivni ugovor i jednake prilike za sve

GRI: 102-41 | 403-4

Krajem godine Uprava OTP banke i predstavnici Sindikata bankarskih službenika potpisali su novi Kolektivni ugovor koji se primjenjuje od 1. siječnja 2022. na razdoblje od tri godine. U novom su Kolektivnom ugovoru zadržana sva materijalna prava iz prethodnoga. Banka i dalje zaposlenicima isplaćuje 13. plaću, prigodne darove za zaposlenike, dar za djecu u prosincu te regres u sviibnju. Banka svojim zaposlenicima osigurava profesionalno obrazovanje i usavršavanje, za koje imaju na raspolaganju i do 10 slobodnih dana. Osigurani su im i sistematski pregledi te im se financiraju sportske i kulturne aktivnosti. Zaposlenici banke za rođenje djeteta dobivaju baby bonus u iznosu od 10 tisuća kuna, a za stambene kredite i korištenje bankarskih usluga ostvaruju povoljnije uvjete. Zaposlenici za svoju vjernost banci ostvaruju atraktivne jubilarne nagrade, a oni za čije je poslove to predviđeno ostvaruju nagrade i bonuse za svoj rad te naknade za posebne uvjete rada. Svi zaposlenici banke su osigurani, a nađu li se u nepovoljnim osobnim okolnostima mogu računati na solidarne potpore.

Novim su kolektivnim ugovorom povećana prava korištenja

godišnjih odmora i plaćenih dopusta, posebno za roditelje, uvedeni su plaćeni dopusti za prve odlaske u vrtić i osnovnu školu, slobodni dani za volonterski rad u organizaciji banke i njenih partnera te su proširene mogućnosti plaćenog dopusta za dodatno školovanje i usavršavanje. Zaposlenici imaju pravo na do 32 dana godišnjeg odmora te i više ako su osobe s invaliditetom ili roditelji djece s teškoćama. Zaposlenici imaju i financirano sudjelovanje u sportskim i kulturnim manifestacijama i mnoge druge.

Sve bitne organizacijske promjene i teme od važnosti za zaposlenike se pravodobno prezentiraju predstavnicima Sindikata te se za najvažnije traži i suglasnost Sindikata, u skladu s Kolektivnim ugovorom. Zaposlenike se informira o svim važnim pitanjima i promjenama, a informacije, obrazloženja i prezentacije se objavljuju u kanalima interne komunikacije: na intranetu, u periodičnom časopisu, mjesečnom online newsletteru, izravnim e-mail porukama te drugim dostupnim kanalima. Uprava banke se redovno sastaje s predstavnicima Sindikata. U OTP grupi ima oko 1.400 članova sindikata. 2.378 zaposlenika obuhvaćeno je Kolektivnim ugovorom.

OTP banka je potpisnica Povelje raznolikosti Hrvatska. Grupa OTP banke predana je stvaranju radne okoline u kojoj se sve osobne raznolikosti i karakteristike poštuju i cijene. Svi naši ključni dokumenti koji se odnose na uređenje radne okoline, poput Etičkog kodeksa, Pravilnika o radu, Pravilnika o zapošljavanju, Kolektivnog ugovora i drugih, u sebi imaju ugrađena načela i pravila o poštivanju raznolikosti, uključivosti i jednakih prava te zabrani diskriminacije prema bilo kojoj osnovi. S obzirom da je OTP banka potpisnica Povelje raznolikosti, namjeravamo izraditi i posebni akcijski plan kojim ćemo unaprjeđivati ovo područje u budućnosti. Za vrijeme pandemije i u novim oblicima rada posebnu smo brigu vodili o zaposlenicima koji se mogu naći u nepovoljnom položaju ili imaju osobito osjetljive osobe ili obiteljske prilike. U odredbama Kolektivnog ugovora smo također posebnu pažnju posvetili roditeljima, skrbnicima, osobama s invaliditetom, bolesnim zaposlenicima, te osobama koje se obrazuju, omogućujući im posebne benefite i uvjete. U 2021. nismo zabilježili prigovore zaposlenika u području ostvarenja prava, poštivanja dostojanstva i ljudskih prava.

Ugodno mjesto za rad

Razvoj kulture i angažiranost zaposlenika

Dijalog sa zaposlenicima

U ljeto 2021. smo po prvi put proveli veliku grupnu anketu angažiranosti zaposlenika koja je udružila više od 34.000 zaposlenika međunarodne OTP grupe. Odaziv zaposlenika je bio velik, čak 82 posto ih je u Hrvatskoj sudjelovalo u dijeljenju svojih procjena, mišljenja i komentara. Analizirali smo ključne pokazatelje u pet kategorija: angažiranost, kultura, sposobnost, mogućnosti i klijenti. U angažiranosti je većina zaposlenika (79 %) pokazala snažan osjećaj ponosa pripadnosti OTP zajednici i svojim sudjelovanjem u uspjehu OTP-a. Zaposlenici su iskazali i visoku razinu povjerenja u svoje rukovoditelje, čak 86 posto. Isti postotak je potvrdio da u potpunosti razumije što se u poslu od njih očekuje i koja je njihova uloga u doprinosu poslovnom uspjehu. Većina ističe da unutar timova postoji učinkovita suradnja (88 %). Naravno, najvažniji ishod ankete je da nam daje priliku za prepoznavanje područja u kojima možemo napraviti napredak ili koja trebamo razvijati. Prema mišljenjima naših zaposlenika, napredak je moguć u privlačenju talenata, razvoju karijernih ciljeva, komunikaciji, suradnji između timova. Zaposlenici su u anketi mogli izražavati svoje komentare i prijedloge, na temelju kojih smo dobili dubinski uvid.

Rezultati svakog istraživanja su vrijedan pokazatelj stanja u organizaciji, ali njihova vrijednost dolazi do izražaja tek ako im slijede akcijski planovi i uvođenje promjena i unapređenja te nove prakse. Pokazalo se da su menadžeri ovu anketu vrlo ozbiljno shvatili te su zajedno sa svojim timovima razvili akcijske planove. Iskustva otvorenih razgovora o rezultatima pojedinih sektora, direkcija i odjela su pozitivna i odluke o aktivnostima za unaprjeđenje donošene su timski. Uz rezultate ankete menadžeri su dobili i Vodič za planiranje aktivnosti koji im je bio koristan u organizaciji procesa planiranja aktivnosti. Osim posebnih aktivnosti u sektorima, na razini cijele banke su izdvojeni setovi aktivnosti s ciljem unapređenja u slabije ocijenjenim područjima.

Tijekom 2021. zaposlenicima je bila i dalje na raspolaganju

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

Želimo biti poželjan poslodavac

U 2021. smo unaprijedili i naš onboarding proces koji smo digitalizirali i nazvali ga OTP Kompas, kako bismo novim zaposlenicima omogućili što brže snalaženje u novoj sredini, pružili im sve potrebne informacije za rad te ih upoznali s našom kulturom i načinom rada u OTP banci. Tijekom kolovoza i rujna smo proveli istraživanje u kojemu je sudjelovao 161 novi zaposlenik, a ono nam je pomoglo da prepoznamo načine kojima naš onboarding proces možemo napraviti još boljim. Rezultati istraživanja su pokazali da je 80 posto novih zaposlenika zadovoljno ili izrazito zadovoljno svojim uvođenjem u rad u banci, dok ih je 70 posto zadovoljno ili izrazito zadovoljno materijalima iz OTP Kompassa. Imamo cilj u 2022. unaprijediti naš sustav onboardinga slijedom povratne informacije zaposlenika. Tijekom godine smo obavili i 29 izlaznih intervjua sa zaposlenicima koji su na vlastitu inicijativu otišli iz banke te s 30 zaposlenika koji su bili zaposleni na određeno vrijeme. Ishodi tih razgovora su nam pomogli u razumijevanju prednosti i nedostataka te nam dali potvrdu za predviđene akcijske planove razvoja radne okoline i kulture.

