



Izvještaj o napretku

Godina: **2017.**

Osnovni podaci:

Hrvatska poštanska banka d.d.

Adresa: Jurišićeva 4, HR-10000 Zagreb, Croatia

Kontakt: Ured za korporativne komunikacije

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

Deseti Izvještaj o napretku Hrvatske poštanske banke donosi pregled naših aktivnosti i postignuća na području ljudskih prava, uvjeta rada, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije tijekom 2017. godine te svjedoči o našoj kontinuiranoj predanosti načelima UN Global Compact inicijative.

Hrvatska poštanska banka kao najveća banka u domaćem vlasništvu svojim društveno odgovornim poslovanjem nastoji povećati standarde društvenog razvoja, potaknuti i druge na sudjelovanje te doprinijeti općoj dobrobiti društva. Aktivnosti i projekti koji uključuju brigu za zaposlenike i ulaganje u njihov razvoj, transparentno poslovanje, povećanje dostupnosti, pružanje potpore zajednici u kojoj posluje te brigu o očuvanju okoliša sastavni su dio našeg poslovanja i naših korporativnih vrijednosti.

Okrenuta stvaranju poduzetničkog okruženja s naglaskom na jačanje ženskog poduzetništva, HPB podupire projekte koji generiraju novu vrijednost hrvatskom društvu i nova radna mjesta. Potičemo izvrsnost i poduzetničku odvažnost i kao banka želimo sve aktivnije doprinosti takvoj poduzetničkoj klimi. Kroz projekt 'Banka u Pošti' zajedno s Hrvatskom poštom u 2017. postali smo najveći distributivni kanal osnovnih bankarskih proizvoda i usluga u Hrvatskoj s više od 200 poslovnica i ureda. S ciljem povećanja svijesti o važnosti dobrog upravljanja financijama građana, gospodarstvenika i sudionika u javnom sektoru i političkom životu, proveli smo niz aktivnosti u sklopu projekta financijske edukacije te kroz različite programe promovirali značaj financijske odgovornosti.

Tijekom 2017. godine uspješno smo ostvarili sve postavljene ciljeve na području deset načela UN Global Compact inicijative o čemu svjedoči ovaj Izvještaj o napretku.

Lidija Martinović

Direktor Ureda za korporativne komunikacije

Kratki opis temeljnog poslovanja

Hrvatska poštanska banka osnovana je u listopadu 1991. godine u vlasništvu Hrvatske pošte. U 26 godina poslovanja mijenjala je vlasničku strukturu, uvijek u okvirima državnog vlasništva, imala je uspone i padove i s vremenom ostala jedina banka u hrvatskom vlasništvu s tržišnim udjelom većim od 1 posto.

Hrvatska poštanska banka je 74 posto direktno ili indirektno u vlasništvu Republike Hrvatske.

Vlasnička struktura Hrvatske poštanske banke:

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%

Hrvatska poštanska banka jezgra je HPB Grupe koju još čine – HPB-Invest d.o.o., HPB-nekretnine d.o.o. i HPB-Stambena štedionica d.d.

Poslovnom mrežom koju čine 55 poslovnica i 11 regionalnih centara HPB je na raspolaganju klijentima diljem Hrvatske. Vlastitim poslovnicama i kroz projekt 'Banka u Pošti' HPB stalno povećava dostupnost te je zajedno s Poštom u 2017. postala najveći distributivni kanal osnovnih bankarskih proizvoda i usluga u Hrvatskoj s više od 200 poslovnica i ureda. U Financijskim kutcima koji u poštanskim uredima rade kao bankarska 'poslovnica u malom' moguće je ugovoriti sve veći broj usluga HPB-a po istim uvjetima kao u poslovnicama Banke.

Tržišno orijentirana Hrvatska poštanska banka omogućuje kvalitetan i cjelovit financijski servis građanima, državnoj upravi te hrvatskim gospodarstvenicima, osobito malim i srednjim poduzetnicima. Inovativnost u poslovanju dio je HPB-ove korporativne kulture, a usluge i proizvodi Banke prilagođeni su različitim profilima i potrebama klijenata. Naglasak je na kvalitetnim i brzim uslugama, a primjenom novih tehnologija Banka definira tržišne trendove što sve generacije klijenata nagrađuju povjerenjem. Po neovisnim istraživanjima, HPB je vodeća po povjerenju i preporukama klijenata, a vjernost klijenata predstavlja najveću vrijednost financijskih institucija.

