



Izveštaj o napretku

Godina: **2018.**

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

Zadovoljstvo nam je predstaviti jedanaesti Izvještaj o napretku pripremljenog u skladu s načelima UN Global Compact inicijative u kojem donosimo pregled naših aktivnosti na području ljudskih prava, uvjeta rada, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije tijekom 2018. godine.

Načela društvene odgovornosti sastavni su dio naše poslovne strategije. Svake godine nastojimo unaprijediti praksu na području društveno odgovornog poslovanja utemeljenu na ulaganju u razvoj zaposlenika, transparentnom poslovanju i dostupnosti klijentima, profesionalnom odnosu s partnerima, pružanju potpore društvenoj zajednici te brizi za očuvanje okoliša.

Ponosni smo na prestižno priznanje certifikat Poslodavac Partner koje nam je za 2018. dodijeljeno drugi puta kao kompaniji s iznimno visokom kvalitetom upravljanja zaposlenicima. Pri tome smo se istaknuli u svih pet procjenjivanih područja: regrutiranju i selekciji, radu, motivaciji i nagrađivanju, usavršavanju i razvoju te odnosu prema zaposlenicima. Svjesni smo da sve što radimo u segmentu upravljanja zaposlenicima utječe na poboljšanje kvalitete naše usluge i zadovoljstvo naših klijenata, a to je ono čemu težimo – stvoriti uvijete za bolji život te biti najbolja banka u Hrvatskoj prepoznatljiva po kvalitetnoj, konkurentnoj i brznoj usluzi, uvijek dostupna klijentima.

Tijekom prošle godine dosljedno smo provodili sva načela Global Compact inicijative. U Izvještaju o napretku za 2018. donosimo pregled naših aktivnosti i postignuća na području ljudskih prava, rada, brige za okoliš i antikorupcije s obzirom na ciljeve koje smo postavili kao i prikaz planova za 2019. godinu.

Lidija Martinović



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:

Republika Hrvatska	42,4293%
Hrvatska pošta d.d.	11,9336%
Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka	8,9803%
Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje	8,7577%
Hrvatska poštanska banka d.d. - vlastite trezorske dionice	0,0393%
Manjinski dioničari (285)	27,8597%

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.

Upravljanje

Jedan od glavnih oslonaca poslovne strategije HPB-a je njena dostupnost i pristupačnost. 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 proizvoda i usluga prilagođenih potrebama svojih klijenta.

Etika i integritet

Hrvatska poštanska banka je najveća i jedna od posljednjih banaka u hrvatskom vlasništvu, koja je po tržišnom udjelu šesta banka u Hrvatskoj, i prema istraživanjima, prva po preporukama te među vodećima po povjerenju klijenata.

Kao najveća banka u domaćem vlasništvu, HPB 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.

Podaci o zaposlenicima

Banka je na dan 31. prosinca 2018. imala ukupno 1118 zaposlenih.

Struktura zaposlenika na dan 31. prosinca 2018. godine;

1) po vrsti radnog odnosa

Na određeno	Na neodređeno	Ukupno
78	1040	1118

2) po dobnoj i spolnoj strukturi

Godine	Ukupno	Žene	Muškarci
19-24	9	6	3
25-29	79	49	30
30-34	188	131	57
35-39	279	194	85
40-44	224	151	73
45-49	155	125	30
50-54	80	58	22
55-59	73	56	17
60-64	31	24	7
65 i više	9	6	3
Ukupno:	1118	794	324

Prosjek godina na dan 31. prosinca 2018. godine je 40,8.

3) spolna struktura menadžerskih i rukovodećih radnih mjesta u Banci je sljedeća: muškarci (60), žene (80).



SPECIFIČNI STANDARDNI PODACI

Kategorija: Ekonomska

U 2018. godini Hrvatska poštanska banka ostvarila je rekordnu bruto dobit, tržišni rast i napredak u svim ključnim segmentima poslovanja. Banka je ostvarila neto dobit od 150,2 milijuna kuna i najvišu bruto dobit od osnivanja u iznosu 183,2 milijuna kuna.

