



Konsolidovani godišnji izveštaj o poslovanju

Za 2024. godinu

Sadržaj

1.1	Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora	4-6
1.2	O OTP Grupi	7-9
1.3	O OTP Grupi u Srbiji	10-15
1.4	Makroekonomsko okruženje i bankarski sektor	16-21
1.5	Poslovanje sa stanovništvom	22-24
1.6	Poslovanje sa privredom	25-27
1.7	Upravljanje rizicima	28-32
1.8	Upravljanje likvidnošću i rizikom kamatne stope	33-34
1.9	Upravljanje kapitalom i pokazatelji adekvatnosti kapitala	35-37
1.10	Finansijski pokazatelji OTP banke Srbija	38-42
1.11	Planovi za budućnost	43
1.12	Značajni događaji po završetku poslovne godine	44

Nefinansijski izveštaj 45-109

2.1	Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora	45-47
2.2	OTP Grupa	48-50
2.3	O OTP Grupi u Srbiji	51-67
	2.3.1 Finansijski pokazatelji	57
	2.3.2 Upravljanje	58
	2.3.3 Organizaciona struktura	60
	2.3.4 Usklađenost poslovanja, poslovna etika i antikorupcija	61
2.4	Pristup održivosti i uključivanju zainteresovanih strana	68-69
	2.4.1 Upravljanje održivošću	69
	2.4.2 Materijalne teme	69

2.5	Odgovoran pružalac finansijskih usluga i proizvoda	70-85
2.5.1	Odgovorno finansiranje – finansijske usluge usmerene na održivost	70
2.5.2	Pristupačnost finansijskih usluga	76
2.5.3	Označavanje i oglašavanje proizvoda	79
2.5.4	Zaštita podataka o ličnosti	81
2.6	Odgovoran poslodavac	86-91
2.6.1	Zadovoljstvo zaposlenih	87
2.6.2	Različitost i jednake mogućnosti	88
2.6.3	Obuke i razvoj zaposlenih	89
2.6.4	Bezbednost i zdravlje na radu	90
2.7	Odgovoran akter u društvenoj zajednici	92-104
2.7.1	Inovacije, preduzetništvo i zeleni projekti	93
2.7.2	Finansijska edukacija	96
2.7.3	Ulaganje u kulturu	98
2.7.4	Podrška sportu	99
2.7.5	Podrška lokalnim zajednicama	100
2.7.6	Briga o životnoj sredini u sopstvenim operacijama	101
2.8	GRI indeks	105-109

1.1 Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora

Predrag Mihajlović

Poštovani,

U godini za nama, OTP banka je još jednom potvrdila svoju stabilnost, sposobnost da prepozna i odgovori na potrebe klijenata, kao i snažnu posvećenost održivom poslovanju i razvoju. Dosledno smo gradili dugoročne vrednosti, oslanjajući se na strateške inicijative koje nas pozicioniraju kao pouzdanog partnera privredi i građanima. Posvećenost inovacijama, efikasnosti i održivosti ogleda se pre svega u ostvarenim rezultatima, dok su prepoznatljivost i međunarodna priznanja samo dodatna potvrda posvećenog rada. Ipak, ono što nas izdvaja nisu samo snažni finansijski pokazatelji, već i kvalitet odnosa koji gradimo sa klijentima, zaposlenima i celokupnom zajednicom, a koji se temelji na međusobnom uvažavanju i odgovornosti.

Pred vama se nalaze rezultati našeg ukupnog poslovanja tokom 2024. godine koje vam sa zadovoljstvom predstavljamo.

Klijenti na prvom mestu

Za dugoročan odnos poverenja sa klijentima od suštinske važnosti je njihova sigurnost i deljenje istih vrednosti, što mi kao banka prepoznajemo. Kao najveći kreditor u Srbiji i jedna od leaderskih banaka u mnogim segmentima poslovanja, konstantno pratimo potrebe klijenata i pružamo im mnogo više od tradicionalnih proizvoda i usluga, dok u svom osnovnom poslovanju OTP banka nastoji da postavlja standarde kvaliteta i da bude generator digitalizacije celog privrednog ambijenta, što su brojna međunarodna priznanja u 2024. godini i potvrdila.



Naša matična OTP Grupa, prisutna na 11 tržišta, u 2024. našla se na prvom mestu evropske rang liste S&P Global Market Intelligence, među 50 najvećih evropskih banaka. To je veliko priznanje za stabilnost i pouzdanost čitave grupacije.

Od strane renomiranog svetskog magazina koji ocenjuje banke širom sveta, The Banker, OTP banka je proglašena za banku broj jedan u Srbiji po snazi kapitala, što potvrđuje našu finansijsku stabilnost i efikasnost. Istovremeno su naša posvećenost inovacijama i digitalizaciji prepoznate kroz podjednako priznate nagrade svetskog magazina Euromoney i to u dve kategorije – najbolja banka za mala i srednja preduzeća i najbolja banka u digitalizaciji.

Zvanična priznanja jesu potvrda za naš posvećen rad, ali su dobro korisničko iskustvo i zadovoljan klijent ono što je naš primarni cilj. U svetu finansija, tehnologija može biti veliki izazov, ali su ljudi ti koji čine razliku, čija stručnost i kreativnost omogućavaju da se izazovi prebrode i preokrenu u korist i na zadovoljstvo naših klijenata. Zato su naši zaposleni najveća snaga i pokretačka sila svega što postizemo i ova priznanja su na prvom mestu njihove nagrade.

OTP banka - lider po snazi kapitala, digitalizaciji i poslovanju sa malim i srednjim preduzećima

Naša pozicija prve banke u Srbiji na svetskoj The Banker rang listi dolazi kao rezultat snage, mereno kompleksnim parametrima. Primarno je uzet u obzir Tier 1 kapital kao najsnažniji kriterijum za rangiranje, imajući u vidu da predstavlja najrealniji pokazatelj snage, ali i stabilnosti i pouzdanosti jedne banke. To za sve kategorije naših klijenata znači da u nama imaju partnera za sve investicije i razvoj sa kojim su rizici svedeni na minimum. Takođe, biti prva SME banka i najbolja banka u digitalizaciji po oceni svetskog magazina Euromoney nije samo priznanje za naše rezultate, već i dokaz naše agilnosti u pristupu i usvajanju novih tehnologija.

Digitalizacija klijentima donosi brojne beneficije (brzinu obavljanja transakcija, transparentnost, sigurnost, usluge po meri korisnika...), a OTP banka je na tom putu otišla najdalje, odnosno najbliže svojim klijentima. Biti prva banka za mala i srednja preduzeća, koja su pokretači privrednog razvoja svake zemlje, potvrđuje naše viđenje klijenata iz ovog privrednog segmenta: mi smo njima partneri za razvoj, podrška za rast, konsultanti za dalje investicije.

OTP banka kroz svoje projekte povezuje i umrežava privredne subjekte, da bi dodatno ojačala njihovu konkurentnost.

Najveći kreditor u Srbiji

Ovim značajnim priznanjima doprineli su i naši uspešni rezultati. U kreditima, sa ukupnim iznosom od oko 5.3 milijardi evra, zadržali smo vodeće mesto na srpskom tržištu. Stambeni krediti iznose 1.2 milijarde evra i imaju tržišni udeo od 22.6 odsto. Skok je zabeležen i u oblasti gotovinskih kredita, gde je sa rastom od 15.3 odsto u odnosu na kraj prethodne godine dosegnut iznos od 1.3 milijardi evra, što predstavlja 19.8 odsto tržišnog učešća.

Značajno povećanje ostvareno je i u segmentu poslovanja sa privredom, gde je sa 2.7 milijardi evra OTP banka ostala lider na tržištu sa 16 odsto tržišnog učešća u kreditiranju privrede. Rast kredita je podržan kroz jačanje depozitne baze naših klijenata, gde je u 2024. godini ostvaren rast u iznosu od 709 miliona evra, odnosno 15 odsto u odnosu na prethodnu godinu a pritom drugu godinu zaredom i najveći rast na tržištu. Ono što je u sagledavanju ukupnih rezultata takođe važno jeste odgovorno upravljanje troškovima koje smo uspeali dodatno da optimizujemo.

Predvodnici i inovatori digitalnog bankarstva

U svim segmentima poslovanja OTP banka teži da inovira usluge i procese - to je deo naše poslovne misije. Primenom napredne analitike i CRM alata, fokus je na jednostavnim, intuitivnim i pouzdanim digitalnim rešenjima prilagođenim potrebama klijenata, koja se kontinuirano usavršavaju i dopunjuju.

Tokom prethodne godine, našu posvećenost inovacijama i saradnji sa startupovima, posebno smo istakli kroz OTP Connect, koji povezuje startup i fintek zajednice sa bankom. Razvijajući Biznis zonu, Banka pruža podršku malim preduzećima kroz nefinansijske i konsultantske usluge, olakšavajući im digitalizaciju i pristup inovativnim proizvodima. Sinergija sa tehnološkim kompanijama omogućava rast i zajednički razvoj, istovremeno garantujući sigurnost u bankarskim uslugama.

Time smo još jednom dokazali da je OTP banka dugoročno posvećena podršci digitalnoj transformaciji i novim tehnologijama.

Značajno partnerstvo sa Olimpijskim komitetom

Potvrdu da su nam klijenti uvek u fokusu daju i sve naše aktivnosti usmerene na podršku razvoju društvene zajednice. Najočitiji primer je čvrsta veza OTP banke sa Olimpijskim komitetom Srbije. U 2024. godini održane su 33. Olimpijske igre u Parizu, a mi smo krunisali, sa tradicijom dužom od 20 godina, najdugovečnije kontinuirano sponzorstvo u sportu na našim prostorima - šest olimpijskih ciklusa zaredom.

Kao zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije, ponosni smo na rezultate našeg nacionalnog tima koji je u Parizu brojao 113 sportiskinja i sportista, ovenčanih sa pet medalja. Moćni duh olimpizma nastojimo da prenesemo i na sve naše klijente i zajednicu u kojoj poslujeemo. Svaki klijent nam je važan, baš kao što je na Olimpijskim igrama jednako važan svaki sport i svaki član olimpijskog tima. Osim ovog sponzorstva, tokom 2024. godine aktivno smo učestvovali u brojnim ESG projektima, kao i projektima društvene odgovornosti, za čije rezultate smo dobili i značajna priznanja.

Finansijska edukacija – vizija stabilne budućnosti

Krajem prethodne godine otvorili smo novi ciklus u okviru našeg velikog nagradnog konkursa GENERATOR, koji stimuliše i pomaže realizaciju inovativnih ideja u različitim oblastima delovanja.

Novi, osmi po redu konkurs, GENERATOR EDU, ima za temu finansijsku edukaciju mladih i posvećen je nagrađivanju održivih, inovativnih, obrazovnih programskih i projektnih rešenja sa ciljem unapređenja finansijske pismenosti dece i mladih. Finansijska znanja značajno mogu uticati na adekvatan odnos prema novcu, investicijama, a samim tim i na stabilniju budućnost pojedinaca i zajednice.



OTP banka nastavlja da gradi budućnost, oslonjena na snagu OTP Grupe, sa pogledom uvek usmerenim ka inovacijama i odlučnošću da ih realizuje za još potpunije zadovoljstvo svojih klijenata.

S poštovanjem,

Predrag Mihajlović

Predsednik Izvršnog odbora

1.2 O OTP Grupi

OTP Grupa je jedna od najbrže rastućih, vodećih, univerzalnih bankarskih grupa u regionu centralne i istočne Evrope, sa izvanrednom profitabilnošću, stabilnim nivoom kapitala i pozicijom likvidnosti.

Svoje međunarodno širenje poslovanja započela je upravo u zemljama centralne i istočne Evrope, koje pružaju veliki potencijal za ekonomski rast sličan Mađarskoj. Kao najaktivniji konsolidator u bankarskom sektoru u CEE regionu, Grupa je uspešno kupila i integrisala 25 banaka od početka 2000-ih godina, čime je postala jedan od ključnih igrača u regionu. Grupa je trenutno prisutna u 11 zemalja - pored Mađarske, trenutno posluje i u Albaniji (OTP Albanija), Bugarskoj (DSK banka), Hrvatskoj (OTP banka Hrvatska), Srbiji (OTP banka Srbija), Sloveniji (OTP banka Slovenija), Ukrajini (CJSC OTP banka), Rusiji (OAO OTP banka), Moldaviji (Mobiasbanka), Crnoj Gori (Crnogorska komercijalna banka), kao i u Uzbekistanu (Ipoteka banka).

Svojim integritetom i odlučnošću, OTP Grupa je usredsređena na pružanje finansijske podrške regionu centralne i istočne Evrope, kako bi podstakla rast i razvoj u ovom delu kontinenta. Sa preko 40,000 zaposlenih u 11 zemalja, Grupa pruža univerzalne finansijske usluge za više od 17 miliona klijenata.

Diversifikovano i transparentno vlasništvo

Sedište OTP Grupe je u Mađarskoj. OTP Banka je listirana na Budimpeštanskoj i Luksemburškoj berzi od 1995. godine i ima diversifikovanu i transparentnu vlasničku strukturu.



Strateški cilj

OTP Grupa nastoji da postane najuspešnija univerzalna bankarska grupa u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Cilj Grupe je da zadovolji potrebe i očekivanja svojih klijenata, investitora i zaposlenih na najvišem mogućem nivou.

Posvećena je neprestanom razvijanju i unapređivanju ponude svojih proizvoda i usluga, i inovativnih i najsavremenijih digitalnih rešenja, što je čini pouzdanim partnerom za klijente u svih jedanaest zemalja u kojima obavlja svoje aktivnosti, tako što omogućava jedinstvene, pogodne i savremene usluge i proizvode stanovništvu i klijentima privrede, a koji mogu olakšati suočavanje sa brzorastućim digitalnim trendovima i izazovima koje donosi savremeno okruženje.

Stabilnost i efikasnost

Kumulativna dobit Grupe nakon oporezivanja iznosila je 2.11 milijardi evra u periodu januar-septembar 2024, sa ROE od 24.9%. U odnosu na isti period prethodne godine, kada se isključi jednokratni pozitivan efekat od akvizicije dve novostečene banke od 425 miliona evra (nakon oporezivanja) koji je proknjižen u 2023. godini, dobit za prvih 9 meseci u 2024. godini bi bila veća za 19%, dok je sa uključenim ovim efektom ukupna dobit nakon oporezivanja smanjena za 4%.

U periodu januar-septembar 2024. sve banke u Grupi su zabeležile pozitivne rezultate. Udeo doprinosa u stranoj dobiti dostigao je 69 odsto. Kvalitet konsolidovanog kreditnog portfolija ostao je stabilan, a ključni pokazatelji nastavili su pozitivan trend.

Konsolidovani depoziti porasli su za 2% kvartalno (isključujući efekat dekonsolidacije rumunske banke i valutne promene), uz kumulativni rast od 5% od početka godine.

OTP Grupa još u 2023. godini našla se na vrhu liste od 50 najvećih evropskih banaka sa najboljim rezultatom u Evropi, koju je objavila S&P Global Market Intelligence. Ovakav, izvanredan rezultat ostvaren je zdravom kombinacijom finansijskih indikatora koji istovremeno odražavaju rast, stabilnost i profitabilnost, čime se OTP Grupa i dalje vodi.

Posvećenost održivosti

Održivost je na vrhu prioriteta OTP Grupe, zbog čega je ona definisala stubove ESG strategije sa ciljem da izbegne negativne uticaje na životnu sredinu i društvo, iskoristi potencijal za unapređenje poslovanja i postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti.

Grupa svoje prioritete održivosti usklađuje sa globalnim izazovima, trendovima i očekivanjima zainteresovanih strana. Usredsređena je na proizvode koji obezbeđuju pozitivan ekološki i društveni uticaj, uz snažan naglasak na finansijsko obrazovanje. Ovaj sveobuhvatni pristup naglašava posvećenost OTP Grupe izgradnji održive budućnosti.

Od kraja 2021. godine, OTP Grupa je potpisnik Principa za odgovorno bankarstvo Ujedinjenih nacija, koji predstavljaju jedinstven okvir za održivo poslovanje ovog sektora, razvijen kroz partnerstvo banaka širom sveta i Finansijske inicijative Programa Ujedinjenih nacija za životnu sredinu, kojoj je OTP banka u Srbiji pristupila krajem 2023, a čime se pridružila najvećoj bankarskoj zajednici posvećenoj održivom finansiranju.

Prekogranična razmena znanja i dijalog

OTP Grupa je aktivno angažovana u raznim profesionalnim događajima i forumima radi razmene informacija i ekspertize, od kojih celokupna zajednica ima koristi.

OTP Grupa veruje da nema zelene tranzicije bez odgovarajuće finansijske potpore, zbog čega banke imaju vodeću ulogu u finansiranju zelenih projekata kojima se promoviše energetska efikasnost i pomaže klijentima da se upuste u održiv razvoj. Stoga, OTP Grupa sa posvećenošću i stručnošću radi na finansiranju postepenog prelaska na nisko-ugljeničnu ekonomiju regiona i izgradnju održive budućnosti.

Drugi ESG samit OTP grupe održan je u maju 2024. godine u Splitu, u Hrvatskoj i okupio je predstavnike svih banaka članica OTP Grupe iz 11 zemalja, kako bi se fokusirali na jačanje zajedničkih inicijativa za zaštitu životne sredine, društva i upravljanja (ESG).

Tokom dvodnevnog samita, učesnici su vodili produktivne razgovore, razmenjivali dragocena iskustva i sarađivali na posvećenosti održivom i odgovornom bankarstvu.

Ovaj samit dodatno naglašava orijentisanost OTP Grupe ka integraciji ESG principa u svoju osnovnu poslovnu strategiju, jačajući njenu ulogu kao odgovorne finansijske institucije posvećene dugoročnom stvaranju vrednosti za sve zainteresovane strane.



Rad na održivosti OTP Grupe među najboljima na svetu

Napori OTP Grupe usmereni na održivost prepoznati su kroz dodelu brojnih međunarodnih nezavisnih nagrada.

OTP Grupa proglašena je od strane *Global Finance Magazine* za Najbolju svetsku banku za tranziciju/održivost vezanu za kredite za 2025. godinu, kao i za Najbolju svetsku banku za transparentnost održivosti za 2024. godinu.

Osim toga, žiri je prepoznao i ostvarenja Banke na polju održivosti u više regionalnih kategorija:

- Najbolja Banka za transparentnost održivosti u centralnoj i istočnoj Evropi za 2024. godinu
- Najbolja Banka za održivo finansiranje projekata u centralnoj i istočnoj Evropi za 2024. godinu
- Najbolja Banka za održivo finansiranje na tržištima u povelju u centralnoj i istočnoj Evropi za 2024. godinu
- Najbolja Banka za kredite vezane za ESG u centralnoj i istočnoj Evropi za 2024. godinu.

1.3 O OTP Grupi u Srbiji

Finansijski izveštaj odnosi se na sledeća pravna lica koja posluju u okviru OTP Grupe: OTP banku Srbija a.d. Novi Sad, OTP Osiguranje a.d.o, OTP Lizing d.o.o, OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd, OTP Factoring Serbia d.o.o, OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad, i OTP Invest AD BEOGRAD.

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

OTP banka Srbija je sa uspešnim poslovnim rezultatima okončala 2024. godinu i potvrdila svoju poziciju kao 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 152 ekspoziture (od kojih su dve OTP partner ekspoziture namenjene partnerima, investitorima, brokerima i trećim licima) u 91 gradu i 284 bankomata je među najvećima u Srbiji, čime je zadržano prisustvo na celoj teritoriji zemlje.

U godini koju su obeležile brojne neizvesnosti u svetskim okvirima, što se prelilo i na naš region, ostvareni su rekordni rezultati poslovanja i rast u svim poslovnim segmentima sa ukupno 5.1 milijardi evra stanja neto kredita, uz 8.1 milijardi EUR aktive, 2,721 zaposlenih i preko 745,000 aktivnih klijenata. Banka je u 2024. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 26,411 miliona dinara. Ostvaren je rast kredita stanovništvu od oko 13% u odnosu na 2023. godinu, uz tržišno učešće od 19.4%. Tokom 2024. godine Banka je bila lider na tržištu stambenih kredita sa tržišnim učešćem od 22.6%. U pogledu gotovinskih kredita, Banka takođe drži lidersku poziciju sa tržišnim učešćem od 19.8%. Istovremeno, Sektor za poslovanje sa



privredom uspeo je da zadrži učešće na tržištu u segmentu kredita plasiranih privredi i ostvari nivo od 16%.

OTP banka aktivno podržava preduzetnike kroz niz inicijativa i programa koji im pomažu u realizaciji njihovih ideja i poslovnog razvoja i rasta. OTP Connect i Biznis zona gde mladi preduzetnici mogu da pronađu resurse potrebne za uspeh (od savetovanja i finansijskih usluga do pristupa tržištu i mentorstva) su najnovije, ali mi godinama gradimo imidž kompanije koja strateški i strukturirano podržava razvoj preduzetništva, digitalizaciju i razvoj inovacija.

Naš jedinstveni proizvod na tržištu u vidu OTP Junior debitne kartice namenjene tinejdžerima od 11 do 18 godina je postao omiljen proizvod i tinejdžerima i roditeljima. OTP Junior kartica vodi se na ime deteta, ali je vezana za račun roditelja. Izuzetno je praktična za svaki dan u kom dete samostalno obavlja različita plaćanja u skladu sa diktatom savremenog društva. OTP Junior karticu karakteriše laka kontrola potrošnje, jer roditelji detetu podešavaju dnevni limit potrošnje kroz svoju m-bank aplikaciju, kao i transparentan uvid u plaćanja, obzirom da nakon svakog plaćanja koje dete obavi, roditelji dobijaju notifikaciju o potrošnji kroz SMS ili u svojoj m-bank aplikaciji.

U digitalnom dobu u kome živimo, omogućili smo i da OTP Junior kartica može da se poveže sa mobilnim telefonom deteta bilo da koriste Apple ili Android uređaje, kroz Google Pay i Apple Pay. Tokom godine ovaj proizvod je dobio i značajnu nadogradnju kada je Tim Fonkid kao pobednik izazova Banke „Kažeš inovacija, misliš aplikacija“ koji smo organizovali u okviru OTP Connect-a osmislio dizajn i funkcionalnosti za Junior m-bank. Dizajnirana baš za njih, aplikacija omogućava pregled stanja računa, upravljanje karticom, jednostavna plaćanja (standardna, IPS QR i PRENESI), kao i pristup Svetu popusta (za popuste pri kupovini u prodajnim objektima partnera OTP banke) i Svetu zabave (platforma putem koje se može odabrati vaučer za omiljeni digitalni servis po promotivnim cenama). Tu je i funkcija Moje finansije koja pruža uvid u pregled kategorija potrošnje i mesečno budžetiranje. I sa Junior m-bank aplikacijom koju koriste tinejdžeri, roditelji su i dalje u kontroli – oni i dalje podešavaju limite. A ako kartica bude izgubljena, tinejdžeri i roditelji mogu brzo da je blokiraju i deblokiraju kroz aplikaciju.

Kao jedna od najinovativnijih banaka na srpskom tržištu, prepoznata po svojim naprednim uslugama elektronskog poslovanja, imamo zadovoljstvo da trgovcima ponudimo uslugu prihvatanja platnih kartica na internet prodajnim mestima - e-commerce uslugu. Naša banka je prethodnih godina investirala u servise koji bi trgovcima omogućili online kupovinu bez obzira na biznis model, veličinu preduzeća, tehnologiju web prodavnice, način povezivanja sa bankom i sl. Kada smo postavljali temelje za e-commerce uslugu vodili smo se idejom da naš payment gateway mora biti najstabilniji u zemlji, da pruži sve relevantne funkcionalnosti dostupne na EU tržištu, i da omogući fleksibilnu cenovnu politiku, što govore i naši postignuti rezultati i značajan rast u ovom segmentu u 2024. godini. Sa nama kao partnerom pored osnovnih funkcionalnosti na raspolaganju su i sve aktuelne napredne mogućnosti poput Google Pay-a, Apple Pay-a i IPS plaćanja (Instant Payment) na e-commerce. Kreirali smo i E-šalter uslugu, za sve one koji imaju svoj mali biznis, kako bismo im olakšali poslovanje sa bankom tako da veći deo zahteva završavaju putem e-maila ili telefona, bez

odlaska u banku. Na taj način štede vreme pri obavljanju operativno-administrativnih poslova i mogu da se posvete svom poslu.

Jedno od naših ključnih strateških usmerenja je zelena tranzicija, odnosno posvećenost održivom poslovanju i ESG projektima, pa nije neobično što smo se pozicionirali kao jedna od vodećih banaka u zelenoj tranziciji i primeni ESG principa delovanja.

Vodeći se usvojenom Strategijom održivog poslovanja (ili 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).

Ekonomski rast smatramo potpunim samo kada uključuje odgovoran odnos prema prirodnim resursima i životnoj sredini. Aktivno kreiramo, sprovodimo i podržavamo inicijative koje sprečavaju negativne uticaje na okolinu. Ponosni smo na to što je naša posvećenost društveno odgovornom poslovanju prepoznata od strane profesionalne javnosti, što potvrđuju brojne nagrade i priznanja koje smo dobili tokom 2024, kao i svih prethodnih godina.

Naš tim je naša najveća snaga i zato nam je važno da svim zaposlenima omogućimo podsticajno radno okruženje koje podržava njihov profesionalni i lični razvoj. Brojne mogućnosti za sve zaposlene, uvažavanje njihovog mišljenja, ispitivanje njihove angažovanosti, negovanje timskog duha, fer plej odnosa i profesionalne etičnosti samo su neke od važnih vrednosti naše korporativne kulture. Pored mogućnosti da i ove godine sami biraju svoje beneficije putem aplikacije *House of Benefits*, zaposleni imaju na raspolaganju i dodatni edukativni budžet Skill4U koji će osnažiti njihove kompetencije na individualizovan način i pružiti potencijal za nove karijerne prilike. Na ovaj način pružamo podršku agilnom pristupu učenju i odgovornost za sopstveni karijerni napredak.

Zelenim inicijativama Banke pridružili smo i Kinto Join aplikaciju koja zaposlenima omogućava da put do posla učine lakšim i zdravijim za okolinu. Kinto Join omogućava deljenje vožnje među zaposlenima i pruža im priliku da zajedno učestvuju u smanjenju svog karbonskog otiska na putu do i od posla. U skladu sa potrebama, naknade propisane zakonom o radu poput regresa za godišnji odmor i toplog obroka, od ove godine su uvećane. Obnova prestižnog HR sertifikata „Employer Partner“ svedoči o težnjama OTP banke da se na strateški način posveti ljudima i procesima koji im pružaju oslonac i podršku u radu.

U OTP Banci Srbija, strateški smo usmereni na iskustvo naših korisnika i gradimo ga na nekoliko stubova od kojih izdvajamo snažan Voice of Customer (VoC) program. Putem redovnih anketa, intervjuja i sesija, prikupljamo povratne informacije koje nam omogućavaju da održavamo otvoren i konstantan dijalog s klijentima, kako bismo bolje razumeli njihove potrebe i očekivanja.

Ogroman napredak OTP digitalnih kanala redefinisala je bankarsko iskustvo, integrišući savremene UX/UI principe i napredna tehnološka unapređenja. Ova transformacija omogućila je osnivanje Omnichannel Tribe-a, agilne organizacione jedinice fokusirane na isporuku novih digitalnih funkcionalnosti na mesečnom nivou. Cilj Tribe-a je izgradnja snažnog i inovativnog kanala za proizvode i funkcionalnosti, osmišljenog da nadmaši tradicionalno dominantni 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.

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 njih su: Udruženje banaka Srbije, Privredna komora Srbije, 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, i Interactive Advertising Bureau (IAB).

Sedište banke je u Novom Sadu, na adresi Trg Slobode 5 u samom centru grada. OTP banka Mađarska je 100% vlasnik OTP banke Srbije.

Dve decenije podrške Olimpijskom komitetu Srbije

Već duže od 23 godine, OTP banka je zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije, što je ujedno i najdugovečnije partnerstvo između biznisa i sporta zasnovano na zajedničkim vrednostima. Olimpijce su ispratili zajedno OTP banka Srbija i Olimpijski komitet Srbije organizacijom događaja u bašti Olimpijske kuće u Beogradu, kada su predstavnici medija imali priliku da razgovaraju sa devet olimpijaca koji su predstavljali Srbiju na XXXIII Letnjim olimpijskim igrama u Parizu od 26. jula do 11. avgusta. Sa predstavnicima medija svoja očekivanja pred najveću svetsku smotru vrhunskih sportista podelili su: Strahinja Bunčić (džudo), Stevan Mičić (rvanje), Georgij Tibilov (rvanje), Strahinja Stojačić (basket 3x3), Uroš Plavšić (košarka), Lazar Kovačević (streljaštvo), Marica Perišić (džudo), Milica Žabić (džudo) i Martin Mačković (veslanje).

OTP banka je u Parizu imala i svoje ambasadore, Olimpijce koji su se borili za najsajnija odličja u Parizu: Adrianu Vilagoš, evropsku vicešampionku u bacanju koplja; Aleksandru Perišić, svetsku vicešampionku u tekvondu; Aleksandra Kukolja, svetskog vicešampiona i Dejana Majstorovića, svetskog prvaka u basketu 3x3 i osvajača bronzane medalje iz Tokija.



Pored podrške u vidu sponzorstva, OTP banka svojim klijentima izdavalala je i dve olimpijske kartice i to Visa Gold debitnu i Visa Gold kreditnu olimpijsku karticu, sa ciljem da, zajedno sa svojim klijentima, dodatno podrži olimpijce Srbije u fazi priprema za najprestižnije sportsko takmičenje. Deo prihoda od svake transakcije, bez dodatnih troškova za klijente, banka donira Olimpijskom komitetu Srbije za stvaranje boljih uslova za naše sportiste.

Ambasadori Banke džudista Aleksandar Kukolj, tekvondistkinja Aleksandra Perišić, bacačica koplja Adriana Vilagoš, kajakašica Milica Novaković i basketaš Dejan Majstorović su ujedno bili i glavni protagonisti TV spotova, čime im je OTP banka na još jedan način pružila podršku na njihovom putu ka medaljama.

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

Priznanja za OTP banku u 2024. godini

U 2024. godini OTP banka Srbija od strane „The Banker’s top 1000 world banks” svetskog rejtinga rangirana je kao banka broj 1 u zemlji, po snazi i veličini kapitala. Pored toga, OTP banka ponela je i priznanja magazina „Euromoney” za najbolju banku za mala i srednja preduzeća (SME) i najbolju digitalnu banku u Srbiji. Treću godinu zaredom od kada postoje Hot Spot eCommerce Awards, OTP banci pripalo je priznanje HotSpot Awards za najbolju Acquiring Banku, kao i za najbolju m-bank aplikaciju.

THE BANKER **THE BANKER**
DATABASE

TOP 1000
World Banks
2024

OTP banka Srbija

Serbia Ranking: 1

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, a sve u cilju bržeg i efikasnijeg povezivanja eCommerce platnih mesta korisnika.

U 2024. godini Banka je dobila i tri priznanja za svoje CSR projekte i aktivnosti. Dva priznanja za Kampanje sa svrhom - u kategoriji social za projekat „Zajedno do solidarnijeg društva“, kojim je kreiran Registar organizacija civilnog društva, koje su oslobođene od provizije prilikom uplata donacija na njihove namenske račune; u kategoriji green, OTP Village prepoznat je kao projekat koji doprinosi očuvanju zaštite životne sredine i biodiverziteta. Dodatno, OTP Village ističe se i po tome što svojim aktivnostima direktno doprinosi ciljevima održivog razvoja definisanim u Agendi 2030. Tako je ovaj projekat dodatno nagrađen i priznanjem „Šampioni održivosti“ za doprinos potcilju 13.3 – Obrazovanje, osvešćivanje i kapaciteti za borbu protiv klimatskih promena.



