

2015.

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

Sa zadovoljstvom vam predstavljamo Izvještaj o napretku za 2015. godinu, osmi po redu otkako je Hrvatska poštanska banka prihvatila pridržavati se i usklađivati svoje poslovanje s načelima UNDP Global Compact inicijative te izvještavati po uzoru na brojne tvrtke u svijetu.

Naše korporativne vrijednosti koje ugrađujemo u svakodnevno poslovanje ne uključuju samo poslovni uspjeh već svoj rad temeljimo na načelima društvene odgovornosti koju iskazujemo kroz nekoliko segmenata – brigu za zaposlenike i ulaganje u njihovo osposobljavanje i razvoj, transparentno poslovanje i dostupnost klijentima, pružanje potpore društvenoj zajednici te brigu za očuvanje okoliša. S ciljem povećanja svijesti o važnosti dobrog upravljanja osobnim financijama, posljednje dvije godine kroz različite programe i aktivnosti sve intenzivnije promoviramo značaj financijske odgovornosti i pismenosti građana Republike Hrvatske, s naglaskom na učenike i studente, educirajući ih i upozoravajući na moguće financijske rizike. Potpuna posvećenost našim klijentima već godinama daje nam vidljive rezultate - HPB je među prvima po preporukama i povjerenju klijenata.

I tijekom 2015. HPB je dosljedna u provođenju deset načela Global Compact inicijative kojima doprinosi odgovornom i održivom poslovanju važnom za vlastitu budućnost, kao i napredak ukupnog poslovnog okruženja. Nastavljajući praksu izvještavanja o odgovornom poslovanju, u Izvještaju o napretku za 2015. godinu dajemo pregled poduzetih aktivnosti i postignuća u tom razdoblju s obzirom na ciljeve koje smo si postavili, kao i prikaz daljnjih planova na području ljudskih prava, rada, brige za

okoliš i antikorupcije.

Tijekom 2016. godine Hrvatska poštanska banka i dalje će primjenjivati načela društveno odgovornog poslovanja i još većim intenzitetom nastaviti promicati njihovu važnost među svojim zaposlenicima, klijentima, vlasnicima i poslovnim partnerima.

Dubravka Kolarić
Član Uprave HPB-a

Kratki opis temeljnog poslovanja

Hrvatska poštanska banka d.d. 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 d.d., 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.

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

Hrvatska poštanska banka je u iznimno zahtjevnoj 2015. godini provela do-kapitalizaciju i dostigla potrebnu adekvatnost kapitala, uvela novu organizaciju, povećala efikasnost poslovanja, privukla nove klijente i ostvarila najbolje po-slovne rezultate u korporativnoj povijesti.

Kao nastavak trenda, Banka je u 2015. godini ostvarila rekordnu operativnu dobit od 324 milijuna kuna, 8,1% veću nego godinu ranije. Nastavno na snažni operativni rezultat, ostvarena je i najviša neto dobit u korporativnoj povijesti HPB-a od 123 milijuna kuna. Za rezerviranja je izdvojeno 60% operativne dobiti te je pokrivenost loših kredita (NPL) ispravnima vrijednosti porasla u 2015. za 2,9 postotnih bodova na 64,1% čime HPB značajno premašuje prosjek bankarskog sustava.

HPB je krajem 2015. imala 640.000 klijenata, što predstavlja neto godišnje povećanje od 4.000. U retailu je najveći rast - čak 32.000 novih tekućih računa, korporativni segment ima više od 1.200 novo-akviziranih poslovnih računa, a među klijentima je i novih 10 gradova i općina. U razvoju i unaprjeđenju proiz-voda HPB sve više koristi nove suvremene tehnologije kako bi klijentima po-nudila najvišu razinu kvalitete usluge.