Banka u 2017. ima više od 600 000 klijenata, aktivu 19,8 milijarde kuna, kapital 1,9 milijardi kuna uz adekvatnost kapitala 18 posto.

Poslovno okruženje i izazovi poslovanja

Hrvatska poštanska banka je imala odlično drugo polugodište 2017. te je usprkos visokim rezerviranjima po izloženosti grupi Agrokor i povezanim osobama nadoknadila gubitak iz prvih šest mjeseci i godinu prema revidiranim financijskim rezultatima završila s neto dobiti od 8,3 milijuna kuna, uz rast neto prihoda od kamata i naknada i povjerenje gotovo 32 tisuće novih klijenata.

Operativna dobit za 2017. iznosi 372,4 milijuna kuna i gotovo je na razini rekordne 2016. kada su ostvareni značajni jednokratni efekti (dobitak od prodaje dionica VISA Europe u iznosu 33,5 milijuna kuna). Neto kamatni prihod iznosi 531,3 milijuna kuna, 3,3% više nego godinu ranije, a neto prihod od provizija i naknada 192,1 milijun kuna što je rast od 4 posto. Zahvaljujući rastu garancija i kunskog platnog prometa prihodi od provizija u segmentu gospodarstva porasli su 4,4%, a snažan je rast ostvaren u kartičnom poslovanju kao rezultat povećanja broja korisnika i transakcija na bankomatima, posebno tijekom rekordne turističke sezone.

Zbog tržišnog udjela Banke blizu 5%, mogućnost daljnjeg širenja poslovanja bila je sužena sve do stupanja na snagu nove Odluke o zaštitnom sloju za strukturni sistemski rizik u kolovozu 2017. Imovina je u takvim ograničavajućim uvjetima porasla 2,5%, na 19,8 milijardi kuna.

Gotovo 32 tisuće tekućih računa građana otvorenih tijekom 2017. pokazuje da HPB nastavlja jačati klijentsku strukturu i potencijal za budući rast prihoda.

HPB u 2017. nastavlja s digitalnim inovacijama, otvara e-poslovnicu te je prva u Hrvatskoj uvela uslugu e-gotovina za podizanje novca na bankomatima bez kartice. U skladu sa širenjem poslovanja i većim brojem klijenata rad započinje Regionalni centar za gospodarstvo Bjelovar, preuređeno je 10 poslovnica te je osnovan Sektor za poslovanje s malim i srednjim poduzetnicima.

Krediti stanovništvu nastavili su rast od 7,7%. Stalan rast depozita potvrdio je HPB kao jednu od banaka u koju klijenti imaju najviše povjerenja - povećanje u 2017. iznosi 4,2%, pritom su u porastu depoziti građana i svih nefinancijskih pravnih subjekata.

Krajem 2017. kapital HPB-a iznosi 1,9 milijardi kuna što je povećanje od 0,9 posto. Stopa adekvatnosti kapitala po privremenim izračunima porasla je na oko 18% zahvaljujući mjerama optimizacije izloženosti rizicima.

LJUDSKA PRAVA

- 1. načelo** TVRTKE BI TREBALE PODUPIRATI I POŠTIVATI ZAŠTITU MEĐUNARODNIH LJUDSKIH PRAVA UNUTAR SVOG PODRUČJA UTJECAJA
- 2. načelo** POBRINUTI SE DA NE SUDJELUJU U KRŠENJIMA LJUDSKIH PRAVA

Provedbene aktivnosti

Vezano uz načela odgovornog poslovanja koja se odnose na poštivanje ljudskih prava, Hrvatska poštanska banka je tijekom 2017. godine kontinuirano provodila aktivnosti na području informacijske sigurnosti u poslovanju, kao i na području zaštite, edukacije i brige o svim zaposlenicima Banke. Banka je provodila kontrolu i unaprjeđenje uvjeta rada, kontinuiranu edukaciju i podizanje svijesti zaposlenika o informacijskoj i fizičkoj sigurnosti.

Informacijska sigurnost

I tijekom 2017. 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.

- Banka koristi alate za praćenje prijevara i malware-a (Anti Malware i Anti fraud) te je formirana grupa za sprječavanje prijevara unutar Ureda za korporativnu sigurnost.
- 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.