	2017	2018	promjena
BRUTO DOBIT (prije poreza)	HRK 12,5 mil.	HRK 183,2 mil.	+1.370% ↑
NETO DOBIT	HRK 8,3 mil.	HRK 150,2 mil.	+1.702% ↑

HPB je u 2018. ostvario najbolje rezultate otkad posluje.

Značajno su niži troškovi rezerviranja (66,9% ili 240,7 milijuna kuna) nego u 2017., prvenstveno kao rezultat bolje naplate, boljeg upravljanja kreditnim rizikom i dobre pokrivenosti djelomično nadoknadivih plasmana (NPL).

Depoziti su u 2018. porasli za 1,16 milijardi kuna ili 8,5% što je odraz stabilne baze klijenata i njihova povjerenja. U strateškim segmentima - stanovništvu i malom poduzetništvu ostvaren je rast kredita od 13,4% odnosno 20,6% uz istodobno razduživanje državnih institucija.

Kapital je krajem 2018. premašio 2 milijarde kuna, uz povećanje od 5%, najviše zahvaljujući neto dobiti Banke.

HPB danas ima više od 153 tisuće korisnika elektroničkog bankarstva. Kako bi bili dostupniji klijentima, kontinuirano se razvija ePoslovnica koja je jedinstvena po pristupu putem mobilnog bankarstva i funkcionalnostima. Nakon mHPB-a, SuperSmart HPB računa, on-line zahtjeva za kredit, HPB je prvi u Hrvatskoj razvio uslugu eGotovina za podizanje gotovine na bankomatu bez kartice i slanje koda drugim osobama. Poslovnim subjektima omogućeno je online otvaranje računa i predaja zahtjeva za kredit. Uz razvoj digitalnih kanala, suradnjom s Hrvatskom poštom povećava se prisutnost u najudaljenijim mjestima u zemlji.

Najznačajniji događaj u 2018. je kupnja Jadranske banke (JABA) koju je HPB pripojio 1. travnja 2019. Ovom akvizicijom HPB jača prisutnost u srednjoj Dalmaciji gdje je otvoren veliki Regionalni centar Šibenik za podršku klijentima u Šibensko-kninskoj županiji. Pripajanjem JABA-e HPB je dobio 40 tisuća novih klijenata.



U poslovanju s malim i srednjim poduzećima krediti su porasli 20,6% i premašen je volumen od dvije milijarde kuna, a HPB se profilirao kao partner koji podržava sve poduzetnike s tržišnom perspektivom. Fokus Banke su inovacije i granska specijalizacija, snažna podrška poslovanju s izvoznicima, IT sektorom i pružanje usluga u turizmu, poticanje stvaranja novih poduzeća i traženje rješenja za financiranje onih kojima nedostaju adekvatni kolaterali. Digitalnim bankarstvom HPB nudi poduzetnicima sve više mogućnosti što njihovo poslovanje čini bržim i jeftinijim, u regionalnim centrima za klijente provode se financijske edukacije, a s EBRD-om su organizirane radionice za poduzetnice kao jednu od prioritarnih skupina klijenata.

Krajem 2018. Sektor poslovanja s velikim poduzećima i javnim sektorom dosegao je volumen plasmana od pet milijardi kuna i nastavio povećavati broj klijenata, posebno u lokalnoj zajednici. Stvorena je pozicija za podršku snažnijem razvoju korištenjem EU fondova i financiranjem velikih projekata.

U 2018. HPB Invest je upravljao imovinom većom od milijarde kune čime se ozbiljno približio svojim vrhuncima zabilježenim 2007. kada je imovina iznosila 1,3 milijarde kuna. S 5,05% tržišnog udjela HPB Invest danas zauzima 6. mjesto među društvima za upravljanje otvorenim investicijskim fondovima, a rast tržišnog udjela u posljednje dvije godine zabilježen je zahvaljujući porastu imovine HPB Obvezničkog fonda za 244,27%.

HPB je u 2018. sa Zagrebačkom burzom (ZSE) potpisao ekskluzivni Sporazum o poticanju razvoja malih i srednjih poduzetnika i financiranje putem tržišta kapitala. Riječ je o programu koji malim poduzećima omogućava pristup kapitalu na Progress tržištu Zagrebačke burze izdanjem vrijednosnih papira uz podršku i savjetovanje HPB-a te povoljnije kredite Banke i pogodnosti za ukupno financijsko poslovanje. Program daje sve snažniju podršku poduzetnicima koji mogu pridonijeti bržem gospodarskom razvoju i rastu zapošljavanja.



