



**Izveštaj o napretku**  
**Godina: 2010.**

**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**

Dostavljajući svoj izvještaj «Komunikacija o napretku» za 2010. godinu Hrvatska poštanska banka d.d. potvrđuje svoje strateško opredjeljenje da, kao najveća banka u nacionalnom vlasništvu, provodi i stalno poboljšava elemente i uvjete odgovornog poslovanja koji su objedinjeni u načelima izvještavanja UNDP Global Compact-a.

Banka je sustavno i planski radila na više područja poslovanja pa se tako, uz velike napore i angažman na brojnim poslovnim izazovima našlo snage i sredstava za važna unutarnja restrukturiranja. Banka je kao jedan od prioritetnih poslovnih ciljeva u 2010. godini imala ponovno uspostavljanje «normalnog» tijeka poslovanja koji osigurava pozitivan rezultat na kraju godine, što je izostalo na završetku prethodne, 2009. godine. Nova Uprava i najuži tim menadžera morali su se odlučiti za stroge, konzervativne bankarske principe poslovanja kako bi popravili stanje i okrenuli smjer prema mirnijim, pozitivnim vodama. Unatoč teškim uvjetima koji su vladali u okruženju bilo je jasno da Hrvatska poštanska banka, paralelno s ostvarivanjem svojih poslovnih ciljeva, vraća i zadržava povjerenje klijenata, ali i drugih javnosti.

Iako dobre rezultate koje smo uspjeli ostvariti na konkurentskom bankarskom tržištu u Hrvatskoj smatramo najvećim uspjehom u protekloj godini, važni su nam i pomaci na bolje koji se uočavaju u dobroj radnoj atmosferi među zaposlenicima i zalaganju za zadržavanje ugleda među klijentima. Na tom smo planu realizirali nekoliko važnih projekata, kao što je donošenje novog Etičkog kodeksa i novog sustava upravljanja radnim učinkom. Obzirom na našu namjeru da još više ulažemo u sustav internog obrazovanja zaposlenika, sigurnosti, kao i u promoviranje principa etičkog poslovanja i sprječavanja korupcije, smatramo kako smo na pravom putu da izgradimo suvremenu, pouzdanu i odgovornu banku.

Čedo Maletić  
Predsjednik Uprave HPB-a



## Poslovno okruženje i izazovi poslovanja

Hrvatskog gospodarstvo ostvarilo je u 2010. pad koji je iznosio 1,4 posto u odnosu na prethodnu godinu. Vodeći ekonomisti u zemlji, kao i analitičari banaka predviđaju rast realnog BDP-a po stopi između 1 i 1,8 posto u ovoj godini. Ako se takva predviđanja ostvare, 2011. će biti prva godina nakon 2008. u kojoj će hrvatsko gospodarstvo ostvariti rast. Glavne prepreke snažnijeg rasta gospodarstva u ovom su trenutku visoka stopa nezaposlenosti (prema ILO metodologiji ona iznosi 11,5 posto) i nedostatna kapitalna ulaganja. Mjere za oporavak gospodarstva koje poduzima Vlada mogle bi u drugom dijelu godine polučiti rezultate, međutim nestabilno političko okruženje, obilježeno skorim parlamentarnim izborima, kao i snažno usmjerenje Vlade na završetak pregovora za ulazak u Europsku uniju mogli bi omesti i usporiti brži rast.

Dobra stvar za hrvatsko gospodarsko okruženje u cjelini je to što je bankarski sektor zadržao svoju stabilnost i povjerenje klijenata. Hrvatska poštanska banka tako bilježi rast svojih depozita tijekom prošle godine i iznad prosjeka sektora. Činjenica je kako jedino stabilne i profitabilne banke i dalje mogu ulagati u gospodarstvo i financirati projekte i programe koji mogu pospješiti i ubrzati izlazak Hrvatske iz gospodarske krize. Stabilnost banaka je podloga daljnjeg ulaganja u razvoj zemlje, podrška dolasku novog kapitala uoči ulaska Hrvatske u EU te izvrstan oslonac za podršku privatnom i javnom sektoru u novom razvojnem ciklusu.

