

A large, abstract graphic composed of several overlapping green circles and shapes, creating a dynamic, organic feel. The text is overlaid on this graphic.

# Izveštaj o održivom poslovanju za 2023. godinu

# Sadržaj

- 1 Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora
- 2 O OTP Grupi
- 3 O OTP banci Srbija a.d. Novi Sad
  - 3.1. Upravljanje
  - 3.2. Finansijski pokazatelji OTP banke Srbija
  - 3.3. Organizaciona struktura
- 4 Pristup održivosti
- 5 Poslovna etika i odgovorne poslovne prakse
  - 5.1. Usklađenost poslovanja i antikorupcija
  - 5.2. Označavanje i oglašavanje proizvoda
  - 5.3. Zaštita podataka o ličnosti
  - 5.4. Pristupačnost finansijskih usluga
- 6 Odgovorno finansiranje – finansijske usluge usmerene na održivost
- 7 Odgovornost u radnom okruženju
  - 7.1. Zadovoljstvo zaposlenih
  - 7.2. Različitost i jednake mogućnosti
  - 7.3. Obuke i razvoj zaposlenih
  - 7.4. Bezbednost i zdravlje na radu
- 8 Održivost sopstvenih operacija
  - 8.1. Potrošnja energije i energetska efikasnost
  - 8.2. Upravljanje otpadom
- 9 Doprinos zajednici
  - 9.1. Inovacije, preduzetništvo i zeleni projekti
  - 9.2. Finansijska edukacija
  - 9.3. Ulaganje u kulturu
  - 9.4. Podrška sportu
  - 9.5. Podrška lokalnim zajednicama
- 10 GRI indeks

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora

# Predrag Mihajlović

Dragi prijatelji,

Nakon što smo u 2022. godini svedočili rastu bazičnih kamatnih stopa Evropske centralne banke (ECB), američkog Fed-a, kao i Narodne banke Srbije, od septembra ove godine vidimo mirovanje bez daljih podizanja, uz stabilizaciju inflacije. Ohrabrujuća činjenica jeste ta da je finansijski sektor Srbije dosta stabilan i možda jedan od najstabilnijih u regionu i Evropi zbog visoke stope adekvatnosti kapitala, visoke stope likvidnosti i banke su spremne za sve izazove koji mogu doći iz okruženja. Sve banke u Srbiji redovno prolaze kroz stres testove i održavaju nivo adekvatnosti kapitala kako bi mogle da amortizuju potencijalne negativne efekte krize. Takođe, moram da napomenem da su projekcije rasta za 2024. godinu vrlo pozitivne, jer očekujemo rast kreditne aktivnosti u narednim godinama, uz dalji pad inflacije u evrozoni i u Srbiji.

Ponosan sam što mogu da kažem da su rezultati OTP banke ostali rekordni u svim pogledima poslovanja. Uspeli smo da ostvarimo rekordne rezultate poslovanja i rast u svim poslovnim segmentima, što je i nagrađeno prestižnim međunarodnim priznanjima. Naša banka je proglašena za najbolju banku za usluge u upravljanju tokovima novca (Cash management) u Srbiji za 2023. godinu od strane vodećeg svetskog finansijskog magazina Euromoney. Kao i do sada i ova nagrada odraz je naše vrhunske ekspertize, ali i velikog truda i posvećenosti da klijentima u svakom trenutku omogućimo izuzetno korisničko iskustvo kroz proizvode i servise koje svi zajedno kontinuirano unapređujemo. Po drugi put zaredom OTP banka je dobitnik i nagrade za Najbolju banku u poslovima kupoprodaje deviza u Srbiji za 2023. godinu magazina Global Finance. Euromoney nam je takođe dodelio priznanje i ove godine „Serbia’s Corporate Banking Market Leader 2023“.

U kreditima, sa ukupnim iznosom od oko 4.6 milijardi evra zadržali smo vodeće mesto na srpskom tržištu. Stambeni krediti iznose preko milijardu evra i imaju tržišni udeo od 22.1 odsto. Skok je zabeležen i u oblasti gotovinskih kredita, gde



je sa rastom od 2.7 odsto u odnosu na kraj prethodne godine dosegnut iznos od 1.1 milijardu evra, što predstavlja 19.5 odsto tržišnog učešća. Značajno povećanje ostvareno je i u segmentu poslovanja sa privredom, gde je sa 2.5 milijardi evra OTP banka ostala među liderima na tržištu sa 16.1 odsto tržišnog učešća u kreditiranju privrede. Ono što je jako važno da spomenem jeste odgovorno upravljanje troškovima koje smo uspeali da optimizujemo još tokom integracije, a što čini značajan deo naših rezultata.

Nismo mirovali kada su u pitanju akvizicije i prepoznavanje prilika na domaćem tržištu, te u julu 2023. godine, OTP Fund Management iz Mađarske je zajedno sa OTP bankom Srbija uspešno akvizirao društvo za upravljanje imovinom ILIRIKA DZU koji je nastavio da posluje u okviru OTP Grupe u Srbiji sa nazivom OTP Invest. Tržište investicionih fondova u Srbiji karakteriše trenutno niska penetracija proizvoda ali mi verujemo da postoji značajan potencijal za rast.

Pored očuvanja tržišne pozicije Banke, naš prioritet je i digitalna transformacija. Procesi digitalizacije, automatizacije, povećanja efikasnosti, a što bi trebalo da ima za cilj veći stepen zadovoljstva korisnika naših usluga, fokus je naših investicija. Od naših agilnih timova u kojima sve počinje, do digitalne fabrike, svakog dana radimo na unapređenjima koja na kraju dana izgledaju kao na primer naša m-bank aplikacija koja je posebno pohvaljena od strane klijenata, ili kao inovativni proizvod OTP Junior kartica, jedinstven na našem tržištu a posvećen mladima od 11 do 18 godina, kako bi se učili finansijskoj samostalnosti i nezavisnosti. Za nas finansijska pismenost postaje sve veći fokus, jer smatramo da smo mi ti koji moramo pokrenuti i podići na viši nivo ovu temu, koja će obezbediti stabilniju budućnost za sve.

Nastavili smo sa našom implementiranom Inovacionom strategijom i postigli da je prošlogodišnji format „*INNOVATION Challenge*“ sada već uveliko prepoznatljiv, a kolege se rado odazivaju jer imaju priliku da uče kako da razvijaju ideje kroz različite metodologije i time generišu nove ideje. Krajem godine

lansiran je i OTP Connect – jedinstveni program za saradnju, razvoj i podsticaj inovacija, gde željno iščekujemo da dobijemo nove vendore i partnere.

Sve ovo su prepoznali HR profesionalci i Banci obnovili sertifikat „Employer Partner“ sertifikat, prestižno HR priznanje konsultantske kuće „Selectio“.

Godinama unazad gradimo imidž institucije koja je lider društveno odgovornog poslovanja, a ova godina je u tome zaista bila posebna. Podsetio bih da su prioriteti Banke u ovoj oblasti ekologija, sport, kultura, podrška društveno osetljivim grupama, finansijska edukacija i podrška manjim lokalnim sredinama. Nedavno smo pokrenuli pionirsku inicijativu „Zajedno do solidarnijeg društva“ posvećenu izradi jedinstvenog Registra organizacija civilnog društva koje će Banka osloboditi od provizija prilikom uplata humanitarnih donacija na njihove namenske račune. Naša nova oaza OTP Village ima za cilj da naše zaposlene i partnere povezuje više sa prirodom i pomaže biodiverzitet uzgajanjem pčela i medonosnog bilja. Generator Zero je zbog velike popularnosti doživeo još jedan ciklus posvećen inovacijama za smanjenje karbonskog otiska, a zatim je održan četvrti sajam socijalnog preduzetništva Generator dobrih dela. Drugi po redu, književni konkurs za prvi neobjavljeni roman sa izdavačkom kućom BOOKA ugledao je svetlost krajem godine, dok je partnerstvo na globalnoj inicijativi „Priceless Planet Coalition“ kompanije Mastercard koja ima za cilj pošumljavanje ugroženih područja planete, obnovljeno treću godinu uzastopno. Takođe, postali smo zvanični potpisnik UN principa za odgovorno bankarstvo – jedinstvenog okvira za održivo bankarstvo razvijeno kroz

saradnju između banaka širom sveta i Programa za finansijsku inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih Nacija (UNEP, FI). Nagrade nisu izostale, kako na nivou naše matične Grupe tako i od strane organizacija i institucija. Ostali smo zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije i u šestom Olimpijskom ciklusu, kao i verni institucionalni partneri Galerije Matice srpske.

Za kraj ostavljam ono što je najvažnije, a što čini naš tim, naše ljude. Ponosan sam što se sve više družimo kroz različite interne aktivnosti i događaje, koje neretko imaju ekološku ili humanitarnu komponentu gde smo na novogodišnjoj žurki kojoj je prisustvovalo skoro 2,000 kolega skupili preko 2 tone hrane i namenili je udruženjima Mali veliki ljudi i Solidarna kuhinja, dok smo naše najmlađe edukovali o značaju pčela i provođenju vremena u prirodi, te sve zajedno krunisali radnim akcijama kroz OTP Klub volontera. Godinu smo završili potpisivanjem ugovora o medicinskoj donaciji u vrednosti od pet miliona dinara sa Ministarstvom zdravlja. Na taj način, Banka će direktno doprineti unapređenju urgentne medicine u Srbiji, darivanjem defibrilatora bolnicama u većim gradovima i portabilnih defibrilatora domovima zdravlja u udaljenim ruralnim područjima.

Predvoditi ovakav tim, za mene je pravo zadovoljstvo. Srdačno vaš,



**Predrag Mihajlović**

## O OTP Grupi

OTP Grupa jedna je od najbrže rastućih i jedna od vodećih bankarskih grupacija u regionu Centralne i Istočne Evrope, uz izvanrednu profitabilnost i stabilnu poziciju kapitala i likvidnosti. Sa sedištem u Mađarskoj, ima raznoliku i transparentnu vlasničku strukturu, dok je na Budimpeštanskoj berzi kotirana od 1995. godine.

Kao najaktivniji konsolidator u bankarskom sektoru regiona Centralne i Istočne Evrope, Grupa je od početka 2000. godine uspešno kupila i integrisala 23 banke. Danas je prisutna u 12 zemalja regiona Centralne i Istočne Evrope i Centralne Azije, a trenutno je lider na tržištu u Mađarskoj, Bugarskoj, Srbiji, Crnoj Gori, i u Sloveniji. Samo tokom prethodne godine, okončana su dva preuzimanja, Nova KBM Grupa iz Slovenije i IPOTEKA Bank iz Uzbekistana, postala su dva nova člana OTP Grupe. Uz integritet i odlučnost, OTP Grupa je usmerena da pomogne razvoju regiona Centralne i Istočne Evrope kako bi isti postao pokretač rasta kontinenta. Sa preko 41,000 zaposlenih u sada 12 zemalja, Grupa pruža univerzalne finansijske usluge za oko 17.5 miliona klijenata.

Grupa nastoji da pruži odlične finansijske usluge kroz digitalne inovacije, veštačku inteligenciju i uvide zasnovane na podacima. Koristi sinergiju unutar grupe i dela kao pokretač digitalne transformacije regiona.

OTP Grupa je u prvih devet meseci 2023. godine ostvarila EUR 2.25 milijardi dobiti nakon oporezivanja (što je gotovo četverostruko veći iznos u odnosu na isti period prethodne godine), dok je za treći kvartal ostvarena dobit od EUR 0.73 milijardi nakon oporezivanja. Važno je napomenuti da se OTP Grupa nalazi među 5 banaka u Evropi koje su najotpornije na stres. Naime, Evropska agencija za nadzor banaka (skraćeno EBA od European Banking Authority), objavila je rezultate stres testa bankarskog sektora Evrope, koji je obuhvatio 70 banaka EU, uz 75% aktive bankarskog sektora Evrope. Stres test kreiran je sa ciljem da se izvrši procena otpornosti na stres pozicije kapitala banaka u slučaju značajne makroekonomske krize.



Ako uporedimo rezultate u Evropi - OTP Grupa nalazi se među 5 bankarskih grupa u Evropi koje su najotpornije na stres prema smanjenju stope osnovnog akcijskog kapitala (CET1) na osnovu trogodišnjeg stres scenarija. U ovogodišnjem stres testu, OTP Grupa je među prvih 25% za sve testirane pokazatelje. Rezultat testa potvrđuje da je i pod stresom pozicija kapitala OTP Grupe stabilna.

OTP Grupa je pionir u digitalizaciji sa 30 godina proaktivnog delovanja na polju digitalne transformacije svog poslovanja i implementacije novih tehnologija na finansijskom tržištu. Održivost je u samom vrhu prioriteta OTP grupe, pa je zato i definisala stubove ESG strategije sa ciljem da se izbegnu negativni uticaji na životnu sredinu i društvo, iskoriste potencijali za unapređenje poslovanja i da postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti. Svoje prioritete u oblasti održivosti OTP grupa identifikuje u skladu sa globalnim izazovima i trendovima, kao i sa očekivanjima zainteresovanih strana. Identifikovani prioriteti uključuju fokus na proizvode koji imaju pozitivan ekološki i društveni uticaj, kao i finansijsku edukaciju. Grupa je i potpisala Principe za odgovorno bankarstvo Ujedinjenih nacija, što je jedinstveni okvir za održivo poslovanje ovog sektora, razvijen kroz partnerstvo između banaka širom sveta i Programa za finansijsku inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih Nacija, čemu se pridružila i OTP banka u Srbiji krajem 2023. godine. Time smo se pridružili najvećoj svetskoj bankarskoj zajednici fokusiranoj na održivo finansiranje.



Održivost je u samom vrhu prioriteta OTP grupe, sa ciljem da se izbegnu negativni uticaji na životnu sredinu i društvo, i iskoriste potencijali za unapređenje poslovanja. Svoje prioritete u oblasti održivosti Grupa identifikuje u skladu sa globalnim izazovima i trendovima, kao i sa očekivanjima zainteresovanih strana. Identifikovani prioriteti uključuju fokus na proizvode koji imaju pozitivan ekološki i društveni uticaj, kao i finansijsku edukaciju. Tokom prethodnih godina OTP je dobio nekoliko priznanja od svetskih magazina The Banker, Global Finance New York i Euromoney.

Posvećena je razvoju kako svojih timova tako i zaposlenih koji ove timove čine, a svoje finansijske i tehnološke resurse primenjuje sa posvećenošću i stručnošću kako bi doprinela svima koji se nalaze u lancu poslovanja.

Sedište OTP Grupe je u Mađarskoj i ima raznoliku i transparentnu vlasničku strukturu. Bankarska grupa se kotira na Budimpeštanskoj berzi od 1995. godine.

#### *Prvi međunarodni ESG samit OTP Grupe*

Krajem maja 2023. održan je prvi međunarodni ESG samit OTP Grupe u Budimpešti, koji je uvodnim izlaganjem otvorio predsednik i CEO g. Sándor Csányi. Predstavnici 11 banaka iz OTP grupacije se složilo da je održivost jedan od najvećih izazova i mogućnosti u isto vreme, menjajući način života, rada i modela finansiranja. Zelena tranzicija nije brz proces, nije sprint, već maraton, koji zahteva promišljeno planiranje, svesnu izgradnju i saradnju.

Naš CRO i član Izvršnog odbora, Balazs Balogh, imao je prilike da predstavi ESG strategiju Banke uz pregled dosadašnjih aktivnosti i planova na polju zelenog finansiranja, upravljanja sopstvenim ugljeničnim otiskom, prikupljanja i korišćenja ESG podataka, regulatornih očekivanja i upravljanja ESG rizikom.

#### *OTP Grupa na ESG Samitu Zapadnog Balkana*

OTP Grupa, uključujući banke iz Srbije, Hrvatske, Mađarske, Albanije i Crne Gore, podržala je ESG samit Zapadnog Balkana kao platinasti sponzor. Ovo je bio prvi veliki regionalni događaj posvećen temama životne sredine, društva i upravljanja (ESG). Od 26. do 28. aprila 2023. u Porto Montenegro regionalni i globalni vladini i poslovni lideri i stručnjaci za održivost razgovarali su i razmenjivali mišljenja o ključnim temama ESG-a, uključujući održivo finansiranje, zelenu tranziciju i zelene inovacije.

Naš CRO i član Izvršnog odbora, Balazs Balogh, učestvovao je u panelu fokusiranom na Održivo finansiranje – obezbeđivanje kapitala u okruženju koje se menja. Pokos Gergeli, izvršni direktor Direkcije za zeleni program u OTP banci, i Tamas Kamarasi, predsednik Upravnog odbora u CKB banci, imali su glavne prezentacije, dok je Jandacsik Gabor, član Upravnog odbora OTP banke Albanija, učestvovao u sekciji „Innovation pitch“.

## O OTP banci Srbija a.d. Novi Sad



OTP banka Srbija je jedna od vodećih finansijskih institucija i najveći kreditor u Srbiji. Naša komparativna prednost i ono što nas izdvaja na bankarskom tržištu su poverenje klijenata, opredeljenost partnera, ekspertiza i posvećenost zaposlenih, uz snažnu podršku matične OTP Grupe.

Mreža od 154 ekspozitura (od kojih su dve OTP partner ekspoziture namenjene partnerima, investitorima, brokerima i trećim licima) u 91 gradu i 275 bankomata je među najvećima u Srbiji, čime je zadržano prisustvo na celoj teritoriji zemlje.

Uspeli smo da ostvarimo rekordne rezultate poslovanja i rast u svim poslovnim segmentima sa ukupno 4.6 milijardi evra stanja neto kredita, uz 7.1 milijardi EUR aktive, 2,720 zaposlenih i preko 725,000 aktivnih klijenata. Banka je u 2023. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 23,169 miliona dinara. Ostvaren je rast kredita stanovništvu od oko 1% u odnosu na 2022. godinu, uz tržišno učešće od 18.9%. Tokom 2023. godine Banka je bila lider na tržištu stambenih kredita sa tržišnim učešćem od 22.1%. U pogledu gotovinskih kredita, Banka takođe drži leadersku poziciju sa tržišnim učešćem od 19.5%. Istovremeno, Sektor za poslovanje sa privredom uspeo je da premaši očekivano učešće na tržištu u segmentu kredita plasiranih privredi i ostvari nivo od 16.1%.

U julu 2023. godine, OTP Fund Management iz Mađarske je zajedno sa OTP bankom Srbija uspešno akvizirao ILIRIKA DZU (osnovanu 2007. godine), srpskog subsidijara ILIRIKA grupe koji je nastavio da posluje u okviru OTP Grupe u Srbiji sa nazivom OTP Invest, a koji je usmeren na brokerske i usluge upravljanja imovinom. Imajući u vidu vodeću poziciju OTP banke u Srbiji i ekspertsku podršku Direkcije za globalna tržišta naše matične OTP Grupe, ovom akvizicijom ćemo značajno proširiti asortiman proizvoda i usluga Banke na tržištu kapitala. Investicione usluge biće najpre dostupne našim klijentima privatnog bankarstva, uz istovremeno proširivanje spektra kanala prodaje.

Usmereni smo na inovacije i digitalizaciju svog poslovanja, koja omogućava klijentima nove pogodnosti sa fokusom na unapređenje digitalnog bankarstva i korisničkog iskustva. Osim nadogradnje postojećih proizvoda i usluga, ponosni smo što u našoj digitalnoj fabrici nastaju i novi, a neretko jedinstveni poput Junior kartice za naše mlade, koja im obezbeđuje finansijsku samostalnost i nezavisnost. Zajedno sa potpuno novom i još boljom m-bank aplikacijom, ovim potezom smo pružili jedinstveno i lako iskustvo svim našim klijentima koji mogu na dnevnom nivou da izvršavaju svoje finansijske obaveze, kupuju osiguranje, planiraju svoj budžet, apliciraju za keš kredit.

Jedno od naših ključnih strateških usmerenja je zelena tranzicija, odnosno posvećenost održivom poslovanju i ESG projektima, pa nije neobično što smo se pozicionirali kao predvodnik zelene tranzicije u Srbiji i primeni ESG principa delovanja.

Vodeći se usvojenom ESG strategijom, pronalazimo inovativne načine u cilju ostvarenja energetske efikasnosti, te na krovu svoje centralne zgrade imamo solarnu elektranu tako da proizvedena električna energija ide direktno u sistem snabdevanja EPS-a. Sve filijale povezane su na sistem koji omogućuje da se rasveta svuda gasi istovremeno a imamo i zaključen ugovor o potpunom snabdevanju električnom energijom iz obnovljivih izvora (100% ZelEPS).

Za nas ekonomski rast nije potpun ako ne podrazumeva odgovoran odnos prema prirodnim resursima i okruženju. Mi kreiramo, realizujemo i podržavamo inicijative koje sprečavaju stvaranje negativnih uticaja na životnu sredinu. Imponuje nam što je to profesionalna javnost i prepoznala brojnim priznanjima i nagradama u 2023. godini, kako generalno zalaganje u oblasti društveno odgovornog poslovanja tako i projekat Generator i naš doprinos sportu.

Zaposleni su naš najvažniji resurs zbog čega nam je izuzetno važno da im omogućimo podsticajno radno okruženje koje

vodi njihovom profesionalnom i ličnom razvoju. Jednake mogućnosti za sve zaposlene, uvažavanje njihovog mišljenja, ispitivanje njihovog zadovoljstva, negovanje timskog duha, fer plej odnosa i profesionalne etičnosti samo su neke od važnih vrednosti naše korporativne kulture.

Samo u ovoj godini smo darivali zaposlenima slobodan dan na dan rođendana, novo, unapređeno privatno zdravstveno osiguranje i posebne benefite sa određenim iznosom kojim mogu da raspolažu kroz aplikaciju House of Benefits. Naš rad je ponovo prepoznat te smo dobili obnovljeni "Employer Partner" sertifikat, prestižno HR priznanje konsultantske kuće „Selectio“.

Veliku pažnju posvećujemo korisničkom iskustvu generalno a posebno kroz snažan program Voice of Customer (VoC), aktivno prateći uvide naših klijenata. Kroz redovne ankete, intervju e i sesije dobijamo povratne informacije, obezbeđujemo otvoren i stalan dijalog sa našim klijentima, koji nam omogućava da razumemo njihove potrebe i preferencije.

Velika nadgradnja digitalnih kanala u ovoj godini ostvarena je uz pomoć savremenog UX i dodatnih unapređenja što je rezultiralo uvođenjem Omnichannel Tribe-a i pokretanjem novih digitalnih funkcija na mesečnom nivou. Svrha Tribe-a je stvaranje kanal usluga i proizvoda, sa karakteristikama i funkcionalnostima koje čak i nadmašuju trenutno dominantni mrežni kanal. Takođe, „AI Assistant“ nije budućnost u našoj banci već se uveliko primenjuje i predstavlja naš softverski alat koji koristi napredne tehnike veštačke inteligencije za podršku zaposlenima u efikasnom pristupu i obradi ključnih informacija na osnovu internih dokumenata.

