



Izvještaj o napretku

Godina: 2011

Izjava o trajnoj podršci

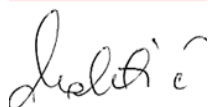
Izveštaj Hrvatske poštanske banke «Komunikacija o napretku» za 2011. godinu četvrti je po redu otkako je Banka prihvatila pridržavati se i usklađivati svoje poslovanje s načelima UNDP Global Compact inicijative te izvještavati po uzoru na veliki broj tvrtki diljem svijeta

U protekloj, 2011. godini Banka je osnažila unutarnje snage koje su glavni nositelj i pokretač projekata koje dalje usmjeravaju Banku ka odgovornom i održivom poslovanju. Kako bi se sve te aktivnosti uistinu pokrenule, potrebno je da s jedne strane zažive gospodarski uvjeti u zemlji koji podržavaju i ohrabruju održivost, dok s druge strane Banka sama treba raditi na širenju ovih principa kako bi osigurala što povoljniji položaj u izazovnom i konkurentnom okruženju. Hrvatska poštanska banka zauzima posebno mjesto zbog svog većinskog državnog vlasništva. Ta činjenica Upravu Banke stalno potiče na pronalaženje novih prilika za osvajanje boljeg tržišnog položaja – kroz razvoj dobro prilagođenih i dostupnih proizvoda i usluga, razvoj poslovne mreže, hvatanje koraka s novim tehnološkim idejama i njihova primjena u svakodnevnom radu s klijentima.

Banka je nastavila unaprjeđivati svoj poslovni rezultat, kako kroz ostvarenu neto dobit koja je za 73,0 posto veća od prošlogodišnje, tako i kroz poboljšanje pokazatelja poslovanja. Smatramo da je na taj način Banka pripremila dobru podlogu za daljnje napredovanje u svim važnim segmentima poslovanja te da će svojim vlasnicima, klijentima i zaposlenicima nastaviti donositi zadovoljavajuću korist te ostvarivati održivi razvoj i u godinama koje dolaze.

Čedo Maletić

Predsjednik Uprave HPB-a



Poslovno okruženje i izazovi poslovanja

Hrvatska poštanska banka ostvarila je u 2011. godini dobar poslovni rezultat unatoč teškim i zahtjevnim gospodarskim okolnostima. Iscrpljujući ciklus krize koja ne jenjava negativno je utjecao na standard i opće raspoloženje koja vlada među građanima, ali i na poslovanje tvrtki i investicije.

Prema trenutno dostupnim informacijama, realni bruto društveni proizvod zemlje ostao je na razini prethodne godine. Pritom je oporavak u 2012. godini neizvjestan. Naime, stručnjaci Međunarodnog monetarnog fonda prognoziraju kontrakciju BDP-a u 2012. godini za 0,8 posto, a očekivanja relevantnih domaćih institucija još su pesimističnija pa predviđaju pad u rasponu od 1,0 do 2,0 posto. Međutim, nova koalicijska Vlada izabrana u prosincu 2011. godine najavljuje ambiciozna ulaganja u nekoliko segmenata gospodarstva (infrastruktura, energija) te očekuje rast BDP od 0,8 posto.

Nedostatak značajnijeg rasta potrošnje i potražnje za kreditima, kao i pogoršanje općih gospodarskih uvjeta reflektirali su se i u bankarskom poslovanju kroz pad kamatnih stopa, te u konačnici kroz niže prinose. Iako je bankarski sustav i dalje stabilan, a povjerenje klijenata zadržano, vidljivo je pogoršanje kvalitete kredita, tj. porast udjela loših kredita u bilancama banaka. Na kraju 2011. udio loših kredita (B i C rizične skupine) poduzećima je na razini bankarskog dosegao gotovo 20 posto, pri čemu je najgore stanje u segmentu srednjih i malih poduzeća koje je gospodarska kriza najteže pogodila. Iako i dalje postoji potražnja za kreditima od strane poduzeća i države, kod stanovništva potražnja stagnira unatoč dobroj kreditnoj ponudi.

U odnosu na prosjek bankarskog sustava RH, Hrvatska poštanska banka bilježi bolje pokazatelje uz povećani udio u aktivi sustava, koji je s 3,72% (2010.) povećan na 4,03% na kraju 2011. godine. Tako je bruto kreditni portfelj banke porastao za 9,1 posto u odnosu na prethodnu godinu, dok su depoziti porasli za 15,2 posto, pri čemu je oročena štednja stanovništva rasla po stopi od 20,6 posto. Spomenuti rast kredita i depozita rezultirao je rastom neto kamatnih prihoda, koji su u HPB-u viši za 24,1 posto u odnosu na prošlu godinu, usprkos trendu pada kamatnih stopa, kako u okruženju, tako i u Banci.

