



Izveštaj o napretku

Godina: 2013.

Izjava o trajnoj podršci

«Izveštaj o napretku» za 2013. godinu šesti je po redu otkako je Hrvatska poštanska banka prihvatila pridržavati se i usklađivati svoje poslovanje s načelima UNDP Global Compact inicijative te izvještavati po uzoru na brojne tvrtke u svijetu.

Hrvatsko gospodarstvo zabilježilo je još jednu godinu nepovoljnih trendova. Osim dugotrajne recesije, hrvatski bankarski sektor poslovao je u uvjetima strožih regulatornih pravila što se odrazilo na profitabilnost i financijske rezultate banaka.

Unatoč negativnim kretanjima u bankarskom sustavu financijski rezultati za proteklu godinu dokazuju da je Hrvatska poštanska banka uspješno svladala izazove još jedne zahtjevne godine. Isto tako, sveobuhvatan i zahtjevan proces pripreme za privatizaciju Banke koji je obilježio 2013. godinu nije utjecao na konačni rezultat poslovanja i ispunjenje glavnih razvojnih ciljeva u skladu s poslovnom strategijom.

Zahvaljujući stručnom i konzistentnom vodstvu, profesionalnom pristupu na operativnim razinama i trudu svih svojih zaposlenika HPB se razvila u stabilnu i inovativnu banku s jasnom društvenom odgovornošću.

Tijekom 2013. godine Banka je nastavila provoditi inicijative kojima doprinosi odgovornom, uspješnom i održivom poslovanju važnom za budućnost gospodarstva. Kao institucija kojoj je povjerenje klijenata najvažnije, Banka je i dalje usmjerena na ulaganje velikih napora u razvoj odnosa s klijentima, pružajući im proizvode i usluge koji zadovoljavaju njihove rastuće potrebe. Moderni i lako dostupni proizvodi i usluge, stalni razvoj i širenje poslovne mreže te suvremena tehnološka rješenja omogućuju jačanje povjerenja i povezanosti između klijenata i Banke.

Hrvatska poštanska banka je i u 2013. godini nastavila poboljšavati pokazatelje poslovanja i napredovati u svim važnim poslovnim segmentima te je ostvarila značajan iskorak na kompetitivnom bankarskom tržištu.

Čedo Maletić

Predsjednik Uprave HPB-a



Poslovno okruženje i izazovi poslovanja

Dugotrajna recesija koja je uzrokovala značajno pogoršavanje kvalitete plasmana banaka, tijekom 2013. godine počela je snažnije utjecati na profitabilnost bankovnog sustava, a zaustavljanje takvih trendova ne očekuje se ni u 2014. Tijekom protekle godine nastavljeno je smanjivanje dobiti bankarskog sustava, kao i aktive banaka, u odnosu na godinu ranije. Ipak, zahvaljujući adekvatnim kapitalnim zalihama, bankovni sustav u Hrvatskoj i dalje je sposoban amortizirati moguće šokove.

Hrvatska poštanska banka je usprkos nepovoljnim gospodarskim kretanjima, zakonskim promjenama koje nisu išle u korist financijskoj industriji, snažnoj konkurenciji na bankarskom tržištu te neizvjesnosti koja je pratila proces priprema za privatizaciju Banke, u 2013. nastavila trend poboljšanja poslovnih rezultata započet 2010. Kvalitetnom ponudom usluga, inovativnim rješenjima i pravovremenom prilagodbom tržištu HPB je završila još jednu uspješnu godinu uz rast udjela u svim poslovnim segmentima.

Banka nastavlja ostvarivati više stope rasta imovine nego hrvatski bankarski sektor što je u 2013. rezultiralo rastom tržišnog udjela s 4,3 na oko 4,6 posto. Kao i ranijih godina, rast imovine temeljio se na kreditnoj aktivnosti što se očituje kroz rast bruto kredita komitentima za 10 posto. Ove su godine krediti pravnim osobama nešto snažnije porasli od kredita stanovništvu (+10,9 posto prema +8,0 posto). Rast plasmana financiran je iz depozita koji su tijekom 2013. porasli za 1,4 milijarde kuna čime je njihova ukupna razina dosegla 14,9 milijardi kuna.

