



## Izveštaj o napretku Godina: 2009

### Osnovni podaci:

---

**Hrvatska poštanska banka d.d.**

**Adresa:** Jurišićeva 4, HR-10000 Zagreb, Croatia

**Kontakt:** Ivana Koludrović; Renata Lacković

**Telefon:** +385 (1) 4804 935; 4805 057

**Faks:** +385 (1) 4888 229

**E-mail:** [ivana.koludrovic@hpb.hr](mailto:ivana.koludrovic@hpb.hr); [renata.lackovic@hpb.hr](mailto:renata.lackovic@hpb.hr)

**Web:** [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

## Izjava o trajnoj podršci

Hrvatska poštanska banka d.d. i u 2009., te u tekućoj, 2010. godini nastavlja slijediti i unaprjeđivati načela odgovornog poslovanja. Nova Uprava banke koja je započela s radom sredinom rujna 2009. godine jasno je najavila svoje poslovno opredjeljenje koje se ogleda u profesionalnom i odgovornom pristupu svim, posebno rizičnim aspektima poslovanja. Ključno polazište djelovanja banke je njena posebna uloga najveće banke u nacionalnom vlasništvu koja nastoji biti podrška svojim klijentima – poduzetnicima, tvrtkama i građanima, te oslonac vlasniku u provođenju mjera gospodarske politike.

Svojim proizvodima i uslugama, kao i dostupnošću koja se ostvaruje kroz suradnju s Hrvatskom poštom, Hrvatska poštanska banka danas je bliska i dostupna građanima i gospodarskim subjektima diljem Hrvatske, kao i posebnim skupinama građana, kao što su roditelji, mladi i studenti te umirovljenici, i to putem isplate mirovina, ali i obeštećenja koje provodi država i koje isplaćuje članica HPB Grupe – HPB Invest kroz kanale distribucije banke i važnog strateškog partnera- Hrvatske pošte.

Banka nastavlja sa stalnim rastom i razvojem svoje poslovne mreže, unaprjeđenjem poslovanja kroz razvoj novih proizvoda i usluga te konkurentnom ponudom.

Unatoč značajno pogoršanim uvjetima poslovanja i gospodarskog krizi koja je još uvijek prisutna u Hrvatskoj, banka vjeruje kako će tijekom 2010. godine ostvariti svoje najvažnije poslovne ciljeve, a namjera je nastaviti svojim radom i djelovanjem provoditi sva načela odgovornog poslovanja Globalne inicijative.

Čedo Maletić  
Predsjednik Uprave HPB-a



## Poslovno okruženje i izazovi poslovanja

Bankarski sustav u Hrvatskoj, kao i čitavo gospodarstvo djelovali su tijekom 2009. godine u izvanrednim okolnostima do tada nepoznatim široj javnosti, ali ni stručnjacima. Posljedice financijske i gospodarske krize koje su već koncem 2008. godine zahvatile svjetsku ekonomiju nastavile su tijekom 2009. godine tresti regionalna i nacionalna gospodarstva, što je u snažnoj mjeri osjetila i Hrvatska.

U takvom okruženju Hrvatska poštanska banka ušla je u 2009. godinu s dosta neizvjesnosti koja su opterećivale upravljanje bankom tijekom većeg dijela godine. Paralelno s unutarnjim problemima i izazovima s kojima se banka nosila, odvijale su se značajne promjene na političkom i gospodarskom planu u zemlji. Na samom kraju prvog polugodišta došlo je do iznenadnog odlaska predsjednika Vlade kojeg je zamijenila dotadašnja Potpredsjednica Vlade. Nova je osoba na čelu Vlade odmah krenula u snažnije i nepopularne zahvate u gospodarskoj politici, kao što su uvođenje kriznog poreza, povećanje stope PDV-a, smanjenje plaća i nekih drugih prava javnom sektoru, što je sve upućivalo na odlučnost za ozbiljni obračun s brojnim preprekama s ciljem ublažavanja teškog ekonomskog stanja u državi. U suradnji s Hrvatskom narodnom bankom, uspjelo se izbjeći scenarij koji je podrazumijevao pomoć MMF-a, ali je ipak velika težina krize pala na leđa domaćeg gospodarstva i građana. Pad BDP-a za oko 6 posto na godišnjem nivou, životnog standarda, potrošnje, gubitak radnih mjesta, samo su neki od ozbiljnih pokazatelja okruženja u kojem se poslovalo u 2009. godini.

Za Hrvatsku poštansku banku 2009. je bila godina značajnih promjena. Ubrzo nakon smjene na čelu Vlade – većinskog vlasnika banke, donijeta je odluka o opozivu dotadašnje Uprave HPB-a prije isteka mandata u studenom iste godine, te je istovremeno imenovana nova Uprava banke. Nova dvočlana Uprava preuzela je upravljanje 10. rujna 2009. godine, odmah po odobrenju Hrvatske narodne banke. Pod novim vodstvom i uz punu podršku vlasnika, odnosno Nadzornog odbora banke, krenulo se u čišćenje kreditnog portfelja, odnosno u analizu rizičnih plasmana, uz što je i bila vezana glavna problema u kojima se banka našla.

Napori nove Uprave da svojim djelovanjem i tumačenjem pojedinih spornih dijelova poslovanja banke smire situaciju urodili su plodom pa je tako poboljšana likvidnost banke, ostvaren je rast operativne dobiti te je došlo do manjeg povećanja kapitala putem uplate hibridnih depozita.

Unatoč nepovoljnom gospodarskom okruženju i unutarnjim poteškoćama, Hrvatska poštanska banka odlučna je u svojoj namjeri da poboljša korporativno upravljanje bankom i time poboljša cjelokupno poslovanje, uz maksimalno zalaganje kako menadžmenta, tako i svih svojih zaposlenika.