Poseban položaj HPB-a kao najveće banke u državnom vlasništvu, kao i činjenica da je veći dio depozita banke u domaćoj valuti – kuni, naveo je Banku na odluku da u drugoj polovici

godine prva ponudi tržištu dugoročne stambene kredite u kunama. Isto je rezultiralo njihovim rastom od 47,6 posto. Bio je to odgovor Banke na pojačanu volatilnost eura – valute u kojima je denominiran najveći dio kreditnog portfelja u Hrvatskoj, kao i na značajan rast tečaja švicarskog franka uz koji je vezan dio kredita građanima na razini bankarskog sustava u Hrvatskoj.

Hrvatska poštanska banka odgovoran je partner svojim klijentima, vlasniku i zajednici u kojoj posluje. S posebnom pažnjom gradi odnose povjerenja s klijentima i u široj zajednici koji se temelje na dugoročnim vrijednostima. Zaposlenici banke aktivni su u različitim projektima volontiranja u zajednici, a banka je prepoznata i među mlađom populacijom – studentima koji je već drugu godinu za redom nagrađuju svojom nagradom Zlatni indeks za ulaganja u studentske udruge i studentske projekte.

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

Vežano uz načela odgovornog poslovanja koja se odnose na poštivanje ljudskih prava, Hrvatska poštanska banka je tijekom 2011. godine provodila aktivnosti na području informacijske sigurnosti u poslovanju te edukacije i brige o svim zaposlenicima banke.

Informacijska sigurnost

Tijekom 2011. godine pokrenuta su i uspješno završena tri projekta kojima je uspostavljen proces upravljanja rizikom informacijskog sustava, praćenja i analize operativnih i sistemskih zapisa, upravljanja kontinuitetom poslovanja i usklađivanja dokumentacije koje je uključilo GAP analizu postojeće dokumentacije informacijskog sustava.

Procjena rizika informacijskog sustava čini okosnicu procesa upravljanja rizikom informacijskog sustava kojeg je banka dužna kontinuirano provoditi kako bi se pravovremeno identificirali te adresirali rizici u informacijskom sustavu koji mogu ugroziti poslovanje banke. Uspostavom procesa banka je zatvorila krug koji obuhvaća aktivnosti procjene rizika informacijskog sustava, provođenje mjera za smanjenje rizika informacijskog sustava svela na prihvatljivu razinu te osigurala praćenje i održavanje prihvatljive razine rizika informacijskog sustava.

S ciljem osiguranja točnosti, ažurnosti i potpunosti dokumentacije informacijskog sustava banke, u skladu s primjenjivim propisima, a osobito sukladno odredbama Odluke o primjerenom upravljanju informacijskim sustavom (Narodne novine, broj 62/2011), kao i tehničkim standardima, normama i preporukama, pravilima i dobrim praksama struke, banka je pokrenula projekt revizije i usklađivanja dokumentacije informacijskog sustava.

Usklađivanje dokumentacije informacijskog sustava banke provedeno je kroz sljedeće aktivnosti:

- revizija postojeće dokumentacije (GAP analiza)
- izmjene i nadopune nad postojećom dokumentacijom,
- izrada nove dokumentacije informacijskog sustava.

Hrvatska poštanska banka je pokrenula sustav za prikupljanje, obradu, pohranu, distribuciju izvještaja vezanih uz stanje sigurnosti informacijskih sustava i redovito prati, analizira i izvještava o problemima u informacijskom sustavu banke. Na taj način banka djeluje proaktivno u sprečavanju aktivnosti koje bi mogle ugroziti funkcioniranje informacijskog sustava banke ili dovesti do drugog štetnog financijskog ili reputacijskog događaja.

Unaprijeđeno je izvještavanje i suradnja sa Sektorom informatike vezano uz sigurnosna pitanja i promjene u informacijskom sustavu banke.

Provedeno je ispitivanje ranjivosti (pen testovi) mreže banke od strane SV Group te aplikacije PMX Brokerage od strane Infigo d.o.o.