OTP banka nema registrovane ogranke. U toku 2024. godine OTP banka nije radila otkup sopstvenih akcija.

OTP Osiguranje a.d.o.

OTP Osiguranje svoje usluge životnog osiguranja klijentima pruža preko OTP banke, kao zastupnika u osiguranju. U svojoj ponudi OTP Osiguranje ima usluge životnog osiguranja koje zadovoljavaju potrebe klijenata: od razvoja proizvoda štednje i zaštite, preko dobro obučених zaposlenih, sve do efikasnog procesa prijave štete. Društvo ima 31 zaposlenih i u 2024. godini zauzima 6. mesto na tržištu životnog osiguranja u Srbiji na osnovu ukupne bruto premije. Na kraju 2024. godine, OTP Osiguranje imalo je 128,000 aktivnih klijenata, 226,000 aktivnih ugovora, i ukupan iznos tehničkih rezervi od 0.57 milijardi dinara.

Akcionari OTP Osiguranja su OTP BANK Plc sa učešćem u kapitalu od 51%, i OTP banka Srbija a.d. Novi Sad sa učešćem u kapitalu od 49%.

OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd

OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd putem finansijskog lizinga obezbeđuje finansiranje opreme, putničkih i komercijalnih vozila, plovila, poljoprivredne opreme i mehanizacije, kako za pravna tako i za fizička lica i preduzetnike.

Potpuna lizing usluga je ono što nudi OTP Leasing Srbija, počevši od finansiranja, osiguranja, registracije i isporuke predmeta lizinga, do svih potrebnih propratnih usluga. One obuhvataju kompletnu logističku podršku pri organizovanju registracije vozila, asistencije u vezi sa pribavljanjem ponuda osiguravača i pronalaženja najpovoljnijih uslova osiguranja vozila i imovine. Posebno naglašavamo našu brzu kreditnu analizu i odobrenje finansiranja.

OTP Banka a.d. Novi Sad je vlasnik 100% udela u OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd.

OTP Lizing d.o.o.

Nakon akvizicije OTP Leasing Srbija doo, od strane OTP Grupe, kompanija OTP Lizing doo, prestaje sa finansiranjem novih plasmana. OTP Lizing doo naplaćuje plasirani portfolio, pruža podršku klijentima u portfoliju do isteka Ugovora o finansijskom lizingu.

OTP Invest a.d. Beograd

OTP Invest posluje od sredine 2023. godine u okviru OTP Grupe i obavlja delatnost upravljanja otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom (UCITS fondovi) i alternativnim investicionim fondovima (alternativni investicioni fond je u osnivanju). Imajući u vidu vodeću poziciju OTP banke u Srbiji i ekspertsku podršku Direkcije za globalna tržišta naše matične OTP Grupe, kroz poslovanje OTP Investa je značajno proširen asortiman proizvoda i usluga Banke na tržištu kapitala. Osim najširoj investicionoj javnosti, investicione jedinice UCITS fondova kojima upravlja OTP Invest dostupne su direktnom prodajom Banke, za sada, našim klijentima privatnog bankarstva, uz plan da putem razgranate prodajne mreže Banke budu dostupne i ostalim njenim klijentima. Nakon osnivanja alternativnog investicionog fonda plan je da se investicione jedinice istog takođe ponude kroz prodajnu mrežu Banke.

OTP Factoring Serbia d.o.o.

Kompanija OTP Factoring je osnovana u Srbiji 2010. godine i specijalizovana je za naplatu i otkup potraživanja.

OTP Nekretnine d.o.o. Novi Sad

Osnovna delatnost preduzeća OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad je faktoring i konsalting. Udeo Banke u preduzeću je 100%.

1.4 Makroekonomsko okruženje i bankarski sektor

Prema oceni Međunarodnog monetarnog fonda, projektovani globalni privredni rast iznosi 3.2% za ovu i narednu godinu, što je i dalje ispod dugoročnog proseka ostvarivanog pre izbijanja višedimenzionalne ekonomske krize. Ipak, rast svetske privrede se pokazao otpornijim od očekivanog tokom perioda vođenja restriktivnih monetarnih politika, pa je izbegnuta recesija. Rast je neujednačen po regionima, a ekonomska aktivnost u zoni evra, našem najvažnijem trgovinskom partneru, se oporavlja sporije od predviđenog.

U narednom periodu smanjenje globalne inflacije biće vođeno smanjenjem bazne inflacije, ali će ona u većini zemalja i tokom naredne dve godine ostati iznad ukupne, pre svega zbog zategnutih uslova na tržištu rada. Prema prognozi Međunarodnog monetarnog fonda, prosečna inflacija u razvijenim zemljama u 2025. trebalo bi da se stabilizuje na 2%, a u zemljama u usponu i razvoju u proseku će iznositi 5.9%, pri čemu se povratak inflacije u granice cilja u većini zemalja ne očekuje pre kraja 2025. godine. U skladu sa slabljenjem inflatornih pritisaka, većina centralnih banaka započela je ciklus ublažavanja monetarne politike, ali su oni i dalje restriktivni.

Izvršni odbor Narodne banke Srbije je oprezno ublažavao monetarnu politiku i u tekućoj godini smanjio referentnu kamatnu stopu za ukupno 75 bps. Referentna kamatna stopa je poslednji put smanjena u septembru na 5.75%, i nakon toga zadržana na nepromenjenom nivou do kraja godine. Prilikom donošenja ove odluke Izvršni odbor NBS je istakao da je, i pored povratka inflacije u granice cilja, neophodno nastaviti sa sprovođenjem oprezne monetarne politike, obzirom na nepredvidivost makroekonomskih dešavanja u međunarodnom okruženju i rast geopolitičkih rizika, ali i potrebu da se sagledaju efekti prethodnih smanjenja referentne kamatne stope. Ublažavanje monetarne politike uticalo

je na to da su kamatne stope na nove dinarske kredite stanovništvu smanjene za preko 200 baznih poena, a na nove dinarske kredite privredi za preko 50 baznih poena.

Međugodišnja inflacija se od maja ove godine kreće unutar granica dozvoljenog odstupanja od cilja, čemu su doprinele mere monetarne politike NBS, kao i popuštanje globalnih troškovnih pritisaka. Inflacija je u decembru iznosila 4.3% što je značajno niže nego na kraju 2023. godine. Bazna inflacija se tokom druge polovine godine kretala iznad ukupne, ali je poslednja dva meseca blago usporila i u decembru je iznosila 5.3% međugodišnje. Bazna inflacija je vođena rastom cena usluga, na koje se odražavaju povećani troškovi rada i rast raspoloživog dohotka. Od početka godine u granicama cilja nalaze se i inflaciona očekivanja finansijskog sektora za godinu dana unapred, dok su srednjoročna očekivanja usidrena unutar ovih granica duže vreme, što govori o poverenju tržišnih subjekata u mere monetarne politike i o kredibilitetu Narodne banke Srbije. Prosečna inflacija u toku 2024. godine iznosila je 4.6%, što je značajno ispod nivoa inflacije iz 2023. godine (12.1%).

Prema fleš proceni Republičkog zavoda za statistiku o ekonomskim kretanjima u 2024. godini, realni međugodišnji rast BDP-a Srbije iznosio je 3.9%. Time je bruto domaći proizvod za preko 18% veći od predpandemijskog nivoa. Privredni rast u prethodnoj godini rezultat je rasta aktivnosti u industriji, građevinarstvu i uslužnom sektoru. U skladu sa kretanjima u realnom sektoru, nastavljena su povoljna kretanja na tržištu rada, gde se beleži dalji rast zaposlenosti, smanjenje nezaposlenosti i realni rast zarada, čime je očuvana kupovna moć stanovništva.

Ovogodišnji rast bruto domaćeg proizvoda bi verovatno bio i veći da zbog efekata suše poljoprivredna proizvodnja nije bila lošija od prosečne i da nije smanjena proizvodnja struje iz hidroelektrana. Ubrzanom rastu ekonomske aktivnosti na raspon 4%-5% u naredne dve godine, doprinosiće realizacija investicija planiranih programom „Skok u budućnost – Srbija Ekspo 2027“ i ostalih infrastrukturnih projekata u oblasti saobraćajne, energetske i komunalne infrastrukture, kao i očekivani oporavak zone evra a time i eksterne tražnje. Ubrzanje privrednog rasta po osnovu rasta investicija i produktivnosti treba da doprinese i rastu proizvodnog potencijala i ubrzanju procesa realne konvergencije Srbije Evropskoj uniji.

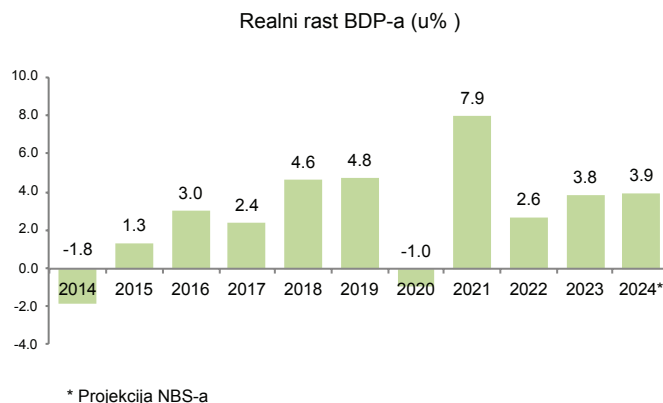
Privreda Srbije je pokazala značajnu otpornost na nepovoljna dešavanja iz međunarodnog okruženja, o čemu svedoče dinamičan privredni rast, uspostavljena opadajuća putanja inflacije i njen povratak u granice cilja. U prilog prethodno navedenom govori i dobijanje investicionog kreditnog rejtinga od strane agencije Standard & Poor's. Najznačajniji očekivani pozitivni efekti su povoljniji uslovi finansiranja države i privatnog sektora i dodatna prepoznatljivost Srbije na svetskoj investicionoj mapi.

Ekonomska aktivnost

U toku 2024. godine došlo je do ubrzanja ekonomske aktivnosti. Rast aktivnosti je bio vođen uslužnim sektorima, posebno trgovinom, ali i industrijom i građevinarstvom. Posmatrano po pojedinačnim kategorijama, privatna potrošnja bi trebalo da obezbedi najveći pozitivan doprinos rastu ekonomske aktivnosti. Prema fleš proceni RZS-a, realni rast BDP-a u toku 2024. godine iznosio je 3.9%, a procenjuje se da će rast BDP-a u toku 2025. i 2026. godine biti na nivou od 4%-5%, s centralnom vrednošću od 4.5%.

Rizici ostvarenja projekcije u najvećoj meri se odnose na faktore iz međunarodnog okruženja, pre svega na geopolitičke odnose i izgleda za globalni privredni rast, kao i njihov uticaj na svetske cene energenata i primarnih proizvoda.

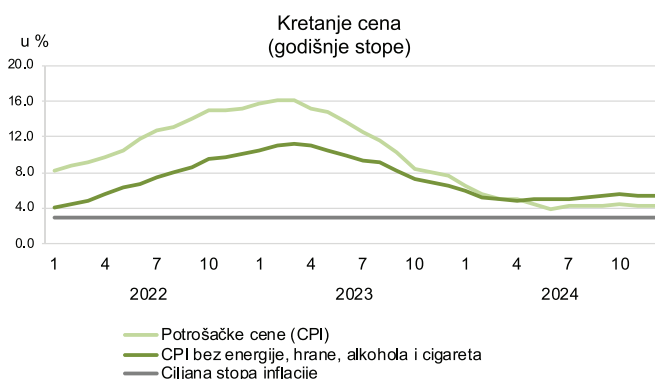
Kada je reč o faktorima iz domaćeg okruženja, važan je uticaj vremenskih prilika na karakter poljoprivredne sezone, kao i to da li će tempo rasta domaće tražnje odgovarati tempu rasta iz osnovnog scenarija.



Inflacija

Međugodišnja inflacija je u decembru 2024. godine iznosila 4.3%, dok je u proseku iznosila 4.6% tokom godine. Nivo ukupne inflacije je u skladu sa očekivanjima, pri čemu je rast cena voća i povrća usled suše bio veći od očekivanog, ali je to neutralisano padom cena naftnih derivata u uslovima niže svetske cene nafte. Posmatrano na međugodišnjem nivou, rast cena hrane je u decembru bio nešto niži u odnosu na ukupnu inflaciju i iznosio je 4%. Međugodišnji rast cena energenata u decembru je iznosio 0.5%.

Na međugodišnjem nivou, bazna inflacija je u decembru blago usporila i iznosila je 5.3%. Rast cena u okviru bazne inflacije bio je vođen rastom cena pojedinih proizvoda (odeća i obuća, proizvodi kućne hemije), a u manjoj meri i rastom cena komunalnih usluga.



U narednom periodu inflacija bi trebalo da nastavi da se kreće u granicama cilja, čemu će pre svega doprineti i dalje restriktivni monetarni uslovi i niža uvozna inflacija. U narednom periodu očekujemo i usporavanje bazne inflacije i njeno postepeno približavanje ukupnoj inflaciji.

Monetarna politika

Referentna kamatna stopa se od septembra 2024. godine nalazi na nivou od 5.75%. Sa smanjenjem referentne kamatne stope smanjene su i kamatne stope na depozitne i kreditne olakšice na 4.5% i 7%, respektivno. Ublažavanje monetarne politike Narodne banke Srbije uticalo je na smanjenje kamatnih stopa na međubankarskom tržištu novca, kao i na pojeftinjenje dinarskih kredita, što ukazuje na efikasnost transmisionog mehanizma monetarne politike.

Referentna kamatna stopa je u poslednja tri ciklusa smanjena za ukupno 75 baznih poena, a efekti dosadašnjeg ublažavanja monetarne politike mogu se očekivati i u narednom periodu. I pored povratka inflacije u granice cilja i nastavka njenog kretanja u okviru ovih granica, neophodno je nastaviti sa sprovođenjem oprezne monetarne politike NBS imajući u vidu neizvesnost u međunarodnom okruženju, pre svega usled izraženih geopolitičkih tenzija i fragmentacije svetskog tržišta. Ovakva kretanja bi mogla da utiču na globalno makroekonomsko okruženje, trgovinske tokove i lance snabdevanja, sa posledicama na inflaciju i ekonomsku aktivnost, a time i na monetarne politike centralnih banaka. Opreznost monetarne politike je potrebna obzirom da nepredvidivost mekroekonomskih dešavanja u međunarodnom okruženju može uticati na svetske cene energenata i drugih primarnih proizvoda.

Prioritet monetarne politike i dalje će biti obezbeđenje cenovne stabilnosti u srednjem roku i očuvanje postignute finansijske stabilnosti, uz podršku daljem rastu i razvoju privrede, kao i daljem rastu zaposlenosti i očuvanju povoljnog investicionog ambijenta.

Ukupna novčana masa blago je usporila međugodišnji rast u trećem tromesečju usled umerenijeg rasta depozita po viđenju, dok su oročeni dinarski i devizni depoziti zadržali sličnu dinamiku rasta, pri čemu je dinarska štednja stanovništva nastavila da dostiže nove rekordne nivoe. Kreditna aktivnost je dodatno ubrzala rast čemu su doprineli ublaženi kreditni standardi i niži troškovi finansiranja. I kod privrede i kod stanovništva dinarski krediti su povećani u većoj meri nego devizno indeksirani krediti, što je rezultiralo daljim rastom stepena dinarizacije plasmana na 36.8%. Relativna stabilnost dinara prema evru, više kamatne stope na dinarsku u odnosu na deviznu štednju, kao i njen povoljniji poreski tretman, doprineli su njenom dinamičnijem rastu. Posmatrano na međugodišnjem nivou, novčana masa monetarnih agregata je tokom trećeg tromesečja usporila rast. U skladu sa tim, pokazatelj viška novca, koji meri odstupanje realne novčane mase od ocenjene tražnje, i dalje je negativan i ukazuje da je novčana masa ispod nivoa koji bi bio inflatoran.

Referentna kamatna stopa (u %)

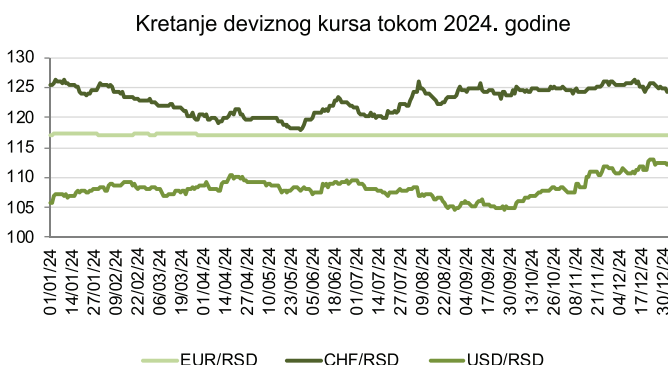


Kurs dinara

Stabilno kretanje kursa dinara prema evru iz 2023. godine nastavljeno je i tokom 2024, tako da je njegova vrednost krajem godine bila za 0.1% nominalno veća nego na kraju 2023. godine. Stabilnom kretanju kursa dinara najviše je doprinela Narodna banka Srbije, koja je intervenisala na međubankarskom deviznom tržištu kako na strani kupovine tako i na strani prodaje.

Na aprecijacijske pritiske odražavaju se puna pokrivenost deficita tekućeg računa platnog bilansa prilivima po osnovu SDI, visok otkup efektivnog stranog novca i priliv deviza po osnovu poslova sa platnim karticama. Tokom trećeg tromesečja ponuda deviza na međubankarskom deviznom tržištu je nadmašila tražnju, a Narodna banka Srbije je ublažila aprecijacijske pritiske neto kupovinom deviza i doprinela daljem uvećanju deviznih rezervi.

Održavanjem relativne stabilnosti kursa dinara prema evru, Narodna banka Srbije u znatnoj meri doprinosi ograničavanju efekata preliivanja rasta uvoznih cena na domaće cene, kao i makroekonomskoj stabilnosti u uslovima povećane globalne neizvesnosti.

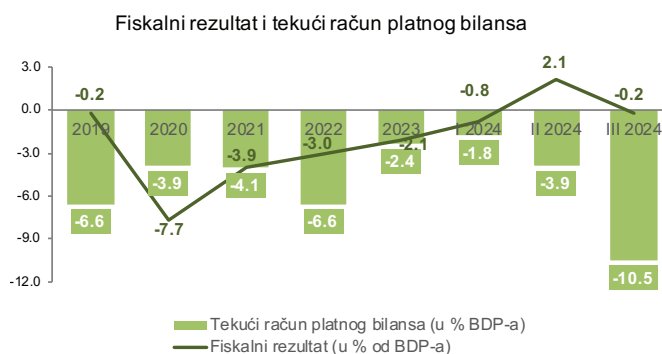


Fiskalni rezultat i deficit tekućeg bilansa

Eksternu poziciju Srbije karakteriše rast i izvoza i uvoza robe i usluga u odnosu na isti period prethodne godine, pri čemu je zbog bržeg rasta uvoza od izvoza deficit tekućeg računa povećan u odnosu na prethodnu godinu i za devet meseci 2024. godine iznosio 3.3 milijarde evra. Većem deficitu tekućeg računa doprineo je veći deficit primarnog dohotka, pre svega po osnovu stranih direktnih investicija, a delom i manji suficit sekundarnog dohotka.

Fiskalna kretanja su bila povoljnija od očekivanih čemu su doprineli povoljni trendovi na tržištu rada, veća profitabilnost privrede, kao i smanjeni izdaci za državne intervencije u energetici.

Ostvareni fiskalni prostor je iskorišćen za povećanje javnih investicija, pre svega u saobraćajnu, energetska i komunalnu infrastrukturu. Srednjoročnim fiskalnim okvirom planirana su značajna ulaganja za realizaciju investicija planiranih programom „Skok u budućnost – Srbija Ekspo 2027“.



Spoljna trgovina

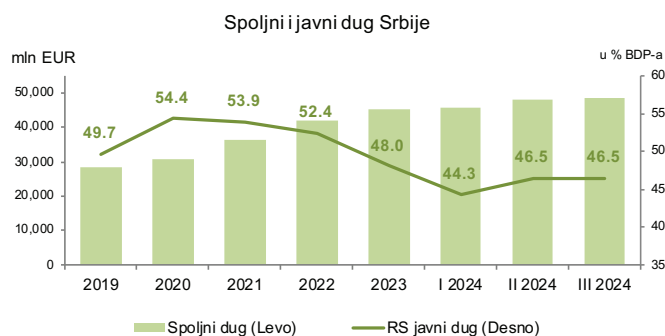
U periodu januar–novembar 2024. godine, u odnosu na isti period prethodne godine, robni izvoz je ostvario rast od 1.8%, vođen višim izvozom prerađivačke industrije i poljoprivrede, dok je u suprotnom smeru delovalo smanjenje izvoza električne energije, delom zbog visoke baze, a delom zbog smanjenog hidro potencijala. Izvoz usluga zabeležio rast od 9.8% vođen rastom izvoza IKT usluga. U istom periodu, robni uvoz je povećan za 5.7% međugodišnje, vođen rastom uvoza opreme, intermedijarnih proizvoda i potrošne robe, dok je kod energenata zabeležen pad uvoza. Uvoz usluga je ostvario rast od 17.9% uz najveći pozitivan doprinos turističkih usluga.

Očekuje se da nove investicije i oporavak eksterne tražnje obezbede rast izvoza u srednjem roku. Projekcija uzima u obzir da će se novi investicioni ciklus odraziti i na rast uvoza opreme i repromaterijala. Pored toga, očekuje se da će se nastaviti pozitivni trendovi u razmeni usluga sa inostranstvom, pre svega IKT i poslovnih usluga, turizma i usluga avio transporta.

Spoljni dug i javni dug

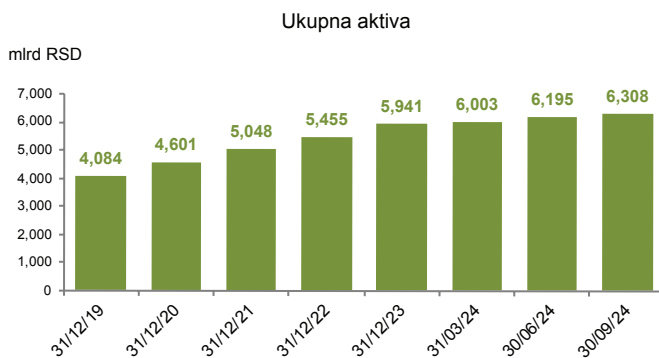
Tokom jedanaest meseci 2024. godine, učešće javnog duga u BDP-u je smanjeno na 46.8% (sa 51.5% na kraju 2023. godine). U poslednje tri godine primetan je intenzivan rast javnog duga u evrima. Usled povoljnijih uslova za zaduživanje na inostranom tržištu, u tri navrata su emitovane evroobveznice u evrima. Pored toga, deo duga u američkim dolarima, kineskim juanima i UAE dirhamima je konvertovan u evre, usled daleko manje oscilacije kursa evra prema dinaru, u odnosu na navedene valute, kako bi se smanjio valutni rizik. Prema podacima od 30.11.2024. godine, najveći deo javnog duga Republike Srbije je denominovan u evrima i iznosi 58.1%. Zatim su najviše zastupljeni dinar sa 21.6% i američki dolar sa 13.6%.

Očekuje se da učešće javnog duga u BDP iznosi 47.9% na kraju 2024. godine. U narednim godinama očekuje se pad racija, koji bi na kraju 2027. godine trebalo da iznosi 46.5%. U datom periodu se očekuje realizacija velikih infrastrukturnih projekata koji će uglavnom biti finansirani iz projektnih zajmova, te njihova intenzivnija realizacija u odnosu na prethodni period. Ovde se vidi jasna koordinacija fiskalnih i razvojnih ciljeva. Vodi se računa o održivosti javnog duga i postepenom padu njegovog učešća u BDP, uz istovremeno korišćenje novog zaduživanja za poboljšanje infrastrukturnih uslova koji dovode do rasta BDP, životnog standarda i novih investicija.



Bankarski sektor

Bankarski sektor je na kraju trećeg kvartala 2024. godine činilo 20 banaka među kojima banke u stranom vlasništvu i dalje imaju dominantan udeo. Bankarsko tržište je veoma zasićeno i pet najvećih banaka imaju 62.1% tržišnog učešća, što je slično kao na kraju 2023. godine. U budućnosti se može očekivati dalja konsolidacija bankarskog tržišta u pravcu smanjenja broja banaka i jačanja tržišne snage najvećih banaka. Ukupna neto bilansna aktiva bankarskog sektora Srbije je na kraju septembra 2024. godine iznosila 6,308 milijardi dinara, a ukupan kapital 895 milijardi dinara.

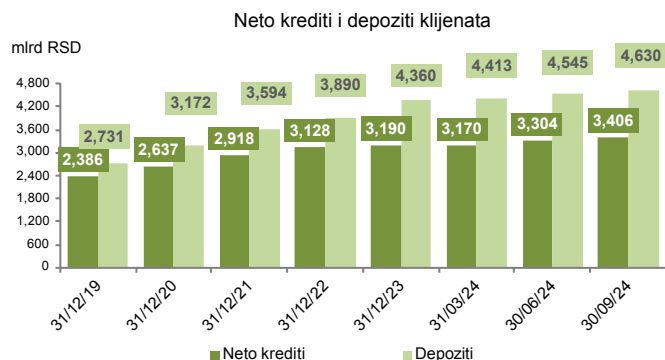


Neto rezultat bankarskog sektora ostvaren u prvih devet meseci 2024. godine iznosi 133.5 milijardi dinara, što predstavlja rast od 32% u odnosu na isti period prethodne godine. Pozitivan rezultat je zabeležen kod 19 banaka, u ukupnom iznosu od 133,631 miliona dinara, dok je 1 banka poslovala sa gubitkom u iznosu od 97 miliona dinara.

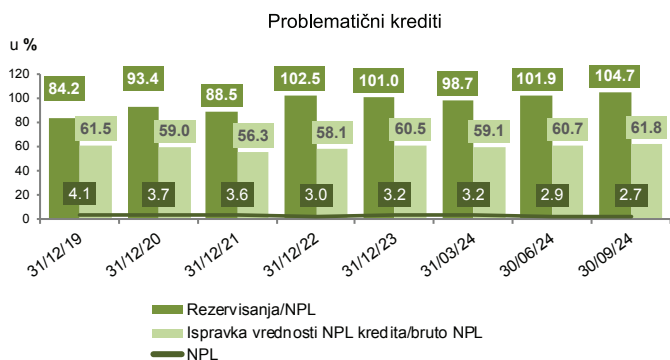
Promene ključnih elemenata profitabilnosti bankarskog sektora (u mln RSD)				
	30.09.2023.	30.09.2024.		Promena
Neto kamate	165,407	191,598	↑	16%
Neto naknade	57,267	65,706	↑	15%
Kreditni gubici	-11,890	-4,195	↓	-65%
Efekat kursa	-1,515	1,670	↑	210%
Rezultat	101,482	133,534	↑	32%

Ukupni neto krediti bankarskog sektora Srbije su na kraju trećeg tromesečja 2024. godine povećani za 6.8% u odnosu na kraj prethodne godine. Dinarizacija plasmana privredi i stanovništvu, merena učešćem dinarskih plasmana u ukupnim plasmanima, iznosila je 36.3% u novembru 2024. godine.

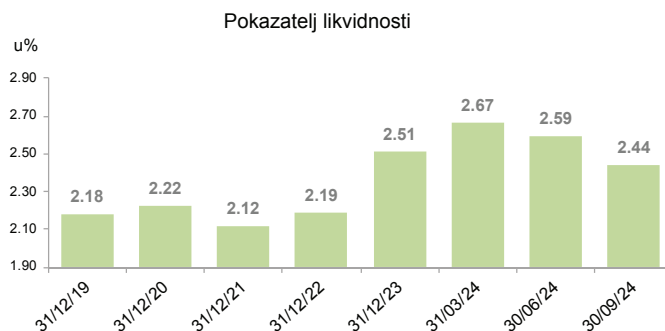
Primarni izvori finansiranja bankarskog sektora u Srbiji su i dalje primljeni depoziti, čije je učešće u ukupnoj pasivi 73.4%. Ukupni primljeni depoziti na kraju trećeg tromesečja iznose 4,630 milijardi dinara, što predstavlja porast od 19% u odnosu na kraj prethodne godine. Posmatrano od početka godine, zaključno sa novembrom, štednja stanovništva povećana je za 102.3 milijardi dinara, odnosno za 5.9%, što je pokazatelj poverenja stanovništva u stabilnost i sigurnost bankarskog sektora.



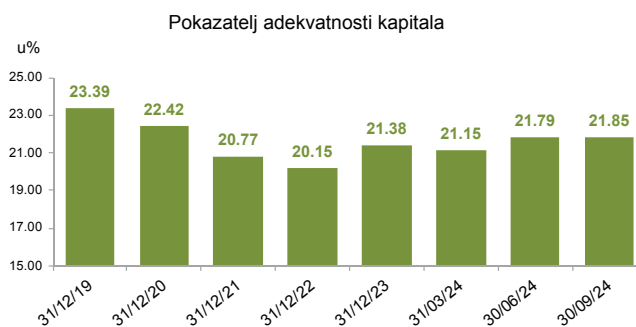
Bruto NPL pokazatelj je na kraju trećeg tromesečja 2024. godine iznosio 2.7%. Pokrivenost NPL-a i dalje je na visokom nivou – ispravka vrednosti ukupnih kredita u septembru iznosila je 104.7% NPL-a, dok je ispravka vrednosti NPL-a bila na nivou od 61.8% NPL-a.



Bankarski sektor Srbije i dalje raspolaže značajnim viškovima likvidnih sredstava. Na kraju trećeg tromesečja 2024. godine, prosečan mesečni pokazatelj likvidnosti iznosio je 2.44% (propisani minimum je 1%), dok je uži pokazatelj likvidnosti iznosio 1.76% (propisani minimum je 0.7%).



Bankarski sektor Srbije je adekvatno kapitalizovan. Na kraju septembra 2024. godine, prosečna vrednost pokazatelja adekvatnosti kapitala na nivou bankarskog sektora iznosi 21.85%, što je značajno iznad regulatornog minimuma propisanog od strane Narodne banke Srbije (8%). Ovaj podatak ukazuje na visoku otpornost bankarskog sektora u Srbiji.



Izvor podataka za Makroekonomsko okruženje i bankarski sektor: Narodna banka Srbije

1.5 Poslovanje sa stanovništvom

Sektor za poslovanje sa stanovništvom je u 2024. godini ostao fokusiran na potrebe svojih klijenata i razvoj dugoročnih odnosa. Konstantan rast kreditiranja stanovništva jedan je od ključnih pokazatelja podrške koju Banka pruža svojim klijentima, fizičkim licima. U 2024. godini ostvaren je rast kredita od oko 13% u odnosu na 2023. godinu, pri čemu je OTP banka uspela da ostvari tržišno učešće od 19.4%.

U toku 2024. OTP banka je zadržala jednu od vodećih pozicija na tržištu stambenih kredita sa tržišnim učešćem od 22.6%.

Takođe, banka je bila fokusirana na rast depozita i time je izbalansiran odnos neto kredita i depozita. Ukupan iznos depozita u sektoru za stanovništvo dostigao je iznos od oko 297 milijardi dinara. Krajem godine pokrenuta je kampanja za štednju što je dovelo do porasta tržišnog učešća depozita stanovništva OTP banke, koje je na kraju 2024. godine zabeležilo nivo od 12.9%.