# I. LJUDSKA PRAVA

**1. NAČELO – TVRTRKE BI TREBALE PODUPIRATI I POŠTIVATI ZAŠTITU MEĐUNARODNIH LJUDSKIH PRAVA UNUTAR SVOG PODRUČJA UTJECAJA**

**2. NAČELO – POBRINUTI SE DA NE SUDJELUJU U KRŠENJIMA LJUDSKIH PRAVA**

## Provedbene aktivnosti

Vezano uz načela odgovornog poslovanja koja se odnose na poštivanje ljudskih prava, Hrvatska poštanska banka je tijekom 2009. godine provodila aktivnosti na području informacijske sigurnosti, području zaštite i skrbi zaposlenika, edukacije i zapošljavanja te brige o svim zaposlenicima banke.

### **Područje informacijske sigurnosti**

Na temelju odluke Hrvatske narodne banke o primjerenom upravljanju informacijskim sustavom tijekom 2009. godine Hrvatska poštanska banka usvojila je nekoliko pravilnika kojima obuhvatno regulira područje informacijske sigurnosti. Primjenom tih akata poboljšavaju se osnovna načela sigurnosti informacijskih sustava: povjerljivost, integritet i raspoloživost te se postiže bolja zaštita prava, kako zaposlenika, tako i komitenata banke.

U 2009. godini usvojeni su sljedeći pravilnici:

- **Pravilnik o fizičkoj i mrežnoj sigurnosti i sigurnosti aplikativnih servisnih sustava** kojim se propisuje adekvatna zaštita osoba, prostora i imovine informacijskog sustava banke, sprječavanje neovlaštenog fizičkog pristupa, oštećenja i ometanja prostora, zaštita informacija u mrežama i pratećoj mrežnoj infrastrukturi te aplikativnim servisima informacijskog sustava. Kako bi se osigurala primjerena zaštita informacijske imovine u skladu s politikom sigurnosti informacijskog sustava, ovaj pravilnik ima zadaću propisati skup mjera koje je potrebno provoditi da bi se održala zadovoljavajuća razina fizičke sigurnosti na lokacijama i prostorima banke, osigurati sigurno upravljanje, zaštitu i distribuiranje mrežnih sustava i podataka i umanjiti utjecaj sigurnosnih incidenata na mrežne sustave te omogućiti pristup resursima sustava samo onim korisnicima koji su ovlašteni za pristup dotičnom resursu.
- **Pravilnik o upravljanju imovinom informacijskog sustava** usvojen je kako bi se osigurala primjerena zaštita informacijske imovine u skladu s politikom sigurnosti informacijskog sustava. Pravilnik propisuje načine, kriterije i postupke upravljanja imovinom informacijskog sustava tijekom njezina životna ciklusa i ima zadaću povećati sigurnost imovine u njenom životnom ciklusu implementirajući procese od analize zahtjeva za nabavom do rashoda imovine, u skladu s poslovnim ciljevima banke, smanjiti rizik od zastarijevanja imovine i od neovlaštenog pristupa informacijskoj imovini, zatim kreirati okvir za upravljanje imovinom u skladu s najboljim praksama te osigurati sukladnost s politikom sigurnosti informacijskog sustava.
- **Pravilnik o zaštiti od zloćudnog i prenošljivog koda** opisuje način ostvarivanja antivirusne zaštite u banci, odnosno propisuje minimalni skup pravila koje je potrebno provoditi kako bi se

ostvarila adekvatna zaštita od zloćudnog koda svih zaposlenika, suradnika i drugih osoba koji u svom radu koriste servere, radne stanice i prijenosna računala unutar informacijskog sustava banke. Na sva računala u vlasništvu banke instalira se, konfigurira i aktivira antivirusni softver.

- **Pravilnik o primjerenom korištenju informacijskog sustava** kojem je cilj osigurati djelotvorno, efikasno, etično i zakonski primjereno korištenje svih dijelova informacijskog sustava te Internet usluga kako bi se zaštitila banka, njeni zaposlenici, vanjski partneri i korisnici usluga koje banka pruža.
- **Pravilnik o pričuвної pohrani informacijskog sustava** definira odgovornosti za izradu zaštitnih kopija svih značajnih podataka unutar informacijskog sustava banke. Cilj mu je omogućiti oporavak i vraćanje u radno stanje svih važnih informacija uz što manju štetu u slučaju pojave manjih incidenata te nesreća s katastrofalnim posljedicama. Svi korisnici informacijskog sustava dužni su sve informacije u vlasništvu banke pohranjivati na mrežne diskove koji su im dodijeljeni kako bi se redovno vršila pričuвна pohrana istih.
- **Pravilnikom o izvješćivanju o informacijskom sustavu** uređen je sustav izvješćivanja o relevantnim činjenicama vezanim uz funkcionalnost i sigurnost informacijskog sustava i napose o incidentima koji mogu narušiti sigurnost i funkcionalnost tih resursa.
- **Metodologija upravljanja rizikom informacijskog sustava** usvojena je s ciljem osiguravanja dobrog funkcioniranja i sigurnosti bančinog informacijskog sustava koja obuhvaća proces procjene rizika, poduzimanja radnji za smanjenje rizika na prihvatljivu razinu i održavanje prihvatljive razine rizika u skladu s poslovnim ciljevima i temeljnim načelima informacijskog sustava. Metodologija je izrađena u svrhu analiziranja i komuniciranja rizika informacijskog sustava i njegovog potencijalnog utjecaja na poslovne procese i ciljeve banke. Njome se osigurava bolje šticeenje IT sustava koji pohranjuje, obrađuje ili distribuira informacije banke te omogućava lakše i kvalitetnije donošenje odluka vezanih uz implementaciju zaštitnih mjera.