Povrat na kapital u bankovnom sektoru i dalje je nizak. No, unatoč manjoj stopi rasta, hrvatski bankovni sustav je stabilan i siguran, čemu doprinosi i visoka kapitalna adekvatnost hrvatskih banaka koja iznosi visokih 19 posto što je znatno više od zakonske (12 posto). Hrvatska poštanska banka, nakon obavljene dokapitalizacije krajem 2010. ima stopu adekvatnosti kapitala od 16,3 posto.

Važnost i snaga bankarskog sektora u Hrvatskoj ogleda se i u činjenici da banke plaćaju porez na dobit koja iznosi preko 15% ukupnog poreza na dobit. To je slično i u EU gdje banke koje zapošljavaju 2-3% radne snage, uplaćuju 17% ukupnog poreza na dobit.

Unatoč još jednoj kriznoj godini i padu gospodarskih aktivnosti, Hrvatska poštanska banka je povećala kredite poduzećima i stanovništvu, s tim da su najviše rasli stambeni krediti građanima. Banka se također uključila u programe gospodarskog oporavka Vlade, čime dodatno pokazuje svoju odlučnost da bude prva ili među prvima koja podupire programe domaćih tvrtki i poduzetnika.

Kamatne stope na kredite u Hrvatskoj, prema podacima Hrvatske narodne banke, promijenile su trend negdje u trećem tromjesečju 2009. godine i nakon dvije godine rasta počele se spuštati. Hrvatska poštanska banka predvodila je početak pada kamatnih stopa na kredite stanovništvu, posebno stambene, ali i na kredite poduzetnicima za razne namjene. Ovo je posebno važno istaknuti obzirom na izvore sredstava HPB-a koji su isključivo ili pretežno iz domaćih izvora – štednje građana i depozita tvrtki, za razliku od drugih velikih banaka koje posluju u Hrvatskoj i oslanjaju se na izvore iz matičnih, europskih banaka.

Hrvatska poštanska banka odgovorna je prema svojim štedišama, vlasniku, partnerima i zajednici u kojoj posluje. Vodi računa o izgradnji povjerenja prema klijentima i šire, radi dugotrajnih vrijednosti.

Ulaže u zajednicu kroz projekte volontiranja u zajednici, sponzorstva, donacije, stipendije, nagrade. HPB vodi brigu o zaposlenicima, njihovim potrebama i napredovanju, potiče njihovo znanje, kulturu, sport, čime se ostvaruje ona dodana, teže mjerljiva vrijednost.

## **I. LJUDSKA PRAVA**

**1. NAČELO** TVRTKE 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 2010. godine provodila aktivnosti na području informacijske sigurnosti, području zaštite i skrbi zaposlenika, edukacije i zapošljavanja te brige o svim zaposlenicima banke.

### **Područje informacijske sigurnosti**

Tijekom 2010. godine, uz edukaciju i primjenu internih akata vezanih uz informacijsku sigurnost u praksi, Hrvatska poštanska banka je najviše pažnje usmjerila na izradu planova kontinuiteta poslovanja koja se temelji na Analizi utjecaja na poslovanje (BIA) i koja se odvijala u dvije faze.

Rezultati prve faze ove projektne aktivnosti vidljivi su kroz isporuke slijedećih dokumenata:

Plan upravljanja kontinuitetom poslovanja:

Prilog 1.: Strategija kontinuiteta poslovanja

Prilog 2.: Kategorija procesa – Investicijsko bankarstvo

Prilog 3.: Kategorija procesa – Izravno bankarstvo

Prilog 4.: Kategorija procesa – Izvještavanje

Prilog 5.: Kategorija procesa – Platni promet

Prilog 6.: Kategorija procesa – Poslovi riznice

Prilog 7.: Kategorija procesa – Proizvodi klijentima

Prilog 8.: Plan kontinuiteta poslovanja za oporavak poslovnih procesa Sektora investicijskog bankarstva

Prilog 9.: Plan kontinuiteta poslovanja za oporavak poslovnih procesa Sektora izravnog bankarstva

Prilog 10.: Plan kontinuiteta poslovanja za oporavak poslovnih procesa Sektora računovodstva i financijske kontrole

Prilog 11.: Plan kontinuiteta poslovanja za oporavak poslovnih procesa Sektora operativnih poslova

Prilog 12.: Plan kontinuiteta poslovanja za oporavak poslovnih procesa Sektora riznice

Prilog 13.: Plan kontinuiteta poslovanja za oporavak poslovnih procesa Sektora poslovanja s građanstvom

Prilog 14.: Plan kontinuiteta poslovanja za oporavak poslovnih procesa Sektora poslovanja s gospodarstvom.