Imovina na dan 31.12.2015. iznosi 17,7 milijardi kuna i veća je za 1,8% u odnosu na kraj prethodne godine. Krediti stanovništvu nastavili su rast i tijekom 2015. (+5,7%) pri čemu se izdvaja rast stambenih kredita za 12,3% što će s obzirom na stagnaciju tržišta rezultirati rastom tržišnih udjela HPB-a. Ukupni depoziti porasli su 2,9% i iznose 14,6 milijardi kuna. U segmentu stanovništva

nastavljen je rast i oročenih i a vista depozita te tržišnog udjela HPB-a, dok je pravnim osobama vraćen dio relativno skupljih oročenih depozita, a nastavljen rast a vista i ograničenih depozita. Navedena kretanja rezultat su povećanog broja poslovnih računa i tekućih računa građana te odraz povjerenja štediša u HPB.

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 2015. godine Banka ima 60 poslovnih jedinica, a uz više od 1000 poštanskih ureda gdje se također pružaju usluge Banke, HPB svojim klijen-tima omogućava najrasprostranjeniju bankovnu mrežu u Hrvatskoj.

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 row, increasing in height from left to right. The hand is holding a blue puzzle piece and is about to place it into a gap between two blocks. The background is white.

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

Vezano uz načela odgovornog poslovanja koja se odnose na poštivanje ljudskih prava, Hrvatska poštanska banka je tijekom 2015. godine nastavila provoditi aktivnosti na području informacijske sigurnosti u poslovanju, kao i na području zaštite, edukacije i brige o svim zaposlenicima Banke.

Informacijska sigurnost

Tijekom 2015. godine naglasak je bio na zaštiti od fraud napada na informacijski sustav Banke i na različite napade putem malware-a koji su se intenzivirali posljednjih godina na financijske institucije.

Povećane su edukacijske i informativne aktivnosti prema zaposlenicima i klijentima Banke.

Nastavljeno je unaprjeđenje upravljanja sigurnošću informacijskog sustava Banke.

Daljnji razvoj procesa i sustava vezanih uz informacijsku sigurnost Banke. Dodatno je unaprijeđena suradnja i razmjena informacija između hrvatskih banaka na području informacijske sigurnosti.

Praćenje svjetskih trendova u zaštiti informacija i zaštiti od novih sigurnosnih prijetnji na informacijski sustav.

Povećavanje svijesti 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 i mjerodavnim regulatornim zahtjevima. HPB podržava i promovira cijeloživotno obrazovanje čime utječe na stvaranje dodatne vrijednosti tvrtke te svakom zaposleniku omogućava stjecanje znanja potrebnih za obavljanje posla u području u kojem radi. 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 2015. godini Banka je najviše provodila edukacije novih i postojećih zaposlenika na temu Sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma. Pritom su interne edukacije bile organizirane radi uvođenja novih zaposlenika u posao.

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

U educiranju postojećih zaposlenika, provodeći je sustav mentorstva u prodaji po poslovnica. Isto tako, u 2015. nastavljeno je s edukacijama za prodaju proizvoda na području osiguranja iz osiguravajuće tvrtke Croatia osiguranje. Navedene edukacije obavili su zaposlenici iz Odjela prodaje, izvještavanja, planiranja i kontrolinga. 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, Napad na Internet plaćanje metodom Man-in-the-middle; „Čovjek u sredini“, Sprječavanje PN i FT, SEPA i Edukacija iz zaštite na radu. U eksternoj edukaciji u 2015. zaposlenici su svoje stručno znanje stjecali kroz sudjelovanje na različitim radionicama, seminarima i edukacijama. Uz to, za za-

poslenike čija radna mjesta prema zakonu zahtijevaju posjedovanje određenih stručnih državnih ispita, organizirala se priprema i polaganje istih, jednako kao i edukacija zbog usklađenja s regulatornim okvirom i regulatornim izmjenama.

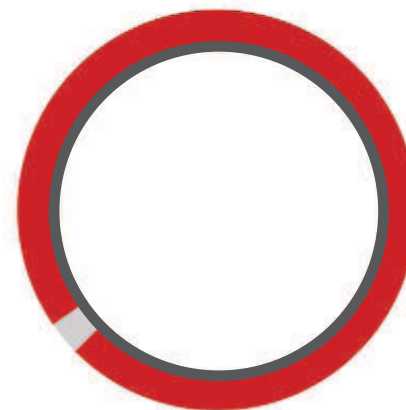
Podaci o zaposlenicima

Tijekom 2015. godine broj zaposlenika HPB-a smanjen je za 17 te je na dan 31. prosinca 2015. Banka imala ukupno 1067 zaposlenih.

