



Izveštaj o napretku

Godina: 2019./2020.

Osnovni podaci:

Hrvatska poštanska banka d.d.

Adresa: Jurišićeva 4, HR-10000 Zagreb, Croatia

Kontakt: Ured Uprave

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

E-mail: pr@hpb.hr

Web: www.hpb.hr

Izjava o trajnoj podršci

Zadovoljstvo nam je predstaviti 12. Izvještaj o napretku u skladu s načelima UN Global Compact inicijative u kojem donosimo pregled aktivnosti Hrvatske poštanske banke na području ljudskih prava, uvjeta rada, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije tijekom 2019. i 2020. godine.

Načela Global Compacta kao najveće svjetske inicijative za održivi razvoj i korporativnu održivost sastavni su dio poslovne strategije Hrvatske poštanske banke i dosljedno ih provodimo. Svake godine unaprjeđujemo naše poslovne prakse i društvenu ulogu doprinoseći stvaranju preduvjeta za održivi razvoj.

Svjesni da proizvodi koje nudimo, projekti koje podržavamo i sve aktivnosti i inicijative koje pokrećemo utječu na okruženje u kojem poslujemo predani smo provedbi načela transparentnosti, sigurnosti i povjerenja, ulaganju u razvoj zaposlenika, održavanju visoke kvalitete usluge i dostupnosti klijentima, poticanju održivih poduzetničkih ideja i ekološkoj odgovornosti.

U doba velikih izazova u zdravstvenoj, ekonomskoj, socijalnoj i ekološkoj sferi Hrvatska poštanska banka pridaje sve veću pažnju društvenoj odgovornosti stvaranjem okruženja zadovoljnih i motiviranih zaposlenika, ponudom poslovnih rješenja za jednostavno i sigurno poslovanje kao i ugodniji život naših klijenata te doprinosom zajednici u kojoj posebno brinemo za zdraviji okoliš, prava djece i financijsku edukaciju.



U Izvještaju o napretku za 2019. i 2020. donosimo pregled naših postignuća koja potvrđuju predanost Hrvatske poštanske banke brizi za ljude i njihova prava te izgradnji naprednog društva za čiju smo budućnost svi odgovorni. U izvješću je i prikaz planova za 2021. godinu.

Sandra Skendžić
Direktorica Ureda Uprave HPB-a



OPĆI STANDARDNI PODACI

Organizacijski profil

Hrvatska poštanska banka osnovana je u listopadu 1991. godine kao univerzalna bankarska organizacija za obavljanje svih bankarskih poslova u zemlji i inozemstvu. Do 2001. godine većinski vlasnik Hrvatske poštanske banke bila je Hrvatska pošta koja je, polazeći od dobre prakse poslovanja poštanskih banaka u Europi, kroz novoosnovanu banku nastavila misiju djelovanja tradicionalnih poštanskih štedionica, koje su u Hrvatskoj osnovane 1883. godine.

Od početka 2001. godine, putem fondova ili društava u njenom vlasništvu, Republika Hrvatska je većinski vlasnik Hrvatske poštanske banke.

Vlasnička struktura Hrvatske poštanske banke na dan 31. prosinca 2020.:

Imatelji dionica	Stanje	Udjel u temeljnom kapitalu (%)
Republika Hrvatska	859.035	42,4293
HP-Hrvatska pošta d.d.	241.610	11,9336
Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka	181.818	8,9803
Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje	177.311	8,7577
Hrvatska poštanska banka d.d. – vlastite trezorske dionice	795	0,0393
Ostali dioničari (svaki ispod 5% udjela u temeljnom kapitalu)	564.056	27,8597
Ukupno dionica	2.024.625	100%

HPB je jezgra HPB Grupe koju još čine HPB-Invest d.o.o. i HPB-Nekretnine d.o.o.

Upravljanje

Jedan od glavnih oslonaca poslovne strategije HPB-a je digitalizacija te dostupnost klijentima. Strateška suradnja s Hrvatskom poštom i korištenje poštanskih ureda kao svojih distribucijskih kanala omogućila je da HPB bude najdostupnija banka u zemlji. Uz dostupnost, HPB poseban naglasak stavlja na kreiranje inovativnih i konkurentnih digitalnih proizvoda i usluga prilagođenih potrebama svojih klijenta.

Etika i integritet

Hrvatska poštanska banka je najveća banaka u hrvatskom vlasništvu, koja je po tržišnom udjelu šesta banka u Hrvatskoj. HPB svojom misijom (navesti) prihvaća odgovornost i na najbolji način brine o klijentima, dioničarima i zajednici, ne samo prema gospodarskim, već i društvenim tokovima te svojim djelovanjem doprinosi daljnjem razvoju zemlje. Banka se pridržava Kodeksa korporativnog upravljanja HANFA-e i Zagrebačke burze čija je svrha promicanje djelotvornog upravljanja i odgovornosti u društvima čije su dionice uvrštene na uređeno tržište Burze.

Podaci o zaposlenicima

Banka je na dan 31. prosinca 2019. godine imala ukupno 1252 zaposlenih.

Struktura zaposlenika bila je sljedeća:

1) po vrsti radnog odnosa

Na određeno	Na neodređeno	Ukupno
74	1178	1252

2) po dobnoj i spolnoj strukturi

GODINE od - do	UKUPNO	UKUPNO ŽENA	UKUPNO MUŠKI
19-24	15	14	1
25-29	88	56	32
30-34	186	135	51
35-39	269	190	79
40-44	266	182	84
45-49	184	144	40
50-54	115	89	26
55-59	91	68	23
60-64	38	28	10

Prosjek godina je 41,5.

3) spolna struktura menadžerskih i rukovodećih radnih mjesta u Banci bila je sljedeća: muškarci (41%), žene (59%).

Banka je na dan 12. prosinca 2020. godine imala ukupno 1309 zaposlenih.

Struktura zaposlenika bila je sljedeća:

1) po vrsti radnog odnosa

Na određeno	Na neodređeno	Ukupno
71	1238	1309

2) po dobnoj i spolnoj strukturi

GODINE od - do	UKUPNO	UKUPNO ŽENA	UKUPNO MUŠKI
19-24	16	14	2
25-29	85	61	24
30-34	186	136	50
35-39	266	187	79
40-44	269	188	81
45-49	218	159	59
50-54	118	96	22
55-59	98	72	26
60-64	53	39	14
UKUPNO	1309	952	357

Prosjek godina je 42.

3) spolna struktura menadžerskih i rukovodećih radnih mjesta bila je sljedeća: muškarci (43%), žene (57%).