Banka je isto tako osmislila i unaprijedila sustav nadzora opreme i servisa informacijskog sustava te je osigurala on-line izvještavanje o raspoloživosti pojedinih resursa i stanju informacijskog sustava banke. Osmišljen je sustav obavještanja, uzbunjivanja i izvještavanja prilagođen potrebama informacijskog i poslovnog sustava banke. Također, Hrvatska poštanska banka odlučila je razviti i implementirati sustav upravljanja kontinuitetom poslovanja kako bi se adekvatno upravljalo i odgovorilo na neželjene događaje koji uzrokuju prekide u poslovanju banke.

Projekt uspostave sustava kontinuiteta poslovanja provodio se kroz nekoliko faza tijekom druge polovice 2011. godine sa sljedećim aktivnostima:

1. Identificiranje kritičnih poslovnih procesa, kritičnih dijelova IT sustava, međuovisnosti poslovnih procesa i IT usluga, vremena unutar kojih je potrebno oporaviti kritične poslovne procese i kritične IT usluge (RTO) te dopuštenog gubitka poslovnih informacija (RPO).
2. Odabiranje adekvatne strategije oporavka poslovanja.
3. Izrada i ispitivanje (testiranje) planova kontinuiteta poslovanja.

Izrađena je i Politika kontinuiteta poslovanja, Analiza utjecaja na poslovanje, Strategija kontinuiteta poslovanja, Planovi kontinuiteta poslovanja za sve kritične procese banke i Glavni plan kontinuiteta poslovanja, Plan krizne komunikacije, Plan oporavka IT operacija i Plan procjene štete.

Nadalje, osigurano je kontinuirano provođenje procjene rizika, održavanje dokumentacije ISMS-a točnom, ažurnom i potpunom te unapređivanje sustava praćenja i prikupljanja operativnih zapisa i nadzora informacijskog sustava banke. Stalnim uključivanjem u projekte banke i davanjem sigurnosnih mišljenja, informacijska sigurnost nastoji pravovremeno ukazati i ugraditi svoje zahtjeve u IT infrastrukturu kao i u poslovne procese.

Edukacija i skrb o zaposlenicima

Stručni i obrazovani zaposlenici izvor su HPB-ove konkurentske snage na tržištu. HPB podržava i promovira cijeloživotno obrazovanje te svakom zaposleniku omogućava stjecanje znanja potrebnih za obavljanje posla u području u kojem radi. HPB podržava učenje i razvoj na radnom mjestu i izvan njega putem stručnih savjetovanja, radionica, seminara, kongresa, poslijediplomskih studija i specijalizacija te jezičnih i kompjuterskih tečajeva. Uz to, banka putem internih trenera kontinuirano educira nove i postojeće zaposlenike za pojedina radna mjesta.

- Radi otvaranja novih poslovnica i širenja poslovne mreže, Hrvatska poštanska banka je i tijekom 2011. 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 2011. godinu provodile su se edukacije na temu unaprjeđenja prodajnih vještina i poboljšanja komunikacije s klijentima za zaposlenike Sektora poslovanja sa stanovništvom i Sektora poslovanja s gospodarstvom koji rade s klijentima banke (prodajno osoblje).
- S tvrtkom Algebra organizirane su i provedene dvije radionice na temu upravljanja projektima za zaposlenike banke koji su ili voditelji projekata ili članovi projektnih timova. Uz teoriju projektnog upravljanja zaposlenici su sudjelovali i u edukaciji o alatu MS Project kao osnovnom alatu za vođenje projekata.
- Ujedno, kroz godinu provedeno je pet edukacijskih modula na temu financijske analize za 61 zaposlenika Sektora poslovanja s gospodarstvom (79 posto ukupnog broja zaposlenika Sektora).
- HPB je nastavio i u 2011. 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 pripravničkog ispita na osnovu kojeg se definira njihov radni status.
- Na zahtjev i prema potrebama određenih organizacijskih jedinica, a u suradnji s nadležnim organizacijskim jedinicama, organizirane su razne specijalizirane interne tematske edukacije (primjerice: Excel osnovno i napredno korištenje, sprječavanje pranja novca, osobno bankarstvo, komunikacijske vještine, rad u aplikativnom sustavu Finacle).

- U skladu s Pravilnikom o stručnom usavršavanju, zaposlenici banke su tijekom 2011. pohađali i stručne edukacije otvorenog tipa (primjerice: HIBO, HGK, RRiF, TEB, NAPS, Potecon, Algebra i dr.)