Struktura zaposlenika na dan 31. prosinca 2015. godine

1) po vrsti radnog odnosa

Na određeno	Na neodređeno	Ukupno
31	1036	1067



1.	na određeno	31
2.	na neodređeno	1036
3.	ukupno	1067

2) po dobnoj i spolnoj strukturi

Godine	Ukupno	Žene	Muškarci
19-24	5	4	1
25-29	92	66	26
30-34	225	159	66
35-39	259	170	89
40-44	199	146	53
45-49	99	73	26
50-54	88	64	24
55-59	81	63	18
60-64	19	11	8
65 i više	0	0	0
Ukupno:	1067	756	311

Prosjek godina na dan 31. prosinca 2015. godine je 40.

3) spolna struktura menadžerskih i rukovodećih radnih mjesta u Banci
je sljedeća:
muškarci (59), žene (56).



Dodatna briga o zaposlenicima

Ispitivanje zadovoljstva poslom

U 2015. godini provedeno je opsežno ispitivanje zadovoljstva poslom i organizacijske klime u Banci kako bi se stekao uvid kako zaposlenici percipiraju Banku kao svog poslodavca i organizaciju, njezine prednosti i slabosti te kako se osjećaju radeći u njoj.

Cilj je identifikaciju ključnih točki u svakodnevnom radnom okruženju čije bi se unaprjeđenje značajno odrazilo na zadovoljstvo poslom, angažiranost zaposlenika, a time i na kvalitetu cjelokupne organizacijske klime. Rezultati ankete ujedno su važna smjernica u pokretanju planova i konkretnih aktivnosti radi postizanja poboljšanja u organizacijskim procesima i radnom okruženju.

Interno glasilo

Banka je nastavila izdavati interno glasilo Moja HPBanka koje izlazi četiri puta godišnje. Glasilo je namijenjeno zaposlenicima, izlazi u elektronskom formatu, a prati i prenosi važna događanja unutar HPB Grupe, intervju, priloge o humanitarnom djelovanju zaposlenika, informacije o novim zaposlenicima, akcijama i novim proizvodima Banke, ali i zanimljive ležernije teme. Cilj glasila je poboljšati vertikalnu i horizontalnu komunikaciju unutar Banke, te omogućiti zaposlenicima koji rade diljem Hrvatske da upoznaju svoje kolege. Pojedine rubrike Glasila pišu zaposlenici ostalih sektora u Banci te se u pisanje članaka uključuje se sve više zaposlenika Banke.

Interni portal

HPB Intra je interni web portal, službeni informacijski kanal dostupan svim zaposlenicima HPB Grupe. Na njemu se redovito objavljuju svi akti i odluke Banke, kao i sve ostale novosti i obavijesti relevantne za kvalitetan rad zaposlenika. Uz to, intranet je mjesto na kojem zaposlenici mogu dobiti sve važne informacije i upute vezane uz poslovanje Banke i načine stručnog usavršavanja. Svaka organizacijska jedinica na ovom portalu ima zajednički prostor (timsku stranicu) za dijeljenje sadržaja i ostalih materijala potrebnih u svakodnevnom radu.

Intranet stranice kontinuirano se unaprjeđuju i razvijaju - zaposlenicima nude sve više sadržaja i novih funkcionalnosti.

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 segmenata djelovanja kojim Banka iskazuje društvenu odgovornost je pružanje potpore zajednici u kojoj posluje putem donacija i sponzorstava kojima se rado odaziva. Kao najveća banka u hrvatskom vlasništvu sudjelovanjem i sponzorskom podrškom relevantnim kulturnim događanjima Banka šalje snažnu poruku o važnosti njegovanja i očuvanja hrvatske kulturne scene i baštine.

Tijekom 2015. godine Hrvatska poštanska banka je svojim donacijama i sponzorstvima nastavila doprinositi zajednici te poticati projekte na lokalnoj i nacionalnoj razini. HPB i dalje redovito surađuje s obrazovnim, sportskim, kulturnim

i znanstvenim institucijama.