U fokusu našeg poslovanja je zadovoljstvo klijenata i pružanje izvanrednog korisničkog iskustva. Stalnim uvođenjem promena, radimo na stvaranju ponude koja ima upotrebnju vrednost za klijente i olakšava im svakodnevne bankarske aktivnosti. Naša aplikacija mobilnog bankarstva je izuzetno prihvaćena od strane korisnika, sa prosečnom ocenom 4.8 od 5 na zvaničnim prodavnicama aplikacija. Ovo je potvrda kvaliteta i posvećenosti pružanju vrhunskog digitalnog bankarskog iskustva. Kontinuiranim inovacijama i unapređenjima, te negovanjem kulture inovacija na nivou cele grupacije, želimo da maksimalno olakšamo svakodnevne bankarske aktivnosti naših klijenata. Naš cilj je da postanemo vodeća digitalna banka na tržištu Srbije.

Klijenti od nas očekuju da im omogućimo uspostavljanje poslovnog odnosa sa bankom bez dolaska u ekspozituru, što podrazumeva otvaranje računa, apliciranje za gotovinski kredit, otvaranje štednog računa, kao i kupovinu polise osiguranja.

Na nivou banke smo pokrenuli proces agilne transformacije, a prve promene su inicirane u delu poslovanja sa stanovništvom. Tokom 2024. godine kreirali smo Omnichannel i Daily Banking Tribe. U okviru ovih celina organizujemo manje multifunkcionalne timove, menjamo i prilagođavamo organizacionu strukturu i način rada i razvijamo kulturu u agilnom smeru. Agilna metodologija rada nas usmerava na mnogo bliži i iterativniji odnos sa našim klijentima, a transformacija donosi osnaživanje pojedinaca i priliku da sami definišemo najbolji način za realizaciju cilja, ali i da nosimo odgovornost za istu. Uz novu strukturu, procese i načine rada, spremni smo da se brže prilagođavamo promenama, transparentnije planiramo i utičemo na brzinu isporuke rešenja za klijente, kao i vrednost i kvalitet samih rešenja. Zajednički cilj, koji nose svi članovi tima podjednako, je da budemo prvi izbor klijenata, pružajući besprekorno korisničko iskustvo.

Vođeni tendencijom da budemo banka za sve potrebe i za sve generacije, ali i pionir i promoter finansijske pismenosti među mladima ponosni smo na činjenicu da smo prvi na tržištu plasirali OTP Mastercard Junior karticu kao i OTP mBank aplikaciju za juniore. Kroz osnovne funkcionalnosti koje omogućavaju deci da raspolazu svojim džeparcem, plaćaju telefonom, prebacuju novac i štede Junior mBank aplikacija uvodi decu u osnove upravljanja novcem.

Aplikaciju smo kreirali kao platformu za edukaciju i finansijsku pismenost dece i mladih, koju ćemo u budućem periodu nadograđivati sa različitim edukativnim sadržajima, interaktivnim funkcionalnostima i prilagođenim alatima sa ciljem da pomognemo mladima da steknu odgovoran odnos prema novcu od najranijih godina.

Kao rezultat našeg posvećenog rada i konstantne fokusiranosti na klijente OTP Banka je proglašena za najbolju digitalnu banku u Srbiji i najbolju banku za SME u Srbiji od strane prestižnog svetskog časopisa Euromoney koji svake godine dodeljuje Euromoney Awards for Excellence najuspešnijim bankama u svetu. U poslednjih godinu dana kod stanovništva je veliki pomak učinjen u korist mobilnog bankarstva.

Naša m-bank aplikacija pruža korisnicima brzu i efikasnu uslugu kao i mogućnost obavljanja raznovrsnih transakcija, od online keš kredita do plaćanja mobilnim novčanikom. Sa 1.22 miliona kartica u toku godine zabeležili smo 97.7 miliona transakcija.

Korisnici bankarskih usluga sve više zahtevaju samostalnost u radu, bez obaveze odlaska u ekspozituru. Tendencije idu ka tome da će ekspozitura ostati dominantan kanal za nešto kompleksnije bankarske proizvode, kao i mesto gde će klijenti pretežno vršiti konsultacije sa bankarskim službenikom. Tome pogoduje i sve veći broj samouslužnih uređaja koji su sve zastupljeniji u našim ekspoziturama. Kako bismo obezbedili što kvalitetniji servis za klijente, u 2024. smo osavremenili mrežu ATM, postavljanjem novih 90 uređaja, na kojima je tokom 2024. uvedena usluga uplate EUR i uplata pazara za klijente malog biznisa. Na ovaj način spektar usluga koji je na raspolaganju klijentima putem ATM je zaokružen, i omogućava uplatu i isplatu EUR i RSD za fizička lica, kao i uplatu pazara za klijente malog biznisa, kroz mrežu koja sada broji 284 uređaja. Pored ovoga, korisničko iskustvo klijenata je poboljšano kroz implementaciju novog UX na ATM, koji klijente na kvalitetniji, i pristupačniji način vodi kroz raspoložive servise,

prepoznajući njihove navike i preferencije. Dodatno, u 2024. Banka je nabavkom 16 novih ATS uređaja za uplatu pazara za pravna lica proširila uplatnu mrežu i ona sada broji 92 lokacije.

Kao jedna od vodećih kompanija u finansijskom sektoru svesni smo da imamo značajnu ulogu i uticaj na društveno i prirodno okruženje u kome poslujemo. To je razlog zbog koga našu poslovnu strategiju temeljimo na principima održivog poslovanja, kroz ostvarivanje balansa između ekonomskih, socijalnih i ekoloških uticaja i ciljeva. Uvećanje finansijskih znanja prepoznavamo kao jedan od prioriteta u segmentu održivog poslovanja, istovremeno i kao doprinos ka građenju finansijske samostalnosti svakog pojedinca, odgovornom upravljanju ličnim resursima i stvaranju stabilnijeg društva.

Ovogodišnji konkurs Generator EDU posvećen je nagrađivanju održivih i inovativnih obrazovnih projektnih rešenja na temu finansijske edukacije dece i mladih. Sa velikim zadovoljstvom pozvali smo učitelje, nastavnike i profesore osnovnih i srednjih škola, organizacije civilnog društva, kao i preduzetnike, startape, socijalna, mikro i mala preduzeća da učestvuju na našem konkursu. Generator EDU nastao je s idejom da se prosvetni radnici podstaknu da dostave rešenja koja se naslanjaju na postojeće obrazovne programe osnovnih i srednjih škola koja će moći da se implementiraju u redovnom školskom programu – kako kroz nastavne, tako i kroz vannastavne aktivnosti. Sa druge strane, civilni sektor i preduzetnike podstičemo da razmišljaju šire od prostora učionice u pravcu neformalnih inovativnih obrazovnih praksi, kao i digitalnih rešenja.

OTP banka je tokom ove i prethodne godine značajno učestvovala u kreditiranju malih i srednjih preduzeća. Tokom 2024. godine banka je u segmentu Malog biznisa realizovala kredite pravnim licima i preduzetnicima u ukupnom iznosu od više od 21 milijardi dinara.

U toku 2024. godine završeni su neki od važnih projekata, ali su započeti i neki novi koji će doprineti većoj efikasnosti i povećanju zadovoljstva naših klijenata. Nakon lansiranja inovacionog ekosistema OTP Connect otišli smo korak dalje, sa dugoročnim ciljem da proširimo i povećamo obim partnerstava sa celokupnom startup i fintek zajednicom. U sklopu ovog ekosistema predstavljen je i program Biznis zona čiji je cilj da pruži dodatnu nefinansijsku i konsultantsku podršku malim preduzećima u rastu i razvoju njihovog poslovanja. Ostajemo posvećeni pružanju modernih digitalnih usluga, kontinuirano unapređujući korisničko iskustvo i podržavajući rast malih i srednjih preduzeća.

Tokom 2024. godine plasirali smo novu SME m banking aplikaciju za preduzetnike, mala i srednja preduzeća, putem koje smo omogućili svim klijentima, da uz samostalnu instalaciju aplikacije, mogu preko svog mobilnog telefona brzo i efikasno sa bilo kog mesta gde se nalaze, da realizuju najveći broj svojih transakcija vezanih za dnevno poslovanje. U nameri da klijentima omogućimo da u svakom trenutku imaju realan uvid u sve svoje fakture, kako izdate, tako i primljene i da sva plaćanja po osnovu primljenih faktura mogu da realizuju putem samo jednog klika, među prvim smo bankama na tržištu koja je omogućila svim svojim klijentima direktnu konekciju sa SEF-om (sistemom elektronskih faktura) putem OTP m/e bank aplikacije.

OTP banka je član prvog srpskog AgroTech Superklastera. Zajedno sa startupom Agremo radimo na razvijanju softverske platforme koja koristi tehnologije veštačke inteligencije i mašinskog učenja. Na taj način pružamo inovativna i napredna rešenja u oblasti poljoprivrede.

OTP Banka ima razvijen servisni model za private banking klijente koji uključuje investiciono i finansijsko savetovanje, kao i know-how u upravljanju imovinom. Uzimajući u obzir činjenicu da klijenti privatnog bankarstva imaju vrlo specifična i izuzetno visoka očekivanja od svojih

banaka, potrebe ovih klijenata prepoznate su na vreme i pružen im je širok spektar prilagođenih usluga, stručno znanje zaposlenih u oblasti upravljanja imovinom u okviru ekskluzivnog Eminent paketa, kao i finansijski i investicioni saveti. Licencirani investicioni savetnici preporučuju svakom klijentu ponaosob način na koji mogu da investiraju svoja sredstva na domaćem ili stranom tržištu, u skladu sa njihovim profilom, finansijskim planovima kao i drugim faktorima. Poznavanje lokalnog tržišta od strane zaposlenih banke je ovde presudno, a prednost predstavlja i mogućnost ukrštanja različitih oblasti njihove ekspertize, kao što su na primer korporativni biznis, lizing ili osiguranje.



1.6 Poslovanje sa privredom

Svedoci smo izrazito jake konkurencije, čestih promena, ukupnjavanja bankarskog sektora i intenzivne borbe za preuzimanje klijenata na tržištu. I pored toga, OTP banka je uspeła da se istakne međusobnom saradnjom svojih zaposlenih kroz konstantno unapređenje servisa i proizvoda te tako uz posvećenost svojim dugogodišnjim klijentima i sticanjem novih, zadrži vodeću poziciju na tržištu u domenu kreditiranja privrede. OTP banka osluškuje potrebe klijenata, odgovara na njihova očekivanja i usmerava ih ka novim i praktičnijim rešenjima kako bi i unapredili svoje poslovanje i ostvarili bolje rezultate, razvijajući tako sa svojim klijentima dugogodišnji partnerski odnos.

U segmentu poslovanja sa privredom OTP banka beleži odlične rezultate i sa ostvarenim nivoom od 2.7 milijarde evra sa oko 16% tržišnog učešća u kreditiranju privrede. Klijenti dolaze iz svih industrija, od malih i srednjih preduzeća do velikih domaćih i multinacionalnih kompanija. Na taj način, banka ima jasan pregled privrede, potreba i očekivanja kako javnih tako i poslovnih aktera.

Porast nivoa kreditne izloženosti praćen je poboljšanjem kvaliteta i stepena rizičnosti portfolija kroz:

- Poboljšanje ročne strukture kreditnih plasmana, u smeru porasta učešća dugoročnog finansiranja koje beleži rast u ukupnom kreditnom portfoliju;
- Diversifikaciju portfolija po tipovima finansiranja, podržavajući kako dugoročne investicije klijenata tako i finansiranje njihovih obrtnih sredstava;

- Diversifikaciju portfolija po pripadnosti klijenata različitim privrednim delatnostima, sa različitim stopama rasta, sa fokusom na izvozno orijentisane industrije koje imaju posebnu važnost za privredni rast. Najznačajniji rast je ostvaren posebno u finansiranju i podršci infrastrukturnih projekata i javnog sektora;
- Izbalansiranu podršku banke usmerenu kako ka većim multinacionalnim kompanijama sa jedne strane tako i malim i srednjim preduzećima sa druge strane za koje je banka pripremila posebno atraktivne proizvode.

Ukupni bruto krediti privrede povećani su u 2024. godini za 9%, iznad procenjenog privrednog rasta Srbije. OTP banka je uspeła da ostvari takav rast kako proširenjem poslovne saradnje sa novim tako i unapređenjem saradnje sa postojećim klijentima. OTP banka je u toku 2024. godine odobrila značajan iznos kredita srednjim i velikim preduzećima. Ovo je uticalo i na to da tržišno učešće kredita privrede dostigne nivo od oko 16% na kraju godine gde je rast učešća na tržištu ostvaren kako sa velikim tako i sa srednjim preduzećima. Najveći deo odobrenih kredita se odnosio na kredite za obrtna sredstva, čime je nastavljen trend iz prethodnih godina. Rast kreditne izloženosti je takođe adekvatno praćen i fokusom na kvalitet sa niskim i potpuno kontrolisanim, zanemarljivim učešćem problematičnih kredita u ukupnom portfoliju.

Pored tradicionalnih kreditnih proizvoda, banka je ostvarila značajan rast i u vanbilansnim aktivnostima, pre svih u dokumentarnom poslovanju i finansiranju trgovine, tako da je vanbilansna izloženost snažno porasla za 28% u odnosu na prethodnu godinu. Ovi proizvodi su, takođe, među najznačajnijima u katalogu proizvoda banke sa širokom lepezom od garancija i akreditiva, preko dokumentarne naplate do kontra garancija. I na ovaj način, banka znatno podržava dalji razvoj privrede, posebno kod velikih i važnih infrastrukturnih projekata gde dokumentarno poslovanje ima značajnu ulogu u finansijskim strukturama. OTP specijalisti za ove proizvode su prepoznati na domaćem tržištu kroz konsultantske usluge u kompleksnim strukturama, što klijenti veoma cene posebno iz domena srednjih preduzeća.

Veoma važan segment poslovanja je i saradnja sa međunarodnim finansijskim institucijama koja je nastavljena i tokom 2024. godine. Linija EBRD-a dogovorena 2023. godine nastavila je da se koristi tokom 2024. omogućavajući OTP banci da nastavi da podržava ulaganja lokalnih malih i srednjih preduzeća u nadogradnju njihove tehnologije i opreme, jačajući konkurentnost i podržavajući izvozni potencijal. Kao deo finansijskog paketa, 10 miliona evra biće dodeljeno u narednom periodu kroz EBRD-ov program za MSP Go Green koji podržava Evropska unija.

Pored toga, EIB Global je obezbedio kreditnu liniju od 80 miliona evra za OTP Banku Srbija i OTP Leasing Srbija. Ova sredstva su u potpunosti iskorišćena tokom 2024. godine nudeći povoljne uslove širokom spektru MSP i srednjih preduzeća koji pripadaju različitim sektorima, kako bi im pomogli da zadovolje svoje finansijske potrebe i finansiraju nove investicije. Takođe, OTP Banka Srbija je u završnoj fazi pregovora o kreditnoj liniji od 100 miliona evra sa IFC-om za finansiranje malih i srednjih preduzeća, stanovanja kao i projekata klimatskih promena. Potpisivanje ugovora se očekuje u 2025. godini.

U sektoru za privredu ukupan iznos depozita je povećan i ostvaruje rast od 4% u odnosu na prethodnu godinu, što je izbalansirano sa

rastom kredita. Ova tendencija odražava težnju banke da svoj rast zasniva na aktivnom prikupljanju depozita klijenata, a u sklopu diversifikacije izvora finansiranja. Tržišno učešće depozita privrede OTP banke na kraju decembra 2024. godine je zabeležilo nivo od 13.7%.

Kroz koordinisane poslovne linije i dokazanu stručnost, Banka pruža čitav niz inovativnih rešenja prilagođenih potrebama klijenata kao što su tradicionalno i specijalizovano finansiranje, plaćanja, upravljanje gotovinom.

Globalne usluge transakcionog bankarstva stoje rame uz rame sa kreditnim aktivnostima budući da je banka prepoznala značaj transakcionog bankarstva u produktivnoj i efikasnoj delatnosti svakog pravnog lica. OTP banka je fokusirana da ponudi kompletan asortiman usluga upravljanja gotovinom prateći tržišne trendove i na taj način zadovolji zahteve domaćim i stranim klijentima. U domenu usluga e-trgovine ostvarili smo povećanje obima više od 93% u 2024. godini i zabeležili oko 18 miliona transakcija.

Od 2013. godine OTP je prva banka na tržištu usluga faktoringa sa najvećim tržišnim udelom i širokom ponudom različitih vrsta faktoringa. Pored standardnih proizvoda i usluga vezanih za faktoring koji su dostupni na tržištu, OTP banka može dodatno podržati međunarodne kompanije sa platformom za finansiranje lanca snabdevanja i međunarodnim uslugama faktoringa. Kroz dugogodišnje iskustvo u pružanju faktoring usluga, OTP banka aktivno učestvuje kao promoter svih vrsta faktoring proizvoda. Ono što OTP banku izdvaja na tržištu kada je reč o usluzi faktoringa je činjenica da klijenti banku doživljavaju kao partnera i savetnika u rešavanju svakodnevnih finansijskih izazova. Mala i srednja preduzeća mogu na jednostavan način da dođu do likvidnih sredstava i naplate svoja potraživanja njihovim ustupanjem banci pre roka dospeća. Velika preduzeća se najčešće odlučuju za uslugu obrnutog faktoringa, gde banka isplaćuje obaveze klijenata prema njegovim dobavljačima odmah po fakturisanju.

OTP banka u ovom domenu nudi jednostavna tehnološka rešenja, najviši standard usluge i dugogodišnje iskustvo.

Naša ekspertiza se ogleda u pristupu prilagođenom svakom pojedinačnom klijentu sa detaljnom analizom njegovog poslovanja, potreba i samog poslovnog procesa.

Finansiranje „zelenih projekata“ značajno raste poslednjih godina, što ukazuje da svest o održivom poslovanju i pronalaženju ekološki održivih rešenja više nije trend, već realna potreba i pravac u kojem se naše društvo razvija. OTP banka pažljivo procenjuje svoje direktne i indirektne uticaje na životnu sredinu, preduzima inicijative sa ciljem sprečavanja negativnih uticaja, i inicira i podržava inicijative koje imaju pozitivan uticaj na ukupno stanje životne sredine.

Jedna od najvažnijih tema koje se posmatraju širom sveta – ESG, Banka ima veoma ambicioznu strategiju i u ovoj oblasti. Cilj naše banke je da bude tržišni lider u zelenom finansiranju sa stabilnom tranzicijom sopstvenog poslovanja ka neutralnosti ugljenika. Sa krajem 2024, Banka je nadmašila svoje planove u zelenom finansiranju za 25% za istu godinu, postigavši čak 75% svog strateškog plana za kraj 2025. Portfolio zelenih kredita sa krajem godine je balansiran između obnovljivih izvora energije i energetske efikasnosti (40%), finansiranja zelenih projekata (30%) i čistog transporta (30%). Banka podržava svoje korporativne klijente za zeleno finansiranje u svim segmentima – kako velikim – privatnim i javnim, tako i malim i srednjim, dok se mala i srednja često finansiraju korišćenjem zelenih kreditnih linija za posebne namene preuzetih od međunarodnih finansijskih institucija (poput EBRD Go Green linija itd.).

Strateški podržavamo razvoj start-up zajednice i podstičemo napredak inovacionog ekosistema pa smo samim tim pokrenuli jedinstveni program OTP Connect. OTP Connect kao mesto povezivanja inovatora i naše banke predstavlja otvorenu platformu i poligon za zajednički rast i razvoj. Na ovaj način spajamo banku kao tradicionalnu poslovnu organizaciju sa startapima kao generatora novih i tehnološki naprednih rešenja.

OTP Banka je postala zvanični potpisnik UN principa za odgovorno poslovanje Programa za finansijsku inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih nacija (UNEP FI). Tako smo postali prva i jedina banka u Srbiji članica UN inicijative čime smo se obavezali da ćemo biti dosledni u strategiji održivosti, da ćemo raditi u pravcu usvajanja i implementaciji održivih praksi kao osnove našeg poslovanja uz istovremeno očuvanje održivih finansija na najvišem nivou.



1.7 Upravljanje rizicima

Opšti okvir

Aktivnosti u vezi sa upravljanjem rizicima na svim organizacionim nivoima vođene su misijom uspostavljanja i održavanja okvira za upravljanje rizicima koji obezbeđuje dugoročnu stabilnost poslovanja i ostvarenje ciljeva stvaranja vrednosti. Vizija funkcije upravljanja rizicima je kreiranje inovativnih rešenja za održiv razvoj Banke i Bankarske grupe uz visoku svest o rizicima.

Struktura upravljanja rizicima organizovana je u skladu sa odredbama Zakona o bankama, važećim odlukama Narodne banke Srbije koje definišu oblasti upravljanja rizicima i adekvatnosti kapitala Bankarske grupe, kao i odredbama Strategije upravljanja rizicima Banke, koje su zajedničke za celu Bankarsku grupu, u meri u kojoj se određena vrsta rizika može smatrati materijalno značajnom sa aspekta poslovnih aktivnosti svake od članica Grupe.

Glavni strateški ciljevi Bankarske grupe u oblasti upravljanja rizicima su:

- Pozitivno iskustvo klijenata - obezbeđujući pouzdan i brz proces donošenja odluka u vezi sa zahtevima klijenata.
- Saradnja uz visok nivo svesti o rizicima - razvijanjem profesionalne saradnje usmerene na rešenja i poštujući transparentna pravila.
- Izvanredna reputacija - kontinuiranim jačanjem potencijala stvaranja vrednosti naše Banke i bankarske grupe i izvršavajući aktivnosti u vezi sa upravljanjem rizicima na oprezan i transparentan način.
- Operativna efikasnost - razvijajući pouzdane i efikasne procese zasnovane na podacima i uz jasnu podelu dužnosti i odgovornosti.

- Inspirativno i atraktivno radno okruženje - kreiranjem inspirativne i inovativne međunarodne profesionalne zajednice.
- Društvena odgovornost - zalaganjem za pozitivne aspekte u oblasti zaštite životne sredine, društvenih pitanja i upravljanja (ESG) u svim svojim aktivnostima.

Kreditni rizik

Kreditni rizik je materijalno najznačajniji rizik kome je Bankarska grupa izložena.

Proces identifikovanja, kontinuiranog merenja, praćenja i kontrole kreditnog rizika zasnovan je na:

- konzistentnim alatkama za scoring i rangiranje kreditnih plasmana kako bi se standardizovala i unapredila kreditna procena, kao i uspostavio sistem limita usklađen sa nivoom procenjenog rizika;
- procesu redovnog monitoringa kreditnih izloženosti usklađenog kako sa regulatornim zahtevima, tako i sa standardima najbolje prakse i
- informacionom sistemom i analitičkim tehnikama koje omogućavaju merenje kreditnog rizika koji se nalazi u svim relevantnim aktivnostima i pružaju adekvatnu informaciju o sadržaju kreditnog portfolija uključujući i identifikaciju eventualne koncentracije rizika.

Pored adekvatnog identifikovanja, merenja i praćenja i kontrole kreditnog rizika, osnovni način ublažavanja kreditnog rizika jeste i uzimanje sredstava obezbeđenja kredita. Bankarska grupa je odredila kreditnim politikama vrste prihvatljivih sredstava obezbeđenja u vidu materijalne i nematerijalne kreditne zaštite, kao i kriterijume za njihovo priznavanje i vrednovanje prema vrstama sredstava obezbeđenja.

Osnovne vrste sredstava obezbeđenja koje Bankarska grupa koristi za potrebe umanjavanja kreditnog rizika su: hipoteke nad stambenim nepokretnostima, hipoteke nad poslovnim nepokretnostima, zaloga nad opremom, zalihama i potraživanjima, garancije, finansijska imovina (gotovina, hartije od vrednosti) i jemstva.

U skladu sa regulatornim okruženjem, koje uključuje i očekivanja domaćih i međunarodnih nadzornih tela, a kako je Bankarska grupa članica OTP bankarske grupe, Bankarska grupa je razvila okvir za identifikaciju i upravljanje tzv. *ESG* rizicima u procesu kreditiranja i monitoringa privrede (*E- environmental, S-social, G-governance*), kao stub bez kojeg nema uspešne tranzicije ka zelenoj i održivoj ekonomiji.

Navedeni okvir za upravljanje *ESG* rizicima u procesu kreditiranja privrede Banke zasniva se na tri glavna elementa:

- *ESG Lista isključenja* - lista aktivnosti i ponašanja čija kontroverzna priroda i uticaj čine da budu inkompatibilni sa vrednostima OTP Grupe, odnosno čije finansiranje se izbegava;
- *ESG Toplotna mapa po sektorima* – sadrži klasifikaciju ekonomskih aktivnosti sa odgovarajućim, unapred određenim kategorijama *ESG* rizika koje se dodeljuju klijentima privrede, u skladu sa ekonomskom aktivnošću koju obavlja;
- *ESG procena rizika* (individualna procena nivoa *ESG* rizika po transakcijama, koja može biti pojednostavljena uparivanjem kategorije *ESG* rizika klijenta i preostalog dospeća predmetne transakcije, ili složena, dodavanjem *ESG* upitnika, u slučaju klijenata sa materijalno značajnim iznosima izloženosti).

Kod lizing plasmana, usklađenost sa *ESG* Listom isključenja je takođe pravilo koje se striktno poštuje kao u okviru cele Grupe, s tim da je kategorizacija *ESG* rizika usklađena sa prirodom lizing aktivnosti, pri čemu se posebno vodi računa o klasifikaciji vozila i motorizovane opreme koji se finansiraju putem lizinga i njihovom

razvrstavanju, kao i od godine starosti motora, na bazi čega se svakoj respektivnoj transakciji lizinga dodeljuju *ESG* kategorije rizika, kao i u slučaju Banke.

U toku 2024. godine, Bankarska grupa je nastavila sa automatizacijom procesa vezano za upravljanje *ESG* rizicima. Dodatno je u martu 2024. godine usvojila Pravilnik o upravljanju ekološkim i socijalnim rizicima, kojim je i formalno konstituisala svoj *ESMS* – sistem upravljanja rizicima životne sredine i socijalnim rizicima, sa ciljem dalje harmonizacije sa respektivnim okvirom OTP Grupe, kao i sa očekivanjima međunarodnih finansijskih institucija, sa kojima Banka ima poslovne odnose direktno ili preko OTP Grupe. Takođe, u skladu sa svojom strateškom orijentacijom pozicioniranja kao vodeće banke u zelenom finansiranju, paralelno sa pažljivom proverom ispunjenosti svih uslova vezano za zeleno finansiranje kod novih plasmana, Bankarska grupa kontinuirano radi na skriningu svog postojećeg kreditnog portfolija, radi identifikacije već postojećih „zelenih“ transakcija ili sagledavanja potencijala za dalje ozelenjavanje kreditnog portfolija. Redovni kreditni proces je tokom godine dodatno unapređivan identifikacijom klijenta po osnovu njegove pripadnosti respektivnoj kategoriji *ESG* rizika, usklađenosti sa zahtevima iz *ESG* Liste isključenja, kao i ocenama izloženosti klijenata klimatskim i ekološkim rizicima.

Bankarska grupa redovno godišnje prilagođava svoj okvir za preuzimanje rizika, kako sa poslovnom strategijom, tako i uvažavajući procenu mogućeg uticaja rizika iz međunarodnog i lokalnog makroekonomskog okruženja na kvalitet kreditnog portfolija. Takođe, očekivana kretanja makroekonomskih faktora kontinuirano se uključuju u procenu očekivanih kreditnih gubitaka, obezbeđujući adekvatan nivo rezervisanja za te gubitke.

Bankarska grupa je tokom 2024. godine smanjila NPL pokazatelj prvenstveno kao rezultat aktivnosti na rešavanju postojećeg NPL portfolija (naplate, prodaje, otpisi) uz nizak nivo generisanja novog NPL portfolija, tako da je sa 31. decembrom 2024. godine, prema metodologiji Narodne banke Srbije, pokazatelj iznosio 2.92%, dok je sa 31. decembrom 2023. godine iznosio 3.5%.

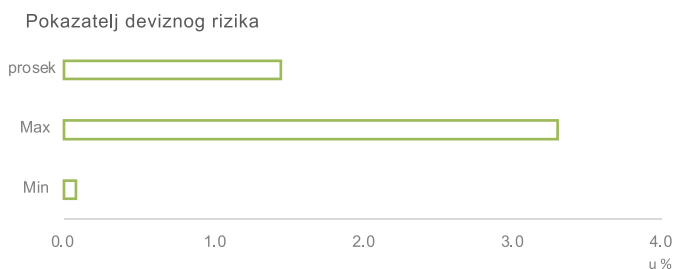
Detaljne informacije o nivou, strukturi i koncentracijama kreditnog rizika prezentovane su u napomenama uz finansijske izveštaje Banke.

Tržišni rizik

Tržišni rizici su mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke po osnovu promena vrednosti bilansnih i vanbilansnih pozicija koje proizilaze iz promena u tržišnim parametrima.

U okviru tržišnih rizika Banka je izložena:

- deviznom riziku za sve pozicije koje mogu biti izvor tržišnog rizika koji se definiše kao mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke usled nepovoljnog kretanja deviznog kursa ili cene zlata na tržištu;
- cenovnom riziku po osnovu dužničkih hartija od vrednosti koje proističu iz knjige trgovanja, koji se definiše kao mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke usled promena tržišnih cena (vrednosti) portfolija hartija od vrednosti.



Banka upravlja deviznim rizikom putem sistema limita i kontinuiranog praćenja usklađenosti te pozicije sa limitom. Pored toga, Banka

svakodnevno meri pokazatelj deviznog rizika u skladu sa propisima Narodne banke Srbije i održava isti u okviru propisanih limita.

U svrhu zaštite od deviznog rizika, Banka prati svakodnevne promene na tržištu, sprovodeći politiku niske izloženosti deviznom riziku i prateći rezultate koji se dobijaju tokom redovno sprovedenog stres testa o kojem izveštava ALCO i Upravni i Izvršni odbor.

Banka je tokom 2024. održavala nivo deviznog rizika značajno ispod nivoa koji je regulatorno određen.

Knjiga trgovanja sadrži pozicije u finansijskim instrumentima koje Banka drži s namerom trgovanja, ili radi zaštite pozicija u drugim finansijskim instrumentima koji se vode u toj knjizi i za koje ne postoje ograničenja da se njima trguje, niti postoje ograničenja da se ove pozicije zaštite od rizika, kao i plasmane koji su pribavljani radi ostvarivanja dobiti iz razlike između nabavne i prodajne cene, odnosno na osnovu drugih promena cena u kratkom vremenskom periodu.

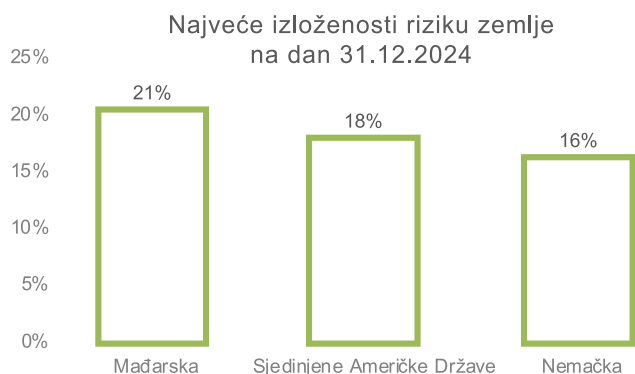
Banka ima pozicije u knjizi trgovanja i shodno tome je uspostavila i održava odgovarajuće funkcije merenja, praćenja i kontrole tržišnog rizika, uključujući:

- Procene merenja tržišnog rizika koji beleži sve značajne izvore tržišnog rizika i koji procenjuje uticaj promene faktora tržišnog rizika na način koji je u skladu sa obimom aktivnosti Banke. Ovi sistemi merenja uključuju VaR modele i BPV modele;
- Operativne limite koji obezbeđuju da izloženosti ostaju u okviru nivoa koji su u skladu sa internim politikama i Strategijom upravljanja rizicima u smislu izloženosti pojedinačnim vrstama tržišnog rizika, ograničavanja otvorenih pozicija i utvrđenih limita gubitka;
- Merenje osetljivosti na gubitak pod stresnim tržišnim uslovima i uzimanje u obzir tih rezultata pri uspostavljanju pojedinih limita za tržišne rizike;

- Adekvatna IT podrška za merenje, praćenje, kontrolu i izveštavanje o izloženosti tržišnim rizicima sa kontrolama koju su ugrađene u različite sisteme i aplikacije za merenje rizika;
- Izveštaje koji se redovno sačinjavaju i dostavljaju Upravnom odboru, Izvršnom odboru, višem rukovodstvu i svim drugim odgovarajućim instancama.