Interna edukacija i treninzi tijekom 2011. - ukupno 695 polaznika internih treninga:

	Naziv	Broj polaznika
1.	Excel	27
2.	Prodajne vještine, reklamacije i prigovori - blagajnici	163
3.	Instrumenti osiguranja margin kredita	5
4.	Edukacija novih zaposlenika	39
5.	Novi aplikativni sustav za upravljanje operativnim rizicima	60
6.	Sprječavanje pranja novca	208
7.	HPB Invest - fondovi	171
8.	Naplata potraživanja po kreditima fizičkih osoba	22

E-learning

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: Blagajnik, Finacle i Zaštita na radu.

Rad na projektu „Uvođenje sustava upravljanja radnim učinkom“

Projektom se postavljaju uvjeti za objektivizirano, transparentno upravljanje učinkom i karijerom zaposlenika . U tu svrhu do sad je definirana nova struktura radnih mjesta u svakom organizacijskom dijelu, specifični opisi poslova, nova sistematizacija i vrednovanje radnih mjesta koji trebaju biti usvojeni u najskorijem razdoblju. Također, prema novoj mikro-organizacijskoj strukturi, opisima poslova i sustavom kompetencija razvija se model putova karijere. U nastavku projektnih aktivnosti izgradit će se sustav i uspostaviti praksa praćenja i ocjenjivanja radnog učinka.

Provođenje studentske i učeničke prakse

Ulaganje u obrazovanje i razvoj mladih ljudi vrijednosti su koje su ugrađene u svakodnevno poslovanje banke. Tijekom 2011. godine Hrvatska poštanska banka je nastavila zaprimati zamolbe učenika i studenata za obavljanje obvezne stručne prakse koju je odobravalala 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.

Na prvoj dodjeli nagrade Zlatni indeks održane 2011. godine, prema izboru sedam studentskih udruga Zagrebačkog sveučilišta, Hrvatska poštanska banka nagrađena je u tri kategorije: Ulaganje u studentske udruge i projekte, Prakse i Grand Prix. Nagrada za ulaganje u studentske udruge i projekte odnosi se na sva novčana ulaganja kao što su donacije, sponzorstva, strateška partnerstva, pokroviteljstva i slično u kojima je HPB sudjelovala u 2010. godini, dok se nagrada za prakse odnosi na obavljanje stručne prakse u banci bez obzira na vrijeme trajanja i obavljanja posla (u 2010. godini HPB je zaposlila

devet osoba – studenata koji su obavljali praksu ili neke druge poslove za potrebe banke sa sljedećih fakulteta: Ekonomski fakultet u Zagrebu, Rudarsko geološki naftni fakultet u Zagrebu, Tekstilno tehnološki fakultet u Zagrebu, Zdravstveno veleučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet u Splitu).

Sudjelovanje na stručnim skupovima

U sklopu promicanja HPB-a kao potencijalnog i kvalitetnog poslodavca, banka je tijekom 2011. sudjelovala na stručnom sajmu "Student future day" na Zagrebačkoj školi ekonomije i menadžmenta.

Podaci o zaposlenicima

Tijekom 2011. broj zaposlenika povećan je za 59, tako da je banka na dan 31. prosinca 2011. imala ukupno 1071 zaposlenih.

Struktura zaposlenika na dan 31. prosinca 2011. godine:**1) po vrsti radnog odnosa**

Na određeno	Na neodređeno	Ukupno
89 *	982	1071

* Od 89 zaposlenika koji su zaposleni na određeno, 16 ih je u statusu pripravnika.

2) po dobnoj i spolnoj strukturi

Godine	Ukupno	Žene	Muškarci
19-24	33	26	7
25-29	209	147	62
30-34	255	164	91
35-39	202	142	60
40-44	125	94	31
45-49	88	60	28
50-54	95	69	26
55-59	43	34	9
60-64	21	11	10
65 i više	0	0	0
Ukupno:	1071	747	324

Prosjek godina na dan 31. prosinca 2011. godine u banci je 37,4

3) spolna struktura menadžerskih i rukovodećih radnih mjesta u banci je sljedeća: muškarci (72), žene (85).

Dodatna briga za zaposlenike banke**HPB Sport**

HPB svojim zaposlenicima omogućuje bavljenje sportom i rekreativnim sadržajima unutar Društva za sport i rekreaciju - HPB Sport te sudjelovanje na bankarskim igrama u organizaciji banke.