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 2018. godine Banka ima 52 poslovnice, 6 ispostava, 12 regionalnih centara malog i srednjeg poduzetništva, a uz više od 1000 poštanskih ureda gdje se također pružaju usluge Banke, HPB svojim klijentima omogućava najrasprostranjeniju bankovnu mrežu u Hrvatskoj.

Hrvatskoj poštanskoj banci dodijeljena je Nagrada za promicanje medijacije u potrošačkim sporovima 2018. Nagradu dodjeljuje Hrvatska udruga za mirenje zaslužnima za primjenu, edukaciju, unapređenje, razvoj i promicanju mirenja i kulture mira u Hrvatskoj. HPB je prva banka u Hrvatskoj koja je pozvala svoje klijente, potrošače, da kada spor ne mogu riješiti u neposrednom kontaktu s HPB-om pokrenu postupak mirenja (medijaciju) posredstvom tijela za alternativno rješavanje sporova/centara za mirenje. Nagrada nam je poticaj da ustrajemo u pružanju izvrsne usluge klijentima i pravovremenoj i efikasnoj zaštiti njihovih prava s ciljem da ubuduće bude manje sporova i potreba za mirenjem. Alternativno rješavanje potrošačkih sporova HPB je klijentima omogućila početkom 2018. Klijenti koji prigovor ne riješe u neposrednom kontaktu s Bankom, mogu odabrati jedno od tri tijela za rješavanje potrošačkih sporova - Hrvatsku udrugu za mirenje, Centar za mirenje ili Sud časti pri HGK.

Sustavnim upravljanjem kvalitetom usluge HPB kontinuirano smanjuje broj prigovora, a najveći broj, više od 70%, rješava se unutar 24 sata, odnosno pri prvom kontaktu s klijentom. Prema relevantnim istraživanjima o zadovoljstvu klijenata HPB zauzima visoko mjesto po njihovim preporukama i povjerenju.

Kategorija: Okolišna

Provedbene aktivnosti

- HPB je implementirao novi kanal u obliku virtualne - ePoslovnice. Virtualna poslovnica oslanja se na udaljenu komunikaciju s klijentima, digitalnu dokumentaciju i kvalificirano digitalno potpisivanje dokumenata. Ovakav način poslovanja povećava vremensku dostupnost proizvoda i usluga klijentima i neklijentima 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 internetskih stranica Banke omogućeno je korištenje novih funkcionalnosti kroz digitalni način komunikacije što smanjuje korištenje resursa poput prijevoznih sredstava, papira i sl. Funkcionalnosti implementirane u sklopu novih stranica su: otvaranje računa za fizičke osobe, otvaranje računa za poslovne korisnike, on-line kreditni zahtjev za građanstvo i za poslovne korisnike i sl.
- HPB je u sklopu obnavljanja informacijske infrastrukture nabavio dio centralne računalne opreme (DL380 poslužitelji) namijenjene za virtualizaciju IT usluga kojima se štedi potrošnja električne energije.
- Tijekom 2018. godine implementiran je sustav za upravljanje izlaznom dokumentacijom (UoM- (unified output management) koji između ostalog omogućava grupiranje izlazne dokumentacije prema klijentima, što je posljedično vezano za uštedu na kuvertama i količini korištenog papira.

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 2018. 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.

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. U 2018. godini uglavnom je nastavljen trend smanjivanja potrošnje energenata na lokacijama na kojima se provode mjerenja.

Tijekom 2018. godine učinjeno je sljedeće:

- 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“ detaljnije se obrađuju aktualne ekološke teme, promoviraju akcije 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. 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 2018. godini prikupljeno je **17.5 tona papira, odnosno 1.9 tona manje nego u 2017.**, što možemo pripisati manjoj količini isprintanih stranica.
- 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 izvatke 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 projekta digitalizacije procesa ulazne i interne dokumentacije koji ima za cilj ubrzati interno kolanje dokumentacije i smanjiti upotrebu ispisnog potrošnog materijala i arhivskog prostora.
- Dovršenje projekta digitalizacije i ubrzanja kreditnog procesa za stanovništvo kojim će se u najmasovnijem segmentu kreditnog poslovanja upotreba papira smanjiti za 60% te posljedično smanjiti upotreba ispisnog potrošnog materijala, arhivskog prostora i njegovog mikroklimatskog održavanja i količina otpada.