Tokom godine je realizovan veliki broj inicijativa i projekata od kojih su se posebno istakli višestruko nagrađivani projekat Generator Zero konkurs koji je po drugi put (od ukupno sedam ciklusa) namenjen za inovativna rešenja u cilju smanjenja karbonskog otiska. Od 2023. svi naši zeleni projekti su deo Generator Lab platforme, među kojima je i Sajam socijalnog preduzetništva „Generator dobrih dela“ koji je organizovan u tržnom centru Ušće, drugi ciklus književnog konkursa za prvi neobjavljeni roman sa izdavačkom kućom BOOKA i partnerstvo na globalnoj inicijativi „Priceless Planet Coalition“ kompanije Mastercard, kom smo pristupili po treći put. Otvorili smo našu medonosnu oazu nadomak Beograda „OTP Village“ koja je namenjena našem druženju i upoznavanju sa prirodom, a kroz Klub volontera krajem godine smo realizovali dve akcije. Pokrenuli smo pionirsku inicijativu „Zajedno do solidarnijeg društva“ posvećenu izradi jedinstvenog Registra organizacija civilnog društva koje ćemo osloboditi od provizija prilikom uplata humanitarnih donacija na njihove namenske račune, i još jednom umesto prazničnih darivanja, novac usmerili u Novogodišnju donaciju ka Ministarstvu zdravlja za kupovinu defibrilatora bolnicama u većim gradovima i portabilnih defibrilatora

domovima zdravlja u udaljenim ruralnim područjima.

Kao zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije i u šestom Olimpijskom ciklusu organizovali smo još jedan „Olimpijski trening sa OTP bankom“ namenjen osnovcima i krenuli hrabro u pripreme za Olimpijsku godinu.

Članovi smo različitih poslovnih organizacija i udruženja, kroz koja aktivno promoviramo visoke etičke standarde u poslovanju i nastojimo da konkretnim angažovanjem doprinesemo razvoju društveno odgovornih i održivih praksi. Neka od tih udruženja su: Udruženje banaka Srbije, Privredna komora Srbije, Privredna komora Vojvodine, ACI Srbija, Američka privredna komora, Francuska privredna komora, Forum za odgovorno poslovanje, Srpski filantropski forum, Savez ekonomista Srbije, Savez ekonomista Vojvodine, Savet stranih investitora, Srpska asocijacija menadžera. NALED, Serbian HR community, E-commerce Asocijacija Srbije, Inicijativa Digitalna Srbija i Interactive Advertising Bureau (IAB).

U okviru OTP Grupe u Srbiji posluju i OTP Leasing Srbija, lider na tržištu lizinga u našoj zemlji, kao i OTP Osiguranje koje pruža usluge životnog osiguranja preko OTP banke. Sedište Banke je u Novom Sadu, na adresi Trg Slobode 5 u samom centru grada. OTP banka Mađarska je 100% vlasnik OTP banke Srbije. OTP banka nema registrovane ogranke. U toku 2023. godine OTP banka nije radila otkup sopstvenih akcija.

Banka članica Asocijacije AFA

OTP banka postala je članica Asocijacije AFA, globalne rastuće zajednice posvećene ekonomskom osnaživanju i profesionalnoj afirmaciji žena, kao i njihovom povezivanju i aktivnom uključivanju u kreiranje budućnosti i društva jednakih mogućnosti.

Budući da je rodna ravnopravnost za nas značajna tema u širim društvenim okvirima, predstavnice OTP banke su sa velikim zadovoljstvom pružile podršku radu različitih odbora koji deluju u okviru asocijacije.

Delimo zajedničko uverenje da je put ka ekonomskom osnaživanju žena kroz inovacije, tehnologiju i unapređenje digitalnih znanja, ali i povezivanju i proaktivnosti koja vodi ka njihovom punom kreativnom stvaralačkom potencijalu.

OTP banka već dve decenije članica AmCham zajednice

Već dve decenije OTP banka je deo AmCham zajednice, a od januara 2023. godine i ponosni patron član ovog poslovnog udruženja. Tim povodom organizovali smo koktel u Palati umetnosti „Madlena“ kojem je prisustvovalo 250 predstavnika kompanija članica Američke privredne komore u Srbiji.



Na samom početku prisutne su pozdravili Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora i CEO naše banke, kao i Stefan Lazarević, predsednik Upravnog odbora AmCham Serbia, koji su istakli plodonosnu saradnju dve organizacije značajno produbljenu od kada je Marija Popović, članica Izvršnog odbora OTP banke izabrana za članicu Upravnog odbora Amcham.



Aktivnosti OTP banke direktno doprinose ostvarenju čak devet Ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih nacija.



Priznanja za OTP banku u 2023. godini

OTP banka proglašena je za najbolju banku za usluge u upravljanju tokovima novca (Cash management) u Srbiji, koje je dodelio prestižni Euromoney magazin.

Kao jedno od najkredibilnijih internacionalnih priznanja u finansijskom sektoru, sa tradicijom dužom od tri decenije i gotovo 30,000 ispitanika koji su ove godine birali najbolje

na svim tržištima, ova nagrada nije samo jos jedan indikator izvrsnosti u radu naše Banke, već je ujedno i potvrda poverenja koje klijenti imaju ka nama. I to nas raduje i više nego samo priznanje.

Po drugi put zaredom dobitnici smo i nagrade za Najbolju banku u poslovima kupoprodaje deviza u Srbiji za 2023. godinu magazina Global Finance.

Magazin Global Finance redovno bira najbolje iz redova banaka i ostalih pružalaca finansijskih usluga. Ove nagrade su za globalnu finansijsku zajednicu postale standard od poverenja za izvrsnost. Dobitnici ovih nagrada izabrani su iz 87 zemalja i teritorija, sedam regiona i višestrukih Globalnih kategorija.

Kriterijumi za odabir dobitnika nagrade za Najbolju banku u deviznom poslovanju, obuhvatali su, obim transakcija, tržišni udeo, obuhvat globalne pokrivenosti, usluge klijentima, konkurentne cene i inovativne tehnologije. Posebno se vodilo računa o podršci banaka ka klijentima koji su se suočili sa uvećanim brojem i obimom transakcija kupoprodaje deviza, volatilnih valutnih parova, u dinamičnom međunarodnom okruženju i povremenim izazovima umanjene tržišne likvidnosti.

Drugu godinu zaredom od kada postoje Hot Spot eCommerce Awards, OTP banci pripalo je priznanje „Special Contribution for eCommerce development“.

OTP banka kontinuirano podržava razvoj eCommerce zajednice i doprinosi digitalizaciji poslovanja trgovaca, pružajući im sigurne i efikasne metode bezgotovinskog plaćanja. Cilj nam je da pružimo podršku trgovcima koji su naši klijenti koristeći jedno od najboljih Payment Gateway rešenja u svetu, a osim standardnog prihvatanja platnih kartica, na eCommerce platnim mestima, imamo u ponudi i niz unapređenih funkcionalnosti: Pay by link, Card on file, Recurring payments, ali i integraciju uz pomoć plugin-a za sve relevantne platforme koje se koriste u Srbiji, a sve u cilju bržeg i efikasnijeg povezivanja eCommerce platnih mesta korisnika. Hot Spot eCommerce Awards dodeljuje eCommerce Association of Serbia.



### 3.1. Finansijski pokazatelji OTP banke Srbija

U 000 dinara

	2022	2023
<b>Bilans uspeha</b>		
Neto prihod od kamata	21,137,140	29,673,940
Neto prihod od naknada i provizija	8,270,905	9,047,791
Operativni rashodi*	-14,759,143	-17,319,539
Dobitak / Gubitak pre poreza	12,505,816	19,387,795
Dobitak / Gubitak posle poreza	10,861,689	16,745,770
<b>Bilans stanja</b>		
Gotovina i sredstva kod centralne banke	140,512,381	162,713,299
Kredit i potraživanja	543,705,172	610,066,765
Hartije od vrednosti	41,472,668	33,709,664
Ostala aktiva	18,321,724	22,195,707
<b>Bilansna aktiva</b>	<b>744,011,945</b>	<b>828,685,435</b>
Depoziti i ostale obaveze prema bankama, drugim finansijskim organizacijama, centralnoj banci i drugim komitentima	618,758,933	689,101,084
Rezervisanja	3,772,895	3,535,247
Subordinirane obaveze	14,748,628	20,630,110
Ostale obaveze	6,373,503	7,670,548
<b>Ukupne obaveze</b>	<b>643,653,959</b>	<b>720,936,989</b>
<b>Ukupan kapital</b>	<b>100,357,986</b>	<b>107,748,446</b>
<b>Ukupna pasiva</b>	<b>744,011,945</b>	<b>828,685,435</b>
<b>Ključni indikatori poslovanja Banke</b>		
Racio adekvatnosti kapitala	21.12%	21.41%
Neto kamatna margina (% ukupne aktive)	3.00%	3.77%
ROA	1.54%	2.13%
ROE	11.35%	16.09%
<b>Broj zaposlenih</b>	<b>2,692</b>	<b>2,720</b>
<b>Ukupan broj filijala i ekspozitura</b>	<b>155</b>	<b>154</b>
<b>Tržišno učešće - ukupna aktiva</b>	<b>13.6%</b>	<b>13.9%**</b>

\* Operativni rashodi uključuju troškove zarada, naknada zarada i ostale lične rashode, troškove amortizacije i ostale rashode

\*\* podatak za 30.09.2023.

## 3.2. Upravljanje

U duhu odgovornog korporativnog upravljanja, Banka ima smernice kojima se osigurava da poslovanje Banke bude u skladu sa međunarodno priznatim pravilima i standardima korporativnog upravljanja i da je javno obelodanjivanje podataka o njenom upravljanju i poslovanju čini transparentnim i proverljivim društvom.

Banka posluje u efikasnom okviru korporativnog upravljanja putem uspostavljanja jedinstvenog sistema ovlašćenja, procedura i kontrola, u skladu sa odredbama domaćih propisa, kao i najbolje međunarodne prakse, nastojeći da zaštiti interese svih zainteresovanih strana u korporativnoj strukturi. Prioritet Banke je stvaranje vrednosti za akcionare u kombinaciji sa implementacijom društveno odgovorne prakse, aktivnosti i inicijativa.

U skladu sa Zakonom o bankama i Statutom, organi Banke su: Skupština, Upravni odbor i Izvršni odbor, od kojih su Upravni odbor i Izvršni odbor organi upravljanja Bankom.

Upravni odbor Banke ima 9 članova. Mandat člana Upravnog odbora traje 4 godine uz mogućnost ponovnog imenovanja.

Izvršni odbor Banke ima 7 članova. Svi članovi Izvršnog odbora su u skladu sa Zakonom o bankama zaposleni u Banci. Mandat člana Izvršnog odbora traje 5 godina uz mogućnost ponovnog imenovanja.

Član Upravnog odbora ne može biti član Izvršnog odbora.

Svi članovi Upravnog odbora i Izvršnog odbora su procenjeni od strane Narodne banke Srbije kao lica koja imaju dobru poslovnu reputaciju i odgovarajuće kvalifikacije. U Banci postoje Procedure za imenovanje, odnosno reimenovanje članova Upravnog i Izvršnog odbora koje su usklađene sa Zakonom o bankama i propisima Narodne banke Srbije koji regulišu ovu materiju.

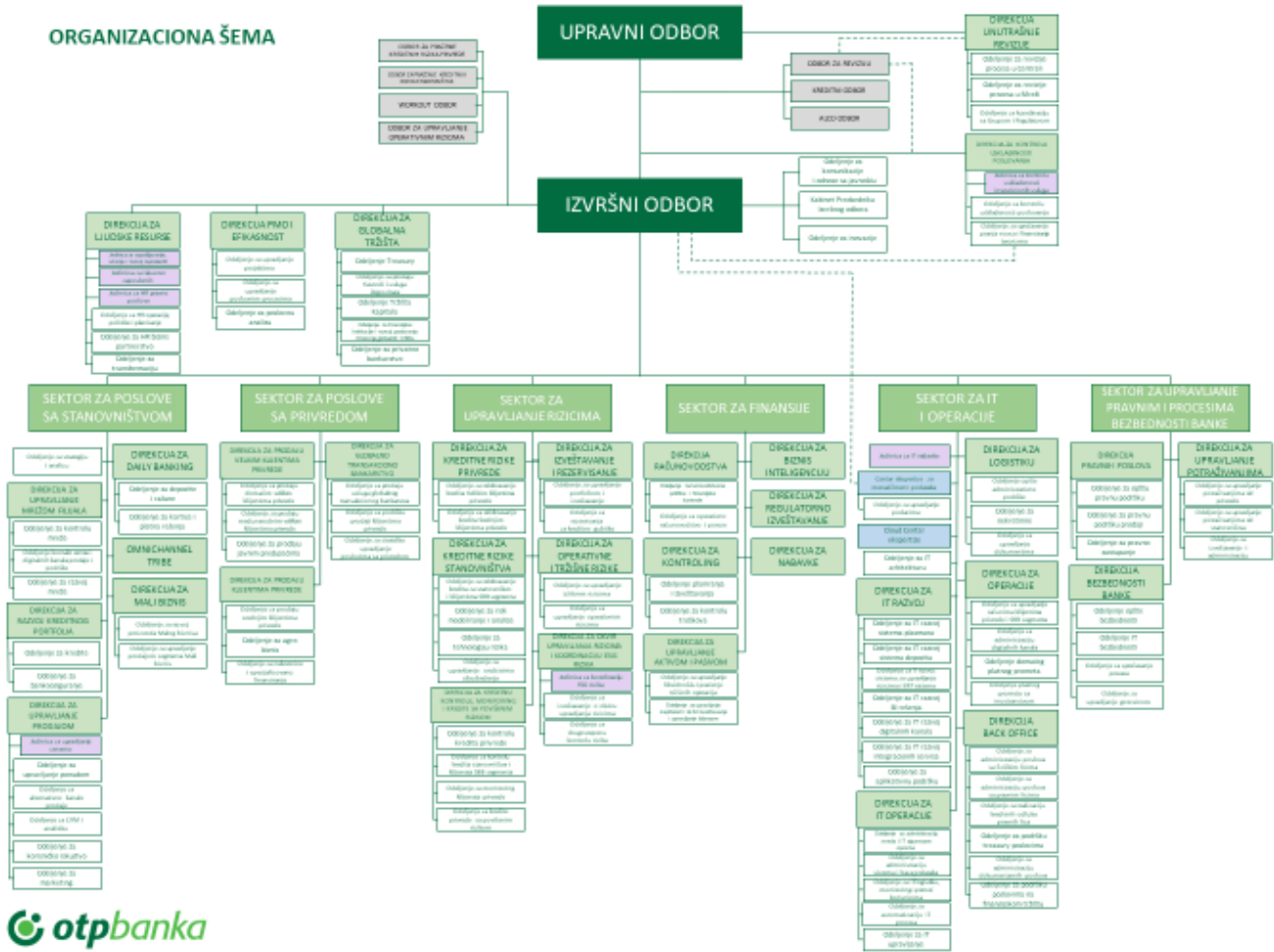
Detalji o članovima Upravnog i Izvršnog odbora Banke javno su dostupni na sajtu Banke

<https://www.otpbanka.rs/o-nama/rukovodstvo/>

U septembru 2023.godine u Banci je obrazovana ESG komisija, kao telo koje pruža podršku radu Izvršnog odbora po temama vezanim za ESG i principe održivosti.

### 3.3. Organizaciona struktura

ORGANIZACIONA ŠEMA



## 2.4

# Pristup održivosti



Odgovornost je temelj poslovanja OTP banke u svim aspektima. Kao jedna od vodećih kompanija u finansijskom sektoru u Srbiji, svesni smo da imamo značajnu ulogu i uticaj na društveno i prirodno okruženje u kome poslujemo. To je razlog zbog kog našu poslovnu strategiju temeljimo u značajnoj meri i na principima održivog poslovanja, kroz ostvarivanje balansa između ekonomskih, socijalnih i ekoloških uticaja i ciljeva.

Odgovorno poslovanje OTP banke temelji se na sledećim stubovima:

- Odgovornost prema tržištu
- Odgovornost prema zaposlenima
- Odgovornost prema zaštiti životne sredine
- Odgovornost prema zajednici

U skladu sa stubovima odgovornog poslovanja, identifikovali smo sledeće grupe zainteresovanih strana kao najprioritetnije u kontekstu održivosti:

**Klijenti** - Kreiranje inovativnih proizvoda po meri potreba naših klijenata, merenje njihovog zadovoljstva, kao i obezbeđivanje posebne finansijske podrške i podsticaja za osetljive grupe klijenata samo su neki načina na koji doprinosimo ukupnoj održivosti poslovanja.

**Zaposleni** - Zaposleni su naš najvažniji resurs zbog čega nam je izuzetno važno da im omogućimo podsticajno radno okruženje koje vodi njihovom profesionalnom i ličnom razvoju. Jednake mogućnosti za sve zaposlene, uvažavanje njihovog mišljenja, ispitivanje njihovog zadovoljstva, negovanje timskog duha, fer plej odnosa i profesionalne etičnosti samo su neke od važnih vrednosti naše korporativne kulture.

**Dobavljači** - Osnajivanjem naših dobavljača i promocijom održivosti u dobavljačkom lancu doprinosimo zapošljavanju i podstičemo razvoj lokalne ekonomije i lokalnih zajednica. Nastojimo da održavamo dugoročne partnerske odnose zasnovane na jednakosti i transparentnosti.

**Zajednica** - Osim što samostalno iniciramo projekte usmerene na dobrobit zajednice uključujemo se u inicijative od šire društvene važnosti. Naši prioriteti u ovom segmentu delovanja su podrška inovativnim projektima i preduzetništvu, podrška sportu, podrška projektima iz oblasti očuvanja kulturno-istorijskog nasleđa, doprinos finansijskoj edukaciji, kao i pomoć lokalnoj zajednici, posebno najranjivijim društvenim grupama. Članstvom u lokalnim mrežama koje promovišu održivost kao zdrav i poželjan poslovni model razmenjujemo najbolje poslovne prakse i pokrećemo nove inicijative. Verujemo da je za uspešan razvoj šire društvene zajednice neophodno zajedničko delovanje poslovnog, civilnog i državnog sektora.

**Životna sredina** - Stalnim unapređenjem energetske efikasnosti, odgovornim upravljanjem resursima i smanjenjem direktnog i indirektnog uticaja na okolinu realizujemo ekološki odgovorne prakse. Za nas ekonomski rast nije potpun ukoliko ne podrazumeva odgovoran odnos prema prirodnim resursima i okruženju.

U skladu sa principom materijalnosti, a uzimajući u obzir poslovne ciljeve, širi ekonomski i društveni kontekst održivosti, kao i rezultate sprovedenih istraživanja o stavovima zainteresovanih strana, OTP Grupe identifikovala je sledeće krovne teme kao materijalne:

1. Antikorupcija
2. Doprinos ekonomskoj stabilnosti
3. Usklađenost poslovanja
4. Antidiskriminacija
5. Indirektni ekonomski uticaji
6. Odgovoran poslodavac
7. Različitost i jednake mogućnosti
8. Finansijska pismenost
9. Finansijska inkluzija
10. Portfolio proizvoda sa ekološkim uticajem
11. Zaštita ličnih podataka
12. Emisije gasova staklene bašte

Članice OTP Grupe prate listu identifikovanih tema, po potrebi prilagođavajući je lokalnom kontekstu. Pristup OTP banke Srbija a.d. Novi Sad navedenim temama, kao i relevantni kvantitativni i kvalitativni pokazatelji učinka u ovim oblastima opisani su u narednim poglavljima, a tabelarni pregled je dostupan u odeljku „GRI indeks“.

Uz to, Godišnji izveštaj o poslovanju OTP banke Srbija a.d. Novi Sad od 2021. godine sadrži i detaljan pregled nefinansijskih učinaka kompanije, što reflektuje integrisanost održivosti u sve aspekte poslovanja, i u skladu je zahtevima u vezi sa nefinansijskim izveštavanjem definisanim u Zakonu o računovodstvu Republike Srbije.



## Poslovna etika i odgovorne poslovne prakse

Naši posvećeni zaposleni koji poseduju odgovorajuća znanja, te koji postupaju u skladu sa visokim standardima etike, osnov su našeg uspeha. Od svih zaposlenih u Banci očekuje se obavljanje poslova u punoj usklađenosti sa etičkim i profesionalnim standardima.

Transparentno poslovanje, kao i harmonizacija interesa Banke i klijenata su od najvećeg značaja za poslovni uspeh. Uvereni smo da etičko poslovanje suštinski doprinosi povećanju učinka i konkurentnosti, te domaćoj i međunarodnoj reputaciji.

### 5.1. Usklađenost poslovanja i antikorupcija

Funkcija kontrole usklađenosti poslovanja vrši se radi stvaranja zakonite i etičke korporativne kulture kojom se dugoročno obezbeđuje oprezno i etičko poslovanje Banke. Poštovanjem zakonskih propisa, kao i zahteva koji se odnose na antikorupciju i fer konkurenciju, štite se prava i interesi Banke, njenih zaposlenih i akcionara, klijenata i drugih lica koja stupaju u ugovorne odnose sa Bankom po bilo kom osnovu. Tokom sprovođenja funkcije kontrole usklađenosti poslovanja, OTP banka primenjuje sledeće principe: nezavisnost, integritet, poslovanje bez smetnji, objektivnost, preventivan i proaktivan pristup, pristup zasnovan na riziku, srazmernost, visok nivo stručne pažnje i kompetentnosti, punu pokrivenost, efikasnost, racionalizacija troškova usklađenosti.



#### Usklađenost poslovanja i antikorupcija

Antikorupcija i upravljanje rizikom usklađenosti poslovanja su u nadležnosti Direkcije za kontrolu usklađenosti poslovanja. Aktivnosti koje se obavljaju u okviru funkcije kontrole usklađenosti poslovanja obuhvataju Banku u celini, kao i sve njene organizacione jedinice i aktivnosti. Lica koja obavljaju poverene aktivnosti ili koja su angažovana kao stručnjaci ili savetnici, bilo da su fizička ili pravna lica, takođe moraju ispunjavati zahteve i standarde usklađenosti.

Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju u OTP banci su: Politika kontrole usklađenosti poslovanja/Pravila za borbu protiv korupcije kao deo politike, Etički kodeks OTP banke Srbija a.d. Novi Sad, Zakon o sprečavanju korupcije, Zakon o Agenciji za borbu protiv korupcije, Krivični zakonik, Zakon o lobiranju, Zakon o zaštiti uzbunjivača, Zakon o finansiranju političkih aktivnosti, Smernice za borbu protiv korupcije Wolfsberg grupe.

Direkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja periodično vrši procenu izloženosti rizicima usklađenosti uključujući i rizik korupcije. Procena rizika uzima u obzir, pored kvantitativnih informacija i podataka, i kvalitativne aspekte (na primer stručne procene, kao i pretpostavke i ograničenja modela za merenje rizika), te Banka u svom upravljanju rizikom usklađenosti poslovanja i procesu evaluacije nije ograničena na subjektivnu procenu, već se oslanja i na objektivne pokazatelje. Direkcija za kontrolu usklađenosti, na osnovu rezultata procene rizika može dati preporuke u cilju ublažavanja identifikovanih rizika i unapređenja upravljanja ovom oblasti. O svim aktivnostima Direkcije u vezi sa ovom oblašću, obaveštavaju se putem redovnih izveštaja menadžment Banke kao i matična banka. U slučaju potrebe, planiraju se i sprovode periodične kontrole-istrage.

OTP banka Srbija posvećena je sprečavanju korupcije i proglasila je nultu toleranciju prema svim oblicima mita i sticanja nepravednih prednosti. U 2023. godini u Banci nije evidentirano

nijedno delo korupcije, niti su pokrenuti javni postupci protiv Banke ili njenih zaposlenih.

Sa ciljem primene nulte tolerancije prema korupciji, Banka primenjuje sledeće proceduralne i poslovne principe:

- Da bi se izbegla koncentracija ovlašćenja za donošenje odluka kod jedne osobe, Banka strogo definiše uloge i odgovornosti zaposlenih uz adekvatno i zvanično utvrđivanje odgovornosti i jasno određivanje nivoa donošenja odluka;
- Banka razvija zvanično kreirane procedure za obavljanje određenih aktivnosti od strane pojedinačnih zaposlenih i zahteva njihovu primenu;
- Banka u skladu sa i u meri u kojoj to dopuštaju zakonske odredbe, prati aktivnost i transakcije pojedinačnih zaposlenih;
- U svim slučajevima kada to zahtevaju relevantne politike, Banka očekuje od svih zaposlenih da donose odluke na osnovu unapred definisanih kriterijuma.

Kao aktivnosti koje su najviše izložene riziku korupcije prepoznate su: upravljanje poklonima i troškovima gostoprimstva u poslovne svrhe, dobrotvorne svrhe i sponzorstva, povezivanje sa ugovornim partnerima, preuzimanje ugovornih obaveza, kupovina, upravljanje i održavanje investicija i imovine, angažovanje lica u radni odnos, nabavka, upravljanje i prodaja nekretnina. Gore navedena lista nije konačna i Banka posvećuje pažnju i svim drugim aktivnostima koje mogu predstavljati rizik od korupcije. Banka vrši procenu zasnovanu na riziku u unapred definisanim intervalima kako bi utvrdila koje organizacione jedinice i aktivnosti su predmet aktivnosti sprečavanja korupcije.

Procena vršena u prvom polugodištu 2023. se odnosila na period 01.10.2022-31.03.2023. i tom prilikom nisu identifikovani značajni rizici. Na osnovu primenjene metodologije zbirni pokazatelj rizika izloženosti korupciji je nizak. Za 2023. godinu sve direkcije i predstavnici mreže ekspozitura i biznis centara su se izjasnili da je rizik izloženosti nizak, i da nije bilo događaja korupcije u tom periodu, što je potvrdila i ekspertska procena.

Pokloni i druge ponude takođe predstavljaju ozbiljan rizik korupcije. Radi zaštite od korupcije, Banka je jasno utvrdila pravila kojima se uređuje davanje i primanje poklona. Banka smatra da je svaki pokušaj uticaja na administrativni postupak ili nezavisnost u odlučivanju na neprimeren način kroz poklone ili ponude za gostoprimstvo u poslovne svrhe neprihvatljiv i shodno tome strogo zabranjuje davanje ili primanje takvih poklona ili ponuda u svrhu sticanja neprimerene prednosti. Banka takođe proširuje ovu zabranu na lica koje komuniciraju sa njenim zaposlenima ili ugovornim partnerima kako bi se osiguralo da na dotična lica ne mogu uticati njihovi članovi porodice, prijatelji ili bilo koja druga poznanstva koja su u bliskoj vezi sa njima.

Banka posebnu pažnju posvećuje osiguravanju da su njeni zaposleni i ugovorni partneri u potpunosti upoznati sa

pristupom Banke ovim temama, kao i obavezama koje za njih iz toga proističu. Učestalost obuka zavisi od procenjenog rizika kome je Banka izložena, predviđa se Godišnjim planom rada za narednu godinu, a po potrebi, obuke zaposlenih se mogu sprovoditi i češće. U 2023. godini, sprovedena je interna kampanju za sve zaposlene Banke na temu značaja prijave etičkih prekršaja i uzbunjivanja pod nazivom "Kada znaš, ne okrećeš glavu", putem koje je ukazano na značaj borbe Banke protiv korupcije. Cilj kampanje je podizanje svesti svih zaposlenih i radno angažovanih lica Banke u vezi sa vrednostima propisanim Etičkim kodeksom, uključujući i prijem poklona, osnovna operativna načela Banke iz oblasti prijema poklona i antikoruptione, uspostavljene kontrole i mehanizme prijave radnji koje imaju elemente koruptivnih radnji, prijave etičkih prekršaja ili unutrašnjeg uzbunjivanja. Takođe su prikazani primeri zabranjenih i dozvoljenih prijema poklona. Organizovana je posebna obuka u vezi sa upravljanjem rizikom usklađenosti i funkcijom kontrole usklađenosti poslovanja namenjena članovima Izvršnog odbora, koju su prošli svi članovi ovog tela.

Pravila borbe protiv korupcije Banka objavljuje na svom sajtu i tim putem su sa njima upoznati klijenti, poslovni partneri i treće strane. Dodatno, u ugovore sa trećim stranama unose se odredbe koje se odnose na poštovanje zahteva i principa Etičkog kodeksa i Politike za kontrolu usklađenosti poslovanja koji uključuju i principe u vezi sa antikoruptionom.

### Sukob interesa

Banka ima stečen poslovni interes kao i zakonom predviđenu obavezu da osigura da lični interesi njenih zaposlenih i članova njenih organa upravljanja nisu u sukobu sa poslovnim interesima i obavezama Banke i njenim klijentima, kao i da Banka prepoznaje, sprečava i upravlja sukobom interesa u vezi sa njenim različitim poslovnim aktivnostima, i da uređuje i osigurava procenu usaglašenosti dobavljača (prethodna provera dobavljača).

Banka izrađuje Politiku upravljanja sukobom interesa kod investicionih i dodatih usluga koje su povezane sa njenom aktivnošću pružanja investicione usluge, dodatnih usluga i srodnih finansijskih usluga, i koje dovode ili mogu dovesti do sukoba interesa koji potencijalno može izazvati štetne posledice po poslovnog partnera. Navedena Politika takođe definiše detaljna pravila i mere koje omogućavaju sprečavanje, identifikaciju i upravljanje situacijama sukoba interesa koje mogu da štete poslovnom partneru.

### Etički kodeks

Etički kodeks OTP banke formuliše jasne i nedvosmislene smernice i očekivanja u domenu etičkog poslovanja Banke i njenih zavisnih društava, a sve to radi zaštite i očuvanja Bančinih vrednosti.

Banka je usvojila Etički kodeks OTP banke Srbija a.d. Novi



Sad koji se, u skladu sa eksternim i internim promenama i zahtevima, konstantno menja i razvija. Etički kodeks se zasniva na međunarodnim standardima i najboljoj praksi, te sopstvenim praktičnim iskustvima Banke, uz uzimanje u obzir zahteva nametnutih Banci i njihovu praktičnu sprovedivost.

Obavezujući sistem korporativnog upravljanja Banke istovremeno doprinosi poverenju i zadovoljstvu komitenata, povećanju tržišne vrednosti akcija kao i razvijanju društveno odgovornog ponašanja.



Nadzor usklađenosti sa etičkim pravilima u Banci vrši se i od strane Etičke komisije u skladu sa osnovnim načelima i očekivanim načinima ponašanja određenim u Etičkom kodeksu.

Banka smatra izuzetno važnim upoznavanje svih svojih zaposlenih sa etičkim normama i razvijanje svesti o normama poslovne etike, pa radi postizanja tog cilja vrši (e-learning) obuku kojom se obuhvataju svi zaposleni.

Banka ujedno redovno nadzire i prati usklađenost postupanja u skladu sa etičkim normama.

Etički kodeks propisuje obaveze rukovodstvu Banke i članovima Upravnog odbora, Izvršnog odbora i Odbora za reviziju, njenim zaposlenima, kao i poslovnim partnerima sa kojima Banka ima potpisan ugovor. Za potrebe Etičkog kodeksa pod pojmom poslovni partner podrazumevaju se zastupnici, veštaci, posrednici, savetnici, agenti, podizvođači i dobavljači, odnosno privredna društva, preduzetnici i fizička lica koja su sa Bankom zasnovala obligaciono-pravni odnos neke vrste. Sva gore pomenuta lica su u obavezi da se ponašaju i deluju u skladu sa odredbama Etičkog kodeksa za sve vreme trajanja radnog ili ugovornog pravnog odnosa – kako u toku radnog vremena tako i nakon njega.

Pored odredbi koje se odnose na antikorupciju i sukob interesa, Etički kodeks obuhvata i druge relevantne teme, poput antidiskriminacije, zabrane zlostavljanja, bezbedne i zdrave radne sredine itd, koje su detaljnije opisane u narednim poglavljima.

Kanali za prijavljivanje slučajeva kršenja Etičkog kodeksa

uključuju sledeće načine:

- lično, u toku radnog vremena (uz zakazivanje) Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja
- putem telefona za etička pitanja 021 /4894 906 u toku radnog vremena – između 9 i 17 časova od ponedeljka do petka
- poštom, na adresu OTP banka Srbija a.d. Novi Sad, Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja (Trg slobode 7, 21000 Novi Sad ili Bulevar Zorana Đinđića 48v 11070 Novi Beograd)
- putem imejl adrese: [etickapitanja@otpbanka.rs](mailto:etickapitanja@otpbanka.rs)

Sve prijave ispituju se u skladu sa važećim regulatornim dokumentom Banke o prijavljivanju neetičkog ponašanja, a koji se objavljuje na internet stranici Banke. Lica koja podnose prijavu ne smeju biti predmet bilo kakve diskriminacije ili nepoštenog tretmana u pogledu njihove prijave. Prekršaji se takođe mogu anonimno prijaviti.

## 5.2. Označavanje i oglašavanje proizvoda

Oglašavanje proizvoda je u nadležnosti Odeljenja za marketing OTP banke, dok se eksternom prezentacijom proizvoda i usluga aktivno bavi i Odeljenje za komunikacije i odnose sa javnošću, a posebno targetiranim onlajn oglašavanjem Jedinica za onlajn prodaju. Oglašavanje podleže proverama Direkcije pravnih poslova i Direkcije za kontrolu usklađenosti poslovanja Banke.

Svi proizvodi OTP banke moraju biti prikazani u skladu sa lokalnim regulativama, što između ostalog podrazumeva potpuno transparentnu prezentaciju funkcionalnosti proizvoda i svih pratećih troškova ukoliko postoje, kao i načina na koji se može ostvariti pravo za neki od proizvoda ili usluga. Zakonska regulativa koja se odnosi na ovu oblast uključuje Zakon o oglašavanju, Odluku Narodne Banke Srbije o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga, i Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga.



U skladu sa odlukom Narodne Banke Srbije o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga, oglasna poruka kojom se promovira usluga koje banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditnih kartica,

ugovora o dozvoljenom prekoračenju po računu, kao i druge kreditne usluge, a koja sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod – mora sadržati reprezentativni primer s jasno i precizno navedenim podacima o:

- vrsti kredita;
- visini i promjenljivosti godišnje nominalne kamatne stope;
- efektivnoj kamatnoj stopi (čiji iznos mora biti prikazan tako da bude uočljiviji od ostalih podataka);
- valuti u kojoj se ugovara kredit;
- periodu na koji se ugovara kredit;
- kriterijumima za indeksiranje kredita;
- ukupnom iznosu kredita koji će korisnik vratiti na kraju ugovornog perioda;
- svim troškovima koji padaju na teret korisnika.

Regulatorna je obaveza dostavljanje šestomesečnog plana oglašavanja najznačajnijih kampanja Narodnoj banci Srbije. Izveštaj se podnosi do 15. januara i do 15. jula tekuće godine. U 2023. nije bilo slučajeva neusaglašenosti u vezi sa pružanjem informacija o proizvodima i uslugama, niti sa dobrovoljnim standardima i kodeksima u ovoj oblasti.

OTP Banka usvojila je interni dokument Pravila društvenih medija, čija je svrha da definiše pravila za korišćenje sopstvenih platformi Banke na društvenim medijima i olakša transparentnu, jednoobraznu komunikaciju Banke koja je usaglašena sa njenim brendom. Pravila se primenjuju na rukovodioce i zaposlene Banke koji su zaduženi za upravljanje zvaničnim platformama Banke na društvenim medijima ili koji zvanično predstavljaju Banku na društvenim medijima.

Pored toga, Pravila su namenjena i za davanje smernica zaposlenima za korišćenje lokacija društvenih medija, bilo da je u profesionalne ili privatne svrhe, pri čemu se štiti ugled kako zaposlenih tako i Banke, i samog OTP brenda. Pravilima se svaki zaposleni Bankarske grupe usmerava da društvene medije koristi na etički način sa ciljem zaštite ugleda zaposlenog i Banke i samog OTP brenda. Pravila koja se odnose na ponašanje pojedinca na društvenim medijima obuhvataju kako ličnu, tako i profesionalnu komunikaciju. Ovim Pravilima pružaju se smernice za tumačenje i praktičnu upotrebu principa navedenim u Etičkom kodeksu Banke.

Pri objavljivanju bilo kog sadržaja na svojim lokacijama na društvenim medijima, Banka uvek uzima u obzir javnu prirodu i dugoročan životni ciklus komentara. Banka teži da učestvuje u pravičnoj, poštenoj i transparentnoj komunikaciji; sadržaj je uvek usklađen sa Etičkim kodeksom, ne dovodi do povrede prava ličnosti ili povrede poslovne ili bankarske tajne, i ne predstavlja političke izjave.

U skladu sa relevantnim procedurama, Direkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja učestvuje u davanju preliminarne mišljenja o komercijalnoj praksi i komunikacijama, gde

nisu sadržani standardni elementi i formuliše predloge za izbegavanje zabrinutosti i rizika zaštite klijenata.

Banka posebnu pažnju posvećuje tome da partneri koji posreduju u njenim uslugama se u potpunosti pridržavaju pravila zaštite korisnika i odredbi Etičkog kodeksa Banke u slučaju svakog reklamnog materijala koji se odnosi na proizvode i usluge Banke, uključujući i sadržaj društvenih medija. Isto tako, u slučaju partnerstava koja su uspostavljena u komercijalne svrhe, Banka posebnu pažnju posvećuje sprovođenju pravila o zaštiti korisnika i odredbi Etičkog kodeksa Banke.

Direkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja Banke dostupna je na adresi [etickapitanja@otpbanka.rs](mailto:etickapitanja@otpbanka.rs) radi prijema obaveštenja od zaposlenih ukoliko uoče bilo koje ponašanje ili sadržaj na društvenim medijima kojim se krše odredbe usvojenih Pravila ili Etičkog kodeksa. Banka ispituje svako obaveštenje i zabrinutost koji su podneti u vezi sa sadržajem na društvenim medijima.

Klijentima je za sve informacije o proizvodima i uslugama na raspolaganju Kontakt centar (0800 23 23 22 i 011 30 11 555), radnim danima od 08 do 20 časova i subotom od 08 do 13 časova, a pozivi su besplatni za pozive iz fiksnih i mobilnih mreža iz Srbije. Takođe, na raspolaganju su i imejl adrese (za fizička lica [stanovnistvo@otpbanka.rs](mailto:stanovnistvo@otpbanka.rs), za pravna lica [privreda@otpbanka.rs](mailto:privreda@otpbanka.rs)).



Kada je reč o žalbenim mehanizmima, cilj Banke je da u interesu svojih klijenata vodi računa o brzom i efikasnom upravljanju prigovorima. Za ovu oblast nadležna je Jedinica za upravljanje prigovorima u okviru Odeljenja za korisničko iskustvo, a interni dokument koji je reguliše je Politika upravljanja prigovorima, objavljena i na veb sajtu Banke. Banka kontinuirano prati i postupa u skladu sa zakonima i drugim propisima kojima se reguliše zaštita potrošača odnosno korisnika finansijskih usluga, kako u unutrašnjem poslovanju, tako i u odnosu sa klijentima.

Klijenti prigovore mogu podneti putem imejl adrese [prigovori@otpbanka.rs](mailto:prigovori@otpbanka.rs), kao i u svim filijalama Banke, putem Kontakt centra ili pošte. Po primljenom prigovoru, Banka će izvršiti proveru navoda i odgovoriti klijentu pisanim putem u najkraćem

mogućem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, odnosno u roku od 30 dana u izuzetnim slučajevima koji ne zavise od volje Banke. Ukoliko Banka ne pruži odgovor u navedenom roku ili klijent istim nije zadovoljan, može se obratiti pritužbom Narodnoj banci Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga.

OTP Banka izveštava Narodnu banku Srbije o prigovorima i postupku po prigovorima klijenata, na način koji određuje Narodna banka Srbije.

### 5.3. Zaštita podataka o ličnosti

Banka je posvećena odgovarajućoj zaštiti podataka o ličnosti koje obrađuje, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije, i gde je primenjivo (gde nije u suprotnosti sa domaćim zakonodavstvom) odredbama Opšte uredbe EU o zaštiti podataka o ličnosti. Kao deo toga, Banka je uspostavila, upravlja i primenjuje sistem za regulisanje, sprovođenje i reviziju kojim se obezbeđuje adekvatna zaštita ličnih podataka ispunjenjem kriterijuma utvrđenih važećim zakonodavstvom, i zaštita osnovnih poslovnih interesa Banke. Banka je usvojila interna akta kojima se definišu pravila u vezi sa radnjama obrade podataka o ličnosti koje se vrše u Banci i kojima se dodatno radi na razvoju svesti kod klijenata i zaposlenih o zaštiti podataka o ličnosti u smislu zaštite prava i sloboda ličnosti i njihovih podataka, poput obaveštenja o obradi podataka o ličnosti, obuka i trening programa, kao i drugih vidova komunikacije.

Banka je usvojila Pravilnik o zaštiti podataka o ličnosti čija je svrha prevashodno da rezimira značajne odredbe o obradi ličnih podataka - a naročito zadatke i okvire saradnje organizacionih jedinica uključenih u aktivnosti zaštite podataka - prikupljenih, dobijenih ili na drugi način stečenih od strane Banke u toku njenog poslovanja, izvršavanja poslovnih aktivnosti ili pružanja usluga.

Banka je usvojila i Politiku zaštite podataka o ličnosti koja se primenjuje na sve podatke o ličnosti klijenta Banke koje Banka obrađuje odnosno kojima određuje svrhu i način obrade kao i na ostala fizička lica koja su zainteresovana za proizvode Banke i ona do čijih podataka Banka dolazi u toku svog poslovanja u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Praćenjem relevantnih zakonskih propisa o zaštiti ličnih podataka kao i preporuka kako nacionalnih tako i organa Evropske unije za zaštitu podataka kao i Evropskog odbora za zaštitu podataka, Banka osigurava usklađenost sa najboljim praksama koje organi vlasti očekuju.

Nadležni centar za pitanja privatnosti i zaštite ličnih podataka je Direkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja (u daljem tekstu: Direkcija) koja nudi smernice i pruža podršku organizacionim jedinicama Banke i supsidijarima u pogledu zaštite podataka o ličnosti. U okviru Direkcije, imenovano je odgovorno Lice za

zaštitu podataka o ličnosti koje je, ujedno, i Direktor direkcije za kontrolu usklađenosti poslovanja. Po sistematizaciji, pored Lica odgovornog za zaštitu podataka o ličnosti ovom temom se bavi i Stariji savetnik za zaštitu podataka o ličnosti, koji pruža podršku Licu za zaštitu podataka o ličnosti i izvršavanju svakodnevnih zadataka. Takođe, odeljenje IT bezbednosti izvršava zadatke informacione bezbednosti i upravljanja incidentima definisanih Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti koji su u nadležnosti Odeljenja IT bezbednosti.

Pokrenuli smo strategiju imenovanja predstavnika za zaštitu podataka o ličnosti (u daljem tekstu: „Predstavnik“) u okviru svih sektora Banke koji su odgovorni za implementaciju internih akata Banke na temu zaštite podataka o ličnosti u svojim sektorima. Zaduženi su za izrade obaveštenja o privatnosti, evidencija radnji obrade, prepoznavanje pravnog osnova, povrede podataka o ličnosti itd.

Lice za zaštitu podataka o ličnosti/Stariji savetnik za zaštitu podataka o ličnosti pružaju pravnu pomoć u vezi sa zaštitom podataka predstavnicima u pogledu pripreme dokumenata o obradi podataka koje je predstavnik prethodno pripremio i izradio i učestvuju u njihovom dovršavanju. Lice za zaštitu podataka o ličnosti/ Stariji savetnik za zaštitu podataka o ličnosti koordiniraju i olakšavaju jednoobrazno tumačenje načela zaštite podataka unutar Banke i njenih supsidijara, uspostavljanje i održavanje jednoobrazne prakse zaštite podataka, uključujući koordinaciju između pojedinačnih vlasnika podataka ili između Banke i njenih supsidijara. Lice za zaštitu podataka o ličnosti/Stariji savetnik za zaštitu podataka o ličnosti obezbeđuju praćenje izmena Zakona i propisa koji se odnose na zaštitu podataka o ličnosti; prati, primenjuje i vrši proveru odredbi i rešenja Poverenika i Evropskog odbora za zaštitu podataka (gde je primenjivo) u odnosu na praksu Banke, i pruža informacije predstavnicima u vezi sa njihovim izmenama za potrebe vođenja evidencija radnji obrade i periodičnog preispitivanja njihove pravne pozadine kroz informacije o promeni pravnih propisa i administrativne prakse.



Direkcija je tokom 2023. godine pružala podršku u delu kontrole ugovorne i ostale dokumentacije i njenog usaglašavanja

sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, zatim učestvovanjem u raznim projektima Banke i radionicama organizovanim povodom istih, davanju mišljenja na izrađenu procenu uticaja predviđenih radnji obrade na zaštitu podataka o ličnosti, obrazloženja u vezi procene ispunjenosti uslova iz domena zaštite podataka o ličnosti kao i testa procene legitimnog interesa.

Svake godine Direkcija sprovodi procenu rizika zaštite podataka o ličnosti kroz određene risk indikatore kojima sagledava eventualne greške u ostvarivanju operativnih zadataka i nedostatke u kontrolnim mehanizmima, što predstavlja dobru osnovu za sagledavanje pristupa upravljanju obradom podataka o ličnosti u organizacionim jedinicama Banke.

Zaključno sa 2023. godinom imenovani su predstavnici za zaštitu podataka o ličnosti ispred svih sektora Banke, osim Sektora za poslove sa stanovništvom, čije se imenovanje očekuje u toku 2024. godine, i održane su dve edukativne radionice za predstavnike na temu osnovnih pojmova iz Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i zadataka koje moraju da ispunjavaju. Pored toga za sve novozaposlene Banke održava se redovan trening na temu zaštite podataka kako bi se podigla svest o važnosti navedene teme.