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

Ukupan broj članova društva krajem 2011. godine je 312, uključujući HPB i članice Grupe. Temeljni smisao društva je sport i rekreacija, ali nije zanemarena ni kultura te humanitarni rad.

Rekreacija se organizirano provodi u deset gradova: Dubrovniku, Osijeku, Puli, Splitu, Šibeniku, Varaždinu, Vinkovcima, Zadru i Zagrebu. Osim rekreacije, HPB Sport organizira team buildinge pojedinih organizacijskih jedinica banke.

Članovi HPB Sporta redoviti su sudionici:

a) sportskih aktivnosti

- „Sportski susreti banaka i Fine u RH“ – 10 medalja u različitim disciplinama za 2011. godinu.
- Koala košarkaška liga – 5. mjesto uz nagradu za „fair play“
- Financijska liga – 9. mjesto u nogometu.

Interno glasilo

Moja HPBanka je interno glasilo banke izrađeno u elektronskom formatu koje izlazi četiri puta godišnje. Glasilo je namijenjeno zaposlenicima, a prati i prenosi važna događanja unutar HPB Grupe, intervjuje, priloge o humanitarnom djelovanju zaposlenika, kretanjima na financijskim tržištima, informacije o novim zaposlenicima, akcijama za zaposlenike, ali i zanimljive ležernije teme. Cilj glasila je poboljšati vertikalnu i horizontalnu komunikaciju unutar banke, kao i omogućiti zaposlenicima koji rade diljem Hrvatske da upoznaju svoje kolege.

Interni web portal

HPB Intra je interni web portal, službeni informacijski kanal dostupan svim zaposlenicima HPB Grupe. Na njemu se redovito objavljuju svi akti i odluke banke, kao i sve ostale novosti i obavijesti relevantne za kvalitetan rad zaposlenika. Uz to, intranet je mjesto na kojem zaposlenici mogu dobiti sve važne informacije i upute vezane uz poslovanje banke i načine stručnog usavršavanja te pristupiti stranicama Sindikata te društva HPB Sport.

Odnos prema klijentima

"Poduzetnici i banke - Zajedno na putu do uspjeha" naziv je zajedničkog projekta Hrvatske udruge poslodavaca (HUP) i Hrvatske udruge banaka (HUB). Ovim radionicama nastojala se olakšati komunikacija te educirati i informirati polaznike o zasnivanju poslovnog odnosa s bankom, posebice kreditnog.

Radionice su namijenjene zaposlenicima i vlasnicima malih i srednjih poduzeća, onima s malo iskustva ili bez iskustva u poslovanju s bankama, kao i poduzetnicima početnicima. Hrvatska poštanska banka, kao članica HUB-a tijekom 2011. godine aktivno se uključila u radnu skupinu zajedno s ostalim bankama članicama, donirajući tako vrijeme svojih zaposlenika za pripremu i provedbu radionica. Radionice financijskog opismenjivanja poduzetnika čine dodatnu aktivnost HPB-a u segmentu društveno odgovornog poslovanja.

Doprinos zajednici

Kao najveća banka u nacionalnom vlasništvu, HPB ima posebnu odgovornost svojim donacijama i sponzorstvima doprinositi zajednici te poticati projekte na lokalnoj ili nacionalnoj razini. HPB redovito surađuje s obrazovnim, sportskim, kulturnim i znanstvenim institucijama.

Tijekom 2011. godine HPB je putem **donacija** najviše ulagala u humanitarne svrhe i zdravlje, sport, kulturu, obrazovanje i pomogla održavanje konferencija.

- **Humanitarne svrhe i zdravlje:** Udruga djece s posebnim potrebama „Put u život – PUŽ“; obnavljanje Dječjeg grada na Marjanu u organizaciji Javne ustanova za upravljanje park-šumom Marjan; pomoć Kući sv. Franje u Vugrovcu u organizaciji Caritasa Zagrebačke nadbiskupije
- **Sport:** Športsko društvo specijalni sportovi „Luč“: Hrvatski kasački savez: Malonogometni klub „Kijevo“
- **Kultura:** Vinkovačke jeseni: projekt „Most među ljudima“ u organizaciji Hrvatskog kulturnog društva „Napredak“: gradnja nacionalnog Spomenika hrvatske pobjede "Oluja 95" u organizaciji Grada Knina: humanitarni božićni gala koncert u organizaciji Grada Bjelovara
- **Obrazovanje i konferencije:** Nacionalna zaklada za potporu učeničkom i studentskom standardu, Peta gimnazija: konferencija „Hrvatsko novčano tržište“ u organizaciji Tržišta novca i kratkoročnih vrijednosnica; konferencija „Izazovi Europe“ u organizaciji Ekonomskog fakulteta u Splitu, Centar za odgoj i obrazovanje Juraj

Bonači; stipendije za četiri vukovarska studenta u organizaciji Grada Vukovara kroz akciju „Solidarnost za Vukovar“.