- U 2019. 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

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 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 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 pripravničkog 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 2018. 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

Osim što se interne edukacije provode kod uvođenja novih zaposlenika u posao, organiziraju se i s ciljem pružanja konstantnog usavršavanja svih zaposlenika.

U 2018. organiziran je i projekt HPB 2.0 kojem je cilj identificirati i educirati zaposlenike koji će biti nositelji promjena u Banci. U tu svrhu je za više od njih 70 organizirano devet različitih edukacija i radionica. Stručne edukacije odnosile su se na upravljanje projektima dok su se edukacije iz područja „mekih“ vještina odnosile na upravljanje vremenom, ciljevima i održavanje fokusa, uspješno rješavanje problema i donošenje odluka, asertivnost i preuzimanje odgovornosti te pregovaranje i korištenje stilova utjecaja. Po završetku projekta polaznici su predložili vlastite projekte kojima bi doprinijeli promjenama, a izabrani su najbolji. Na taj način, osim edukacije polaznici su znanje mogli primijeniti u praksi, za što su bili i nagrađeni.



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 te Etički kodeks i wistleblowing politika. 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 2018. zaposlenici su svoje stručno znanje stjecali 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. Osim toga, radilo se na jačanju rukovoditeljskih vještina, stoga su u više navrata angažirani vanjski predavači za edukacije Manager kao coach i Upravljanje zaposlenicima kroz prodaju za zaposlenike na rukovodećim pozicijama.

Zaposlenici HPB-a sudjelovali su na važnim konferencijama iz svijeta bankarstva, financija, zelene gradnje, komunikacija, marketinga, upravljanja ljudskim resursima, a mogu se pohvaliti da su sudjelovali i kao predavači i sudionici okruglih stolova.

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 taj način poticala dijeljenje znanja.

Da vodi računa o promjenama na tržištu koje su važne za klijente, ali i zaposlenike HPB je pokazao konferencijom „Strategije u vremenu disrupcije - nova pravila konkurentnosti“. Raspravljalo se o digitalnoj transformaciji koja ubrzano mijenja način poslovanja i donosi nova pravila konkurentnosti, a raspravu je predvodio Kamal Ahmed Munir, profesor sa Sveučilišta Cambridge.



Provedbene aktivnosti

- Usvojen je novi Pravilnik o zaštiti na radu, usklađen sa novim Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti na radu
- Redovno održavanje Odbora ZNR u cilju praćenja stanja ZNR u banci
- Podizanje stupnja zaštite od požara doradama sustava vatrodajave i ugradnjom novih
- Saniranje potencijalnih rizika za zdravlje radnika
- Poboljšanje mikroklimatskih uvjeta, rasvjete na radnom mjestu
- 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
- 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 novog sadržaja za edukaciju iz zaštite na radu putem e-učionice
- Digitalizacija procesa ZNR
- 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
- Otklanjanje potencijalnih opasnosti za zdravlje ljudi i imovinu Banke
- Nastavak praćenja novih svjetskih trendova i regulative u području zaštite na radu
- Stručno usavršavanje stručnjaka iz zaštite na radu u Banci.

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) Posjeti događajima koje HPB sponzorira po povoljnijim cijenama, poput organiziranih posjeta izložbu
- 7) Kontinuirano informiranje zaposlenika o svim važnim događajima u Banci putem internog glasila i internog portala

2. Ljudska prava

Vezano uz načela odgovornog poslovanja koja se odnose na poštivanje ljudskih prava, Hrvatska poštanska banka je tijekom 2018. 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.

Informacijska sigurnost

I tijekom 2018. 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.

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.
- Korištenjem novonabavljenih alata te njihovom punom implementacijom Banka će biti u mogućnosti detektirati razliku između nepravilnosti i uobičajenog ponašanja pojedinca i procesa, a sve u funkciji zaštite od novih sigurnosnih prijetnji na informacijski sustav.
- 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.