Tijekom 2015. godine HPB je putem donacija najviše ulagala u obrazovanje i humanitarne svrhe:

- **Obrazovanje:** Nacionalna zaklada za potporu učeničkom i studentskom standardu, konferencija „Hrvatsko novčano tržište“ u organizaciji Tržišta novca i kratkoročnih vrijednosnica, „26. Nacionalno zasjedanje Europskog parlamenta Mladih Hrvatske“ u organizaciji nacionalnog ogranka Europskog parlamenta mladih.

- **Humanitarne svrhe:** Zaklada „Vaša pošta“ doprinos humanitarnom projektu „Dobri ljudi – djeci Hrvatske“.

Putem sponzorstava HPB je tijekom 2015. najviše ulagala u sport i kulturu:

- **Sport:** Hrvatski nogometni klub „Gorica“, Hrvatski nogometni klub „Zmaj“.
- **Kultura i društveni događaji:** Tekstilno-tehnološki fakultet – Zagreb u ostvarenju projekta „Modni ormar 2015.“, Hrvatsko društvo likovnih umjetnika u organizaciji 3. Bijenala slikarstva, Hrvatska gospodarska komora Zagreb u akciji „Kupujmo Hrvatsko 2015.“.

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.

Poboljšanje financijske pismenosti građana

HPB je u posljednje dvije 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 2015. 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 prioritetno mjesto.

Ciljevi za buduće razdoblje

- U sklopu projekta „Uvođenje sustava upravljanja radnim učinkom“ u 2016. godini provest će se prvi ciklus postavljanja ciljeva i ocjenjivanja uspješnosti zaposlenika.
- 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 liderskih vještina (Leadership akademija), a posebno u domeni upravljanja radnim učinkom zaposlenika, vođenju i postavljanju razvojnih ciljeva i vođenja godišnjih razgovora.
- 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.



II UVJETI RADA



3. načelo tvrtke bi trebale podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje

4. načelo dokidanje svih oblika prisilnog rada

5. načelo stvarno ukidanje dječjeg rada

6. načelo ukidanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja

Provedbene aktivnosti

Hrvatska poštanska banka u 2015. godini:

- Izradila je novu procjenu rizika za sva radna mjesta
- Provedena je edukacija svih zaposlenika iz zaštite na radu.
- Provedene su sve ostale mjere i zakonske obveze vezano uz sigurnost zaposlenika, odnosno zaštitu na radu i zaštitu od požara.
- 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.

Ciljevi za buduće razdoblje

- Ažuriranje internih akata Banke iz zaštite na radu.
- Provedba mjera zaštite na radu sukladno novim propisima.
- Daljnje poboljšavanje radnih uvjeta i podizanje stupnja sigurnosti u Banci.
- Provođenje kontrole lokacija Banke vezano uz poboljšanje sigurnih uvjeta rada.
- Organizirati provođenje pregleda kod specijalista medicine rada vezano uz radna mjesta za računalom.