SPECIFIČNI STANDARDNI PODACI

Kategorija: Ekonomska

Poslovna 2019. godina obilježena je ostvarenjem operativnih prihoda na najvišim razinama u korporativnoj povijesti Hrvatske poštanske banke uz međugodišnji porast od 9,7% te operativna dobit iznosi 322,9 milijuna kuna i viša je za 6,6% u odnosu na 2018. Neto dobit je 143,8 milijuna i manja je za 5,3% nego u godini ranije.

Imovina Banke krajem 2019. iznosi 23,8 milijardi kuna s međugodišnjim porastom od 2,5 milijardi kuna ili 11,9%, najvećim od 2007. godine. Time je HPB učvrstila šestu poziciju na rang listi banaka u Republici Hrvatskoj.



Porast imovine ostvaren je pripajanjem Jadranske banke i HPB-stambene štedionice, što je uspješno realizirano tijekom 2019. godine, a djelomično i kroz nastavak organskog rasta, ali po umjerenijim stopama nego u prošlosti.

Ukupni krediti porasli su 19,2% ili 2,4 milijarde kuna uz značajno povećanje opsega kredita stanovništvu od 1,3 milijarde kuna te segmentu SME i velikih klijenata.

Ukupni depoziti porasli su za 9,7%, segmenti stanovništva i gospodarstva su u porastu uz primjetno prelijevanje iz oročenja (-9,2%) na a vista račune (+21,8%).

Kapital Banke dostignuo je razinu od 2,37 milijardi kuna što je povećanje za 18,4% u odnosu na kraj 2018., a značajan doprinos rastu kapitala odnosi se na ostvarenu neto dobit. Snažnija kapitalna baza i mjere optimizacije upravljanja kapitalom pokrenute tijekom četvrtog tromjesečja 2019. rezultirale su stopom adekvatnosti kapitala od 20,17 %, što je najviša godišnja kapitaliziranost od 2004. godine.

Banka posluje s 573 tisuće građana, više od 11 tisuća malih i srednjih poduzeća dok u segmentu velikih poduzeća i javnom sektoru ima oko 1.300 klijenata.

Krajem 2019. Banka je u portfelju kartičnih proizvoda imala više od 792 tisuće kartica, što je porast od 7% u odnosu na 2018. godinu.

Internetsko bankarstvo za fizičke osobe koristi 2% više klijenata u odnosu na 2018. godinu dok je broj poslovnih subjekata koji imaju ugovorenu uslugu Internetskog bankarstva veći za 17%. Krajem 2019. godine, broj korisnika mobilnog bankarstva je 15% veći, broj transakcija 51%, a volumen 76% veći u odnosu na 2018. godinu.

Stvaranje okruženja za jednostavnije, brže i jeftinije poslovanje uz sve veće mogućnosti koje pruža digitalizacija trendovi su koji su obilježili i 2019. Virtualna poslovnica HPB-a, ePoslovnica, besplatna je i dostupna korisnicima internetskog i mobilnog bankarstva. ePoslovnica oslanja se na udaljenu komunikaciju s klijentima i digitalnu dokumentaciju, povećava vremensku dostupnost proizvoda i usluga klijentima, a ujedno ima pozitivan utjecaj na okoliš.

Značajni događaji u 2019. su pripajanja podružnica Jadranske banke i HPB-stambene štedionice. Akvizicijom Jadranske banke HPB je osnažila prisutnost u srednjoj Dalmaciji i povećala bazu klijenata za 25.500 te je u Šibeniku otvoren veliki Regionalni centar za podršku klijentima u Šibensko-kninskoj županiji. HPB-stambena štedionica pripojena je u cilju izgradnje održivog poslovnog modela i unapređenja poslovanja. Pripajanjem HPB-stambene štedionice, osim optimizacije poslovanja, Banka je dobila 2.400 klijenata.

Nakon provedenih postupaka pripajanja u 2019. HPB Grupu, osim matičnog društva, čine HPB Invest i HPB-nekretnine. HPB Invest je društvo osnovano sa svrhom osnivanja i upravljanja UCITS fondovima, upravlja sa 6 otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom ukupne imovine 1,02 milijarde kuna. Neto dobit HPB Investa u 2019. je premašila milijun kuna. HPB-nekretnine je društvo specijalizirano za poslovanje nekretninama s bilancom krajem 2019. od 10 milijuna kuna i ostvarenom neto dobit 691 tisuća kuna.



U 2020. godini u kojoj je pandemija COVID-19 snažno pogodila gospodarstvo i prihode građana Hrvatska poštanska banka je donijela program podrške klijentima za olakšavanje otplate financijskih obveza. Banka je osigurala kontinuitet poslovanja i stalnu dostupnost svih usluga, tijekom cijele godine nastavljen su redovne kreditne aktivnosti te su provedeni projekti od iznimnog značaja za povećanje kvalitete usluge. Tako je povećana dostupnost klijentima uvođenjem bankarskih usluga za pravne osobe u poštanskim uredima na lokacijama gdje do tada nije bilo adekvatnih usluga. Riječ je realizaciji projekta HPB-a sa strateškim partnerom Hrvatskom poštom „Banka u Pošti“ čime se iste bankarske usluge kao u poslovnicama Banke nude u poslovnoj mreži poštanskih ureda u malim i udaljenim mjestima. Banka je uvela i uslugu instant plaćanja započinjući novo doba razvoja modernih usluga u platnom prometu uz dostupnost 24/7/365 pokazujući i na ovom primjeru brigu za zadovoljstvo klijenata.

Za HPB je 2020. godina važna i po završenoj sveobuhvatnoj procjeni Europske središnje banke koja se sastojala od provjere kvalitete imovine i testa otpornosti na stres. Uspješnim prolaskom ECB-ove procjene provedene za pet banaka Hrvatska je ispunila jedan od uvjeta za pristup ERM-II kao korak bliže ostvarenju strateškog cilja o uvođenju eura, a HPB dobila dodatnu potvrdu kvalitete i otpornosti bilance, poticaj za nastavak provedbe strategije i svoje misije o stvaranje uvjeta za bolji život u našoj zemlji.