HPB preko svojih stručnih službi i putem HPB Intraneta provodi kontinuiranu edukaciju svojih zaposlenika o sadržaju tih akata kao i o ostalim osnovnim aspektima i problemima iz informacijske sigurnosti te na taj način stvara pretpostavke za efikasniju zaštitu privatnosti i sigurnosti zaposlenika i komitenata banke.

### **Područje zaštite i skrbi o zaposlenicima**

Od 15. siječnja 2009. godine Hrvatska poštanska banka primjenjuje **Pravilnik o postupku i mjerama za zaštitu dostojanstva zaposlenika i zaštite od diskriminacije** koji sve zaposlenike štiti od mogućeg diskriminacijskog ponašanja uzrokovanog rasom, bojom kože, spolom, spolnim određenjem, bračnim stanjem, obiteljskim vezama, jezikom, vjerom, političkim ili drugim uvjerenjem, nacionalnim ili drugim podrijetlom, imovnim stanjem, rođenjem, društvenim položajem, članstvom ili nečlanstvom u političkoj stranci ili sindikatu te tjelesnim ili duševnim poteškoćama.

U banci su se tijekom 2009. godine u nadležnosti Ureda za upravljanje ljudskim resursom obavljale aktivnosti individualnog savjetovanja zaposlenika u skladu s Pravilnikom o postupku i mjerama za zaštitu dostojanstva zaposlenika i zaštite od diskriminacije zaposlenika. Također, u banci uspješno djeluje povjerenstvo koje se sastoji od tri člana, a kojem zaposlenici banke mogu uputiti svoje žalbe.

Dio razgovora - savjetovanja zaposlenika tijekom 2009. godine imao je za cilj davanje podrške u savladavanju privremenih individualnih poteškoća u realizaciji poslovnih aktivnosti, te poteškoća u međuljudskim odnosima unutar tima.

Ciljevi navedenih aktivnosti su senzibilizacija zaposlenika na mogućnost individualnog savjetovanja i traženja podrške u subjektivnim ili objektivnim okolnostima koje potencijalno ugrožavaju osobno dostojanstvo ili poslovnu efikasnost zaposlenika.

## Edukacija

- Hrvatska poštanska banka je tijekom 2009. godine kontinuirano provodila edukaciju novih i postojećih zaposlenika Sektora upravljanja poslovnom mrežom (blagajnik, osobni bankar, voditelj smjene, voditelj poslovnice) prema definiranom programu. U sklopu programa određeni su interni treneri iz pojedinih organizacijskih jedinica koji prema terminskom planu provode edukaciju.
- U 2009. godini provedene su edukacije zaposlenika Podružnice Zagreb (zamjene za porodilje i zaposlenici poslovnice banke u Maksimirskoj) i edukacija zaposlenika Hrvatske pošte kao dio pilot projekta otvaranja poslovnica HPB-a u uredima Hrvatske pošte.
- Banka je tijekom 2009. godine organizirala i provodila programe edukacije novih zaposlenika - pripravnika, kako bi ih što kvalitetnije upoznala s poslovanjem banke i pripremila ih za daljnji rad. Nakon programa edukacije, svi se pripravnici pozivaju na polaganje pripravnčkog ispita na osnovu kojeg se definira njihov radni status.
- Na zahtjev i prema potrebama određenih organizacijskih jedinica, a u suradnji sa nadležnim organizacijskim jedinicama, organiziraju se specijalizirane interne tematske edukacije.

Interna edukacija i treninzi tijekom 2009. - ukupno 97 polaznika internih treninga:

Rb	Naziv	Broj polaznika
1	Edukacija novih zaposlenika Podružnice Zagreb	7
2	Edukacija novih zaposlenika VSS	10
3	Edukacija zaposlenika Hrvatske pošte unutar projekta „HPB u HP-u“	34
4	Edukacija novih zaposlenika poslovnice Maksimirska	5
5	Edukacija pripravnika u Uredu za korporativne komunikacije	1
6	Edukacija za služenje aplikativnim sustavom „Interna knjiga“ i „Urudžbeni zapisnik“	12
7	Edukacija Platni promet	28

- Na zahtjev organizacijskih jedinica te po utvrđenim potrebama, a u suradnji sa adekvatnim i kompetentnim edukacijskim centrima, banka organizira provođenje određenih tematskih

edukacija u izvođenju predavača stručnjaka sa bogatim iskustvom u struci. U 2009. godini su provedene sljedeće eksterne edukacije:

- "Financije za nefinancijaše" za zaposlenike Sektora informatike (koja uključuje module - Osnove bankarskog poslovanja, Osnove bankarskog računovodstva i Transakcijsko bankarstvo)
- "Change management" za menadžment banke M1
- Banka je tijekom 2009. godine nastavila s organiziranjem učenja poslovnog i komunikacijskog engleskog jezika u izvođenju ovlaštenih centara za učenje stranih jezika.
- Nastavljeno je i s organizacijom školovanja zaposlenika na registriranim obrazovnim ustanovama. U 2009. godini školovanje takve vrste organizirano je za jednog zaposlenika banke.
- U skladu sa Pravilnikom o stručnom usavršavanju, zaposlenici banke su tijekom 2009. pohađali i stručne edukacije otvorenog tipa (npr. HIBO, HGK, TEB, CREATIVA, HOUSING i dr.)
- HPB organizira redovite sastanke zaposlenika za razmjenu ideja i inovativno razmišljanje.