Banka na zakonit, transparentan i pošten način vrši obradu podataka o ličnosti tako što sprovodi sledeće aktivnosti:

1. Na jasan, jednostavan i pregledan način informiše lica na koje se podaci odnose o svrsi obrade i pravnom osnovu za obradu;
2. Vršer se samo one obrade koje su neophodne i to, u cilju sprovođenja ugovora koji se zaključuje sa licem na koje se podaci odnose (npr. klijenti, potencijalni klijenti, angažovani saradnici i slično), zatim obrade koje su zahtevane odgovarajućim zakonskim propisima i predstavljaju zakonsku obavezu Banke kao rukovaoca, obrade koje su potrebne radi ostvarivanja legitimnog interesa Banke ali samo u slučajevima kada je taj interes pretežni u odnosu na interes lica na koje se podaci odnose, kao i obrade koje se vrše na osnovu izričitog i slobodno datog pristanka lica na koje se podaci odnose.

Banka obrađuje podatke o ličnosti u svrhe koje su konkretno određene, izričite, opravdane i zakonite. Podaci o ličnosti dalje se ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tim svrhama. Banka se u pribavljanju podataka o ličnosti pridržava načela minimalnog obima podataka, pa se od lica na koje se podaci odnose prikupljaju samo oni podaci o ličnosti koji su neophodni za ispunjenje svrhe za koju se obrađuju. U slučaju da su neophodni dodatni podaci o ličnosti, isti se pribavljaju uz pristanak lica na koje se podaci odnose. Banka osigurava tačnost podataka o ličnosti primenom tehničkih i organizacionih mera i periodičnim ažuriranjem podataka. Rokovi čuvanja podataka određeni su u internim aktima Banke i to na način da se podaci čuvaju u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade i u skladu je sa zakonskim zahtevima.

Sa podacima o ličnosti postupa se kao sa poslovnim tajnom Banke i shodno tome klasifikovani su kao poverljivi podaci. U skladu sa njihovom klasifikacijom, na njih se primenjuju adekvatne mere zaštite kojima se ovi podaci štite od povrede, neovlašćenog pristupa, slučajnog gubitka, uništenja, oštećenja, te svakog drugog ugrožavanja bezbednosti. U te svrhe primenjuju se tehničke i organizacione mere kao što su kontrola prava pristupa, uspostavljanje i sprovođenje politike informacione bezbednosti i ostalih pripadajućih internih akata, uspostavljanje sistema segregacije dužnosti, uspostavljanje i osiguranje ispunjenja obaveze poverljivosti i usaglašenosti sa zakonom svih trećih lica koji imaju pravo pristupa podacima o ličnosti u informacionom sistemu Banke, primena metoda praćenja pristupa i aktivnosti u informacionim sistemima, kao i primena softverskih rešenja za zaštitu informacionih resursa. U slučaju povrede podataka o ličnosti koja za posledicu ima ili može imati slučajno ili namerno uništenje, gubitak, izmenu ili neovlašćeno otkrivanje podataka o ličnosti prilikom njihove obrade, a koja može proizvesti visok rizik po prava i slobode fizičkih lica na koja se podaci odnose, Banka će odmah po dobijanju saznanja o takvoj povredi, bez nepotrebnog odlaganja, obavestiti Poverenika i lica na koje se podaci odnose na jasan i razumljiv način uz obavezno navođenje kontakt podatka ovlašćenog lica za zaštitu podataka o ličnosti, opis mogućih posledica kao i opis preduzetih mera. Banka će u slučaju povrede podataka o ličnosti odmah preduzeti odgovarajuće mere kako bi se sprečila dalja šteta po prava i slobode lica na koje se podaci odnose i kako bi se umanjile posledice nastale usled te povrede.

Politikom zaštite podataka o ličnosti definisano je kako Lica na koja se podaci o ličnosti odnose, a koje Banka obrađuje, mogu ostvariti svoja prava. Lica na koja se podaci o ličnosti odnose, mogu ostvariti svoja prava popunjavanjem zahteva za ostvarivanje prava. Zahtevi za ostvarivanje prava se mogu preuzeti u bilo kojoj od filijala Banke odnosno na internet stranici banke, u odeljku predviđenom za zaštitu podataka. Zahtev koji se podnosi treba da bude čitljivo i uredno popunjen i potpisan (u slučaju slanja zahteva elektronskim putem, mora biti potpisan kvalifikovanim elektronskim sertifikatom). Potpisani zahtev za ostvarivanje prava lica na koje se podaci odnose dostavlja se u bilo kojoj filijali Banke. Banka će na zahtev odgovoriti bez odlaganja, a najkasnije roku od 30 dana od dana prijema kompletnog i ispravnog zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva. O produženju roka i razlozima za to produženje Banka će obavestiti lica na koje se podaci odnose u roku od 30 dana od dana prijema zahteva.

Lica na koje se podaci o ličnosti odnose može zahtev dostaviti i elektronskim putem slanja zahteva za ostvarivanje prava na mejl koji je Banka za te svrhe posebno opredelila ([zastita\\_podataka@otpbanka.rs](mailto:zastita_podataka@otpbanka.rs)).

Detaljne informacije o Politici zaštite podataka o ličnosti,

obaveštenjima o pojedinačnim obradama, kao i o načinu upućivanja zahteva za ostvarivanje prava, javno su dostupne na veb-sajtu Banke.

Tokom 2023. godine primljeno je 27 zahteva za ostvarivanje prava u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, od kojih je za 20 propisanom procedurom utvrđeno da su osnovane posmatrano sa aspekta pomenutog Zakona. U istom periodu zabeležena su 3 slučaja povrede podataka o ličnosti, koje je prijavljena regulatornom telu u skladu sa Zakonom.

## 5.4. Pristupačnost finansijskih usluga

Prateći globalne trendove u segmentu digitalnog bankarstva, OTP banka posvećuje izuzetnu pažnju razvoju digitalne kulture, sa ciljem unapređenja pristupačnosti usluga i finansijske inkluzije, koja za nas predstavlja važnu poslovnu, ali i širu društvenu temu. Briga i razmišljanje o potrebama klijenata sa ciljem obezbeđivanja dobrog korisničkog iskustva su naše najvažnije smernice.

Četiri strateška cilja OTP banke su:

1. Izgradnja digitalne kulture
2. Unapređenje iskustva klijenata
3. Digitalizacija i unapređenje operacija
4. Uspostavljeno upravljanje na osnovu podataka

Sledeće usluge OTP banke fizičkim licima su dostupne u potpunosti onlajn, bez dolaska u ekspozituru:

- Odobrenje keš kredita sa fiksnom kamatnom stopom
- Onlajn realizacija dozvoljenog minusa
- Onlajn otvaranje štednog računa i oročenje vaših sredstava
- Onlajn kreiranje trajnog naloga za plaćanje
- Onlajn video razgovor sa bankarom - svakog radnog dana od 08:00 do 18:00 časova i subotom od 09:00 do 13:00 časova

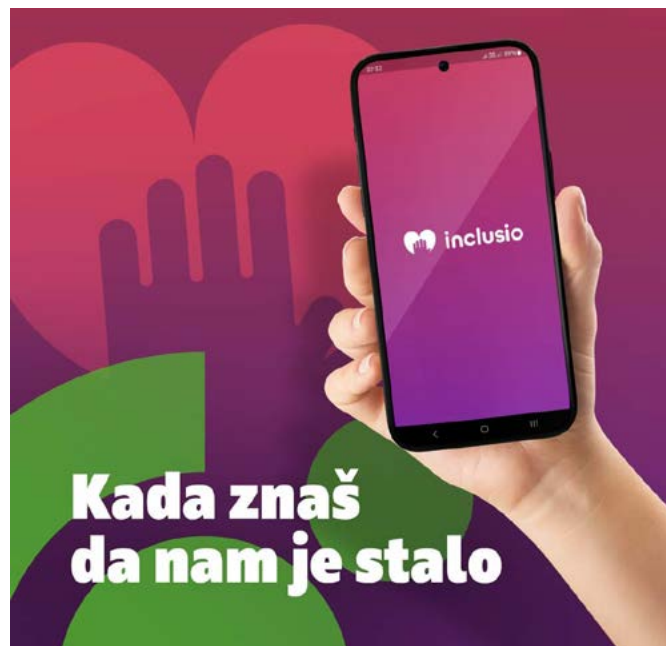
Kada je reč o privredi, omogućena je usluga – Hal E-Banking. Ceo proces pripreme, izdavanja, slanja i prijema, te plaćanja odvija se isključivo u elektronskom formatu kroz standardni sigurnosni kanal.

### Pristupačnost za osobe sa invaliditetom

Pored unapređenja pristupačnosti putem digitalnih kanala, posvećeni smo i unapređenju fizičke pristupačnosti naših objekata – 45 ekspozitura OTP banke pristupačno je za osobe sa invaliditetom. Uz to, širom naše mreže 29 zaposlenih obučeno je za upotrebu znakovnog jezika.

Uz to, kao banka kojoj je stalo do važnih tema u društvu i svakog klijenta, veoma nam je drago što smo se priključili pilot projektu sa startapom Inclusio koji omogućava osobama sa invaliditetom da lakše koriste usluge i u našim ekspoziturama.

Korišćenje Inclusio aplikacije je vrlo jednostavno. Potrebno je samo da se osoba sa invaliditetom registruje u besplatnoj aplikaciji Inclusio i prijavi kada je ispred željene ekspoziture. Naše kolege, koje su prošle osnovnu obuku, će doći do osobe i potruditi se da boravak u ekspozituri učine prijatnijim i jednostavnijim.



### Dostupnost u manje razvijenim područjima

Svesni smo važnosti dostupnosti finansijskih usluga, i stoga nastojimo da budemo prisutni u svim regionima Srbije. Od ukupno 154 ekspozitura koje čine našu mrežu, njih 29 nalazi se u nedovoljno razvijenim, a 15 u izrazito nedovoljno razvijenim opštinama (prema zvaničnoj republičkoj klasifikaciji). Pored toga, građanima u nedovoljno razvijenim opštinama dostupno je 39 bankomata, a izrazito nedovoljno razvijenim opštinama 17 bankomata.

### OTP Mastercard Junior kartica

OTP Junior kartica je jedinstvena debitna kartica na našem tržištu i ima niz pogodnosti za korišćenje kako za roditelje ili zakonske zastupnike, tako i za decu koja koriste ovu karticu. Predstavlja izuzetno praktično rešenje za svaki dan, u kom dete samostalno obavlja različita plaćanja neophodna za njegove potrebe kao što je džeparac, užina, knjižara, plaćanja tokom boravka na ekurziji u zemlji ili inostranstvu, onlajn plaćanja i podizanje novca sa bankomata. Osim praktične funkcije u svakodnevnom životu porodice, OTP Mastercard Junior kartica predstavlja priliku za upoznavanje dece sa finansijskim proizvodima, i razvoj odgovornog odnosa prema upravljanju finansijskima.

Podesiv dnevni limit potrošnje u m-bank aplikaciji i omogućava detetu da raspolaze svojim džeparcem u iznosima koje

roditelj definiše za podizanje novca na bankomatu, plaćanje na Internetu ili na POS terminalu (u prodavnici, bioskopu...). Nakon svakog plaćanja koje dete obavi, dobija se notifikacija o potrošnji u m-bank aplikaciji.

Zahvaljujući lakom povezivanju OTP Mastercard Junior kartice sa mobilnim, dete može obavljati plaćanje telefonom čak i ako zaboravi karticu kod kuće. Za plaćanje iznosa do 4,000 dinara nije potrebno unošenje PIN koda, što znači da dete može plaćati manje iznose (užinu, pribor ili neku od dnevnih aktivnosti) bez potrebe da pamti PIN kod. Inicijalni dnevni limit potrošnje za podizanje novca na bankomatu, plaćanje online ili na POS terminalu iznosi 3,000 dinara po kanalu. Limiti dnevne potrošnje se resetuju na početne vrednosti sledećeg dana u ponoć, ukoliko se radi o povećanju limita iznad podrazumevane vrednosti od 3,000 dinara.



Svi klijenti koji imaju otvoren račun u OTP banci mogu podneti zahtev za izdavanje dodatne OTP Mastercard Junior kartice. Sve što je potrebno od dokumentacije je izvod iz matične knjige rođenih deteta odnosno lična karta maloletnog lica ukoliko je poseduje.

OTP banka brine o našoj planeti, pa je OTP Junior kartica izrađena od reciklirane plastike.

### Digitalni kanali

Mi težimo da moderna, digitalna rešenja približimo klijentu bez obzira na kanal i uslugu koju je izabrao. Savremeni život i poslovanje diktiraju i trend bazične digitalne finansijske

pismenosti. Zato se posebno radujemo kada klijentima ponudimo unapređena i jednostavna rešenja za njihove potrebe.

Primarni cilj svih unapređenja aplikacija i procesa je da omogućimo klijentima da brže i na intuitivan način dobiju rešenje koje očekuju od svoje banke. Od sada je za klijente OTP banke čak i savetovanje dobilo onlajn formu, u vidu jako važne nove funkcionalnosti m-bank aplikacije koju smo nazvali „Moje finansije“, a koja sadrži tri praktična alata da sebi olakšate planiranje i upravljanje svojim finansijama, kroz opciju „Kategorije“ koja jasno prikazuje vašu potrošnju klasifikovanu po predmetu plaćanja, zatim opciju „Budžetiranje“ kako biste mogli da opredelite iznos koji vam je neophodan za određeni period i mogućnost „Ciljane štednje“, trenutno jedino dostupne u OTP banci. Na taj način pomažemo i savetujemo korisnike da redovno izdvajaju sredstva i štede za nešto što već dugo vremena žele sebi da priušte. Vrlo jednostavno se u aplikaciji otvori štedni račun, bilo u dinarima ili evrima, postavi se cilj štednje, a sredstva se po želji preusmeravaju na taj račun po dinamici koju sami izaberete.

Naši klijenti mogu da zaborave na novčanik i da sva plaćanja obavljaju beskontaktno – putem svog pametnog mobilnog telefona kroz Apple Pay ili Google Pay funkcionalnost tako što će preuzeti aplikaciju, u zavisnosti od toga da li koriste Android ili IOS, i uneti svoju Mastercard karticu. Plaćanja su u mnogome olakšana skeniranjem IPS QR koda koje omogućava da na jednostavan način plaćate mesečne račune ili da plaćate na prodajnim mestima bez korišćenja gotovine i platnih kartica, pri čemu se transakcija realizuje istog trenutka, a samo jedan klik zamenjuje popunjavanje podataka primaoca uplate. Dovoljno je da otvorite aplikaciju, odaberete opciju IPS i skenirate QR kod sa računa, bilo papirnog ili elektronskog. Uplatnica će se automatski popuniti, a na vama je samo da potvrdite plaćanje ili promenite iznos ili svrhu ukoliko je potrebno. Takođe, IPS opcijom možete plaćati i na prodajnim mestima na dva načina: kroz opciju IPS skeniraj, tako što skenirate QR kod koji generiše trgovac na POS aparatu ili na računaru, ili putem IPS pokaži, tako što trgovac skenira QR kod koji generišete vi u okviru IPS opcije u m-bank aplikaciji.

Veoma korisna mogućnost za slanje novca je Prenesi, za koju je potrebno da klijent zna broj telefona primaoca i jednim klikom u aplikaciji prenese iznos koji opredeli, tako što otvori m-bank aplikaciju, odabere IPS Prenesi i upiše broj telefona osobe kojoj šalje novac. Transakcija se momentalno izvršava.



Pored svega navedenog posebno bismo izdvojili i Digitalnu ekspozituru, odnosno, opciju u mBank/eBank aplikaciji gde korisnik bez odlaska u banku može aplicirati za kredit ili dozvoljeno prekoračenje, otvoriti račun štednje, oročiti sredstva, kreirati trajni nalog ili definisati direktno zaduženje.

## Zadovoljstvo korisnika

Mišljenje i komentari naših klijenata su nam zaista jako važni, te se trudimo da poboljšamo našu Elvis aplikaciju i što bolje pratimo potrebe naših klijenata. Tako smo prepoznali da klijenti nekad samo pogledaju anketu o zadovoljstvu, ali je ne popune i ne podele sa nama svoja zapažanja i zadovoljstvo. Zato smo odlučili da ih slanjem još jedne SMS poruke podsetimo koliko nam je važno da ih čujemo, kako bi servis i usluge koje koriste bile još bolje. Osim toga, verujemo da sve odnose treba pažljivo graditi i čuvati i ni jednog zadovoljnog klijenta ne uzimamo zdravo za gotovo. Zbog toga smo uveli praksu da zahvalimo svakom klijentu koji nam je uputio pohvalu i pozovemo ih da sa nama nastave da dele svoje iskustva.

Takođe, u drugoj polovini 2023. godine prešli smo na novu metodologiju merenja zadovoljstva naših klijenata, kako bismo se uskladili sa standardom OTP grupe – od sada OTP banka meri SQM (Service Quality Measurement) index, umesto dosadašnjeg NPS-a (Net Promoter Score). Pored opšteg zadovoljstva klijenata uslugom, kroz ovu metodologiju pratimo i zadovoljstvo vremenom čekanja u redu, vremenom realizacije usluge, profesionalnošću i ljubaznošću zaposlenih koji su klijentu pružili željenu uslugu. Nova metodologija nam pruža veći set informacija o iskustvu klijenata i mogućnost da bolje sagledamo i analiziramo oblasti za unapređenje proizvoda i usluga.



## Odgovorno finansiranje – finansijske usluge usmerene na održivost

Održivo bankarstvo uključuje fundamentalnu promenu u polaznom razmišljanju da društveni i ekološki ciljevi moraju biti uključeni u kreiranje svih finansijskih politika i proizvoda. ESG principi imaju direktan uticaj na sve aspekte poslovanja finansijskih institucija. Banke svojim primerom imaju priliku ne samo da finansiraju zelene projekte, već i da osnaže realnu ekonomiju u zelenoj tranziciji.

U skladu sa Zelenim dogovorom Evropske unije, OTP Grupa je definisala stubove ESG strategije sa ciljem da postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti.

U novembru 2020. godine, OTP Grupa je pokrenula ESG Program sa fokusom na usklađivanje sa EU i nacionalnim standardima vezano za ESG regulativu, obezbeđenje efektivne implementacije inicijativa i projekata usmerenih na održivo poslovanje, jačanje kapaciteta i transfer znanja radi njihove uspešne primene u ovoj širokoj oblasti, uz proširenje svog ESG Programa na sve svoje podružnice. Paralelno je razvila i Okvir za upravljanje ESG rizicima u procesu odobravanja i praćenja kredita privrede.

OTP Banka, kao deo OTP Grupe aktivno učestvuje u aktivnostima Grupe na sprovođenju ESG programa i napredovanju ka zelenoj tranziciji.

U okviru funkcije upravljanja rizicima – kao jedne od komponenata sistema unutrašnje kontrole – u septembru 2021. godine, a u skladu sa gore navedenim principima Grupe, Banka je usvojila svoj Okvir za definisanje i upravljanje aktivnostima koje se odnose na ESG rizike u procesu odobrenja i monitoringa kredita klijenata iz segmenta privrede. Time je proces kreditiranja unapređen uvođenjem sledećih elemenata:

- *ESG Lista isključenja*, koja ima za cilj da identifikuje klijente i delatnosti visokog rizika po životnu sredinu, društvo i reputaciju Banke, odnosno koja obuhvata aktivnosti i ponašanja čija ih kontraverzna priroda čini nekompatibilnim sa vrednostima Banke i Grupe u nastojanjima vezanim za zaštitu ljudskih prava i promovisanje održivog razvoja.



Banka se neće direktno baviti takvim poslovnim aktivnostima, uključujući i odobravanje kredita, za koje je poznato da sadrže elemente kršenja ljudskih prava i/ili štete po životnu sredinu, odnosno koje potpadaju pod ESG Listu isključenja. U slučaju da se primete takve povrede kod postojećih klijenata, Banka će pregovarati o korektivnim merama i koracima u cilju sprečavanja novih povreda u budućnosti, a prema ovim klijentima Banka neće povećavati svoju kreditnu izloženost

Skrining klijenata prema ESG Listi isključenja zahteva se za sve kreditne proizvode (uključujući finansiranje trgovine, dokumentarno poslovanje, kao i faktoring i lizing proizvode). Sredinom 2022. godine, Banka je svoju ukupnu izjavu o sklonosti / apetitu ka rizicima dopunila novom Izjavom o sklonosti Banke ka ESG rizicima, u smislu da nema apetita / tolerancije za kreditiranjem klijenata koji se bave delatnostima od visokog rizika po životnu sredinu, društvo i reputaciju Banke, a koje su pobrojane na ESG Listi isključenja.

- *ESG Toplotna mapa po sektorima* – sadrži klasifikaciju ekonomskih aktivnosti po odgovarajućim kategorijama ESG rizika, zasnovanim na tzv. NACE kodovima aktivnosti, a po osnovu njihovog uticaja na životu i društvenu sredinu, tako što se sve aktivnosti grupišu u 4 kategorije ESG rizika: kao nizak, srednji, srednje-visok i visok ESG rizik.

Pored klasifikacije klijenata u navedene kategorije ESG rizika po osnovu pretežne delatnosti koju obavljaju, vrši se i kategorizacija ESG rizika po transakcijama, gde se pored faktora respektivne kategorije ESG rizika klijenta, uzima u obzir i preostalo trajanje transakcije, njihovim razvrstavanjem na kratkoročne, srednjoročne i dugoročne. Ukrštanjem kategorija ESG rizika iz ESG toplotne mape po sektorima sa kategorijama preostalog trajanja, vrši se proces brze, pojednostavljene procene ESG rizika po transakcijama.

- *ESG složena analiza (ESG Due diligence)* se primenjuje na individualnom nivou kod svih poslova kod kojih nije dovoljan



brzi proces analize, bilo po osnovu materijalne značajnosti kreditne izloženosti, bilo po osnovu prethodno utvrđene pripadnosti visokoj ili srednje-visokoj kategoriji ESG rizika. U poređenju sa pojednostavljenom analizom, ESG složena analiza sadrži Upitnik ESG složene analize u kojem se prikupljaju podaci o ESG rizičnom profilu klijenta, korišćenjem javno dostupnih baza podataka ili direktnim kontaktiranjem klijenta.

Pored sagledavanja aspekata ESG rizika u procesu upravljanja kreditnim rizikom, Banka uključuje uticaj ESG rizika i u proces upravljanja operativnim rizicima – sagledavanjem njegovog uticaja kroz izradu scenario analiza, proces samoprocene rizika, kao i kroz prikupljanje podataka o gubicima iz događaja kod kojih postoji implikacija ESG rizika.

Jedno od naših ključnih strateških usmerenja za naredni period je „zelena tranzicija“ u poslovanju, odnosno posvećenost održivom poslovanju i ekološkoj održivosti. Želimo da ohrabrimo i naše klijente da budu ekološki odgovorni kroz ponudu novih zelenih bankarskih proizvoda koje razvijamo, a koji će podrazumevati finansijsku, ekspertsku i savetodavnu podršku.