U domeni zapošljavanja smo nastavili koristiti digitalne kanale: online testiranje kandidata, odobravanje statusa zaposlenja tj. promjena i sklapanja novih ugovora o radu, odobravanja odluka zapošljavanja te odobravanja zapošljavanja studenata. Digitalno upravljanje procesima u HR-u donosi velike uštede vremena za zaposlenike banke, kandidate u procesu zapošljavanja, omogućuje fleksibilniju komunikaciju te u konačnici doprinosi i drugim uštedama.



„Premda smo se i u 2021. suočavali s izazovima pandemije i prilagođenog rada, ona je u mnogočemu bila velika prekretnica u našoj radnoj okolini.

Ostvarili smo nekoliko velikih ciljeva u razvoju kulture, angažiranosti zaposlenika, komunikaciji i digitalizaciji. Uz to smo napravili napredak i u sustavu ocjenjivanja, edukaciji, razvoju talenata te prve korake u *employer branding*u.

Svjesni važnosti naših utjecaja, pokrenuli smo i ESG program te odredili i ESG ciljeve naše Direkcije. U suradnji s drugim sektorima počeli smo provoditi i inicijative u unapređenju naše in-house ekologije i prve korake prema tome da budemo banka bez plastike.

Za 2022. smo postavili vrlo ambiciozne ciljeve. Kako bismo opravdali povjerenje naših kolegica i kolega pokrenuli smo i godišnje ocjenjivanje našeg rada u Direkciji koje nam pomaže da se razvijamo kao važna strateška funkcija banke te dajemo pouzdanu podršku našim zaposlenicima u razvoju karijere.“

Szabolcs Annus

Viši direktor Direkcije HR-a i korporativnih poslova

Otvorena i dvosmjerna komunikacija

U OTP banci koristimo raznolika sredstva interne komunikacije: dokumenti i korisne informacije te vijesti i upute su dostupne na intranetu MojOTPortal, kvartalno se objavljuje časopis OTPortal, mjesečno newsletter za zaposlenike OTPinfo, za komercijaliste u mreži izrađuje se posebni newsletter te newsletter za zaposlenike u korporativnom sektoru. Zaposlenicima se važne obavijesti dostavljaju e-mailom, provode se razni sektorski i drugi sastanci, organiziraju se teambuilding aktivnosti. Za kampanje koristimo i statičnu komunikaciju posterima, promotivne kampanje. Kako bismo unaprijedili našu internu komunikaciju tijekom 2021. smo provodili vrlo opsežne pripreme za uvođenje interne društvene mreže – Jenz čije je pokretanje planirano za početak 2022. godine.

U pandemijskim uvjetima nije bilo moguće održavati team buildinge pa su u listopadu održana tek dva. A za mališane OTP banke organizirali smo u predbožićno vrijeme online predstavu u suradnji s Kazalištem lutaka Zadar. Za djecu i unuke zaposlenika smo organizirali nagradnu igru "Blagdani, blagdani, volimo ih svi". Mališani su se natjecali svojim crtežima, od kojih je organizirana virtualna izložba, a mali su natjecatelji nagrađeni prigodnim darovima.

Ideaportal: jedinstvena platforma za razmjenu ideja

Ideaportal je posebna suradnička platforma koju smo pokrenuli krajem 2020. Ona svim zaposlenicima omogućuje da postanu pokretačka snaga inovacija banke. Na online platformi koja je dizajnirana na osnovama gejmfikacije zaposlenici mogu predlagati i predstavljati kreativne ideje usmjerene rješavanju određenog problema, odnosno poboljšanja poslovnog procesa. Na Ideaportalu se objavljuju periodični izazovi, odnosno idejni natječaji u kojima mogu sudjelovati svi zaposlenici OTP banke te dati svoj doprinos daljnjem razvoju banke. Zaposlenici, osim predlaganjem ideja na platformi mogu sudjelovati dodjeljivanjem oznake omiljenosti ili poslati svoj komentar predlagatelju. Dodatna mogućnost ovog portala je i ulaganje u ideje. Naime, svatko tko se registrira

na portalu ima na raspolaganju ukupno 3.000.000,00 kuna virtualnog novca koji može uložiti u ideju za koju smatra da ima potencijala. Zaposlenici mogu predlagati ideje individualno i u timovima pa uz mentoriranje ova platforma postaje mjesto za razvoj suradnje koje pruža priliku kolegicama i kolegama iz svih dijelova banke i iz cijele Hrvatske da se upoznaju i surađuju, te priliku za timski rad svih, bez obzira na funkciju.

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

Krajem 2021. godine Ideaportal je imao nešto više od tisuću registriranih zaposlenika.

U 2021. smo završili jedan pokrenuti ciklus pod nazivom Od izolacije do inovacije te pokrenuli i završili i drugi pod nazivom Zagreb Acquisition.

Izazov "Od izolacije do inovacije" pokrenut je u prosincu 2020., a trajao je nešto više od četiri mjeseca. U izazovu su 32 tima prijavila ukupno 43 ideje. Prijavljene su ideje prošle nekoliko faza razvoja i ocjenjivanja, a u finalu je odabrano šest ideja. Demo dan smo održali u virtualnom studiju s prijenosom iz Zagreba, Zadra i Splita uz prikazivanje uživo na Youtube kanalu banke. Tako smo osigurali da se zainteresirane kolegice i kolege iz banke mogu uključiti u događaj i pratiti ga uživo. Mentori u programu su bili menadžeri raznih razina i iz raznih sektora, a predsjednik Uprave je bio predsjednik žirija te mentor dva projekta. Timovi i pojedinci su svoje projekte predstavljali petominutnim prezentacijama, a pobjednik je bio kolega Ranko Radman, specijalist za agro poslovanje. Sudjelovanje zaposlenika, entuzijazam i njihova iskustva pokazala su da je Ideaportal izvrsna platforma.

Drugi izazov pokrenut u Ideaportalu prošle godine bio je "Zagreb Acquisition" s temom jačanja prisutnosti banke u zagrebačkoj

regiji. Sudjelovalo je 25 timova iz raznih dijelova Hrvatske s 36 ideja, a odabrano je čak 16 finalista. Oni su svoje ideje prezentirali na online Demo danu koji je održan u studenome, isto u online obliku i prijenosu na Youtube kanalu banke, virtualnim studijem iz Zagreba te uključenjem kolegica i kolega iz Zadra, Splita i Pazina. Prvo mjesto su podijelili tim MSE proizvodi i tim iz poslovnice Jurišićeva u Zagrebu.

Da je Ideaportal inovativan, zanimljiv i koristan način uključivanja zaposlenika potvrdu smo dobili i s dva priznanja. Projekt je dobio brončani Grand Prix u kategoriji unutrašnje komunikacije strukovne nagrade Hrvatske udruge za odnose s javnošću. Ideaportal je među 33 projekta odabran u finale izvrsnih primjera prakse u radnoj okolini na konferenciji HR Days, gdje se ravnopravno natjecao s još četiri projekta iz ICT industrije.