Prilog 15.: Plan upravljanja incidentima.

Cilj druge faze bio je uskladiti se s novom organizacijom banke i te je simuliran scenarij manje nepogode lokalnog karaktera (nedostupnost primarne lokacije rada zbog požara unutar zgrade,

poplave, nemogućnosti ulaska u zgradu zbog vanjskoj događaja - fizička blokada ulice, nestanka električne energije na duže vrijeme, kvara na instalacijama).

Isporuke su bile sljedeće: Izrada BIA upitnika, Analiza utjecaja na poslovanje, evaluacija, Završni dokument Analize utjecaja na poslovanje, Definicija strukture i forme planova, Izrada planova, Kontrola i revizija planova, Verifikacija planova.

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

Radi reguliranja pitanja vezanih uz provođenje antikorupcijskih mjera u banci, kao i sprečavanja mogućih sukoba interesa zaposlenika, u 2010. godini pripremljen je novi Etički kodeks koji točno navodi koja su potencijalna ponašanja zaposlenika štetna za banku i okruženje te koje se mjere u tom smislu primjenjuju. Na taj način banka štiti sve zaposlenike od mogućnosti dovođenja u vezu s aktivnostima i okolnostima koje su društveno i zakonski štetne i neprihvatljive.

U skladu s „Pravilnikom o postupku i mjerama za zaštitu dostojanstva zaposlenika i zaštite od diskriminacije zaposlenika“ u banci i dalje uspješno djeluje povjerenstvo koje se sastoji od tri člana, a kojem zaposlenici banke mogu uputiti svoje žalbe.

Tijekom 2010. godine banka je nastavila sa savjetovanjem zaposlenika u savladavanju privremenih, individualnih poteškoća u njihovoj realizaciji poslovnih aktivnosti, kao i poteškoća u odnosima unutar tima.

### **Edukacija**

- Radi otvaranja novih poslovnica i širenja poslovne mreže, Hrvatska poštanska banka je i tijekom 2010. godine kontinuirano provodila edukaciju novih i postojećih zaposlenika Sektora poslovanja sa stanovništvom (za sva radna mjesta u poslovnici: blagajnik, osobni bankar, voditelj smjene, voditelj poslovnice) prema Poslovnom planu. U sklopu programa određeni su interni treneri iz pojedinih organizacijskih jedinica koji prema vremenskom planu provode edukaciju.
- Kroz 2010. kontinuirano se provodila edukacija svih zaposlenika u svim poslovnim područjima banke na koje se odnosila implementacija novog cjelovitog informatičkog sustava Finacle-a.
- Radi edukacije zaposlenika Sektora poslovanja sa stanovništvom i Sektora poslovanja s gospodarstvom banci su se predstavili vanjski konzultanti sa svojim prijedlozima predavanja na temu unaprjeđenja prodajnih vještina i poboljšanja komunikacije s klijentima te su odabrani najkvalitetniji partneri za provedbu edukacije.
- Na isti način odabran je i vanjski partner za edukaciju zaposlenika Sektora poslovanja s gospodarstvom na području financijske analize.
- HPB je nastavio i u 2010. godini organizirati i provoditi programe edukacije novih zaposlenika – pripravnika s ciljem kvalitetnijeg upoznavanja s poslovanjem banke i pripremom za daljnji rad. Nakon programa edukacije, svi se pripravnici pozivaju na polaganje pripravnčkog ispita na osnovu kojeg se definira njihov radni status.
- U skladu sa Zakonom i u suradnji s Uredom za korporativnu sigurnosti i vanjskim partnerom obavljene su pripreme za edukaciju svih zaposlenika banke na području zaštite od požara.
- Na zahtjev i prema potrebama određenih organizacijskih jedinica, a u suradnji s nadležnim organizacijskim jedinicama, organiziraju se specijalizirane interne tematske edukacije.

- Banka je tijekom 2010. godine nastavila s organiziranjem učenja poslovnog i komunikacijskog engleskog jezika u izvođenju ovlaštenih centara za učenje stranih jezika.
- U skladu s Pravilnikom o stručnom usavršavanju, zaposlenici banke su tijekom 2010. pohađali i stručne edukacije otvorenog tipa (primjerice, HIBO, HANFA, HGK, HIF, RIF, TEB, NN, COGNITA, ORACLE, POTECON, ALGEBRA, INFOKATEDRA i dr.)
- Banka organizira redovite sastanke zaposlenika za razmjenu ideja i inovativno razmišljanje.

