

2016.

Izvještaj o napretku

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 mi je predstaviti vam deveti Izvještaj o napretku kojeg smo pripremili 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 2016. godine.

Načela društvene odgovornosti sastavni su dio naše poslovne strategije svih 25 godina koliko poslujemo. 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 2016. dodijeljeno po prvi put kao kompaniji s iznimno visokom kvalitetom upravljanja zaposlenicima. Pri tome smo se istaknuli kvalitetom 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 - biti najbolja banka u Hrvatskoj prepoznatljiva po kvalitetnoj, konkurentnoj i brznoj usluzi, uvijek dostupna klijentima.



Dodjela certifikata
Poslodavac Partner

Tijekom prošle godine dosljedno smo provodili svih deset načela Global Compact inicijative. U Izvještaju o napretku za 2016. 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 2017. godinu.

Lidija Martinović
Direktor Ureda za korporativne komunikacije

Kratki opis temeljnog poslovanja

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-Stambenu štedionica d.d.

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.

Hrvatska poštanska banka je najveća i jedna od rijetkih banaka u hrvatskom vlasništvu. Po broju klijenata HPB je četvrta banka u Hrvatskoj, sedma po veličini aktive, druga po broju gotovinskih transakcija i prema istraživanjima, prva po preporukama te među vodećima po povjerenju klijenata.

Vodeći se pozicijom najveće banke u nacionalnom vlasništvu, HPB prihvaća odgovornost, ne samo prema gospodarskim, već i društvenim tokovima u zemlji, te svojim djelovanjem doprinosi njihovom daljnjem razvoju.

Poslovno okruženje i izazovi poslovanja

U 2016. godini Hrvatska poštanska banka je bila suočena s velikim izazovima najavljenih i tekućih regulatornih promjena kao i s tržišnom utakmicom u uvjetima općeg smanjenja kamatnih stopa. Takvim se okolnostima prilagodila kvalitetnim upravljanjem prodajom, politikom cijena i poboljšanjem procesa. Također, 2016. je i godina implementacije mnogih inicijativa i strateških projekata (Super Smart HPB, CRM, prodaja NPL-ova, SEPA Credit Transfer itd.) koji su zahtijevali angažman ljudskih i financijskih resursa.

HPB je u 2016. ostvarila najbolje rezultate otkad posluje. Paralelno sa zahvatljivim operativnim aktivnostima neto dobit povećana je za 46,2%, na 180,2 milijuna kuna, dok je operativna dobit dostigla je 385,4 milijuna kuna, te je za 57,7 milijuna kuna ili 19,8 posto veća nego 2015. zahvaljujući višim nekamatnim prihodima i 4,1% nižim troškovima temeljem efikasnog upravljanja.

Tijekom 2016. otvoreno je novih 33 tisuće tekućih računa građana, a među 25 tisuća novih klijenata 82% je radno aktivnih. Najviše novih je u dobi 36-50 što utječe na sve bržu promjenu profila klijenata HPB-a koji su sve mlađi i s višim redovnim primanjima.

Širenje digitalnog poslovanja (mHPB, SuperSmart HPB račun, on-line zahtjev za kredit) ključni su za privlačenje novih klijenata.

U poslovanju s gospodarstvom Banka uvodi nove kreditne linije i širi suradnju s određenim granama i djelatnostima, npr. poljoprivredom, obrtnicima, odvjetnicima itd. U suradnji s EBRD-om ugovoreno je kvalitetno financiranje za male poduzetnike, žene - poduzetnice i projekte energetske učinkovitosti.



Suradnja HPB-a i HP-a



Suradnja HPB-a i EBRD-a

Porast depozita omogućio je povećanje imovine za 9,3% na 19,4 milijardi kuna, najviše u posljednjih pet godina. Banka je ostvarila rast tržišnih udjela u svim kreditnim i depozitnim segmentima.