Odražavanje kvalitete usluge na visokoj razini podrazumijeva i ulaganja u porast dostupnosti klijentima. U 2013. godini Banka je unaprijedila svoju poslovnu mrežu otvaranjem novih poslovnica, uvođenjem novih distributivnih kanala i proširenjem poslovnih funkcija i ponude. Broj poslovnih jedinica na kraju 2013. iznosi 60, a uz više od 1000 poštanskih ureda gdje se također pružaju usluge Banke, HPB svojim klijentima omogućava najrasprostranjeniju bankovnu mrežu u Hrvatskoj.

Unatoč nastavku širenja distributivnih kanala i ulaganjima u veću dostupnost klijentima Banka je nastavila smanjivati troškove poslovanja.

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 2013. godine nastavila provoditi aktivnosti na području informacijske sigurnosti u poslovanju, kao i na području zaštite, edukacije i brige o svim zaposlenicima Banke.

Informacijska sigurnost

Tijekom 2013. godine naglasak Banke bio je na pravovremenoj detekciji i prevenciji napada na informacijski sustav. Svakodnevna komunikacija i međusektorska suradnja donijela je vidljive rezultate u podizanju stupnja sigurnosti.

- Zahvaljujući sustavu za centralno sakupljanje i obradu operativnih i sistemskih zapisa i sustavu za nadzor, te praćenju trendova napada od strane stručnjaka za informacijsku sigurnost postavljeni su pokazivači koji u realnom vremenu prikazuju i upozoravaju na moguće napade te pokreću mehanizme zaštite.
- Povećana pažnja usmjerena je i na pravovremeno obavješćavanje zaposlenika o načinima i trendovima sigurnosnih prijevara te postupanju u slučaju istih, putem Intraneta i edukativnih sadržaja e-Učionice.
- Banka suvereno upravlja sigurnošću informacijskog sustava. Kontinuirano se unaprjeđuju procesi u opsegu upravljanja sigurnošću informacijskog sustava Banke kako bi mogli biti slojevita obrana od mogućeg narušavanja ugleda i povjerenja klijenata. Važna odrednica jest i prilagodba sustava obavješćavanja, uzbunjivanja i izvješćavanja potrebama informacijskog i poslovnog sustava Banke.
- Stručnjaci za informacijsku sigurnost nastoje biti u tijeku sa svim novim proizvodima i pomagati poslovnoj strani u ostvarivanju ciljeva tržišne prednosti ugrađujući sigurnosne elemente u razvoj novih proizvoda od najranijeg početka pa do isporuke, pri tome tijesno surađujući sa stručnjacima informacijskih tehnologija.
- Ispitivanje ranjivosti, penetracijska testiranja, testiranja kontinuiteta poslovanja dio su ciklusa provjere i poboljšanja sigurnosti informacijskog sustava koji je među najvišim prioritetima strateških ciljeva Banke.

Edukacija i skrb o zaposlenicima

Hrvatska poštanska banka je i dalje nastavila brigu i skrb o stručnosti i obrazovanju svojih zaposlenika koji su temelj Bančine konkurentne snage na tržištu. HPB podržava i promovira cijeloživotno obrazovanje jer time direktno utječe na stvaranje nove dodatne vrijednosti tvrtke 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 i specijalizacija te jezičnih i kompjuterskih tečajeva. Kao novost, pojavljuje se i intenzivno korištenje sustava e-Učionice, a putem internih trenera kontinuirano se educiraju novi i postojeći zaposlenici za pojedina radna mjesta.