**Interna edukacija i treninzi tijekom 2010. - ukupno 391 polaznik internih treninga:**

	<b>Naziv</b>	<b>Broj polaznika</b>
1.	Urudžbeni zapisnik	46
2.	Komunikacijske vještine	86
3.	FINACLE za VPO	70
4.	Edukacija novih zaposlenika	30
5.	Novi aplikativni sustav za upravljanje operativnim rizicima	25
6.	Sprječavanje pranja novca	33
7.	HPB Invest - fondovi	24
8.	Upravljanje vremenom	18
9.	Kvaliteta servisa	42
10.	Upravljanje timovima	17

U banci je instaliran E-learning sustav kao alat za definiranje, organiziranje i upravljanje E-learning edukacijskim sadržajima. Odjel pribavljanja i razvoja ljudskog resursa 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 2010. godini odrađene su sljedeće aktivnosti:

- Provođi se edukacija postojećih zaposlenika u sklopu projekta Finacle i Blagajnik
- Implementacija novih funkcionalnosti E-learning sustava – u izradi je edukacijski sadržaj „Zaštita na radu“

**Rad na projektu „Uvođenja sustava upravljanja radnim učinkom“**

U suradnji s Uredom za unaprjeđenje poslovanja i upravljanje projektima i Uredom za upravljanje ljudskim resursom započeo je projekt cjelovitog upravljanja radnim učinkom. Projekt sadržava nekoliko modula od kojih je najvažnije istaknuti sljedeće module: 1) nagrađivanje prodajnog osoblja iz poslovnica prema ostvarenju plana i rezultatima, 2) promjene i redizajn opisa poslova i sistematizacije

na razini cijele banke, 3) kreiranje obitelji poslova i uvođenje nove mikroorganizacije, 4) uvođenje i definiranje potrebnih kompetencija za sva zanimanja u banci, 5) redizajn upravljanja osobnom radnom uspješnosti.

### Provođenje studentske i učeničke prakse

Tijekom 2010. godine Hrvatska poštanska banka je nastavila zaprimati zamolbe učenika i studenata za obavljanje obvezne stručne prakse koje je odobravala i provodila. Praksa se provodila u suradnji s organizacijskim jedinicama, a nakon provedene prakse Odjel pribavljanja i razvoja ljudskog resursa izdao je potvrdu o obavljenoj stručnoj praksi. Na taj način banka izravno pomaže studentima u stjecanju prvih radnih iskustava u financijskom poslovanju čime se otvaraju nove mogućnosti za moguće kasnije zapošljavanje u banci.

### Sudjelovanje na stručnim skupovima

U sklopu promicanja HPB-a kao potencijalnog i kvalitetnog poslodavca, banka je tijekom 2010. sudjelovala na stručnom sajmu "Student future day" na Zagrebačkoj školi ekonomije i menadžmenta.

### Podaci o zaposlenicima

Tijekom 2010. broj zaposlenika povećan je za 70, tako da je banka na dan 31. prosinca 2010. imala ukupno 1012 zaposlenih.

### Struktura zaposlenika na dan 31. prosinca 2010. godine:

#### 1) po vrsti radnog odnosa

Na određeno	Na neodređeno	Ukupno
<b>70 *</b>	<b>942</b>	<b>1012</b>

\* Od 70 zaposlenika koji su zaposleni na određeno, 23 ih je u statusu pripravnika.

#### 2) po dobnoj i spolnoj strukturi

Godine	Ukupno	Žene	Muškarci
19-24	45	36	9
25-29	200	145	55
30-34	233	149	84
35-39	195	137	58
40-44	103	75	28
45-49	90	63	27
50-54	97	74	23
55-59	35	25	10
60-64	13	5	8
65 i više	1	0	1
<b>Ukupno:</b>	<b>1012</b>	<b>709</b>	<b>303</b>

Prosječna godina na dan 31. prosinca 2010. godine u banci je 37,1.