Tako je nasuprot smanjenju kreditiranja na tržištu, HPB nastavila povećavati kreditni portfelj te su ukupni neto krediti porasli za 1,2 milijarde kuna ili 11,6%. Krediti stanovništvu porasli su 12,3%, a svaka druga kuna plasirana građanima u 2016. odnosi se na stambene kredite koji su skočili rekordnih 51,2%. Razina kreditiranja pravnih osoba povećana je 11,5% na 6,8 milijardi kuna. Uz rast ukupnih depozita od 11,4% na 16,2 milijardi kuna, promijenjena je i njihova struktura. Najveći je skok zabilježen kod depozita trgovačkih društava, 54%, a štednja stanovništva porasla je za 4,8%.

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 2016. godine Banka ima 60 poslovnih jedinica, a uz više od 1000 poštanskih ureda gdje se također pružaju usluge Banke, HPB svojim klijentima omogućava najrasprostranjeniju bankovnu mrežu u Hrvatskoj.

Realiziran je i dio projekta 'Banka u Pošti' uvođenjem tzv. financijskih kutaka u 131 poštanski ured u kojima je moguće ugovoriti sve osnovne bankarske usluge, uključujući i nenamjenske kredite. U suradnji s Hrvatskom poštom HPB klijentima želi ponuditi razinu usluge kao u vlastitim poslovnicama.

Zatražite gotovinski kredit bez čekanja

Odredite iznos kredita: 3,000.00 HRK (3,000.00 HRK) (3,000.00 HRK) [Štaka iznos]

Vrijeme otplate: 13 mjeseci (13 mjeseci) (180 mjeseci) [Štaka iznos]

Iznos mjesečnog anuiteta: 239.90 HRK (239.90 HRK) (13,791.28 HRK) [Štaka iznos]

Kamatna stopa: 6.71% (6.71%) (8.87%) [Štaka iznos]

PODNEŠITE ZAHTEV ->

Do kredita u samo nekoliko koraka

1. Kontaktirajte nas na našem mobilnom aplikaciji
2. Kontaktirajte Vas naša poslovnica i ugovoriti sastanak u najbližjoj poslovnici
3. Dolazak u poslovnicu radi potpisivanja ugovora



I LJUDSKA PRAVA

A hand is shown placing a blue puzzle piece into a structure of white rectangular blocks. The blocks are arranged in a stepped, ascending pattern from left to right. The hand is positioned on the right side, holding the puzzle piece and about to fit it into a gap between two blocks. The background is a plain, light color.

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

Vežano uz načela odgovornog poslovanja koja se odnose na poštivanje ljudskih prava, Hrvatska poštanska banka je tijekom 2016. godine nastavila provoditi aktivnosti na području informacijske sigurnosti u poslovanju, kao i na području zaštite, edukacije i brige o svim zaposlenicima Banke.

Informacijska sigurnost

I tijekom 2016. godine naglasak Banke bio je 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.

- Implementirani su alati za praćenje prijevvara i malware-a (Anti Malware i Anti fraud) te je formirana grupa za sprječavanje prijevvara 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.
- Unaprijeđena je 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.

Edukacija i skrb o zaposlenicima

Hrvatska poštanska banka kontinuirano vodi računa o stručnosti i obrazovanju svojih zaposlenika što je i dalje osnova njene konkurentne snage na tržištu. Osim toga, zaposlenici Banke su dužni održavati stručna znanja te biti u skladu s profesionalnim zahtjevima 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 kako na radnom mjestu, tako 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 kvalitetnijeg upoznavanja s poslovanjem Banke, kako po poslovnim područjima, tako i u cjelini radi kvalitetne 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 2016. godini Banka je najviše provodila edukacije novih i postojećih zaposlenika na temu Sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, SEPA-e i CRM-a. Pritom su interne edukacije bile organizirane radi uvođenja novih zaposlenika u posao. Nadalje, interni treneri prošli su višednevnu edukaciju naprednih prodajnih vještina te iscrpnu Train the Trainer edukaciju, dok su zaposlenici koji ne provode treninge, već održavaju raznorazna predavanja prošli njima prilagođenu edukaciju iz područja prezentacijskih vještina te metoda podučavanja. Znatno broje zaposlenika pohađao je interne edukacije iz domene soft skills vještina, konkretnije – timski rad, komunikacijske vještine, rješavanja konflikata, davanje povratnih informacija, asertivnosti i sl.