Ulaganje u znanje

GRI: 404-2

Mnogi unutarnji i vanjski čimbenici utjecali su na to da razvoj znanja i edukacija budu uvršteni među strateške prioritete banke. Kao okvir za postavljanje ciljeva i upravljanje rizicima u razvoju znanja uzimali smo u obzir sljedeće čimbenike: ubrzani tehnološki razvoj i digitalizacija, razvoj proizvoda i usluga, trendovi u zahtjevima i navikama klijenata, dinamične promjene regulative, potrebe suvremenog upravljanja organizacijom, ali i svijest da ljudski kapital i stručnost predstavljaju značajnu sastavnicu vrijednosti kompanije. Na početku godine priprema se godišnji plan edukacija te menadžeri razine B-1 prepoznaju potrebe obrazovanja i treninga za zaposlenike. Zaposlenicima je dostupan široki spektar tema koje pokrivaju stručna znanja te treninge soft vještina. U 2021. smo edukaciju provodili internim treninzima, vanjskim edukacijama i treninzima te osiguravali slobodne dane za edukaciju zaposlenika. Ukupno smo organizirali 333 tečaja, od kojih je 255 bilo provedeno online (uključujući i one na e-learning platformi). Provedene su i posebne edukacije u području ESG kriterija, održivosti i društvene odgovornosti za nekoliko ključnih sektora. Cilj tih radionica bio je razvoj razumijevanja i znanja o ugradnji ESG kriterija. U tim edukacijama je sudjelovalo ukupno 38 menadžera i stručnjaka. Anketa angažiranosti nam je ukazala da bismo trebali više razvijati dvosmjernu komunikaciju u banci pa smo tijekom 2021. posebnu pažnju posvetili razvoju feedbacka. Tome smo posvetili program o kulturi i vođenju feedback razgovora na e-learning platformi koji je bio dostupan svim zaposlenicima. Ovaj program je bio osobito koristan zbog uvođenja 360° evaluacije te novih metoda procjene uspješnosti zaposlenika koje su uključivale i popratne razgovore.

E-learning platforma se pokazala važnim, praktičnim načinom edukacije koji su zaposlenici rado prihvatili. U 2021. su zaposlenici koristili e-learning platformu za edukaciju ukupno 7.038 puta, a na njoj smo pružili 11.906 sati obuke i edukacije. Čak 93 posto svih zaposlenika je u 2021. sudjelovalo u nekom obliku edukacije (uživo ili u online obliku).

Talenti kao temelj razvoja

U 2021. smo pokrenuli dva razvojna programa za talente: Leaders i Potentials. Uz standardnu ponudu raznolikih edukacija odlučili smo poduzeti korak dalje i osmislili smo posebni dugoročni program razvoja talenata. Svrha programa je prepoznati zaposlenike visokog potencijala za daljnji razvoj i preuzimanje uloga veće odgovornosti, s već postignutim zapaženim rezultatima te osigurati podršku njihovom daljnjem razvoju. Potaknuti pripremom međunarodnog talent programa u našoj međunarodnoj grupi, kao i rezultatima ankete angažiranosti zaposlenika, razvili smo i lokalni okvir, pokretanjem dva jednogodišnja programa u lipnju. Oba programa imaju za cilj polaznicima omogućiti razvoj osobnih kompetencija i ostvarenje punog potencijala, proširiti obujam njihovog angažmana i odgovornosti te im osigurati kontinuiranu podršku u njihovom razvoju. U programu Leaders sudjeluju rukovoditelji B-1 i B-2 razine te je u njemu fokus na strateškom aspektu uloge i osnaživanju liderskih sposobnosti. U programu Potentials smo organizirali četiri grupe polaznika, a usmjeren je na nadogradnju široko primjenjive lepeze kompetencija. U oba programa se razvijaju osobni planovi i naglasak je na osobnim razvojnim ciljevima i ishodima. Svaka grupa u programima ima svog Board mentora tj. člana Uprave koji se uključuju od početka programa i s polaznicima dijele svoja iskustva. U programu Leaders sudjelovalo je 26, a u programu Potentials 47 polaznika. Pitali smo ih za mišljenje i zadovoljstvo programima te od polaznika Leadersa dobili ukupnu ocjenu 4,43, a od polaznika Potentials programa ukupnu ocjenu 4,7.

Procjena uspješnosti

Tijekom 2021. procjena uspješnosti provedena je raznim metodama na različitim razinama u OTP banci. Članovi Uprave su ocijenjeni u Success Factor sustavu, srednji menadžment korištenjem metode 360° procjena, te zaposlenici u sustavu upravljanja kompetencijama. Nisu ocijenjeni zaposlenici koji su otišli iz banke, bili na bolovanju ili roditeljskom dopustu. Procjenom uspješnosti obuhvaćeni su svi viši i srednji menadžeri te 77 posto zaposlenika. Početkom godine

pokrenut je postupak ocjenjivanja zaposlenika kako bi se napravile procjene kvalitetnog, pravovremenog, profesionalnog i stručnog obavljanja poslova. Proces ocjenjivanja odvija se prema propisanoj proceduri te se obavlja u za to posebno izrađenoj aplikaciji. Uveli smo i proces 360° ocjenjivanja za sve menadžere razina B-1 i B-2 koji im je omogućio sveobuhvatni feedback njihovih izravnih nadređenih, kolega i njihovih timova, usporedno sa samoevaluacijom. Uz to im je omogućen dodatni razgovor sa stručnjacima iz ljudskih potencijala kako bi im se pružio dubinski uvid u njihove rezultate i podrška u provedbi razvojnih aktivnosti.

Nagrade za zaposlenike

OTP banka omogućuje mnoge nagrade zaposlenicima koji postižu zapažene rezultate. Tradicionalno nagrađujemo najbolje poslovnice te najbolje komercijaliste, dodjeljujemo kvartalne nagrade, a nagradili smo i najbolje zaposlenike u 2021. godini u kategorijama Top zaposlenik Direkcije za srednja poduzeća, Top zaposlenik Odjela za male poduzetnike, Top tim Odjela za male poduzetnike te Top poslovni centar Direkcije za srednja poduzeća.

Inicijative zaposlenika u zajednici

OTP banka je potpisnica Povelje o korporativnom volontiranju te Povelje raznolikosti. S obzirom na pandemijske uvjete u dvije uzastopne godine nismo uspjeli provesti sustavni program volontiranja u zajednici. Pokretanje sustavnog programa predviđeno je za početak 2022. Međutim, naši su zaposlenici individualno sudjelovali u raznim humanitarnim i volonterskim akcijama te u akcijama darivanja krvi. U 2021. su 82 zaposlenika OTP banke darovali krv 154 puta. Povezivanje sa zajednicom naših zaposlenika ostvarivali smo u suradnjama s korisnicima donacijskog programa.

OTP-ovci u brojevima

GRI: 102-8 | 401-1 | 401-2 | 404-1 | 404-2 | 405-1 | 405-2 |

Podaci o zaposlenicima	OBH GRUPA	
Godina	31.12.2021.	2021. prosječno
Zaposleni na puno radno vrijeme (zaposlenik)	2.493	2.518
M	669	
Ž	1.824	
Zaposleni na određeno vrijeme		
M	35	
Ž	198	
Ugovori na neodređeno		
M	634	
Ž	1.626	
Broj radnih sati	3.847.788	
Zaposleni u centralnim uredima	1.287	
Zaposleni u mreži	1.206	
Broj pripravnika	4	

Zaposlenici prema razinama	OBH GRUPA							
Godina	2021.							
	-30 god	30-49	+50	M	Ž	ukupno	osobe s invaliditetom	lokalni
Viši menadžment	0	5	2	6	1	7	0	6
Srednji menadžment	1	45	21	39	28	67	0	
Zaposlenici	292	1.639	488	624	1.795	2.419	25	
Zaposlenici - ukupno prosječna dob						41,38		

Troškovi, nagrade i omjer plaća	2021.	Jedinica
Godina		HRK
Troškovi zaposlenika (u tisućama HRK)	485.197	HRK
Nagrade u maloprodaji	541	Broj
Isplate godišnjih bonusa (broj uključenih zaposlenika)	663	broj
omjer plaće viši menadžment Ž/M	100	Ž/M%
omjer plaće srednji menadžment	93,35	Ž/M %
omjer plaće zaposlenici	98,13	Ž/M %