Edukacija i skrb o zaposlenicima

HPB kontinuirano vodi računa o stručnosti i obrazovanju svojih zaposlenika što je i dalje osnova njene konkurentske snage na tržištu. Osim toga, zaposlenici Banke su dužni održavati stručna znanja te biti 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 te jezičnih i kompjuterskih tečajeva. Nastavljeno je korištenje sustava e-Učionice, stalno dostupne 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 edukacijskim sadržajima kako bi se osposobili i u dovoljnoj mjeri pripremili za obavljanje redovitih radnih aktivnosti.

Nastavljeno je sustavno provođenje potrebnih edukacija, programski i sadržajno prilagođenih novim zaposlenicima – pripravnicima, radi izravnog i kvalitetnog upoznavanja poslovanja Banke, kako po poslovnim područjima, tako i u cjelini radi cjelovite i relevantne pripreme 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.

Edukacije dijelimo na:

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

U kategoriji internih edukacija u 2017. godini Banka je najviše provodila edukacije novih i postojećih zaposlenika na teme:

- Financije za nefinancijaše
- Sprečavanje pranja novca i financiranja terorizma
- Motivacija direktora M1 kroz SDI
- Što čini projekt uspješnim?
- Vođenje projekata - osnove - L1
- Kvaliteta usluge i prodajne vještine
- Vođenje razgovora o učinku
- Edukacija za novozaposlene djelatnike
- Analiza financijskih izvještaja II
- MS Office Excel – osnovna razina
- Edukacija za pripravnike
- Upravljanje kreditnim rizicima fizičkih osoba

Osim što se interne edukacije provode radi uvođenja novih zaposlenika u posao, organiziraju se i s ciljem pružanja konstantne mogućnosti usavršavanja zaposlenicima svih razina. U 2017. organizirana je i višednevna edukacija na temu Mentorstvo gdje su svi mentori pripravnika prošli kroz detaljnu edukaciju kako biti dobar mentor, što to obuhvaća, na koje poteškoće mogu naići te kako prilagoditi obuku pojedinom pripravniku. Znatno broj zaposlenika pohađao je, kao i svake godine, edukacije iz domene soft skills vještina, konkretnije – timski rad, komunikacijske vještine, rješavanja konflikata, davanje povratnih informacija, asertivnosti i sl. Najvažnijim za spomenuti smatramo održavanje internih radionica za sve zaposlenike na radnom mjestu Bankar, a na temu daljnjeg usavršavanja prodajnih vještina.

Kroz sustav e-Učionice obrađene su sljedeće teme: Test za ovlaštene agente HPB Investa, Edukacija i ispit znanja iz domene rada s Western Union-om, Lista indikatora za prepoznavanje sumnjivih transakcija i stranaka u vezi kojih postoje razlozi za sumnju na pranje novca i financiranje terorizma, Sukob interesa i osobne transakcije relevantnih osoba i 7 koraka prodajnog procesa. Krajem godine

intenzivno se provodila edukacija zaposlenika prodajne mreže Banke, nastavno na regulatorne izmjene (Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju).

Što se eksternih edukacija tiče, u 2017. zaposlenici su svoje stručno znanje stjecali kroz sudjelovanje na različitim radionicama, seminarima, konferencijama i edukacijama. Uz to, za zaposlenike čija radna mjesta prema zakonu zahtjevaju posjedovanje određenih stručnih državnih ispita, organizirala se priprema i njihovo polaganje, jednako kao i edukacija zbog usklađenja s regulatornim okvirom i izmjenama. Održana je i konferencija za zaposlenike od strane inozemnog predavača na temu Customer centricity-a kojoj se u 2017. godini puno pažnje pridavalo prilikom edukacije zaposlenika. Osim toga, najviše se prisustvovalo tečaju engleskog jezika i treningu za trenere. Osim toga, radilo se na ekspertnim vještinama koje su potrebne za rad zaposlenicima koji rade na izvještavanju, stoga su u više navrata angažirani vanjski predavači za edukaciju iz Power BI-a, Power Query-a te VBA programiranja.

Na e-Learning platformi i dalje se objavljuju materijali koje zaposlenici upućeni na određene seminare/radionice/konferencije dobiju na edukaciji, kako bi bili na raspolaganju i drugim zaposlenicima Banke te kako bi Banka na takav način poticala dijeljenje znanja.

Podaci o zaposlenicima

Banka je na dan 31. prosinca 2017. imala ukupno 1122 zaposlenih.