U educiranju postojećih zaposlenika, provodjen je sustav mentorstva u prodaji po poslovnima. U 2016. nastavljeno je s edukacijama za prodaju proizvoda na području osiguranja iz osiguravajuće tvrtke Croatia osiguranje. Navedene edukacije obavili su interni treneri. Povećala se i dostupnost edukacija prodajnih vještina koju izvode interni treneri. Dodatno, isti zaposlenici educirali su prodajnu mrežu Hrvatske pošte o proizvodima Banke.

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 Edukacija iz zaštite na radu. Neke od navedenih tema bile su obvezne za određeni dio zaposlenika Banke (npr. za zaposlenike prodajne mreže), dok je, na primjer, edukacija iz zaštite na radu bila obavezna za sve zaposlenike. Uz navedene obvezne teme, na e-Učionici je bio omogućen pristup sadržajima po vlastitom nahođenju zaposlenika, kao na primjer iz područja korištenja MS Office alata.

Što se eksternih edukacija tiče, u 2016. 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 polaganje istih, jednako kao i edukacija zbog usklađenja s regulatornim okvirom i regulatornim izmjenama. Najvažnijim za spomenuti smatramo održavanje radionica na kojima je svaka organizacijska jedinica učila postavljanje KPI-eva, te organizacija edukacije 'Vođenje razgovora o učinku' kojoj su prisustvovali svi rukovoditelji. Osim toga, najviše se prisustvovalo tečaju engleskog jezika i treningu za trenere.

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

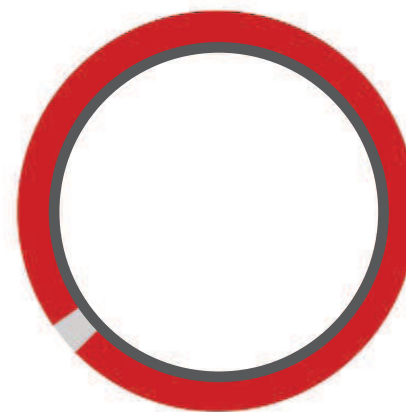
Podaci o zaposlenicima

Banka je na dan 31. prosinca 2016. imala ukupno 1067 zaposlenih.

Struktura zaposlenika na dan 31. prosinca 2016. godine

1) po vrsti radnog odnosa

| Na određeno | Na neodređeno | Ukupno |
|-------------|---------------|--------|
| 55 | 1012 | 1067 |



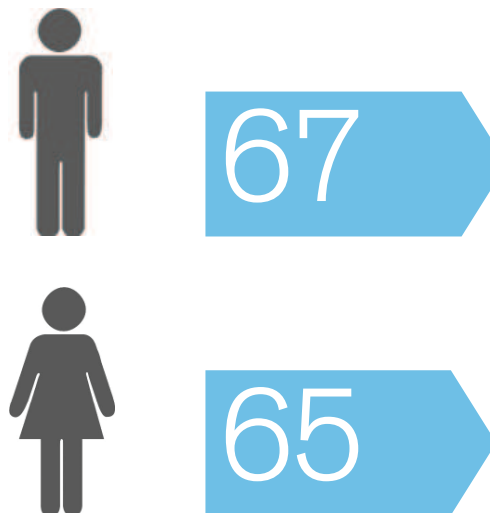
| | | |
|----|---------------|------|
| 1. | na određeno | 55 |
| 2. | na neodređeno | 1012 |
| 3. | ukupno | 1067 |