- **Humanitarne svrhe:**
 - Klinički bolnički centar Split - uređenje radnih prostorija novog Zavoda za transplantaciju
 - Zajednica pacijenata oboljelih od raka Sv. Juraj – potpora u organiziranju humanitarne utrke The Terry Fox Run
 - Udruga Debra Hrvatska
 - Rotaray klub Zagreb Zrinjevac – potpora u organiziranju humanitarne akcije za Specijalnu bolnicu Goljak
- **Obrazovanje:**
 - Nacionalna zaklada za potporu učeničkom i studentskom standardu
 - Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu - konferencija "3rd International Conference on European Company Law and Corporate Governance"
 - Studentski poduzetnički inkubator Sveučilišta u Zagrebu – međunarodna konferencija „BEE 2018- Business&Entrepreneurial Economics“
- **Sport:**
 - Hrvatski rukometni savez
 - Hrvatski nogometni klub Gorica
 - KK Kaštela
 - NK Pauk Marina
 - KOP Žnjan
- **Kultura i društveni događaji:**
 - 303. Sinjska alka - Viteško alkarsko društvo Sinj
 - 58. Splitski festival zabavne glazbe
 - 34. Salon mladih - Panoptikon - Hrvatsko društvo likovnih umjetnika
 - 48. Varaždinske barokne večeri – Koncertni ured Varaždin
 - 14. Cash & Carry day - ALU Sveučilište u Zagrebu
 - Projekt „De/konstrukcija slike“ - Hrvatsko društvo likovnih umjetnika
 - Festival europske kratke priče – Hrvatsko društvo pisaca
- **Konferencije i gospodarski događaji**
 - 21. Konferencija „Hrvatsko novčano tržište“ – Tržište novca d.d.
 - Konferencija „48 sati“ – Lider media d.o.o.
 - 6. Međunarodna znanstvena konferencija OFEL 2017. – CIRU
 - 8. Hrvatski kongres dječje kirurgije – Hrvatski liječnički zbor
 - 10. Sajam agroturizma Šibensko-kninske županije – Šibensko-kninska županija
 - Urbanovo 2018. – Udruga vinogradara i vinara Međimurja Hortus Croatiae

HPB sportaši često sudjeluju u humanitarnim akcijama, a u 2018. su se priključili humanitarnoj utrci „Mladene probudi se“ koja se trčala za teško stradalog Mladena Rasmira, koji je već 19 godina u budnoj komi. Novac od kotizacija i donacija utrošen je za opremu koja će Mladenu olakšati teške životne uvjete.



Da HPB ima humanitarno srce potvrdili su HPB humanitarci koji su uoči uskršnjih i božićnih blagdana posjetili djecu iz Vugrovca i Dupca, koja odrastaju bez obitelji. Blagdane su im uljepšali predajom prikupljenih darova i druženju s djecom.



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.

S partnerima Hrvatskim društvom likovnih umjetnika i Akademijom likovnih umjetnosti u Zagrebu, HPB je organizirao prvu 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 s četiri Likovne akademije i tako svi zajedno jačaju hrvatsko tržište umjetnina.



Projekti financijske pismenosti

S ciljem povećanja svijesti o važnosti dobrog upravljanja financijama građana, gospodarstvenika i sudionika u javnom sektoru i političkom životu. Svjesna koliko je financijska pismenost važna, HPB već godinama provodi različite edukacije za građane, poduzetnike, studente i djecu – svoje sadašnje ili buduće klijente. Zaposlenici Banke predani su radu s klijentima koji uključuje i njihovo što bolje poznavanje financijskih proizvoda, mogućih rizika te planiranje osobnih, obiteljskih i poslovnih financija.

Kao društveno odgovorna institucija HPB je u 2018. kroz različite programe promovirao značaj financijske odgovornosti i pismenosti za različite skupine klijenata. Kako bi pridonijela poboljšanju financijske pismenosti, posebno studenata, Banka je u ožujku organizirala Financijsko popodne s predsjednikom Uprave, Tomislavom Vuićem. Petu godinu zaredom u sklopu Europskog tjedna novca u poslovnica diljem Hrvatske HPB je organizirao učionice za srednjoškolce – u 2018. ih je posjetilo više od 500 učenika.