III OKOLIŠ

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

8. načelo pokrenuti inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu

9. načelo poticati razvoj i širenje tehnologija neškodljivih za okoliš



Provedbene aktivnosti

- Elektronički otpad nastavio se zbrinjavati sukladno zakonskim odredbama i ugovorima s dobavljačima te je cijena istoga ugrađena u nabavnu cijenu elektroničke opreme. Nakon otpisa zastarjele informatičke opreme Banka poziva ugovornu tvrtku koja taj otpad odvozi na za to predviđeno mjesto (ekološki deponij).
- Strateško opredjeljenje HPB-a je da nabavlja najsuvremeniju tehnološku opremu u smislu ekološke učinkovitosti. Isto tako, nova računala su all-in-one što znači da su sve komponente integrirane u jednom kućištu pa ćemo rashodom istih imati značajno manje elektroničkog otpada.
- HPB je nastavila trend virtualizacije poslužitelja (virtualisation) što znači da se na jednom fizičkom serveru podiže više logičkih servera (postignut je omjer od 1:20) te se time smanjuje potrošnja energije za napajanje i hlađenje. Procjenjuje se da na godišnjoj razini štedimo oko 350.000 kWh.
- U Podatkovnom centru u Vinkovcima je implementacijom novih tehnologija i optimizacijom procesa od listopada 2015. smanjena prosječna mjesečna potrošnja električne energije za 25%.
- Nastavlja se razvoj elektroničkog bankarstva te se informatizacijom i automatizacijom uredskog poslovanja kontinuirano smanjuje potrošnja papira i potreba za ispisivanjem. Implementiran je elektronički račun čime se fizički računi za telekomunikacijske, komunalne i druge usluge zamjenjuju elektroničkim pa se smanjuje količina papirnatih dokumenata i potreba za ispisom.
- Na intranet portalu je implementirano Managersko izvješćivanje pa se značajno smanjila potreba za ispisom izvješća koje koriste organizacijske jedinice. Prvenstveno se radi o izvješćima u svezi općih i administrativnih troškova.
- Skeniranjem dokumentacije i implementacijom sustava za upravljanje doku-

mentacijom Documentum i interno razvijenih sustava smanjila se količina papirnatih dokumenata i potreba za ispisom. Također, završen je projekt klasifikacije dokumentacije koji je stvorio pretpostavke za projekt arhiviranja i digitalizacije dokumentacije, a na dugoročnom planu i prelasku na potpuno elektroničku dokumentaciju.

- U tijeku je redefiniranje upravljanja ispisom na pisačima što će rezultirati smanjenom količinom ispisa, potrošnjom tonera, papira i električne energije.
- Za potrebe učenja koristi se sustav za učenje na daljinu sa SharePoint platformom te su implementirani digitalni edukativni sadržaja kako bi se olakšala edukacija za sve zaposlenike Banke. Istim prestaje potreba za ispisom edukativnih materijala.
- Nastavljeno je korištenje integriranog sustava objedinjenih komunikacija Lync/Skype for Business koje uključuje razmjenu izravnih poruka i prisutnost, audio, video i web konferencije te telefoniju i glasovnu poštu kako bi se omogućila jednostavnija komunikacija na svim razinama.

Zeleni ured

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 2015. godini nastavkom racionalnijeg korištenja energenata smanjena je potrošnja električne energije i vode na svim lokacijama na kojima se provode mjerenja. U odnosu na godinu ranije ostvarene su značajne uštede papira svakog mjeseca 2015. godine ispisano je u prosjeku 74.000 manje stranica, što je na godišnjoj razini gotovo 10% manje. Kod potrošnje plina zabilježen je lagani porast na nekim lokacijama.

Tijekom 2015. godine učinjeno je sljedeće:

- putem info-edukativne stranice na Intranetu - Zelena ploča nastavljena je kontinuirana edukacija i savjetovanje zaposlenika o mjerama Zelenog ureda vezano uz smanjenje potrošnje papira, optimalnu regulaciju topline u radnim prostorima, racionalno trošenje vode i rasvjete, prikupljanje starog papira i starih tonera u posebnim kutijama i slično.
- U internom glasilu Moja HPBanka u stalnoj rubrici „HPB misli zeleno“ detaljnije se obrađuje aktualna ekološka tema i savjetuje zaposlenike o načinima

na koje mogu doprinijeti zaštiti okoliša.

- Nastavljeno je prikupljanje starog papira u suradnji s ovlaštenom tvrtkom koja nam osigurava uredske kutije za prikupljanje papira. Sav prikupljeni papir odvozi se na reciklažu. 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. Tijekom 2014. godine prikupljeno je ukupno 19,82 tone papira na području cijele RH.
- S ciljem povećanja uštede i smanjenja negativnog utjecaja na okoliš od početka 2014. godine Zeleni ured započeo je mjerenje količine ispisivanja i potrošnje papira na način da se evidentira broj otisnutih papira po printeru na razini cijele Hrvatske. Također, mjesečnim objavama o potrošnji osvještava se važnost čuvanja okoliša među zaposlenicima.
- Sav elektronički otpad (stara računala, printeri, faks uređaji) nastavio se adekvatno zbrinjavati kod tvrtki ovlaštenih za zbrinjavanje ove vrste otpada.
- U svim poslovnim jedinicama Banke te na svim lokacijama na kojima posluje diljem Hrvatske postavljene su kutije za prikupljanje starih tonera koji se odvoze i odlažu na odgovarajući način kod ovlaštene tvrtke.
- Svojim klijentima Banka nudi opciju slanja izvoda o stanju i promjenama po računima te izvratke o potrošnji po karticama putem elektroničke pošte.
- Nastavilo se s elektronskim slanjem izvještaja o potrošnji korisnicima službenih mobitela s ciljem njihovog racionalnijeg korištenja.

