



## **Izveštaj o napretku**

**Godina: 2014.**

**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

## Izjava o trajnoj podršci

«Izveštaj o napretku» za 2014. godinu sedmi 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 u kojoj su prevladavli nepovoljni poslovni trendovi. U uvjetima dugotrajne recesije protekla je godina za bankarski sektor bila iznimno zahtjevna s obzirom na odgovornost za vlastito poslovanje, ali isto tako značajnu ulogu banaka u poticanju ekonomskog oporavka.

Usprkos velikim tržišnim izazovima Hrvatska poštanska banka je u 2014. godine ostvarila rekordnu operativnu dobit u iznosu od 296 milijuna kuna što je 13% više u odnosu na godinu ranije. Zbog povećanih rezervacija za loše plasmane Banka je iskazala gubitak. Imovina Banke krajem 2014. godine iznosi 17,4 milijardi kuna.

Banka je tijekom 2014. dobila novu Upravu, a zahvaljujući nastavku stručnog i profesionalnog upravljanja i zalaganju svih zaposlenika HPB je zadržala svoju tržišnu poziciju i stabilnost te osnažila povjerenje svojih klijenata.

Tijekom 2014. godine Banka je nastavila provoditi aktivnosti kojima doprinosi odgovornom i održivom poslovanju važnom za vlastitu budućnost kao i napredak ukupnog poslovnog okruženja. Kao institucija kojoj je povjerenje klijenata najvažnije, Banka je i dalje usmjerena na razvoj odnosa s klijentima, pružajući im financijski servis koji zadovoljavaju njihove potrebe i očekivanja. Stalni razvoj proizvoda i usluga kao i ulaganja u suvremena tehnološka rješenja, poslovnu mrežu i distributivne kanale omogućuju jačanje povjerenja i povezanosti između klijenata i Banke.

Hrvatska poštanska banka je i u 2014. godini nastavila poboljšavati pokazatelje u segmentu poslovanja sa stanovništvom te je ostvarila značajne rezultate na kompetitivnom bankarskom tržištu.

Tomislav Vuić  
Predsjednik Uprave HPB-a



## Poslovno okruženje i izazovi poslovanja

Nastavljene nepovoljne gospodarske okolnosti odrazile su se na smanjenje kreditne aktivnosti bankovnog sustava koji je 2014. godinu završio padom aktive, ali je dobit banaka porasla u odnosu na prethodnu godinu. Razlog tome je značajno niži iznos rezerviranja za gubitke nego li je to bilo 2013. godine kada su banke u Hrvatskoj prvi puta primijenile novu regulativu o klasifikaciji plasmana i potencijalnih obveza.

Hrvatska poštanska banka je u 2014. godini zabilježila rekordnu operativnu dobit u svojoj korporativnoj povijesti, 296 milijuna kuna, što je 13% više u odnosu na godinu ranije. Unatoč dobrom operativnom rezultatu Banka je, zbog povećanih rezervacija, iskazala gubitak. Rezervacije su učtverostručene u odnosu na 2013. i najvećim se dijelom (oko 90%) odnose na plasmane odobrene prije 2009. godine. Zbog visokog omjera troškova i prihoda koji je iznad prosjeka tržišta i to u uvjetima smanjene potražnje i još uvijek vrlo teških okolnosti u gospodarstvu Hrvatska poštanska banka priprema restrukturiranje i reorganizaciju kao dio procesa dokapitalizacije.

Sukladno nezahvalnim okolnostima u gospodarstvu te snažnoj konkurenciji na bankarskom tržištu imovina Banke pala je za 5% na što su primarno utjecale rezervacije. Unatoč tome krediti stanovništvu nastavili su rast (+7%) a nastavljen je također rast depozita trgovačkih društava (+8%) i stanovništva (+1 %). Najznačajniji utjecaj na rast operativne dobiti Banke u 2014. imao je skok neto kamatnog prihoda (+12%), a zahvaljujući ugovaranju povoljnijih izvora kamatni troškovi su sniženi za 7 %.