#### *OTP banka prva banka u Srbiji potpisnica Principa UN za odgovorno bankarstvo*

OTP banka postala je potpisnik UN principa za odgovorno bankarstvo – jedinstvenog okvira za održivo bankarstvo razvijeno kroz saradnju između banaka širom sveta i Programa za finansijsku inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih Nacija (UNEP, FI). Ovim potpisom OTP banka ujedno je postala i prva i jedina banka u Srbiji članica ove UN inicijative, čime se obavezala da će biti dosledna u svojim strategijama održivosti i da će raditi u pravcu usvajanja i implementacije održivih praksi kao osnove svog poslovanja. UN principe za odgovorno bankarstvo do sada je potpisalo više od 300 svetskih banaka, među kojima je i naša matična OTP Grupa.

UN principi za odgovorno bankarstvo predstavljaju glavni okvir kojim se obezbeđuje usklađenost strategija i praksi banaka sa vizijom društva za budućnost, a u skladu sa Ciljevima UN za održivi razvoj i Pariskim klimatskim sporazumom. Prema ovim Principima, banke potpisnice identifikuju i vrše merenje društvenog i ekološkog uticaja svojih poslovnih aktivnosti, postavljaju i rade na ispunjenju ciljeva u oblastima u kojima imaju najviše uticaja, ali i redovno izveštavaju javnost o svom progresu u ovom segmentu. Principi obezbeđuju osnov po kome banke mogu sistemski da razumeju rizike i iskoriste prilike koje nastaju iz tranzicije ka održivijim ekonomijama.

„Potpisivanje principa UN za odgovorno bankarstvo predstavlja ne samo krajnju, nego i iskrenu potvrdu naše posvećenosti i usmerenosti na kreiranje pozitivnog uticaja u društvu i zajednici u kojoj poslujemo. Principi odgovornog bankarstva precizno i sistemski definišu ulogu i odgovornost banaka u oblikovanju održive budućnosti, za šta se mi u OTP banci

zalažemo i za šta smo se ovim potpisom i zvanično obavezali. Liderska pozicija na lokalnom tržištu, tendencija da budemo regionalni lider u finansiranju održivog i postepenog prelaska na niskougljenu ekonomiju, ali i podrška kulturnim, naučnim, sportskim i socijalnim projektima od nacionalnog značaja i transparentnost u izveštavanju prirodno su prethodili odluci da postanemo potpisnik inicijative koja na globalnom nivou to uređuje i afirmiše. Čast nam je što smo u društvu onih koji žele da doprinesu da bankarstvo menja svet na bolje“, rekao je ovim povodom Predrag Mihajlović, CEO i predsednik Izvršnog odbora OTP banke Srbije.

Poseban značaj Principa UN za odgovorno bankarstvo je i to što ukazuju i na načine kroz koje bankarski proizvodi, usluge i međusobne saradnje mogu da podrže i ubrzaju promene neophodne za postizanje zajedničkog prosperiteta za sadašnje i buduće generacije. Pristupanjem ovoj inicijativi, banke potpisnice pridružuju najvećoj globalnoj bankarskoj zajednici fokusiranoj na održivo finansiranje, razmenu dobrih praksi i izradi smernica i alata koji su od koristi za celu industriju.



#### *Priceless planet Coalition*

OTP banka Srbija treću godinu zaredom učestvuje u globalnoj inicijativi Priceless Planet Coalition kompanije Mastercard. U saradnji sa Conservation International i World Resources Institute, Priceless Planet Coalition ima za cilj da zasadi 100 miliona stabala i na taj način doprinese smanjenju posledica klimatskih promena. Za svakog klijenta koji je do 31. oktobra 2023. godine aktivirao Apple Pay, odnosno Google Pay uslugu ili otvorio Fluo, Praktik, Prestiž ili Klasik paket račun u OTP banci, biće zasađeno jedno drvo čime će postati važan akter u misiji za zdraviju Planetu i očuvanje biljnog i životinjskog sveta. Na ovaj način je za tri meseca u 2023. godini obezbeđena sadnja 46,000 stabala drveća, dok je ukupno u prethodne tri godine, koliko Banka učestvuje u ovoj inicijativi, taj broj gotovo 80,000.

Pošumljavanje predstavlja jedan od najefikasnijih i najisplativijih načina za borbu protiv klimatskih promena. Zato OTP banka i

Mastercard pozivaju sve koji „znaju da vide šumu od drveta“, da se pridruže ovoj globalnoj zelenoj inicijativi kako bi udruženim snagama zasadili 100 miliona stabala na 18 lokaliteta širom sveta.



## Kreditna linija EIB Global i OTP banke za mala i srednja preduzeća

U decembru 2022. godine, EIB Global, ogranak Evropske investicione banke (EIB) za aktivnosti van Evropske unije, ugovorila je sa OTP bankom Srbija i OTP Leasing Srbija kreditnu liniju vrednu 80 miliona evra za podršku malim i srednjim preduzećima. Unapređenjem dugoročnog finansiranja preduzeća u Srbiji, ova kreditna linija je usmerena na povećanje kapacitete MSP za inovacije i rast, uz stvaranje novih prilika za zapošljavanje.

Ovaj finansijski aranžman je u skladu sa Ekonomsko-investicionim planom Evropske komisije za Zapadni Balkan, usmerenim na podsticanje održivog razvoja regiona pomoću podrške u okviru inicijative Tima Evropa. Doprinosi povećanju konkurentnosti srpskih MSP, rastu predvođenim privatnim sektorom i sprovođenju predstojeće nacionalne strategije za MSP.



EIB ima dugogodišnju uspešnu saradnju sa OTP bankom Srbija, koja je tokom 15 godina omogućila efikasno plasiranje finansijska sredstva za MSP i preduzeća srednje tržišne kapitalizacije. Kroz zajedničke operacije banke su podržale male biznise u različitim oblastima, kao što su energetika, zaštita životne sredine, industrija, zdravstvo, obrazovanje, usluge, turizam i poljoprivreda.

## EBRD kreditne linije za mala i srednja preduzeća

U decembru 2021. godine i oktobru 2022. godine Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) je OTP banci odobrila je Banci dve linije I to od 2.3 milijarde dinara i 25 miliona evra, respektivno za podršku malim i srednjim preduzećima. Krajem 2023. godine odobrila zajam za finansiranje u iznosu od 60 miliona evra. Kao deo tog finansijskog paketa, 10 miliona evra zajma namenjeno je Go Green programu za MSP (mala i srednja preduzeća), koji podržava Evropska unija (EU).

Navedeni finansijski paket omogućavaju OTP banci Srbija da kontinuirano podržava ulaganja malih i srednjih preduzeća u unapređenje tehnologije i opreme, povećanje konkurentnosti, kao i pružanje podrške izvoznim potencijalima. Povrh toga, ovaj zajam podržava i zelenu ekonomiju Srbije, imajući u vidu da će 50 odsto kredita za MSP i 70 odsto dela namenjenog programu Go Green za MSP biti u skladu sa EBRD inicijativom - Tranzicija ka zelenoj ekonomiji (GET).



Po uspešnom okončanju svojih investicionih projekata, mala i srednja preduzeća koja se finansiraju kroz program Go Green za MSP, imaju pravo na povraćaj novca u iznosu od 10 odsto iznosa zajma ili 15 odsto za investicije u obnovljive izvore energije i pojedine projekte u poljoprivredi. EU će obezbediti podsticaje kako bi pomogla da se premosti jaz između visokih početnih troškova i budućeg povraćaja investicija.

MSP predstavljaju okosnicu srpske privrede i obezbeđuju dve trećine radnih mesta u zemlji. Unapređenje njihovog pristupa finansijama od vitalnog je značaja za održiv i inkluzivan ekonomski rast Srbije, ali i njenu integraciju u regionalna i globalna tržišta. OTP banka Srbija je dugogodišnji partner

EBRD-a sa jakim referencama u pogledu podrške domaćim MSP, sa fokusom na zelenu tranziciju i održivost.

## Proizvodi i usluge za poljoprivredna gazdinstva

OTP banka u svom poslovanju posebnu pažnju posvećuje agro sektoru, naročito razvijanju kvalitetnih i inovativnih proizvoda za registrovana poljoprivredna gazdinstva. Kao vodeća banka u Srbiji u agro segmentu, svesni smo kolika mogu biti ulaganja koja su potrebna našim poljoprivrednicima kako bi unapredili svoje poslovanje i bili konkurentni na lokalnom, ali i evropskom tržištu. Stoga nastojimo da našu ponudu prilagodimo njihovim potrebama, nudeći široku lepezu bankarskih proizvoda.

Tradicionalno smo i 2023. godine na 90. Međunarodnom poljoprivrednom sajmu u Novom Sadu predstavili svoje proizvode i usluge: jedinstveni agro paket račun koji nudi više usluga po nižoj ceni – dinarski tekući račun, DinaCard debitnu karticu, Mastercard Debit beskontaktnu karticu na zahtev, dostavu izvoda po računu elektronskim putem i na šalteru banke, obaveštenja o svim promenama na računu putem SMS-a i M-bank. Kad je reč o dozvoljenom minusu, Banka je učinila dostupnim ovaj proizvod čak i korisnicima koji nisu klijenti Banke, te ga mogu dobiti u iznosu do 20,000 evra i to sa fiksnom kamatnom stopom, u skladu sa kreditnim politikama Banke. Takođe, za sve vlasnike registrovanih poljoprivrednih gazdinstava OTP banka nudi brze kredite za obrtna sredstva do 1,500,000 dinara, na šest ili 12 meseci bez valutnog rizika, sa dinarskom ratom koja je uvek fiksna, i to uz minimalnu proceduru i brzi rok odobravanja. Na raspolaganju su i dinarski kredit za obrtna sredstva u iznosu do milion evra, ali i investicioni krediti sa rokom otplate do pet ili 15 godina i grejs periodom do godinu dana. Za njih plaćanje se može vršiti po izboru klijenta – mesečno, kvartalno ili šestomesečno. Čak i u slučaju da klijent želi da na ovaj način refinansira kredit iz druge banke, ova usluga je brza i jednostavna.

„Svesni smo da je često izazov pribaviti svu potrebnu dokumentaciju za finansijske institucije kada su u pitanju poljoprivredna gazdinstva, te je u tom smislu OTP banka napravila jedan zaista značajan korak za našu standardizovanu ponudu. Dokumentacija za poljoprivrednike je svedena na jedan papir i ličnu kartu, što značajno olakšava i pojednostavljuje ceo proces“, rekao je ovom prilikom naš Dejan Mirč, direktor Odeljenja za agro biznis.

Kako bi što veći broj poljoprivrednika imao pristup ovim pogodnostima, CEO i predsednik Izvršnog odbora OTP banke, Predrag Mihajlović i Đorđe Raković, direktor Garancijskog fonda AP Vojvodina potpisali su Sporazum o saradnji OTP banke i Garancijskog fonda AP Vojvodina. Zahvaljujući ovom sporazumu agro-kredite iz ponude banke od sada biće dostupni i registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima sa teritorije Vojvodine koji imaju odobrenje od strane Fonda.

Sporazum o saradnji između OTP banke i Garancijskog fonda AP Vojvodina simbolično je doneo na potpisivanje Soter Rover – robot koji može sam da obradi baštu, voćnjak ili vinograd. Reč je o izumu istoimene kompanije koja je bila jedan od deset finalista ovogodišnjeg ciklusa Generator ZERO konkursa OTP banke.



### OTP banka finansijski partner projekta „Digitalno selo“

OTP banka postala je finansijski partner projekta „Digitalnog sela“, koji su Delta Holding, BioSens Institut i Mokrin House pokrenuli 2022. godine. Projekat je pionirska inicijativa u segmentu sveobuhvatne digitalne transformacije ukupne poljoprivredne delatnosti u Mokrinu – velikoj i po svemu naprednoj seoskoj sredini. Zahvaljujući ovoj saradnji, poljoprivrednim proizvođačima koji su članovi „Digitalnog sela“ biće obezbeđen pristup svim agro-uslugama i proizvodima iz portfolija, kao što su investicioni krediti, krediti za obrtna sredstva, korišćenje digitalnih servisa banke, ali i brojne mogućnosti finansijske edukacije.

„Digitalno selo“ ima za cilj stvaranje mogućnosti za lakšu, efikasniju i održiviju proizvodnju, veću zaradu poljoprivrednih proizvođača i privlačniji život na selu, sa posebnim fokusom na mlade. Svesni činjenice da poljoprivreda ima snažan razvojni potencijal, kao i njenog udela u celokupnoj domaćoj ekonomiji, naše uključivanje kao prvog partnera iz oblasti finansija, predstavlja dodatni podsticaj ne samo ovom projektu, već i celokupnom srpskom selu.

Zahvaljujući ovom projektu poljoprivrednicima su lako i brzo dostupne osnovne servisne informacije (vremenska prognoza, kursna lista, cene goriva, cene đubriva, cene robe na domaćim i stranim berzama), stručno-savetodavne informacije (obaveštenja o pojavi bolesti i štetočina, kao i preporučene vrste tretmana za suzbijanje istih, preporuke vezane za doziranje unosa veštačkih đubriva, optimalni rokovi za ratarske operacije), satelitski monitoring proizvodnih parcela sa osnovnim pokazateljima, a u narednoj fazi biće obezbeđena i finansijska podrška (upiti za kredite i dobijanje ponude, aplikacija za kredit kroz platformu, zahtevi za ponude polisa osiguranja proizvodnje, ponude za štednju i depozite).

Ispred Banke Memorandum o saradnji potpisali su Marija

Popović, naša članica Izvršnog odbora zadužena za poslove sa privredom i Dejan Mirč, direktor Odeljenja za agro biznis dok su u ime naših partnera Memorandum potpisali Marija Desivojević Cvetković, potpredsednica kompanije Delta Holding, dr Vladimir Crnojević, direktor Instituta BioSens i Branimir Brkljač, osnivač Mokrin House-a.

“Imajući u vidu da je ključna ideja inicijative „Digitalnog sela“ da kroz specijalno kreiranu softversku platformu pokrije veći deo potreba prosečnog poljoprivrednika u Srbiji, a da je OTP banka jedan od predvodnika digitalizacije u bankarskom sektoru, uključivanje u ovaj projekat bio je potpuno prirodan korak za nas. Podaci pokazuju da je oko 70 odsto ukupne globalne obradive zemlje u rukama malih poljoprivrednika, ali da oni na svetskom tržištu učestvuju samo sa 35 odsto proizvoda. Nadamo se da ćemo pridruživanjem „Digitalnom selu“ pomoći da se ta statistika promeni na bolje kao i da ćemo biti u prilici da omogućimo sadržajiji kulturni život u Mokrinu”, izjavila je tom prilikom Marija Popović.



## OTP banka u prvom nacionalnom AgTech Superklasteru

Prvi nacionalni AgTech Superklaster je do sada okupio više od 70 zainteresovanih kompanija aktivnih u sferi implementacije i razvoja savremenih proizvoda i usluga u poljoprivredi. OTP banka je članica konzorcijuma ovog superklastera pametne poljoprivrede zajedno sa drugim vodećim organizacijama iz svojih oblasti poslovanja, sa ciljem da zajedničkim naporima odgovorimo na lokalne i globalne izazove u sektoru poljoprivrede upotrebom inovativnih tehnologija za proizvodnju zdrave i bezbedne hrane, vodeći računa o očuvanju životne sredine i unapređenja ekonomske konkurentnosti srpskih proizvoda i uslova rada srpskog poljoprivrednika.

Kao članovi prvog srpskog AgroTech Superklastera imamo priliku da razvijamo inovativna i tehnološki napredna rešenja u poljoprivredi. Sa startapom Agremo razvijamo softversku platformu koja koristi tehnologije veštačke inteligencije i mašinskog učenja kako bi omogućila daljinsko osmatranje i analizu primarne poljoprivredne proizvodnje u svim fazama vegetacije. Time se po prvi put u Srbiji na bankarskom tržištu uvodi primena satelitskih snimaka kao važnih ulaznih podataka

u procesu odobravanja i monitoringa poljoprivrednih kredita.

Ovaj projekat predstavljen je u okviru međunarodnog programa Evropske unije na Univerzitetu Sorbona u Parizu, a među 400 prijava, ovaj projekat je ušao u 30 najperspektivnijih.



Takođe, Banka trenutno radi na razvoju novog proizvoda sa Agremo timom, uz pomoć kog ćemo moći našim klijentima, malim poljoprivrednicima da kroz izveštaje o stanju njihovih parcela i useva omogućimo da shvate prednosti korišćenja novih tehnologija. Na prvom mestu ćemo im omogućiti vrhunsku edukaciju i obezbediti dragocene informacije (izveštaje će dobijati uz agro premium paket računa), pa ćemo im tako omogućiti da koriste gore navedene benefite i na malim parcelama.

AgTech Superklaster predstavlja platformu za multisektorsku saradnju i umrežavanje zainteresovanih partnera iz Agro i IKT sektora, poput korporacija, investitora, vladinih organizacija i drugih stakeholdera sa jedne strane i startapa i malih i srednjih preduzeća sa druge strane. Osnovan je uz pomoć projekta Srbija Inovira, koji sprovodi ICT Hub uz podršku Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID).

## Odgovornost u radnom okruženju

Pri postavljanju i razvoju HR procesa, OTP banka vodi se najvišim standardima koji važe u finansijskom sektoru i globalnoj ekonomiji. Uz fokus na inovacijama, zadržavanje pozicije poželjenog poslodavca Banka postiže kreiranjem beneficija prema postojećim tržišnim trendovima, kao i privlačenjem i zadržavanjem profesionalaca kroz osluškivanje i prilagođavanje njihovim potrebama. Posebno smo posvećeni privlačenju mladih talenata i omogućavanju prilika za lični i profesionalni razvoj.

Izvršnost HR procesa, kontinuirano ulaganje, modernizacija i unapređenje iskustva zaposlenih u OTP banci potvrđeni su i sertifikatom „Employer Partner“. Ovom prestižnom HR priznanju konsultantske kuće „SELECTIO“ prethodi kompleksna i detaljna analiza, koja je jasno pokazala da je OTP banka strateški orijentisana ka zaposlenima, da prepoznaje njihovu ključnu ulogu u ukupnom razvoju poslovanja i da ostvaruje napredak na tom putu. Nakon sertifikacije 2022. godine, u 2023. sprovedena je resertifikacija, uz dostavljanje merljivih i egzaktnih podataka o ostvarenim rezultatima i napretku, koja je rezultirala višim ocenama i boljim skorom od prošlogodišnjih. Napredak se ogleda u unapređenju procesa selekcije, iskustva kandidata i onboardinga, stvaranju podsticajnog radnog okruženja, sistemskog pružanja konstruktivnih povratnih informacija, kao i podrške zaposlenima kroz sve faze profesionalnog razvoja.

Tim povodom, Krstinja Šćepanović, direktorka Direkcije za ljudske resurse u OTP banci istakla je da obnova sertifikata potvrđuje posvećenost usmerenju ka kontinuiranom dijalogu sa zaposlenima, postavljanju inovacionih trendova i odlučnom upravljanju promenama: „Kao organizacija prolazimo kroz brojne promene, a izvršnost HR procesa je osnova koja nam obezbeđuje da u te promene uđemo opremljeni inovativnim rešenjima i najboljim praksama, kako bismo oblikovali budućnost kakvu želimo u našoj organizaciji. Uspešna resertifikacija koja omogućava da i dalje budimo nosilac „Employer Partner“ sertifikata jasan nam je signal da smo na dobrom putu, a zajedno šaljemo poruku ka našim kandidatima,



zaposlenim i saradnicima da banka nije statičan, rigidan sistem i da smo spremni da zajedno kreiramo podsticajno i inspirativno okruženje. Naš strukturirani i strateški pristup procesima za upravljanje ljudskim kapitalom, kao i proaktivno učešće u poslovnim odlukama su prepoznati kao prednost koja nas izdvaja, što je rezultiralo boljim skorom i višim ocenama. Preporuke za dalja unapređenja će nam i ove godine biti smernica i standard kojim ćemo se voditi.”

„Sveobuhvatan pristup unapređenju HR sistema OTP banke Srbija uistinu je za svaku pohvalu, posebno u trenutnom dinamičnom periodu poslovanja. Prilikom ovogodišnje sertifikacije posebno bih istaknula uključivanje zaposlenih u projekte upravljanja promenama i u inicijative za unapređenje inovativnosti, te prepoznavanje onih zaposlenih koji kroz svoj rad žive organizacijske vrednosti. Zaposlene i njihovo iskustvo rada Banka drži dosledno visoko na listi prioriteta, što nedvosmisleno doprinosi uspešnom poslovanju. “, izjavila je prilikom dodele sertifikata Lara Šubić Šuša, voditeljica projekta Employer Partner iz „SELECTIO“ Grupe.

	2022.	2023.
Ukupan broj zaposlenih	2,692	2,720

U 2022. godini OTP banka angažovala je i 37 osoba putem ugovora o privremenim i povremenim poslovima, omladinske zadruge i agencije za fleksibilno zapošljavanje. U 2023. godini 112 osoba bilo je angažovano putem ugovora o delu, omladinske zadruge i agencije za fleksibilno zapošljavanje, na poslovima agenata prodaje, pošte, recepcije, arhive i kol-centra.

	2022.	2023.
Stopa fluktuacije	11.5%	14%

Broj zaposlenih* po regionima (ekspoziture) 2022.	Beograd	Istočna Srbija	Šumadija	Vojvodina 1	Vojvodina 2	Zapadna Srbija	TOTAL
Ukupan broj zaposlenih	304	182	183	217	213	196	1,295
Broj zaposlenih na neodređeno vreme	273	165	161	207	195	188	1,189
Broj zaposlenih na određeno vreme	31	17	22	10	18	8	106
Broj zaposlenih sa punim radnim vremenom	304	182	183	217	213	196	1,295

\*Headcount

\*\*Svi zaposleni angažovani su na osnovu ugovora o radu

\*\*\*Svi zaposleni angažovani su na puno radno vreme

Broj zaposlenih* po regionima (ekspoziture) 2023.	Beograd	Istočna Srbija	Šumadija	Vojvodina 1	Vojvodina 2	Zapadna Srbija	TOTAL
Ukupan broj zaposlenih	316	184	182	224	215	202	1,323
Broj zaposlenih na neodređeno vreme	293	180	172	212	199	196	1,252
Broj zaposlenih na određeno vreme	23	4	10	12	16	6	71
Broj zaposlenih sa punim radnim vremenom	316	184	182	224	215	202	1,323

\*Headcount

\*\*Svi zaposleni angažovani su na osnovu ugovora o radu

\*\*\*Svi zaposleni angažovani su na puno radno vreme

Rodna struktura zaposlenih	2022.		2023.	
	muškarci	žene	muškarci	žene
Broj zaposlenih	736	1,956	720	2,000
Procenat zaposlenih	27%	73%	26%	74%

## 7.1. Zadovoljstvo zaposlenih

Godišnje istraživanje o angažovanosti zaposlenih OTP banke jedan je od načina da svaki zaposleni dobije priliku da podeli svoje mišljenje o brojnim pitanjima koje oblikuju našu organizaciju. Na osnovu prikupljenih uvida kreiramo okruženje u kom želimo da se razvijamo, gradimo svoju karijeru, i koje nas čini ponosnim što smo njegov deo.