Ciljevi za buduće razdoblje

- Daljnja racionalizacija i integracija tehnoloških platformi što će dovesti do smanjenja različitih tehnologija i potreba za fizičkim/virtualnim okruženjima.
- Pilotiranje i implementacija virtualizacije desktop računala koja bi zamijenila veći broj fizičkih računala te bi se time značajno štedjela energija uz manje količine elektroničkog otpada za zbrinjavanje.
- U 2015. Banka će nastaviti provoditi aktivnosti Zelenog ureda i dodatno smanjiti potrošnju uredskog materijala te potrošnju energenata.





IV ANTIKORUPCIJA

10. načelo tvrtke bi trebale raditi na suzbijanju korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje

Provođenje antikorupcijskog programa

Nastavno na donesenu Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine, Banka je i u 2015. godini nastavila sa provođenjem aktivnosti vezanih 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.

Od provedenih aktivnosti ističemo kako je početkom godine donesena posebna uputa za rješavanje pritužbi/prigovora/prijava povjereniku za etiku i osobi za nepravilnosti Banke kojom se uređuje postupak zaprimanja i rješavanja prijave koje se odnose na nepravilnosti u poslovanju Banke i narušavanju odredbi Etičkog kodeksa Banke, a za čije rješavanje su ovlašteni Osoba za nepravilnosti i Povjerenik za etiku. U daljnjem unapređenju odnosa i komunikacije sa klijentima, također je osnovan novi Ured 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

je kvalitete usluge. Ovaj Ured upravlja i procesom rješavanja reklamacija, prigovora i ostalih zahtjeva klijenata.

Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

Kao obveznik provođenja mjera i aktivnosti propisanih Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma Banka je tijekom 2015. 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 110 zaposlenika Banke i 13 zaposlenika HP – Hrvatske pošte d.d. (internih trenera).

Kako pri pružanju platnih usluga u ime i za račun Banke, HP - Hrvatska pošta d.d. „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 2015. 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 Pravilniku o osobnim transakcijama zaposlenika Banke. Nakon uvrštenja dionica Banke na Službeno tržište ZSE, održana je radionica za više rukovodstvo i relevantne osobe o tematici povlaštenih informacija i osobama koje raspolažu povlaštenim informacijama te upravljanju i javnoj objava povlaštenih informacija. Naglasak je bio na novim obvezama koje Banka treba ispuniti kao izdavatelj dionica uvrštenih na službeno tržište sukladno relevantnim propisima i standardima korporativnog upravljanja i transparentnosti poslovanja u primjeni zahtjeva Kodeksa korporativnog upravljanja.



Ciljevi za buduće razdoblje

- Daljnje jačanje efikasnosti, integriteta, etičnosti i transparentnosti poslovanja.
- Daljnje unaprjeđenje sustava sprječavanja pranja novca ili financiranja terorizma i sustava unutarnjih kontrola u procesima procjene rizika pranja novca i financiranja terorizma kako bi mjere koje se poduzimaju bile primjerene identificiranim rizicima.
- Edukacija i obuka zaposlenika na području primjene pojedinih regulatornih okvira i daljnje unaprjeđenje kulture upravljanja rizikom pranja novca i financiranja terorizma kroz planiranje i provođenje programa edukacije kako bi se osigurala usklađenost i primjena zakona, propisa i smjernica regulatora i povećala svijest i razumijevanje 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.
- Nastaviti aktivno provoditi i unapređivati prakse transparentnog postupanja i poslovanja što uključuje i preispitivanje i unaprjeđenje provedene javne objave.