Struktura zaposlenika na dan 31. prosinca 2017. godine

1) po vrsti radnog odnosa

Na određeno	Na neodređeno	Ukupno
82	1040	1122

2) po dobnoj i spolnoj strukturi

Godine	Ukupno	Žene	Muškarci
19-24	13	10	3
25-29	82	55	27
30-34	223	149	74
35-39	270	186	84
40-44	217	152	65
45-49	143	114	29
50-54	78	55	23
55-59	80	55	23
60-64	16	11	5
65 i više	0	0	0
Ukupno:	1122	796	326

Prosječna godina na dan 31. prosinca 2017. godine je 40,2.

3) spolna struktura menadžerskih i rukovodećih radnih mjesta u Banci je sljedeća: muškarci (68), žene (70).

Dodatna briga za zaposlenike

- 1) Zaposlenicima je osigurano dopunsko i dodatno zdravstveno osiguranje u suradnji s hrvatskom osiguravajućom kućom
- 2) Pogodnosti u vidu popusta za zaposlenike na kazališne predstave te razne rekreativne i wellness programe
- 3) Povoljnije kamate na kredite
- 4) Mogućnost ostvarivanja popusta na električnu energiju (popust pri ugovaranju HEPI tarife)
- 5) Razne vanredne novčane pomoći
- 6) Kontinuirano informiranje zaposlenika o svim važnim događajima u Banci putem internog glasila i internog portala

Doprinos zajednici

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.

• Humanitarne svrhe:

- Klinika za dječje bolesti Klaićeva za nabavku nove dijagnostičke opreme
- MURID – Međimurska udruga za ranu intervenciju u djetinjstvu
- Liga protiv raka Zadar za nabavku nove informatičke opreme
- Udruga Debra Hrvatska
- Zajednica pacijenata oboljelih od raka Sv. Juraj – potpora u organiziranju humanitarne utrke The Terry Fox Run
- Udruga Maraton klub „Marjan“ – 17. Splitski polumaraton i humanitaran utrka Trčanje za svijet bez dječje paralize

• Obrazovanje:

- Nacionalna zaklada za potporu učeničkom i studentskom standardu
- Fakultet elektrotehnike, računarstva i informacijskih tehnologija Osijek - potpora organizaciji edukacijsko-sportske manifestacije „Elektrijada“
- Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci – 5. Međunarodna znanstvena konferencija „Information and Data: The Road Ahead“
- Studentski poduzetnički inkubator Sveučilišta u Zagrebu – međunarodna konferencija „BEE 2017- Business&Entrepreneurial Economics“

• Sport:

- Hrvatski rukometni savez
- Hrvatski nogometni klub Gorica
- KK Kaštela
- HNK Šibenik

• Kultura i društveni događaji:

- 302. Sinjska alka - Viteško alkarsko društvo Sinj
- 57. Splitski festival zabavne glazbe
- 50. Šokačko sijelo – Grad Županja
- 4. Bijenale slikarstva - Hrvatsko društvo likovnih umjetnika
- 5. festival Visualia – TZ grada Pule
- 47. Varaždinske barokne večeri – Koncertni ured Varaždin
- 13. Cash & Carry day - ALU Sveučilište u Zagrebu
- Projekt Europski biciklistički izazov 2017 program „Vozim za Zagreb“ – Grad Zagreb
- Konferencija Future.Build.Now – Ideje vrijedne širenja, Udruga za promicanje ideja
- **Konferencije i gospodarski događaji**
 - 12. međunarodni znanstveni skup „Izazovi Europe“ – Ekonomski fakultet Split
 - 20. Konferencija „Hrvatsko novčano tržište“ – Tržište novca d.d.
 - Konferencija „48 sati“ – Lider media d.o.o.
 - 5. međunarodna znanstvena konferencija OFEL 2017. - CIRU
 - Dan hrvatskih financijskih institucija - Hrvatska gospodarska komora Zagreb
 - 9. Sajam agroturizma Šibensko-kninske županije – Šibensko-kninska županija
 - 22. međunarodni Virovitčki sajam „VIRO EXPO“ – Viroexpo d.o.o.
 - Urbanovo 2017. – Udruga vinogradara i vinara Međimurja Hortus Croatiae

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.