U HPB-u je instaliran E-learning sustav kao alat za definiranje, organiziranje i upravljanje E-learning edukacijskim sadržajima. Odjel edukacije je nositelj svih potrebnih aktivnosti vezanih uz implementaciju sustava, definiranje i testiranje novih funkcionalnosti, izradu edukacijskih sadržaja, provođenje edukacija, testiranje zaposlenika te izvješćivanje o svim aktivnostima provedenim korištenjem sustava.

Trenutno su instalirani edukacijski sadržaji:

- Kontakt centar – FAQ
- Blagajnik
- Finacle

U 2009. godini odrađene su sljedeće aktivnosti:

- Kreiran, implementiran, testiran i revidiran edukacijski sadržaj Finacle
- Revidirana zadnja verzija edukacijskog sadržaja Blagajnik
- Provedena edukacija novih zaposlenika projekta HPB - HP u programu Blagajnik
- Provođa se edukacija postojećih zaposlenika u sklopu projekta Finacle
- Implementacija novih funkcionalnosti E-learning sustava

### **Sudjelovanje u projektu "Balanced Scored Card"**

U organizaciji Ureda za strategiju u banci se provodi projekt "Balanced scored card" u kojem je potrebno administrirati dimenziju "Učenje i rast". Definiranje, praćenje i izvješćivanje o navedenoj dimenziji je u nadležnosti Odjela edukacije. U sklopu dimenzije prate se sljedeći pokazatelji:

- Pokazatelj razine organizacijske inovativnosti
- Radna uspješnost (Prigovori)
- Dani odsutnosti na poslu
- Broj sati zaposlenika (FTE) provedenih na edukaciji

- Indeks zadovoljstva zaposlenika, Efikasnost vertikalne komunikacije

Cilj ovih aktivnosti je na osnovu pokazatelja pratiti odstupanja od prosjeka tržišta ili unutar banke te utvrditi razloge mogućih odstupanja, te pokušati naći smjernice za rješavanje navedenih situacija. Navedene aktivnosti se obavljaju kontinuirano i to na razini kvartalnih izvještaja u suradnji Ureda za upravljanje ljudskim resursom i Ureda za strategiju.

### **Vođenje HPB knjižnice**

U sklopu poslovanja banke, a vezano uz nabavu knjižne građe, centraliziran je sustav nabave i evidencije knjiga kako bi se adekvatno upravljalo knjižnom građom te smanjili troškovi nabavke dodatne građe koja je već prisutna u banci. Navedene aktivnosti se obavljaju kontinuirano ovisno o potrebama organizacijskih jedinica za nabavu novih knjiga ili posuđivanje postojećih.

### **Provođenje studentske i učeničke prakse**

Hrvatska poštanska banka zaprima zamolbe učenika i studenata za obavljanje obvezne stručne prakse te samim time odobrava i provodi iste. Praksa se provodi u suradnji sa organizacijskim jedinicama, a nakon provedene prakse Odjel edukacije izdaje potvrdu o obavljenoj stručnoj praksi.

U 2009. godini u banci je praksu odradilo pet studenata sa Zagrebačke škole ekonomije i menadžmenta.

### **Prisustvovanje na stručnim sajmovima**

U sklopu promoviranja banke kao potencijalnog i kvalitetnog poslodavca, Hrvatska poštanska banka je tijekom 2009. prisustvovala sajmu "Student future day" na Zagrebačkoj školi ekonomije i menadžmenta.

### **Podaci o zaposlenicima**

Tijekom 2009. broj zaposlenika povećan je za 63 tako da je banka na dan 31. prosinca 2009. imala ukupno 973 zaposlenih.

#### **Struktura zaposlenika na dan 31. prosinca 2009. godine:**

##### **1) po vrsti radnog odnosa**

Na određeno	Na neodređeno	Ukupno
<b>58 *</b>	<b>915</b>	<b>973</b>

\* Od 58 zaposlenika koji su zaposleni na određeno, 22 njih je u statusu pripravnika.



## 2) po dobnoj i spolnoj strukturi

Godine	Ukupno	Žene	Muškarci
19-24	60	46	14
25-29	199	141	58
30-34	221	138	83
35-39	170	125	45
40-44	104	74	30
45-49	82	54	28
50-54	89	67	22
55-59	34	22	12
60-64	13	5	8
65 i više	1	1	0
<b>Ukupno:</b>	<b>973</b>	<b>673</b>	<b>300</b>

Prosjeak godina na dan 31. prosinca 2009. u banci je 36,7.

## 3) spolna struktura menadžera (M1, M2 i M3)

Muškarci: 72

Žene: 76

### Cilj za buduće razdoblje:

- Daljnji razvoj potrebnih internih akata koji će još bolje štititi interese banke, njenih komitenata te samih zaposlenika. U pripremi je izrada Pravilnika o zaštiti povjerljivosti i klasifikaciji podataka, Procedure za upravljanje dokumentima te Plana kontinuiteta poslovanja.
- Dovršiti izradu Uputa o postupanju pri povredama radnog odnosa.
- U sklopu projekta „Balanced Scored Card“ nastaviti pratiti odstupanja od prosjeka tržišta ili unutar banke, utvrditi razloge mogućih odstupanja, te pokušati naći smjernice za rješavanje navedenih situacija.