Kategorija: Okolišna

Provedbene aktivnosti u okolišnoj kategoriji:

- HPB kontinuirano unaprjeđuje svoje digitalne kanale, posebno mobilno bankarstvo te virtualnu ePoslovnice koja se oslanja na udaljenu komunikaciju s klijentima, online ugovaranje proizvoda i usluga Banke, digitalnu dokumentaciju i kvalificirano digitalno potpisivanje dokumenata. Ovakav način poslovanja povećava vremensku dostupnost proizvoda i usluga postojećim i potencijalnim klijentima Banke, a ujedno ima i značajan pozitivan utjecaj na okoliš. Korištenjem ePoslovnice smanjuje se i utjecaj prijevoznih sredstava na okoliš, a digitalni dokumenti i potpisi u komunikaciji s klijentima smanjuju količinu korištenog papira. Također, smanjuje se potreba za uredskim prostorom, energijom i resursima potrebnim za funkcioniranje Banke.
- Implementacijom novih funkcionalnosti na internetskoj stranici Banke klijentima je omogućena predaja mnogih vrsta obrazaca i zahtjeva online putem, odnosno digitalnim načinom komunikacije što smanjuje korištenje resursa poput prijevoznih sredstava, papira i sl. Riječ je o sljedećim funkcionalnostima: otvaranje računa za fizičke osobe, otvaranje računa za poslovne korisnike, online kreditni zahtjev za građanstvo i za poslovne korisnike, online zahtjevi za karticama i sl.
- HPB je zbog potrebe podrške operativnom radu produkcijskih sustava u skladu s rastućim zahtjevima za ICT kapacitetima nabavila nove poslužitelje i diskovne sustave namijenjene za virtualizaciju IT usluga kojima se štedi potrošnja električne energije.
- Tijekom 2020. godine HPB je interno razvila i implementirala sustav za upravljanje ulaznim računima (PUR). Radi se o jedinstvenoj aplikaciji za urudžbiranje svih ulaznih računa koji prilikom ulaska u Banku, ako već nisu, postaju digitalni (sken i upload u aplikaciju), a zatim kroz definirani proces prolaze sve korake kontrole i odobrenja. Time je u potpunosti isključena potreba za dodatnim ispisivanjem ili skeniranjem te kolanjem originalnih dokumenata, čime se ostvaruju uštede električne energije, ispisa i potrošnog materijala te arhivskog prostora.

Zeleni ured

Hrvatska poštanska banka zalaže se za promicanje značaja zdravog okoliša i održivog razvoja. Banka smatra da je okolišna i društvena održivost temeljni aspekt za ostvarivanje rezultata koji su u skladu s njenim ciljevima te da se projekti u kojima se potiče okolišna i društvena održivost u vrhu prioriteta.

Pokretanjem inicijative Zelenog ureda 2012. godine, Hrvatska poštanska banka opredijelila se biti institucija koja pametno i racionalno gospodari energijom i otpadom potičući ekološki odgovorno ponašanje kod svojih zaposlenika, poslovnih partnera i zajednice u kojoj posluje.

U aktivnostima Zelenog ureda važno mjesto pripada edukaciji zaposlenika s ciljem smanjivanja negativnog utjecaja na okoliš te povećanja efikasnosti korištenja resursa u svakodnevnom uredskom poslovanju.

Edukacijom se podiže svijest i motivacija u smjeru promjene ponašanja prema potrošnji energije i ostalog materijala u uredima. Provođenjem takvih mjera, osim smanjenja troškova i negativnog utjecaja na okoliš, povećava se kvaliteta rada zaposlenika.

Također, edukacijom se kod zaposlenika stvara šira ekološka svijest. Zeleni ured piše o aktualnim trendovima u ekologiji, problemima, potiče na razmišljanje i angažman.

Od pokretanja ove inicijative provedene su značajne uštede energenata.



Banka u svome poslovanju postupa u skladu s Okolišnom i društvenom politikom, internim dokumentom donijetim 2018. godine koji definira način tretiranja okolišnih i društvenih učinaka projekata koje Banka financira te promiče i potiče programe od velike okolišne i društvene koristi.

Provedbene aktivnosti Zelenog ureda:

- Putem info-edukativne stranice na Intranetu - Zelena ploča nastavljena je kontinuirana edukacija o aktualnostima, problemima i zanimljivostima iz svijeta ekologije te savjetovanje zaposlenika o mjerama Zelenog ureda vezano uz promišljenu potrošnju 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“ obrađivale su se aktualne ekološke teme, promovirale akcije i savještovalo 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 u suradnji s partnerima Banke. .
- 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.

- Svojim klijentima Banka nudi opciju slanja izvoda o stanju i promjenama po računima te izvratke o potrošnji po karticama putem elektroničke pošte.
- Nastavilo se s elektronskim slanjem izvještaja o potrošnji korisnicima službenih mobitela s ciljem njihovog racionalnijeg korištenja.

Ciljevi za buduće razdoblje:

- Daljnja digitalizacija i racionalizacija elemenata informacijske infrastrukture kojom će se dodatno smanjiti energetska i ekološka *footprint* informacijskog sustava Banke.
- Implementacija document management rješenja koje će osigurati potrebne funkcionalnosti tijekom cjelokupnog životnog ciklusa dokumenta (od kreiranja, uređivanja, ispravljanja, publiciranja, arhiviranja) i time omogućiti dodatnu digitalizaciju, što će imati utjecaj na troškovima ispisa i potrošnog materijala.
- U 2021. Banka će nastaviti provoditi aktivnosti Zelenog ureda i dodatno smanjiti potrošnju uredskog materijala te potrošnju energenata.
- Planiramo osnažiti naš „zeleni“ tim koji će aktivirati svoje lokalne snage i kroz nekoliko zelenih akcija djelatnike povezati sa zajednicom i pomoći u rješavanju okolišnih problema.

Kategorija: Društvena

1. Radni odnosi i dostojan rad

Provedbene aktivnosti iz područja upravljanja ljudskim resursom:

Stručno usavršavanje

HPB kontinuirano vodi računa o stručnosti i obrazovanju svojih zaposlenika što je i dalje osnova konkurentske snage na tržištu. Osim toga, zaposlenici Banke su dužni održavati stručna znanja u skladu s profesionalnim kao i mjerodavnim regulatornim zahtjevima. HPB podržava i promovira cjeloživotno obrazovanje čime utječe na stvaranje dodatne vrijednosti tvrtke te svakom zaposleniku omogućava stjecanje znanja potrebnih za obavljanje posla u području u kojem radi. Aktivno se provode edukacije zaposlenika na radnom mjestu i izvan njega putem stručnih savjetovanja, radionica, seminara, kongresa i specijalizacija, jezičnih tečajeva te osposobljavanja za korištenje raznih računalnih programa. Nastavljeno je korištenje sustava e-Učionice, stalno dostupne svim zaposlenicima bez obzira na vrijeme korištenja i lokaciju radnog mjesta. U 2019. godini u fazi implementacije bila je i nova e-Učionica, čije je su prednosti kvalitetnije digitalno učenje kojim se unaprjeđuje interno educiranje, iskustvo učenja i „user friendly“ okolina. Nova e-Učionica implementirana je i aktivno se koristi u 2020. godini te su svim zaposlenicima, kao što je i planirano, edukacije još pristupačnije nego ranijih godina.