Fluktuacija i odlasci						
Godina	2021.					
Kategorija	-30 god	30-49	+50	M	Ž	ukupno
Zaposlenici koji su otišli	21	82	59	47	115	162
Novozaposleni	120	98	7	60	165	225
	centralni uredi		mreža		ukupno	
Zaposlenici koji su otišli	94		68		162	
Novozaposleni	128		97		225	

Sati edukacije i treninga u satima:	2021.
Viši menadžment	486
Srednji menadžment	1.582
Zaposlenici	38.702
M ukupno	9.794
Ž ukupno	30.976
Ukupno	40.770
Ulaganja u edukaciju	2.953.000 HRK

Roditeljski dopusti	
Godina	2021.
Ukupan broj zaposlenika koji su koristili roditeljski dopust	85
Ukupan broj zaposlenika koji su se vratili s roditeljskog dopusta u navedenoj godini	58
Ukupan broj zaposlenika koji se nisu vratili s roditeljskog dopusta u navedenoj godini	0
Ž	85
M	0

A hand is shown in silhouette, holding a glowing heart. The background is a warm, orange and red sunset sky. In the foreground, there are several overlapping green shapes, including a large semi-circle and two circles, which partially obscure the hand and heart. The text "Odgovoran društveni dionik" is written in white, bold, sans-serif font across the middle of the image.

Odgovoran društveni dionik

OTP u zajednici

GRI: 103-1 | 103-2 | 103-3 | 102-13 | 203-2

Grupa OTP banke svojim je poslovanjem prisutna u skoro svim regijama Republike Hrvatske. OTP banka gaji dugogodišnju tradiciju snažne povezanosti sa zajednicama u kojima posluje. Banka je u proteklih dvadeset godina raznim spajanjima nastala iz značajnih regionalnih banaka te nam je uvijek bilo važno zadržati veze s našim regijama, ali i graditi nove u onim područjima u kojima smo razvijali našu mrežu i poslovanje. Imamo dominantni utjecaj na priobalnom području te smo u nekim sredinama i značajni poslodavac, a naši su zaposlenici građani zajednica u kojima poslujemo. Naša tradicionalna povezanost sa zajednicama se očituje u značajnim ulaganjima u zajednicu, našim aktivnim sudjelovanjem u društvenom, kulturnom i sportskom životu te našom povezanošću s visokoobrazovnim, zdravstvenim i drugim javnim institucijama. U zajednicama u kojima poslujemo uživamo ugled poželjnog partnera i odgovornog korporativnog građanina.

Našom budućom ESG strategijom obuhvatit ćemo i naše utjecaje u društvu i zajednici, a u njoj će biti uključeni i rizici te opisi naših utjecaja na društvo. Kako bismo odgovorno upravljali rizicima vezanima uz naše djelovanje u zajednici, stalno promatramo gospodarska, društvena i druga kretanja i potrebe u zajednicama u kojima poslujemo te nastojimo prilagoditi naše strategije i odluke vezane uz partnerstva, ulaganja u zajednicu i podršku osiguranju zdravog života u zajednici. Rizici povezani s ljudskim resursima su objašnjeni u Pravilniku o upravljanju rizikom ljudskih resursa. S dionicima komuniciramo otvoreno, prijateljski i u dijalogu. Aspekte i granice materijalnih tema provjeravali smo u interakciji s našim dionicima. U budućem razdoblju želimo partnerstvima i vlastitim inicijativama još više doprinosti razvoju održivosti i odgovornosti u zajednici. Zato ćemo razvijati naše suradnju s lokalnim zajednicama, akademskim, kulturnim i sportskim institucijama, ali se i jače angažirati u podršci i doprinosu udruženja i inicijativa koje se bave razvojem održivosti, društvene odgovornosti i podizanja svijesti potrebe borbe protiv klimatskih promjena. Predani

smo i čvršćem povezivanju naših zaposlenika sa zajednicama u kojima žive i rade pa ćemo razvijati Program volontiranja kojim možemo poduprijeti naša ulaganja u zajednicu, jačati svijest naših zaposlenika o društvenim potrebama i doprinositi humanosti i jačanju kapaciteta zajednica.

Materijalna tema kojom upravljamo u društvenom aspektu te

ciljevi održivog razvoja kojima doprinosimo razvoju društva su sljedeći:

- Odnosi sa zajednicom i doprinos društvu

Tijekom 2021. doprinosili smo ostvarenju Ciljeva održivog razvoja UN-a. Posebno izdvajamo sljedeće aktivnosti i rezultate:



Sa 750.000 kuna stipendirali smo studente slabijeg imovinskog stanja i studente izvrsne sportaše

U programima Zeleno svjetlo za... smo donirali 4,5 milijuna kuna

1.054.000 kuna donirano dječjim odjelima u programu OTP Zaokružiti

Do kraja godine u programu OTP Zaokružiti, zajedno s više od 17 tisuća klijenata prikupili smo dodatnih 1.621.233,33 HRK

Pristupili smo Hrvatskom poslovnom savjetu za održivi razvoj

Zeleno svjetlo za... naša ulaganja u zajednicu

Zeleno svjetlo za bolje društvo

Desetu godinu zaredom OTP banka je organizirala javni natječaj za dodjelu donacija na koji su se mogli prijaviti projekti u četiri kategorije: mladi, obrazovanje i znanost, očuvanje kulturne, povijesne i tradicijske baštine te očuvanje okoliša, humanitarni projekti i sport. Na natječaj je pristiglo više stotina prijava iz cijele Hrvatske, a natječajno povjerenstvo odabralo je 37 projekata. Odabrani projekti su se istaknuli svojom kvalitetom i jasnim doprinosom društvu, a posebno zajednici koja je projektom obuhvaćena. Donacije su u 2021. dodijeljene sljedećim udrugama, klubovima i ustanovama sa sjedištem u Republici Hrvatskoj:

U kategoriji mladi, obrazovanje i znanost: Udruzi Tvornica znanosti iz Samobora, Udruzi inovatora "Tesla" iz Iloka, Glazbenoj školi Frana Lhotke iz Siska i Astronomskom društvu Višnjan.

U kategoriji očuvanja i zaštite kulturne, povijesne, tradicijske baštine te zaštite okoliša: Udruzi "Žumberačke vile Sošice" iz Sošica, Udruzi Ivana Perkovca - za očuvanje kajkavske ikavice i promicanje zavičajne kulturne baštine iz Šenkovca, Umjetničkoj organizaciji Kazalište Moruzgva iz Zagreba, Kulturnom umjetničkom društvu "Petefi Šandor" iz Marinaca, Hrvatskom glazbenom društvu Sv. Cecilija iz Korčule, Klesarskoj školi iz Pučišća, Županijskoj ligi protiv raka - Split, Javnoj ustanovi Park prirode Telašćica i Dobrovoljnom vatrogasnom društvu Drniš.

U kategoriji humanitarnih projekata: Udruzi roditelja djece s poteškoćama u razvoju Moje dijete iz Solina, Dnevnom centru za radnu terapiju i rehabilitaciju Pula, Konjičkom klubu Wild Spirit iz Zadra, Udruzi za promicanje cjeloživotnog učenja i razvoja EDUnaut iz Kaštel Štafilića, Ligi protiv raka Zadar, Udruzi slijepih Istarske županije, Klubu žena liječenih od karcinoma dojke Gea Pula, Glumačko-glazbenoj udruzi HRVla iz Podstrane i Hrvatskoj gorskoj službi spašavanja Stanica Zadar.