## II. UVJETI RADA

**3. NAČELO – TVRTKE BI TREBALE PODRŽAVATI SLOBODU UDRUŽIVANJA I STVARNO PRIZNAVANJE PRAVA NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE**

**4. NAČELO – DOKIDANJE SVIH OBLIKA PRISILNOG RADA**

**5. NAČELO – STVARNO UKIDANJE DJEČJEG RADA**

**6. NAČELO – UKIDANJE DISKRIMINACIJE U VEZI SA ZAPOŠLJAVANJEM I IZBOROM ZANIMANJA**

### Provedbene aktivnosti

- Hrvatska poštanska banka je tijekom 2009. provodila zaštitu na radu i zaštitu od požara u skladu s propisima Republike Hrvatske te smjericama Europske unije.
- U cilju preventive i sprječavanja nastanka požara, banka implementira sustave vatrodjave i sustave gašenja požara plinom FM-200.

- Provodi se edukacija zaposlenika o osnovama zaštite od požara te upoznavanje sa mjerama i sustavima koje banka posjeduje kao oblik preventivne zaštite od požara.
- Provodi se i edukacija iz zaštite na radu u cilju smanjenja ozljeda na radu sa upozoravanjem na moguće izvore opasnosti na samom radnom mjestu.
- HPB je i tijekom 2009. svojim zaposlenicima osiguravala dopunsko i dodatno zdravstveno osiguranje s hrvatskom osiguravajućom kućom.
- HPB ne zapošljava maloljetne radnike te podupire domaće i međunarodne inicijative koje se suprotstavljaju radnom iskorištavanju i zlouporabi maloljetnika.
- Prekovremeni rad ne određuje se invalidima rata, trudnicama i majci s djetetom do 2 godine starosti, samohranom roditelju s djetetom do 6 godina, roditelju hendikepiranog djeteta, radnici starijom od 55 godina ili radniku starijem od 60 godina, bez njihova pristanka.
- Osiguravaju se sigurni uvjeti rada u cilju sprječavanja opasnosti i ozljeda po zdravlje zaposlenika.

## **HPB Sport**

HPB svojim zaposlenicima omogućuje bavljenje sportom i rekreativnim sadržajima unutar kluba HPB Sport te sudjelovanje na bankarskim i korporacijskim igrama u organizaciji banke.

Društvo HPB Sport registrirano je kao neprofitna udruga koja se financira putem donacija i članarina.

Ukupan broj članova Društva krajem 2009. godine je 266, uključujući HPB i članice Grupe. Temeljni smisao Društva je sport i rekreacija, ali nije zanemarena i kultura te humanitarni rad.

Rekreacija se organizirano provodi u deset sljedećih gradova: Dubrovnik, Osijek, Pula, Split, Šibenik, Varaždin, Vinkovci, Zadar, Zagreb. Osim rekreacije, HPB Sport organizira team buildinge pojedinih organizacijskih jedinica banke.

Članovi HPB Sporta redoviti su učesnici:

### **a) sportskih aktivnosti**

- Bankarske igre – 9 medalja i pokala u različitim disciplinama za 2009. godinu.
- Svjetske korporacijske igre WCG Istanbul 2009 – odbojka i košarka, 2 medalje (dvije discipline).
- Amaterski turniri u Zagrebu – košarkaška liga „Rekla“ prvo mjesto, košarkaška liga „KOALA“ započela je u jesen 2009. i još je u tijeku.
- Nogometna liga „Tina sport“ – osvojeno drugo mjesto. Financijska nogometna liga, zima 2009. – osvojeno prvo mjesto.
- Biciklijada za Dan Državnosti – pod našim imenom i logom. Učesnik kolega iz Vukovara.

### **b) kulture**

HPB Sport organizira i potiče konzumaciju kulturnih sadržaja, a njegovi članovi, ali i ostali zaposlenici banke, redoviti su posjetnici kazališta i kulturnih događanja (ulaznice plaćaju sami).

### **c) humanitarnih akcija**

- Donacija za dječji dom u Vugrovcu, u nekoliko navrata.

- Tri godine za redom, djeca iz Dječjeg doma Zagreb (Nazorova), zajedno sa djecom zaposlenika banke, prisustvuju božićnoj kazališnoj predstavi pri čemu ih Djed Božićnjak daruje prigodnim darovima.
- Donacija za djevojku oboljelu od leukemije, Irenu Matić.

### **Cilj za buduće razdoblje:**

- Definiranje osnovnih okvira za izradu dijela procedure upravljanja u kriznim situacijama – „Emergency management“ u situacijama oružanih pljačka poslovnica i ostalim situacijama u poslovnom okruženju koje utječu na fizičko i mentalno zdravlje zaposlenika. Cilj je izrada sveobuhvatne procedure upravljanja u kriznim situacijama na razini cijele banke.
- Daljnje usklađivanje internih akata banke sa dopunama i izmjenama zakonskih propisa – Pravilnika o zaštiti na radu i Pravilnika o zaštiti od požara.
- Edukacija zaposlenika iz područja zaštite na radu putem E-learning zbog veće pristupačnosti i brzine komunikacije.
- Poboľjšati kvalitetu radnog mjesta uz primjenu ergonomije.
- Donošenje internih akata, procedura i uputa:
  - 1) Pravilnika o zaštiti povjerljivosti i klasifikaciji podataka kojim se uređuje postupak zaštite povjerljivih podataka koji se stvaraju, preuzimaju, obrađuju, spremaju ili prosljeđuju resursima informacijskog sustava banke. Pravilnik definira način klasifikacije i označavanja poslovnih podataka s obzirom na njihovu povjerljivost, kao i mjere kojima će se štiti njihova povjerljivost u svim fazama životnog ciklusa. Podaci o klijentima banke kao i podaci iz poslovanja banke predstavljaju prvorazredan resurs za banku koji se mora na adekvatan način štiti kako bi se zadovoljila zakonska regulativa i poslovni interesi. U tu svrhu sve informacije treba klasificirati u različite grupe prema stupnju njihove osjetljivosti s obzirom na moguće posljedice narušavanja temeljnih načela sigurnosti informacijskog sustava, jer njihovo razotkrivanje, privremeni ili trajni gubitak, zlouporaba ili neovlaštena modifikacija mogu ugroziti interese banke i njenih klijenata, a može doći i do povrede važećih regulatornih propisa.
  - 2) Procedure za upravljanje dokumentima koja definira zahtjeve i odgovornosti za označavanje, izdavanje, pregledavanje, odobravanje, provođenje promjena dokumenata i odlaganje dokumenata.
- Daljnje poboljšavanje i povišavanje stupnjeva zaštite i sigurnosti uz kvalitetnu edukaciju u cilju rada u što ugodnijim uvjetima sa što manje stresa i mogućnosti nastanka ozljeda zaposlenika.