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



U kategoriji internih edukacija u 2019. i 2020. godini Banka je najviše provodila edukacije novih i postojećih zaposlenika na teme:

- Test za ovlaštene agente HPB Investa
- AML & COMPLIANCE ... i zašto nam trebaju
- Asset Liability Management (ALM) & Total Bank Management (TBM)
- Blagajničko poslovanje
- Dobrovoljna mirovinska štednja
- GDPR - Opća uredba o zaštiti osobnih podataka
- Kreditni proces
- MIFID
- Procjena kreditne sposobnosti fizičkih osoba
- Zaštita na radu
- Informacijska sigurnost

U 2019. znatan broj zaposlenika pohađao je, kao i svake godine, edukacije iz domene soft skills vještina, konkretnije – timski rad, rukovoditeljske vještine, razvoj tima i komunikacijske vještine.

Kroz sustav e-Učionice obrađene su sljedeće teme: Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranje terorizma, Informacijska sigurnost i primjereno korištenje informacijskog sustava Banke, GDPR, MIFID, IDD, Video-elektronička identifikacija. Krajem godine intenzivno se provodila edukacija zaposlenika prodajne mreže Banke, u svrhu održavanja kvalitetne razine znanja o Zakonu o stambenom potrošačkom kreditiranju.

Što se eksternih edukacija tiče, u 2019. zaposlenici su svoje stručno znanje stjecali, kao i prijašnjih godina, kroz sudjelovanje na različitim radionicama, seminarima, konferencijama i edukacijama. Uz to, za zaposlenike čija radna mjesta prema zakonu zahtijevaju posjedovanje određenih stručnih državnih ispita, organizirala se priprema i njihovo polaganje, jednako kao i edukacija zbog usklađenja s regulatornim okvirom i izmjenama. Definirani su prioriteti i ključne kompetencije koje je potrebno razvijati kod zaposlenika. Fokus je na razvoju:

- Stručnih znanja – prvenstveno razvoj digitalnih kompetencija
- Rukovodnih kompetencija - razvoj upravljačkih i liderskih kompetencija na svim razinama upravljanja
- Talenata – razvoj zaposlenika s visokim potencijalom kako bi se osiguralo planirano nasljeđivanje za rukovodeće pozicije i druge ključne pozicije
- Prodajnih kapaciteta – razvoj stručnih kompetencije i kompetencija osobne učinkovitosti te razvoj stručnih znanja u području prodajne analitike i alata za mjerenje rezultata prodaje

Također, novitet u 2019 je posebno planirani i osiguran značajan budžet školovanja uz rad (formalno obrazovanje koje se provodi u različitim akreditiranim obrazovnim institucijama prema odobrenim programima putem kojega se stječu priznate diplome i kvalifikacije). Na temelju individualne potrebe

zaposlenika te organizacijske potrebe HR u suradnji menadžmentom odobrava školovanja prvenstveno u svrhu daljnjeg jačanja stručnih znanja kako bi se unaprijedili individualni rezultati rada a time i podigla ukupna efikasnost organizacije.

U 2019. nastavili smo i s provedbom HPB 2.0 projekta - transformacijskog programa naših zaposlenika te interno educirali o upravljanju projektima, ali i razvijali *soft* vještine zaposlenika uključenih u program. Cilj je bio prepoznati potencijalne nositelje promjena u organizaciji, dodatno ih educirati i detektirati kako svojim idejama mogu doprinijeti organizaciji. U program su bi uključeni, odabrani zaposlenici koji ne pripadaju najvišim rukovoditeljskim razinama njih gotovo 80, što je više od 5% od ukupnog broja zaposlenika. HPB je omogućila svojim zaposlenicima usavršavanje na seminarima, konferencijama, tečajevima, a neki od kolega polagali su stručne ispite za različite certifikate i licence, započeli školovanje, a dio naših menadžera uključen je u pojedinačne razvojne programe.

2020. godina bila je izazovna što se tiče organizacije edukacija učioničkog tipa, no značajan broj zaposlenika pohađalo je interne edukacije putem e-učionice, a mnogi od njih su sudjelovali na različitim eksternim edukacijama (online i učioničkog tipa).

U 2019. implementiran je projekt „Gibajmo se“ kojim se nastoji omogućiti sustavni razvoj i napredovanje zaposlenika i jačanje kapaciteta Banke za stabilan razvoj poslovanja i učinkovitu prilagodbu tržišnim promjenama. Djelatnicima se komunicira da je karijerna rotacija prilika za razmjenu znanja i brže učenje važno za osobni razvoj i napredak u karijeri. Uz uvažavanje specifičnih interesa zaposlenika, razvijaju se kompetencije osobne učinkovitosti i proširuju stručna znanja. Postiže se da znanja potrebna za preuzimanje dodatnih odgovornosti budu dostupna svima te se promovira mobilnost kao način širenja vidika. Ova inicijativa se dodatno promovira objavom iskustava iz perspektive djelatnika koji su sudjelovali, na Intranetu.

U 2020. godini implementiran je sveobuhvatni program uvođenja u posao za nove zaposlenike s ciljem brže orijentacije i integracije zaposlenika u novu radnu okolinu. Fokus programa je kroz identifikaciju ključnih razvojnih područja zaposleniku u kratkom razdoblju pojasniti očekivanja poslodavca te osigurati dvosmjernu komunikaciju zaposlenika i rukovoditelja kroz kontinuirano pružanje povratnih informacija. HPB Start program uključuje i Dan dobrodošlice na kojem se zaposlenici imaju prilike upoznati s različitim segmentima poslovanja Banke te upoznati nove kolege.



Nadalje, 2020. je obilježila i implementacija procesa upravljanja radnim učinkom, koji omogućava transparentno i ciljano praćenje radne uspješnosti svakog zaposlenika te pružanje povratne informacije o njihovom radu u proteklom periodu. Spomenuti procesi iznimno su važni za povećanje radne angažiranosti zaposlenika.