Putem **sponzorstava** HPB je tijekom 2011. ulagala u sport, kulturu, zabavu, obrazovanje te pomogla održavanje konferencija. HPB sponzorira širok raspon sportskih disciplina: nogomet, košarku, veslanje, skijanje, jedrenje i auto i moto sport.

- **Sport:** Siniša i Nikša Skelin, Nogometni klub Cibalia Vinkovci, Nogometni klub „Graničar“ Županja, Auto-moto društvo Kvarner, Skijaški klub Medveščak, Ženski košarkaški klub Gospić, Košarkaški klub Brod – Svjetlost, Košarkaški klub „Kaštela“, projekt jedrenja „S vjetrom kroz tišinu“ za gluhe i nagluhe osobe u organizaciji Udruge skipera Jadrana.
- **Kultura:** Špancirfest 2011. godine u Varaždinu, Božićni sajam u organizaciji Grada Makarske, koncert Drniška rock kronologija u organizaciji Udruge „Zvonimir“, CD povodom posjeta Svetog oca Benedikta XVI Hrvatskoj u organizaciji EPH media-e.
- **Obrazovanje i konferencije;** Top stipendija za Top studente u organizaciji NCL Media Grupe, natječaj i izložba „Tradicija i suvremenost – Narodne priče i običaji“ u organizaciji Udruge učitelja likovne izobrazbe, konferencija The Regional Finance and Investment Conference for Southeast Europe u Dubrovniku u organizaciji Euromoney conferences.

Pored sponzorstava i donacija, banka je svojim proizvodima i uslugama i njihovom dostupnošću 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.

Ciljevi za buduće razdoblje:

- Banka planira uvođenje sustava za upravljanje edukacijom o informacijskoj sigurnosti kako bi se tema približila zaposlenicima i na taj način umanjila ranjivost sustava.
- U 2012. godini planiran je projekt Klasifikacije informacija. Banka je dužna u potpunosti provesti klasifikaciju informacija prema stupnju njihove osjetljivosti s obzirom na moguće posljedice narušavanja njihove povjerljivosti, integriteta i raspoloživosti na razini svih organizacijskih jedinica, označiti informacije odnosno

resurse informacijskog sustava koji sadrže informacije sukladno klasifikacijskoj razini te u skladu s tim primijeniti mjere za zaštitu klasificiranih podataka. Uspješnim završetkom projekta Uspostave procesa klasifikacije informacija banka će se uskladiti s Odlukom o primjerenom upravljanju informacijskim sustavom Hrvatske narodne banke. Aktivnosti tijekom ovog projekta su sljedeće: Određivanje klasifikacijskih razreda, Klasifikacija informacija, Definiranje postupka klasifikacije, zaštite i čuvanja informacija, Izrada pravilnika, procedure i radnih uputa o klasifikaciji, zaštiti i čuvanju informacija, Primjena postupaka zaštite i čuvanja klasificiranih informacija, Smanjiti rizik razotkrivanja, privremenog ili trajnog gubitka, zlouporabe ili neovlaštene modifikacije informacija.

- Tijekom 2012. godine banka namjerava organizirati i započeti edukaciju svih razina rukovoditelja radi jačanja rukovodnih kompetencija i postizanja veće učinkovitosti pri upravljanju zaposlenicima i radnim procesima.
- Banka planira do kraja veljače 2012. godine dovršiti zahtjevnu edukaciju unaprjeđenja prodajnih vještina za zaposlenike iz Sektora poslovanja sa stanovništvom i Sektora poslovanja s gospodarstvom.
- U sklopu projekta „Uvođenje sustava upravljanja radnim učinkom“ u 2012. godini nastaviti će se aktivnosti prema projektom planu.