Rizik zemlje

Banka je ovoj vrsti rizika izložena po osnovu svih transakcija zaključenih sa inostranim ugovornim stranama, bilo da je u pitanju centralna vlada, banka, privredno društvo ili fizičko lice. Rizikom zemlje Banka upravlja putem interno određenih rejtinga koji čine osnovu za uspostavljanja sistema limita za izloženosti po osnovu rizika zemlje. Ekonomski, politički i drugi događaji i okolnosti u zemljama prema kojima je Banka izložena se kontinuirano prate i procenjuju. Banka je u proseku najviše bila izložena prema Mađarskoj.



Rizik druge ugovorne strane

Rizik druge ugovorne strane jeste mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat Banke usled neizmirenja obaveze druge ugovorne strane u transakciji pre konačnog izmirenja novčanih obaveza po toj transakciji. Banka je definisala osnovne principe za izveštavanja, postupanje u slučaju prekoračenja limita kao i metodologiju za utvrđivanje internog rejtinga, utvrđivanje limita i način utvrđivanja maksimalno moguće izloženosti prema drugoj ugovornoj strani.

Sistem limita druge ugovorne strane čine interni i regulatorni limiti. Limiti druge ugovorne strane

se utvrđuju pojedinačno za svaku drugu ugovornu stranu uzimajući u obzir rezultate analize poslovanja druge ugovorne strane, utvrđivanje grupe povezanih lica i ostale bitne informacije koje mogu biti od koristi prilikom određivanja visine prihvatljivog rizika prema drugoj ugovornoj strani.

Operativni rizik

Operativni rizik predstavlja rizik mogućeg nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital Banke usled propusta (nenamernih i namernih) u radu zaposlenih, neodgovarajućih unutrašnjih procedura i procesa, neadekvatnog upravljanja informacionim i drugim sistemima u Banci, kao i usled nastupanja nepredvidivih spoljnih događaja. Operativni rizik takođe uključuje i pravni rizik. Operativni rizik ne uključuje strateški i reputacioni rizik. Posebne oblasti operativnog rizika obuhvataju: rizik informacionog sistema, rizik neetičkog poslovanja (conduct risk), rizik modela. Banka u sistem upravljanja rizicima obuhvata i rizike koji nastaju po osnovu uvođenja novih proizvoda, usluga i aktivnosti u vezi sa procesima i sistemima Banke, kao i rizike koji nastaju po osnovu aktivnosti koje je Banka poverila trećim licima.

Upravljanje operativnim rizikom obuhvata aktivnosti identifikacije, monitoringa i merenja operativnih rizika koje se sprovode praćenjem izloženosti operativnom riziku kroz:

- Prikupljanje internih podataka o operativnim rizicima,
- Ključne indikatore rizika,
- Samoprocenu rizika,
- Scenario analize,
- Procenu operativnog rizika kod uvođenja/izmene novih proizvoda i poveravanja aktivnosti trećim licima,
- Procenu uticaja prekida na poslovanje.

Operativni rizik predstavlja sastavni deo svih proizvoda, aktivnosti, procedura i sistema Banke.

Upravljanje operativnim rizikom je integralni deo funkcija upravljanja na svim nivoima, i na taj način se podvrgava posebnim metodama detekcije i procene, utvrđivanje limita, praćenja i kontrole, a sve u cilju razvoja odgovarajućih mera za smanjenje rizika i pružanja mogućnosti da se sagleda rizični profil Banke.

Kako bi upravljanje operativnim rizikom bilo efikasno, neophodno je imati odgovarajuću strukturu upravljanja, koju predvodi specijalizovani Odbor za upravljanje operativnim rizicima (ORC), kao i odgovarajuću organizacionu strukturu, čiju okosnicu čini Odeljenje za upravljanje operativnim rizicima koje predlaže politike, pravilnike, planove i procedure za upravljanje operativnim rizicima, kao i potrebne alate upravljanja (prikupljanje podataka, RCSA, Ključni indikatori rizika, Scenario analize itd). Dodatno, u skladu sa standardima svoje Grupe kada je u pitanju upravljanje ESG rizicima, Banka je ocenu uticaja ESG rizika uključila i u proces upravljanja operativnim rizicima, kroz njegovo sagledavanje tokom izrade scenario analiza, samoprocene rizika i kroz prikupljanje podataka o gubicima sa mogućim implikacijama na ESG rizik.

Za potrebe izračunavanja regulatornog kapitalnog zahteva za operativni rizik, Banka koristi pristup osnovnog indikatora u skladu sa Odlukom o adekvatnosti kapitala Banke. Interni kapitalni zahtev za operativni rizik kvantifikuje se upotrebom posebnog pristupa koji se zasniva na internim gubicima i scenario analizi.

Plan kontinuiteta poslovanja

Radi obezbeđenja kontinuiteta poslovanja, Banka je implementirala Plan kontinuiteta poslovanja i Plan Oporavka aktivnosti u slučaju katastrofa koji omogućavaju nesmetano i kontinuirano funkcionisanje svih značajnih sistema i procesa banke, kao i ograničavanje gubitaka u vanrednim situacijama. Plan kontinuiteta poslovanja je zasnovan na analizi uticaja na poslovanje i na proceni rizika. Plan utvrđuje ključne poslovne aktivnosti (uključujući i aktivnosti poverene trećim licima), resurse i sisteme potrebne za obavljanje poslovnih procesa.

Banka redovno testira i Plan kontinuiteta poslovanja i Plan Oporavka te uz adekvatnu dokumentovanost rezultata testiranja izveštava organe Banke.

Ažuriranje planova se sprovodi u skladu sa poslovnim promenama, promenama u proizvodima i aktivnostima, procesima i sistemima, promenama u okruženju kao i poslovnom politikom i strategijom banke.



1.8 Upravljanje likvidnošću i rizikom kamatne stope

Kamatni rizik

Kamatni rizik se definiše kao rizik od mogućeg nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital Bankarske grupe usled nepovoljnih kretanja tržišnih kamatnih stopa. Osnovne vrste kamatnog rizika su: rizik vremenske neusklađenosti dospeća (za stavke aktive i pasive vezane za fiksnu, nepromenljivu kamatnu stopu) i ponovnog određivanja cena (za stavke vezane za promenljivu kamatnu stopu), rizik krive prinosa, bazni rizik i rizik ugrađenih opcija, tj. rizik opcionalnosti.

Proces upravljanja rizikom promene kamatnih stopa podrazumeva praćenje, identifikovanje, merenje i ublažavanje uticaja koji kretanje kamatnih stopa može imati na finansijski rezultat i kapital Bankarske grupe.

Bankarska grupa je u cilju adekvatnog upravljanja kamatnim rizikom uspostavila limite koji se prate na redovnoj osnovi. O usaglašenosti sa limitima se izveštavaju nadležni odbori. Bankarska grupa je tokom 2024. bila u skladu sa definisanim limitima.

Rizik likvidnosti

Likvidnost predstavlja sposobnost Bankarske grupe da obezbedi dovoljno likvidnih sredstava kako bi bezuslovno zadovoljila sve dospele obaveze koje proističu iz bilansne pasive (povlačenje depozita i drugih izvora finansiranja), bilansne aktive (finansiranje novih plasmana), kao i po osnovu vanbilansnih pozicija.

Upravljanje likvidnošću predstavlja kontinuirani proces sagledavanja potreba za likvidnošću u redovnim poslovnim situacijama kao i planiranje upravljanja u nepredviđenim okolnostima, putem obezbeđenja adekvatnog nivoa likvidnih

sredstava na osnovu analize potreba za likvidnošću, na osnovu rezultata stres testova, kao i sagledavanja promena u strukturi bilansa stanja i vanbilansnih pozicija Bankarske grupe.

U okviru procesa upravljanja likvidnošću Bankarska grupa:

- Kontinuirano prati i analizira sve faktore koji utiču na likvidnosnu poziciju Bankarske grupe,
- Održava zahtevani nivo obavezne dinarske i devizne rezerve, u skladu sa propisima Narodne banke Srbije,
- Kontinuirano radi na optimizaciji dnevne likvidnosti obezbeđujući sredstva u dovoljnom iznosu i valutnoj strukturi (na nivou svake valute) za nesmetano izmirivanje obaveza, što uključuje i procenu očekivanih novčanih tokova za period od 30 dana,
- Sagledava i prati dugoročnu likvidnosnu poziciju na bazi gepova likvidnosti, odnosno praćenja usklađenosti novčanih priliva i odliva po osnovu bilansnih i vanbilansnih stavki na dugi rok,
- Obezbeđuje diversifikaciju izvora finansiranja,
- Održava rezerve likvidnosti na adekvatnom nivou i u adekvatnoj strukturi,
- Plasira viškove likvidnosti u skladu sa definisanim limitima.



Tokom 2024. godine nivo likvidnosti Bankarske grupe bio je znatno iznad minimalno zahtevanog, a viškove likvidnosti Bankarska grupa je plasirala u dužničke hartije od vrednosti Republike Srbije i REPO i prekonoćne transakcije sa NBS. Bankarska grupa je u cilju adekvatnog upravljanja rizikom likvidnosti definisala limite za pokazatelje likvidnosti. Pokazatelji likvidnosti bili su u skladu sa postavljenim limitima.

Ostvareni pokazatelji likvidnosti dati su u sledećoj tabeli:

Dnevni pokazatelj likvidnosti	2024.
Prosek tokom perioda	2.30
Najviši	2.40
Najniži	2.19
Na dan 31. decembar	2.19



1.9 Upravljanje kapitalom i pokazatelji adekvatnosti kapitala

Osnovni strateški cilj Bankarske grupe u pogledu upravljanja kapitalom predstavlja nastojanje da se raspoloživi izvori kapitala koriste ekonomično i u skladu sa definisanim perspektivama poslovnog razvoja Banke. Politika upravljanja kapitalom Bankarske grupe prioritet daje pokriću potencijalnih gubitaka Bankarske grupe, nastalih negativnih efekata koji proizilaze iz izloženosti rizicima, u odnosu na ostvarenje prinosa. U samom procesu upravljanja kapitalom fokus je na kontinuiranom praćenju adekvatnosti kapitala. Nivo kapitala Bankarske grupe koji se smatra adekvatnim je onaj nivo kapitala koji obezbeđuje realizaciju strategije i poslovne politike Banke i istovremeno omogućava pokriće svih rizika kojima je Bankarska grupa izložena u svom poslovanju.

Upravljanje kapitalom se zasniva na:

- Procesu identifikacije, merenja, odnosno procene rizika,
- Obezbeđivanju adekvatnog nivoa kapitala u skladu sa rizicima kojima je Bankarska grupa izložena u svom poslovanju,
- Adekvatnom inkorporiranju upravljanja kapitalom u sistem upravljanja i odlučivanja u Bankarskoj grupi,
- Redovnim analizama, praćenju i proveru procesa upravljanja kapitalom Bankarske grupe.

Centralnu funkciju u procesu upravljanja kapitalom ima rukovodstvo Bankarske grupe - Skupština, Upravni odbor i Izvršni odbor. U nadležnosti Skupštine banke je odluka o svim povećanjima kapitala.

U nadležnosti Upravnog odbora banke je uspostavljanje strategije za upravljanje rizicima i supervizija rizika koje banka preuzima u sklopu svojih poslovnih aktivnosti, a koji se odražavaju na nivo adekvatnosti kapitala banke, uspostavljanje strategije upravljanja kapitalom banke, kao i usvajanje poslovne politike i strategije Banke, kojim se definišu ulazni podaci za planiranje kapitala Banke za narednu poslovnu godinu.

U sklopu procesa upravljanja kapitalom, u nadležnosti Izvršnog odbora Banke je da planiranje kapitala inkorporira u sve poslovne odluke i procedure koje se odnose na poslovno planiranje, blagovremeno informiše Upravni odbor o potrebama za kapitalom i omogući adekvatno izveštavanje eksternih nadzornih organa banke o nivou adekvatnosti kapitala.

Kapital Bankarske grupe u 2024. godini

Ukupan kapital Bankarske grupe se sastoji od osnovnog akcijskog kapitala, dodatnog osnovnog kapitala i dopunskog kapitala.

Osnovni kapital čine: akcijski kapital po osnovu običnih akcija, emisiona premija, revalorizacione rezerve, rezerve iz dobiti, gubici ranijih godina, regulatorna prilagođavanja vrednosti elemenata osnovnog akcijskog kapitala banke, nematerijalna ulaganja, odložena poreska sredstva koja zavise od buduće profitabilnosti Banke, izuzev onih koja proističu iz privremenih razlika, umanjenih za odložene poreske obaveze i ostale odbitne stavke definisane Odlukom o adekvatnosti kapitala.

Dopunski kapital čine subordinirane obaveze koje se u skladu sa važećom Odlukom o adekvatnosti kapitala uključuju u dopunski kapital Banke.

U skladu sa važećom Odlukom o adekvatnosti kapitala, Banka je u obavezi da obračunava sledeće pokazatelje:

- pokazatelj adekvatnosti osnovnog akcijskog kapitala Bankarske grupe koji je jednak odnosu osnovnog akcijskog kapitala i rizične aktive banke i ne može biti ispod 4.5%
- pokazatelj adekvatnosti osnovnog kapitala Bankarske grupe koji je jednak odnosu osnovnog kapitala i rizične aktive banke i ne može biti ispod 6%

- pokazatelj adekvatnosti ukupnog kapitala Bankarske grupe koji je jednak odnosu kapitala i rizične aktive Bankarske grupe i ne može biti ispod 8%.

Takođe, Banka je dužna da održava pokazatelje adekvatnosti kapitala uvećane na način koji joj omogućava pokriće zahteva za kombinovanim zaštitnim slojem kapitala.

Rizična aktiva Banke predstavlja zbir ukupnog iznosa rizikom ponderisanih izloženosti za kreditni rizik, rizik druge ugovorne strane, za cenovni rizik za aktivnosti iz knjige trgovanja, za devizni rizik, za rizik prilagođavanja kreditne izloženosti za sve poslovne aktivnosti banke i za operativni rizik.

U 2024. godini nivo kapitala i pokazatelj adekvatnosti imali su sledeći trend:

Kapital	30.06.2024.	31.12.2024.
U 000 RSD		
Ukupan kapital	112,401,532	118,365,843
Osnovni kapital	98,158,220	98,570,716
Osnovni akcijski kapital	98,158,220	98,570,716
Akcijski kapital	56,830,752	56,830,752
Emisiona premija	2,564,892	2,564,892
Rezerve iz dobiti	40,538,853	40,538,853
Gubici ranijih godina	0	0
Revalorizacije rezerve	153,156	617,673
Nematerijalna ulaganja	-1,525,649	-1,649,585
Odbitne stavke od kapitala po osnovu prekoračenja stepena zaduženosti i ročnosti kod gotovinskih, potrošačkih i ostalih kredita odobrenih stanovništvu	-274,282	-200,443
Odložena poreska sredstva koja zavise od buduće profitabilnosti	0	0
Gudvil	-93,765	-93,765
Ostala regulatorna prilagođavanja	-35,737	-37,661
Dodatni osnovni kapital	0	0
Dopunski kapital	14,243,312	19,795,127
Subordinirane obaveze	14,243,312	19,795,127
Ukupna rizična aktiva	512,610,937	549,378,735
Rizična aktiva - kreditni rizik	443,693,426	468,965,789
Rizična aktiva - tržišni rizici	4,051,425	6,734,721
Operativni rizici	64,459,661	72,997,988
CVA rizik	406,425	680,238
Racio adekvatnosti ukupnog kapitala 8%	21.93%	21.55%
Racio adekvatnosti osnovnog kapitala 6%	19.15%	17.94%
Racio adekvatnosti osnovnog akcijskog kapitala 4.5%	19.15%	17.94%

Bankarska grupa je tokom 2024. godine, održavala nivo adekvatnosti kapitala u regulatorno propisanim okvirima.

Neto dobit banke realizovana na kraju 2023. iznosila je 16,746 miliona dinara. Tokom 2024. godine, deo dobiti u iznosu od 8,000 miliona dinara iskorišćen je za isplatu dividende akcionaru banke OTP banka Plc Budapest, dok je ostatak neraspoređene dobiti u iznosu od 8,746 miliona dinara alociran u Ostale rezerve.

Banka je 15.12.2023. potpisala novi ugovor o subordiniranom kreditu sa OTP Bank Plc Budapest, u nominalnom iznosu od 5.9 milijardi dinara sa datumom dospeća 15.12.2033. Banka je u avgustu 2024. godine dobila saglasnost od NBS za uključivanje subordinirane linije u Dopunski kapital.

Na dan 31.12.2024. godine još uvek je na snazi Odluka o primeni privremene mere koja se odnosi na obračun kapitala, a po osnovu koje se prilikom obračuna osnovnog akcijskog kapitala primenjuje faktor umanjenja od 0.25% na iznos nerealizovanih dobitaka/gubitaka po osnovu promene vrednosti dužničkih instrumenata koji se vrednuju po fer vrednosti kroz ostali rezultat u skladu sa MSFI 9, a čiji su izdavalac Republika Srbija, autonomna pokrajina i jedinice lokalne samouprave Republike Srbije.



1.10 Finansijski pokazatelji OTP bankarske grupe u Srbiji

U 000 dinara

Bilans uspeha	2023	2024
Neto prihod od kamata	30,494,685	33,333,360
Neto prihod od naknada i provizija	9,040,400	10,609,877
Operativni rashodi*	-17,772,583	-18,860,206
Dobitak / Gubitak pre poreza	19,668,596	23,589,281
Dobitak / Gubitak posle poreza	16,875,527	20,342,929
Bilans stanja		
Gotovina i sredstva kod centralne banke	162,713,299	207,215,944
Kredit i potraživanja	633,942,030	697,854,954
Hartije od vrednosti	33,709,664	36,949,163
Ostala aktiva	22,191,910	29,471,805
Bilansna aktiva	852,556,903	971,491,866
Depoziti i ostale obaveze prema bankama, drugim finansijskim organizacijama, centralnoj banci i drugim komitentima	710,881,106	817,353,923
Rezervisanja	3,518,915	3,441,157
Subordinirane obaveze	20,630,110	20,585,883
Ostale obaveze	8,045,143	7,302,163
Ukupne obaveze	743,075,274	848,683,126
Ukupan kapital	109,481,629	122,808,740
Ukupna pasiva	852,556,903	971,491,866
Ključni indikatori poslovanja		
Racio adekvatnosti kapitala	20.71%	21.55%
Neto kamatna margina (% ukupne aktive)**	3.76%	3.65%
ROA**	2.08%	2.23%
ROE**	15.95%	17.52%
Broj zaposlenih	2,833	2,837
Ukupan broj filijala i ekspozitura	154	152
Tržišno učešće - ukupna aktiva	13.9%	14.1%**

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

** podatak za 30.09.2024.

OTP bankarsku grupu u Srbiji čine sledeća pravna lica: OTP banka Srbija a.d. Novi Sad, OTP Osiguranje a.d.o, OTP Lizing d.o.o, OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd, OTP Factoring Serbia d.o.o, OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad, i OTP Invest AD BEOGRAD. OTP Banka je po visini aktive druga najveća banka u Srbiji i lider na domaćem tržištu u kreditiranju. Stabilno poslovanje bankarske grupe rezultiralo je povećanjem bilansne aktive koja na dan 31. decembra 2024. godine iznosi 971,492 miliona dinara, što predstavlja rast od 14.0% u odnosu na prethodnu godinu. Na povećanje bilansne aktive najznačajnije je uticalo povećanje

pozicije kredit i potraživanja od komitenata, kao i gotovina i sredstva plasirana centralnoj banci. Kredit i potraživanja od komitenata su povećana za oko 11.4%, što je uticalo da tržišno učešće bruto kredita ostane stabilno i iznosi 17.2% na kraju 2024. godine.

Dobitak posle oporezivanja u 2024. godini iznosi 20,343 miliona dinara što predstavlja povećanje od 3.5 milijardi dinara u odnosu na rezultat prethodne godine. Ovom rastu najviše je doprinelo povećanje prihoda od kamata, koje je značajnim delom rezultat povećanja plasiranih kredita klijentima banke.

Neto rashod po osnovu obezvređenja finansijskih sredstava iznosi 3.3 milijardi dinara i najvećim delom se odnosi na rashod po osnovu obezvređenja plasmana klijenata i knjiženi gubitak za modifikaciju stambenih kredita.

OTP bankarska grupa je, tokom 2024. godine, uspela da održi koeficijent adekvatnosti kapitala značajno iznad propisanog minimuma, tako da sa stanjem na dan 31. decembra 2024. godine iznosi 21.55%. U cilju održavanja svih pokazatelja poslovanja u skladu sa propisanim limitima, banka je tražila i u avgustu 2024. godine dobila saglasnost od NBS za uključivanje subordinirane linije u Dopunski kapital.

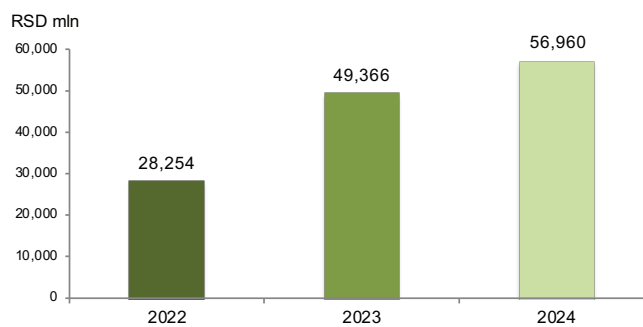
Bilans uspeha

Bankarska grupa je u 2024. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 26,915 miliona dinara što je rast od oko 3.5 milijardi dinara u odnosu na prethodnu godinu. U skladu sa merama koje je usvojila NBS, a kojima su privremeno ograničene kamatne stope na stambene, gotovinske i potrošačke kredite, kreditne kartice i dozvoljeno prekoračenje, OTP banka je knjižila gubitak u iznosu od 621 miliona dinara koji se odnosi na stambene kredite.

Prihodi

Pad prosečne referentne kamatne stope sa 6.5% u 2023. na 5.75% u 2024. godini odrazio se i na pad kamatnih stopa na bankarskom tržištu. U skladu sa tim trendom bankarska grupa je smanjila kamatne stope na dinarske i devizne kredite, međutim to se nije odrazilo na pad prihoda od kamata, jer je taj pad kompenzovan značajnim porastom kredita. Zahvaljujući tome kao i intenzivnoj kreditnoj aktivnosti, ukupni prihodi po osnovu kamata u 2024. godini su zabeležili iznos od 56,960 miliona dinara. Ovo predstavlja 15% povećanja u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupni prihodi od kamata

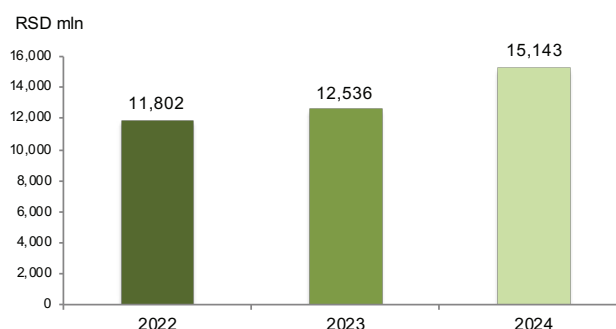


U strukturi ukupnih prihoda od kamata najveće učešće zauzimaju prihodi od kamata po osnovu kredita i prihodi od kamata po potraživanjima po kreditima po repo transakcijama sa NBS. Prihodi kamata od kredita učestvuju sa 78.6%, a prihodi od kamata po potraživanjima po kreditima po repo transakcijama sa NBS sa 6.4% u ukupnim prihodima po osnovu kamata.

Prihodi od kamata po osnovu kredita imaju manje učešće u ukupnim prihodima kamata u odnosu na prošlu godinu, ali su ipak ostvarili rast od 5.2 milijarde dinara u odnosu na 2023. godinu, i pored smanjenja referentnih kamatnih stopa u toku godine. Sa stanovišta strukture prihoda od kamata po osnovu gotovinskih kredita imaju najveće učešće u ukupnim prihodima od kamata po osnovu kredita a zatim slede stambeni i krediti za obrtna sredstva i likvidnost.

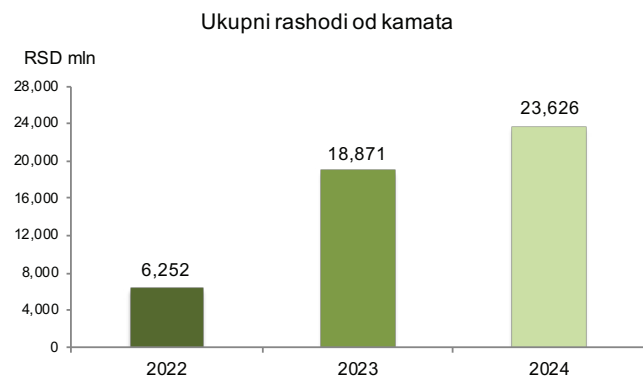
Prihodi od naknada i provizija u 2024. godini iznosili su 15,143 miliona dinara, što predstavlja rast od 21% u odnosu na prethodnu godinu. Ovo je pre svega rezultat prihoda od platnog prometa koji čine ~35% ukupnih prihoda i koji najvećim delom obavljaju klijenti privrede. Takođe značajno učešće u ukupnim prihodima od naknada imaju naknade po kartičnim transakcijama ~29% i naknade za održavanje tekućeg računa ~16%.

Prihodi od naknada i provizija



Rashodi

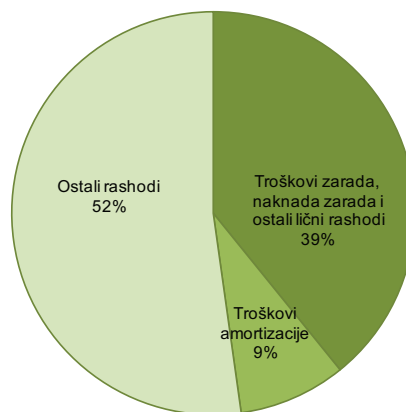
Ukupni rashodi od kamata u 2024. godini iznose 23,626 miliona dinara što predstavlja rast od 25% u odnosu na prethodnu godinu. Ovo je posledica značajnih iznosa prikupljenih depozita klijenata, pre svega u segmentu stanovništva i privrednih društava.



U strukturi rashoda od kamata najveći deo se odnosi na rashode kamata od depozita 61.8%, dok rashodi kamata po osnovu subordiniranih obaveza učestvuju sa 6.9%. Rashodi kamata po osnovu primljenih kredita su povećani za 2.2 milijarde dinara u odnosu na prethodnu godinu, kako zbog finansiranja od strane Grupe tako i zbog pozajmica od strane inostranih finansijskih institucija (EBRD, EIB).

Ukupni poslovni rashodi su na kraju 2024. godine iznosili 18,860 miliona dinara što je iznad nivoa za 2023. godinu za 6%. Rast se najvećim delom odnosi na povećanje troškova proizvodnih usluga, nematerijalne troškove i troškove zarada. U strukturi ukupnih operativnih rashoda najveći udeo imaju ostali rashodi odnosno operativni troškovi 52%. Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi čine 39% ukupnih operativnih rashoda, dok troškovi amortizacije učestvuju sa 9%.

Struktura operativnih rashoda - 2024

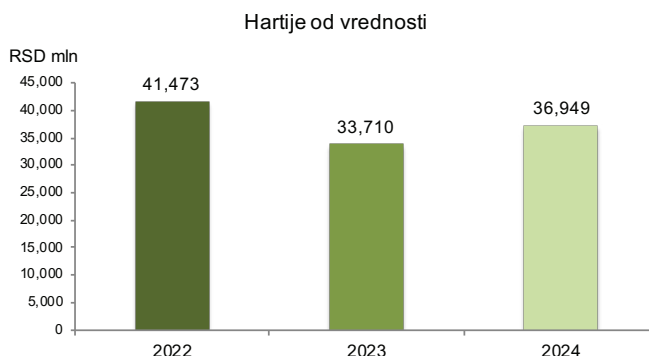


Bilans stanja

OTP bankarska grupa je u 2024. godini povećala bilansnu aktivu za 118,935 miliona dinara u odnosu na kraj 2023. godine, i time uspela da održi svoju poziciju na bankarskom tržištu, odnosno i ove godine OTP banka zauzima drugo mesto u bankarskom sektoru Srbije, posmatrano prema ukupnoj aktivu, odnosno prvo mesto po tržišnom učešću neto kredita.

Hartije od vrednosti

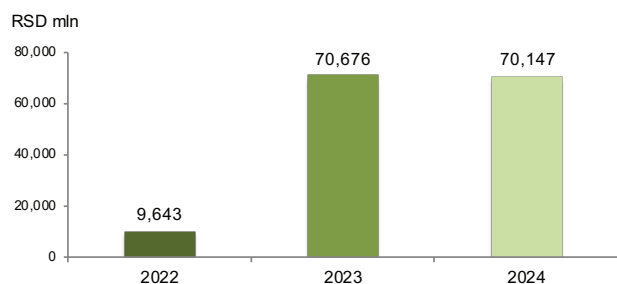
Hartije od vrednosti, sa stanjem na dan 31. decembra 2024. beleže povećanje od 10% u odnosu na 31. decembar 2023. godine, a njihovo učešće u ukupnoj aktivu iznosi 3.8%.



Kredit i potraživanja od banaka i drugih finansijskih organizacija

Neto krediti i potraživanja od banaka i drugih finansijskih organizacija u 2024. godini su u skladu sa ostvarenim nivoom depozitne i kreditne aktivnosti bankarske grupe, a u cilju ostvarivanja veće profitabilnosti ukupnog poslovanja. Krediti po repo transakcijama su niži nego prethodne godine za oko 8.4 milijardi dinara, ali je ovaj pad delom pokriven većim iznosima na deviznim računima kod inostranih banaka.

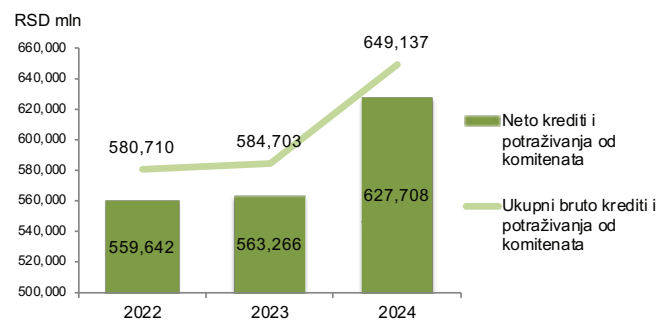
Neto krediti i potraživanja od banaka i drugih finansijskih organizacija



Kredit i potraživanja od komitenata

OTP bankarska grupa je tokom 2024. godine povećala nivo bruto kredita i potraživanja od komitenata u odnosu na prethodnu godinu za oko 11%. Povećanje bruto kredita zabeleženo je kod gotovinskih i stambenih kredita datih stanovništvu i kod kredita datih privredi.