Briga za zaposlenike

U 2019. godini pokrenuta je inicijativa „HPB bira najbolje“. Program se realizirao na kvartalnoj razini putem nominacija zaposlenika koje nadležni direktori, kroz nominacijske obrasce, ocjenjuju u segmentu postignutih rezultata zaposlenika i njihovog ponašanja koje odražava korporativne vrijednosti. Ocjene su se argumentirale kroz konkretne opise postignuća i načina rada nominiranih zaposlenika. Nominacije je vrednovao peteročlani Tim za dodjelu Priznanja sastavljen od članova višeg menadžmenta i predstavnika HR-a, a konačan prijedlog dobitnika rezultat je procesa koji ima elemente kalibracijskog sastanka. Inicijativa se provodila i tijekom prve polovice 2020., a sredinom godine zamijenjena je KPI sustavom, odnosno praćenjem radne učinkovitosti zaposlenika.

Tijekom 2019. godine organiziran je u suradnji s Multisportom Dan zdravlja u HPB-u. Tijekom spomenutog događanja, zaposlenici su imali mogućnost stati na digitalnu vagu i osim težine saznati postotak masnog tkiva i vode, količinu mišića i masti, ali i metaboličku starost organizma. Rezultati su neke razveselili, druge zabrinuli, no jedno je sigurno – sve su motivirali da s novim danom krenu sa zdravijim načinom života. Zaposlenici su se educirali o zdravoj prehrani na predavanju kojeg je vodio nutricionist, a o zdravlju kralježnice na predavanju kojeg je održao fizioterapeut. Cilj Dana zdravlja bio je osvijestiti zaposlenike o važnosti pravilne prehrane i tjelovježbe te općenito vođenja brige o vlastitom zdravlju.

Svi zaposlenici su osigurani dopunskim zdravstvenim osiguranjem i dobrovoljnim zdravstvenim osiguranjem te ih se potiče na odlazak na godišnji sistematski pregled. Na dan sistematskog pregleda zaposlenici mogu koristiti plaćeni slobodni dan, na kojeg imaju pravo povrh godišnjeg odmora. Isto vrijedi i za dane kada zaposlenici odluče otići na dobrovoljno davanje krvi.

2019. u dijelu organizacije implementiran je pilot projekt Fleksi (jedan dan u tjednu zaposlenici imaju mogućnost rada od kuće) koji je postigao dobre rezultate i iskorištenost pogodnosti među zaposlenicima. U 2020. godini zbog dvije velike izvanredne situacije, pandemije koronavirusa i razornog potresa u Zagrebu 22. ožujka 2020., veliki broj zaposlenika počinje raditi od kuće u vrlo kratkom roku. 2020. je nosila izazove vezane uz pandemiju koronavirusa te je fokus prebačen s razvojnih potreba na osiguravanje sigurnosti i dobrobit zaposlenika u izazovnim uvjetima. Iz tog razloga krajem godine provedena je anketa u kojoj su prikupljena mišljenja i stavovi zaposlenika o radu u izvanrednim okolnostima. Na temelju njihovih odgovora stvorene su mjere za poboljšanje uvjeta rada i opće dobrobiti zaposlenika, koje će se biti implementirane u narednom razdoblju.

Provedbene aktivnosti iz područja korporativne sigurnosti:

- Usvojen je novi Pravilnik o zaštiti na radu, usklađen s novim Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti na radu
- Redovno održavanje Odbora ZNR u cilju praćenja stanja ZNR u Banci i predlaganje mjera za podizanje razine sigurnosti na radu
- Podizanje stupnja zaštite od požara implementacijom sustava vatrodjave
- Saniranje potencijalnih rizika za zdravlje radnika, uklanjanje mogućih rizika koji mogu uzrokovati ozljede na radu

- Poboljšanje mikroklimatskih uvjeta, rasvjete na radnom mjestu, temperature radnih prostora i ventiliranja prostora.
- Podizanje svijesti o mogućim iznenadnim događajima gdje je potrebna evakuacija iz prostora
- Provođenje vježbi evakuacije i spašavanja
- Provedena su sva zakonska ispitivanja koja su u funkciji preventive, odnosno utjecaja na zdravlje radnika
- Provođenje svih preventivnih aktivnosti u Banci s ciljem sprječavanja širenja zaraze i zaštite zdravlja zaposlenika i drugih osoba od bolesti COVID-19
- Kontinuirano poboljšanje kvalitete radnog mjesta uz primjenu ergonomije i mjera zaštite na radu (zamjena stare računalne opreme i neispravnih stolaca na radnim mjestima)
- Praćenje kampanje Europske agencija za zaštitu na radu EU-OSHA.

Ciljevi za buduće razdoblje:

- Izrada interaktivnijih sadržaja edukacija na e-Učionici
- Implementacija mjera za poboljšanje dobrobiti zaposlenika na temelju provedene ankete
- U 2021. godini planira se implementacija procesa upravljanja talentima
- Planira se korištenje e-Učionice kao interne baze znanja koja će uvijek biti dostupna zaposlenicima
- Formiranje modula edukacija iz područja stručnih znanja i „*soft skills*“ za zaposlenike prodajne mreže (započeto u 2020. godini, potpuna implementacija 2021.)
- Kontinuirani fokus na unapređenje kompetencija zaposlenika kroz različite programe usavršavanja
- Provedba edukacije iz zaštite na radu putem e-Učionice uz dostupne nove module edukacije i novih sadržaja za prevenciju iz zaštite na radu
- Digitalizacija procesa ZNR, implementacija aplikacije WebZNR
- Provođenje kontrole lokacija Banke vezano uz poboljšanje sigurnosnih uvjeta rada (unutarnji nadzor lokacija)
- Organiziranje preventivnih vježbi evakuacije i spašavanja iz objekata Banke
- Revizija procjene rizika ZNR u skladu s procijenjenim rizicima na radnim mjestima u 2021. godini
- Otklanjanje potencijalnih opasnosti za zdravlje ljudi i imovinu Banke
- Nastavak provođenja svih potrebnih preventivnih aktivnosti u Banci s ciljem sprječavanja širenja zaraze i zaštite zdravlja zaposlenika i drugih osoba od bolesti COVID-19

- Poduzimanje aktivnosti iz zaštite na radu za certificiranje Banke i dobivanje oznake „Tvrtka prijatelj zdravlja“
- Nastavak praćenja novih svjetskih trendova i regulative u području zaštite na radu
- Stručno usavršavanje stručnjaka Banke nadležnih za zaštitu na radu.