2) po dobnoj i spolnoj strukturi

| Godine | Ukupno | Žene | Muškarci |
|----------------|-------------|------------|------------|
| 19-24 | 5 | 3 | 2 |
| 25-29 | 80 | 53 | 27 |
| 30-34 | 226 | 156 | 70 |
| 35-39 | 260 | 172 | 88 |
| 40-44 | 206 | 148 | 58 |
| 45-49 | 122 | 92 | 30 |
| 50-54 | 79 | 57 | 22 |
| 55-59 | 78 | 59 | 19 |
| 60-64 | 11 | 9 | 2 |
| 65 i više | 0 | 0 | 0 |
| Ukupno: | 1067 | 749 | 318 |

Prosjek godina na dan 31. prosinca 2016. godine je 40.

3) spolna struktura menadžerskih i rukovodećih radnih mjesta u Banci je sljedeća:
muškarci (67), žene (65).



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. Interno glasilo
7. Interni portal

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:

- o Klinika za dječje bolesti Klaićeva - potpora u nabavci nove informatičke opreme
- o Udruga MoSt – Split – humanitarna akcija A DI SI TI !?
- o Udruga Debra – potpora radu Udruge
- o Udruga Parkinson i mi - humanitarna akcija Parkinson i mi
- o Zajednica pacijenata oboljelih od raka Sv. Juraj – potpora u organiziranju humanitarne utrke The Terry Fox Run

• Obrazovanje:

- o Udruga Melius Hrvatska - potpora odlasku hrvatske delegacije učenika srednjoškolaca na međunarodnu konferenciju NHSMUN-u u sjedište Ujedinjenih naroda u New York-u
- o Elektrotehnički fakultet Osijek - potpora odlasku studenata na međunarodnu edukacijsko-sportsku manifestaciju „Elektrijada“ u Rimini

• Sport:

- o Hrvatski nogometni klub Gorica
- o BBK Zemlja – Zrak – TransDinara Maraton 2016.
- o MNK Marina – Hileja trekk&trail Marina 2016.

• Kultura i društveni događaji:

- o 301. Sinjska alka - Viteško alkarsko društvo Sinj
- o 49. Šokačko sijelo – Grad Županja
- o 3. Salon mladih - Hrvatsko društvo likovnih umjetnika
- o 12. Cash & Carry day - ALU Sveučilište u Zagrebu

• Konferencije i gospodarski događaji

- o Hrvatsko novčano tržište – Tržište novca d.d.



Poboljšanje financijske pismenosti građana

HPB je u posljednje tri godine provodila i javnosti prezentirala različita istraživanja o važnosti pravovremene i cjelovite informiranosti građana o financijama, poznavanju financijskih rizika te kvalitetnom upravljanju osobnim financijama. HPB sebe vidi kao instituciju koja može sudjelovati i pridonijeti poboljšanju financijske pismenosti, posebno kad je riječ o učenicima i studentima.

U 2016. godini Banka je provela niz aktivnosti u sklopu projekta financijske edukacije i kao društveno odgovorna institucija kroz različite programe promovirala značaj financijske odgovornosti i pismenosti za mlade. S ciljem povećanja svijesti o važnosti dobrog upravljanja financijama svojih klijenata, ali i ostalih građana, gospodarstvenika i sudionika u javnom sektoru i političkom životu, jačanje suradnje sa školama, fakultetima i studentskim udrugama kroz zajednička istraživanja, natjecanja i promociju važnosti znanja ima prioritarno mjesto.

o Dan hrvatskih financijskih institucija - Hrvatska gospodarska komora Zagreb

o Korporativno upravljanje u Hrvatskoj – Lider media d.o.o.

o 2. Međunarodna konferencija transportnog prava i prava osiguranja - Intranslaw

o Kupujmo hrvatsko 2016.- Hrvatska gospodarska komora Zagreb

o Urbanovo 2016. – Udruga vinogradara i vinara Međimurja Hortus Croatiae

o 26. Međunarodni susreti vinogradara i vinara Sabatina 2016. - Zadružni savez Dalmacije