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 2011. godini redovito je provodila sve aktivnosti zaštite na radu i zaštite od požara za sve koji nisu prethodno bili educirani u skladu s propisima Republike Hrvatske te smjernicama Europske unije.
- Edukacija iz zaštite na radu napravljena je u sklopu E-learning edukacije koja je dostupna svim zaposlenicima na njihovom radnom mjestu. Prilagođena je poslovanju banke, u smislu upozorenja o mogućim opasnostima i mjerama za otklanjanje.
- Sukladno zakonskim obavezama izrađena je i revizija procjene opasnosti iza zaštite na radu koji je ujedno i krovni dokument u banci vezano za područje zaštite na radu.
- Također provodile su se sve ostale mjere i zakonske obaveze vezano za sigurnost zaposlenika, odnosno zaštitu na radu i zaštitu od požara.
- HPB je i tijekom 2011. svojim zaposlenicima osiguravala dopunsko i dodatno zdravstveno osiguranje s hrvatskom osiguravajućom kućom.
- Kontinuirano poboljšavanje kvalitete radnog mjesta uz primjenu ergonomije i mjera zaštite na radu.
- Sukladno reviziji procjene opasnosti, otklanjanje moguće opasnosti na radnom mjestu i primjenjivanje preventivnih radnji za njihovo sprječavanje.

Ciljevi za buduće razdoblje:

- Do kraja 2012. godine uskladit će se interni akti banke s dopunama i izmjenama zakonskih propisa iz područja zaštite na radu i zaštite od požara.
- Koristeći E-learning osposobiti sve djelatnike u području zaštite na radu s ukazivanjem na moguće opasnosti koje proizlaze iz procesa rada i na mjere za zaštitu radnika na radnom mjestu, a sve u cilju smanjenja broja ozljeda na radu.
- 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 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).
- HPB naručuje najsuvremeniju tehnološku opremu u smislu ekološke učinkovitosti. Isto tako, nova računala su all-in-one što znači da su sve komponente integrirane u jednom kućištu pa ćemo rashodom istih imati značajno manje elektroničkog otpada.
- 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.
- 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 i interno razvijenih sustava smanjila se količina papirnatih dokumenata i potreba za ispisom. Osim navedenog, pokrenut je projekt arhiviranja i klasifikacije dokumentacije koji stremi digitalizaciji dokumentacije, a na dugoročnom planu i prelasku na potpuno elektroničku dokumentaciju.
- Pokrenuta inicijativa uvođenja „Zelenog ureda“ u Hrvatsku poštansku banku s ciljem povećanja efikasnosti korištenja resursa, smanjenja negativnog utjecaja na okoliš te smanjenja troškova vezanih uz potrošnju energenata i nabavu uredskog materijala.
- Pokrenut je projekt Page+, upravljanja ispisom na pisačima što će rezultirati smanjenom količinom ispisa, potrošnjom tonera, papira i električne energije.
- Rad na projektu arhiviranja i klasifikacije dokumentacije koji stremi digitalizaciji dokumentacije, a na dugoročnom planu i prelasku na potpuno elektroničku dokumentaciju

Ciljevi za buduće razdoblje:

- Racionalizacija i integracija tehnoloških platformi što će dovesti do smanjenja različitih tehnologija i potreba za fizičkim/virtualnim okruženjima bit će implementirane tijekom trećeg tromjesečja 2012. godine.

- Integracija sustava za učenje na daljinu sa SharePoint platformom i implementacija digitalnih edukativnih sadržaja kako bi se olakšala edukacija za sve zaposlenike banke bit će provedena do drugog tromjesečja 2012.
- Implementacija integriranog sustava objedinjenih komunikacija Lync koji uključuje razmjenu izravnih poruka i prisutnost, audio, video i web konferencije te telefoniju i glasovnu poštu kako bi se omogućila jednostavnija komunikacija na svim razinama. Predviđena je za treće i četvrto tromjesečje.
- U 2012. godine HPB planira uvesti „Zeleni ured“ u svoje poslovanje, donijeti Politiku te oformiti tim za uvođenje, praćenje i provedbu mjera Zelenog ureda kako bi smanjila svoj okolišni otisak i uvela dobre prakse u uredima i poslovnicama te ujedno educirala zaposlenike o utjecaju rada na okoliš.