Dodatna briga za zaposlenike

- 1) Zaposlenicima je osigurano dopunsko i dodatno zdravstveno osiguranje u suradnji s hrvatskom osiguravajućom kućom, uključujući i godišnji sistematski pregled
- 2) Pogodnosti u vidu popusta za zaposlenike na kazališne predstave te razne rekreativne i *wellness* programe, uredski namještaj, CROCard - u okviru projekta Ministarstva turizma koji omogućava poslodavcima da dodatno nagrade svoje zaposlenike potičući ujedno razvoj domaćeg turizma
- 3) HPB Sport i korištenje MultiSport kartice
- 4) Povoljnije kamate na kredite
- 5) Prigodne novčane isplate za značajne životne događaje
- 6) Posjeti događajima koje HPB sponzorira po povoljnijim cijenama, poput organiziranih posjeta izložbu
- 7) Kontinuirano informiranje zaposlenika o svim važnim događajima u Banci putem internog portala

2. Ljudska prava

Vezano uz načela odgovornog poslovanja koja se odnose na poštivanje ljudskih prava, Hrvatska poštanska banka je tijekom 2019. i 2020. godine kontinuirano provodila aktivnosti na području informacijske sigurnosti u poslovanju, kao i na području zaštite, edukacije i brige o svim zaposlenicima. Banka je provodila kontrolu i unaprjeđenje uvjeta rada, kontinuiranu edukaciju i podizanje svijesti zaposlenika o informacijskoj i fizičkoj sigurnosti.



Tijekom 2019. i 2020. godine naglasak je bio na zaštiti od *fraud* napada na informacijski sustav Banke kao i na različite napade putem *malware*-a koji su se intenzivirali posljednjih godina na financijske institucije.

Provedbene aktivnosti iz područja informacijske sigurnosti:

- Banka koristi alate za praćenje prijevara i malware-a (Anti Malware i Anti fraud)
- Dodatno su povećane edukacijske i informativne aktivnosti prema zaposlenicima i klijentima Banke.
- Nastavljeno je poboljšanje i unaprjeđenje upravljanja sigurnošću informacijskog sustava Banke.
- Kontinuirano se odvija suradnja i razmjena informacija između banaka u Hrvatskoj na području informacijske sigurnosti.
- Banka prati svjetske trendove u zaštiti informacija i zaštiti od novih sigurnosnih prijetnji na informacijski sustav.
- Povećava se svijest o potrebi dodatnog ulaganja u sustave informacijske sigurnosti.
- Banka nabavlja nove alate vezane uz informacijsku sigurnost koji podižu razinu sigurnosti zaposlenika i klijenata.
- Korištenjem novonabavljenih alata te njihovom punom implementacijom Banka je u mogućnosti detektirati razliku između nepravilnosti i uobičajenog ponašanja pojedinca i procesa, a sve u funkciji zaštite od novih sigurnosnih prijetnji na informacijski sustav.

Ciljevi za buduće razdoblje:

- Banka će nastaviti prati svjetske trendove u zaštiti informacija i zaštiti od novih sigurnosnih prijetnji na informacijski sustav te pojačavati zaštitu od potencijalnih *Cyber* napada.
- Banka će nastaviti informirati i educirati svoje djelatnike i klijente Banke iz područja informacijske sigurnosti.
- Banka će i dalje kontinuirano surađivati i razmjenjivati informacije s bankama u Hrvatskoj na području informacijske sigurnosti.

3. Društvo

Hrvatska poštanska banka društveno je odgovorna institucija svjesna svog utjecaja na okruženje, kao i činjenice da djelovanje i poslovanje u društvu podrazumijeva i konstantnu brigu i poštovanje prema njemu. Jedan od načina djelovanja kojim Banka iskazuje društvenu odgovornost je pružanje potpore zajednici putem donacija i sponzorstava.

Podržavamo projekte na lokalnoj i nacionalnoj razini koji potiču stvaranje novih vrijednosti u cilju promoviranja znanja, izvrsnosti te čuvanja kulturnog nasljeđa naše domovine. Posebna briga se posvećuje i humanitarnim udrugama i akcijama.

Djeca, starije osobe i humanitarne udruge:

- Dječji dom ZAGREB
- Udruga SOS – Dječje selo Hrvatska
- Udruga roditelja djece oboljele od malignih i kroničnih bolesti „Ljubav na djelu“
- Udruga Sv. Lovro – Zajednica Cenacolo
- Humanitarna organizacija DORA
- Solidarna – zaklada za ljudska prava i solidarnost
- Udruga pomoć starijim osobama

Obrazovanje:

- Međunarodna konferencija „BEE 2019. - Business&Entrepreneurial Economics“ - Studentski poduzetnički inkubator Sveučilišta u Zagrebu

Sport:

- Hrvatski rukometni savez
- „Sportske igre mladih“ - Udruga za sport, rekreaciju i edukaciju Igre mladih

Kultura i društveni događaji:

- Sinjska alka - Viteško alkarsko društvo Sinj
- Salon mladih - Hrvatsko društvo likovnih umjetnika
- Bijenale slikarstva – Hrvatsko društvo likovnih umjetnika
- Plati i nosi - Hrvatsko društvo likovnih umjetnika
- 48. Varaždinske barokne večeri – Koncertni ured Varaždin Cash & Carry day - ALU Sveučilište u Zagrebu
- Projekt „De/konstrukcija slike“ - Hrvatsko društvo likovnih umjetnika
- Vinkovačke jeseni – ZAKUD Vinkovačko srijemske županije
- 22. Večeri Dalmatinske šansone Šibenik 2019. – Glazbena udruga Šibenik koncert
- 12. Književne nagrade T-Portala – Hrvatski telekom d.d.

Konferencije i gospodarski događaji:

- Konferencija „Hrvatsko novčano tržište“ – Tržište novca d.d.
- Konferencija „48 sati“ – Lider media d.o.o.
- Konferencija Budućnost obiteljskih tvrtki - Lider media d.o.o ,
- Međunarodna znanstvena konferencija OFEL 2019. i 2020. – CIRU
- Međunarodna konferencija - Iseljenički turizam - Centar za istraživanje hrvatskog iseljništva

- Konferencija Zagreb - bankarsko i financijsko središte u novom normalnom - Poslovni dnevnik
- Konferencija "Poduzetnički mindset za mlade" - Novi poduzetnik d.o.o.
- Urbanovo 2019. – Udruga vinogradara i vinara Međimurja Hortus Croatiae



Nakon potresa koji je u prosincu 2020. godine pogodio Petrinju, Glinu i okolicu, HPB je otvorila posebne multivalutne račune za uplatu donacija bez naplate naknade. U želji da pomogne onima čiji su domovi uništeni, a iskazujući svoju društvenu odgovornost prema zajednici u kojoj posluje, Hrvatska poštanska banka donirala je milijun kuna Gradu Petrinji. Također, još jednom veliko srce pokazali su i zaposlenici HPB-a koji su se u vrlo kratkom roku nakon potresa organizirali i prikupili oko 40 tisuća kuna u nekoliko sati te mnoštvo potrepština za stradale u potresu. HPB-ovi su time još jednom dokazali da su *#zajednosnažniji*.