**3) spolna struktura menadžerskih i rukovodećih** radnih mjesta u banci je sljedeća: muškarci (73), žene (83).

**Cilj za buduće razdoblje:**

- Osigurati da upravljanje kontinuitetom poslovanja bude sastavni dio upravljanja operativnim rizikom i upravljanja rizikom u cjelini.
- Uspostaviti radni okvir za upravljanje sigurnošću informacijskog sustava i još aktivniju ulogu funkcije Voditelja sigurnosti informacijskog sustava, kako bi se moglo neposredno provjeravati stanje sigurnosti s obzirom na sve zadane odrednice.
- Kontinuirano će se raditi na edukaciji i podizanju svijesti o informacijskoj sigurnosti svih djelatnika banke.
- Maksimalnim uključivanjem u projekte banke i davanjem sigurnosnih mišljenja, informacijska sigurnost nastoji pravovremeno ukazati i ugraditi svoje zahtjeve u IT infrastrukturu kao i poslovne procese banka.
- U 2011. godini planiraju se četiri velika projekta informacijske sigurnosti:
  - 1) Procjena rizika informacijskog sustava,
  - 2) Plan upravljanja kontinuitetom poslovanja (nastavak već započetih projektnih aktivnosti),
  - 3) GAP analiza
  - 4) Dopuna postojeće dokumentacije, uspostava sigurnosne metrike i povezivanje sa sustavom praćenja operativnih i sistemskih zapisa, Klasifikacija podataka.
- Uz to, planira se provesti ispitivanje ranjivosti (pen testovi) kako unutar, tako i izvan mreže banke.
- Informacijska sigurnost će nastojati redovito pratiti legislativu, regulativu i najbolje prakse što uključuje snimke stanja informacijskog sustava, uspostave radnog okvira provjera, mjerenja i izvješćivanja o zrelosti sigurnosti informacijskog sustava, procjene informacijskih rizika, sudjelovanje u procesu obrade informacijskih rizika, uspostavu procesa i praćenje sigurnosnih incidenata, reviziju sve postojeće dokumentacije, pokretanje projekta iz domene informacijske sigurnosti, davanje sigurnosnih mišljenja, uključivanje sigurnosti u sve relevantne projekte, uključivanje sigurnosti u arhitekturu informacijskog sustava, podizanje svijesti zaposlenika, analiza nalaza revizija i predlaganje rješenja.
- Banka planira dovršiti zahtjevnu edukaciju unaprjeđenja prodajnih vještina za zaposlenike iz Sektora poslovanja s građanstvom i gospodarstvom, kao i za edukaciju iz područja financijske analize za zaposlenike Sektora poslovanja s gospodarstvom tijekom 2011. i 2012. godine.
- U sklopu projekta „Uvođenja sustava upravljanja radnim učinkom“ u 2011. godini nastaviti aktivnosti i završiti Projekt prema planu tijekom 2012. godine.
- Pripremiti odgovarajuću informatičku podršku za novi redizajniran Sustav ocjenjivanja radne uspješnosti tijekom 2011. i 2012. godine
- Aktivno podržavati provedbu Poslovnog plana banke i osigurati kontinuirano i nesmetano odvijanje poslovnih procesa aktivnosti iz poslovne domene Ureda za upravljanje ljudskim resursom.
- U suradnji s Uredom za korporativnu sigurnost, pripremiti će se sadržaji za edukaciju svih zaposlenika banke na području zaštite na radu putem E-learninga

## 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 u 2010. godini redovito je provodila sve aktivnosti zaštite na radu i zaštite od požara u skladu s propisima Republike Hrvatske te smjernicama Europske unije.
- U cilju preventive i sprječavanja nastanka požara u banci koriste se sustavi vatrodjave i sustavi gašenja požara plinom FM-200 koji se periodično ispituju i održavaju.
- Kontinuirano se provodila edukacija zaposlenika o osnovama zaštite od požara te upoznavanje s mjerama i sustavima koje banka posjeduje kao oblik preventivne zaštite od požara.
- Kontinuirano se provodila i edukacija iz zaštite na radu u cilju smanjenja ozljeda na radu s upozoravanjem na moguće izvore opasnosti na samom radnom mjestu.
- HPB je i tijekom 2010. svojim zaposlenicima osiguravala dopunsko i dodatno zdravstveno osiguranje s hrvatskom osiguravajućom kućom.