- Širenjem poslovne mreže kroz otvaranje novih poslovnica, Hrvatska poštanska banka je i tijekom 2013. godine kontinuirano provodila edukaciju novih i postojećih zaposlenika Sektora poslovanja sa stanovništvom. Kako je stalni cilj unaprjeđenje kvalitete servisa u radu sa klijentima, Banka je i u 2013. godini provodila interne i eksterne edukacije radi poboljšanja i 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).
- Organizirana je radionica Medijskog treninga za zaposlenike Banke koji su interni treneri radi poboljšanja njihovih komunikacijskih vještina i povećanja učinkovitosti u prijenosu znanja.
- Kroz sustav e-Učionice u Banci su obrađene sljedeće teme: Zaštita na radu, Testiranje i samoprovjera za bankare, Dubinska analiza stranke pravne osobe, Dubinska analiza stranke skrbništvo i brokeri, Dubinska analiza stranke za poslovnice i ispostave, Data Warehouse korisničke upute, Ovrhe, Etički kodeks, Fina-postupak provedbe ovrhe, Financijsko upravljanje i kontrola u javnom sektoru, Sprječavanje financiranja terorizma, Fiskalne blagajne, Informacijska sigurnost-prezentacija i provjera znanja, Izmjene Pravilnika o porezu na dohodak i dobit, Nasljedstva i darovi, Novi ovršni zakon, Ovlasti Gospodarskog inspektora i Inspektora rada, Osobne transakcije zaposlenika Banke, Ovrhe na plaću, Paušalno oporezivanje, Statistički izvještaji, Sukob interesa i osobne transakcije relevantnih osoba, Upute za korištenje e-Učionice, Zakon o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi, Zaštita osobnih podataka i bankovna tajna, MS Office 2010 tracking and managing Projects, MS Lync 2010-01 Osnovni.zip, MS Office 2010-02 Napredni .zip, MS SharePoint 2010.
- Provedena je edukacija iz engleskog poslovnog jezika za polaznike iz Sektora poslovanja s gospodarstvom.
- Obavljen je trening za zaposlenike Direkcije naplate potraživanja za stanovništvo iz Sektora poslovanja sa stanovništvom na temu naplate potraživanja.
- Banka i dalje sustavno organizira i provodi sve relevantne programe i edukacije novih zaposlenika – pripravnika radi izravnog i kvalitetnijeg upoznavanja s poslovanjem Banke i pripremom za daljnji rad. Po završetku programa edukacije, svi pripravnici moraju pristupiti polaganju pripravnčkog ispita na osnovu kojeg se definira njihov daljnji radni status.
- Kroz cijelu 2013. svoje stručno usavršavanje zaposlenici Banke su stjecali kroz sudjelovanje na različitim radionicama, seminarima i edukacijama.

- Prema zahtjevima i sukladno potrebama organizacijskih jedinica Banke i u suradnji s njima, organizirane su različite visoko specijalizirane interne edukacije:
 - Interna edukacija za Pilot projekt osobno bankarstvo provedena je za 184 zaposlenika (16 voditelja poslovnica, 22 osobna bankara, 146 bankara)
 - Interna edukacija o stambenim kreditima za međufinanciranja/SPNF provedena je za 108 zaposlenika
 - Interna edukacija za proizvode osiguranja Croatia osiguranja d.d. provedena je za 115 zaposlenika
 - Interna edukacija za sprečavanje pranja novca provedena je za 37 zaposlenika

Interni treninzi tijekom 2013. godine

	Naziv	Broj polaznika
1	Segmentacija klijenata i kontrola baza te praćenje rada osobnih bankara	146
2	Vođenje sastanaka, Aktivno slušanje, Upravljanje vremenom	22
3	Proaktivnost, Prodajne vještine, Pregovaranje	22
4	Realizacija prodajnih aktivnosti	22
5	Upute za rad osobnih bankara, Segmentacija klijenata	16

Rad na projektu „Uvođenje sustava upravljanja radnim učinkom“

Nastavlja se rad na projektu „Uvođenje sustava upravljanja radnim učinkom“ i postavljaju se uvjeti za objektivno i transparentno upravljanje osobnim radnim učinkom i karijerom zaposlenika. Definirana je i implementirana nova organizacijska struktura, kao i struktura radnih mjesta u svim poslovnim područjima Banke sa specifičnim opisima poslova i novom sistematizacijom radnih mjesta koja će pridonijeti boljim i učinkovitijim upravljanjem zaposlenicima i njihovim većim zadovoljstvom.

Podaci o zaposlenicima

Tijekom 2013. broj zaposlenika smanjen je za 43 tako da je Banka na dan 31. prosinca 2013. imala ukupno 1075 zaposlenih.