Pored sponzorstava i donacija, Banka je svojim proizvodima i uslugama te njihovom dostupnošću, posebice 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.

Hrvatska poštanska banka i Hrvatska pošta tijekom 2020. godine ojačali su svoju dugogodišnju stratešku suradnju novim projektom kojim se u poštanske urede uvode bankarske usluge za poslovne korisnike. Tako je u uredima HP-a poslovnim korisnicima omogućeno otvaranje računa u HPB-u,

ugovaranje bankarskih usluga i proizvoda te platni promet čime im je bankarski servis postao dostupan i u najudaljenijim i najmanjim mjestima diljem Hrvatske.

Također, kako bi omogućila povoljnju i što je moguće bržu obnovu nakon potresa koji je u ožujku 2020. godine pogodio Zagreb i okolicu, Hrvatska poštanska banka građanima je ponudila kredite za obnovu stambenih zgrada oštećenih potresom. Banka financira sve radove na zajedničkim dijelovima stambenih zgrada uz fiksnu kamatnu stopu od 2,99% na rok do 10 godina.

Građanima je nakon pojave pandemije koronavirusa u Hrvatskoj ponuđen širok set mjera kako bi što lakše financijski prebrodili teško razdoblje, od mogućnosti moratorija, beskontaktnog plaćanja do 250 kuna, dostave mirovine na kućne adrese i drugo.

Budući da je misija HPB-a stvaranje uvjeta za bolji život u Hrvatskoj, veliku važnost imaju društveno odgovorni projekti među kojima se izdvajaju suradnja s UNICEF-om na programu *Čuvari djetinjstva*, podučavanje školaraca i brojne volonterske akcije.



HPB sportaši često sudjeluju u humanitarnim akcijama, a posebno izdvajamo Mliječnu stazu koju trčimo već nekoliko godina za redom, a usprkos posebnim uvjetima 2020. naši sportaši ipak sudjeluju u UNICEF-ovoj humanitarnoj utrci u kojoj su se skupljali kilometri i kune za programe za djecu s teškoćama u razvoju.

Da HPB ima humanitarno srce potvrđuju HPB humanitarci koji uoči uskršnjih i božićnih blagdana redovito svake godine prikupljaju poklone i posjećuju djecu iz Vugrovca i Dupca, koja odrastaju bez obitelji.

HPB je s partnerima Hrvatskim društvom likovnih umjetnika i Akademijom likovnih umjetnosti u Zagrebu, 2019. organizirala 2. prodajnu izložbu studentskih radova 'Plati i nosi'. Ovaj projekt omogućio je studentima da na jednostavan način u reprezentativnom prostoru Meštrovićevog paviljona prodaju

slike, pronađu motivaciju za daljnji rad, a kupcima da po prihvatljivim cijenama kupe izabrane radove studenata i tako svi zajedno jačaju hrvatsko tržište umjetnina.

Ciljevi za buduće razdoblje:

- Banka će nastaviti pružati potporu zajednici i društvu u kojem posluje u obliku sponzorstava i donacija usmjerenih onima kojima su najpotrebnije
- Banka će nastaviti razvijati internu komunikaciju kroz postojeće interne kanale, što podrazumijeva i unaprjeđenja mrežnih i intranet stranica
- Banka će tijekom 2021. posebnim DOP aktivnostima obilježiti 30 godina svog postojanja
- HPB će novim zajedničkim projektima jačati suradnju s Unicefom.

4. Odgovornost za proizvod

Provođenje antikorupcijskog programa:

Sukladno Strategiji suzbijanja korupcije Hrvatske poštanske banke za razdoblje od 2015. do 2020. godine, Banka provodi aktivnosti vezane za promicanje integriteta i transparentnosti poslovanja kroz:

- unaprjeđenje korporativnog upravljanja
- unaprjeđenje odnosa i komunikacije s klijentima kroz jačanje zadovoljstva i lojalnosti
- usklađivanje poslovanja sa zakonima, propisima i standardima
- unaprjeđenja sustava unutarnjih kontrola i rada kontrolnih funkcija
- unaprjeđenje etičkog ponašanja i postupanja.
- provođenje Antikorupcijskog programa Vlade Republike Hrvatske za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu za razdoblje od 2019.-2020. godine.

Sukladno Antikorupcijskom programu Vlade Republike Hrvatske za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu za razdoblje od 2019. – 2020. godine, Banka redovito sastavlja Antikorupcijski plan kojim se provodi navedeni Program, odnosno ažurira i dopunjuje sadržaj Plana kojim su utvrđene mjere i postupci u Banci u cilju transparentnog korporativnog upravljanja kako bi se spriječio i/ili maksimalno umanjio korupcijski rizik u poslovanju Banke. Aktivnom primjenom predviđenih mjera unutar Akcijskog plana Banka kontinuirano osnažuje integritet svojih zaposlenika, sprječava moguću korupciju i prijevare te osigurava zaštitu osoba koje bi u Banci uočili nepravilnosti u radu odnosno koruptivne aktivnosti.

Banka kontinuirano usklađuje svoje poslovanje s hrvatskom regulativom i regulativom Europske Unije. U cilju djelotvornog upravljanja rizikom usklađenosti te promicanjem standarda utvrđenih Politikom usklađenosti poslovanja, Funkcija praćenja usklađenosti u Banci kontinuirano radi na jačanju korporativne svijesti i kulture svih svojih zaposlenika. Provode se edukacijski programi u cilju upoznavanja s obvezama novih propisa, pri čemu se jasno definiraju dužnosti i odgovornosti oko usklađenja poslovanja.

Kao jedan od ključnih elemenata čuvanja poslovnog integriteta i poboljšanja transparentnosti poslovanja, Banka je u četvrtom kvartalu 2019. godine donijela Pravilnik o postupku prijava

nepravilnosti u svrhu uređenja postupka imenovanja povjerenika za nepravilnosti i postupka unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti, nezakonitog/nepropisnog postupanja, kako bi se omogućilo svim zaposlenicima Banke podnošenje takvih prijava u dobroj vjeri, bez bojazni da bi podnošenje prijave rezultiralo štetnim posljedicama za njihov radno-pravni status ili trenutnu poziciju u Banci.

Tijekom 2019. i 2020. godine funkcija praćenja usklađenosti je u okviru praćenja i provjere usklađenosti s visokim etičkim i profesionalnim standardima utvrđenim u Etičkom kodeksu i drugim internim aktima Banke zaprimala prijave nepravilnosti, nepoštivanja i kršenja Etičkog kodeksa. Po svakoj zaprimljenoj prijavi ispituju se sve činjenice i prikupljaju očitovanja svih uključenih zaposlenika.