### III. OKOLIŠ

**7. NAČELO – TVRTKE BI TREBALE PODUPIRATI PREDSTROŽAN PRISTUP IZAZOVIMA NA PODRUČJU OKOLIŠA**

**8. NAČELO – POKRENUTI INICIJATIVE RADI PROMICANJA VEĆE ODGOVORNOSTI PREMA OKOLIŠU**

**9. NAČELO – POTICATI RAZVOJ I ŠIRENJE TEHNOLOGIJA NEŠKODLJIVIH ZA OKOLIŠ**

#### Provedbene aktivnosti

- Elektronički otpad zbrinjava se sukladno ugovoru s dobavljačima i zakonskim odredbama te je cijena istoga ugrađena u nabavnu cijenu elektroničke opreme. Nakon otpisa zastarjele informatičke opreme banka poziva ugovornu tvrtku koja taj otpad odvozi na za to predviđeno mjesto (ekološki deponij). Nakon odvoza otpada, tvrtka je dužna banci dostaviti potvrdu da je otpad zbrinut na predviđenom mjestu.
- HPB naručuje najsuremeniju tehnološku opremu u smislu ekološke učinkovitosti.
- HPB i dalje koristi virtualne servere (*virtualisation*) što znači da se na jednom fizičkom serveru podiže više logičkih servera te time smanjuje potrošnja energije za napajanje i hlađenje. Procjenjuje se da na godišnjoj razini štedimo oko 300.000 kWh godišnje.
- Razvojem elektroničkog bankarstva i informatizacijom uredskog poslovanja kontinuirano smanjujemo potrošnju papira i potrebu za printanjem. Skeniranjem dokumentacije i implementacijom sustava za upravljanje dokumentacijom (Documentum) smanjila se potreba za ispisom kao i papirnatom dokumentacijom. Osim navedenog, pokrenut je projekt arhiviranja i klasifikacije dokumentacije koji stremi digitalizaciji dokumentacije, a na dugoročnom planu i prelasku na potpuno elektroničku dokumentaciju.
- U skladu s Pravilnikom o upravljanju kreditnim rizicima Hrvatska poštanska banka prilikom kreditne analize svojih klijenata u obzir uzima i ekološki aspekt poslovanja klijenta. Prilikom analize zaštite okoliša utvrđuje se obavlja li klijent poslove koje štete čovjekovoj okolini, da li tvrtka u prirodni okoliš ispušta bilo kakve štetne tvari, proizvodi li, distribuira ili prodaje pesticide i herbicide zabranjene međunarodnim odlukama, bavi li se proizvodnjom, skladištenjem ili obradom radioaktivnih materijala uključujući radioaktivni otpad, rizično skladištenje otpada, njegovu obradu ili odstranjivanje, bavi li se proizvodnjom azbesta ili proizvoda koji sadrže azbest, je li uskladio tehnički aspekt poslovanja s propisanim ekološkim normama i standardima obzirom na zakonsku regulativu o zaštiti okoliša itd.

#### Cilj za buduće razdoblje:

- HPB u 2010. godini namjerava pokrenuti projekt *Total Printinga* koji bi trebao smanjiti količinu ispisa, pa samim time i potrošnju tonera, papira i električne energije. Isto tako, tijekom projekta zamijenit će se dio dotrajalih pisača novima, tehnološki naprednijim i energetski učinkovitijima.

- Banka u 2010. godini planira u upotrebu uvesti „zeleni“ ekološki disclaimer (ekološke odredbe i povjerljivost) i predložiti ga kao standard za banku, te će se isti na nivou e-mail servera stavljati na kraju svakog e-maila.
- Rad na projektu arhiviranja i klasifikacije dokumentacije koji stremi digitalizaciji dokumentacije, a na dugoročnom planu i prelasku na potpuno elektroničku dokumentaciju.

## IV. ANTIKORUPCIJA

### 10. NAČELO – TVRTKE BI TREBALE RADITI NA SUZBIJANJU KORUPCIJE U SVIM NJENIM OBLICIMA, UKLJUČUJUĆI IZNUDU I PODMIĆIVANJE