Kako bi održala kvalitetu usluge na visokoj razini Banka je povećala dostupnost klijentima te unaprijedila poslovnu mrežu otvaranjem novih kao i preseljenjem određenih poslovnica na bolje lokacije. Banka je ujedno nastavila s razvojem i unapređenjima distributivnih kanala i proširenjem poslovnih funkcija i ponude. Na kraju 2014. godine Banka ima 60 poslovnih jedinica, a uz više od 1000 poštanskih ureda gdje se također pružaju usluge Banke, HPB svojim klijentima omogućava najrasprostranjeniju bankovnu mrežu u Hrvatskoj.

## **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 2014. 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 2014. godine naglasak Banke bio je na zaštiti od fraud napada na informacijski sustav Banke.

- Izrađene su procedure i radne upute za uspješnu detekciju i sprječavanje fraud aktivnosti.
- Povećane su edukacijske i informativne aktivnosti prema zaposlenicima i klijentima Banke.
- Nastavlja se poboljšavanje i unapređivanje upravljanja sigurnošću informacijskog sustava Banke.
- Unaprijeđena je suradnja i razmjena sigurnosnih informacija između banaka u Hrvatskoj.
- Kontinuirano se unaprjeđuju procesi vezani uz informacijsku sigurnost Banke.
- Banka prati svjetske trendove u zaštiti informacija i zaštiti od novih sigurnosnih prijetnji na informacijski sustav.

### **Edukacija i skrb o zaposlenicima**

Kao i do sada, Hrvatska poštanska banka d.d. vodi računa o stručnosti i obrazovanju svojih zaposlenika što je i dalje osnova Bančine konkurentne snage na tržištu. Osim toga, naši zaposlenici su dužni održavati stručna znanja te biti u skladu s profesionalnim zahtjevima i mjerodavnim regulatornim zahtjevima. Hrvatska poštanska banka d.d. podržava i promovira cijeloživotno obrazovanje čime utječe na stvaranje dodatne vrijednosti tvrtke te svakom zaposleniku omogućava stjecanje znanja potrebnih za obavljanje posla u području u kojem radi. Hrvatska poštanska banka d.d. aktivno provodi i podržava edukaciju i razvoj zaposlenika kako na radnom mjestu tako i izvan njega putem stručnih savjetovanja, radionica, seminara, kongresa i specijalizacija te jezičnih i kompjuterskih tečajeva

I dalje se nastavlja korištenje sustava e-Učionice stalno dostupno svim zaposlenicima bez obzira na vrijeme korištenja i lokaciju radnog mjesta.

Sustavom edukacije zaposlenika preko internih trenera kontinuirano se educiraju novi i postojeći zaposlenici za pojedina radna mjesta sa svim potrebnim edukacijskom sadržajima kako bi se zaposlenici osposobili i u dovoljnoj mjeri pripremili za obavljanje redovitih radnih aktivnosti.

Hrvatska poštanska banka d.d. nastavlja sustavno provoditi sve potrebne edukacije programski i sadržajno prilagođene novim zaposlenicima – pripravnicima radi izravnog i kvalitetnijeg upoznavanja s poslovanjem Banke kako po poslovnim područjima tako i u cjelini radi kvalitetne i

relevantne pripreme novih zaposlenika-pripravnika za daljnji rad. Po završetku edukacijskih programa, svi pripravnici moraju pristupiti polaganju pripravnčkog ispita na osnovu kojeg se definira njihov daljnji radni status te ih se usmjerava prema poslovnim područjima gdje mogu postići najbolje rezultate.