Tijekom 2018. godine HPB je proveo program edukacije poduzetnika, s naglaskom na žene. S ciljem boljeg povezivanja i financiranja poduzetničkih projekata HPB je s Europskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) u travnju organizirao konferenciju „Žene u poduzetništvu“. HPB je uz kreditne linije za projekte koje pokreću i vode žene, razvio model podrške poduzetništvu u kojem s partnerskim institucijama i educira klijente.



Kako bi dodatno pridonijela financijskoj pismenosti građana HPB je nastavio s edukativnim 'Kavicama s HPB-om' u svojoj centralnoj zagrebačkoj poslovnicu 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. Održano je i nekoliko uspješnih Kavica na temu stambenih kredita diljem Hrvatske koje su zainteresirale velik broj građana.

Ciljevi za buduće razdoblje

- U 2019. godini HR planira započeti s identifikacijom i programom pripreme nasljednika, odnosno preuzimanja poslova
- Isplanirane su edukacije za sve rukovoditelje na temu upravljanja učinkom i davanja povratne informacije
- U planu je razrada programa „Gibajmo se“ kojim se zaposlenicima daje mogućnost za promjenu karijere i preuzimanje odgovornosti za vlastitu karijeru, horizontalno napredovanje te stjecanje novih kompetencija i dr.
- U 2019. je u planu uvođenje programa „HPB bira najbolje“ – sustava prepoznavanja i nagrađivanja najboljih zaposlenika
- Učioničkim tipom edukacija te kroz sustav e-Učionice planira se nastavak provođenja sustava edukacija svih zaposlenika uključenih u stambeno kreditiranje kako bi se zadržala kvalitetna razina znanja
- Učioničkim tipom edukacija te kroz sustav e-Učionice planira se dodatno educirati zaposlenike o temi sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma
- U 2019. se planira formiranje različitih modula edukacija iz područja stručnih znanja za sve postojeće i nove zaposlenike mreže
- 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), a planiramo i razvoj novih intranet stranica
- Daljnje aktivnosti i projekti na temu povećanja financijske pismenosti građana i poduzetnika, s posebnim naglaskom na malo, srednje, žensko i mikro poduzetništvo
- Planira se organizacija Dana DOP-a na kojima će se zaposlenicima predstaviti društveno odgovorne aktivnosti banke s ciljem poticanja na uključivanje u aktivnosti
- Aktivna promocija ženskog poduzetništva i mikropoduzetništva

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.

Banka kontinuirano usklađuje svoje poslovanje s hrvatskom 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 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.

Tijekom 2018. godine Banka je, usvojivši novi Etički kodeks, koji se primjenjuje na sve članice HPB Grupe, postavila načela, smjernice i zahtjeve koji se odnose na etično poslovanje sa svim osobama i subjektima s kojima je Banka/članica HPB Grupe u okviru svoga poslovanja dolazi u doticaj (klijente, zaposlenike, društvenu zajednicu, dioničare, regulatorna tijela, ugovorne partnere, konkurenciju). Etički kodeks osigurava da se zaposlenici u obavljanju svojih poslova pridržavaju visokih etičkih i profesionalnih standarda. U tu svrhu provedene su i edukacije zaposlenika.

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.

Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

Kao obveznik provođenja mjera i aktivnosti propisanih Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka se tijekom 2018. 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 kojima je bio obuhvaćeno 249 zaposlenika Banke, 43 zaposlenika Jadranske banke i 11 zaposlenika Hrvatske pošte (internih trenera).

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 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.

Sprječavanje zlouporabe tržišta i manipulacije tržištem

Tijekom 2018. 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 raspoložu 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.
- 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 i kulture upravljanja rizikom pranja novca i financiranja terorizma s ciljem povećanja svijesti i razumijevanja rizika pranja novca i financiranja terorizma.
- 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.
- Nastavak aktivnog provođenja i unapređivanja prakse transparentnog postupanja i poslovanja što uključuje i preispitivanje i unapređenje provedene javne objave.