U kategoriji sport: Rukometnom klubu "Zadar 1954", Vaterpolo klubu Pošk 1937, Nogometnom klub GOŠK Kaštela, Košarkaškom klubu "Dubrovnik", Biciklističkom klubu Pannonian iz Osijeka,



Zagrebačkom plivačkom klubu, Šahovskom klubu Goran Bibinje, Bočarskom klubu Metković, Veslačkom klubu "Iktus" iz Osijeka, Akademskom jedriličarskom klubu Universitas Split, Tenis klubu "Split Tennis Team", Rukometnom klubu Korčula, Nogometnom klubu Klis, Judo klubu "Bushido" iz Zagreba i Košarkaškom klubu Diadora.

U proteklih deset godina OTP banka je unutar svog donacijskog natječaja dodijelila 4,2 milijuna kuna te pomogla realizaciji 438 kvalitetnih i važnih projekata za razvoj zajednice i društva u cjelini.

Zeleno svjetlo za znanje

U okviru svog programa Zeleno svjetlo za znanje, OTP banka pomaže studente slabijeg imovinskog stanja te studente s iznimnim

sportskim postignućima, a u 2021. je za stipendije izdvojila 750.000 kuna.

Projekt stipendiranja studenata slabijeg imovinskog stanja realiziran u partnerstvu s gradovima Split, Zadar, Sisak, Biograd na Moru i Buzet, općinama Župa dubrovačka, Bilje, Jakšić, Nuštar, Lanišće, Barban i Pićan te Sveučilištem u Zadru i Caritasom Dubrovačke biskupije, odnosno banka se kao partner priključila njihovim postojećim programima stipendiranja. Stipendije su dodijeljene putem natječaja, a kriteriji su bili materijalni i socijalni položaj te opći uspjeh u školovanju. U proteklih dvanaest godina banka je kroz svoj program Zeleno svjetlo za znanje stipendijama i drugim darovanjima izdvojila više od sedam i pol milijuna kuna za bolje uvjete školovanja i ulaganja u edukaciju.

Da odličaši mogu biti i vrsni sportaši podupiremo ih u njihovom

sportskom i akademskom životu pa smo u akademskoj godini 2021./2022. stipendirali četiri studentice: Anu Burazer iz Plivačkog kluba Zadar, Ivu Oberan iz Judo kluba Župa dubrovačka, Katarinu Vukančić iz Atletskog kluba Agram te Anu Viktoriju Puljiz iz Judo kluba Solin. Stipendije se dodjeljuju na otvorenom natječaju koji se provodi u listopadu, a o stipendijama odlučuje posebno povjerenstvo.

U proteklih dvanaest godina banka je u svom programu Zeleno svjetlo za znanje stipendijama i drugim darovanjima izdvojila više od sedam i pol milijuna kuna za bolje uvjete školovanja i ulaganja u edukaciju.

U suradnji s Algebrom i auto školom Marvix OTP banka je nagradila maturante s najboljim uspjehom na maturi. Stipendije u iznosu od 60 tisuća kuna dobilo je 13 maturanata koji su se u Algebri pripremali za polaganje mature.

Podržali smo prvu Expo smotru javnih i privatnih visokoobrazovnih ustanova održanu u Dubrovniku. Na njoj su sudjelovali učenici završnih razreda srednjih škola Dubrovačko-neretvanske i Splitsko-dalmatinske županije te susjednih zemalja čiji se učenici odlučuju za studiranje u Hrvatskoj.

Proslavili smo godinu dana OTP Zaokruži

Nakon uspješne provedbe prvog ciklusa programa Zaokruži, dodijeljene su prve donacije Odjelu pedijatrije šibenske bolnice i Zavodu za neonatologiju KBC-a Zagreb. Donirali smo iznose od 527 tisuća kuna svakoj bolnici za nabavku neophodne opreme. U povodu zaključenja prvog ciklusa, a s obzirom na pandemijske uvjete našim smo klijentima koji su sudjelovali u programu organizirali online koncert našeg ambasadora programa – Zlatana Stipišića Gibonnija.

U rujnu smo obilježili prvi rođendan programa OTP Zaokruži s našim partnerima, donatorima i klijentima. Za njih smo organizirali koncert uživo te humanitarnu aukciju za program Zaokruži. Haljine brenda Cadieux donirane na humanitarnoj aukciji nosile su na

modnoj reviji djelatnice Klinike dječje bolnice u Klaićevoj. Obljetnicu smo proslavili koncertom Gibonnija, Mie Dimšić i Marije Mirković.

Zelena svjetlo za kulturu

Svojim djelovanjem nastojimo doprinijeti razvoju različitih društvenih aspekata u sredinama gdje poslujemo, a briga za kulturni život građana jedan je od najljepših čimbenika tog djelovanja. Putem donacija ili sponzorstava, OTP banka d.d. nastavlja biti dijelom Dubrovačkih ljetnih igara, Splitskog ljeta, HNK Split, HNK Zadar, a posebno se ističe dugogodišnje partnerstvo s Koncertnom dvoranom Lisinski te od ove godine Javnom ustanovom Tvrdava kulture Šibenik i Umjetničkim paviljonom kao jednim od središnjih umjetničkih institucija grada Zagreba, ali i cijele Hrvatske. Nastavljajući svoju tri desetljeća dugu tradiciju podrške Dubrovačkim ljetnim igrama, OTP banka je donirala 180 tisuća kuna za dramsku premijeru „Glava lava“ prema istoimenom romanu Ivana Salečića.

U 2021. smo nastavili partnerstvo s udrugom Prokultura koja koristi atraktivni prostor na splitskom Peristilu, koji je u najmu OTP banke. Ovim partnerstvom banka osigurava prostor u kojemu građani Splita i posjetitelji mogu pogledati izložbe i pratiti kulturne programe.

Za Dan Grada Splita donirali smo koncert koji je Gibonni sa svojim bendom održao na Prvoj vidilici u Splitu, a prenosio ga je HRT u svom programu. Tijekom godine smo bili partneri mnogim kulturnim i tradicijskim manifestacijama poput Sinjske alke, Trke na prstenac, mnogobrojnim festivalima, izložbama i drugim vrstama događaja. Koncert Gibonni za Dan Grada Splita

Pomoć stradalima u potresu

Nakon snažnog potresa koji je 29. prosinca 2020. pogodio Sisačko-moslavačku županiju i središnju Hrvatsku, OTP banka donirala je sisačkoj bolnici 1,5 milijuna kuna (za obnovu medicinske opreme, uređaja i objekata), milijun kuna gradu Sisku i Sisačko-moslavačka

županija (za pružanje najpotrebnije pomoći građanima) te pola milijuna kuna pogođenim poduzetnicima (u okviru programa Zeleno svjetlo za poduzetništvo).

Namjenske kartice u Sisku i Splitu

OTP banka je u suradnji s Gradom Siskom početkom 2021. izdala namjensku karticu za sugrađane pogođene potresom kojom su u određenim trgovinama mogli kupiti nužne građevinske potrepštine temeljem pomoći koju je dodijelio Grad Sisak. Namjenska kartica je oblik proizvoda s društvenom vrijednošću, korisnici subvencijskih programa mogu je koristiti isključivo namjenski te se njome ne može podizati gotovina. U suradnji s Gradom Splitom OTP banka je razvila karticu Moj zlatni Split, namijenjenu poboljšanju životnih uvjeta te poticanju društvenog života građana starije životne dobi. Splitski umirovljenici mogu karticu namjenski koristiti u raznim trgovinama, za besplatne posjete kulturnim i sportskim događajima, članstva u gradskim knjižnicama ili plaćanje minimalnih cijena poput plaćanja 10 kuna za ulaznice za utakmice nogometnog kluba Hajduk.