Edukaciju Hrvatske poštanske banke d.d. možemo podijeliti na:

- Edukacije organizirano interno
- Edukacije organizirano eksterno
- Edukacije putem E-learning platforme

U kategoriji internih edukacija u 2014. godini Banka je najviše provodila edukacije novih i postojećih zaposlenika na temu Sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma. Pritom su interne edukacije bile organizirane radi uvođenja novih zaposlenika u posao. Ponekad su interne edukacije s ciljem uvođenja novih zaposlenika u posao bile kombinirane s eksternim edukacijama naročito u poslovnim područjima koja zahtijevaju visoko specijaliziranu stručnost i znanja. To se provelo u Sektoru informatike, kada je Banka prilikom zapošljavanja novih programera pripravnika bila organizirala trodnevnu internu edukaciju tijekom koje su pripravnici upoznati s Bankom, njezinom strukturom, načinom komuniciranja unutar i izvan nje, bankarskim proizvodima, kuskim i deviznim platnim prometom te s osnovama računovodstva, a nakon toga je uslijedila vanjska višednevna edukacija iz osnovnog SQL-a te osnovnog PL/SQL-a.

Ostvarene su sve pretpostavke i uskoro se očekuje implementacija projekta „Uvođenje sustava upravljanja radnim učinkom“ jer su postavljeni uvjeti za objektivno i transparentno upravljanje osobnim radnim učinkom i karijerom zaposlenika koja će pridonijeti boljim i učinkovitijim upravljanjem zaposlenicima i njihovim većim zadovoljstvom.

U educiranju postojećih zaposlenika, Banka je tijekom uvođenja novih proizvoda za retail klijente u poslovanje Banke, sve zaposlenike unutar poslovne mreže u Sektoru poslovanja s građanima, u svibnju 2014. godine pripremila za prodaju proizvoda HPB Kombinacija. Isto tako, od početka kolovoza započele su edukacije za prodaju proizvoda na području osiguranja iz osiguravajuće tvrtke Croatia osiguranje d.d.. Navedene edukacije obavili su Koordinatori mreže za poslovanje sa građanima.

Kroz sustav E-Učionice obrađene su sljedeće teme: Dubinska analiza stranke pravne osobe, Dubinska analiza stranke skrbništvo i brokeri, Dubinska analiza stranke za poslovnice i ispostave, Sprječavanje financiranja terorizma –zakonodavni okvir, Informacijska sigurnost.

U eksternoj edukaciji naglasak u 2014. godini bilo je na intenzivnim podukama zaposlenika na izvršnim rukovodećim funkcijama iz engleskog poslovnog jezika.

Kroz cijelu prošlu godinu svoje stručno usavršavanje zaposlenici su stjecali kroz sudjelovanje na različitim radionicama, seminarima i edukacijama. Uz to, za zaposlenike čija radna mjesta prema zakonu zahtijevaju posjedovanje određenih stručnih državnih ispita, organizirala se priprema i

polaganje istih, jednako kao i edukacija zbog usklađenja s regulatornim okvirom i regulatornim izmjenama.

### Podaci o zaposlenicima

Tijekom 2014. broj zaposlenika povećan je za 9 tako da je Banka na dan 31. prosinca 2014. imala ukupno 1084 zaposlenih.

### Struktura zaposlenika na dan 31. prosinca 2014. godine

#### 1) po vrsti radnog odnosa

Na određeno	Na neodređeno	Ukupno
136	948	1084

#### 2) po dobnoj i spolnoj strukturi

Godine	Ukupno	Žene	Muškarci
19-24	10	7	3
25-29	130	89	41
30-34	241	184	67
35-39	246	156	90
40-44	175	135	40
45-49	102	73	29
50-54	81	57	24
55-59	78	60	18
60-64	21	13	8
65 i više	0	0	0
<b>Ukupno:</b>	<b>1084</b>	<b>764</b>	<b>320</b>

Prosjek godina na dan 31. prosinca 2014. godine u banci je 39,3.