Kredit i potraživanja od komitenata

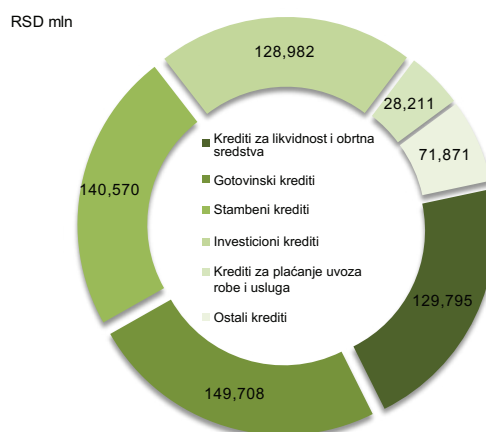


Sa stanovišta sektorske strukture, u strukturi neto kredita, krediti privrednim društvima i javnim preduzećima imaju učešće od 47.2%. Najveći deo kredita privredi čine krediti sa valutnom klauzulom i devizni krediti.

Sektor stanovništva ima učešće od 46.4% u ukupnim neto kreditima i potraživanjima od komitenata. Najveće učešće u ukupnim kreditima stanovništvu imaju gotovinski i stambeni krediti.

Sa stanovišta proizvoda u strukturi bruto kredita najveće učešće od 23.1% imaju gotovinski krediti, zatim stambeni krediti sa učešćem od 21.7%, dok krediti za likvidnost i obrtna sredstva učestvuju sa 20%, a investicioni sa 19.9%.

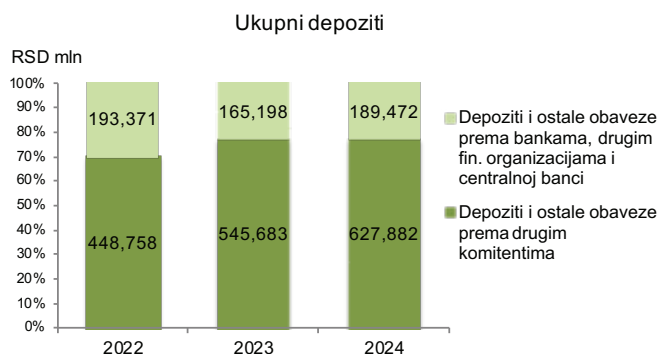
Struktura bruto kredita i potraživanja od komitenata



Racio bruto kredita/depoziti komitenata iznosio je 103% na dan 31. decembra 2024. godine i pokazuje smanjenje u odnosu na prošlu godinu (107%) kao rezultat povećanja depozita.

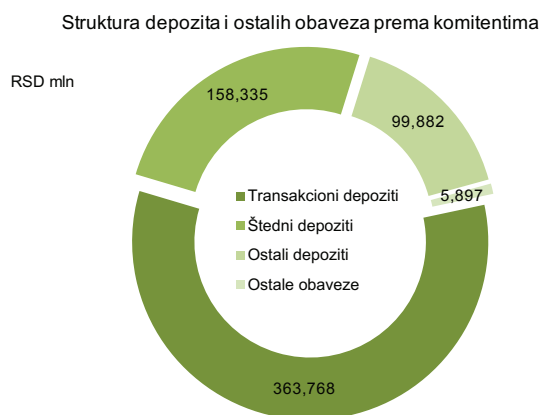
Depoziti

Povećanjem nivoa depozita tokom 2024. godine obezbeđeni su uslovi za održavanje visokog nivoa likvidnosti i rast plasmana. Ukupni depoziti OTP bankarske grupe na dan 31. decembra 2024. godine iznose 817 milijardi dinara i veći deo dolazi od klijenata ~77%, dok je finansiranje od strane banaka i drugih finansijskih institucija na nivou od ~23%.

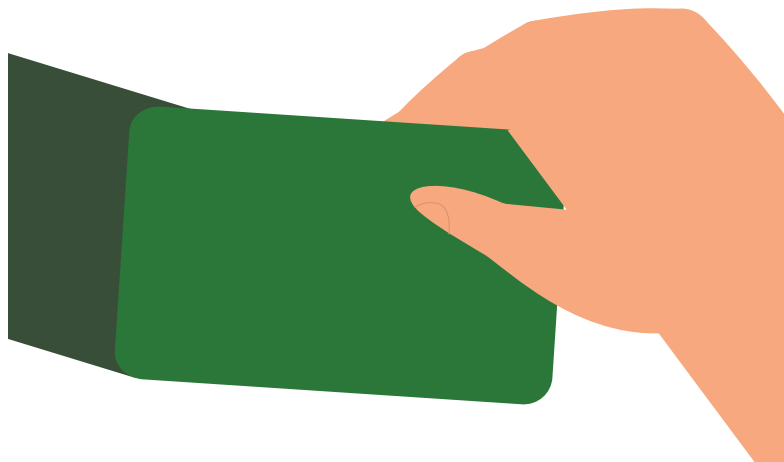
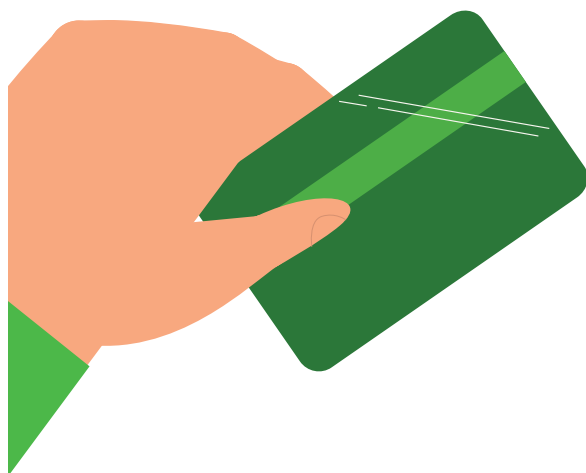
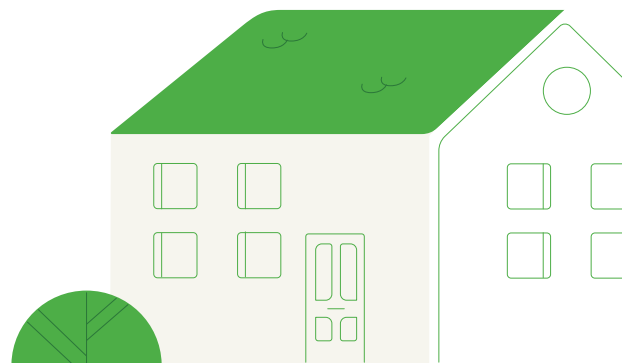


Štedni depoziti učestvuju sa 25% u ukupnim depozitima komitenata, dok transakcioni depoziti zauzimaju najveće učešće od 58%.

Devizni depoziti učestvuju sa 50% u ukupnim depozitima komitenata, s tim da se najveći deo odnosi na oročene devizne depozite stanovništva. S druge strane, dinarski depoziti najvećim delom potiču od privrednih subjekata.



Sa stanovišta sektorske strukture, u strukturi depozita i ostalih obaveza prema komitentima, najveće učešće ima sektor stanovništva 47.3%, dok depoziti privrednim društvima imaju učešće od 39.9%, a javna preduzeća 2.7%.



1.11 Planovi za budućnost

OTP banka Srbija definisala je sledeće ciljeve za 2025. godinu:

Četiri glavna strateška pravca za budućnost:

1. Diversifikovana baza klijenata i prihoda;
2. Digitalizacija kao prioritet;
3. Operativna efikasnost;
4. Ljudi;



- posvećenost stvaranju banke koja će biti banka dugoročnog izbora naših klijenata;
- definisanje najkvalitetnijih i inovativnih proizvoda i usluga koje će biti u ponudi banke;
- sprovođenje redovnih aktivnosti i sveukupnog bankarskog poslovanja na koje su naši klijenti navikli;
- ostvarivanje poslovanja uz društvenu odgovornost i pružanje podrške zajednici, klijentima i socijalno ugroženim grupama;

- pažljivo upravljanje rizikom je stub oslonca naše Banke;
- težnja ka očuvanju visoke kapitalizovanosti Banke uz praćenje internih pokazatelja i pokazatelja propisanih od strane NBS;
- održavanje optimalne likvidnosti kombinujući sopstvene izvore finansiranja i finansiranje od strane Grupe;



Naša **VIZIJA** je da budemo lider na tržištu finansijskih usluga kroz inovacije i besprekoran odnos sa našim klijentima. **Održivi lider na tržištu!**

Banka se aktivno prilagođava promenama u svom svakodnevnom poslovanju a prioritet su ljudi: klijenti i zaposleni. U okruženju koje neguje inspiraciju i kreativnost stvaramo osećaj pripadnosti (sa našim klijentima, okruženjem i Grupom), sigurnosti i slobode za rad, rast i razvoj uvek nastojeći da učinimo više jedni za druge.

Kontinuiranim inovacijama stvaramo uslove da budemo bolji od konkurencije, a naš uspeh u domenu finansijskih usluga rezultat je izvrsnosti naših ljudi, procedura i našoj težnji da pružimo najbolju moguću uslugu klijentima.

Na ovaj način spremni smo da se prilagodimo novonastalim promenama, što nas čini poželjnim partnerom za kompanije i pojedince.

1.12 Značajni događaji po završetku poslovne godine

Događaj iz januara 2025. u vezi sa stavkom prikazanom u okviru Kredita i potraživanja od klijenata, Grupa je identifikovala kao događaj nakon bilansa stanja. Grupa smatra da događaj nema retrospektivan efekat u 2024. godini na kriterijume raspoređivanja u nivoe, te stoga nije menjala nivo 2 klasifikacije odnosnih potraživanja na dan 31. decembar 2024. godine. Međutim, s obzirom na to da je Grupa dobila dodatne informacije koje su uticale na procenu očekivanih kreditnih gubitaka, Grupa je priznala dodatnih 2,691,944 hiljada dinara rashoda po osnovu obezvređenja predmetnih potraživanja u okviru nivoa 2 na dan 31.12.2024. godine.



2.1 Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora

Predrag Mihajlović

Poštovani,

U godini za nama, OTP banka je još jednom potvrdila svoju stabilnost, sposobnost da prepozna i odgovori na potrebe klijenata, kao i snažnu posvećenost održivom poslovanju i razvoju. Dosledno smo gradili dugoročne vrednosti, oslanjajući se na strateške inicijative koje nas pozicioniraju kao pouzdanog partnera privredi i građanima. Posvećenost inovacijama, efikasnosti i održivosti ogleda se pre svega u ostvarenim rezultatima, dok su prepoznatljivost i međunarodna priznanja samo dodatna potvrda posvećenog rada. Ipak, ono što nas izdvaja nisu samo snažni finansijski pokazatelji, već i kvalitet odnosa koji gradimo sa klijentima, zaposlenima i celokupnom zajednicom, a koji se temelji na međusobnom uvažavanju i odgovornosti.

Pred vama se nalaze rezultati našeg ukupnog poslovanja tokom 2024. godine koje vam sa zadovoljstvom predstavljamo.

Klijenti na prvom mestu

Za dugoročan odnos poverenja sa klijentima od suštinske važnosti je njihova sigurnost i deljenje istih vrednosti, što mi kao banka prepoznajemo. Kao najveći kreditor u Srbiji i jedna od leaderskih banaka u mnogim segmentima poslovanja, konstantno pratimo potrebe klijenata i pružamo im mnogo više od tradicionalnih proizvoda i usluga, dok u svom osnovnom poslovanju OTP banka nastoji da postavlja standarde kvaliteta i da bude generator digitalizacije celog privrednog ambijenta, što su brojna međunarodna priznanja u 2024. godini i potvrdila.



Naša matična OTP Grupa, prisutna na 11 tržišta, u 2024. našla se na prvom mestu evropske rang liste S&P Global Market Intelligence, među 50 najvećih evropskih banaka. To je veliko priznanje za stabilnost i pouzdanost čitave grupacije.

Od strane renomiranog svetskog magazina koji ocenjuje banke širom sveta, The Banker, OTP banka je proglašena za banku broj jedan u Srbiji po snazi kapitala, što potvrđuje našu finansijsku stabilnost i efikasnost. Istovremeno su naša posvećenost inovacijama i digitalizaciji prepoznate kroz podjednako priznate nagrade svetskog magazina Euromoney i to u dve kategorije – najbolja banka za mala i srednja preduzeća i najbolja banka u digitalizaciji.

Zvanična priznanja jesu potvrda za naš posvećen rad, ali su dobro korisničko iskustvo i zadovoljan klijent ono što je naš primarni cilj.

U svetu finansija, tehnologija može biti veliki izazov, ali su ljudi ti koji čine razliku, čija stručnost i kreativnost omogućavaju da se izazovi prebrode i preokrenu u korist i na zadovoljstvo naših klijenata. Zato su naši zaposleni najveća snaga i pokretačka sila svega što postizemo i ova priznanja su na prvom mestu njihove nagrade.

OTP banka - lider po snazi kapitala, digitalizaciji i poslovanju sa malim i srednjim preduzećima

Naša pozicija prve banke u Srbiji na svetskoj The Banker rang listi dolazi kao rezultat snage, mereno kompleksnim parametrima. Primarno je uzet u obzir Tier 1 kapital kao najsnažniji kriterijum za rangiranje, imajući u vidu da predstavlja najrealniji pokazatelj snage, ali i stabilnosti i pouzdanosti jedne banke. To za sve kategorije naših klijenata znači da u nama imaju partnera za sve investicije i razvoj sa kojim su rizici svedeni na minimum. Takođe, biti prva SME banka i najbolja banka u digitalizaciji po oceni svetskog magazina Euromoney nije samo priznanje za naše rezultate, već i dokaz naše agilnosti u pristupu i usvajanju novih tehnologija. Digitalizacija klijentima donosi brojne beneficije (brzinu obavljanja transakcija, transparentnost, sigurnost, usluge po meri korisnika...), a OTP banka je na tom putu otišla najdalje, odnosno najbliže svojim klijentima. Biti prva banka za mala i srednja preduzeća, koja su pokretači privrednog razvoja svake zemlje, potvrđuje naše viđenje klijenata iz ovog privrednog segmenta: mi smo njima partneri za razvoj, podrška za rast, konsultanti za dalje investicije. OTP banka kroz svoje projekte povezuje i umrežava privredne subjekte, da bi dodatno ojačala njihovu konkurentnost.

Najveći kreditor u Srbiji

Ovim značajnim priznanjima doprineli su i naši uspešni rezultati. U kreditima, sa ukupnim iznosom od oko 5.3 milijardi evra, zadržali smo vodeće mesto na srpskom tržištu. Stambeni krediti iznose 1.2 milijarde evra i imaju tržišni udeo od 22.6 odsto. Skok je zabeležen i u oblasti gotovinskih kredita, gde je sa rastom od 15.3 odsto u odnosu na kraj prethodne godine dosegnut iznos od 1.3 milijardi evra, što predstavlja 19.8 odsto tržišnog učešća.

Značajno povećanje ostvareno je i u segmentu poslovanja sa privredom, gde je sa 2.7 milijardi evra OTP banka ostala lider na tržištu sa 16 odsto tržišnog učešća u kreditiranju privrede. Rast kredita je podržan kroz jačanje depozitne baze naših klijenata, gde je u 2024. godinu ostvaren rast u iznosu od 709 miliona evra, odnosno 15 odsto u odnosu na prethodnu godinu a pritom drugu godinu zaredom i najveći rast na tržištu. Ono što je u sagledavanju ukupnih rezultata takođe važno jeste odgovorno upravljanje troškovima koje smo uspeli dodatno da optimizujemo.

Predvodnici i inovatori digitalnog bankarstva

U svim segmentima poslovanja OTP banka teži da inovira i usluge i procese - to je deo naše poslovne misije. Primenom napredne analitike i CRM alata, fokus je na jednostavnim, intuitivnim i pouzdanim digitalnim rešenjima prilagođenim potrebama klijenata, koji se kontinuirano usavršavaju i dopunjuju.

Tokom prethodne godine, našu posvećenost inovacijama i saradnji sa startupovima, posebno smo istakli kroz OTP Connect, koji povezuje startup i fintek zajednice sa bankom. Razvijajući Biznis zonu, Banka pruža podršku malim preduzećima kroz nefinansijske i konsultantske usluge, olakšavajući im digitalizaciju i pristup inovativnim proizvodima. Sinergija sa tehnološkim kompanijama omogućava rast i zajednički razvoj, istovremeno garantujući sigurnost u bankarskim uslugama.

Time smo još jednom dokazali da je OTP banka dugoročno posvećena podršci digitalnoj transformaciji i novim tehnologijama.

Značajno partnerstvo sa Olimpijskim komitetom

Potvrdu da su nam klijenti uvek u fokusu daju i sve naše aktivnosti usmerene na podršku razvoju društvene zajednice. Najočitiji primer je čvrsta veza OTP banke sa Olimpijskim komitetom Srbije. U 2024. godini održane su 33. Olimpijske igre u Parizu, a mi smo krunisali, sa tradicijom dužom od 20 godina, najdugovečnije kontinuirano sponzorstvo u sportu na našim prostorima - šest olimpijskih ciklusa zaredom.

Kao zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije, ponosni smo na rezultate našeg nacionalnog tima koji je u Parizu, brojao 113 sportiskinja i sportista, ovenčanih sa pet medalja. Moćni duh olimpizma nastojimo da prenesemo i na sve naše klijente i zajednicu u kojoj poslujemo. Svaki klijent nam je važan, baš kao što je na Olimpijskim igrama jednako važan svaki sport i svaki član olimpijskog tima.

Osim ovog sponzorstva, tokom 2024. godine aktivno smo učestvovali u brojnim ESG projektima, kao i projektima društvene odgovornosti, za čije rezultate smo dobili i značajna priznanja.

Finansijska edukacija – vizija stabilne budućnosti

Krajem prethodne godine otvorili smo novi ciklus u okviru našeg velikog nagradnog konkursa GENERATOR, koji stimuliše i pomaže realizaciju inovativnih ideja u različitim oblastima delovanja. Novi, osmi po redu konkurs, GENERATOR EDU, ima za temu finansijsku edukaciju mladih i posvećen je nagrađivanju održivih, inovativnih, obrazovnih programskih i projektnih rešenja sa ciljem unapređenja finansijske pismenosti dece i mladih. Finansijska znanja značajno mogu uticati na adekvatan odnos prema novcu, investicijama, a samim tim i na stabilniju budućnost pojedinaca i zajednice.



OTP banka nastavlja da gradi budućnost, oslonjena na snagu OTP Grupe, sa pogledom uvek usmerenim ka inovacijama i odlučnošću da ih realizuje za još kompletnije zadovoljstvo svojih klijenata.

S poštovanjem,

Predrag Mihajlović
Predsednik Izvršnog odbora

2.2 OTP Grupa

OTP Grupa je jedna od najbrže rastućih, vodećih, univerzalnih bankarskih grupa u regionu centralne i istočne Evrope, sa izvanrednom profitabilnošću, stabilnim nivoom kapitala i pozicijom likvidnosti.

Svoje međunarodno širenje poslovanja započela je upravo u zemljama centralne i istočne Evrope, koje pružaju veliki potencijal za ekonomski rast sličan Mađarskoj. Kao najaktivniji konsolidator u bankarskom sektoru u CEE regionu, Grupa je uspešno kupila i integrisala 25 banaka od početka 2000-ih godina, čime je postala jedan od ključnih igrača u regionu. Grupa je trenutno prisutna u 11 zemalja - pored Mađarske, trenutno posluje i u Albaniji (OTP Albanija), Bugarskoj (DSK banka), Hrvatskoj (OTP banka Hrvatska), Srbiji (OTP banka Srbija), Sloveniji (OTP banka Slovenija), Ukrajini (CJSC OTP banka), Rusiji (OAO OTP banka), Moldaviji (Mobiasbanka) i Crnoj Gori (Crnogorska komercijalna banka), kao i u Uzbekistanu (Ipoteka banka).

Svojim integritetom i odlučnošću, OTP Grupa je usredsređena na pružanje finansijske podrške regionu centralne i istočne Evrope, kako bi podstakla rast i razvoj u ovom delu kontinenta. Sa preko 40,000 zaposlenih u 11 zemalja, Grupa pruža univerzalne finansijske usluge za više od 17 miliona klijenata.

Diversifikovano i transparentno vlasništvo

Sedište OTP Grupe je u Mađarskoj. OTP Banka je listirana na Budimpeštanskoj i Luksemburškoj berzi od 1995. godine i ima diversifikovanu i transparentnu vlasničku strukturu.



Strateški cilj

OTP Grupa nastoji da postane najuspešnija univerzalna bankarska grupa u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Cilj Grupe je da zadovolji potrebe i očekivanja svojih klijenata, investitora i zaposlenih na najvišem mogućem nivou.

Posvećena je neprestanom razvijanju i unapređivanju ponude svojih proizvoda i usluga, i inovativnih i najsavremenijih digitalnih rešenja, što je čini pouzdanim partnerom za klijente u svih jedanaest zemalja u kojima obavlja svoje aktivnosti, tako što omogućava jedinstvene, pogodne i savremene usluge i proizvode stanovništvu i klijentima privrede, a koji mogu olakšati suočavanje sa brzo rastućim digitalnim trendovima i izazovima koje donosi savremeno okruženje.

Stabilnost i efikasnost

Kumulativna dobit Grupe nakon oporezivanja iznosila je 2.11 milijardi evra u periodu januar-septembar 2024, sa ROE od 24.9%. U odnosu na isti period prethodne godine, kada se isključi jednokratni pozitivan efekat od akvizicije dve novostečene banke od 425 miliona evra (nakon oporezivanja) koji je proknjižen u 2023. godini, dobit za prvih 9 meseci u 2024. godini bi bila veća za 19%, dok je sa uključenim ovim efektom ukupna dobit nakon oporezivanja smanjena za 4%.

U periodu januar-septembar 2024. sve banke u Grupi su zabeležile pozitivne rezultate. Udeo doprinosa u stranoj dobiti dostigao je 69 odsto. Kvalitet konsolidovanog kreditnog portfolija ostao je stabilan, a ključni pokazatelji nastavili su pozitivan trend. Konsolidovani depoziti porasli su za 2% kvartalno (isključujući efekat dekonsolidacije rumunske banke i valutne promene), uz kumulativni rast od 5% od početka godine.

OTP Grupa još u 2023. godini našla se na vrhu liste od 50 najvećih evropskih banaka sa najboljim rezultatom u Evropi, koju je objavila S&P Global Market Intelligence. Ovakav, izvanredan rezultat ostvaren je zdravom kombinacijom finansijskih indikatora koji istovremeno odražavaju rast, stabilnost i profitabilnost, čime se OTP Grupa i dalje vodi.

Posvećenost održivosti

Održivost je na vrhu prioriteta OTP Grupe, zbog čega je ona definisala stubove ESG strategije sa ciljem da izbegne negativne uticaje na životnu sredinu i društvo, iskoristi potencijal za unapređenje poslovanja i postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti.

Grupa svoje prioritete održivosti usklađuje sa globalnim izazovima, trendovima i očekivanjima zainteresovanih strana. Usredsređena je na proizvode koji obezbeđuju pozitivan ekološki i društveni uticaj, uz snažan naglasak na finansijsko obrazovanje. Ovaj sveobuhvatni pristup naglašava posvećenost OTP Grupe izgradnji održive budućnosti.

Od kraja 2021. godine, OTP Grupa je potpisnik Principa za odgovorno bankarstvo Ujedinjenih nacija, koji predstavljaju jedinstven okvir za održivo poslovanje ovog sektora, razvijen kroz partnerstvo banaka širom sveta i Finansijske inicijative Programa Ujedinjenih nacija za životnu sredinu, kojoj je OTP banka u Srbiji pristupila krajem 2023, a čime se pridružila najvećoj bankarskoj zajednici posvećenoj održivom finansiranju.

Prekogranična razmena znanja i dijalog

OTP Grupa je aktivno angažovana u raznim profesionalnim događajima i forumima radi razmene informacija i ekspertize, od kojih celokupna zajednica ima koristi.

OTP Grupa veruje da nema zelene tranzicije bez odgovarajuće finansijske potpore, zbog čega banke imaju vodeću ulogu u finansiranju zelenih projekata kojima se promoviše energetska efikasnost i pomaže klijentima da se upuste u održiv razvoj. Stoga, OTP Grupa sa posvećenošću i stručnošću radi na finansiranju postepenog prelaska na nisko-ugljeničnu ekonomiju regiona i izgradnju održive budućnosti.

Drugi ESG samit OTP grupe održan je u maju 2024. godine u Splitu, u Hrvatskoj i okupio je predstavnike svih banaka članica OTP Grupe iz 11 zemalja, kako bi se fokusirali na jačanje zajedničkih inicijativa za zaštitu životne sredine, društva i upravljanja (ESG).

Tokom dvodnevnog samita, učesnici su vodili produktivne razgovore, razmenjivali dragocena iskustva i sarađivali na posvećenosti održivom i odgovornom bankarstvu.

Ovaj samit dodatno naglašava orijentisanost OTP Grupe ka integraciji ESG principa u svoju osnovnu poslovnu strategiju, jačajući njenu ulogu kao odgovorne finansijske institucije posvećene dugoročnom stvaranju vrednosti za sve zainteresovane strane.



Rad na održivosti OTP Grupe među najboljima na svetu

Napori OTP Grupe usmereni na održivost prepoznati su kroz dodelu brojnih međunarodnih nezavisnih nagrada.

OTP Grupa proglašena je od strane Global Finance Magazine za Najbolju svetsku banku za tranziciju/održivost vezanu za kredite za 2025. godinu, kao i za Najbolju svetsku banku za transparentnost održivosti za 2024. godinu.

Osim toga, žiri je prepoznao i ostvarenja Banke na polju održivosti u više regionalnih kategorija:

- Najbolja Banka za transparentnost održivosti u centralnoj i istočnoj Evropi za 2024. godinu
- Najbolja Banka za održivo finansiranje projekata u centralnoj i istočnoj Evropi za 2024. godinu
- Najbolja Banka za održivo finansiranje na tržištima u povelju u centralnoj i istočnoj Evropi za 2024. godinu
- Najbolja Banka za kredite vezane za ESG u centralnoj i istočnoj Evropi za 2024. godinu.

2.3 O OTP Grupi u Srbiji

Nefinansijski izveštaj odnosi se sledeća pravna lica koja posluju u okviru OTP Grupe: OTP banku Srbija a.d. Novi Sad, OTP Osiguranje a.d.o, OTP Lizing d.o.o, OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd, OTP Factoring Serbia d.o.o, OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad, i OTP Invest AD BEOGRAD.

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

OTP banka Srbija je sa uspešnim poslovnim rezultatima okončala 2024. godinu i potvrdila svoju poziciju kao 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 152 ekspoziture (od kojih su dve OTP partner ekspoziture namenjene partnerima, investitorima, brokerima i trećim licima) u 91 gradu i 284 bankomata je među najvećima u Srbiji, čime je zadržano prisustvo na celoj teritoriji zemlje.

U godini koju su obeležile brojne neizvesnosti u svetskim okvirima, što se prelilo i na naš region, ostvareni su rekordni rezultati poslovanja i rast u svim poslovnim segmentima sa ukupno 5.1 milijardi evra stanja neto kredita, uz 8.1 milijardi EUR aktive, 2,721 zaposlenih i preko 745,000 aktivnih klijenata. Banka je u 2024. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 26,411 miliona dinara. Ostvaren je rast kredita stanovništvu od oko 13% u odnosu na 2023. godinu, uz tržišno učešće od 19.4%. Tokom 2024. godine Banka je bila lider na tržištu stambenih kredita sa tržišnim učešćem od 22.6%. U pogledu gotovinskih kredita, Banka takođe drži leadersku poziciju sa tržišnim učešćem od 19.8%. Istovremeno, Sektor za poslovanje sa



privredom uspeo je da zadrži učešće na tržištu u segmentu kredita plasiranih privredi i ostvari nivo od 16%.

OTP banka aktivno podržava preduzetnike kroz niz inicijativa i programa koji im pomažu u realizaciji njihovih ideja i poslovnog razvoja i rasta. OTP Connect i Biznis zona gde mladi preduzetnici mogu da pronađu resurse potrebne za uspeh (od savetovanja i finansijskih usluga do pristupa tržištu i mentorstva) su najnovije, ali mi godinama gradimo imidž kompanije koja strateški i strukturirano podržava razvoj preduzetništva, digitalizaciju i razvoj inovacija.

Naš jedinstveni proizvod na tržištu u vidu OTP Junior debitne kartice namenjenju tinejdžerima od 11 do 18 godina je postao omiljen proizvod i tinejdžerima i roditeljima. OTP Junior kartica vodi se na ime deteta, ali je vezana za račun roditelja. Izuzetno je praktična za svaki dan u kom dete samostalno obavlja različita plaćanja u skladu sa diktatom savremenog društva. OTP Junior karticu karakteriše laka kontrola potrošnje, jer roditelji detetu podešavaju dnevni limit potrošnje kroz svoju m-bank aplikaciju, kao i transparentan uvid u plaćanja, obzirom da nakon svakog plaćanja koje dete obavi, roditelji dobijaju notifikaciju o potrošnji kroz SMS ili u svojoj m-bank aplikaciji.

U digitalnom dobu u kome živimo, omogućili smo i da OTP Junior kartica može da se poveže sa mobilnim telefonom deteta bilo da koriste Apple ili Android uređaje, kroz Google Pay i Apple Pay. Tokom godine ovaj proizvod je dobio i značajnu nadogradnju kada je Tim Fonkid kao pobednik izazova Banke „Kažeš inovacija, misliš aplikacija“ koji smo organizovali u okviru OTP Connect-a osmislio dizajn i funkcionalnosti za Junior m-bank. Dizajnirana baš za njih, aplikacija omogućava pregled stanja računa, upravljanje karticom, jednostavna plaćanja (standardna, IPS QR i PRENESI), kao i pristup Svetu popusta (za popuste pri kupovini u prodajnim objektima partnera OTP banke) i Svetu zabave (platforma putem koje se može odabrati vaučer za omiljeni digitalni servis po promotivnim cenama). Tu je i funkcija Moje finansije koja pruža uvid u pregled kategorija potrošnje i mesečno budžetiranje. Sa Junior m-bank aplikacijom koju koriste tinejdžeri, roditelji su i dalje u kontroli – oni i dalje podešavaju limite. A ako kartica bude izgubljena, tinejdžeri i roditelji mogu brzo da je blokiraju i deblokiraju kroz aplikaciju.

Kao jedna od najinovativnijih banaka na srpskom tržištu, prepoznata po svojim naprednim uslugama elektronskog poslovanja, imamo zadovoljstvo da trgovcima ponudimo uslugu prihvatanja platnih kartica na internet prodajnim mestima - e-commerce uslugu. Naša banka je prethodnih godina investirala u servise koji bi trgovcima omogućili online kupovinu bez obzira na biznis model, veličinu preduzeća, tehnologiju web prodavnice, način povezivanja sa bankom i sl. Kada smo postavljali temelje za e-commerce uslugu vodili smo se idejom da naš payment gateway mora biti najstabilniji u zemlji, da pruži sve relevantne funkcionalnosti dostupne na EU tržištu, i da omogući fleksibilnu cenovnu politiku, što govore i naši postignuti rezultati i značajan rast u ovom segmentu u 2024. godini. Sa nama kao partnerom pored osnovnih funkcionalnosti na raspolaganju su i sve aktuelne napredne mogućnosti poput Google Pay-a, Apple Pay-a i IPS plaćanja (Instant Payment) na e-commercu.

Kreirali smo i E-šalter uslugu, za sve one koji imaju svoj mali biznis, kako bismo im olakšali poslovanje sa bankom tako da veći deo zahteva završavaju putem e-maila ili telefona, bez odlaska u banku. Na taj način štede vreme pri obavljanju operativno-administrativnih poslova i mogu da se posvete svom poslu.