Struktura zaposlenika na dan 31. prosinca 2013. godine

1) po vrsti radnog odnosa

Na određeno	Na neodređeno	Ukupno
76	999	1075

2) po dobnoj i spolnoj strukturi

Godine	Ukupno	Žene	Muškarci
19-24	16	14	2
25-29	146	100	46
30-34	262	184	78
35-39	230	149	81
40-44	159	125	34
45-49	92	62	30
50-54	86	66	20
55-59	70	51	19
60-64	14	7	7
65 i više	0	0	0
Ukupno:	1075	758	317

Prosjeak godina na dan 31. prosinca 2013. godine u banci je 38,7.

3) spolna struktura menadžerskih i rukovodećih radnih mjesta u Banci je sljedeća: muškarci (62), žene (80).

Dodatna briga za zaposlenike

1) Interno glasilo

Banka je nastavila izdavati interno glasilo Moja HPBanka koje izlazi četiri puta godišnje. Glasilo je namijenjeno zaposlenicima, izlazi u elektronskom formatu, a prati i prenosi važna događanja unutar HPB Grupe, intervjue, 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, te omogućiti zaposlenicima koji rade diljem Hrvatske da upoznaju svoje kolege. U pisanje članaka za interno glasilo uključuje se sve više zaposlenika Banke.

2) 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. Također, svaka organizacijska jedinica na ovom portalu ima zajednički prostor (timsku stranicu) za dijeljenje sadržaja i ostalih materijala potrebnih u svakodnevnom radu.

Doprinos zajednici

Tijekom 2013. godine Hrvatska poštanska banka je svojim donacijama i sponzorstvima nastavila doprinosti zajednici te poticati projekte na lokalnoj i nacionalnoj razini. HPB i dalje redovito surađuje s obrazovnim, sportskim, kulturnim i znanstvenim institucijama.

Tijekom 2013. godine HPB je putem **donacija** najviše ulagala u obrazovanje, humanitarne svrhe i zdravstvo te kulturu.

- **Obrazovanje:** Nacionalna zaklada za potporu učeničkom i studentskom standardu, konferencija „Hrvatsko novčano tržište“ u organizaciji Tržišta novca i kratkoročnih vrijednosnica, Hrvatski institut za financiranje i računovodstvo u svrhu potpore organiziranja simpozija i okruglog stola pod nazivom „Model(i) razvoja i ekonomska politika Hrvatske“, Zaklada „Zlatko Crnić“ u svrhu potpore studentima, postdiplomantima i doktorima prava, Centar za razvoj emocionalne inteligencije potpora za provedbu projekta „Proaktivno (samo)zapošljavanje“
- **Humanitarne svrhe i zdravstvo:** Udruga roditelja djece oboljele i liječene od malignih bolesti „Hrabro dijete“ za doprinos akciji prikupljanja novčanih sredstava za liječenje djevojčice Nore Šitum.
- **Kultura:** manifestacija „Kulturno ljeto u Svetvinčentu 2013.“

Putem **sponzorstava** HPB je tijekom 2013. najviše ulagala u sport i kulturu.

- **Sport:** Hrvatski nogometni klub „Gorica“, Hrvatski nogometni klub „Zmaj“, Ženski košarkaški klub Gospić, Skijaški klub „Medveščak“, Moto klub „Kvarner“.
- **Kultura i društveni događaji:** Međunarodna konferencija „Izazovi Europe“ u organizaciji Ekonomskog fakulteta Split, Prvo profesionalno „League of Legends“ LAN natjecanje u mrežnoj igri pod nazivom „ESL EXPerience LAN Tournament“ u organizaciji Algebre d.o.o.

Pored sponzorstava i donacija, Banka je svojim proizvodima i uslugama te njihovom dostupnošću kroz suradnju s Hrvatskom poštom, ostala bliska i dostupna građanima i poslovnim partnerima diljem Hrvatske, kao i posebnim skupinama građana, kao što su mladi i studenti te umirovljenici.