#### Provedbene aktivnosti

##### Provođenje antikorupcijskog programa

Odlučna u nastojanju da iskorijeni korupciju iz društva, Vlada RH je tijekom 2008. godine donijela dva ključna antikorupcijska dokumenta: Strategiju suzbijanja korupcije (dalje: Strategija) kojom su definirana načela, ciljevi i područja antikorupcijskog djelovanja za dulje vremensko razdoblje te Akcijski plan uz Strategiju suzbijanja korupcije (dalje: Akcijski plan) koji sadrži konkretne mjere i rokove ispunjenja, definira nadležnost institucija za njihovo provođenje i potrebna financijska sredstva. Glavno težište Strategije i Akcijskog plana je jačanje pravnog i institucionalnog okvira, jačanje svih oblika prevencije korupcije, jačanje represije te unaprjeđenje međunarodne suradnje i suradnje s civilnim društvom. Obveza svih tijela javne vlasti RH je donijeti i provoditi mjere sustavnog otklanjanja uzroka korupcije uključujući uklanjanje svih nedostataka koji pogoduju korupciji. Ovo se također odnosi na sustave koji upravljaju značajnim javnim sredstvima i imovinom, provode postupke nabave velikih vrijednosti, te zapošljavaju velik broj zaposlenika. Upravljačke strukture ovakvih sustava imaju iznimno važnu ulogu i odgovornost u borbi protiv korupcije. Stoga je Vlada RH ostvarenje mjera i ciljeva antikorupcijske politike utemeljenih na načelima Strategije, odlučila provesti i na razini trgovačkih društava u većinskom državnom vlasništvu i to kroz Antikorupcijski program za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu za razdoblje 2010. – 2012.

Na temelju Antikorupcijskog programa za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu za razdoblje 2010. – 2012. godine kojeg je 26. studenoga 2009. donijela Vlada Republike Hrvatske, Hrvatska poštanska banka je 30. prosinca 2009. usvojila **Akcijski plan za provođenje Antikorupcijskog programa u Hrvatskoj poštanskoj banci za razdoblje 2010. – 2012. godine.**

Antikorupcijskim programom nalaže se nadležnim tijelima trgovačkih društava da, rukovodeći se glavnim elementima borbe protiv korupcije, čije je poštivanje preduvjet za stvaranje modernoga pravnog sustava, intenzivnije razvijaju odgovarajuće upravljačke prakse i da kroz aktivnu suradnju i partnerstvo svih nositelja antikorupcijskih mjera aktivno djeluju na ostvarenju prioritetnih ciljeva Vladine antikorupcijske politike, posebno u dijelu usmjerenom na sljedeće ciljeve:

1. Jačanje integriteta, odgovornosti i transparentnosti u radu
2. Stvaranje preduvjeta za sprječavanje korupcije na svim razinama

### 3. Afirmacija pristupa „nulte tolerancije“ na korupciju

Radi ostvarenja ciljeva ovog Programa, a time i općih ciljeva Strategije, glavno težište Programa stavljeno je na pet ciljnih tematskih područja:

- poboljšanje usluga javnog sektora s naglaskom na jačanje odgovornosti za uspješno ostvarenje zadaća i promicanje integriteta i transparentnosti
- obavljanje poslova na pravilan, etičan, ekonomičan, učinkovit i djelotvoran način
- usklađivanje poslovanja sa zakonima, propisima, politikama, planovima i postupcima
- zaštitu imovine i drugih resursa od gubitka uzrokovanih lošim upravljanjem, neopravdanim trošenjem i korištenjem te od nepravilnosti i prijevара
- pravodobno financijsko izvješćivanje i praćenje rezultata poslovanja.

Akcijskim planom za provođenje Antikorupcijskog programa u banci za razdoblje 2010. - 2012. godine, prema određenim ciljevima i potrebnim mjerama, definirano je ukupno 25 aktivnosti pri čemu je za svaku aktivnost definirana ciljna skupina, rok i nadležnost za provedbu.

#### **Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma**

Na području sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma tijekom 2009. godine ostvareno je sljedeće:

- općim i posebnim aktima banke osigurana je usklađenost sa propisima koji su tijekom 2009. godine doneseni temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (pravilnicima ministra financija kao i Smjernicama za *analizu i procjenu rizika od pranja novca i financiranja terorizma za kreditne institucije i kreditne unije* HNB-a i *Smjernicama za provođenje Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma za obveznike u nadležnosti* HANFE)
- mjere, radnje i postupanja u otkrivanju i sprječavanju pranja novca ili financiranja terorizma koje se poduzimaju u poslovnim područjima, proporcionalne su identificiranim rizicima pranja novca ili financiranja terorizma
- unutarnja revizija kontrolira provođenje mjera, radnji i postupaka u svim poslovnim područjima
- kontinuirano se educiraju zaposlenici iz AML/CTF, posebice novi zaposlenici, sukladno Godišnjem programu edukacije iz sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma
- definirani korisnički zahtjevi za razvoj i unapređenje IT sustava u području otkrivanja i sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma.

#### **Sprječavanje zlouporabe tržišta i manipulacije tržištem**

U lipnju 2009. u nadležnosti Sektora investicijskog bankarstva donesen je novi **Pravilnik o zlouporabi tržišta i sprječavanju manipulacije tržištem**. Stupanjem na snagu novog Pravilnika prestao je važiti Pravilnik o sprječavanju manipulacije tržištem iz lipnja 2007. godine. Ovim se Pravilnikom uređuju mjere i aktivnosti koje banka, kao kreditna institucija koja pruža investicijske usluge u smislu Zakona o tržištu kapitala (NN 88/08 i 146/08, 74/09) provodi u cilju otkrivanja i sprječavanja postupaka i radnji koje se smatraju zlouporabom tržišta, u skladu s propisima Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga. Mjerama i aktivnostima banke za sprječavanje zlouporabe tržišta podrazumijevaju se postupci

i mjere kojima se ostvaruje otkrivanje zlouporabe tržišta i sprječavanje nastupanja negativnih posljedica u svezi pojedinog financijskog instrumenta za koji je izvršena transakcija na uređenom tržištu ili izvan njega.