Jedno od naših ključnih strateških usmerenja je zelena tranzicija, odnosno posvećenost održivom poslovanju i ESG projektima, pa nije neobično što smo se pozicionirali kao jedna od vodećih banaka u zelenoj tranziciji i primeni ESG principa delovanja.

Vodeći se usvojenom Strategijom održivog poslovanja (ili 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).

Ekonomski rast smatramo potpunim samo kada uključuje odgovoran odnos prema prirodnim resursima i životnoj sredini. Aktivno kreiramo, sprovodimo i podržavamo inicijative koje sprečavaju negativne uticaje na okolinu. Ponosni smo na to što je naša posvećenost društveno odgovornom poslovanju prepoznata od strane profesionalne javnosti, što potvrđuju brojne nagrade i priznanja koje smo dobili tokom 2024, kao i svih prethodnih godina.

Naš tim je naša najveća snaga i zato nam je važno da svim zaposlenima omogućimo podsticajno radno okruženje koje podržava njihov profesionalni i lični razvoj. Brojne mogućnosti za sve zaposlene, uvažavanje njihovog mišljenja, ispitivanje njihove angažovanosti, negovanje timskog duha, fer plej odnosa i profesionalne etičnosti samo su neke od važnih vrednosti naše korporativne kulture.

Pored mogućnosti da i ove godine sami biraju svoje beneficije putem aplikacije House of Benefits, zaposleni imaju na raspolaganju i dodatni edukativni budžet Skill4U koji će osnažiti njihove kompetencije na individualizovan način i pružiti potencijal za nove karijerne prilike. Na ovaj način pružamo podršku agilnom pristupu učenju i odgovornost za sopstveni karijerni napredak. Zelenim inicijativama Banke pridružili smo i Kinto Join aplikaciju koja zaposlenima omogućava da put do posla učine lakšim i zdravijim za okolinu. Kinto Join omogućava deljenje vožnje među zaposlenima i pruža im priliku da zajedno učestvuju u smanjenju svog karbonskog otiska na putu do i od posla. U skladu sa potrebama, naknade propisane zakonom o radu poput regresa za godišnji odmor i toplog obroka, od ove godine su uvećane. Obnova prestižnog HR sertifikata „Employer Partner“ svedoči o težnjama OTP banke da se na strateški način posveti ljudima i procesima koji im pružaju oslonac i podršku u radu.

U OTP Banci Srbija, strateški smo usmereni na iskustvo naših korisnika i gradimo ga na nekoliko stubova od kojih izdvajamo snažan Voice of Customer (VoC) program. Putem redovnih anketa, intervju a i sesija, prikupljamo povratne informacije koje nam omogućavaju da održavamo otvoren i konstantan dijalog s klijentima, kako bismo bolje razumeli njihove potrebe i očekivanja.

Ogroman napredak OTP digitalnih kanala redefinisala je bankarsko iskustvo, integrišući savremene UX/UI principe i napredna tehnološka unapređenja. Ova transformacija omogućila je osnivanje Omnichannel Tribe-a, agilne organizacione jedinice fokusirane na isporuku novih digitalnih funkcionalnosti na mesečnom nivou. Cilj Tribe-a je izgradnja snažnog i inovativnog kanala za proizvode i funkcionalnosti, osmišljenog da nadmaši tradicionalno dominantni 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.

Članovi smo različitih poslovnih organizacija i udruženja, kroz koja aktivno promovišemo visoke etičke standarde u poslovanju i nastojimo da konkretnim angažovanjem doprinesemo razvoju društveno odgovornih i održivih praksi. Neka od njih su: Udruženje banaka Srbije, Privredna komora Srbije, 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, i Interactive Advertising Bureau (IAB).

Sedište banke je u Novom Sadu, na adresi Trg Slobode 5 u samom centru grada. OTP banka Mađarska je 100% vlasnik OTP banke Srbije.

Dve decenije podrške Olimpijskom komitetu Srbije

Već duže od 23 godine, OTP banka je zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije, što je ujedno i najdugovečnije partnerstvo između biznisa i sporta zasnovano na zajedničkim vrednostima.

Olimpijce su ispratili zajedno OTP banka Srbija i Olimpijski komitet Srbije organizacijom događaja u bašti Olimpijske kuće u Beogradu, kada su predstavnici medija imali priliku da razgovaraju sa devet olimpijaca koji su predstavljali Srbiju na XXXIII Letnjim olimpijskim igrama u Parizu od 26. jula do 11. avgusta.

Sa predstavnicima medija svoja očekivanja pred najveću svetsku smotru vrhunskih sportista podelili su: Strahinja Bunčić (džudo), Stevan Mičić (rvanje), Georgij Tibilov (rvanje), Strahinja Stojačić (basket 3x3), Uroš Plavšić (košarka), Lazar Kovačević (streljaštvo), Marica Perišić (džudo), Milica Žabić (džudo) i Martin Mačković (veslanje).

OTP banka je u Parizu imala i svoje ambasadore, Olimpijce koji su se borili za najsjašnija odličja u Parizu: Adrianu Vilagoš, evropsku vicešampionku u bacanju koplja; Aleksandru Perišić, svetsku vicešampionku u tekvondu; Aleksandra Kukolja, svetskog vicešampiona i Dejana Majstorovića, svetskog prvaka u basketu 3x3 i osvajača bronzane medalje iz Tokija.

Pored podrške u vidu sponzorstva, OTP banka svojim klijentima izdavala je i dve olimpijske kartice i to Visa Gold debitnu i Visa Gold kreditnu olimpijsku karticu, sa ciljem da, zajedno sa svojim klijentima, dodatno podrži olimpijce Srbije u fazi priprema za najprestižnije sportsko takmičenje. Deo prihoda od svake transakcije, bez dodatnih troškova za klijente, banka donira Olimpijskom komitetu Srbije za stvaranje boljih uslova za naše sportiste.

Ambasadori Banke džudista Aleksandar Kukolja, tekvondistkinja Aleksandra Perišić, bacačica koplja Adriana Vilagoš, kajakašica Milica Novaković i basketas Dejan Majstorović su ujedno bili i glavni protagonisti TV spotova, čime im je OTP banka na još jedan način pružila podršku na njihovom putu ka medaljama.

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



Priznanja za OTP banku u 2024. godini

U 2024. godini OTP banka Srbija od strane „The Banker’s top 1000 world banks” svetskog rejtinga rangirana je kao banka broj 1 u zemlji, po snazi i veličini kapitala. Pored toga, OTP banka ponela je i priznanja magazina „Euromoney” za najbolju banku za mala i srednja preduzeća (SME) i najbolju digitalnu banku u Srbiji.

THE BANKER **THE BANKER**
DATABASE

TOP 1000 World Banks 2024

OTP banka Srbija

Serbia Ranking: 1

Treću godinu zaredom od kada postoje Hot Spot eCommerce Awards, OTP banci pripalo je priznanje HotSpot Awards za najbolju Acquiring Banku, kao i za najbolju m-bank aplikaciju.

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, a sve u cilju bržeg i efikasnijeg povezivanja eCommerce platnih mesta korisnika.

U 2024. godini Banka je dobila i tri priznanja za svoje CSR projekte i aktivnosti. Dva priznanja za Kampanje sa svrhom - u kategoriji social za projekat „Zajedno do solidarnijeg društva”, kojim je kreiran Registar organizacija civilnog društva, koje su oslobođene od provizije prilikom uplata donacija na njihove namenske račune; u kategoriji green, OTP Village prepoznat je kao projekat koji doprinosi očuvanju zaštite životne sredine i biodiverziteta. Dodatno, OTP Village ističe se i po tome što svojim aktivnostima direktno doprinosi ciljevima održivog razvoja definisanim u Agendi 2030.



Tako je ovaj projekat dodatno nagrađen i priznanjem „Šampioni održivosti” za doprinos potcilju 13.3. – Obrazovanje, osveščivanje i kapaciteti za borbu protiv klimatskih promena.

OTP banka nema registrovane ogranke.

U toku 2024. godine OTP banka nije radila otkup sopstvenih akcija.

OTP Osiguranje a.d.o.

OTP Osiguranje svoje usluge životnog osiguranja klijentima pruža preko OTP banke, kao zastupnika u osiguranju. U svojoj ponudi OTP Osiguranje ima usluge životnog osiguranja koje zadovoljavaju potrebe klijenata: od razvoja proizvoda štednje i zaštite, preko dobro obučениh zaposlenih, sve do efikasnog procesa prijave štete. Društvo ima 31 zaposlenih i u 2024. godini zauzima 6. mesto na tržištu životnog osiguranja u Srbiji na osnovu ukupne bruto premije. Na kraju 2024. godine, OTP Osiguranje imalo je 128,000 aktivnih klijenata, 226,000 aktivnih ugovora, i ukupan iznos tehničkih rezervi od 0.57 milijardi dinara.

Akcionari OTP Osiguranja su OTP BANK Plc sa učešćem u kapitalu od 51%, i OTP banka Srbija a.d. Novi Sad sa učešćem u kapitalu od 49%.

OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd

OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd putem finansijskog lizinga obezbeđuje finansiranje opreme, putničkih i komercijalnih vozila, plovila, poljoprivredne opreme i mehanizacije, kako za pravna tako i za fizička lica i preduzetnike. Potpuna lizing usluga je ono što nudi OTP Leasing Srbija, počevši od finansiranja, osiguranja, registracije i isporuke predmeta lizinga, do svih potrebnih propratnih usluga. One obuhvataju kompletnu logističku podršku pri organizovanju registracije vozila, asistencije u vezi sa pribavljanjem ponuda osiguravača i pronalaženja najpovoljnijih uslova osiguranja vozila i imovine. Posebno naglašavamo našu brzu kreditnu analizu i odobrenje finansiranja. OTP Banka a.d. Novi Sad je vlasnik 100% udela u OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd.

OTP Lizing d.o.o.

Nakon akvizicije OTP Leasing Srbija doo, od strane OTP Grupe, kompanija OTP Lizing doo, prestaje sa finansiranjem novih plasmana. OTP Lizing doo naplaćuje plasirani portfolio, pruža podršku klijentima u portfoliju do isteka Ugovora o finansijskom lizingu.

OTP Invest a.d. Beograd

OTP Invest posluje od sredine 2023. godine u okviru OTP Grupe i obavlja delatnost upravljanja otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom (UCITS fondovi) i alternativnim investicionim fondovima (alternativni investicioni fond je u osnivanju). Imajući u vidu vodeću poziciju OTP banke u Srbiji i ekspertsku podršku Direkcije za globalna tržišta naše matične OTP Grupe, kroz poslovanje OTP Investa je značajno proširen asortiman proizvoda i usluga Banke na tržištu kapitala. Osim najširoj investicionoj javnosti, investicione jedinice UCITS fondova kojima upravlja OTP Invest dostupne su direktnom prodajom Banke, za sada, našim klijentima privatnog bankarstva, uz plan da putem razgranate prodajne mreže Banke budu dostupne i ostalim njenim klijentima. Nakon osnivanja alternativnog investicionog fonda plan je da se investicione jedinice istog takođe ponude kroz prodajnu mrežu Banke.

OTP Factoring Serbia d.o.o.

Kompanija OTP Factoring je osnovana u Srbiji 2010. godine i specijalizovana je za naplatu i otkup potraživanja.

OTP Nekretnine d.o.o. Novi Sad

Osnovna delatnost preduzeća OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad je faktoring i konsalting. Udeo Banke u preduzeću je 100%.

2.3.1 Finansijski pokazatelji

U 000 dinara

	2023	2024
Bilans uspeha		
Neto prihod od kamata	30,494,685	33,333,360
Neto prihod od naknada i provizija	9,040,400	10,609,877
Operativni rashodi*	-17,772,583	-18,860,206
Dobitak / Gubitak pre poreza	19,668,596	23,589,281
Dobitak / Gubitak posle poreza	16,875,527	20,342,929
Bilans stanja		
Gotovina i sredstva kod centralne banke	162,713,299	207,215,944
Kredit i potraživanja	633,942,030	697,854,954
Hartije od vrednosti	33,709,664	36,949,163
Ostala aktiva	22,191,910	29,471,805
Bilansna aktiva	852,556,903	971,491,866
Depoziti i ostale obaveze prema bankama, drugim finansijskim organizacijama, centralnoj banci i drugim komitentima	710,881,106	817,353,923
Rezervisanja	3,518,915	3,441,157
Subordinirane obaveze	20,630,110	20,585,883
Ostale obaveze	8,045,143	7,302,163
Ukupne obaveze	743,075,274	848,683,126
Ukupan kapital	109,481,629	122,808,740
Ukupna pasiva	852,556,903	971,491,866
Ključni indikatori poslovanja		
Racio adekvatnosti kapitala	20.71%	21.55%
Neto kamatna margina (% ukupne aktive)**	3.76%	3.65%
ROA**	2.08%	2.23%
ROE**	15.95%	17.52%
Broj zaposlenih	2,833	2,837
Ukupan broj filijala i ekspozitura	154	152
Tržišno učešće - ukupna aktiva	13.9%	14.1%**

* Operativni rashodi uključuju troškove zarada, naknada zarada i ostale lične rashode, troškove amortizacije i ostale rashode
** podatak za 30.09.2024.



2.3.2. Upravljanje

OTP 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/>

Organe upravljanja OTP Osiguranje ADO Beograd čine Skupština, Nadzorni odbor, koji čine predsednik Nadzornog odbora, član Nadzornog odbora i nezavisni član Nadzornog odbora, i Izvršni odbor, koji čine predsednik Izvršnog odbora i dva člana Izvršnog odbora.

Organe upravljanja OTP Lizing doo čine Skupština, Izvršni odbor koji čine predsednik Izvršnog odbora i član Izvršnog odbora i Upravni odbor koji čine predsednik Upravnog odbora i 3 člana.

Organe upravljanja OTP Leasing Srbija doo čine Skupština, Izvršni odbor, koji čine predsednik i član, i Upravni odbor, koga čine predsednik i 3 člana. U 2024. godini Bojan Vračević imenovan je za novog predsednika Izvršnog odbora OTP Leasing Srbija d.o.o.

Sa više od 20 godina iskustva u finansijskom sektoru, Bojan će na ovoj poziciji biti usmeren na unapređenje tržišta, implementiranje inovacija unutar OTP Leasinga i daljeg jačanja pozicije i još boljih rezultata OTP Grupe u Srbiji. „OTP Leasing na domaćem tržištu posluje već devetnaest godina, a proteklih nekoliko godina je pozicioniran među sam vrh vodećih kompanija iz domena lizing usluga, što za mene čini izazov i veliko zadovoljstvo jer ću imati priliku da u takvom timu nastavim da postizem nove rezultate.

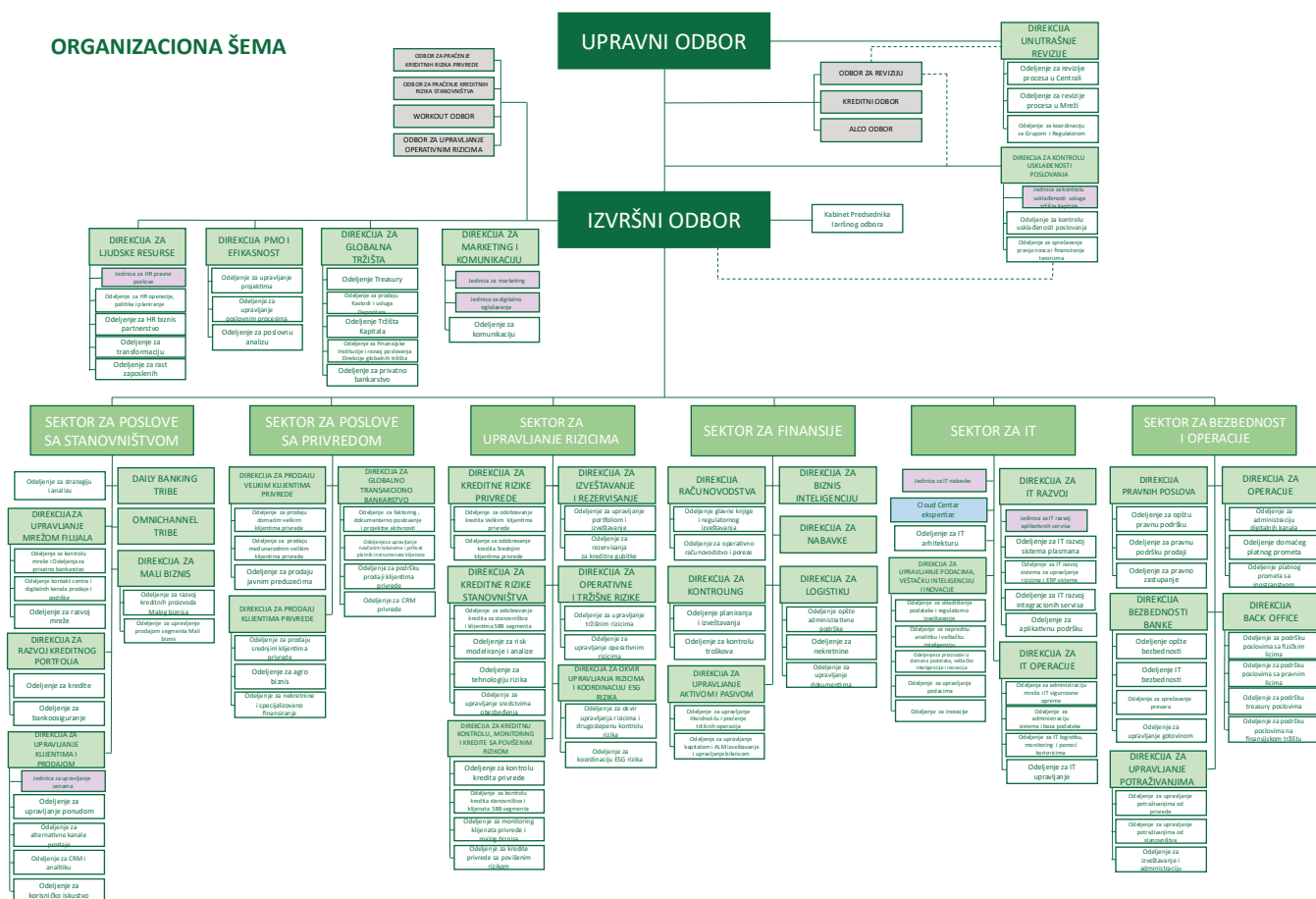
Sa primarnim fokusom na ostvarivanje ciljeva klijenata, maksimalno ću se zalagati i da se kao kompanija okrenemo korisničkom iskustvu i zelenoj tranziciji. Posebno bih iskoristio ovu priliku da se zahvalim OTP Grupi i OTP banci na ukazanom poverenju“, izjavio je ovim povodom Bojan Vračević.

Organi upravljanja OTP Invest AD Beograd su Skupština, Direktor i Nadzorni odbor. Skupštinu čine svi akcionari Društva, dok Direktor i Nadzorni odbor Društva čine upravu Društva. Nadzorni odbor OTP Invest AD Beograd ima predsednika i 2 člana.

Organi upravljanja OTP Factoring su Skupština i Direktor društva.

Organi upravljanja OTP Nekretnine su Skupština, Nadzorni odbor koga čine predsednik i 2 člana i direktor.

2.3.3. Organizaciona struktura



Radi podrške radu Upravnog i Izvršnog odbora, u Banci su obrazovani stalni odbori, kao što su: Odbor za praćenje poslovanja banke (Odbor za reviziju), Odbor za upravljanje aktivom i pasivom (ALCO), Kreditni odbor, Odbor za praćenje kreditnih rizika privrede, Odbor za praćenje kreditnih rizika stanovništva, Odbor za problematične plasmane (Workout odbor) i Odbor za upravljanje operativnim rizicima (ORCO, kao i druga tela: Etička komisija, IT koordinacioni tim, Komisija za nabavke, Komisija za upravljanje korisničkim iskustvom, Komisija za praćenje kreditnih rizika lizinga, Forum sistema unutrašnjih kontrola, IT Arhitekturni Forum, Savet za upravljanje podacima, Forum za prevare, Komisija za upravljanje gotovinom i ESG komisija.

Od posebne važnosti za praćenje svih tema od važnosti za ESG i održivo poslovanje je ESG komisija, u čijem članstvu je ceo Izvršni odbor. Banka u svojoj unutrašnjoj organizaciji od aprila 2023. godine ima stalno uspostavljenu funkciju koja je zadužena za ESG, a koja je dodeljena Odeljenju za koordinaciju ESG rizika unutar Sektora za upravljanje rizicima.

2.3.4. Usklađenost poslovanja, poslovna etika i antikorupcija

Naši posvećeni zaposleni koji poseduju odgovarajuća 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.

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.

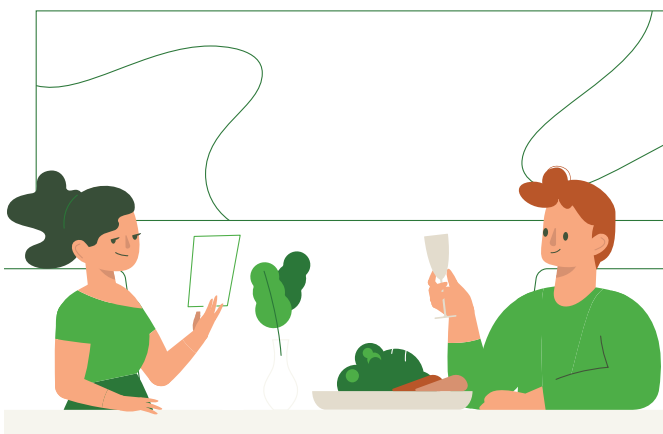


Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju u OTP banci su: Politika kontrole usklađenosti poslovanja/Pravila za borbu protiv korupcije kao deo politike, Etički kodeks OTP banke Srbija a.d. Novi Sad, Etički kodeks poslovnih partnera OTP banke Srbija a.d. Novi Sad, Pravilnik o postupanju u slučaju unutrašnjeg uzbunjivanja, 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 2024. 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.

Sprečavanje ili umanjeње potencijalnih negativnih uticaja se vrši sprovedenom polugodišnjom procenom rizika usklađenosti poslovanja, a jedna od tema procene je bila i antikorupcija. Za 2024. 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 ekspertiska 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. Tokom 2024. godine je za sve zaposlene, uključujući i članove Izvršnog odbora, održana obuka u oblasti etike, sa fokusom na sprečavanje korupcije i sa ciljem podizanja svesti zaposlenih Banke iz ove oblasti. Takođe, sprovedena je kampanja „Etičke vrednosti na delu“, kojom je obrađeno više oblasti: etički prekršaji, unutrašnje uzbunjivanje, pokloni, pozivi, sukob interesa, antikorupcija. Prikazani su primeri sukoba interesa, najčešći primeri korupcije u banci odnosno neetičkog ponašanja. Cilj kampanje je povećanje znanja i svesti svih zaposlenih i radno angažovanih lica Banke u vezi sa etičkim vrednostima propisanim Etičkim kodeksom Banke, načinu na koji mogu prepoznati i prijaviti sukob interesa, neetička ponašanja, korupciju, uzbunjivanje, poklone i pozive iznad utvrđene vrednosti propisane internim aktima.

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 antikorupcijom.

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).

Unutrašnja organizacija Banke je takva da podelom poslova sprečava potencijalni sukob interesa i omogućava potpunu razdvojenost poslova i aktivnosti kojima Banka preuzima poslovne rizike i generiše poslovne prihode, od aktivnosti kontrole tih rizika. Sistem unutrašnjih kontrola u Banci obuhvata funkciju upravljanja rizicima, funkciju kontrole usklađenosti poslovanja i funkciju unutrašnje revizije.

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 sprovodivost.

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

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.

Etički kodeks poslovnih partnera

Svrha Etičkog kodeksa Poslovnih partnera OTP Banke je da obezbedi jasne i nedvosmislene smernice i očekivanja za lica koja se nalaze u poslovnom odnosu sa Bankom, vezano za etičko poslovno ponašanje, radi zaštite osnovnih vrednosti Banke.

Banka nastoji da obezbedi da se njeni dobavljači, poslovni partneri, i drugi ugovorni partneri obavežu na primenu odredbi Partnerskog Etičkog kodeksa (ili ekvivalentnog vlastitog akta) koji je sastavni deo ugovora sa Bankom.

Ukoliko rukovodilac ili zaposleni partnerske kompanije ima saznanje ili ima razumne osnove da sumnja da su vrednosti navedene u Partnerskom Etičkom kodeksu prekršene u partnerskom odnosu sa Bankom, ili ako imaju bilo kakvih pitanja vezanih za kršenje etičkih vrednosti ovog kodeksa, mogu se obratiti Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja/Odeljenje za kontrolu usklađenosti poslovanja:

- lično u toku radnog vremena (uz prethodno zakazivanje), ili poštom na adresu:
OTP banka Srbija akcionarsko društvo
Novi Sad, Direkcija za usklađenost poslovanja/
Odeljenje za kontrolu usklađenosti poslovanja
(21000 Novi Sad, Trg Slobode 7 ili 11070,
Novi Beograd, Bulevar Zorana Đinđića 48v)
- telefonom, od ponedeljka do petka,
od 9.00 do 17.00 + 021 4894 906
- ili elektronskom poštom na e-mail adresu:
etickapitanja@otpbank.rs

Prijave se mogu vršiti i anonimno. Obaveštenja, zahteve i istrage Direkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja/Odeljenje za kontrolu usklađenosti poslovanja će uvek tretirati kao poverljive, uz poštovanje važećih propisa i internih pravila.

Među temama koje Kodeks obuhvata su: usklađenost sa propisima, transparentnost finansijskih izveštaja, zaštita konkurencije, sukob interesa, antikorupcija, poverljivost i zaštita podataka, poštovanje ljudskih prava i prava zaposlenih, održivost.



OTP Osiguranje a.d.o.

Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju u OTP Osiguranju su: Zakon o osiguranju, Zakon o zaštiti konkurencije, Zakon o sprečavanju korupcije, Politika i Pravilnik o usklađenosti poslovanja, i Etički kodeks. Upravljanje ovom oblašću je u nadležnosti odeljenja za generalni sekretarijat, odnosno ovlašćenog lica za usklađenost poslovanja. Svaki zaposleni Društva može da se obrati ovlašćenom licu za usklađenost poslovanja radi isticanja da je potrebno utvrditi usklađenost poslovanja kao i radi prijave korupcije, a ovlašćeno lice za usklađenost poslovanja dalje sprovodi postupak provere činjenica i utvrđivanja neophodnog delovanja po konkretnom slučaju. Ovlašćeno lice za usklađenost poslovanja usvaja redovne kvartalne izveštaje koji se dostavljaju Nadzornom odboru Društva. U 2024. godini, kao ni u prethodnoj, nije bilo prijavljenih ni utvrđenih slučajeva korupcije, kao ni slučajeva neusaglašenosti sa propisima.

Antikorupcijske politike i procedure komuniciraju se svim članovima upravljačkih tela, zaposlenima i poslovnim partnerima, kroz organizovane sastanke, ugovore, interna akta i izveštaje. Pored toga, jednom godišnje održava se obuka na nivou OTP Grupe sa propisanim obaveznim temama, koju prolaze svi zaposleni.

Cilj svih inicijativa u ovoj oblasti je stvaranje zakonite i etičke korporativne kulture kojom se dugoročno obezbeđuje oprezno i etičko poslovanje Društva.

OTP Lizing d.o.o i OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd

Društva su usvajanjem regulative i usaglašavanjem akata sa matičnom bankom usklađena sa propisima u ovoj oblasti. Društva su predmet supervizije godišnje interne revizije OTP banke Srbija, eksterne revizije, kao i ad hoc revizija Narodne banke Srbije i do sada nisu uočeni negativni uticaji ili nalazi u vezi sa navedenim temama. Usklađenost poslovanja je

u nadležnosti Direkcije pravnih poslova, ali i svih organizacionih delova kompanije u segmentima koje se odnose na njihovo poslovanje.

Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju u Društvima su: Zakon o finansijskom lizingu, Zakon o zaštiti konkurencije, Zakon o sprečavanju korupcije, Politika, Pravilnik i Metodologija iz oblasti usklađenosti poslovanja, Politika za upravljanje rizikom od prevara, Etički kodeks, Pravilnik o događajima operativnih rizika. Interna akta se ažuriraju po potrebi i u skladu sa nalogima Grupe.

Antikorupcija i fer poslovanje je odgovornost cele kompanije odnosno svih direkcija, odeljenja, timova, kao i Izvršnog i Upravnog odbora. ESG rizici i rizici od prevara su u nadležnosti Direkcije za upravljanje rizicima. Upravljanje operativnim rizicima je ugovorom povereno osnivaču OTP banci Srbija. Rizik korupcije je sastavni deo operativnih rizika, odnosno rizika neetičkog ponašanja. Eventualni prijavljeni slučajevi ulaze u kvartalni risk izveštaj za Upravni odbor. Tokom 2024. godine, kao i u ranijim godinama, nije bilo prijavljenih ili uočenih koruptivnih radnji, kao ni slučajeva neusaglašenosti sa propisima.

Zaposleni u Društvima se mogu obratiti Direkciji pravnih poslova u čijoj nadležnosti je usklađenost poslovanja radi ukazivanja na eventualnu neusklađenost ili prijave korupcije. Antikorupcijske politike i procedure svima zaposlenima se komuniciraju kroz interna akta, kao i svim članovima upravljačkog tela kroz usvajanje internih akata i izveštaja. Poslovnim partnerima antikorupcijske politike i procedure komuniciraju se putem Etičkog kodeksa dostupnog na veb-sajtu.

OTP Factoring Serbia d.o.o

Zakonska regulativa koja uređuje oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju su Zakon o privrednim društvima, Zakon o sprečavanju korupcije, Zakon o sprečavanju pranju novca i finansiranja terorizma i Zakon o zaštiti konkurencije. Pored toga Društvo je u obavezi da poštuje sve interne i Grupne akte koje regulišu ove oblasti.

OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad

Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju u Društvu su: Politika i Pravilnik o usklađenosti poslovanja, Etički kodeks, Zakon o zaštiti konkurencije, Zakon o sprečavanju korupcije. Upravljanje ovim oblastima u nadležnosti je ovlašćenog lica za usklađenost poslovanja. Svaki zaposleni Društva ima mogućnost da se obrati ovlašćenom licu za usklađenost poslovanja kada uoči da je potrebno utvrditi usklađenost poslovanja, kao i radi prijave sumnje na korupciju. Ovlašćeno lice za usklađenost poslovanja dalje sprovodi postupak provere činjenica i utvrđivanja neophodnog delovanja po konkretnom slučaju. Tokom 2024. godine, kao ni prethodne, nije bilo prijavljenih ni utvrđenih slučajeva korupcije, kao ni slučajeva neusaglašenosti sa propisima.

Antikorupcijske politike i procedure svima zaposlenima se komuniciraju kroz interna akta, kao i svim članovima upravljačkog tela kroz usvajanje internih akata i izveštaja. Jednom godišnje se održava obuka o usklađenosti poslovanja za zaposlene, kojom je obuhvaćena i antikorupcija. Poslovnim partnerima antikorupcijske politike i procedure komuniciraju se kroz ugovore.