Ciljevi za buduće razdoblje

- U sklopu projekta „Uvođenje sustava upravljanja radnim učinkom“ u 2014. godini nastaviti će se aktivnosti prema projektnom planu.
- Banka će nastaviti s provođenjem internih edukacija novih i postojećih zaposlenika u svrhu poboljšanja radne učinkovitosti.
- Banka će nastaviti pružati potporu zajednici i društvu u kojem posluje u obliku sponzorstava i donacija usmjerenih onima kojima su najpotrebnije.
- Povećanje aktivnosti kroz sustav e-Učionice putem kojeg će se provoditi sve više edukacija zaposlenika HPB Grupe.
- Banka će nastaviti razvijati internu komunikaciju kroz postojeće kanale (glasilo i intranet).

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 2013. godini provodila je sve mjere i preventive radnje za smanjenje ozljeda na radu kao i podizanje svijesti edukacijom svih zaposlenika putem e-Učionice iz zaštite na radu. Putem Intraneta edukacija je dostupna svim zaposlenicima na njihovom radnom mjestu. Prilagođena je poslovanju Banke, u smislu upozorenja o mogućim opasnostima i mjerama za otklanjanje.
- Provodile su se i sve ostale mjere i zakonske obaveze vezano za sigurnost zaposlenika, odnosno zaštitu na radu i zaštitu od požara.
- HPB je i tijekom 2013. 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.

Ciljevi za buduće razdoblje

- Uskladit će se interni akti banke s novim Zakonom o zaštiti na radu te sa ostalim propisima iz područja zaštite od požara.
- Provedba mjera zaštite na radu sukladno novim propisima.
- Edukacijom kroz sustav e-Učionice dodatno osposobiti sve novo zaposlene djelatnike u području 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.
- 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.
- Osigurati sigurne uvjete rada na novim lokacijama Banke.

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 nastavio se zbrinjavati 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).
- Strateško opredjeljenje HPB-a je da nabavlja 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 je nastavila trend virtualizacije poslužitelja (virtualisation) što znači da se na jednom fizičkom serveru podiže više logičkih servera (postignut je omjer od 1:20) te se time smanjuje potrošnja energije za napajanje i hlađenje. Procjenjuje se da na godišnjoj razini štedimo oko 350.000 kWh.
- Nastavlja se razvoj elektroničkog bankarstva te se informatizacijom i automatizacijom uredskog poslovanja kontinuirano smanjuje potrošnja papira i potreba za ispisivanjem. Implementiran je elektronički račun čime se fizički računi za telekomunikacijske, komunalne i druge usluge zamjenjuju elektroničkim pa se smanjuje količina papirnatih dokumenata i potreba za ispisom.
- Skeniranjem dokumentacije i implementacijom sustava za upravljanje dokumentacijom Documentum i interno razvijenih sustava smanjila se količina papirnatih dokumenata i potreba za ispisom. Također, završen je projekt klasifikacije dokumentacije koji je stvorio pretpostavke za projekt arhiviranja i digitalizacije dokumentacije, a na dugoročnom planu i prelasku na potpuno elektroničku dokumentaciju.
- Završen je projekt Page+, upravljanja ispisom na pisačima što će rezultirati smanjenom količinom ispisa, potrošnjom tonera, papira i električne energije.
- Za potrebe učenja koristi se sustav za učenje na daljinu sa SharePoint platformom te su implementirani digitalni edukativni sadržaja kako bi se olakšala edukacija za sve zaposlenike Banke. Istim prestaje potreba za ispisom edukativnih materijala.
- Nastavljeno je korištenje integriranog sustava objedinjenih komunikacija Lync koje 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.

Zeleni ured

Zeleni ured je inicijativa koja je započela djelovati početkom 2012. godine s ciljem povećanja efikasnosti korištenja resursa, smanjenja negativnog utjecaja na okoliš te smanjenja troškova vezanih uz potrošnju energenata i nabavu uredskog materijala.

U samo godinu dana nakon što je pokrenuta ova inicijativa provedene su značajne aktivnosti s ciljem očuvanja okoliša (sakupljanje starog papira, adekvatno zbrinjavanje starih tonera i električne opreme i sl.), zaposlenici su kontinuirano educirani o racionalnom korištenju energenata, uredskog materijala i opreme, potrebi smanjenja otpada i značaju recikliranja. Kao posljedica navedenog, tijekom 2012. godine ostvarene su značajne uštede energenata i papira.