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 nadležnosti za provedbu. Planirane aktivnosti se kontinuirano provode, a glavno težište u njihovoj operacionalizaciji je 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 2011. godine na području sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma:

- dosljedno provodila mjere i aktivnosti propisane zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona,
- sustavno radila na razvoju i unapređenju IT sustava u području otkrivanja i sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma,
- organizirala i provela niz edukacija kojima je bilo obuhvaćeno više od četvrtine zaposlenih u banci, od novozaposlenih djelatnika, zaposlenika koji rade na uspostavljanju poslovnih odnosa i provođenju transakcija u poslovnicama i podružnicama, platnom prometu s inozemstvom, investicijskom bankarstvu, do Ureda unutarnje revizije i zaposlenih u „back office-ima“, a teme su bile zakonodavni okvir, provođenje mjera dubinske analize, procjena rizika i registri

rizika, praćenje poslovnog odnosa (monitoring), primjena Embargo lista, prepoznavanje sumnjivih, složenih i neobičnih transakcija, obveze vođenja evidencija i rokovi čuvanja dokumentacije.

Sprječavanje zlouporabe tržišta i manipulacije tržištem

Banka je kao ovlašteni sudionik na tržištu kapitala još 2009. godine uskladila svoje poslovanje s važećom regulativom koja uređuje tržište kapitala te je izradila i primjenjuje *Pravilnik o zlouporabi tržišta i sprječavanju manipulacije tržištem*, čijim odredbama se uređuje otkrivanje i sprječavanje postupaka i radnji koje mogu imati karakter zlouporabe odnosno manipulacije tržišta u postupku pružanja investicijskih usluga odnosno obavljanja investicijskih aktivnosti. Osim odredbi navedenog internog akta banke relevantne osobe Sektora investicijskog bankarstva u obavljanju investicijskih aktivnosti primjenjuju i opće prihvaćena načela i standarde koji se odnose na poznavanje klijenata, njegovih osobnih interesa i poslova kao investitora kojemu se pružaju usluge investicijskog bankarstva. U tom smislu, Sektor investicijskog bankarstva je, koristeći iskustvo i poznavanje relevantnih propisa, pratio situacije u kojima bi određene transakcije i/ili djelovanje klijenata, posebno ako uključuju raspolaganje povlaštenim informacijama, eventualno mogle imati obilježje manipulacije tržišta ili njegove zlouporabe. Relevantne osobe tijekom poslovne 2011. godine nisu zabilježile slučajeve pokušaja trgovanja financijskim instrumentima koje bi se temeljilo na povlaštenim informacijama odnosno zlouporabi i manipulaciji tržištem.

Banka je u 2011. godini nastavila, sukladno važećoj regulativi, voditi odgovarajuće registre u kojima se evidentiraju sve vrste povlaštenih informacija, odnosno upućenih osoba u svezi banke kao izdavateljem financijskih instrumenata kao i osoba koje raspolažu povlaštenim informacijama u svezi s obavljanjem poslova s financijskim instrumentima. Kontinuiranim i ažurnim vođenjem spomenutih registara znatno je smanjen rizik eventualnog izvršenja trgovanja koje bi se temeljilo na povlaštenim informacijama ili pokušaju zlouporabe i manipulacije tržištem.

Banka će i u 2012. godini nastaviti aktivno provoditi prakse transparentnog postupanja i poslovanja te će kao izdavatelj financijskih instrumenata u slučajevima određenim relevantnim zakonima, obavještavati Hrvatsku agenciju za nadzor financijskih usluga i javnost o povlaštenim informacijama koje se neposredno odnose na banku, a sve u cilju izbjegavanja izvršavanja transakcija s navedenim informacijama, odnosno situacija koje bi mogle imati karakter zlouporabe odnosno manipulacije tržištem.

Ciljevi za buduće razdoblje:

- Nastavak provođenja Antikorupcijskog programa u cilju jačanja efikasnosti, integriteta, etičnosti i transparentnosti poslovanja
- Daljnji razvoj i unaprjeđenje sustava sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma i sustava unutarnjih kontrola u procesima procjene rizika pranja novca i financiranja terorizma kako bi mjere koje se poduzimaju bile primjerene identificiranim rizicima
- Edukacija i obuka zaposlenika na području antikorupcije i otkrivanja pranja novca i financiranja terorizma, kako bi se osigurala usklađenost i primjena zakona, propisa i smjernica regulatora
- Uvođenje nove programske podrške u otkrivanju i sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma kako bi se olakšala i ubrzala detekcija sumnjivih transakcija i osoba, pojednostavio analitički rad i unaprijedila komunikacija odgovornih osoba unutar sustava Banke.

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; renata.lackovic@hpb.hr

Web: www.hpb.hr