Donacije OTP Leasinga

U 2021. godini OTP Leasing je donacijama pomagao rad udruga za djecu i unapređenje života djece i obitelji, rad neprofitnih humanitarnih organizacija, razvoj sporta i mladih, očuvanje kulturne, povijesne i tradicijske baštine te očuvanje okoliša. Donirali smo: „Projekt Sreća“, „Smiješak za sve“, „Mali zmaj“ te niz lokalnih udruga i sportskih klubova diljem države.

Zalaganje za održivi razvoj

Potvrđujući svoje dugogodišnje zalaganje za razvoj održivog poslovanja i društvene odgovornosti, u lipnju 2021. OTP banka je pristupila Hrvatskom poslovnom savjetu za održivi razvoj. To udruženje zastupa gospodarske interese u održivom razvoju, podupire usmjerenja prema održivom razvoju u gospodarskom, političkom, pravnom i društvenom životu, potiče promjene koje ubrzavaju prijelaz na održivi razvoj u Hrvatskoj, te zastupa gospodarstvo u pitanjima u vezi s održivim razvojem u Hrvatskoj i na međunarodnoj razini. Integracijom načela, standarda i kriterija održivog razvoja u naše poslovanje, odgovornim pristupom pitanju klimatskih promjena i zaštiti okoliša te razvojem proizvoda s dodanom društvenom vrijednošću OTP banka želi biti vrijedan dionik korporativne zajednice koja razumije suvremene izazove.

U studenome je OTP banka podržala održavanje 13. konferencije o održivom razvoju održane u Zagrebu. Na posebnom panelu posvećenom održivom financiranju sudjelovao je predsjednik Uprave Balázs Békeffy, zajedno s čelnicima drugih banaka i predstavnicom Hrvatske narodne banke. Predanost održivom razvoju OTP banka će nastaviti aktivnostima u HR PSOR-u i tijekom 2022. godine. Pripremat ćemo i jedan veliki korak dalje – pristupanje inicijativi Odgovornog bankarstva Financijske inicijative Okolišnog programa Ujedinjenih naroda (UNEP FI), čija je članica postala u 2021. naša matična OTP grupa. S namjerom promocije važnosti održivog razvoja i zelenog financiranja, predsjednik Uprave je izlagao planove OTP banke i na online okruglom stolu o klimatskim promjenama i razvoju u energetske sektoru u organizaciji Mađarskog veleposlanstva.

Članstva u organizacijama

GRI: 102-12 I 102-13

U 2021. Grupa OTP banke je imala članstvo i sudjelovala u radu nacionalnih strukovnih i interesnih udruženja: Hrvatska udruga banaka, Hrvatska udruga poslodavaca, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, Hrvatska SWIFT Grupa, Zagrebačka burza, Tržište novca i kratkoročnih obveznica Zagreb, Udruženje investicijskih fondova te Udruženje leasing društava pri HGK, Udruga konzultanata za ruralni razvoj. Stručnjaci zaposleni u Grupi OTP banke su raznolikih stručnih profila te su individualni članovi mnogobrojnih strukovnih i interesnih udruženja. Potpisnici smo dviju inicijativa: Povelje raznolikosti Hrvatska te Povelje o volontiranju zaposlenika.



Donacije u 2021.	HRK
Donacije ukupno:	4.446.000
Zdravstvo	1.045.000
Obrazovanje	872.000
Lokalne zajednice	230.000
Sport	1.560.000
Umjetnost i kultura	389.000
Društveni projekti	320.000
Okoliš	30.000

Zelena banka: naši okolišni utjecaji

GRI: 103-1 | 103-2 | 103-3 | 301-1 | 302-1 | 306-4

OTP banka je prepoznata kao zelena banka. Ne samo zbog boje svog vizualnog identiteta, nego i zbog naših ulaganja u odgovorno upravljanje okolišnim utjecajima. Iz godine u godinu nastojimo uvoditi nove odgovorne prakse, procese i projekte. Bili smo prva banka koja je proizvodila vlastitu energiju iz solarnih panela, izgradila punionicu električnih automobila. Za 2021. smo postavili niz ambicioznih ciljeva u integraciji ESG kriterija te implementaciji projekata koji nam pomažu u odgovornijem upravljanju našim okolišnim utjecajima. U našim planovima se vodimo okvirom matične OTP grupe, zahtjevima regulatornih tijela te međunarodnim smjernicama i standardima poput onih Odgovornog bankarstva Financijske inicijative Okolišnog programa Ujedinjenih naroda (UNEP FI).

Projekt unapređenja inhouse ekologije Zeleno svjetlo za zeleno počeli smo planirati u prethodnoj godini, a pokrenuli smo ga u 2021. Njime ćemo postepeno smanjivati korištenje plastike i plastičnih materijala u banci, ali i unaprijediti odgovorno gospodarenje otpadom. Uz to, stalno radimo na unapređenju naše energetske učinkovitosti, uštedama energije, vode i materijala. U tome je važna i edukacija naših zaposlenika.

Okolišni rizici bit će integrirani dio naše ESG strategije koju pripremamo, te je za 2022. predviđena procjena svih okolišnih rizika u vlastitim utjecajima te razvoj mjera upravljanja. Do sada smo njima upravljali kako smo ih prepoznavali u našoj poslovnoj praksi. Među glavnim ciljevima koje smo postavili je digitalizacijom podržati ostvarenje ciljeva održivosti, smanjenje vlastitih utjecaja učinkovitim upravljanjem resursima, optimizacijom servera, zelenom nabavom, te provedbom projekata koji rezultiraju uštedama materijala.

Omjere održivih ulaganja i druge pokazatelje koji se odnose na smanjenje utjecaja klimatskih promjena te prilagodbe klimatskim promjenama u skladu s regulativom o EU Taksonomiji objavit

ćemo u sljedećem izvještaju o održivosti ili ako to bude moguće u zasebnoj objavi. Portfelj smo provjeravali prema NACE kodovima koji se mogu pronaći u delegiranoj uredbi, ali još uvijek u suradnji s matičnom bankom izrađujemo metodologiju.

Materijalna tema kojom upravljamo u aspektu zaštite klime, okoliša i prirodnog kapitala te ciljevi održivog razvoja kojima doprinosimo razvoju društva su sljedeći:

- Odnosi sa zajednicom i doprinos društva

Tijekom 2021. doprinosili smo ostvarenju Ciljeva održivog razvoja UN-a. Posebno izdvajamo sljedeće aktivnosti i rezultate:

U OTP banci je upravljanje in-house ekologijom u nadležnosti Direkcije logistike unutar Sektora digitalizacije i operativnih poslova. IT i logistika imaju značajnog utjecaja na integraciju ESG kriterija u poslovanje u izravnom i neizravnom upravljanju utjecajima banke na okoliš i društvo te razvoju upravljačkih mehanizama. Operativni poslovi i logistika imaju fokus na izravno upravljanje zaštitom okoliša i klimatskim utjecajima u nabavi, opremanju, upravljanju otpadom i doprinosu energetske učinkovitosti. IT ima najviše utjecaja u digitalnom razvoju kojim posredno i neposredno utječe na razvoj održivih i odgovornih proizvoda te upravljanje vlastitim utjecajima.



Kupujemo 100 % električne energije iz obnovljivih izvora.