Na osnovu rezultata istraživanja sprovedenog 2022. godine, sa menadžmentom Banke razvijeni su jasni i konkretni planovi za unapređenje pojedinačnih oblasti na nivou direkcija. Sa zaposlenima iz svih delova Banke razgovarali smo o tim planovima na događajima u Beogradu i Novom Sadu. Tom prilikom je 120 članova tima podelilo svoje mišljenje, komentare i sugestije kako bismo bolje razumeli određene uvide iz istraživanja i unapredili akcione planove.

U fokusu su nam bile teme koje smo kroz istraživanje prepoznali kao bitne za dalja unapređenja našeg okruženja:

- o Odnos menadžmenta prema zaposlenima
- o Dobrobit zaposlenih
- o Prepoznavanje, učinak i nagrađivanje
- o Otvorena i iskrena komunikacija
- o Saradnja između timova
- o Karijerni razvoj.

Koristeći „world cafe“ metodologiju koja omogućava da se grupe učesnika rotiraju po temama, odnosno stolovima, svi zaposleni su imali priliku da na svaku od 6 tema podele svoje mišljenje. Diskusiju po temama su vodili HR biznis partneri i izabrani predstavnici svake grupe. Odlični komentari i smernice koje su zaposleni dali omogućili su bolje razumevanje rezultata istraživanja i unapredili planove koji su zatim realizovani tokom 2023. godine.

Uspešna godina banke obeležena je još jednom važnom brojkom: zajedničkim snagama, kontinuiranim dijalogom i uspešno realizovanim akcijama unapređen naš skor angažovanosti zaposlenih za 8 poena.

Istraživanje o angažovanosti zaposlenih sprovedeno u 2023. godini pokazalo je da volimo svoj posao, uživamo u radu sa našim timom, da prepoznamo različite aktivnosti kojima smo unapredili naše okruženje i da smo spremniji da preporučimo našu organizaciju kao dobro mesto za rad. Teme koje su nam bitne, a prethodne godine smo prepoznali kao one na koje želimo da se fokusiramo takođe su znatno unapređene. Postali smo bolji u slavljenju uspeha, zadovoljniji nagrađivanjem i promenom modela zarada u mreži, otvoreniji u komunikaciji i više fokusirani na međusobnu saradnju, ponosni na brend i reputaciju banke na tržištu. Prepoznali smo šta je sve urađeno od prošlogodišnje ankete i na osnovu toga imamo i veće poverenje u buduće planove.

U 2023. započeli smo sa korišćenjem alata Heartcount, koji

nam omogućava da pratimo zadovoljstvo zaposlenih u radnom okruženju u realnom vremenu na nedeljnom nivou. To je posebno važno za kolege koje imaju menadžersku ulogu jer im omogućava da prate rezultate svakog zaposlenog pojedinačno i na osnovu toga donose informisane odluke.

Oblasti koje pratimo kroz ovaj alat su u skladu sa našim planovima za povećanje angažovanja - Wellbeing, Profesionalni (lični) razvoj, Odnos sa menadžmentom, Odnos sa kolegama, Feedback, Zadovoljstvo poslom, Produktivnost i efikasnost. Krajnji cilj je da se na nedeljnom nivou oseti puls zaposlenih i da se obradom ovih podataka stekne uvid u oblasti koje najviše utiču na zadovoljstvo i angažovanost zaposlenih, kao i da se prate efekti sprovođenja akcionih planova za unapređenje angažovanja.



## 7.2. Različitost i jednake mogućnosti

OTP banka se obavezuje na poštovanje ljudskih prava i u svakom trenutku deluje u skladu sa principima postavljenim u Vodećim principima Ujedinjenih nacija o poslovanju i ljudskim pravima, tokom svojih aktivnosti. Politika ljudskih prava utvrđuje obaveze, kao i principe i pravila koja će poštovati svi zaposleni, poslovni partneri i klijenti OTP Grupe.

OTP banka gradi i neguje radno okruženje u kome se različitosti pojedinaca cene, poštuju i prihvataju. Prema Etičkom kodeksu Banke, zabranjena je diskriminacija koja bi se bazirala na stvarnim ili pretpostavljenim osobinama pojedinca, kao što su rasa, boja kože, državljanstvo, nacionalna pripadnost ili etničko poreklo, jezik, verska ili politička ubeđenja, pol, rodni identitet, seksualna orijentacija, imovno stanje, genetske osobenosti, zdravstveno stanje, trudnoća, invaliditet, bračni i porodični status, osuđivanost, starosna dob, izgled, članstvo u političkim, sindikalnim i drugim organizacijama, političko ili drugo mišljenje.

Ovi principi odnose se na sve faze – od regrutacije, zapošljavanja, do mogućnosti za razvoj i usavršavanje. Kako bismo podržali i promovisali različitost, uspostavili smo saradnju sa Programom Ujedinjenih nacija za razvoj, Forumom mladih sa invaliditetom, i Programom promocije razvoja romskog preduzetništva (REDI). Do sada je dvoje praktikanata putem REDI programa prošlo devetomesečnu praksu u Banci, a u saradnji sa Forumom otvoren je i konkurs za mlade sa invaliditetom, koji će praksu započeti u 2024. godini.

Etičkim kodeksom takođe se zabranjuje i ne prihvata ponašanje koje se bazira na zastrašivanju zaposlenih, posebno ako se ono koristi kako bi se zaposleni navodili da preduzmu radnje protivne internim aktima Banke ili važećim pravnim propisima. Zabranjen je svaki vid ponašanja koji bi se ispoljio verbalno, neverbalno ili fizički, a koji rezultira predrasudama koje narušavaju dostojanstvo određenog lica, a za njega stvaraju preteće, neprijateljsko, degradirajuće, agresivno, ponižavajuće i uvredljivo okruženje, a posebno seksualno ili drugo uznemiravanje.

Slučajeve kršenja Etičkog kodeksa zaposleni mogu prijaviti Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja putem kanala navedenih u Kodeksu, kao i Direkciji za ljudske resurse. Sve prijave, podneske i ispitivanja, Banka tretira poverljivo, uz zaštitu lica koje je prekršaj prijavilo, a nadležni organizacioni deo Banke ispituje slučaj i određuje potrebne mere. Tokom 2023. godine nisu primljene žalbe koje se odnose na kršenje ljudskih prava. Svi novozaposleni u sklopu obaveznih obuka prolaze edukaciju na temu poznavanja ljudskih prava.



Svi zaposleni u Banci obuhvaćeni su Kolektivnim ugovorom. Prema njegovim odredbama, poslodavac je obavezan da Odbor reprezentativnog sindikata obavestava o: odlukama i planovima koji su od uticaja na ekonomski i socijalni položaj zaposlenih, kretanju i promenama zarada, prosečnoj zaradi i strukturi zarada i njihovom učešću u troškovima poslovanja, kao i strukturi ostvarenih troškova i to jednom u toku kalendarske godine, broju sati prekovremenog rada, a nakon dostavljenog upita Sindikata, pripremanja za utvrđivanje viška zaposlenih i usvajanje programa. Informacije se dostavljaju po potrebi na zahtev reprezentativnog sindikata u roku od 15 dana od dostavljanja zahteva.

Pored zagarantovanih prava na porodiljsko odsustvo, naknadu po osnovu invaliditeta i otpremninu pri odlasku u penziju za sve zaposlene, zaposleni na neodređeno vreme, kojima je istekao period probnog rada, imaju i privatno zdravstveno osiguranje. Zaposleni su dodatno osigurani u smislu privatnog penzijskog osiguranja, uz doprinos Banke na individualni račun zaposlenog, na osnovu lojalnosti od najmanje četiri godine, kao obaveznog sopstvenog ulaganja u dobrovoljni penzioni fond.

Pravo na porodiljsko odsustvo	2022.		2023.	
	muškarci	žene	muškarci	žene
Ukupan broj zaposlenih koji su iskoristili pravo na porodiljsko odsustvo	0	159	0	117
Stopa povratka na posao po isteku porodiljskog odsustva	muškarci	žene	muškarci	žene
	-	98.12%	-	96%

### 7.3. Obuke i razvoj zaposlenih

Razvoj zaposlenih u OTP banci u nadležnosti je rukovodećih struktura Banke i Direkcije Ljudskih resursa. Godišnji plan razvoja zaposlenih priprema se sa svim rukovodiocima. Godišnji razvojni plan se komunicira menadžmentu Banke, i potvrđuje se usaglašenost sa strateškim i operativnim ciljevima. Takođe, u okviru procesa godišnje evaluacije učinka za sve zaposlene se kreiraju razvojni planovi, u dogovoru zaposlenog sa rukovodiocem, a uz pomoć Tima za učenje i razvoj. Pored internih obuka, Banka obezbeđuje i finansijsku podršku i prilike za pohađanje eksternih kurseva i programa. Tokom 2023. godine svi zaposleni prošli su kroz proces ocene radnog učinka i individualnog razvoja.

Za pool OTP talenata organizovane su obuke iz oblasti: *people management, resilience, communication, team development, data management, change management*.

Zaposleni na menadžerskim pozicijama prošli su kroz ESG trening, Strateške radionice, Board Effectiveness i Coaching programme.

Fokus je bio na Agile Coach i obukama za Cloud, AI tehnologije, IT programske jezike i alate.





	2022.		2023.		
	Rukovodioci	Zaposleni (osim rukovodilaca)	Rukovodioci	Srednji nivo rukovodilaca	Zaposleni (osim rukovodilaca)
Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih	11,830	34,007	1,671	6,654	31,803
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	30.64	14.76	57	20.4	13.7
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	
Ukupan broj sati obuke prema polu	12,733	33,134	11,223	29,170	
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	17.30	16.94	15.6	14.6	

## Level Up

Angažovanje mladih, sa malo iskustva ili gotovo bez njega, ulaganje u njihov razvoj i usmeravanje u skladu sa strateškim ciljevima Banke je put koji biramo u potrazi za kvalitetnim zaposlenima. U 2022. godini pokrenuli smo program prakse pod nazivom „Level Up“, sa idejom da studentima pomognemo da sledeći karijerni nivo dosegnu među raznovrsnim oblastima koje nudi bankarski svet. Oblasti su odabrane tako da prate strateška usmerenja Banke, i svako naredno izdanje programa pratiće drugačiju temu. Čitav program je koncipiran na ideji učenja u realnom okruženju sa realnim uticajem na svakodnevno poslovanje Banke. U prvom izdanju programa fokus je na data science-u, dok je drugo izdanje za temu imalo prodaju i analitiku u širem smislu.



U prvom izdanju, deset praktikanata aktivno je učestvovalo u aktuelnim projektima Banke u okviru deset različitih timova, u Beogradu i Novom Sadu. Drugo izdanje programa pruža priliku za 16 praktikanata. Pored toga što obrađuje dve teme, program se i geografski proširio pa pored Beograda i Novog Sada imamo i praktikanate u Subotici, Kragujevcu, Nišu i Leskovcu. Praktikanti dobijaju priliku da prođu kroz sedmomesečni program koji smo

sa pažnjom za njih dizajnirali. Program selekcije kandidata je kompleksan i sastoji se iz četiri celine, tokom kojih se testiraju različite veštine i znanja kandidata. U procesu učestvuju kolege zadužene za ljudske resurse, ali i kolege u čije timove se praktikanti raspoređuju nakon uspešno završenog procesa selekcije.

Svacom praktikantu je dodeljen mentor i to je oblast na koju se kroz program stavlja poseban fokus, jer se kroz proces evaluacije sa praktikantima upravo taj aspekt pokazao kao nešto što u najvećoj meri utiče na njihovo iskustvo, ali i iskustvo tima kome praktikant pripada. Mentorski program je osmišljen kao dvosmerni proces u kom obe strane uče i podstiču jedna drugu. Praktikanti rade na različitim projektima koji imaju realan uticaj na poslovanje Banke i njihovo okruženje nudi isto što i novozaposlenima banke. Na ovaj način od samog početka kod njih razvijamo osećaj odgovornosti i pripadnosti timu.

U našoj Banci multidisciplinarnost je na ceni, pa tokom ovog programa kao i redovnog onboarding procesa, mlade kolege imaju priliku da pohađaju različite radionice i predavanja koja imaju za cilj da ih upoznaju sa temama koje ne moraju direktno biti u vezi sa temom njihovog programa prakse, ili pozicijom na kojoj su angažovani. Rad praktikanata i mentora se prati uz pomoć različitih alata koji omogućavaju da se na adekvatan način meri uspešnost programa, kao i da na sistemski način pruži neophodnu podršku svima učesnicima u programu.

## 7.4. Bezbednost i zdravlje na radu

Zdravlje i bezbednost na radnom mestu su prioritet za Banku, kako bi se osiguralo bezbedno radno okruženje, poboljšao kvalitet profesionalnog života zaposlenih i sprečili povezani rizici. Etičkim kodeksom Banka se obavezala da svojim zaposlenima obezbedi zdravo i tehnički opremljeno radno mesto koje je usklađeno sa propisima radnog prava, kao i zaštitu njihovog fizičkog integriteta i zdravlja.

Banka se pridržava lokalnih i međunarodnih pravnih propisa o formiranju i održavanju bezbedne i zdrave radne sredine. U skladu sa tim, sistemom bezbednosti i zdravlja na radu obuhvaćeni su svi zaposleni. Takođe, svi zaposleni prolaze obuku iz bezbednosti i zdravlja na radu, prve pomoći i protivpožarne zaštite prema planu obuka i u skladu sa zakonom propisanim rokovima. Pravilnik o bezbednosti i zdravlju na radu je dostupan svim zaposlenima na oglasnoj tabli putem internog portala Banke kome mogu da pristupe svi zaposleni Banke, kao i Uputstvo za postupanje prilikom povrede na radu.

Obaveza svakog zaposlenog jeste da se pridržava zdravstvenih i bezbednosnih propisa koji se odnose na vršenje rada, a za iste su merodavne odredbe propisa o radu, o bezbednosti i zdravlju na radu i o protivpožarnoj zaštiti.

Banka je zaključila ugovor sa licenciranom kompanijom koja vrši usluge iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu i imenovala licencirano lice za bezbednost i zdravlje na radu. Angažovana kompanija vrši preventivne preglede svih objekata Banke i dostavlja izveštaje o uočenim nedostacima koji se zatim otklanjaju. U skladu sa zakonom, vrše se i merenja uslova radne okoline u letnjem i zimskom periodu, kao i periodične kontrole električnih instalacija. U slučaju uočenih nedostataka, isti se otklanjaju. Takođe, obaveza svih zaposlenih je da pre početka i u toku rada pregledaju svoje radno mesto i opremu za rad, opremu za zaštitu na radu i da o uočenim nedostacima odmah obavesti neposrednog rukovodioca. Rukovodioci prijavu prosleđuju Direkciji za logistiku. Lice za BZR i Direkcija za logistiku su dužni da izvrše kontrolu, a uočeni nedostaci se u roku od 8 dana od dana prijavljivanja moraju otkloniti. Zaposleni ima pravo da napusti svoje radno mesto ukoliko prepozna opasnost koja ugrožava život i zdravlje.

Zaposlenima u OTP banci su obezbeđeni redovni sistematski pregledi. U okviru sistematskih pregleda obezbeđen je i pregled oftamologa zaposlenima koji koriste opremu za rad sa ekranom, u skladu sa Aktom o proceni rizika.

	2022.	2023.
Ukupan broj povreda	12	15
Broj povreda sa težim posledicama*	3	4
Stopa povreda	0.43	0.53
Stopa povreda sa težim posledicama	0.11	0.14

\*uganuća, iščašenja, prelomi

Sledeće opasnosti identifikovane su kao pretežan uzrok povreda, na osnovu izveštaja o povredama: opasnost od saplitanja preko stvari koje su zaposleni stavili na prolaze, nepažljivo kretanje, saplitanje, pad prilikom dolaska i odlaska sa posla, nepažljivo zatvaranje blagajničkih kasa. O povredama na radu postoji Evidencija koja proizilazi iz Zakona o bezbednosti i zdravlju na radu i Pravilnika o sadržaju i načinu izdavanja obrazaca izveštaja o povredi na radu i profesionalnom oboljenju, a koju vodi imenovano lice za bezbednost i zdravlje na radu.

Kolektivni ugovor kojim su obuhvaćeni svi zaposleni Banke takođe detaljno reguliše obaveze i odgovornosti poslodavca u domenu bezbednosti i zaštite života i zdravlja na radu, zatim prava i obaveze zaposlenih u ovoj sferi, kao i ulogu predstavnika zaposlenih i obrazovanje odbora za bezbednost i zdravlje na radu. Odbor za zaštitu zdravlja na radu sačinjen je od predstavnika poslodavca i Sindikata. Član Odbora ima pravo da:

- učestvuje u postupku procene rizika na radnom mestu i u radnoj okolini
- ima stalni uvid u akt o proceni rizika
- prikuplja podatke o opasnostima i štetnostima na radnom mestu i radnoj okolini koje nisu sadržane u aktu o proceni rizika i da inicira njegove izmene i dopune
- neposredno komunicira sa zaposlenima
- prima usmene i pismene predstavke zaposlenih
- neposredno komunicira sa rukovodiocima – organizatorima procesa rada
- neposredno komunicira sa licem koje obavlja poslove bezbednosti i zdravlja na radu
- poslodavcu daje predloge o svim pitanjima koja se odnose na bezbednost i zdravlje na radu
- zahteva od poslodavca da preduzme odgovarajuće mere za otklanjanje ili smanjenje rizika koji ugrožava bezbednost i zdravlje zaposlenih
- ističe obaveštenja na oglasnim tablama poslodavca o aktivnostima koje preduzima
- zaposlene informiše o aktuelnim pitanjima u oblasti bezbednosti i zdravlja na radu, uz prethodno odobrenje direktora
- zahteva vršenje nadzora od strane inspekcije rada, ako smatra da poslodavac nije sproveo odgovarajuće mere za bezbednost i zdravlje na radu i da prisustvuje inspeksijskom nadzoru.



## Održivost sopstvenih operacija

U okviru ESG Strategije OTP banke, definisani su i ciljevi koji se odnose na uticaj operacija Banke na životnu sredinu. To uključuje planove za dekarbonizaciju u okviru Scope 1 i Scope 2 emisija, upravljanje otpadom, smanjenje upotrebe plastike, upotrebu recikliranog papira i smanjenje upotrebe papira, upotrebu LED osvetljenja, mere za renoviranje mreže ekspoziura, i obnove voznog parka. Za ovu oblast nadležna je Direkcija za logistiku. Poslovanje banke u ovoj oblasti u potpunosti je usaglašeno sa nacionalnom zakonskom regulativom, što potvrđuje i podatak da tokom 2023. godine, kao ni prethodnih godina, nije bilo kazni niti drugih vrsta sankcija prema Banci u vezi sa neusaglašenostima sa zakonima i propisima.

### 8.1. Potrošnja energije i energetska efikasnost

Sve filijale banke i centralne zgrade su povezane na *Building Management System (BMS)*, što omogućava da se rasveta gasi u isto vreme u svim filijalama, odnosno onemogućava da rasveta ostane uključena van radnog vremena. Sa istim ciljem doprinosi energetske efikasnosti, putem ovog sistema reguliše se i temperatura u prostoru. Uz to, u upravnim zgradama u Beogradu na adresi Bulevar Zorana Đinđića 48 i 50 u zajedničkim prostorijama (hodnici, kupatila, sobe za štampu) instalirani su senzori pokreta radi kontrolisanja i uštede na rasveti.

U odnosu na prethodnu godinu, LED rasveta je ugrađena u još 30% ekspoziura, čime je smanjena potrošnja električne energije. Prethodno je, još u 2021. godini završeno renoviranje objekta na Trgu slobode 7 u Novom Sadu, koje je uključivalo i zamenu kompletne fluo i halogen rasvete LED rasvetom, čime je smanjena potrošnja električne energije. Pored toga, izvršena je zamena sistema klimatizacije za sistem A+ klase, koji imaju najveći prosek uštede električne energije u odnosu na kapacitet.

Centralna zgrada u Beogradu na Bulevaru Zorana Đinđića 50a/b ima solarnu elektranu na krovu, a proizvedena električna



energija ide direktno u sistem snabdevanja EPS-a, čime dodatno doprinosimo energetske efikasnosti. Banka ima zaključen ugovor o potpunom snabdevanju električnom energijom iz obnovljivih izvora (100% ZelEPS).

Potrošnja energije	2022.	2023.
Električna energija iz uglja	-	-
Električna energija hidroelektrane	42,490 GJ	33,915 GJ
Goriva različitog porekla koja koriste toplane u Srbiji	20,962 GJ	18,961 GJ
Zemni gas	7,553 GJ	2,756 GJ
Lož ulje	1,211 GJ	1,161 GJ

Potrošnja energije	2022.	2023.
Ukupno električna energija	42,490 GJ	33,915 GJ
Ukupno energija za grejanje	28,515 GJ	22,877 GJ

\* Podaci o potrošnji električne energije prikupljeni su sa računara dobavljača po kojima banka plaća usluge, na kojima postoje detaljno iskazani podaci o potrošnji energije. Za potrošnju energije za grejanje podaci su analizirani dvostruko - na nekim računima iskazana je utrošena energija, a na nekim se obračun radi na osnovu površine. Za deo koji se obračunava po površini urađena je aproksimacija.

Proizvedena i prodana energija	2022.	2023.
Solarna energija	262.75 GJ	138.67 GJ

\*Pored vremenskih uslova koji utiču na volatilnost u obimu proizvodnje solarne energije, u 2023. godini je tokom dva meseca u letnjem periodu solarna elektrana bila van pogona zbog tehničkog održavanja.

	2022.	2023.
Energetski intenzitet	26.37 GJ po zaposlenom	20.6 GJ po zaposlenom

2022.	
GHG Emisije – Scope 2*	1,517 t
Intenzitet GHG Emisija**	0.565 t po zaposlenom

2023.	
GHG Emisije – Scope 2*	1,307 t
Intenzitet GHG Emisija**	0.480 t po zaposlenom

\* približne procene – na osnovu izračunate potrošene energije iz određenih izvora upotrebljeni su default podaci iz forme 9D CSR Portala OTP Grupe

\*\*obuhvata Scope 2 emisije

Prelaskom na korišćenje električne energije samo iz hidroelektrane, u odnosu na baznu 2021. godinu Scope 2 emisije smanjene su za 8,223 t, a racionalizacijom mreže ekspozitura za 359 t. Smanjenju Scope 2 emisija doprineli su i zamena starih klima uređaja novim energetski efikasnijim, kao i stare rasvete LED rasvetom.