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



Ciljevi za buduće razdoblje

- U 2017. godini planira se započeti opsežan procesa upravljanja karijerom koji će startati s procjenom i identifikacijom talenata.
- Krajem 2016. započeo je aktivan rad na aplikativnom rješavanju planiranja i evidencije edukacija zaposlenika, a koji se planira tijekom 2017. dovršiti, testirati te pustiti u produkciju.
- Banka će nastaviti s provođenjem internih i eksternih edukacija zaposlenika u svrhu uvođenja sustava internog trenerstva i baze internih trenera.
- 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).
- Daljnje povećanje aktivnosti kroz sustav e-Učionice putem kojeg će se provoditi sve više edukacija zaposlenika HPB Grupe s naglaskom na sprječavanje diskriminacije, mobbinga i općenito povreda dostojanstva u radnom okruženju.
- 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

- Ažuriran je interni akt iz zaštite na radu.
- Kontinuirano se provodi edukacija zaposlenika banke iz zaštite na radu.
- 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 sa izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti na radu.
- Nastavak edukacije iz zaštite na radu putem e-učionice.
- Provođenje kontrole lokacija Banke vezano uz poboljšanje sigurnih uvjeta rada.
- Organiziranje preventivnih vježbi evakuacije i spašavanja iz objekata Banke.

III OKOLIŠ

7. načelo tvrtke bi trebale podupirati predstrožan pristup izazovima na području okoliša

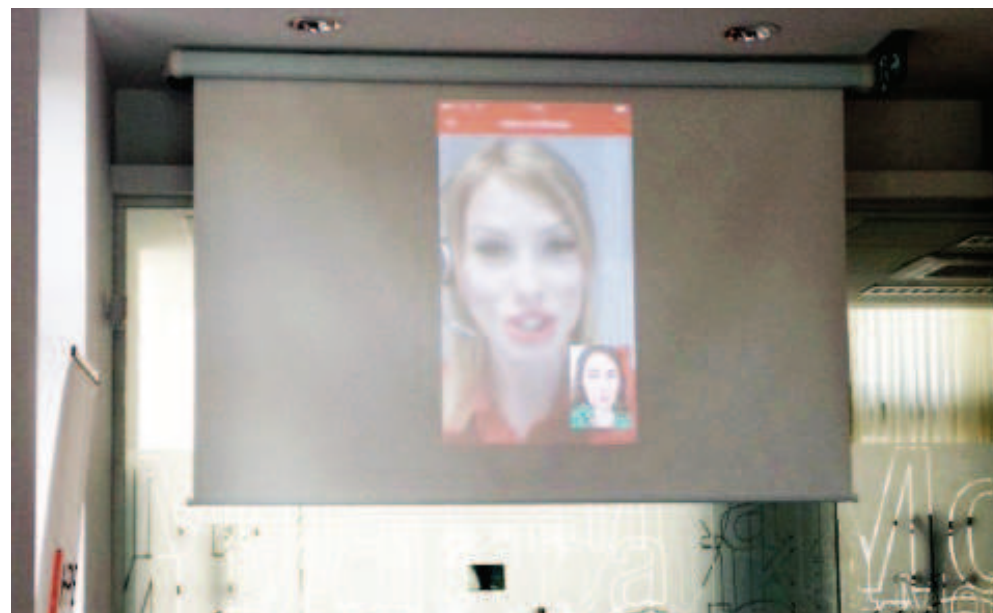
8. načelo pokrenuti inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu

9. načelo poticati razvoj i širenje tehnologija neškodljivih za okoliš



Provedbene aktivnosti

- HPB je kao prva banka u Hrvatskoj uvela potpuno digitalno otvaranje računa. HPB SuperSmart račun otvara se u potpunosti on-line, bez bilo kakve papirnatih dokumentacije ili dolaska klijenta u poslovnicu. Ovo je samo jedan istaknuti primjer šire inicijative digitalizacije poslovnih procesa HPB-a te fokusa na elektroničke kanale (Internet bankarstvo, mobilno bankarstvo...), kojom se uz olakšavanje poslovanja s klijentima smanjuje potrošnja papira, energije, otpada te time pozitivno utječe na očuvanje okoliša.
- HPB je nastavila s racionalizacijom i integracijom tehnoloških platformi. Kroz infrastrukturne pripreme za preseljenje u nove prostore podatkovnih centara, nabavljeni su novi diskovni podsustavi na kojima je konsolidirana podatkovna pohrana s dosadašnjih starijih i energetski znatno neučinkovitijih sustava. Također, nabavljeni su novi poslužitelji kao podloga za virtualizacijsku platformu jer su konsolidacijom virtualnih poslužitelja na njima iz upotrebe izbačeni stariji i energetski neučinkovitiji poslužitelji. I dalje se održava postignuti omjer od 20 virtualnih poslužitelja na jednom fizičkom poslužitelju, što garantira smanjenje potrošnje energije za napajanje i hlađenje.
- Dovođen je projekt upravljanja ispisom te je njime konsolidirana flota ispisnih uređaja. To omogućuje centraliziranu kontrolu količina ispisa, postavljanje predefiniраниh postavki ispisa na crno bijeli ispis i dvostrani otisak, te optimizaciju količine ispisanih stranica. Provedbom ovog projekta je smanjena količina ispisa, potrošnja tonera, papira i električne energije.
- Upotrebom sustava objedinjenih komunikacija (Skype for Business) se smanjuje 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 putem inicijative Zeleni ured od 2012. godine provodi aktivnosti koje bi svi zaposlenici HPB Grupe trebali prakticirati unutar svojih redovnih radnih aktivnosti kako bi se u svakodnevnom uredskom poslovanju smanjio negativan utjecaj na okoliš te povećala efikasnost korištenja resursa. Od pokretanja ove inicijative provedene su značajne uštede energenata, a najveći je napredak vidljiv u potrošnji papira.

U 2016. godini uglavnom je nastavljen trend smanjivanja potrošnje energenata na lokacijama na kojima se provode mjerenja, a posebna ušteda zabilježena je u potrošnji papira.

Tijekom 2016. 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 HPB banka u stalnoj rubrici „HPB misli zeleno“ detaljnije se obrađuje aktualna ekološka tema i savjetuje zaposlenike o načinima na koje mogu doprinijeti zaštiti okoliša.
- Nastavljeno je prikupljanje starog papira u suradnji s ovlaštenom tvrtkom koja nam osigurava uredske kutije za prikupljanje papira. Sav prikupljeni

papir odvozi se na reciklažu. Ovlaštena tvrtka ne pokriva područje cijele Hrvatske, međutim pojedine poslovнице HPB-a samoinicijativno su se uključile u prikupljanje starog papira u suradnji s drugim institucijama.

- Količina prikupljenog papirnatog materijala evidentira se pomoću Pratećih listova. U 2016. godini prikupljeno je 10,6 tona papira što je u odnosu na 2015. oko 9 tona manje, međutim pad je razumljiv budući da je ispis stranica u stalnom padu.
- 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

- Preseljenje primarnog i sekundarnog podatkovnog centra iz vlastitih prostora u specijalizirane prostore za podatkovne centre sa znatno većom energetske učinkovitošću i ekološkom prihvatljivošću. Jedan od značajnih elemenata energetske učinkovitosti odnosit će se na free-cooling sustave sa znatno manjom potrošnjom energije za hlađenje, a značajan element brige o okolišu odnosit će se na upotrebu ekološki prihvatljivijih plinova u sustavima za automatsko gašenje požara (Novec).
- Daljnja virtualizacija i racionalizacija elemenata informacijske infrastrukture kojom će se dodatno smanjiti energetske i ekološki footprint informacijskog sustava Banke.
- Daljnja digitalizacija internih poslovnih procesa i komunikacije s klijentima kojom će se smanjiti upotreba papira i ispisnog potrošnog materijala te smanjiti količina proizvedenog otpada.
- U 2017. 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