Projekti financijske pismenosti

S ciljem povećanja svijesti o važnosti dobrog upravljanja financijama građana, gospodarstvenika i sudionika u javnom sektoru i političkom životu, Hrvatska poštanska banka je u 2017. godini provela niz aktivnosti u sklopu projekta financijske edukacije. Kao društveno odgovorna institucija HPB je kroz različite programe promovirala značaj financijske odgovornosti i pismenosti za različite skupine klijenata. Kako bi pridonijela poboljšanju financijske pismenosti, posebno učenika i studenata, Banka je posljednjih godina provodila različita istraživanja o važnosti pravovremene i cjelovite informiranost građana, poznavanju financijskih rizika te kvalitetnom upravljanju osobnim financijama, a rezultate istraživanja je prezentirala javnosti.

Tijekom 2017. godine HPB je provela program edukacije poduzetnika, posebno onih koji tek započinju biznis. Edukativnim programom 'Educiramo poduzetnike' koji omogućava stjecanje znanja o financijama, planiranju i svim važnim izazovima koje donosi poslovanje, Hrvatska poštanska banka potvrdila je svoju društvenu odgovornost i doprinos bržem razvoju gospodarstva i pokretanju biznisa u Hrvatskoj.

Kako bi dodatno pridonijela financijskoj pismenosti građana HPB je krajem 2017. pokrenula edukativne 'Kavice s HPB-om' u svojoj centralnoj zagrebačkoj poslovnici u Jurišićevoj. Riječ je o projektu u kojem bankari u ležernoj atmosferi klijente savjetuju kako bolje upravljati novcem i odgovaraju na njihova pitanja o financijama.

Ciljevi za buduće razdoblje

- U 2018. godini planira se započeti s identifikacijom i programom nasljednika.
- Poseban naglasak u edukacijskim aktivnostima bit će na edukaciji menadžera iz područja unaprjeđenja znanja u primjeni HR procesa iz njihove nadležnosti, jačanja leaderskih vještina (Leadership Akademija). Također, direktori nadležni za područje retail prodaje dodatno će prolaziti edukacije upravljanja zaposlenicima kroz prodaju.
- Učioničkim tipom edukacija te kroz sustav e-Učionice planira se provoditi sustava edukacija svih zaposlenika uključenih u stambeno kreditiranje.
- Evidencija edukacija aplikativno je provedena te se prijave na edukaciju vrše digitalnim putem (kroz HR zaposlenički portal).
- 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 kanale (glasilo i intranet).
- Daljnje aktivnosti i projekti na temu povećanja financijske pismenosti građana i poduzetnika.

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

- Priprema za revidiranje i usvajanje Pravilnika iz zaštite na radu.
- Provođenje kontrole lokacija Banke vezano uz poboljšanje sigurnih uvjeta rada (otklanjanje potencijalnih rizika u poslovnim prostorima).
- Organiziranje preventivnih vježbi evakuacije i spašavanja iz objekata Banke uz poboljšanje vremena potrebnih za evakuaciju.
- Kontinuirano se provodi edukacija zaposlenika iz zaštite na radu (provodi se i testiranje zaposlenika).
- Provedene su preventivne mjere i zakonske obveze vezano uz sigurnost zaposlenika, odnosno zaštitu na radu i zaštitu od požara.
- Provedena su sva zakonska ispitivanja koja su u funkciji preventive, odnosno utjecaja na zdravlje radnika.
- Zaposlenicima je osigurano dopunsko i dodatno zdravstveno osiguranje u suradnji s hrvatskom osiguravajućom kućom.
- Kontinuirano poboljšanje kvalitete radnog mjesta uz primjenu ergonomije i mjera zaštite na radu (zamjena stare računalne opreme i neispravnih stolaca na radnim mjestima).

Ciljevi za buduće razdoblje

- Usklađenje s izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti na radu i ostalim zakonskim propisima iz domena ZNR i ZOP-a.
- Nastavak edukacije iz zaštite na radu putem e-učionice (prelazak na novu aplikaciju).
- 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.