### HPB Sport

HPB svojim zaposlenicima omogućuje bavljenje sportom i rekreativnim sadržajima unutar Društva za sport i rekreaciju - 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 2010. godine je 277, 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

- „Sportski susreti banaka i Fine u RH“ – 11 medalja u različitim disciplinama za 2010. godinu.
- Koala košarkaška liga – 4. mjesto.
- Financijska liga – 1. mjesto u nogometu.

#### b) kulture i humanitarnih akcija

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).

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

- Pomoć kući svetog Josipa Karlovac (dom koji zbrinjava napuštene trudnice)
- Ljetovanje djece iz Doma za nezbrinutu djecu kod zaposlenika banke
- Organizacija predstava za odrasle i djecu tijekom 2010. godine

#### **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 s dopunama i izmjenama zakonskih propisa – Pravilnika o zaštiti na radu i Pravilnika o zaštiti od požara.
- Izraditi reviziju procjene opasnosti banke iz zaštite na radu.
- Koristeći e-learning osposobiti sve djelatnike banke iz zaštite na radu s ukazivanjem na moguće opasnosti koje proizlaze iz procesa rada i na mjere za zaštite radnika na radnom mjestu, a sve u cilju smanjenja broja ozljeda na radu.
- Poboljšati kvalitetu radnog mjesta uz primjenu ergonomije i mjera zaštite na radu.
- Daljnje poboljšavanje i povisivanje 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 zakonskim odredbama i ugovorima s dobavljačima 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 najsuvremeniju tehnološku opremu u smislu ekološke učinkovitosti.
- HPB intenzivno koristi virtualne servere (*virtualisation*) što znači da se na jednom fizičkom serveru podiže više logičkih servera (postignut je omjer od 1:20) te time smanjuje potrošnja energije za napajanje i hlađenje. Procjenjuje se da na godišnjoj razini štedimo oko 350.000 kWh godišnje.
- Razvojem elektroničkog bankarstva te informatizacijom i automatizacijom 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.

#### **Cilj za buduće razdoblje:**

- HPB u 2011. godini namjerava implementirati upravljanje ispisom na pisačima što će rezultirati smanjenom količinom ispisa, potrošnjom tonera, papira i električne energije. Isto tako, tijekom projekta zamijenit će se dio dotrajalih pisača novima, tehnološki naprednijim i energetski učinkovitijima. Preispitat će se potrebe za ispisom na svim mjestima ispisa te iznaći optimalno rješenje
- 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**

Na temelju Antikorupcijskog programa za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu za razdoblje 2010.-2012. godine kojeg je krajem studenoga 2009. donijela Vlada Republike Hrvatske, Hrvatska poštanska banka je usvojila *Akcijski plan za provođenje Antikorupcijskog programa u Hrvatskoj poštanskoj banci za razdoblje 2010. - 2012. godine* kojim je, prema određenim ciljevima i potrebnim mjerama, definirala ukupno 25 aktivnosti pri čemu je za svaku aktivnost određena ciljna skupina, rokovi i nadležnost za provedbu. Planirane aktivnosti su u cijelosti provedene tijekom 2010. godine, a glavno težište u njihovoj operacionalizaciji je bilo na:

- poboljšanju usluga, s naglaskom na jačanje odgovornosti za uspješno ostvarenje zadaća i promicanje integriteta i transparentnosti poslovanja
- obavljanju poslova na pravilan, etičan, ekonomičan, učinkovit i djelotvoran način
- usklađivanju poslovanja sa zakonima, propisima, politikama, planovima i postupcima
- daljnjem unapređenju u zaštiti imovine i drugih resursa od gubitka uzrokovanih lošim upravljanjem, neopravdanim trošenjem i korištenjem te sprječavanju nepravilnosti i prijevara
- pravodobnom financijskom izvješćivanju i praćenju rezultata poslovanja.

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

Kao obveznik provođenja mjera i aktivnosti propisanih Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma banka je tijekom 2010. godine, na području sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma:

- dosljedno provodila mjere i aktivnosti propisane relevantnom regulativom pri čemu su, sukladno pristupu temeljenom na procjeni rizika, mjere, radnje i postupanja u otkrivanju i sprječavanju

pranja novca ili financiranja terorizma koje su se poduzimale u poslovnim područjima bile proporcionalne identificiranim rizicima pranja novca ili financiranja terorizma

- sustavno radila na razvoju i unapređenju IT sustava u području otkrivanja i sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma.