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:

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

Početkom 2015. godine donesena je posebna uputa kojom se uređuje postupak zaprimanja i rješavanje pritužbi/prigovora/prijava povjereniku za etiku i osobi za nepravilnosti Banke te je ostvaren veliki napredak rješavanja prijava koje se odnose na nepravilnosti u poslovanju Banke i narušavanju odredbi Etičkog kodeksa Banke. Tijekom 2016. godine nisu zabilježeni prigovori odnosno pritužbe koje bi se odnosile na nepravilnosti u poslovanju Banke. Banka je u četvrtom kvartalu 2016. godine donijela Politiku sprječavanja prijevera kojom se definiraju osnovna načela i odrednice upravljanja sustavom sprječavanja prijevera. Navedenim sustavom utvrđena je zaštita od izloženosti riziku prijevera

svih klijenata i Banke te je povećano povjerenje, sigurnost poslovanja i kvaliteta usluge. Sustavom su obuhvaćene interne i vanjske prijevere koje zahtijevaju pozornost i izvještavanje managementa te daljnje upravljanje njima.

Također, unapređenju odnosa i komunikacije sa klijentima uvelike je pridonio rad Ureda za upravljanje kvalitetom usluge koji upravlja kvalitetom usluga Banke prema njenim klijentima kroz kontinuirano provođenje mjerenja i istraživanja zadovoljstva klijenata i predlaganje unapređenja nadležnim poslovnim područjima za poboljšanje kvalitete usluge. Ovaj Ured upravlja i procesom 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 2016. godine na području sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma:

- dosljedno provodila mjere i aktivnosti propisane zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona
- sustavno radila na razvoju i unapređenju programske podrške u području otkrivanja i sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma
- organizirala i provela niz edukacija kojima je bilo obuhvaćeno 555 zaposlenika Banke i 13 zaposlenika Hrvatske pošte (internih trenera).

Kako pri pružanju platnih usluga u ime i za račun Banke, Hrvatska pošta „kao treća strana“ 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, Banka:

- 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 2016. godine nije bilo evidentiranog sukoba interesa i nije bilo prijavljenih i zabilježenih situacija raspolaganja povlaštenim informacijama upućenih osoba. Nastavljeno je provođenje kontrola prijavljivanja izvršenih osobnih transakcija relevantnih osoba i zaposlenika Banke u Registar osobnih transakcija relevantnih osoba i zaposlenika Banke a koji se vodi sukladno Pravilniku o osobnim transakcijama relevantnih osoba i zaposlenika Banke. Nadalje, Ban-

ka je tijekom 2016. godine poduzimala aktivnosti sukladno odredbi članka 18. Uredbe (EU) br. 596/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. travnja 2014. o zlouporabi tržišta (Uredba o zlouporabi tržišta) te stavljanju izvan snage Direktive 2003/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i direktiva Komisije 2003/124/EZ, 2003/125/EZ i 2004/72/EZ. Spomenute aktivnosti, između ostaloga, uključuju sastavljanje popisa osoba koje imaju pristup povlaštenim informacijama, ažuriranje istih popisa, dostava podataka regulatornom tijelu na njegov zahtjev, kao i osiguravanje da osobe koje imaju pristup povlaštenim informacijama prihvate zakonske i regulatorne obveze koje proizlaze iz Uredbe o zlouporabi tržišta, te da se upoznaju sa sankcijama koje se primjenjuju na trgovanje na temelju povlaštenih informacija i na nezakonito objavljivanje povlaštenih informacija.



Ciljevi za buduće razdoblje

- Daljnje jačanje efikasnosti, integriteta, etičnosti i transparentnosti poslovanja.
- 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 unapređenje 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 unapređenje provedene javne objave.