Trend smanjenja potrošnje energenata i papira nastavljen je u pojedinim segmentima i tijekom 2013. godine. Međutim, HPB je u protekloj godini prolazila opsežan i sveobuhvatan proces priprema za privatizaciju koji je zahtijevao veći angažman zaposlenika, duži ostanak na radnim mjestima i boravak u uredskim prostorijama, više ispisivanja dokumentacije i korištenja uredske opreme i aparata te shodno tome, povećanu potrošnju električne energije, plina, vode i papira na određenim lokacijama Banke. Usprkos specifičnim radnim okolnostima u navedenom razdoblju, na nekim su lokacijama ostvarene uštede u potrošnji određenih resursa (električne energije i vode) na temelju čega možemo zaključiti da se veliki broj zaposlenika pridržava pravila koja omogućavaju uštede.

Tijekom 2013. godine učinjeno je sljedeće:

- putem info-edukativne stranice na Intranetu - Zelena ploča zaposlenici nastavljena je kontinuirana edukacija i savjetovanje zaposlenika o mjerama Zelenog ureda vezano uz smanjenje potrošnje papira, optimalnu regulaciju topline u radnim prostorima, racionalno trošenje vode i rasvjete, prikupljanje starog papira i starih tonera u posebnim kutijama i slično.
- U internom glasilu Moja HPBanka u stalnoj rubrici „HPB misli zeleno“ detaljnije se obrađuje aktualna ekološka tema i savjetuje zaposlenike o načinima na koje mogu doprinijeti zaštiti okoliša.
- Nastavljeno je prikupljanje starog papira u suradnji s ovlaštenom tvrtkom koja nam osigurava uredske kutije za prikupljanje papira. Sav prikupljeni papir odvozi se na reciklažu. Kutije su postavljene na 5 lokacija (poslovnih zgrada) na području grada Zagreba te u 37 poslovnica i podružnica diljem Hrvatske.
- Količina prikupljenog papirnatog materijala evidentira se pomoću Pratećih listova. Tijekom 2013. godine prikupljeno je ukupno 10,19 tona papira na području cijele RH.
- Ovlaštena tvrtka ne pokriva područje cijele Hrvatske, međutim pojedine poslovnice HPB-a samoinicijativno su se uključile u prikupljanje starog papira u suradnji s drugim institucijama.
- Sav elektronički otpad (stara računala, printeri, faks uređaji) nastavio se adekvatno zbrinjavati kod tvrtki ovlaštenih za zbrinjavanje ove vrste otpada.
- U svim poslovnim jedinicama Banke te na svim lokacijama na kojima posluje diljem Hrvatske postavljene su kutije za prikupljanje starih tonera koji se odvoze i odlažu na odgovarajući način kod ovlaštene tvrtke.

- Nastavilo se s elektronskim slanjem izvještaja o potrošnji korisnicima službenih mobitela s ciljem njihovog racionalnijeg korištenja.

Ciljevi za buduće razdoblje

- Daljnja racionalizacija i integracija tehnoloških platformi što će dovesti do smanjenja različitih tehnologija i potreba za fizičkim/virtualnim okruženjima
- Pilotiranje i implementacija virtualizacije desktop računala koja bi zamijenila veći broj fizičkih računala te bi se time značajno štedjela energija uz manje količine elektroničkog otpada za zbrinjavanje.
- U 2014. Banka će nastaviti provoditi aktivnosti Zelenog ureda i dodatno smanjiti potrošnju uredskog materijala te potrošnju energenata.
- Od početka 2014. godine Zeleni ured počinje mjeriti količinu ispisivanja na način da će se evidentirati broj otisnutih papira po printeru na razini cijele Hrvatske.