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

Usklađenjem poslovanja banke s relevantnom regulativom i donošenjem odgovarajućih internih akata posebice Pravilnika o zlouporabi tržišta i sprječavanju manipulacije tržištem, banka je aktivno i u poslovnoj 2010. godini nastavila, u procesu pružanja investicijskih usluga, s aktivnom procjenom koje aktivnosti bi mogle predstavljati manipulaciju tržištem, na način da se u transakcijskim nalogima kontroliraju potencijalno neistinite, lažne ili obmanjujuće informacije. U cilju preveniranja odnosno sprječavanja nastanka navedenih situacija, relevantne osobe Sektora investicijskog bankarstva su obavljale investicijske aktivnosti s povećanom pažnjom te se pridržavale opće prihvaćenog načela poznavanja klijenta i njegovih osobnih interesa i poslova. U tom je smislu i bila usmjerena komunikacija s klijentima banke.

Banka sukladno pozitivnoj regulativi vodi odgovarajuće registre u kojima se evidentiraju sve vrste povlaštenih informacija, odnosno upućenih osoba u svezi banke kao izdavatelja financijskih instrumenata odnosno osoba koje raspolažu povlaštenim informacijama u svezi s obavljanjem poslova s financijskim instrumentima, a čime se, smanjuje rizik eventualnog nastanka značajnog utjecaja na cijene financijskih instrumenata koje bi mogle utjecati na ponudu/potražnju ili cijene financijskih instrumenata odnosno dovesti do manipuliranja tržištem kapitala.

Banka će i u 2011. godini nastaviti provoditi prakse transparentnog postupanja i poslovanja te će kao izdavatelj financijskih instrumenata u slučajevima određenim zakonskom regulativom, obavještavati javnost o povlaštenim informacijama koje se neposredno odnose na banku, a sve u cilju izbjegavanja nastanka situacija koje imaju karakter zlouporabe odnosno manipulacije tržištem.

### **Cilj za buduće razdoblje:**

- nastavak provođenja Antikorupcijskog programa, te daljnje unapređenje ciljeva i potrebnih mjera
- 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 edukacije i obuke zaposlenika na području antikorupcije i sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma
- Daljnji razvoj i unapređenje programske podrške u otkrivanju i sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma

### **Doprinos zajednici**

Hrvatska poštanska banka je tijekom 2010. 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 doprinosti 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 2010. godine HPB je najviše ulagala u sport, kulturu te obrazovanje i znanost.

- Sport košarkaški klub Kaštela, športsko društvo „Luč“
- Kultura: Vinkovačke jeseni
- Humanitarne svrhe i zdravstvo: donacije Općoj bolnici u Dubrovniku za kupnju ultrazvučnog dijagnostičkog aparata, udruzi djece s posebnim potrebama „Put u život – PUŽ“, donacija Općoj bolnici u Zadru, Udruzi za ranu intervenciju u djetinjstvu
- HPB je u 2010. godini, u suradnji s Zagrebačkom filharmonijom, po treći puta dodijelila Nagradu za najboljeg mladog glazbenika godine

Putem sponzorstava HPB je tijekom 2010. ulagala u sport, kulturu, zabavu, obrazovanje i znanost.

HPB sponzorira širok raspon sportskih disciplina: nogomet, košarku, tenis, veslanje, skijanje i auto i moto sport:

### **Sport:**

- Siniša i Nikša Skelin, Nogometni klub Cibalia Vinkovci, Auto-moto društvo Kvarner, Skijaški klub Medveščak, Ženski košarkaški klub Gospić, Košarkaški klub Brod – Svjetlost, Teniski klub Medveščak.

### **Kultura i zabava:**

- Filharmonijski bal - Zagrebačka filharmonija, Špancirfest 2010. godine u Varaždinu., kulturni programi u organizaciji Općine Svetvinčenat, kulturno-zabavna manifestacija Dani Dubrave u organizaciji Narodnog sveučilišta Dubrava, Božićni sajam u organizaciji Grada Makarske...

### **Obrazovanje i znanost:**

- Top stipendija za Top studente u organizaciji NCL Media Grupe, Nagrada „Gorazd Nikić“ za ekonomskog analitičara u organizaciji Privrednog vjesnika...

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.