OTP Invest a.d. Beograd

Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju u OTP Invest su Zakon o otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom, Zakon o alternativnim investicionim fondovima, Zakon o zaštiti konkurencije, Zakon o sprečavanju korupcije, Pravilnik o uspostavljanju i funkcionisanju sistema unutrašnje kontrole poslovanja, Pravilnik o sprečavanju sukoba interesa i zloupotrebe insajderskih informacija, Etički kodeks OTP Invest, Pravilnik o poslovnoj tajni, Etički kodeks poslovnih partnera OTP Invest, Pravila za borbu protiv korupcije, Pravilnik o načinu i uslovima pod kojima zaposleni mogu ulagati u fondove kojima upravlja društvo, Pravilnik o internoj reviziji, Pravilnik o delegiranju poslova, Strategija upravljanja rizicima, Politika upravljanja rizicima, Politika nagrađivanja, Zakon o tržištu kapitala. Usklađenost poslovanja je u nadležnosti pravnog savetnika Društva, ali i svih zaposlenih, do konačnog usklađivanja i usaglašavanja akata sa aktima i procedurama matične banke. Društvo ima zaposlenog internog revizora, predmet je eksterne revizije, kao i ad hoc revizije Komisije za hartije od vrednosti i do sada nisu uočeni negativni uticaji ili nalazi u vezi sa navedenim temama. U 2024. nije bilo prijavljenih ili uočenih koruptivnih radnji u Društvu, niti slučajeva neusaglašenosti sa propisima. Antikorupcijske politike i procedure komuniciraju se upravljačkom telu usvajanjem internih akata i izveštaja, zaposlenima upoznavanjem sa internim aktima, a poslovnim partnerima obaveštavanjem, kao i kroz ugovore.

2.4 Pristup održivosti i uključivanju zainteresovanih strana

Kao posvećen i odgovoran partner svim našim zainteresovanim stranama, integrišemo ekonomske, socijalne i rizike životne sredine, prilike i uticaje u sve naše poslovne odluke i procese. Strategija održivog poslovanja Banke, u skladu sa ESG Strategijom OTP Grupe počiva na 3 glavna stuba:

1. **Odgovoran pružalac finansijskih usluga i proizvoda** – Za svoje klijente stvaramo dodatnu vrednost, činimo usluge i proizvode inovativnim, visoko kvalitetnim, razumljivim, kompatibilnim, dostupnim preko različitih prodajnih kanala. Od posebne važnosti je aktivnost kreditiranja, kojom Banka doprinosi kako povećanju individualne blagodeti klijenata – pravnih lica iz svih segmenata – velikih i srednjih preduzeća i malog biznisa, ali i fizičkih lica i preduzetnika, tako i opštem ekonomskom razvoju i makroekonomskoj i finansijskoj stabilnosti zemlje. U tom smislu, Banka posebno vodi računa o kvalitetu kreditnog portfolija, minimiziranju portfolija problematičnog kredita i prevenciji prezaduženosti klijenata. Poseban fokus Banka stavlja na kredite sa zelenom komponentom, koje tretira u skladu sa principima OTP Grupe sadržanim u Grupnom Okviru za zeleno kreditiranje i Okviru za održivo finansiranje, a koji su dostupni na sajtu OTP Grupe.
2. **Odgovoran poslodavac** – Banka uvažava svoje zaposlene, podstiče njihov profesionalni i lični razvoj, nudi jednake mogućnosti, neguje timski duh, pravične odnose i profesionalnu etiku, i gradi korporativnu kulturu - sve ove vrednosti Banku svrstavaju u poslodavce „prvog izbora“. U ovom delu Direkcija ljudskih resursa ima vodeću ulogu, ali se korporativna kultura gradi od strane cele organizacije, kako rukovodstva, tako i svakog pojedinca zaposlenog u Banci.



3. **Odgovoran akter u društvenoj zajednici** – Doprinosimo razvoju zajednice i zaštiti životne sredine, u skladu sa položajem i snagom Banke na tržištu. Banka je u tom smislu angažovana u više pravaca – kroz pružanje finansijske edukacije, društveno odgovorne projekte koje realizujemo samostalno ili u saradnji sa partnerima, podršku sportu, kulturi, umetnosti, uz važnu ulogu Direkcije za marketing i komunikacije, ali i svih drugih linija u Banci, uključujući i Kluba volontera. U ovom delu, Banka takođe stavlja fokus na segment zaštite životne sredine i aktivnostima postizanja karbonske neutralnosti u sopstvenim operacijama, koje se prate posebno od strane Direkcije logistike i Direkcije nabavki, koje vode računa o odgovornom i transparentnom odnosu prema dobavljačima, trudeći se da za partnere biraju one koji su kao i sama Banka, posvećeni ciljevima održivosti i zaštite životne sredine.

2.4.1. Upravljanje održivošću

Teme održivosti utkane su u celokupno poslovanje Banke, te su svi organizacioni delovi u Banci uključeni u odgovarajuće aktivnosti, u zavisnosti od svojih konkretnih nadležnosti. Sredinom 2022. godine, Upravni odbor Banke je usvojio Strategiju održivog poslovanja (ESG strategiju) do 2025. godine, za čije izvršenje je odgovoran Izvršni odbor.

2.4.2. Materijalne teme

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, a polazeći od posebnih tema koje je kao krovne i materijalne identifikovala OTP Grupa, a koje sve članice OTP Grupe prate i po potrebi prilagođavaju lokalnom kontekstu, Banka je pristupila identifikaciji krovnih tema, kao i relevantnim kvantitativnim i kvalitativnim pokazateljima učinka u ovim oblastima opisanim u ovom Izveštaju, a tabelarni pregled je dostupan u odeljku „GRI indeks“.

Banka je identifikovala sledeće krovne teme kao materijalne:

1. Društveni i indirektni ekonomski uticaji
2. Doprinos ekonomskoj stabilnosti
3. Usklađenost poslovanja (uključujući antikorupciju, sprečavanje sukoba interesa)
4. Uticaji finansijskih proizvoda na životnu sredinu
5. Održivo finansiranje
6. GHG emisije iz sopstvenih operacija
7. Pristup finansiranju
8. Pristupačnost finansijskih usluga
9. Odgovoran poslodavac
10. Različitost i jednake mogućnosti
11. Finansijska pismenost
12. Zaštita podataka klijenata i informaciona bezbednost
13. Finansijska dobrobit

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



2.5 Odgovoran pružalac finansijskih usluga i proizvoda

2.5.1. Odgovorno finansiranje – finansijske usluge usmerene na održivost

Održivo bankarstvo uključuje fundamentalnu promenu u polaznom razmišljanju da društveni ciljevi i ciljevi zaštite životne sredine 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 supsidijare. 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 kontroverzna 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 i neće prema njima povećavati svoju kreditnu izloženost. Sa novim klijentima neće uopšte ulaziti u odnose kreditiranja bilo koje aktivnosti sa ESG Liste isključenja.

Skrining klijenata prema ESG Listi isključenja zahteva se za sve kreditne proizvode (uključujući garancijsko i 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 životnu 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 zbog materijalne značajnosti kreditne izloženosti i preliminarno utvrđenoj pripadnosti visokoj ili srednje-visokoj kategoriji ESG rizika po osnovu pojednostavljene procene 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.

Navedeni upitnik sadrži tri glavne grupe pitanja koje se odnose na: a) pitanja o životnoj sredini, kao što su: da li klijent poseduje ESMS, izveštava o emisiji GHG, da li ima strateške ciljeve koji se odnose na ESG i održivost i/ili planove za smanjenje potrošnje energije ili vode ili smanjenje otpada, da li klijent poseduje sve potrebne ekološke dozvole koje zahteva nacionalno zakonodavstvo, koliki je nivo svesti klijenta o klimatskim rizicima, da li je klijent imao neki incident u poslednje dve godine ili je kažnjen zbog nepoštovanja ekološkog zakonodavstva; b) socijalna pitanja, kao što su: da li klijent ima posebne programe koji se odnose na profesionalna usavršavanja, zapošljavanje osoba sa invaliditetom, za podršku lokalnim zajednicama, ili da li klijent ima interne propise i procese koji se odnose na nezgode na radu ili je bio kažnjen zbog nepoštovanja lokalnih propisa o zdravlju i bezbednosti na radu ili usled nezgoda na radu, u poslednje dve godine; kao i c) pitanja upravljanja, koja se odnose na transparentnost finansijskih izveštaja, postojanje eksternih ESG rejtinga, nefinansijskog izveštaja i obelodanjivanja uticaja na životnu sredinu i socijalnog uticaja kompanije, itd.

Na osnovu prikupljenih podataka, inicijalno utvrđena kategorija ESG rizika transakcije po simplifikovanoj metodi, može se popraviti za jedan nivo. Finalna kategorija ESG rizika transakcije, kao i kategorija ESG rizika klijenta su obavezne informacije prilikom obrade svakog zahteva za kredit iz segmenta privrede i malog biznisa.

- Dodatno, u upravljanju ESG rizicima, Banka ima uspostavljene i sledeće procese: *ESMS proces* (proces sagledavanja funkcionisanja sistema upravljanja ekološkim i socijalnim rizicima) predstavlja koherentan sistem upravljanja životnom sredinom i društvom, zasnovan na standardima OTP Grupe i najboljim praksama upravljanja ekološkim i socijalnim rizicima, kako bi se osiguralo ispunjenje zahteva i očekivanja međunarodnih finansijskih institucija sa kojima Banka ima direktne ili indirektno odnose vezano za kreditne aranžmane. ESMS uspostavlja jasne ciljeve, adekvatno definisane procedure i odgovornosti koje obezbeđuju da Banka može da identifikuje, kontroliše i smanji potencijalne negativne ekološke i socijalne uticaje, dok se pozitivni uticaji promovišu.
 - *Proces procene uticaja ekoloških i klimatskih rizika* u standardnom procesu obrade kreditnog zahteva sledi nakon određivanja kategorizacije ESG rizika klijenta i transakcije, i odnosi se na procenu uticaja ovih rizika na poslovanje klijenta, sposobnost servisiranja obaveza prema Banci i kreditni rizik povezan sa klijentom. Uticaj faktora životne sredine se odnosi pre svega na poslovni model klijenta, dugoročnu strategiju i njegove tekuće aktivnosti. U zavisnosti od vrste aktivnosti klijenta, Banka analizira uticaje i efekte klimatskih promena – akutnih ili hroničnih, i načine na koje se klijent štiti od istih ili planira zaštitu, uključujući i posedovanje polisa osiguranja, kao i efekte ovih promena na klijentov lanac snabdevanja. Fizički rizici, kako akutni tako i hronični imaju posebno značajan efekat kod procene sredstava obezbeđenja u određenom kreditnom poslu. Pri ispitivanju poslovnog modela klijenta, neophodna je i procena faktora tranzicionih rizika, tj. efekata postojeće ili najavljene regulative, tehnologije koja je u primeni od strane klijenta i njene kompatibilnosti sa klimatskim rizicima, prilika na tržištu u smislu promene apetita tržišta za respektivnim proizvodima i uslugama, u smislu ekoloških i klimatskih promena.
 - Ukoliko je tokom procene uočena osetljivost kupca, očekuje se i analiza i ocena mera i planova za otklanjanje negativnih efekata, a što sve zajedno doprinosi finalnoj oceni rizičnog profila klijenta i odluci Banke o odobrenju kreditnog zahteva.
 - *Proces zelenog kreditiranja* vrši se u skladu sa standardima OTP Grupe za zeleno i održivo finansiranje. Proces počinje identifikacijom potencijalne zelene komponente u kreditnom zahtevu, koja se potom analizira i testira od strane zaposlenih Banke koji su zaduženi za aktivnosti prodaje, uz konsultaciju kolega zaduženih za koordinaciju ESG rizika, upotrebom alata za procenu i usklađivanje sa standardima zelenog kreditiranja i sa respektivnom regulativom i pravilima OTP Grupe. Potvrdom postojanja zelene namene kredita (Green Use of Proceed) i ispunjenosti uslova za njegov tretman kao zelenog (Project Evaluation and Selection), u standardni proces odobravanja kredita uključuju se naredne faze zelenog kreditiranja, u skladu sa Principima zelenog kreditiranja (Green Loan Principles), što podrazumeva da se taj kredit od strane Banke prati po pravilima koja važe za zelene kredite za sve vreme njegovo trajanja i da se isti uključuje u posebno izveštavanje.
 - *Proces izveštavanja* – Banka priprema različite vrste izveštaja vezanih za ESMS i zeleno kreditiranje, prema različitim korisnicima ovih izveštaja (npr. Odboru za praćenje rizika, ESG komisiji, OTP Grupi, međunarodnim finansijskim institucijama po postojećim kreditnim aranžmanima i u formama propisanih od strane MFI, regulatoru) u odgovarajućoj periodici i u skladu sa respektivnim pravilima.
- 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.

Otvorena e-mail adresa za ESG pitanja

U toku 2024. godine Banka je omogućila još jedan kanal žalbenog mehanizma, otvaranjem eksterne e-mail adrese esg@otpbanka.rs, koju klijenti, civilno društvo i sva druga zainteresovana lica mogu koristiti da bi Banci uputili svoja pitanja ili komentare koji se odnose na direktne ili indirektne uticaje našeg poslovanja i aktivnosti vezano za životnu sredinu i društvo, a posebno u vezi sa kreditima i projektima koje Banka finansira. U što kraćem roku od prijema ovakvih upita ili komentara, linija u Banci koja je zadužena za koordinaciju ESG rizika je dužna da odgovori ili ako se konkretno pitanje, tj. komentar ne odnose na predmetnu temu, da ih preusmeri na liniju u Banci, koja će u skladu sa svojim nadležnostima pružiti odgovor. O dopisima upućenim na ovu adresu, Banka je dužna da vodi evidenciju u posebnom registru, pri čemu do kraja 2024. godine nije bilo upita, odnosno komentara vezanih za uticaj Banke na životnu i društvenu sredinu.

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

OTP banka jedina je banka u Srbiji koja je potpisnica 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 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.

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 se 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 četvrtu godinu zaredom, ostaje dosledna da zajedno sa svojim klijentima doprinese sadnji 100 miliona stabala na 18 ključnih lokacija širom sveta do 2025. godine, u oblastima gde je to najpotrebnije, učestvujući u globalnoj inicijativi Priceless Planet Coalition kompanije Mastercard.

Za svakog klijenta koji je do 30. novembra 2024. 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.

Pošumljavanje predstavlja jedan od najefikasnijih i najisplativijih načina za borbu protiv klimatskih promena. Zato OTP banka i Mastercard pozivaju sve da se pridruže ovoj globalnoj zelenoj inicijativi.



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 kreditnu liniju vrednu 40 miliona evra za podršku malim i srednjim preduzećima. Unapređenjem dugoročnog finansiranja preduzeća u Srbiji, ova kreditna linija je usmerena na povećanje kapaciteta 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 finansijskih sredstava 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 dve linije i to od 2,3 milijarde dinara i 25 miliona evra, respektivno, za podršku malim i srednjim preduzećima. Krajem 2023. godine je 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 omogućava 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 bi 50 odsto kredita za MSP i 70 odsto dela namenjenog programu Go Green za MSP trebalo da bude iskorišćeno 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, imaće 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.

Naša ponuda uključuje: 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 OTP 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 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. Čak i u slučaju da klijent želi da na ovaj način refinansira kredit iz druge banke, ova usluga je brza i jednostavna.

Zahvaljujući potpisanom Sporazumu o saradnji OTP banke i Garancijskog fonda AP Vojvodina, agro-kredit iz ponude Banke dostupni su i registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima sa teritorije Vojvodine koji imaju odobrenje od strane Fonda.



2.5.2 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. Diversifikovana baza klijenata i prihoda
2. Digitalizacija kao prioritet
3. Operativna efikasnost
4. Ljudi

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

- e-banking aplikacija za fizička lica
- OTP m -bank aplikacija koja omogućava brz i efikasan sistem plaćanja, sa posebnim pogodnostima. To se odnosi na interne prenose, IPS plaćanje, plaćanja preko registrovanog broja telefona „Prenesi“, a uz to dodatne pogodnosti kao što su online menjačnica, kupovina osiguranja – putnog i za domaćinstvo, kao i posebne usluge Digitalne banke, među kojima izdajamo:
 - 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 kreiranje direktnog zaduženja za plaćanje računa
 - onlajn otvaranje „Ciljane štednje“
 - izdavanje kvalifikovanog digitalnog sertifikata u kladu.

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. Istovremeno, u slučaju 55 bankomata ugrađene su rampe radi pristupačnosti klijentima koji se otežano kreću ili su u invalidskim kolicima. Uz to, svi bankomati OTP Banke omogućavaju bolju pristupačnost slabovidim ljudima, zahvaljujući reljefnoj strukturi ključnih tastera.

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. Sa našim ekspoziturama prisutni smo u 8 nerazvijenih opština u zemlji.

OTP m-bank aplikacija za Juniore i OTP Junior kartica

OTP Junior kartica dobila je u 2024. godini i digitalnu podršku - OTP m-bank aplikaciju za

Juniore, prvu mobilnu aplikaciju na tržištu namenjena deci od 11 do 18 godina.

U pitanju je standardna OTP m-bank aplikacija – međutim, kada je preuzme Junior od 11 do 18 godina i unese podatke računa ili kartice, aplikacija se automatski menja i prilagođava deci, kako izgledom tako i posebnim opcijama:

- Provera stanja na računu – bilo kada, bilo gde, bez logovanja, u samo dva klika
- Prenesi – slanje novca je brže i jednostavnije, uz Prenesi, unosom broja mobilnog telefona osobe kojoj se šalje novac
- Svet zabave – mogućnost kupovine vaučera za digitalne servise različitih namena: striming platforme, muzičke ili gejming kao i ostale platforme
- Svet popusta – opcija koja donosi brojne popuste i privilegije
- Moje finansije – kroz organizovanje sredstava po kategorijama (užina, igrice, odeća i slično) deca će moći da uče kako da upravljaju svojim džeparcem
- Svetli ili tamni režim rada, neka Junior izabere

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 ekskurziji 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 finansijama.

Podesiv dnevni limit potrošnje u OTP m-bank aplikaciji omogućava detetu da raspolaže 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 OTP 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 4000 dinara nije potrebno unosenje 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 3000 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.



**Kada znaš
za OTP m-bank
aplikaciju za Juniore**

Namenjena deci, izmišljena za roditelje!

OTP m-bank i Junior Mastercard® debitna kartica
za decu od 11 do 18 godina!

Saznaj više na www.otpbanka.rs

Digitalni kanali

Savremeni način života i poslovanja postavlja visoke standarde za osnovnu digitalnu finansijsku pismenost. Zbog toga smo ponosni kada smo u prilici da klijentima ponudimo unapređena i lako razumljiva rešenja koja zadovoljavaju njihove potrebe.



Posvećeni smo kreiranju modernih, digitalnih rešenja dostupnih našim klijentima bez obzira na kanal ili uslugu koju izaberu. Naš primarni cilj je da unapredimo aplikacije i procese tako da klijenti mogu lako, brzo i intuitivno doći do rešenja koja očekuju od svoje banke. U OTP m-bank aplikaciji, čak i savetovanje je dobilo onlajn formu kroz novu funkcionalnost pod nazivom „Moje finansije”.

Ova opcija nudi tri praktična alata koja olakšavaju planiranje i upravljanje finansijama:

1. Kategorije – jasna klasifikacija potrošnje prema predmetu plaćanja.
2. Budžetiranje – omogućava klijentima da definišu iznos koji im je potreban za određeni period.
3. Ciljana štednja – jedinstvena funkcionalnost dostupna samo u OTP banci, koja pomaže korisnicima da redovno izdvajaju manje sume kako bi štedeli za ono što žele.

Otvaranje štednog računa u aplikaciji je veoma jednostavno – klijenti mogu birati između dinara ili evra, postaviti štedni cilj i preusmeravati sredstva na račun prema svojoj želji.

Klijenti sva plaćanja mogu obavljati i beskontaktno putem pametnog telefona, koristeći Apple Pay ili Google Pay. Sve što treba je preuzeti aplikaciju u zavisnosti od uređaja (Android ili iOS) i uneti svoju Mastercard ili Visa karticu. Plaćanje se vrši jednostavno skeniranjem QR koda, što omogućava brzo plaćanje mesečnih računa ili kupovinu bez upotrebe gotovine i platnih kartica.

Transakcija se realizuje odmah, a samo jednim klikom zamenjuje se popunjavanje podataka o primaocu uplate. Dovoljno je otvoriti aplikaciju, odabrati opciju IPS i skenirati QR kod sa računa, bilo papirnog ili elektronskog. Uplatnica se automatski popunjava, a korisnik samo treba da potvrdi plaćanje ili izmeni iznos ili svrhu po potrebi.

Takođe, IPS opcija olakšava plaćanje na prodajnim mestima na dva načina: skeniranjem QR koda koji generiše trgovac ili putem opcije „IPS pokaži“, gde trgovac skenira QR kod koji klijent generiše unutar OTP m-bank aplikacije.

Još jedna veoma korisna funkcija je „Prenesi“, koja omogućava klijentima da jednostavno i brzo šalju novac drugom licu. Sve što je potrebno je da znaju je broj telefona primaoca, i da ga upišu ili pronađu u svom imeniku. Transakcija se izvršava momentalno.

Kroz OTP mBank aplikaciju korisnici mogu aktivirati digitalnu platnu karticu, i bez preuzimanja u fizičkom obliku, koristiti sve benefite kao što su plaćanje na prodajnim mestima, podizanje novca na bankomatima ili internet kupovina. Na raspolaganju im je i kompletno upravljanje limitima i kanalima potrošnje platnih kartica.

Uz sve pomenuto, treba naglasiti i mogućnost da korisnik preko OTP mBank u svega par klikova može kupiti i vaučere najpopularnijih digitalnih servisa kao što su Netflix, Spotify, Playstation+, Steam i mnoge druge.

2.5.3. Označavanje i oglašavanje proizvoda

Oglašavanje proizvoda je u nadležnosti Direkcije za marketing i komunikaciju, Jedinice za marketing i Jedinice za digitalno oglašavanje, dok se eksternom prezentacijom proizvoda i usluga aktivno bavi i Odeljenje za komunikaciju OTP banke, a posebno targetiranim onlajn oglašavanjem i Omnichannel Tribe. Oglašavanje podleže proverama Direkcije pravnih poslova i



Direkcije za kontrolu usklađenosti poslovanja Banke u slučajevima koji su definisani važećim procedurama.

Inicijator oglašavanja može biti organizacioni deo Banke koji predlaže predmet oglašavanja - proizvod, uslugu ili aktivnost koju Banka oglašava.

Direkcija za marketing i komunikaciju samostalno ili sa kreativnom agencijom/agencijom za zakup medija izrađuje predlog oglasnog rešenja u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim aktima, poslovnom politikom i dobrim poslovnim običajima, Standardom OTP banke i matične OTP Grupe, koristeći sve podatke o predmetu oglašavanja dobijene od predlagača za oglašavanje.

Svi proizvodi OTP banke moraju biti prikazani u skladu sa domaćom regulativom, 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, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Odluka NBS o bližim uslovima oglašavanja finansijskih, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Zakon o igrama na sreću.

U skladu sa odlukom Narodne Banke Srbije o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga, oglasna poruka kojom se promovisu usluge 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 sa jasno i precizno navedenim podacima o:

- vrsti kredita;
- visini i promenljivosti 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 2024. nije bilo slučajeva neusaglašenosti u vezi sa pružanjem informacija o proizvodima i uslugama, niti sa dobrovoljnim standardima i kodeksima u ovoj oblasti.

OTP Banka pri oglašavanju na društvenim mrežama poštuje i interno usvojeni 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 preliminarog mišljenja o komercijalnoj praksi i komunikacijama, gde nisu sadržani standardni elementi i formuliše predloge za izbegavanje zabrinutosti u vezi sa rizikom zaštite korisnika.

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 radi prijema obaveštenja od zaposlenih ukoliko uoče bilo koje ponašanje ili sadržaj na društvenim medijima kojim se krše odredbe Pravila o društvenim medijima 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 ukoliko su usmereni ka broju 0800 23 23 22. Takođe, na raspolaganju su i imejl adrese (za fizička lica stanovnistvo@otpbanka.rs i info@otpbanka.rs, za pravna lica 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, 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 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.

Oglašavanje i označavanje proizvoda kod ostalih pravnih lica obuhvaćenih konsolidovanim izveštajem realizuje u skladu sa Zakonom o oglašavanju. U skladu sa delatnošću konkretnog pravnog lica, označavanje i oglašavanje proizvoda realizuje se i u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

2.5.4. 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 i redovno ažurira 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.

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 u toku 2024. 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.

U toku 2024. godine urađena je edukacija predstavnika za zaštitu podataka o ličnosti na temu osnovnih pojmova u smislu Zakona o zaštiti podataka i njihovih uloga u organizaciji. Pored navedenog svi zaposleni su prošli poseban trening koji se odnosio na temu povrede podataka o ličnosti, a pored toga svi novozaposleni prolaze treninge na temu zaštite podataka.

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 2024. godinom, ispunjena je inicijativa imenovanja predstavnika za zaštitu podataka o ličnosti u svim sektorima Banke koji su prošli posebne treninge na temu osnovnih pojmova u vezi sa zaštitom podataka i njihovim ulogama u organizaciji. Sa ciljem podizanja svesti, svi zaposleni Banke su prošli posebne treninge na temu povrede podataka o ličnosti. Redovno se vrše tematske kontrole procesa banke sa aspekta zaštite podataka.

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. Vrše 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 poslovnom 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 lice na koje se podaci odnose u roku od 30 dana od dana prijema zahteva.

Lice 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).

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.

OTP Osiguranje primenjuje interne akte iz oblasti zaštite podataka o ličnosti, kao i Zakon o zaštiti podataka o ličnosti. Takođe, primenjuje podzakonske akte koje je donela Narodna banka Srbije, a koji se odnose na konkretnu oblast. Lice za zaštitu podataka o ličnosti, kao i njegov zamenik staraju se da zaštita podataka

obavlja u skladu sa zakonom, odnosno da se izvrši obuka zaposlenih kako bi isti mogli da postupaju u skladu sa propisanim odredbama. Svako odeljenje/jedinica u Društvu dužno je da poštuje odredbe o zaštiti podataka o ličnosti u okviru svojih poslova.

Svaki klijent Društva u okviru dokumentacije koju dobija prilikom ulaska u osiguranje, odnosno prilikom ostvarivanja drugih prava koja proizilaze iz oblasti osiguranja, dobija Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti u kome je navedeno kako mogu ostvariti svoja prava koja se odnose na zaštitu podataka o ličnosti, kao i da mogu podneti prigovor Društvu, kao Povereniku. Prigovor je Društvu moguće podneti u pisanoj formi dolaskom u prostorije, slanjem prigovora poštom na adresu OTP Osiguranje ADO Beograd, ul. Bulevar Zorana Đinđića br. 50 a/b, Beograd ili u elektronskoj formi na email adresu zastita_podataka@otposiguranje.rs.

OTP Lizing i *OTP Leasing* su usvajanjem regulative u ovim oblastima i usaglašavanjem akata sa matičnom bankom usklađeni sa propisima koji se odnose na privatnost i zaštitu podataka o ličnosti. Ova oblast je u nadležnosti Direkcije pravnih poslova, odnosno Lica za zaštitu podataka o ličnosti. Zakonska regulativa i interna akta koja se odnose na ovu oblast su Zakon o finansijskom lizingu, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Politika zaštite podataka o ličnosti. Interna akta se ažuriraju po potrebi, u skladu sa nalogima Grupe i izmenom zakonske regulative.

Opšti uslovi poslovanja sadrže odredne o zaštiti podataka o ličnosti, a posebna GDPR izjava je sastavni deo ugovorne dokumentacije sa klijentima. Zaposleni u društvima, kao i klijenti se mogu obratiti ovlašćenom licu za zaštitu podataka o ličnosti radi ukazivanja na eventualnu neusklađenost ili povredu podataka o ličnosti.

Zakonska regulativa koja se odnosi na ovu oblast u OTP Investu su Zakon o zaštiti podataka o ličnosti i General Data Protection Regulation (GDPR). Usled promene vlasničke strukture tokom jula 2023. godine i kadrovskih promena tokom decembra 2023. i januara 2024. godine, Društvo planira usvajanje nove regulative u ovoj oblasti i usaglašavanje akata sa aktima i procedurama matične banke.

Klijentima se pružaju sva neophodna obaveštenja u skladu sa zakonom. Zaposleni su informisani o usvojenim ili izmenjenim internim aktima, a veoma često uključeni i u aktivnosti ažuriranja i kontrole. Regulatorna tela se obaveštavaju na njihov upit i u skladu sa zakonskom regulativom.

Tokom 2024. godine primljeno je 12 zahteva za ostvarivanje prava u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, od kojih je za 10 propisanom procedurom utvrđeno da su osnovane posmatrano sa aspekta pomenutog Zakona. U istom periodu nisu zabeleženi slučajevi povrede podataka o ličnosti. U ostalim pravnim licima obuhvaćenih ovim izveštajem nije bilo primljenih žalbi, niti slučajeva povrede podataka o ličnosti.

2.6 Odgovoran poslodavac

Prilikom uspostavljanja i unapređenja HR procesa, OTP banka se vodi najvišim standardima relevantnim za finansijski sektor i globalnu ekonomiju. Fokusirana na inovacije, Banka gradi imidž poželjnog poslodavca kroz kreiranje beneficija u skladu sa aktuelnim tržišnim trendovima, kao i privlačenje i zadržavanje stručnjaka prilagođavanjem njihovim potrebama. Posebnu pažnju posvećujemo mladim talentima, pružajući im mogućnosti za lični i profesionalni napredak.

Kao organizacija obezbeđujemo da kroz različite kompenzacione pakete, beneficije i programe nagrađujemo dobre rezultate i doprinos odličnom iskustvu naših klijenata, pratimo potrebe zaposlenih i podržavamo ih u bitnim životnim trenucima.

Negujemo kulturu razvoja i prepoznavanja i podstičemo karijerni rast, a blagostanje nam je posebno važno i zato pronalazimo nove pristupe za postizanje balansa. Sve ovo kandidati i zaposleni mogu da iskuse kroz kretanje kroz banku i naše procese selekcije, onboardinga, rada u timu, ocenjivanja, saradnje i razvoja.

Izvršnost naših HR procesa prepoznata kroz sertifikat „Employer Partner“ što i za naše zaposlene, ali i za kandidate znači potvrdu da je OTP banka organizacija koja je strateški orijentisana ka zaposlenima, da prepoznaje njihovu ključnu ulogu u ukupnom razvoju poslovanja i da stalno iznalazi nove načine da stvori što bolje radno okruženje.

Ovom prestižnom HR priznanju konsultantske kuće „SELECTIO“ prethodi kompleksna i detaljna analiza, prvi put sprovedena prilikom



sertifikacije 2022. godine, dok je u 2023. i 2024. godini sprovedena obnova sertifikata, uz dostavljanje merljivih i egzaktnih podataka o ostvarenim rezultatima i napretku.

Ukupan broj zaposlenih	2023.	
	2,833	
Struktura zaposlenih prema tipu ugovora	2023.	
	Na neodređeno vreme	Na određeno vreme
Broj zaposlenih	2,736	97
Procenat zaposlenih	96.6%	3.4%

Ukupan broj zaposlenih	2024.	
	2,837	
Struktura zaposlenih prema tipu ugovora	2024.	
	Na neodređeno vreme	Na određeno vreme
Broj zaposlenih	2,765	72
Procenat zaposlenih	97.4%	2.6%

U 2023. godini 119 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, dok je u 2024. godini 139 osoba bilo angažovano putem ovih vrsta ugovora, na istim poslovima.

	2023.	2024.
Stopa fluktuacije	18%	13.3%

Rodna struktura zaposlenih	2023.	
	muškarci	žene
Broj zaposlenih	758	2,075
Procenat zaposlenih	27%	73%

Rodna struktura zaposlenih	2024.	
	muškarci	žene
Broj zaposlenih	757	2,080
Procenat zaposlenih	26.8%	73.2%

Sa ciljem dubljeg razumevanja potreba zaposlenih, od 2023. godine koristimo alat 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.

2.6.1. Zadovoljstvo zaposlenih

Godišnje istraživanje o angažovanosti zaposlenih OTP banke koje se sprovodi pod sloganom „Tvoje mišljenje nam je važno“, jedan je od načina da svaki zaposleni dobije priliku da anonimno podeli svoje mišljenje o brojnim pitanjima koje oblikuju našu organizaciju.