**3) spolna struktura menadžerskih i rukovodećih radnih mjesta u Banci je sljedeća: muškarci (64), 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. Pojedine rubrike Glasila pišu zaposlenici ostalih sektora u Banci te se u pisanje članaka 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, društva HPB Sport kao i stranicama Zelenog ureda koji provodi značajne aktivnosti s ciljem očuvanja okoliša te kontinuirano educira zaposlenike o racionalnom korištenju energenata, uredskog materijala i opreme, potrebi smanjenja otpada i značaju recikliranja. 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 2014. godine Hrvatska poštanska banka je svojim donacijama i sponzorstvima nastavila doprinositi zajednici te poticati projekte na lokalnoj i nacionalnoj razini. HPB i dalje redovito surađuje s obrazovnim, sportskim, kulturnim i znanstvenim institucijama.

Tijekom 2014. godine HPB je putem **donacija** najviše ulagala u obrazovanje i humanitarne svrhe.

- **Obrazovanje:** Nacionalna zaklada za potporu učeničkom i studentskom standardu, konferencija „Hrvatsko novčano tržište“ u organizaciji Tržišta novca i kratkoročnih vrijednosnica, donacija računala u velikom humanitarnom projektu „Lika“ u organizaciji Rotary kluba Zagreb.
- **Humanitarne svrhe:** Hrvatski crveni križ za doprinos humanitarnoj akciji za prikupljanje pomoći stradalima u katastrofalnim poplavama u Slavoniji.

Putem **sponzorstava** HPB je tijekom 2014. najviše ulagala u sport i kulturu.

- **Sport:** Hrvatski nogometni klub „Gorica“, Hrvatski nogometni klub „Zmaj“, Ženski košarkaški klub Gospić, Moto klub „Kvarner“.
- **Kultura i društveni događaji:** Hrvatski restauratorski zavod u provođenju projekta „Peristil na Kaptolu – dani s restauratorima“.

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 2015. godini nastaviti će se aktivnosti prema projektnom planu kao i implementacija na svim razinama
- Banka će nastaviti s provođenjem internih i eksternih 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 2014. godini usklađivala se sa novim Zakonskim propisima vezano za zaštitu na radu. Uz provedbu redovnih mjera zaštite na radu banka je pristupila i provođenju obaveza koje proizlaze iz novog Zakona o zaštiti na radu donesenog 2014. godine.
- Također konstantno je dostupna edukacija svim radnicima putem e-learning o mogućim štetnostima na radnom mjestu koja ima cilj podizanja svijesti iz zaštite na radu.
- 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 2014. 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**

- Uskladiti će se interni akti banke s novim Zakonom o zaštiti na radu te sa ostalim propisima iz područja sigurnosti i zaštite.
- 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 zaštitu radnika na radnom mjestu, a sve u cilju smanjenja broja ozljeda 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.
- Osigurati sigurne uvjete rada na novim lokacijama Banke.
- Uvođenjem procjene rizika sukladno novim zakonskim propisima cilj je banke smanjiti na najnižu vrijednost mogućnost nastanka ozljeda radnika 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.
- Na intranet portalu je implementirano Managersko izvješćivanje pa se značajno smanjila potreba za ispisom izvješća koje koriste organizacijske jedinice. Prvenstveno se radi o izvješćima u svezi općih i administrativnih troškova.
- 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 sadržaji 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. i 2013. godine u pojedinim segmentima ostvarene su značajne uštede energenata i papira.

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.

U 2014. godini nastavkom racionalnijeg korištenja energenata smanjena je potrošnja električne energije i plina na svim lokacijama na kojima se provode mjerenja. Potrošnja vode smanjena je na nekim lokacijama dok je ukupna potrošnja papira u porastu kao i, shodno tome, količina prikupljenog papira. s ciljem povećanja uštede i smanjenja negativnog utjecaja na okoliš od početka 2014. godine Zeleni ured započeo je mjerenje količine ispisivanja papira na način da se evidentira broj otisnutih papira po printeru na razini cijele Hrvatske.