### **Cilj za buduće razdoblje:**

- Provođenje Antikorupcijskog programa prema određenim ciljevima i potrebnim mjerama
- Nastavak rada na razvoju i unaprjeđenja sustava sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma i sustava unutarnjih kontrola u procesima procjene rizika pranja novca i financiranja terorizma
- Nastavak aktualizacije akata banke u odnosu na Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i propise donesene temeljem zakona
- Nastavak edukacije i obuke zaposlenika na području antikorupcije
- Daljnji razvoj i unaprjeđenje programske podrške u otkrivanju i sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma

## **Doprinos zajednici**

Hrvatska poštanska banka je tijekom 2009. godine konkretnim i raznovrsnim projektima doprinosila razvoju kvalitete života svojih zaposlenika, ali i društvene zajednice u kojoj posluje. Banka je kreirala, osmišljavala i poticala inicijative i projekte u svrhu uravnoteženog gospodarskog razvoja, poboljšanje kvalitete života i očuvanja okoliša.

### **Donacije i sponzorstva**

Kao najveća banka u nacionalnom vlasništvu, HPB ima posebnu odgovornost svojim donacijama i sponzorstvima doprinositi zajednici te poticati projekte na lokalnoj ili nacionalnoj razini.

Sustav dodjele donacija i sponzorstava HPB-a provodi se na stručan način uz jasno postavljene i definirane kriterije odabira projekata čime se kontinuirano podiže kvalitativna razina samih projekata.

Tijekom 2009. godine HPB je najviše ulagala u sport, kulturu te obrazovanje i znanost.

- sport: košarkaški klub Kaštela, nogometni klub Junak, nogometni klub Klanjec, veslački klub Ekonomist, karate klub Croatia
- kultura: Šibensko kazalište, Glumački festival u Krapini, Društvo za kajkavsko kulturno stvaralaštvo, Vinkovačke jeseni, Puhački orkestar Ivo Tijardović, Opera pod zvijezdama
- obrazovanje i znanost: Mediteranski institut za istraživanje života MEDILS, Hrvatsko katoličko sveučilište, Ekonomski fakultet u Splitu, Ekonomska škola u Vukovaru, OŠ Silvije Strahimir Kranjčević, opremanje gradskog dječjeg vrtića u gradu Benkovcu, Agronomski fakultet u Zagrebu (izdavanje Atlasa hrvatskog vinogradarstva i vinarstva)
- humanitarne svrhe i zdravstvo: humanitarna akcija Glasa Slavonije „Glas za novi dan“, Lions Club International (humanitarni Diplomatski bal), udruga Edukacijska inicijativa, Klinička bolnica Rijeka, Klinička bolnica Dubrava

- ekologija: udruga Marča – projekt „Dabrovi u Marči“

Putem sponzorstava HPB je tijekom 2009., prema praksi iz prijašnjih godina, najviše ulagala u sport i kulturu. HPB sponzorira širok raspon sportskih disciplina: nogomet, košarka, boks, atletika, skijanje, rukomet, jedrenje itd.

- sport: Blanka Vlašić, Siniša i Nikša Skelin, Hrvatski gimnastički savez, Svjetsko rukometno prvenstvo, Košarkaški klub Zagreb, Nogometni klub Cibalia Vinkovci,
- kultura: Zagrebačka filharmonija, Šokačko sijelo, Hrvatski barokni ansambl, Viteško alkarsko društvo – Sinjska Alka, Koncert „Zadar volimo te“, Uskrs u Ciboni, Koncert za majčin dan u organizaciji Zagrebačke filharmonije
- obrazovanje i znanost: Forum CEM, Seminari SAPARD/IPARD programe, Konferencija „Budućnost obiteljskih tvrtki“, Konferencija „Globalna financijska kriza“

HPB je proteklih godina snažno prisutna u projektima vezanim uz potporu nacionalnoj kulturi, umjetnosti i sportu. Pored sponzorstava i donacija, banka je svojim proizvodima i uslugama, kao i dostupnošću koja se ostvaruje kroz suradnju s Hrvatskom poštom, postala bliska i dostupna građanima i poslovnim partnerima diljem Hrvatske, kao i posebnim skupinama građana, kao što su roditelji, mladi i studenti te umirovljenici.

Također, putem svog Poslovnog kluba banka je u prvoj polovini godine na mjesečnoj bazi bila organizatorom Financijskog foruma – okruglog stola o aktualnim financijskim temama u zemlji i svijetu.

### **Aktivnosti u kulturi**

- U suradnji s HRT-om, Večernjim listom i Maticom Hrvatske, HPB je u travnju 2009. godine inicirala i pokrenula nagradu za Hrvatsku knjigu godine. Banka je nagradu dodijelila autoru najboljeg djela napisanog na hrvatskom jeziku objavljenog u 2008. godini – dobitnik književne nagrade je Tonči Matulić s djelom „Metamorfoze kulture“.
- HPB je ove godine, u suradnji s Zagrebačkom filharmonijom, po drugi puta dodijelila Nagradu za najboljeg mladog glazbenika godine.
- I 2009. godine banka nastavlja suradnju s hrvatskim likovnim umjetnicima (12 slikarica) čija dijela sabire u umjetnički kalendar. Riječ je o ciklusu dijela pod nazivom *Dame biraju*, a radi se o sljedećih 12 hrvatskih slikarica: Marija Ujević, Nives Kavurić Kurtović, Pulina Jazvić, Koraljka Kovač, Petra Ševeljević, Tisja Kljaković, Ivana Puljić, Antonija Rusković, Jasna Maretić, Zdenka Pozaić, Anabel Zanze, Ingrid Runtić. Slike iz umjetničkog kalendara ujedno su i darovi (poklon grafike) za poslovne partnere, a djela iz aktualnog kalendara izložena su u HPB Poslovnom klubu.