Proizvodimo 949,04 kWh električne energije iz solarnih elektrana u Zadru, Dubrovniku i Puli
Pokrenuli smo projekt Zeleno svjetlo za zeleno i započeli ukidanje korištenja plastike u banci

U tri poslovne zgrade u Splitu, Zadru i Zagrebu uveli smo razdvajanje otpada u svim prostorima

Nabavili smo tri hibridna vozila

Nabavljamo reciklirani papir

Kupujemo 100 posto zelenu energiju i koristimo vlastite solarne elektrane

Grupa OTP banke, od listopada 2021. nabavlja isključivo sto posto zelenu električnu energiju za vlastite potrebe. Ugovor je sklopljen s HEP Opskrbom. ZelEn je njihov jedinstveni proizvod, a sredstva prikupljena kupnjom zelene energije se usmjeravaju u projekte energetske učinkovitosti te u razvoj obnovljivih izvora. Kupnjom zelene električne energije ostvarujemo značajne uštede emisija. Banka je u 2021. godini preuzela 5.824.727 kWh električne energije. Od toga se na razdoblje do 30. rujna 2021. odnosi 4.432.564 kWh za čiju proizvodnju je emitirano 531,91 tona CO₂. Novim ugovorom koji se promjenjuje od 1. listopada 2021. banka preuzima isključivo električnu energiju iz obnovljivih izvora, što u Q4/2021 iznosi 1.392.163 kWh gdje je emisija CO₂ 0%. Time je osigurana ušteda emisija od 167,04 tona CO₂ na razini Q4/2021, odnosno oko 700 tona CO₂ na razini cijele 2022. i svake naredne godine.

OTP banka već dugi niz godina koristi električnu energiju iz vlastitih izvora – solarnih panela koji su postavljeni na upravnim zgradama u Zadru, Dubrovniku i Puli. U 2021. smo proizveli 949.09 kWh električne energije iz sunčevih izvora, što je pokrilo oko dva posto naših potreba. Uz to, u Zadru smo zajedno s partnerima iz HEP grupe i grada Zadra građanima i posjetiteljima osigurali punionicu za električna vozila na frekventnoj lokaciji u središtu grada.

Zeleno svjetlo za zeleno: banka bez plastike i gospodarenje otpadom

Naša dugogodišnja posvećenost brizi za okoliš očituje se u stvarnoj provedbi zelenih poslovanja i ponašanja koja smo objedinili u naš interni projekt Zeleno svjetlo za zeleno. Projekt je pokrenut željom da postepeno iz upotrebe u poslovanju i održavanju potpuno izbacimo plastiku i plastične materijale. Internu edukativno-informativnu kampanju smo pokrenuli tako da su svi zaposlenici banke dobili višekratne platnene vrećice te staklenu bocu za vodu čime smo napravili prvi korak u smanjenju korištenja plastike. Za klijente smo pripremili marketinške proizvode od recikliranog

materijala, a za vrećice su korišteni prirodni materijali poput pamuka ili jute. Također, svi promotivni materijali, kao i naš časopis OTPortal tiskani su na recikliranom papiru.

Unaprijedili smo proces odvajanja i prikupljanja otpada. Osim odvajanja starog papira i potrošenih tonera, te odvajanja električkog otpada, koje smo prakticirali i ranije, u poslovnim zgradama banke u Splitu, Zadru i Zagrebu uvedeno je i odvajanje plastičnog, staklenog i metalnog otpada. Na katovima su postavljeni posebni spremnici za odvojeno prikupljanje, a potpisani su ugovori s ovlaštenim tvrtkama za odvoženje i zbrinjavanje takve vrste otpada. U nabavi smo eliminirali mogućnost nabave plastičnih boca i ostalog plastičnog materijala koji su zamijenjeni višekratno upotrebljivim ili ekološki prihvatljivim materijalima. Pokrenuta je inicijativa korištenja recikliranog papira u poslovanju banke. Postupno uvođenje bi trebalo započeti u 2022. godini, ali će ovisiti o situaciji na tržištu papira, njegovoj cijeni i stabilnosti opskrbnih lanaca. U svrhu uštede papira prilikom ispisa dokumenata uveden je centralizirani Print Management, na način da je prilikom pokretanja ispisa na svim računalima u banci predefiniran dvostrani ispis.

Za naše smo zaposlenike kreirali posebnu e-mail adresu zelenabanka@otpbanka.hr na koju mogu slati svoje prijedloge i ideje kako kao banka, ali i kao pojedinci unutar zajednice u kojoj svatko od nas djeluje i živi možemo još više doprinijeti ekološkoj osviještenosti i vlastitim primjerom pokazati odgovornost i savjesnost.

U sklopu inicijative, OTP banka je podržala najveću plogging utrku u Hrvatskoj - Ekotlon. Plogging je jedinstveni spoj sporta i zaštite okoliša u kojem trkači skupljaju otpad koji pronađu uz stazu. Cilj Ekotlona je podići svijest o brizi za okoliš.

OTP banka je podržala ekološku akciju Parka prirode Telašćica Kap u moru, koja je organizirana s ciljem podizanja svijesti o štetnom djelovanju otpada na morske ekosustave i riblji fond.



„U 2021. smo zakoračili u digitalnu budućnost. Definirali smo ciljeve naše digitalne tranzicije, pripremali uvođenje agilnog poslovanja, ojačali IT kapacitete i podržali digitalizaciju poslovanja. Upravo je digitalizacija vrlo usko povezana s integracijom ESG kriterija. Svi segmenti u banci koje očekuju velike prilagodbe ESG standarda trebaju informatičku podršku. Sektor digitalizacije i operativnih poslova brine i za unaprjeđenje mnogih segmenata inhouse ekologije. Pred nama su procjene i određivanje ciljeva upravljanja vlastitim otiskom, ali i provjere održivosti našeg dobavljačkog lanca. Uvijek aktualne teme su uštede u materijalima, energetska učinkovitost i cirkularna ekonomija pa ćemo i njima posvetiti pažnju u 2022. godini.“

Ivan Šimičević

Član Uprave za digitalizaciju i operativne poslove

Energetska učinkovitost i uštede

U zadnjem kvartalu 2021. pokrenut je Energetski pregled velikog poduzeća, kojeg je sukladno Zakonu o energetske učinkovitosti banka dužna napraviti svake četiri godine. Radi se o pregledu koji obuhvaća energetske pregled zgrada u skladu sa zakonom kojim se uređuje gradnja i energetskom pregledu tehnoloških procesa sukladno Pravilniku o energetskim pregledima za velika poduzeća. Pregled bi trebao biti dovršen u travnju 2022, nakon kojeg očekujemo izvještaj ovlaštene tvrtke koja provodi pregled. U izvještaju bi trebala biti navedena trenutna energetska slika banke, a slijedom preporuka napraviti ćemo plan unaprjeđenja.

U 2021. nabavljena su tri hibridna vozila. Prilikom nabave vozila banka vodi brigu o nabavi vozila s manjom CO₂ emisijom. Uvođenje električnih, hibridnih ili plug-in hibridnih vozila je limitirano njihovom visokom cijenom i nedovoljno razvijenom infrastrukturom punjenja. Također, trenutna tehnologija punjenja električnih vozila ne osigurava dovoljno dobar doseg kod duljih putovanja u kraćem vremenskom roku i limitirana je na lokalnu upotrebu ovakvih vozila. U tijeku je pilot ugradnja jednog punjača za električna i plug-in hibridna vozila u Zadru. Kao pilot, nabavljen je jedan električni romobil za brzi i kratkotrajni lokalni prijevoz u Zadru.

Prilikom renoviranja prostora koje banka koristi (bez obzira radi li se o poslovnica ili poslovnim zgradama), u skladu sa standardima matične OTP grupe ugrađujemo okolišno prihvatljivije materijale, LED rasvjetu, sustave za grijanje, hlađenje i ventilaciju novije generacije i drugo. S obzirom na navedeno, očekujemo daljnje smanjenje potrošnje električne energije, a posebno energije koju koristimo u grijanju i hlađenju prostora.