Tijekom 2014. godine učinjeno je sljedeće:

- putem info-edukativne stranice na Intranetu - Zelena ploča 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 papirnato g materijala evidentira se pomoću Pratećih listova. Tijekom 2014. godine prikupljeno je ukupno 13, 43 tone papira na području cijele RH.
- S ciljem povećanja uštede i smanjenja negativnog utjecaja na okoliš od početka 2014. godine Zeleni ured započeo je mjerenje količine ispisivanja papira na način da se evidentira broj otisnutih papira po printeru na razini cijele Hrvatske
- Ovlaštena tvrtka ne pokriva područje cijele Hrvatske, međutim pojedine poslovнице 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.
- Započeto je slanje izvoda o stanju i promjenama po računima putem elektroničke pošte
- 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 2015. Banka će nastaviti provoditi aktivnosti Zelenog ureda i dodatno smanjiti potrošnju uredskog materijala te potrošnju energenata.
- Od početka 2015. godine Zeleni ured počinje s mjerenjem količine ispisivanja i potrošnje papira te objavama rezultata na mjesečnoj bazi s ciljem što boljeg i efikasnijeg osvještavanja važnosti čuvanja okoliša među zaposlenicima.

## **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 Hrvatskei *Akcijski plan provođenja antikorupcijskih mjera u Hrvatskoj poštanskoj banci* Banka je i u 2014. godini nastavila sa provođenjem aktivnosti koje se odnose na: promicanje integriteta i transparentnosti poslovanja

- unapređenje korporativnog upravljanja,
- unapređenje odnosa i komunikacije s klijentima kroz jačanje zadovoljstva i lojalnosti te intenziviranje odnosa s klijentima od strane Banke
- usklađivanje poslovanja sa zakonima, propisima i standardima
- unapređenja sustava unutarnjih kontrola i rada kontrolnih funkcija
- unapređenja etičkog ponašanja i postupanja.

Početkom 2014. godine izrađena je i objavljena *Politika prijava nepravilnosti (Whistle-blowing politika)* kao interni akt Banke u kojem je opisana procedura u skladu s kojom radnici mogu preko posebnog, neovisnog i samostalnog internog kanala prijaviti svaku eventualnu povredu propisa počinjenu od strane odgovornih osoba ili drugih radnika te je uređen način na koji će Banka rješavati takve prijave,

U operacionalizaciji aktivnosti koje se odnose unapređenje odnosa i komunikacije s klijentima, težište je bilo na jačanju zadovoljstva i lojalnosti te intenziviranju odnosa s klijentima od strane Banke. Jedna od mjera je bila i uvođenje unaprijeđenog jedinstvenog sustava upravljanja prigovorima i ostalim upitima klijenata Banke krajem godine.

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

Kao obveznik provođenja mjera i aktivnosti propisanih Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma Banka je tijekom 2014. 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 354 zaposlenih u Banci, od zaposlenika koji rade na uspostavljanju poslovnih odnosa i provođenju transakcija u poslovnica i podružnicama, Sektoru platnog prometa, Sektoru podrške poslovanju, Sektoru financijskih tržišta sve 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 na temu Monitoring klijenata/transakcija proveden je za 284 zaposlenika kroz sustav e-Učionice.

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

U 2014. godini nastavljena je kontrola prijavljivanja izvršenih osobnih transakcija relevantnih osoba i zaposlenika Banke u Registar osobnih transakcija relevantnih osoba i zaposlenika Banke a koji se

vodi sukladno Pravilniku o osobnim transakcijama relevantnih osoba i Pravilniku o osobnim transakcijama zaposlenika Banke.

Sukladno propisanim procedurama proveden je nadzor mogućeg sukoba interesa i raspolaganja povlaštenim informacijama uz vođenje propisanih registara.

Tijekom 2014. godine nije bilo evidentiranog sukoba interesa i nije bilo prijavljenih i zabilježenih situacija raspolaganja povlaštenim informacijama upućenih osoba.

### **Ciljevi za buduće razdoblje**

- Daljnje jačanje efikasnosti, integriteta, etičnosti i transparentnosti poslovanja.
- Daljnje 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 prijave nepravilnosti i zaštite „zviždača“, 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.