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

- HPB je provela preseljenje primarnog i sekundarnog podatkovnog centra iz vlastitih prostora u specijalizirane prostore za podatkovne centre sa znatno većom energetsom učinkovitošću i ekološkom prihvatljivošću. Jedan od značajnih elemenata energetske učinkovitosti u novim podatkovnim centrima odnosi se na free-cooling sustave sa znatno manjom potrošnjom energije za hlađenje. Dodatno, značajan element brige o okolišu u novim podatkovnim centrima odnosi se na upotrebu ekološki prihvatljivijih plinova u sustavima za automatsko gašenje požara (Novec), u odnosu na plinove za gašenje korištenje u dosadašnjim podatkovnim centrima (FM-200).
- HPB je u sklopu obnavljanja informacijske infrastrukture zamijenila značajan dio centralne računalne opreme novom opremom znatno veće energetske učinkovitosti. Konkretno, ugašeno je i iz upotrebe povučena sljedeća energetska nedovoljno učinkovita oprema: više od 10 Itanium servera, više od 15 Xeon servera te prateći energetska neučinkoviti diskovni sustav. Ugašena je i van upotrebe stavljena klimatizacija dosadašnje sistem sale u sjedištu Banke. Ove aktivnosti rezultirale su znatnim smanjenjem energetske i ekološke *footprint-a* informacijskog sustava Banke.
- Banka je među najprioritetnije projekte uvrstila ubrzanje i pojednostavljenje kreditnog procesa u kojem će se upotrebom informacijske tehnologije broj koraka u procesu smanjiti za 60%, a opseg dokumentacije koju proces proizvodi će se pri tome smanjiti sa prosječno 76 na 28 stranica po jednom kreditnom zahtjevu. Ovo je samo jedan od primjera značajne digitalizacije poslovnih procesa HPB-a kojom se uz olakšavanje poslovanja s klijentima smanjuje potrošnja papira, energije, otpada te pozitivno utječe na očuvanje okoliša.
- Upotrebom sustava objedinjenih komunikacija (Skype for Business) smanjuje se količina putovanja na fizička mjesta sastanka čime se smanjuje utjecaj prijevoznih sredstava na okoliš.
- Elektronički otpad nastavio se zbrinjavati sukladno zakonskim odredbama i ugovorima s dobavljačima te je cijena istoga ugrađena u nabavnu cijenu elektroničke opreme.

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. Vodeći se time, u 2017. usvojena je Okolišna i društvena politika kojom se definira način tretiranja okolišnih i društvenih učinaka projekata koje Banka financira i to promicanjem i poticanjem programa koji donose velike okolišne i društvene koristi.

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.

Od pokretanja ove inicijative provedene su značajne uštede energenata. U 2017. godini uglavnom je nastavljen trend smanjivanja potrošnje energenata na lokacijama na kojima se provode mjerenja.

Tijekom 2017. 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 zaštitu 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. 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.
- Količina prikupljenog papirnatog materijala evidentira se pomoću Pratećih listova. U 2017. godini prikupljeno je 19,4 tona papira što je u odnosu na 2016. oko 9 tona više.
- 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

- Dovođenje projekta digitalizacije i ubrzanja kreditnog procesa za stanovništvo kojim će se u za Banku najmasovnijem segmentu kreditnog poslovanja upotreba papira smanjiti za 60%, te time posljedično smanjiti upotreba ispisnog potrošnog materijala, arhivskog prostora i njegovog mikroklimatskog održavanja i količina otpada.
- Uvođenje u rad virtualne poslovnice oslonjene na udaljenu komunikaciju s klijentima, digitalnu dokumentaciju i kvalificirano digitalno potpisivanje dokumenata. Osim povećanja prostorne i vremenske pristupačnosti klijentima, koncept virtualne poslovnice imat će i značajan pozitivan utjecaj na okoliš: udaljena komunikacija smanjuje utjecaj prijevoznih sredstava na okoliš,

digitalni dokumenti i potpisi u komunikaciji s klijentima smanjuju količinu korištenog papira, te manja potreba za širenjem fizičke mreže banke pozitivno utječe na potrebe za uredskim prostorom, energijom i resursima potrebnim za funkcioniranje Banke.

- Po uzoru na kreditni proces i virtualnu poslovnicu, započeti projekte daljnje digitalizacije internih poslovnih procesa i komunikacije s klijentima.
- Daljnja virtualizacija i racionalizacija elemenata informacijske infrastrukture kojom će se dodatno smanjiti energetska i ekološka *footprint* informacijskog sustava Banke.
- U 2018. Banka će nastaviti provoditi aktivnosti Zelenog ureda i dodatno smanjiti potrošnju uredskog materijala te potrošnju energenata.

IV. ANTIKORUPCIJA

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

Provedbene aktivnosti

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 te intenziviranje odnosa s klijentima od strane Banke
- usklađivanje poslovanja sa zakonima, propisima i standardima
- unaprjeđenja sustava unutarnjih kontrola i rada kontrolnih funkcija
- unaprjeđenja etičkog ponašanja i postupanja.