Nakon što se utvrde sve relevantne činjenice, procjenjuje se značaj neusklađenosti sa postavljenim etičkim i profesionalnim standardima te sukladno toj procijeni predlažu mjere za rješavanje predmetnog etičkog pitanja.

Tijekom 2019. i 2020. godine provedene su edukacije vezano za etički kodeks Banke i etiku u poslovanju.

Tijekom 2019. i 2020. godine provodile su se predcertifikacijske aktivnosti u vezi ishoda i implementacije certifikata ISO-37001 Anti Bribery Management System.

Također, Ured za upravljanje kvalitetom usluge nastavlja s kontinuiranim provođenjem mjerenja i istraživanja zadovoljstva klijenata kao i predlaganjem unaprjeđenja nadležnim poslovnim područjima za poboljšanje kvalitete usluge. Osim toga upravlja i koordinira proces rješavanja reklamacija, prigovora i ostalih zahtjeva klijenata u suradnji s ostalim organizacijskim jedinicama Banke.



Provedbene aktivnosti iz područja sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma:

Kao obveznik provođenja mjera i aktivnosti propisanih Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka se tijekom 2019. i 2020. godine usklađivala s novim regulatornim okvirom koji uređuje sprječavanje pranja novca ili financiranja terorizma te je:

- 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/ radionica iz područja otkrivanja i sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma čiji su temeljni ciljevi osigurati primjenu propisa u poslovanju Banke koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma te unaprijediti sustav otkrivanja i sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma u Banci.

Pri pružanju platnih usluga u ime i za račun Banke, HP-Hrvatska pošta d.d. provodi mjere i aktivnosti propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma čime se osigurava da se standardi koje primjenjuje Banka u otkrivanju i sprječavanju pranja novca primjenjuju u Hrvatskoj pošti. U tu svrhu HPB:

- provodi edukacije internih trenera Hrvatske pošte
- provjerava usklađenost akata Hrvatske pošte koji uređuju otkrivanje i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma sa standardima koje primjenjuje Banka
- provodi kontrole kojima se nadzire efektivna implementacija mjera, radnji i postupaka u otkrivanju i sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma koji su uređeni aktima Banke i Pošte.

Provedbene aktivnosti iz područja sprječavanja zlouporabe tržišta i manipulacije tržištem:

Tijekom 2019. i 2020. godine nije bilo utvrđenog i evidentiranog sukoba interesa. Za svaku prijavu koja je zaprimljena u vezi sumnje na sukob interesa, Funkcija praćenja usklađenosti razmatrala je specifične okolnosti prijave te predlagala odgovarajuće mjere za sprječavanje nastanka sukoba interesa odnosno upravljanje sukobom interesa. U 2019. godini ažurirani su interni akti kojima se uređuje upravljanje sukobom interesa u Banci te interni akti koje se odnose na raspolaganje povlaštenim informacijama, zlouporabu tržišta i sprječavanju manipulacije tržištem. Krajem 2019. godine uvedeno je dostavljanje podsjetnika rukovoditeljima u Banci vezano za zabranu trgovanja dionicama Banke u periodu od 30 kalendarskih dana prije dana objave financijskih izvještaja tijekom poslovne godine. I dalje se vode Registri upućenih osoba u Banci te Registar osobnih transakcija relevantnih osoba i zaposlenika Banke. Nadzor prijavljivanja osobnih transakcija od strane relevantnih osoba i zaposlenika Banke provodi se kontinuirano. Također, svi zaposlenici koji obavljaju rukovoditeljske dužnosti u Banci i s njima usko povezane osobe kao i osobe za koje se smatra da imaju pristup povlaštenim informacijama moraju prihvatiti u pisanom obliku zakonske i regulatorne obveze koje iz toga proizlaze, odnosno moraju biti svjesni sankcija koje se primjenjuju na trgovanje financijskim instrumentima na temelju povlaštenih informacija i/ili nezakonitog objavljivanja povlaštenih informacija ili manipuliranja tržištem obvezama iz *EU Uredbe o zlouporabi tržišta*. Tijekom 2019. i 2020. godine provodile su se edukacije zaposlenika na teme sukob interesa, povlaštene informacije, zaštita tržišta i osobne transakcije.

Ciljevi za buduće razdoblje:

- Daljnje jačanje efikasnosti, integriteta, etičnosti i transparentnosti poslovanja.
- Poduzimanje aktivnosti za uspostavu Anti Bribery Management System standarda.
- provođenje edukacije zaposlenika u vezi etičkih načela poslovanja i pravila ponašanja zaposlenika, sukoba interesa, sprječavanja zlouporabe tržišta i manipulacije tržištem, prijava nepravilnosti, antikorupcije.
- Nastavak unaprjeđenja sustava sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma i sustava unutarnjih kontrola u procesima procjene rizika pranja novca i financiranja terorizma.

- Provođenje programa edukacije i obuke zaposlenika na području primjene pojedinih regulatornih okvira kako bi se osigurala usklađenost i primjena zakona, propisa i smjernica regulatora.
- Daljnje unaprjeđenje sustava i upravljanja rizikom pranja novca i financiranja terorizma te kontinuirano provođenje edukacija s ciljem povećanja svijesti i razumijevanja rizika pranja novca i financiranja terorizma.
- Završetak implementacije 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.
- Nastavak aktivnog provođenja i unapređivanja prakse transparentnog postupanja i poslovanja što uključuje i preispitivanje i unapređenje provedene javne objave.

ZAKLJUČAK

Hrvatska poštanska banka društveno je odgovorna institucija koja različitim aktivnostima i projektima potiče razvoj društva o čemu kao članica Global Compact inicijative redovito informira javnost pripremom Izvještaja o napretku. Banka nastoji povećati standarde društvenog razvoja te biti primjer i poticaj drugim institucijama da svojim djelovanjem pozitivno utječu na lokalnu i globalnu zajednicu.

U poslovnom okruženju i okolnostima u kojima promjene na tržištu nikada nisu bile brže i zahtjevnije, HPB je usmjerena na stvaranje dugoročno konkurentne banke te nastavak digitalizacije i daljnjeg povećanja dostupnosti klijentima kao temelja svog budućeg razvoja.

Misija HPB-a je stvaranje uvjeta za bolji život u Hrvatskoj te će Banka svoje znanje i ukupni potencijal nastaviti usmjeravati na usluge, aktivnosti i projekte s kojima ostvaruje svoju misiju.