## 8.2. Upravljanje otpadom

Važeći Pravilnik o upravljanju otpadom i Plan upravljanja otpadom usvojio je u 2023. Izvršni odbor banke. Pravilnik reguliše prikupljanje, odlaganje i druge aktivnosti u vezi sa otpadom u svim organizacionim delovima Banke. Plan upravljanja otpadom sadrži, između ostalog, upustva za bezbedno skladištenje, postupanje i odlaganje generisanog otpada.

U skladu sa zakonskom obavezom, Banka je imenovala lice za upravljanje otpadom, a zaključeni su i ugovori sa kompanijama

koje preuzimaju otpadni papir i rashodovani nameštaj sa ciljem reciklaže. Takođe, preuzimaju se prazne kasete za tonere, a opasni otpad se predaje ovlašćenim kompanijama u skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom. Ukupne količine predatog otpada se prate na godišnjem nivou, a težnja je da se količina otpada smanji smanjenjem količine potrošenog papira zahvaljujući digitalizaciji, kao i smanjenom upotrebom proizvoda u plastičnoj ambalaži. Izveštaji o godišnjim količinama prikupljenog otpada se dostavljaju Republičkom zavodu za statistiku.

U objektima centrale Banke u Beogradu su postavljene kutije za separaciju otpada, kao i kutije za prikupljanje plastičnih čepova, koji se skupljaju u humanitarne svrhe za potrebe Udruženja Čep za hendikep.

Banka je opredeljena za nabavku recikliranih tonera i papira sa FSC sertifikatom (papir na bazi drveta iz sertifikovanih šuma kojima se odgovorno upravlja)). Imajući u vidu da Banka u okviru komunalnog otpada ima i plastičnu ambalažu, ali je smanjena mogućnost predaje na reciklažu zbog dislociranosti objekata i male količine po objektu, planirano je stimulisanje smanjenja upotrebe plastične ambalaže. Kao početni korak, smanjena je količina plastičnih čaša za vodomate, kao i nabavka pića u plastičnoj ambalaži.

U 2022. godini na reciklažu je predato 32 tone papira, i 13 tona električnog i elektronskog otpada, dok je u 2023. godini predato na reciklažu 66.6 tona papira, 4,482 tona električnog i elektronskog otpada i 0.96 tona starih automobilskih guma.



## Doprinos zajednici

Kao odgovoran član društvene zajednice, Banka uzima u obzir njene potrebe, pravce razvoja i prioritete, kako bi svojim aktivnostima doprinela dugoročnoj održivosti i inkluziji.

Naši prioritetu u ovom segmentu delovanja su podrška inovativnim projektima i preduzetništvu, ekologija i održivo poslovanje, podrška sportu, podrška projektima iz oblasti kulture, doprinos finansijskoj edukaciji, kao i pomoć lokalnoj zajednici, posebno najranjivijim društvenim grupama.

Prilikom izbora partnera Banka se rukovodi kriterijumima koji se odnose na deljenje istovetnih etičkih vrednosti, poštovanja načela odgovornog odnosa prema životnoj sredini, transparentnosti u poslovanju i međusobnog uvažavanja. Nastojimo da ostvarimo dugoročna partnerstva i da svim temama pristupimo sveobuhvatno, nastojeći da kreiramo projekte i inicijative koje pružaju kvalitetnu i sistemsku podršku i rešenja. Podrška OTP banke uključuje realizaciju robnih i novčanih donacija, mentorsku podršku, podršku u segmentu promocije, korporativno volontiranje, i doprinos uvećanju javne svesti o određenim temama od opšteg značaja.

Osim što samostalno iniciramo projekte usmerene na dobrobit zajednice, uključujemo se i u šire partnerske inicijative. Članstvom u lokalnim mrežama koje promovišu održivost kao zdrav i poželjan poslovni model razmenjujemo najbolje poslovne prakse i pokrećemo nove inicijative. Čvrsto verujemo da je za uspešan razvoj društvene zajednice neophodno zajedničko delovanje poslovnog, civilnog i državnog sektora.

### *Inicijativa „Zajedno do solidarnijeg društva“*

OTP banka Srbija je sa svojim prijateljima i partnerima, Srpskim filantropskim forumom i Trag fondacijom pokrenula pionirsku inicijativu „Zajedno do solidarnijeg društva“, posvećenu izradi jedinstvenog Registra organizacija civilnog društva koje će Banka osloboditi od provizija prilikom uplata humanitarnih donacija na njihove namenske račune. Oslobođanje od provizija



važiće za sve grupe klijenata i za sve načine uplata koje se realizuju preko OTP banke, bez obzira na to u kojoj je banci otvoren račun na koji se donacija upućuje. Ova inicijativa pokrenuta je sa ciljem afirmacije i osnaživanja kulture davanja u našoj društvenoj zajednici.

Registar organizacija civilnog društva koje će biti oslobođene od provizija prilikom uplata donacija na njihove namenske račune, na jednom mestu će okupiti sve relevantne organizacije koje se bave humanitarnim radom, a kojima je ujedno potrebna dodatna podrška i vidljivost. Spisak će biti ažuriran na svakih 12 meseci, nakon čega će i nove organizacije moći da apliciraju da postanu deo ovog registra.

„Veoma se radujemo što smo kroz međusektorsko delovanje i saradnju uspeli da pronađemo kvalitetno i održivo rešenje za podršku radu civilnog sektora. Verujemo da će kreiranje Registra i ukidanje provizija na uplate humanitarnih donacija na namenske račune doprineti stvaranju povoljnijeg i podsticajnijeg okvira za davanje i filantropiju. Cilj nam je da u Registru, na jednom mestu okupimo sve aktere civilnog sektora čiji je rad transparentan, kontinuiran, poštovanja vredan i čiji rezultati zaslužuju dodatni podsticaj i veću vidljivost. Ponosni smo što će na ovaj način mnoga dobra dela i ideje biti realizovane. Obaveza nas u OTP banci, kao lidera u svojoj oblasti, je da učinimo sve što je u našoj moći da zajednicu u kojoj radimo unapređujemo, učinimo humanijom i podstičemo njen razvoj, ali i da inicijativama koje pokrećemo šaljemo dobar primer drugima da isto učine. Važno nam je i da pošaljemo poruku da pokretanje zajedničkih inicijativa po pravilu postizemo bolje i trajnije rezultate“, istakao je ovim povodom Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora OTP banke.

„Svesni smo da je ukidanje bankarskih provizija na novčane donacije kompleksno pitanje i da podrazumeva uključivanje čitavih sistema u tu akciju, ali je isto tako važno da postoji dobra volja banaka da se to pitanje reši. Važno je da ukidanje provizija ne ostane usamljen slučaj od akcije do akcije, već odluka koju

će doneti sve banke na tržištu. Drago nam je da je OTP banka, kao jedna od najistaknutijih članica Srpskog filantropskog foruma, prva odlučila da ukine bankarske provizije i veliko nam je zadovoljstvo da smo deo tog važnog procesa. Napomenuo bih da su gestovi veoma važni. Ujedinjeni oko ove inicijative Srpskog filantropskog foruma i OTP banke pokazujemo zajednici da je važno da kroz sopstvene inicijative damo maksimalni doprinos i da davanje za humanitarne i slične inicijative stigne onima kojima je namenjeno bez ikakvih opterećenja provizija i poreza”, rekao je Veran Matić, izvršni direktor Srpskog filantropskog foruma na panelu organizovanom povodom predstavljanja Registra organizacija koje će biti oslobođene od plaćanja provizija.



## 9.1. Inovacije, preduzetništvo i zeleni projekti

### Generator Zero

U 2023. godini sproveden je novi ciklus Generator ZERO konkursa, čiji je cilj da podrži rešenja koja doprinose smanjenju karbonskog otiska i rastu zelene ekonomije. Konkurs je otvoren za inovatore, startape, mikro, mala, srednja i socijalna preduzeća, kao i organizacije civilnog društva, a za ovogodišnji ciklus pristiglo je rekordnih 116 prijava.

Pobednik konkursa za 2023. godinu je projekat „Fragment ploče“ startapa Fragment Incorporated, koji se bavi proizvodnjom inovativnog i održivog građevinskog materijala od 73% reciklažnog stakla. Naime, za proizvodnju Fragment ploče koristi postindustrijsko staklo koje bi završilo na deponiji, čime se usporava popunjavanje i ubrzano nastajanje novih deponija. Svaka izgradnja nove deponije ima visok ugljenični otisak i dovodi do uništenja biodiverziteta i životne sredine.

Pobednički tim je od Banke osvojio dva miliona dinara savetodavnu i stratešku podršku u daljem razvoju i promociji

projekta - prezentovanje rešenja u OTP Lab inovacionom hub-u matične OTP Grupe i investicionom fondu Portfolion.

„Tradicija i reputacija koju već sada ima Generator, najveće je priznanje za našu posvećenost unapređenju cirkularne ekonomije i potrebama lokalne zajednice. Broj i kvalitet prijava koji svake godine raste još je bolji indikator opšteg društvenog značaja ove teme, i upravo to je bio razlog zašto smo i ovogodišnji ciklus posvetili smanjenju karbonskog otiska. Projekat Generator ZERO zbog koga smo se danas i okupili najbolje oslikava stratešku opredeljenost OTP banke ka održivom poslovanju i inovativnom razmišljanju u smeru razvoja zelene ekonomije, čime je opravdano tokom sedam godina postao jedan od naših najvažnijih projekata. Nadamo se da će neka od rešenja koja smo videli u finalu Generatora, pomoći da kreiramo odgovornije i održivije okruženje”, rekao je na proglašenju pobednika Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora.

Podršku na projektu su pružili i brojni partneri: ICT HUB, Blic, Mastercard, Projekat Srbija Inovira podržan od strane USAID-a, Inicijativa Digitalna Srbija, Beogradska otvorena škola (BOŠ), Netokracija, Schneider Electric, MPC, Supernatural – udruženje koje se bavi zaštitom životne sredine.



### Priznanja za Generator ZERO

Naš Generator ZERO osvojio je četvrtu nagradu na *Disrupt awards* nagradnom konkursu, koji je po treći put organizovao ADAM studio, okupljajući sve one koji razmišljaju drugačije i spremni su da eksperimentišu u svom poslu i tako pomeraju granice. OTP Banka nagrađena je u kategoriji Finansijski sektor, čime su prepoznati naši višegodišnji napori da podržimo domaće preduzetnike i inovatore koji žele da svojim idejama, projektima i rešenjima smanje karbonski otisak i time očuvaju našu planetu i naše okruženje učine zdravijim.

Uz to, na jedinstvenom Festivalu društveno odgovorne komunikacije u Srbiji i regionu osvojili smo titulu Kampanje sa svrhom *ECO GRAND PRIX 2023* u kategoriji za najbolje ECO društveno odgovorne kampanje. Nagrađen je naš projekat

Generator LAB koji je realizovan kroz tri pojedinačne inicijative: Generator ZERO, Generator dobrih dela i OTP Village. Nagradu je našoj Mileni Mićanović, direktorki za komunikacije i odnose sa javnošću, uručila Marija Beslač, direktorka za komunikaciju i partnerstva Nordeus Fondacije ispred stručnog Tima počasnih selektora. Za projekat Generator Lab i izvanredan doprinos potcilju 8.3 Agende 2030 osvojili smo nagradu „Šampioni održivosti“ koju dodeljuje Forum za odgovorno poslovanje.

### OTP Village

Na samo nekoliko kilometara od centra Beograda, na lokaciji koja predstavlja stanište za više hiljada pčela otvoren je OTP Village, najnoviji „zeleni“ projekat Banke, koji realizujemo u partnerstvu sa ekološkim Udruženjem „Supernatural“. Pokretanje urbanog pčelinjaka i rasadnika sa 12 vrsta medonosnog bilja predstavlja još jednu u nizu inicijativa kojima pružamo podršku ekološkom aktivizmu i dajemo doprinos uvećanju biodiverziteta u želji da ukažemo na ključnu ulogu pčela za očuvanje našeg celokupnog ekosistema.



Prema rečima naše Milene Mićanović, direktorke za komunikacije i odnose sa javnošću, Banka pažljivo procenjuje svoje direktne i indirektno uticaje na životnu sredinu i podržava inicijative koje imaju pozitivan uticaj na ukupno stanje ekosistema: „Činjenica da pčele oprašuju više od 70 odsto biljaka i da od njih zavisi isti procenat ukupne flore i faune podstakla nas je da razmišljamo o ovoj važnoj temi i da zajedno sa našim partnerima iz Udruženja „Supernatural“ pokrenemo OTP Village. Uspostavljanje rasadnika medonosnog bilja i pokretanje pčelinjaka je naš način da doprinesemo očuvanju biodiverziteta, ali i da otvorimo još jednu važnu ekološku temu, a to je uvećanje znanja o medonosnim i divljim pčelama od čijeg opstanka zavisi opstanak gotovo cele planete. Upravo je odgovoran, racionalan i održiv odnos prema resursima i prirodnom okruženju među ključnim kriterijumima kako u odabiru projekata, tako i u izboru partnera koje ćemo podržati. Zahvalni smo našim saradnicima iz Udruženja „Supernatural“ što smo kroz OTP Village započeli još jednu zelenu priču koja sve zajedno treba da nas podstakne

da pažljivo i odgovorno biramo kako se ponašamo danas, jer od toga zavisi budućnost i opstanak onih koji dolaze posle nas“, istakla je ona.

Na otvaranju OTP Village-a svi zainteresovani imali su priliku da učestvuju u sadnji medonosnog bilja, dok su od Stanka Rajića, predsednika Beogradskog udruženja pčelara Srbije i Maje Kovač farmaceutkinje koja je osnovala Udruženje „Smilje i bosilje“, mogli da saznaju više o pčelarstvu i njegovim urbanim modelima, kao i važnosti, značaju i specifičnostima medonosnih biljaka.

O višestrukome značaju i ulozi pčela svedoči i činjenica da samo jedno pčelinje društvo okolnim poljoprivrednim usevima u velikoj meri poveća prihode kroz značajno uvećanje ukupnih prinosa. Na njihov nemejljiv doprinos u održanju ekosistema, kao i značaj učesća privatnog sektora u zelenim akcijama osvrnuo se i Srđan Stanković iz ekološke organizacije Supernatural.

„Kako bismo transformisali trenutni, linearni i dugoročno neodrživ ekonomski sistem koji funkcioniše po modelu „kupi-troši – baci“ u održivi, cirkularni i baziran na čistim izvorima energije i biorazgradivim materijalima, neophodna je saradnja svih društvenih aktera. Zbog toga je podrška koju OTP banka već godinama pruža brojnim zelenim programima pravi primer odgovornog ponašanja privatnog sektora. Pokretanje OTP Village-a kao projekta posvećenog pčelama i sam čin sadnje 1.000 medonosnih biljaka izuzetno je važan za nas. Ponosni smo što približavamo čudesni svet pčela ljudima, jer su pčele zbog svoje uloge polinatora, najvažnija bića na planeti“, zaključio je Stanković.

Projekat OTP Village realizuje se i kroz programe ekološke edukacije za zaposlene i njihovu decu. U 2023. godini organizovano je nekoliko ekoloških radionica na lokaciji OTP Village-a, kao i u prostorijama Banke.



## Likovni konkurs

Banka je organizovala interni likovni konkurs „Kako čuvam svoju Planetu“ za deca zaposlenih koja su na sebi svojstven i kreativan način, pokazala koliko je za njih ekologija velika tema, kao i koliko je važno da zajednički čuvamo Prirodu.

Konkurs je prošao izuzetno uspešno i po svemu je premašio sva naša očekivanja. Dobili smo veliki broj kreativnih, inspirativnih i maštovitih radova i puno pozitivnih komentara za pokrenutu inicijativu.

Raduje nas što smo kroz crteže shvatili da naša deca prepoznaju koliko je ekologija važna tema, uviđaju koji su ekološki izazovi današnjice i razumeju zašto je važno da svi zajedno imamo znanja kako se Planeta čuva.

Njihovi radovi inspirisali su nas da motive sa crteža upotrebimo za kreiranje promotivnog materijala. Napravili smo platnene torbe, bukmarkere, nalepnice, priveske za ključeve što smo, uz knjigu na temu ekologije („Pomozimo svetu – spasimo Planetu“ Nemanje Potrebića ili „Klimatske promene“ Žan-Mark Jankovisija), poklonili svakom detetu koje nam je poslalo crtež. Organizovana je i izložba u prostorijama Banke u Bulevaru Zorana Điniđića 48v, u Beogradu.



## Generator dobrih dela

Četvrti Sajam socijalnog i održivog preduzetništva „Generator dobrih dela“ organizovali smo u Tržnom centru Ušće, u okviru kog je šest domaćih malih biznisa zasnovanih na održivom i socijalnom poslovanju, izložilo svoje ekološke i reciklabilne proizvode i predstavilo koncepte rada i delovanja u društvu.

Kao Banka već dugi niz godina podržavamo razvoj preduzetništva u Srbiji, a jedno od ključnih strateških usmerenja je zelena tranzicija, odnosno posvećenost održivom poslovanju i ekološkim projektima. O tome zašto se zalažemo za vidljivost i jačanje domaćih socijalnih preduzeća i malih biznisa, govorila je ovom prilikom Milena Mićanović, direktorka za komunikacije i odnose s javnošću OTP banke: „Mi se trudimo da tokom cele godine iniciramo aktivnosti koje doprinose razvoju preduzetništva i zelene ekonomije, a svakim novim ciklusom Generatora dobrih dela želimo da skrenemo pažnju na preduzeća i male biznise koji kroz svoje modele poslovanja, edukaciju, proizvode podstiču i ulažu u ekološke projekte ili socijalno ugrožene grupe. Smatramo da je za kreiranje pozitivnih promena u savremenom dobu neophodna uključenost svih nas,

i građana i preduzetnika ali i korporativnog sektora, – što ujedno predstavlja ključnu poruku koju želimo da prenesemo putem ovakvih inicijativa“, izjavila je Mićanović.

Posetioci su mogli da se upoznaju sa proizvodima novog modnog brenda Friends of the Danube koje kreira majice, dukseve i torbe, i time promoviše zaštitu biodiverziteta Dunava tj. njegovog rečnog korita, stavljajući akcenat na edukaciju mladih. Cozy2wear je modni brend fokusiran na upotrebu prirodnih, biorazgradivih i organskih materijala u modnoj industriji. Socijalno preduzeće Naša kuća omogućava osobama sa invaliditetom da se osamostale i privređuju na jedinstven i inovativan način – reciklirajući paklice cigareta i stvarajući od njih najrazličitije proizvode od papira, dok Centar za integraciju mladih različitim inicijativama i prodajom kreativnih proizvoda podiže svest položaja dece sa ulice. All Nut je brend okrenut organskoj i prirodnoj kozmetici u najširem smislu, čije se poslovanje zasniva na zero waste principima. Credo casa toys je predstavio svoj koncept edukativnih, ekoloških, open-ended igračaka. Ove igračke pored funkcije koje imaju kod usmeravanja pažnje i razvoja fine motorike kod dece, daju mogućnost samostalnog intelektualnog i umetničkog razvoja.

Takođe, učesnici su tokom sajma imali priliku da razmene svoje dosadašnje iskustvo na Eko radionici sa Srđanom Stankovićem, predstavnikom ekološke organizacije Supernatural.

Od 2019. godine, kada je i nastala inicijativa Generator dobrih dela održana su tri sajma. Prvi je podržao šest socijalnih preduzeća, dok je drugi uprkos pandemiji, početkom 2021. godine organizovan u online okruženju i tada je svoje reciklabilne, inovativne i organske proizvode predstavilo pet malih biznisa. Prošle, 2023. godine, Sajam je prvi put održan u Novom Sadu na Trgu slobode gde je bilo sedam izlagača koji svojim delovanjem čuvaju sredinu, govore i zalažu se za društveno ranjive grupe.





## 9.2. Finansijska edukacija

Sticanje novih finansijskih znanja neophodno je na putu do kvalitetnijeg upravljanja ličnim finansijama. U vremenu kada finansijske tehnologije ubrzano napreduju, OTP banka želi da svim građanima pruži priliku da se bolje upoznaju sa pojedinim bankarskim proizvodima i pojmovima, i na taj način budu sigurniji u donošenju važnih životnih odluka.

Sa tim ciljem, izradili smo nekoliko edukativnih materijala koji su dostupni na veb-sajtu Banke. *Leksikon finansijskih pojmova* odnosi se na proizvode i usluge koje klijenti najčešće koriste, kao i na druge ključne finansijske termine. Pored definicija formuliranih na način prijemljiv opštoj populaciji, Leksikon donosi i ilustrativne primere i upućuje na druge korisne alate. *Prednosti korišćenja elektronskog i mobilnog bankarstva* je edukativni materijal koji pomaže građanima da se upoznaju sa načinom aktiviranja, glavnim funkcionalnostima i prednostima koje su im na raspolaganju, kako bi sigurno, jednostavno i brzo obavljali svoje finansijske transakcije. Pored materijala namenjenih fizičkim licima, dostupan je i edukativni materijal za mala i srednja preduzeća *Pet razloga zašto je digitalizacija spas za mala i srednja preduzeća*, koji je naročito značajan u kontekstu ubranog prelaska na digitalne kanale poslovanja tokom i nakon pandemije koronavirusa.

### Podrška projektu „Finansijska pismenost“

Finansijska edukacija i inkluzija predstavljaju za Banku značajne i velike teme u segmentu korporativne odgovornosti, posebno kada je reč o deci i mladima, kao naročito značajnoj društvenoj grupi. Kroz projekat „Finansijska pismenost“ koji naša Banka podržava, a koji se sprovodi uz podršku partnera kojima je zajedničko zalaganje za unapređenje opštih i specifičnih finansijskih znanja, 500 učenika iz 13 srednjih škola u 12 gradova u Srbiji naučiće kako da donose pametne finansijske odluke i zašto je važno da razumeju sve pojmove iz sveta bankarstva, telekomunikacija i osiguranja. Program realizuje Grupa za obrazovanje koju čine Junior Achievement Serbia, Nordeus Fondacija, Center for the Promotion of Science i Inicijativa „Digitalna Srbija“.

Sa učenicima rade brojni edukovani poslovni mentori iz kompanija koji podržavaju pokrenutu inicijativu, među kojima su i naše kolege Miljan Lazarević, Ana Planinčić, Igor Nedeljković i Jasmina Nikolić. Kao prvi korak, nastavnici u školama koje učestvuju u programu i poslovni mentori zajedno su prošli kroz programski materijal i pripremili se za ulazak u učionice.

Tokom godine održano je više radionica u školama širom Srbije. Đaci u Ekonomsko-trgovinskoj školi u Kikindi imali su priliku da od našeg Miljana Lazarevića, direktora filijale Zrenjanin kao edukovanog poslovnog mentora, tokom tri radionice nauče zašto je važno dobro budžetirati i kako analizirati različite životne situacije u trenutku kada je potrebno doneti važne

finansijske odluke. Tokom radionica, koje su održane zajedno sa profesorkom Mirjanom Sekulin, razgovaralo se i o najvažnijim finansijskim pojmovima, proizvodima i konceptima.