IV. ANTIKORUPCIJA

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

Provedbene aktivnosti

Provođenje antikorupcijskog programa

Nastavno na Antikorupcijski program za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu za razdoblje 2010. - 2012. godine Vlade Republike Hrvatske, usvojen je *Akcijski plan provođenja antikorupcijskih mjera u Hrvatskoj poštanskoj banci za 2013. godinu* sa ciljevima i potrebnim mjerama. Definirano je ukupno 24 aktivnosti pri čemu je za svaku aktivnost određena ciljna skupina, rokovi i nadležnosti za provedbu. Planirane aktivnosti su provedene, a glavno težište u njihovoj operacionalizaciji bilo je na:

- promicanje integriteta i transparentnosti poslovanja
- unapređenju korporativnog upravljanja,
- unapređenju odnosa i komunikacije s klijentima kroz jačanje zadovoljstva i lojalnosti te intenziviranjem odnosa s klijentima od strane Banke
- usklađivanju poslovanja sa zakonima, propisima i standardima
- unapređenju sustava unutarnjih kontrola i rada kontrolnih funkcija
- unapređenju etičkog ponašanja i postupanja.

Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

Kao obveznik provođenja mjera i aktivnosti propisanih Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma Banka je tijekom 2013. 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 programske podrške u području otkrivanja i sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma,
- organizirala i provela niz edukacija kojima je bilo obuhvaćeno 91 zaposlenih u Banci, od zaposlenika koji rade na uspostavljanju poslovnih odnosa i provođenju transakcija u poslovnicama i podružnicama, zaposlenicima koji rade u Odjelu podrške izravnom bankarstvu do Ureda unutarnje revizije, a teme su bile zakonodavni okvir, provođenje mjera dubinske analize, procjena rizika, primjena *Embargo lista*, prepoznavanje sumnjivih, složenih i neobičnih transakcija, tipologije pranja novca i financiranja terorizma sa primjerima iz prakse, obveze vođenja evidencija i rokovi čuvanja dokumentacije. Dio edukacije iz sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma proveden je i kroz sustav e-Učionice.

Sprječavanje zlouporabe tržišta i manipulacije tržištem

U 2013. godini unaprijeđene su, uvođenjem dodatnog nadzora i izvještavanja, kontrole prijavljivanja izvršenih transakcija u Registar osobnih transakcija relevantnih osoba i zaposlenika Banke koji se vodi sukladno Pravilniku o osobnim transakcijama relevantnih osoba i Pravilniku o osobnim transakcijama zaposlenika Banke.

Putem e-Učionice provedena je edukacija *Osobne transakcije relevantnih osoba* koju je završilo 22 zaposlenika te edukacija *Osobne transakcije zaposlenika Banke* koju je prošlo 892 zaposlenika.

U 2013. godini u svrhu dodatnog nadzora mogućeg sukoba interesa koji je uređen Politikom upravljanja sukobom interesima i Pravilnikom o sprječavanju sukoba interesa, izrađen je *Upitnik za sprječavanje sukoba interesa - tipične okolnosti* i *Upitnik za sprječavanje sukoba interesa - ostale okolnosti* u kojima su opisane situacije do kojih može doći prilikom pružanja investicijskih i pomoćnih usluga te čije postojanje može izazvati štetu klijentima Banke. Tijekom godine nije bilo evidentiranog sukoba interesa. Putem e-Učionice provedena je i edukacija *Sprječavanje sukoba interesa* koju je prošlo 22 zaposlenika Sektora financijskih tržišta.

Banka sukladno Odluci o osobama koje raspolažu povlaštenim informacijama vodi Registar upućenih osoba. Odluka o osobama koje raspolažu povlaštenim informacijama ažurirana je i usklađena s promjenama izvršenim u organizaciji Banke, a tijekom 2013. godine nije bilo prijavljenih i zabilježenih situacija raspolaganja povlaštenim informacijama upućenih osoba.

Ciljevi za buduće razdoblje

- Daljnje jačanje efikasnosti, integriteta, etičnosti i transparentnosti poslovanja.
- Daljnje unaprijeđenje 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.
- nastaviti aktivno provoditi i unapređivati prakse transparentnog postupanja i poslovanja. Banka 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 sprječavanja mogućih zlouporaba odnosno manipulacije tržištem.

Osnovni podaci:

Hrvatska poštanska banka d.d.

Adresa: Jurišićeva 4, HR-10000 Zagreb, Croatia

Kontakt: Odnosi s medijima, Ured Uprave

Telefon: +385 (1) 4805 057, +385 (1) 4804 920

Faks: +385 (1) 4810 773

E-mail: pr@hpb.hr

Web: www.hpb.hr