Banka kontinuirano usklađuje svoje poslovanje s hrvatskom i EU regulativom. U cilju djelotvornog upravljanja rizikom usklađenosti te promicanjem standarda utvrđenih Politikom usklađenosti poslovanja, funkcija praćenja usklađenosti Banke kontinuirano radi na jačanju korporativne svijesti i kulture svih svojih zaposlenika u vezi praćenja relevantnih propisa i potrebe usklađenja poslovanja. Funkcija praćenja usklađenosti provodi edukacijske programe u cilju upoznavanja višeg rukovodstva i zaposlenika Banke s obvezama novih propisa, pri čemu se jasno definiraju dužnosti i odgovornosti u vezi usklađenja poslovanja.

Kao jedan od ključnih elemenata čuvanja poslovnog integriteta Banke i poboljšanja transparentnosti poslovanja, Banka je donijela Politiku prijava nepravilnosti (Whistle-blowing politika) koja uređuje situacije u kojima zaposlenici Banke podnose prijavu kojom upozoravaju na opasnost od nezakonitog/protupravnog ponašanja. Zaprimanja i rješavanja pritužbi i prigovora klijenata koje se odnose na prijave nepravilnosti u poslovanju i povrede etičnog ponašanja od strane zaposlenika Banke uređeno je Radnom uputom za rješavanje pritužbi i prigovora. U 2017. godini nije bilo prijava nepravilnosti od strane klijenata i od strane zaposlenika Banke.

U 2018. godini planira se izrada novog etičkog kodeksa Banke te provođenje edukacije svih zaposlenika Banke u vezi etičkih načela poslovanja i pravila ponašanja zaposlenika. Cilj Banke je, da kontinuiranim osvještavanjem etičkih načela (načela ponašanja u odnosima s klijentima, između zaposlenika i sa zaposlenicima), osigura da se poslovanje Banke i ponašanje njezinih zaposlenika temelje na najvišim korporativnim vrijednostima.

U Banci je od 01. rujna 2017. godine, uz Politiku sprječavanja prijevара, izrađena Procedura za sprječavanje prijevара. Navedena Procedura utvrđuje postupanje nadležnih organizacijskih jedinica Banke u procesu sprječavanja prijevара u Banci.

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. Ovaj Ured upravlja i koordinira proces rješavanja reklamacija, prigovora i ostalih zahtjeva klijenata u suradnji s ostalim organizacijskim jedinicama Banke.

Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

Kao obveznik provođenja mjera i aktivnosti propisanih Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma Banka je tijekom 2017. 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/ radionica kojima je bio obuhvaćen 331 zaposlenik Banke i 10 zaposlenika Hrvatske pošte (internih trenera) dok je prema 466 zaposlenika Banke edukacijski materijal dodijeljen putem E-learning platforme

Kako pri pružanju platnih usluga u ime i za račun Banke, Hrvatska pošta provodi mjere i aktivnosti propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te kako bi se osiguralo da se standardi koje primjenjuje Banka u otkrivanju i sprječavanju pranja novca primjenjuju u Hrvatskoj pošti, 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.

Sprječavanje zlouporabe tržišta i manipulacije tržištem

Tijekom 2017. godine nije bilo evidentiranog sukoba interesa i nije bilo prijavljenih i zabilježenih situacija raspolaganja povlaštenim informacijama upućenih osoba. Nastavljeno je vođenje Registra osobnih transakcija relevantnih osoba i zaposlenika Banke te se kontinuirano provodi nadzor prijavljivanja osobnih transakcija u navedeni registar. Također, svi zaposlenici koji obavljaju rukovoditeljske dužnosti u Banci i s njima usko povezane osobe kao i osobe koje imaju pristup ili raspolazu povlaštenim informacijama moraju prihvatiti u pisanom obliku (potpisati izjave) 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*.

Ciljevi za buduće razdoblje

- Daljnje jačanje efikasnosti, integriteta, etičnosti i transparentnosti poslovanja.
- U 2018. godini planira se izrada novog etičkog kodeksa Banke te provođenje edukacije svih zaposlenika Banke u vezi etičkih načela poslovanja i pravila ponašanja zaposlenika.
- Nastavak unapređenja 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 i kulture upravljanja rizikom pranja novca i financiranja terorizma s ciljem povećanja svijesti i razumijevanja rizika pranja novca i financiranja terorizma.
- Nastavak uvođenja 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 unaprjeđenje provedene javne objave.