Igor Nedeljković, stariji menadžer prodaje za privredu u OTP banci takođe je učestvovao u ovom programu kao poslovni mentor i edukator, i podelio svoje utiske: „Moja ideja je bila da deci na prijemljiv i njihovom uzrastu prilagođen način objasnim, i to na realnim primerima, kako se upravlja finansijama i koji su ključni finansijski pojmovi. Trudio sam se da ih kroz zanimljive zadatke motivišem da samostalno dobiju stvarnu sliku kako se donose ispravne finansijske odluke, kako se vrše kalkulacije i pronalaze rešenja u zadatim situacijama. Bilo mi je veliko zadovoljstvo što sam učestvovao u programu „Finansijska pismenost“, posebno zbog toga što su deca iskazala visok stepen uključenosti i veliko interesovanje za ovu tematiku. Siguran sam da su projekti posvećeni uvećanju finansijskih znanja kod mladih dugoročno korisni za društvo u celini.“



## 9.3. Ulaganje u kulturu

Ulaganje u kulturno nasleđe i podrška najboljim pojedincima, projektima i institucijama iz oblasti kulture predstavlja jednu od najvažnijih i najlepših investicija Banke. Ponosni smo na partnerstva sa priznatim institucijama koja nam omogućavaju da podršku i doprinos ovoj oblasti usmerimo na najbolji način.

U partnerstvu sa Izdavačkom kućom Booka u 2023. sproveden je drugi ciklus nagradnog konkursa za najbolji, originalni i neobjavljeni roman na srpskom jeziku. Izuzetno smo ponosni na to što je ovaj konkurs, iako još uvek mlad, već postao sinonim za otkrivanje novih, nadarenih pisaca. Neverovatno uspeh prošlogodišnje i prve pobednice Mirjane Drljević, čiji je roman „Niko nije zaboravljen i ničega se ne sećamo“ postao bestseller sa više od 7,000 prodatih primeraka, dokaz je da je ovakav konkurs itekako potreban književnoj sceni u Srbiji.

Za drugi ciklus konkursa pristiglo je preko 350 prijava, a odlukom žirija za pobjednika je proglašen Mladen Milinović i njegov roman „Šutnja“. Ivan Bevc, glavni urednik izdavačke kuće Booka, iskazao je zadovoljstvo zbog činjenice da je u drugom godišnjem konkursu, baš kao i u prvom, otkriven nov, svež književni glas: „Posle fenomenalnog uspeha prvog konkursa, pred nama je bio ozbiljan izazov. Broj pristiglih rukopisa, obećavao je da ćemo i ovog puta otkriti novi književni glas, što se i dogodilo. U oštroj konkurenciji nekoliko zbilja odličnih rukopisa, izdvojio se izuzetan roman „Šutnja“ autora Mladena Milinovića, zreo, idejno i pripovedački zaokružen i bolno aktuelan, a jezički superioran toliko da se može meriti sa najboljim regionalnim delima iz ovogodišnje produkcije. „Šutnja“ je veliko književno otkriće, a autor Mladen Milinović talenat kakav se retko sreće. Još jednom je konkurs koji smo sproveli uz veliku podršku partnera iz OTP banke potvrdio svoj značaj za ovdašnju književnu i kulturnu scenu“, rekao je Bevc.

Pobjednika očekuje novčana nagrada u iznosu od 250,000 dinara, objavljivanje knjige u tiražu od 3,000 primeraka, uz distribuciju u regionu sa intenzivnom promocijom autora i pobjedničkog romana.



Izdavačka kuća Booka i OTP banka raspisuju

**KONKURS**  
za najbolji  
neobjavljeni  
roman

rok za slanje  
rukopisa:  
15. maj 2023.

**BOOKA.** **otpbanka**  
Više informacija na [www.bookars/konkurs](http://www.bookars/konkurs)

„OTP banka ostaje posvećena oblasti kulture, kao i pružanju podrške piscima, jer istinski verujemo u moć priče da poveže ljude. Izuzetno nam je drago što sa izdavačkom kućom

Booka delimo iste vrednosti.“, izjavila je prilikom proglašenja pobjednika naša Milena Mićanović, direktorka za komunikacije i odnose sa javnošću.

OTP banka tradicionalno podržava dodelu nagrade „Politikog Zabavnika“ za najbolje delo namenjeno mladima na srpskom jeziku. Za 2023. godinu, jednoglasnom odlukom stručnog žirija nagrada za najbolje delo pripala je Oliveri Zulović, autorki romana „Priručnik za solidan život“. Knjiga priča priču o dvoje tinejdžera, Ljubi i Ljubici, koji postaju prijatelji u trenucima u kojima im se oboma u porodici dešavaju veliki lomovi. Svi likovi u knjizi su stvarni, a nit koja povezuje glavne junake jeste to što jedno zbog drugog postaju bolji.

Banka je podržala i organizaciju koncerta klasične muzike Kraljevskih gudača Sv. Đorđa, koji je održan na Belom dvoru 31. oktobra 2023, dok su koncertu prisustvovali i klijenti Banke. Kraljevski gudači Svetog Đorđa je kamerni orkestar, čiji je koncertmajstor naš proslavljeni violinista Sreten Krstić. Orkestar deluje pod ovim nazivom od 1998. godine kada je dobio titulu Kraljevskog doma Karađorđevića kao istaknuti ansambl u Srbiji.

## 9.4. Podrška sportu

OTP banka je najveći sponzor i zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije već više od 20 godina. Ova saradnja predstavlja ubedljivo najduže sponzorstvo u srpskom sportu, i često je primer plodonosne, inspirativne i uspešne saradnje između biznis sektora i institucija sporta. Tema olimpizma za nas je izuzetno važna jer verujemo da je negovanje vrednosti kao što su „ferplej“, istrajnost, fokusiranost, disciplina, usmerenost na uspeh ključni preduslovi za razvoj prosperitetnog, zdravog i održivog društva u celini. Nastojimo da ove vrednosti negujemo i u našoj poslovnoj svakodnevnici. Uz to, već dugi niz godina Visa olimpijska kartica OTP banke omogućava našim klijentima da i sami postanu donatori, jer se od svake njihove transakcije, na teret banke, odvaja deo sredstava u fond za ulaganje u sport.

U okviru ovog dugoročnog partnerstva, sa velikim zadovoljstvom smo se odazvali pozivu i donirali sredstva za izgradnju najsavremenije trenažne sale u Malom Idošu u kojoj su ispunjeni svi uslovi za pripreme sportista.

Predrag Mihajlović, naš CEO i predsednik Izvršnog odbora prilikom otvaranja trenažne sale podsetio je da je ovo čak šesti uzastopni olimpijski ciklus od kako je OTP zvanična banka Olimpijski komitet Srbije i istakao da će banka uvek sa ponosom podržati afirmaciju sporta, naročito među mladima: „Ova donacija najbolje odražava našu zajedničku želju nas i naših partnera iz Olimpijskog komiteta Srbije da sport približimo svima, kao i da omogućimo da se i u malim sredinama stvore atmosfera i uslovi koji će iznedriti još šampiona kao što je Adriana Vilagoš. Sigurni smo da će nova sala doprineti tome da njena forma ostane na svetskom nivou. Sa nestrpljenjem pratimo sva Adrianina takmičenja i želimo joj još puno uspeha,

medalja i oborenih rekorda. Zahvalio bih se i Olimpijskom komitetu Srbije što baš nas prepoznaju kao partnera za ovakve inicijative i nadamo se da je naša podrška tokom ovih godina barem malo uticala da i mi budemo deo najsajnijih trenutaka srpskog sporta", rekao je Mihajlović.



Adriana Vilagoš, naša najuspešnija bacačica koplja, trenutna vicešampionka Evrope za seniore, kao i svetska juniorska prvakinja, učestvovala je i u „Olimpijskom treningu sa OTP bankom“, koji tradicionalno organizujemo zajedno sa našim prijateljima iz Olimpijskog komiteta Srbije. Cilj ove manifestacije je da deca zavole sport, nauče pravila sportske igre i budu aktivni. Ovaj projekat uspešno realizujemo preko deset godina u gradovima širom Srbije, a u 2023. godini posetili smo Vršac.

Adriana je na poligonima za odbojku, atletiku, rukomet, košarku, sa đacima podelila svoj takmičarski duh i ljubav prema sportu. Osnovci iz škola Paja Jovanović, Vuk Karadžić, Mladost, Olga Petrov Radišić, Jovan Sterija Popović, nadmetali su se i skupljali bodove u pomenutim sportovima ali i kroz olimpijski kviz znanja, a najuspešnija je bila Osnovna škola Jovan Sterija Popović koju smo nagradili sportskom opremom i rekvizitima u vrednosti od 180,000 dinara.

U junu 2023. u Krakovu su održane Evropske igre, a tim Srbije je ostvario odličan rezultat – 16 osvojenih medalja. Olimpijci su nas obradovali sa čak 3 zlatne, 6 srebrnih i 7 bronzanih medalja. Sa tribina sportiste su bodrile i naše kolege Jovana Kljutić, Olga Kovačević, Aleksandar Vukmirović, Đorđe Stefanović i Stefan Cvijetić, koji su na licu mesta mogli da oseće šta znače olimpijski duh i olimpijske vrednosti, vide na delu „fair play“ i navijaju za svoju zemlju.

Tradicionalno smo učestvovali i na Olimpijskom Danu kojim je obeležen 129. rođendan Međunarodnog olimpijskog komiteta. Zajedno sa Olimpijskim komitetom Srbije i ostalim sponzorima i partnerima takmičili smo se u štafetnoj trci sponzora. Naš tim koji

su činili Jelena Živković, Sonja Mikavica, Svetlana Đenić, Vladimir Pavlović, Đorđe Petrušić i Despot Đorđević osvojio je treće mesto.

## 9.5. Podrška lokalnim zajednicama

U podršci lokalnim zajednicama, OTP banka se fokusira na podršku najugroženijim društvenim grupama, kao i manjim i nerazvijenim sredinama.

Tokom 2023. u ekspoziturama Banke u Pirotu, Babušnici, Svrlijgu, Boru i Zaječaru održani su "Dani otvorenih vrata" za maturante srednjih ekonomskih škola, tokom kojih su mladi imali priliku da se upoznaju sa načinom rada u banci, kao i sa specijalizovanim proizvodima i uslugama za mlade. Banka se odazvala i pozivu direktora gimnazije "Žarko Zrenjanin" u Vrbasu, koja je jedna od najstarijih gimnazija u našoj zemlji, za donaciju sredstava radi opremanja matematičkog kabineta -klupa, stolica, ormara, katedre, pribora za geometriju i štampača.

Banka je učestvovala i u rekonstrukciji dvorišta Osnovne škole u Duboni koja pripada najvećoj školi u opštini Mladenovac „Momčilo Živojinović“, na poziv direktora škole i opštine Mladenovac, a povodom nezapamćene tragedije koja se tamo dogodila. Prikupljena sredstva su namenjena rekonstrukciji dvorišta, izgradnji terena i drvene eko kućice.

Podržali smo i nacionalno takmičenje za decu u robotici „World Robot Olympiad“, održano u Hali sportova u Subotici. Cilj takmičenja je da se kroz izgradnju i programiranje robota deci i mladima približi nauka i naučni predmeti, kao i da ih ove aktivnosti podstaknu da izaberu inženjering i IT kao karijeru. „World Robot Olympiad“ održan je po četvrti put održao, a organizatori su Učiteljski fakultet na mađarskom nastavnom jeziku i Edutus fakultet. Ove godine za takmičenje su se prijavile 82 ekipe iz cele Srbije, sa ukupno više od 300 učesnika.



Jedan od primera osluškivanja potreba zajednice, predstavlja i donacija korišćenih i rashodovanih osnovnih sredstava banke uključujući kancelarijski nameštaj koji je bio korišćen u našim ekspoziturama kao i računara i štampača. U toku 2023. godine donirano je preko 340 rashodovanih osnovnih sredstava i time smo pomogli 19 korisnika među kojima su osnovne i srednje

škole, predškolske ustanove, domovi zdravlja, bolnice, udruženja penzionera, sindikalne organizacije kao i mnoga druga udruženja širom Srbije.

Tokom 2023. godine Banka je podržala niz kulturnih, sportskih i humanitarnih manifestacija od lokalnog i regionalnog značaja u Novom Bečeju, Zrenjaninu, Užicu, Vršcu i Gornjem Milanovcu.

### Novogodišnja donacija zaposlenih

Interna proslava za sve zaposlene Banke realizovala je u znaku zajedničkih humanitarnih aktivnosti simbolično nazvanih „Kada znaš da zasijaš svojim srcem“.

Svi zaposleni u banci pozvani su da na dobrovoljnoj bazi doniraju hranu, igračke i odeću i ulepšaju praznike najsiromašnijim porodicama u zemlji, kao i deci sa mentalnim i intelektualnim smetnjama. Odziv zaposlenih bio je izuzetno veliki, prikupljeno je 2 tone donacije robe i uručeno je Udruženju Banke hrane, čija je primarna delatnost borba protiv siromaštva, gladi i rasipanja hrane, i Udruženju MaliVeliki koji se bavi unapređenjem kvalitet života dece sa smetnjama u razvoju koja žive u domovima u manje razvijenim delovima zemlje.

Banka nastoji da među zaposlenima neguje duh zajedništva i podstiče ih da podrže i pridruže se, u skladu sa svojim mogućnostima, filantropskim aktivnostima od šireg društvenog značaja.



### Novogodišnja donacija

Na kraju uspešne godine, OTP banka je sa Ministarstvom zdravlja potpisala ugovor o medicinskoj donaciji u vrednosti od pet miliona dinara. Na taj način, OTP banka će direktno doprineti unapređenju urgentne medicine u Srbiji, darivanjem defibrilatora bolnicama u većim gradovima i portabilnih defibrilatora domovima zdravlja u udaljenim ruralnim područjima.

Ugovor o donaciji su potpisali Danica Grujičić, ministarka zdravlja Republike Srbije i naš Branimir Spasić, CFO i član Izvršnog odbora OTP banke, koji je tom prilikom istakao da ovaj čin predstavlja još jedan korak ka poboljšanju zdravstvenih uslova u Srbiji.

„Nastupajući praznični period želimo da obeležimo u znaku humanitarnih davanja kada ćemo se setiti i darivati one kojima je podrška potrebna. I ove godine umesto kupovine novogodišnjih poklona za klijente i partnere opredelili smo se za donaciju. Veliko nam je zadovoljstvo što ćemo, u saradnji sa Ministarstvom zdravlja, direktno doprineti dobrobiti zajednice u kojoj poslujemo. Saznali smo da postoji velika potreba za defibrilatorima u bolnicama širom Srbije, ali i za portabilnim koji se koriste u domovima zdravlja posebno van Beograda, te smo zato donaciju usmerili upravo na obezbeđivanje ovih uređaja. Ono što nas posebno raduje jeste spoznaja da portabilni modeli, koji će biti dostavljeni domovima zdravlja udaljenim od centralnih bolnica, imaju potencijal da doslovno spase živote ljudi. Nastojaćemo aktivno da doprinosimo društvenom ambijentu ne samo u godini koja je pred nama, već i u onima koje tek dolaze“, izjavio je Spasić.

### Klub volontera

Pored finansijske podrške, OTP banka posvećena je promovisanju i negovanju volonterskog aktivizma, sa ciljem građenja humanijeg društvenog ambijenta. Banka je u 2023. godini pokrenula Volonterski klub za zaposlene i usvojila Politiku o korporativnom volontiranju. U prošloj godini volonteri Banke učestvovali su u volonterskoj akciji čišćenja 300 m obale Dunava koja je Banka organizovala zajedno sa udruženjem „Supernatural“, kao i u akciji ozelenjavanja urbanih površina u Novom Sadu koju je organizovala Gradska uprava. Osim „zelenih“ volonterskih aktivnosti banci je jedan od prioriteta angažman zaposlenih u domenu pomoći i unapređenju kvaliteta života za društveno marginalizovane grupe.

Programe volontiranja kreirali smo sa namerom da zajedno sa našim zaposlenima postignemo viši standard održivosti, socijalne i ekološke odgovornosti.



Izjava o korišćenju standarda	OTP banka Srbija a.d. Novi Sad izvestila je o informacijama navedenim u GRI indeksu za period 01.01.2023. – 31.12.2023. uz korišćenje (with reference) GRI Standarda. Ciklus izveštavanja: jednogodišnji
Korišćeni GRI 1	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	STAVKA	STRANA	PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA
OPŠTI PODACI			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 OSNOVNI PODACI O KOMPANIJI	7-8	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-2 ENTITETI UKLJUČENI O IZVEŠTAJ O ODRŽIVOSTI	45	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-3 PERIOD I DINAMIKA IZVEŠTAVANJA, KONTAKT OSOBA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	45	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-4 KOREKCIJE PODATAKA	35	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-5 EKSTERNA VERIFIKACIJA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6 AKTIVNOSTI, LANAC VREDNOSTI I DRUGI POSLOVNI ODNOSI	7-8	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-7 ZAPOSLENI	29	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-8 DRUGI RADNICI	29	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9 STRUKTURA I SASTAV ORGANA UPRAVLJANJA	11	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-10 IMENOVANJE I IZBOR NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	11	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 PREDSEDAVAJUĆI NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	11	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-15 SUKOB INTERESA	16	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22 IZJAVA O STRATEGIJI ODRŽIVOG RAZVOJA	3-4	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-23 USVOJENE POLITIKE – POSLOVNA ETIKA	15-17	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-26 MEHANIZMI ZA SAVETOVANJE I POKRETANJE PITANJA PRIMENE	17	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-27 USKLAĐENOST SA ZAKONIMA I PROPISIMA	15	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-28 ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	8	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29 PRISTUP UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA	13	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-30 KOLEKTIVNI UGOVOR	32	Princip 3 Cilj 8

MATERIJALNE TEME			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 PROCES ZA ODREĐIVANJE MATERIJALNIH TEMA	13-14	
GRI 3: Material Topics 2021	3-2 LISTA MATERIJALNIH TEMA	13	
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 UPRAVLJANJE MATERIJALNIM TEMAMA		
	Antikorupcija	15-16	
	Marketing i označavanje proizvoda	17-18	
	Zaštita podataka o ličnosti	19-21	
	Rizici povezani sa klimatskim promenama	24-25	
	Zapošljavanje	29	
	Nediskriminacija, Odnosi zaposlenih i menadžmenta	31-32	
	Obuke i obrazovanje	32	
	Bezbednost i zdravlje na radu	33-34	
	Energija, Emisije	35-36	
Otpad	36		
Doprinos lokalnoj zajednici	38-44		
EKONOMSKI UČINAK			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 DIREKTN A GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	10	Ciljevi 2,5,7,8,9
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2 FINANSIJSKE IMPLIKACIJE I DRUGI RIZICI I MOGUĆNOSTI USLED KLIMATSKIH PROMENA	24-25	
ANTIKORUPCIJA			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 OPERACIJE U KOJIMA JE SPROVEDENA ANALIZA RIZIKA OD KORUPCIJE	15-16	Princip 10 Cilj 16
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM PROCEDURAMA I POLITIKAMA	16	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-3 POTVRĐENI SLUČAJEVI KORUPCIJE I PREDUZETE MERE	15-16	
ENERGIJA			
GRI 302: Energy 2016	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE	35-36	Principi 7,8 Ciljevi 7,8,12,13
GRI 302: Energy 2016	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	36	Princip 9 Ciljevi 7,8,12,13
GRI 302: Energy 2016	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE	35-36	Principi 8, 9 Ciljevi 7,8,12,13
EMISIJE			
GRI 305: Emissions 2016	305-2 INDIRECTNE (SCOPE 2) GHG EMISIJE	36	Principi 7,8 Ciljevi 3,12,13, 15
GRI 305: Emissions 2016	305-4 INTENZITET GHG EMISIJA	36	Princip 8 Ciljevi 13,14,15
OTPAD			
GRI 306: Waste 2020	306-1 GENERISANJE OTPADA I ZNAČAJNI UTICAJI U VEZI SA OTPADOM	36	Princip 8 Ciljevi 3, 6, 12

GRI 306: Waste 2020	306-2 UPRAVLJANJE ZNAČAJNIM UTICAJIMA U VEZI SA OTPADOM	36	
GRI 306: Waste 2020	306-4 OTPAD PREUSMEREN OD ODLAGANJA	36	
ZAPOŠLJAVANJE			
GRI 401: Employment 2016	401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	29	Princip 6 Ciljevi 5,8
GRI 401: Employment 2016	401-2 BENEFICIJE OSIGURANE ZAPOSLENIMA SA PUNIM RADNIM VREMENOM	31	Cilj 8
GRI 401: Employment 2016	401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO	32	Princip 6 Ciljevi 5,8
ODNOS IZMEĐU ZAPOSLENIH I MENADŽMENTA			
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 MINIMALNI PERIOD ZA OBAVEŠTAVANJE O PROMENAMA U POSLOVANJU	32	
BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 SISTEM UPRAVLJANJA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU	33-34	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-2 IDENTIFIKACIJA OPASNOSTI, PROCENA RIZIKA, I ISTRAGA INCIDENATA	33-34	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-4 UČEŠĆE ZAPOSLENIH, KONSULTACIJE I KOMUNIKACIJA U VEZI SA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU	34	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 OBUKA ZAPOSLENIH O BEZBEDNOSTI I ZDRAVLJU NA RADU	33	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-6 UNAPREĐENJE ZDRAVLJA ZAPOSLENIH	34	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-8 ZAPOSLENI OBUHVAĆENI SISTEMOM BEZBEDNOSTI I ZDRAVLJA NA RADU	33	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9 POVREDE NA RADU	34	Ciljevi 3,8
OBUKE I OBRAZOVANJE			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PO ZAPOSLENOM	33	Princip 6 Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-2 PROGRAMI ZA UNAPREĐENJE VEŠTINA ZAPOSLENIH I PROGRAMI PODRŠKE PRI PENZIONISANJU ILI PREKIDU RADNOG ODNOSA	32-33	Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I KARIJERNOG RAZVOJA	32	Princip 6 Ciljevi 5,8
NEDISKRIMINACIJA			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 SLUČAJEVI DISKRIMINACIJE I PREDUZETE MERE	32	
DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI, PROCENA UTICAJA I RAZVOJNI PROGRAMI	38-44	

MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	18	Cilj 12
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	18	Cilj 16
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA MARKETINŠKIM KOMUNIKACIJAMA	18	
PRIVATNOST KLIJENATA			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 OSNOVANE ŽALBE U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KLIJENATA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KLIJENTU	21	Cilj 16





Podaci u nefinansijskom izveštaju OTP banke Srbija a.d. Novi Sad  
odnose se na 2023. godinu, ukoliko nije drugačije naznačeno.

Kontakt osoba za pitanja u vezi sa izveštajem:

[Ljubiša Egelja](mailto:Ljubiša Egelja)

Direktor Direkcije za marketing i komunikaciju

[ljubisa.egelja@otpbanka.rs](mailto:ljubisa.egelja@otpbanka.rs)