Gospodarenje otpadom, energija i materijali

U 2021. smo potrošili značajnu količinu papira više nego u prethodnoj godini uslijed povrata zaposlenika na rad iz ureda. Istodobno smo imali veliko smanjenje količine opasnog otpada zbog manjeg otpisa informatičke opreme, ali i povećanu količinu papirnog otpada zbog digitalizacije poslovanja i uklanjanja papirne arhive. Tijekom pandemijskih godina smo značajno smanjili putovanja, a time i potrošnju goriva te naš otisak povezan s putovanjima. U 2021. imali smo 62 putovanja zrakoplovom. Za naše zaposlenike koji biciklom dolaze na posao imamo osigurana spremišta za bicikle na tri lokacije. U 2022. očekujemo smanjenje ukupne količine potrošenog goriva, uštede u CO₂ emisijama od 0,0967 tCO₂e te druge uštede u vezi s prometom. Prilikom nove nabave službenih vozila za vlastite potrebe, OTP grupa će nastojati povećati udio električnih vozila u ukupnom voznom parku.

Potrošnja energije u Grupi OTP banke u 2021.

Električna energija	8.673 MWh
Električna energija iz vlastitih solarnih elektrana	341 GJ
Prirodni plin	2.115 GJ
Toplinska energija	2.950 GJ

Potrošnja papira u Grupi OTP banke u 2021. (u tonama)

Ukupno nabavljeni papir	115.405
Od toga reciklirani papir	2.200
Papir korišten za pakiranje dokumentacije	0,205
Od toga reciklirani papir	0,200

Potrošnja IT materijala u Grupi OTP banke u 2021.

Broj korištenih tonera i tinte za tonere	2.210
Težina korištenih tonera i tinte za tonere	1.304 kg
Broj računala u organizaciji	1.963
Broj otpisanih računala	61
Od toga donirano	1

Potrošnja goriva u Grupi OTP banke u 2021.

Ukupna potrošnja benzinskih goriva	14.686 t
Ukupna potrošnja dizel goriva	165.734 t
Ukupna potrošnja električne energije za vozila	100.000 kWh
Ukupno prijeđenih kilometara	2.792.681

Gospodarenje otpadom u Grupi OTP banke u 2021. (u kg)

Ukupni razvrstani i odvojeno zbrinuti otpad	65.295
Papir	58.127
PET boce i plastične kartice	1.708
Opasni otpad	5.460



GRI pokazatelji

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

GRI 102 (2016.): Opći podaci		
Organizacijski profil		
102-1	Naziv organizacije	7
102-2	Glavne tržišne marke, proizvodi i usluge	7
102-3	Lokacija sjedišta organizacije	6
102-4	Lokacija operacija	7,27
102-5	Priroda vlasništva i pravni oblik	7
102-6	Tržišta na kojima organizacija djeluje	7
102-7	Veličina organizacije	7,25,33
102-8	Podaci o zaposlenicima i drugim radnicima	49
102-9	Dobavljački lanac organizacije	31
102-10	Značajne promjene organizacije i dobavljačkog lanca	7,35
102-11	Pristup predostrožnosti	24
102-12	Vanjske inicijative	50
102-13	Članstva u udruženjima	50
Strategija		
102-14	Izjava predsjednika Uprave	4
102-15	Ključni utjecaji, rizici i prilike	9,24
Etika i integritet		
102-16	Vrijednosti, načela, standardi i norme ponašanja	20
102-17	Mehanizmi savjetovanja o etičkim pitanjima	19
Upravljanje		
102-18	Upravljačka struktura	18
102-19	Delegiranje odgovornosti	11
102-20	Izvršna razina odgovornosti za ekonomske, okolišne i društvene teme	11
102-22	Sastav najvišeg tijela upravljanja i njegovih odbora	18
102-26	Uloga najvišeg tijela upravljanja u izradi svrhe, vrijednosti i strategije	11
Uključivanje dionika		
102-40	Popis skupine dionika	13
102-41	Kolektivno pregovaranje	44
102-42	Identifikacija i odabir dionika	13
102-43	Pristup uključivanju dionika	13
102-44	Ključne teme i interesi	12

Praksa izvještavanja		
102-45	Organizacijske jedinice uključene u konsolidirane financijske izvještaje	3,7
102-46	Postupak određivanja sadržaja izvještaja i granice aspekata	3
102-47	Popis materijalnih tema	12
102-48	Promjene informacija	3
102-49	Promjene u izvještavanju	3
102-50	Izveštajno razdoblje	3
102-51	Datum posljednjeg izvještaja	3
102-52	Izveštajni ciklus	3
102-53	Kontakt za pitanja vezana uz izvještaj	57
102-54	Opcija usklađenosti	3
102-55	Kazalo sadržaja za GRI	55
102-56	Vanjska verifikacija	3
Ekonomski utjecaji		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	23
103-2	Upravljački pristup	23
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	23
201-1	Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	7,25
201-2	Financijske posljedice te drugi rizici i prilike za djelatnosti organizacije	24,25
202 Tržišna prisutnost (2016.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	18
102-3	Upravljački pristup	18
102-3	Procjena upravljačkog pristupa	18
202-2	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	18
203 Neizravni ekonomski utjecaji (2016.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	23
103-2	Upravljački pristup	23
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	23
203-2	Značajni neizravni ekonomski utjecaji	25,48
205 Antikorupcija (2016.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	19
103-2	Upravljački pristup	19
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	19

205-1	Poslovne djelatnosti za koje je izvršena procjena izloženosti riziku od korupcije	19
205-2	Komunikacija i obuka o antikorupcijskim politikama i postupcima	19
Okolišni utjecaji		
301 Materijali (2016.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	51
103-2	Upravljački pristup	51
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	51
301-1	Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	60
302 Energija (2016.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	51
103-2	Upravljački pristup	51
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	51
302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	53
305 Otpad (2020.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	51
103-2	Upravljački pristup	51
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	51
306-4	Otpad upućen u recikliranje	53
Društveni utjecaji		
401 Zapošljavanje (2016.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	38
103-2	Upravljački pristup	38
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	38
401-1	Novo zapošljavanje i fluktuacija radnika	45
401-2	Roditeljski dopusti	45
403 Zdravlje i zaštita na radu (2018.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	39
103-2	Upravljački pristup	39
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	39
403-1	Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	39
403-3	Zdravstvene usluge na radnom mjestu	39
403-4	Sudjelovanje radnika, konzultacije i komunikacija o zdravlju i sigurnosti	39
403-6	Promocija zdravlja radnika	39
403-9	Ozljede na radu	39

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

404 Obuka i obrazovanje (2016.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	43
103-2	Upravljački pristup	43
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	43
404-1	Prosječan broj sati obuke po zaposleniku	45
404-2	Programi za stjecanje vještina i programi koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika	43
405 Raznolikost i jednake mogućnosti (2016.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	40
103-2	Upravljački pristup	40
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	40
405-1	Raznolikost upravljačkih tijela i zaposlenika	18,44
405-2	Omjer plaća žena i muškaraca	45
417 Marketing i označavanje (2016.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	32
103-2	Upravljački pristup	32
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	32
417-2	Slučajevi nepridržavanja propisa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanju	32
418 Privatnost korisnika (2016.)		
103-1	Opis materijalne teme i njenih granica	23
103-2	Upravljački pristup	23
103-3	Procjena upravljačkog pristupa	23
418-1	Opravdane pritužbe u vezi s povredama privatnosti kupaca i gubicima osobnih podataka o kupcu	34
Proizvodni portfelj (sektorski indikatori)		
FS6	Postotak portfelja poslovnih linija (mikro, SME, veliki)	28
FS13	Dostupnost usluga u slabije naseljenim ili područjima u ekonomski nepovoljnom položaju	26

GRI: 102-53

Zahvaljujemo vam na čitanju našeg Izvješća o održivosti.

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

Ines Borčić, direktorica Odjela za održivi razvoj
ines.borcic@otpbanka.hr