Uz to, koristimo i različite formate događaja gde kroz razgovor, fokus grupe i targetirane intervjue prikupljamo dodatne uvide. Na osnovu svih prikupljenih uvida kreiramo okruženje u kom želimo da se razvijamo, gradimo svoju karijeru, i koje nas čini ponosnim što smo njegov deo.

Pored zakonom zagarantovanih prava na porodijsko 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	2023.		2024.	
Ukupan broj zaposlenih koji su iskoristili pravo na porodiljsko odsustvo	muškarci	žene	muškarci	žene
	0	117	2	176
Stopa povratka na posao po isteku porodiljskog odsustva	muškarci	žene	muškarci	žene
	-	96%	-	96%

Pored redovnog paketa beneficija, sproveli smo program fleksibilnih beneficija za sve zaposlene kako bi mogli da ih prilagode individualnim potrebama. Dobrobit je jedna od ključnih tema, pa svi zaposleni imaju slobodan dan za svoj rođendan.

U organizaciji u kojoj 55% zaposlenih radi duže od 10 godina tema lojalnosti je itekako bitna, zato smo želeli da je prepoznamo i zahvalimo se našim kolegama. Kreirali smo nagradu za lojalnost koju dodeljujemo za jubileje od 10, 20, 30 i 40 godina, negujući personalizovan pristup u kom nagrađeni sam bira nagradu od novčane opcije, preko putovanja, do slobodnih dana.

2.6.2. 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, imovinsko 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. Tokom 2024. godine održane su obuke za zaposlene o prepoznavanju nesvesnih predrasuda i razvoju odgovornog inkluzivnog liderstva u kompaniji, sa ciljem doprinosa stvaranju okruženja u kome svi zaposleni imaju jednake prilike.



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 jedna osoba prošla je kroz program prakse.

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 2024. 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 obaveštava 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, pripremama za utvrđivanje viška zaposlenih i usvajanje programa. Informacije se dostavljaju po potrebi na zahtev reprezentativnog sindikata u roku od 15 dana od dostavljanja zahteva.

2.6.3. 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. Na internoj platformi za edukaciju na osnovu standardizovanog izveštaja prate se postignuti rezultati, analizira uključenost po sektorima i timovima, i shodno tome prave dalji planovi. Pored internih obuka, Banka obezbeđuje i finansijsku podršku i prilike za pohađanje eksternih kurseva i programa. Tokom 2024. godine svi zaposleni prošli su kroz proces ocene radnog učinka i individualnog razvoja.

	2024.*		
	Rukovodioci	Srednji nivo rukovodilaca	Zaposleni (osim rukovodilaca)
Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih	305	7,386	40,957.50
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	20.33	16.86	17.07

*Podaci za 2023. godinu dostupni su razdvojeno za OTP Banku i za ostale članice OTP Grupe u Srbiji, u Nefinansijskom izveštaju za 2023. godinu

	2024.*	
	Muškarci	Žene
Ukupan broj sati obuke prema polu	13,033	35,615.5
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	17.58	17.10

*Podaci za 2023. godinu dostupni su razdvojeno za OTP Banku i za ostale članice OTP Grupe u Srbiji, u Nefinansijskom izveštaju za 2023. godinu

Level up program

U OTP banci mladi su metafora za drugačiji način razmišljanja koji prednost daje autentičnoj korporativnoj kulturi zasnovanoj na njima bitnim vrednostima, prostoru da se čuje njihov glas, potrebi da u poslu uživaju i da kontinuirano spoznaju svoj napredak i uticaj koji imaju na poslovanje. Kako bismo što bolje odgovorili na potrebe mladih, od 2023. godine sprovodimo program prakse pod nazivom „Level Up“, sa idejom da studentima pomognemo da sledeći karijerni nivo dosegnu među raznovrsnim oblastima koje nudi bankarski svet. Čitav program je koncipiran na ideji učenja u realnom okruženju sa realnim uticajem na svakodnevno poslovanje Banke. Svake godine program ima novu temu, prati strateško usmerenje Banke i mladima pruža priliku da zajedno sa kolegama ekspertima upoznaju različite sfere razvoja karijere, kao što su finansije, prodaja, upravljanje podacima, agilna transformacija, razvoj digitalnih rešenja, tehnologije rizika, razvoj proizvoda. Svakom praktikantu je dodeljen lični mentor i to je oblast na koju stavljamo poseban fokus, jer se kroz dosadašnje razgovore sa praktikantima pokazalo 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.

Dvadesetdva praktikanta koji su uspešno završili prva dva ciklusa programa postali su zaposleni Banke. „Najveća prednost programa je mentorski tim. Učim od vrhunskih stručnjaka sa dugogodišnjim iskustvom, koji mi nude dragocene savete o bankarstvu i karijeri. Zato imam osećaj da kontinuirano učim i da se razvijam, a u tome imam podršku celog tima. Istovremeno, rad na konkretnim projektima koji imaju realan uticaj na poslovanje Banke je izazov, ali upravo to me motiviše da ispunim visoke standarde koje sam sa svojom mentorkom postavila“, ističe Dragana Trkulja, jedna od Level Up praktikanata.

2.6.4. 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, kao i treća lica koja obavljaju određene poslove u prostorijama Banke. 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.

	2023.	2024.
Ukupan broj povreda	15	14
Broj povreda sa težim posledicama*	4	1
Stopa povreda	0.53	0.49
Stopa povreda sa težim posledicama	0.14	0.03

*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, učestvovanje na sportskim igrama. 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 predstavlke 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.

2.7 Odgovoran akter u društvenoj zajednici

Kao odgovoran akter u društvenoj zajednici, Banka uzima u obzir njene potrebe, pravce razvoja i prioritete, kako bi svojim aktivnostima doprinela dugoročnoj održivosti i inkluziji. Naši prioriteti u ovom segmentu delovanja su podrška inovativnim projektima i preduzetništvu, finansijska edukacija, podrška sportu, podrška kulturi i umetnosti, kao i pomoć lokalnoj zajednici, posebno najranjivijim društvenim grupama.

Prilikom odabira partnera, Banka se vodi principima koji podrazumevaju usklađenost etičkih vrednosti, posvećenost zaštiti životne sredine, transparentnost u poslovanju i međusobno uvažavanje. Težimo izgradnji dugoročnih partnerstava i sveobuhvatnom pristupu, svim temama, nastojeći da kreiramo projekte i inicijative koje pružaju kvalitetnu i sistemsku podršku i rešenja. Naša podrška obuhvata robne i novčane donacije, mentorsku podršku, promociju korporativnog volontiranja, kao i aktivnosti usmerene na podizanje svesti o važnim društvenim pitanjima

Pored sopstvenih projekata usmerenih na dobrobit zajednice, aktivno učestvujemo i u partnerskim inicijativama šireg obima. Kroz članstvo u lokalnim mrežama koje promovišu održivost i društvenu angažovanost, i kao sastavni deo jednog zdravog i poželjnog poslovnog modela, razmenjujemo najbolje prakse i pokrećemo nove inicijative. Verujemo da je za napredak društva ključno zajedničko delovanje poslovnog sektora, civilnog društva i državnih institucija.

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.



Oslobađanje od provizija važi 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 okuplja 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.

Poziv za priključivanje Registru odnosi se na sve organizacije i udruženja koje se bave obezbeđivanjem sredstava za:

- lečenje u zemlji i inostranstvu za decu i odrasle (koji uključuju usluge lečenja, kontrolnih pregleda, operativnih zahvata, postoperativnih tretmana, rehabilitacija, nabavke lekova, medikamenata i potrošnog materijala, nabavke medicinskih aparata i pomagala, putne troškove i sl);
- izgradnju, obnovu i opremanje zdravstvenih ustanova;
- izgradnju, obnovu i opremanje obrazovnih i vaspitnih ustanova (osnovne i srednje škole, domovi, vrtići);
- izgradnju, obnovu i opremanje ustanova kulture (pozorišta, muzeji, domovi kulture, kulturni centri i sl.), kao i za realizaciju projekata iz oblasti kulture;
- aktivnosti koje se odnose na prava deteta i socijalnu zaštitu dece;
- aktivnosti koje se odnose na pružanje pomoći socijalno ugroženom i siromašnom stanovništvu na teritoriji Srbije;
- prava manjinskih grupa;
- decu i odrasle sa fizičkim i mentalno-intelektualnim invaliditetom;
- ekološke inicijative;
- sportske aktivnosti;
- područja devastirana prirodnim nepogodama;
- inicijative iz oblasti edukacije iz različitih oblasti;
- realizaciju ostalih inicijativa koje imaju za cilj unapređenje društvenog i prirodnog ambijenta kroz osnaživanje socijalnih usluga, negovanje pozitivnih društvenih vrednosti, kao i kroz brigu i očuvanje celokupnog ekosistema.

Do kraja 2024. godine je više od 1,240 namenskih računa parametrizovano u platnom sistemu OTP banke, što znači da je svaka uplata na ove račune bez obzira da li se plaća u ekspozituri ili putem elektronskog bankarstva, oslobođena od provizija. Važno je napomenuti da nije neophodno da računi budu otvoreni u OTP banci.

Ova inicijativa omogućava svakom pojedincu ili kompaniji, bez obzira da li je klijent Banke ili ne, da donirajući podrži rad civilnog sektora, bez dodatnih troškova. S druge strane, to otvara vrata za još veći broj donacija, dok organizacijama omogućava da se fokusiraju na ono što je zaista važno – pružanje podrške tamo gde je najpotrebnija.

2.7.1. Inovacije, preduzetništvo i zeleni projekti

Inovacioni ekosistem OTP banke - OTP Connect

Inovacije su jedan od stubova poslovanja OTP banke i nastojimo ne samo da pratimo i reagujemo na trendove i promene na tržištu, već i da ih kreiramo, o čemu svedoči dugogodišnje iskustvo u saradnji sa inovatorima i liderska pozicija u oblasti inovacija, ne samo OTP banke u Srbiji već i cele OTP Grupe.



Krajem 2023. godine smo, kao pionirski iskorak u domaćem bankarstvu, lansirali naš inovacioni ekosistem OTP Connect koji se tokom 2024. godine konstantno razvijao i doneo prve rezultate. Naš inovacioni ekosistem je nastao sa ciljem strukturiranog povezivanja sa zajednicom inovatora, prvenstveno startapa i mladih IT kompanija, ali i razvijenih tehnoloških kompanija koje nude inovativna rešenja.

U savremenom poslovanju vidimo kao neophodnost saradnju sa mladim kompanijama koje od nas dobijaju potrebnu ekspertizu i stabilnu podršku, siguran pristup resursima i potencijalno široku mrežu klijenata, a sa druge strane, mogu da brzo isporuče inovativna rešenja. Kroz sinergiju dolazimo do uzajamnog rasta i što je najvažnije, do zadovoljnijih klijenata kojima pružamo personalizovane usluge i proizvode. Kroz ovu direktnu saradnju tehnološkim inovatorima možemo obezbediti bolju startnu poziciju i priliku za poslovni rast.

U okviru OTP Connect platforme kreirani su različiti programi gde pažljivo razmatramo mogućnosti saradnje sa tehnološkim inovatorima, a takođe nudimo i podršku kroz različita znanja kako bi domaća startap zajednica bila što uspešnija.

R&D zona

U ovom programu je akcenat na inovativnom timu i njihovim vrednostima koji sa nama u sinergiji mogu isporučiti značajne inovacije. Ovo je mesto gde prvenstveno IT kompanije i tehnološki startapi sa iskustvom u razvijanju softverskih rešenja i tehnoloških proizvoda mogu dobiti priliku da razvijaju svoje ideje kao nove digitalne proizvode u saradnji sa bankom, kao i nova rešenja koja su odgovor na definisane izazove OTP banke.

U februaru 2024. godine su otvorene prijave za izazov „Kažeš inovacija, misliš aplikacija“ sa temom osmišljavanja dizajna i funkcionalnosti za Junior m-bank aplikaciju kao nastavak unapređenja jedinstvene i, na domaćem tržištu, prve debitne kartice za decu od 11 do 18 godina, OTP Junior kartice. Prijavio se veliki

broj startap i IT kompanija i timova od kojih je devet izabrano za rad tokom dvodnevno ideatona u martu, na kom je učestvovao i tim srednjoškolaca koji su pružali takmičarima uvide kako mlade generacije razmišljaju i vide banke, koje su njihove potrebe i šta očekuju od bankarske aplikacije, a radili su i na razvoju svoje ideje na temu Izazova, koju su revijalno i predstavili. Na ideatonu su odabrani finalisti koji su u dvomesečnom procesu vredno radili na validaciji svojih ideja, a rezultat se video u finalu održanom u maju 2024. godine, u promišljenom setu funkcionalnosti koje su ponudili, kao i kreativnom dizajnu iza kog stoje analize potreba i dece i roditelja koji će biti i korisnici ove aplikacije. Junior m-bank aplikacija je uspešno implementirana u naše poslovanje, što nam pokazuje da smo na dobrom putu kvalitetne saradnje sa zajednicom inovatora.



Biznis zona

U junu 2024. pokrenuta je Biznis zona, osmišljena kao mesto povezivanja inovativnih kompanija i naše banke ali i naših klijenata, mesto koje će svim učesnicima omogućiti razvoj i rast poslovanja. Na ovaj način je ona već u startu široko postavljena i daje prostor za različite saradnje i inovacije. Biznis zona je naš način da istovremeno pružimo podršku našim klijentima izvan bankarskih usluga kao i da inovativnim kompanijama pružimo mogućnost da rastu i plasiraju svoje usluge i proizvode banci ili našim klijentima. Pozvali smo inovativne kompanije da ponude svoje usluge i proizvode iz oblasti koje smo definisali na osnovu istraživanja potreba naših klijenata malog biznisa, a nakon pažljive selekcije inovativne kompanije će dobiti promociju i mogućnost da se povežu sa novim klijentima, dok će sa druge strane naši klijenti malog biznisa imati mogućnost da efikasno reše svoje određene poslovne potrebe izvan bankarstva. Saradnja između inovativnih kompanija i naših klijenata malog biznisa će se zasnivati na njihovom međusobnom dogovoru, a naš cilj je bio da im omogućimo mesto za povezivanje i da na ovaj način podržimo i jedne i druge.

Konstantno je otvoren poziv i za saradnju sa bankom u okviru Biznis zone, a oblasti koje su nam najinteresantnije su digitalna transformacija i operativna efikasnost, personalizovana rešenja za naše klijente, napredna analitika i razvoj inovativnih proizvoda.

Zona podrške

Podršku zajednici mladih inovatora u našem inovacionom ekosistemu pružamo kroz finansijski akcelerator Finsight, interaktivni mentorski program jedinstven na našem tržištu, koji učesnicima pruža neophodna finansijska znanja, veštine i alate i priprema ih za efikasno donošenje informisanih i pametnih odluka kako bi najbolje iskoristili poslovne prilike. Tokom 2024. godine uspešno su završena dva ciklusa Finsight-a.

U okviru Zone podrške nudimo startupima i DNK procenu preduzetnika kroz koju mogu da otkriju svoje dobre preduzetničke osobine i kako da ih maksimalno iskoriste, ali i da identifikuju šta ih koči u daljem napretku.

Razvoj interne inovacione kulture

Strateški pristupamo razvoju inovacione kompanijske kulture, osnažujemo koleginice i kolege, pojedince i timove da razmišljaju inovativno i kreativno. Kroz interne izazove obuhvatamo sve korake od vizije, ideje do operativne realizacije inovacija, kako bi naši inovatori videli rezultate svog rada. Tokom 2024. godine uspešno su završena dva izazova namenjena zaposlenima banke, a do sada je u njima učestvovalo 627 koleginica i kolega, dok je predloženo 217 ideja. Pobedničke ideje se implementiraju u poslovanje banke, do sada su implementirane četiri, a još devet ideja je u procesu implementacije.

Pored izazova, kontinuirano održavamo ideatone i druge formate na kojima zaposlenima pružamo neophodna teorijska i praktična znanja iz oblasti inovacija.

OTP Village

OTP Village otvoren je 2023. godine, u partnerstvu sa ekološkim Udruženjem „Supernatural“, kao 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. Na samo nekoliko kilometara od centra Beograda, na lokaciji koja predstavlja stanište za više hiljada pčela, pokrenuti su urbani pčelinjak i rasadnik sa 12 vrsta medonosnog bilja, a u 2024. godini zvanično je otvorena Biljna laboratorija (Plant House), predstavljeni su noviteti u ovoj jedinstvenoj medonosnoj bašti, i organizovana edukativna ekološka radionica za specijalne goste – predškolce iz surčinskog vrtića „Flamingo“.

„Veoma se radujemo što naš OTP Village raste i nadograđuje se iz godine u godinu čime potvrđujemo da smo strateški i dugoročno posvećeni zelenoj tranziciji. I dalje verujemo da je uvećanje znanja o najvećim ekološkim izazovima današnjice, kao i načinima da se oni umanje, siguran put ka održivoj budućnosti. Iz tog razloga jedan od naših prioriteta u segmentu korporativne odgovornosti je ekološka edukacija naših zaposlenih i šire društvene zajednice, kao i implementacija ekološki odgovornih praksi i procesa u samo poslovanje. Za nas su i dalje Biodiverzitet i Pčele reči koje pišemo velikim slovima i teme kojima smo posvećeni kroz OTP Village, ali i druge zelene projekte OTP banke. OTP Village je primer projekta koji svoju lepotu i značaj temelji na sinergiji i zajedničkom delovanju korporativnog i civilnog sektora na šta smo veoma ponosni.



Uključivanje aktera iz lokalne zajednice, kao što su vaspitno-obrazovne ustanove, uvećavaju vrednost i delokrug našeg ekološkog aktivizma”, istakla je ovim povodom Milica Babić, vodeći konsultant za komunikacije, CSR i održivost u OTP banci.

Prema rečima Srđana Stankovića iz „Supernatural-a”, partnera projekta OTP Village, ovo ekološko udruženje realizovalo je brojne ekološke projekte, ali OTP Village zauzima posebno mesto jer se bavi najvažnijim bićima na našoj planeti – pčelama. „Kada smo prošle godine sa OTP bankom formirali pčelinjak i medonosni vrt sa hiljadu lekovitih i medonosnih biljaka, bili smo jako srećni.

Danas smo posebno ponosni jer OTP Village raste i razvija se – odnedavno ga krasi Plant House, odnosno biljna laboratorija. Naime, brodski kontejner transformisali smo u prostor gde su izložene sve biljke iz vrta u suvom obliku i gde proizvodimo 100 odsto prirodne kozmetičke proizvode, imamo biblioteku o lekovitom bilju i svojevrsnu biljnu apoteku”, rekao je Srđan Stanković i predstavio dodatne novitete u medonosnoj bašti: „Uz podršku OTP banke postavili smo i irigacioni sistem za zalivanje biljaka što naš posao za održavanje vrta čini mnogo lakšim zbog adekvatnog navodnjavanja koje ujedno značajno štedi potrošnju vode. Medonosni vrt kontinuirano oplemenjujemo novim biljkama pa smo uz miloduh, nanu, vranilovu travu, timijan, komorač, smilje, lavandu, žalfiju, ruzmarin, matičnjak, valerijanu, vrt oplemenili i origanom, bosiljkom i kantarionom.”

OTP Village, zamišljen kao obrazovni centar za ekologiju, nastaviće da se razvija kroz planove za staklenik, pčelarsku radionicu i sadnju novih lekovitih i medonosnih biljaka, čime će nastaviti da promoviše svest o značaju biodiverziteta i održivih praksi u zajednici.

2.7.2. Finansijska edukacija

Generator EDU

OTP banka godinama gradi reputaciju lidera u oblasti društveno odgovornog poslovanja kroz brojne pionirske projekte. Među njima se izdvojio program Generator, realizovan u čak sedam ciklusa, sa ukupno oko 100 inovativnih ideja koje su došle do finala. Svaki ciklus bio je usklađen sa aktuelnim društvenim izazovima, od digitalnih inovacija do podrške preduzetnicima tokom pandemijske krize. Poslednja dva ciklusa, poznata kao Generator ZERO, bila su fokusirana na smanjenje karbonskog otiska i razvoj cirkularne ekonomije. Novi ciklus, nazvan Generator EDU, donosi osveženje sa temom unapređenja finansijske pismenosti dece i mladih.

Finansijska edukacija nije samo veština, već temelj odgovornog upravljanja ličnim resursima i izgradnje stabilnijeg društva. Ovu temu Banka je prepoznala kao ključnu i iz aspekta potreba zajednice, i iz aspekta svog doprinosa. Stoga novi ciklus Generatora ima za cilj da podrži inovativna rešenja u formalnom i neformalnom obrazovanju.

Na konkurs se mogu prijaviti tri ciljne grupe: nastavnici i profesori osnovnih i srednjih škola (pojedinačno ili u timovima), organizacije civilnog društva, kao i preduzetnici, startapi, socijalna preduzeća, mikro i mala preduzeća.



otpbanka

Rastemo u znanju!

Generator EDU

Imaš ideju kako da finansijski edukuješ mlade?

Konkurs je otvoren za **prosvetne radnike** i **inovativne preduzetnike** do 31. 1. 2025.

Prijavi se na **OTP Generator EDU** i osvoji nagradu!

www.generator.rs

Očekivana rešenja treba da budu primenljiva u nastavnim i vannastavnim aktivnostima, dok se od civilnog sektora i preduzetnika očekuju kreativni, inovativni i digitalni obrazovni modeli.

Strateški partner Generator EDU programa je organizacija Dostignuća mladih, sa bogatim iskustvom u oblasti finansijske edukacije.

Pored njih, program podržavaju i Mastercard, fondacija Nordeus, BOŠ, PWC, ICT HUB, Centar za promociju nauke, United Media.



Nagradni fond iznosi 2 miliona dinara, raspodeljenih u dve kategorije. Za prosvetne radnike, 200,000 dinara je namenjeno individualnim ili timskim aplikantima, dok će škole dobiti 800,000 dinara za implementaciju projekata. U kategoriji civilnog sektora i preduzetnika, celokupan iznos od milion dinara biće dodeljen pravnim licima za realizaciju ideja. Svi zainteresovani imaju priliku da prijave i postanu deo promena pod sloganom „Rastemo u znanju“.

Podrška projektu „Finansijska pismenost“

Finansijsko obrazovanje mladih postaje sve važnije u današnjem svetu, u kojem se poslovne i životne odluke u velikoj meri oslanjaju na veštine upravljanja novcem. U OTP banci prepoznajemo značaj finansijske edukacije mladih, jer verujemo da je ona ključna za samostalnost, te da je preduslov za donošenje kvalitetnih životnih odluka. Zbog toga, aktivno doprinosimo programima kao što su *Finansijska pismenost* i *Učeničke kompanije*, u kojima zaposleni iz različitih sektora pomažu srednjoškolcima da bolje razumeju osnove finansija, ali i samog preduzetništva.

Tokom 2024. godine ulogu mentora u programu preuzelo je osam mentora iz naše banke. Jedan od njih je naš kolega Igor Nedeljković, Senior Relationship Manager u OTP banci, koji je do sada bio angažovan u radu sa srednjoškolcima u programu Finansijska pismenost, dok je u 2024. godini prvi put preuzeo ulogu mentora u okviru programa Učeničke kompanije. Ovaj program nudi mladima priliku da razviju vlastite biznis ideje, uz podršku stručnjaka iz poslovnog sveta. Igor je mladima pomagao da osmisle biznis plan, definišu strategije i steknu veštine koje su im potrebne za uspeh u preduzetništvu. „Rad sa srednjoškolcima je uvek dinamičan i inspirativan.



Mladi su veoma radoznali i zainteresovani za teme koje se tiču njihove budućnosti, pogotovo kada shvate koliko su finansijske odluke bitne za svakodnevni život. Najviše ih zanimaju osnovni koncepti kao što su krediti, štednja i ulaganje, a često se susrećemo sa pojmovima kao što su rizik i diverzifikacija investicija, koji im zadaju poteškoće. Ipak, nakon što detaljno objasnimo primere iz stvarnog i običnog života, postaje im jasnije. Atmosfera je obostrano motivišuća jer ja učim od njih isto koliko i oni od mene“, ističe Igor.

Iza edukativnog programa Finansijska pismenost stoji Grupa za obrazovanje koju čine Dostignuća mladih u Srbiji, Nordeus fondacija, Inicijativa Digitalna Srbija i Centar za promociju nauke. Podršku pruža deset partnerskih kompanija, među kojima je i naša banka.

2.7.3. Ulaganje u kulturu

U partnerstvu sa Izdavačkom kućom Booka u 2024. sproveden je treći ciklus nagradnog konkursa za najbolji, originalni i neobjavljeni roman na srpskom jeziku. Pobjednik konkursa je roman Sava Bojovića „Kako ste čuli za mene“, delu koje je, kako ističe izdavač, zamaha i ambicije kakva se retko sreće u savremenoj srpskoj književnosti.

Na ovogodišnji Konkurs pristiglo je više od impresivnih 330 rukopisa, a pobjedniku, koji se istakao u snažnoj konkurenciji, uručena je novčana nagrada u iznosu od 250,000 dinara. Roman „Kako ste čuli za mene“ biće objavljen u tiražu od 3,000 primeraka, uz distribuciju i promociju na regionalnom nivou.

Prema rečima Ivana Bevca, urednika Izdavačke kuće Booka, ovogodišnji izbor pobjedničkog rukopisa bio je najizazovniji do sada jer je u konkurenciji bilo nekoliko izuzetnih dela, ali roman Sava Bojovića izdvojio se svojom kompleksnošću i zaokruženošću. „Čak se i književnosti mnogo većih jezika od našeg retko sreću s mladim autorom ovolikog kapaciteta koji svojom ambicijom može da odgovori spisateljskim umećem i pričom velikog zahvata. Još jednom smo iz avanture raspisivanja Konkursa izašli s nečim važnim za domaću literarnu scenu i još jednom će novi, talentovani, autorski glas dobiti svoju šansu, a to je jedan od najvećih uspeha za svakog izdavača“, rekao je Bevc prilikom proglašenja pobjednika.

„Ulaganje u kulturu, a samim tim i u književnost, za nas je jedno od najvažnijih i najlepših ulaganja. Sa zadovoljstvom i ponosom podržavamo ovaj konkurs, čiji broj pristiglih radova iz godine u godinu potvrđuju njegovu neophodnost. Iako mlad, konkurs je već postao prepoznatljiv po tome što otkriva književne talente sa velikim potencijalom, a prethodni pobjednici, koji su dospeli u finale prestižne NIN-ove nagrade, svedoče o tome. Verujemo da će rukopis Sava Bojovića biti jednako zapažen i da će naš konkurs i u narednim godinama biti inkubator novih književnih glasova“, izjavila je Milica Babić, vodeći konsultant za komunikacije, CSR i održivost u OTP banci.

Banka je u 2024. godini podržala i tradicionalnu manifestaciju Novosadsko muzičko leto. OTP banka sa Muzičkom omladinom Novog Sada sarađuje već nekoliko godina, a sad i drugu godinu zaredom ustupamo naš prostor za održavanje ove važne manifestacije pod vedrim nebom. Posebno nam je drago što smo imali prilike da upravo u našem sedištu banke koja potiče iz Novog Sada, omogućimo da se održi sedam sjajnih koncerata u jedinstvenom prostoru na otvorenom, sa veoma raznovrsnim programom.

2.7.4. Podrška sportu

Već duže od 23 godine, OTP banka je zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije, što je ujedno i najdugovečnije partnerstvo između biznisa i sporta zasnovano na zajedničkim vrednostima.

Olimpijce su ispratili zajedno OTP banka Srbija i Olimpijski komitet Srbije organizacijom događaja u bašti Olimpijske kuće u Beogradu, kada su predstavnici medija imali priliku da razgovaraju sa devet olimpijaca koji su predstavljali Srbiju na XXXIII Letnjim olimpijskim igrama u Parizu od 26. jula do 11. avgusta. Sa predstavnicima medija svoja očekivanja pred najveću svetsku smotru vrhunskih sportista podelili su: Strahinja Bunić (džudo), Stevan Mićić (rvanje), Georgij Tibilov

(rvanje), Strahinja Stojčić (basket 3x3), Uroš Plavšić (košarka), Lazar Kovačević (streljaštvo), Marica Perišić (džudo), Milica Žabić (džudo) i Martin Mačković (veslanje).

OTP banka je u Parizu imala i svoje ambasadore, Olimpijce koji su se borili za najsajnija odličja u Parizu: Adrianu Vilagoš, evropsku vicešampionku u bacanju koplja; Aleksandru Perišić, svetsku vicešampionku u tekvondu; Aleksandra Kukolja, svetskog vicešampiona i Dejana Majstorovića, svetskog prvaka u basketu 3x3 i bronзанom medaljom iz Tokija.

Pored podrške u vidu sponzorstva, OTP banka svojim klijentima izdavala je i dve olimpijske kartice i to Visa Gold debitnu i Visa Gold kreditnu olimpijsku karticu, sa ciljem da, zajedno sa svojim klijentima, dodatno podrži olimpijce Srbije u fazi priprema za najprestižnije sportsko takmičenje. Deo prihoda od svake transakcije, bez dodatnih troškova za klijente, banka donira Olimpijskom komitetu Srbije za stvaranje boljih uslova za naše sportiste.



Ambasadori Banke džudista Aleksandar Kukolj, tekvondistkinja Aleksandra Perišić, bacačica koplja Adriana Vilagoš, kajakašica Milica Novaković i basketas Dejan Majstorović su ujedno bili i glavni protagonisti TV spotova, čime im je OTP banka na još jedan način pružila podršku na njihovom putu ka medaljama.

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.

2.7.5. Podrška lokalnim zajednicama

Podrška zdravstvenim ustanovama

OTP banka je u martu 2024. uručila donaciju 13 novih defibrilatora vrednosti pet miliona dinara, s ciljem direktnog unapređenja urgentne medicine u Srbiji. Na predlog Ministarstva zdravlja Republike Srbije određene su ustanove u kojima su ovi elektromedicinski uređaji najpotrebniji. Portabilne defibrilatore regionalni direktori OTP banke uručili su domovima zdravlja u Indiji, Mladenovcu, Šidu, Velikoj Plani, Batočini, opštim bolnicama u Čačku, Čupriji, Leskovcu, Subotici i zdravstvenom centru Vranja.

Uručenju defibrilatora za hitnu medicinsku pomoć prisustvovali su Danica Grujičić, ministarka zdravlja, i Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora i CEO OTP banke. Tom prilikom ministarka je istakla značaj ovakvih donacija, navodeći da su defibrilatori uređaji koji spašavaju život i zahvalila OTP banci što su, kako je rekla, prepoznali potrebe zdravstvenih ustanova za aparatom koji spašava život, što su defibrilatori: „U momentu kada dođe do srčanog zastoja ili kada dođe do, kako ga mi zovemo, flatera, odnosno nekontrolisanih kontrakcija srca, defibrilator

je taj koji spašava život. Meni je posebno drago što su uređaje dobile ustanove poput Zdravstvenog centra Vranje, zatim Leskovac, Čuprija, Čačak, u Vojvodini Šid, Indija i Subotica, Batočina i Velika Plana. Mi smo im to i ranije obećali, a zahvaljujući OTP Banci, smo ispunili to obećanje“, navela je ministarka zdravlja. Gospodin Mihajlović je podsetio da je donacija usledila nakon potpisanog ugovora između Banke i Ministarstva zdravlja Republike Srbije krajem decembra 2023. godine kada je OTP banka odlučila da sredstva za novogodišnje poklone klijenata usmeri na viši cilj i zaključio: „Danas smo zaokružili novogodišnju donaciju i uručili 13 novih mobilnih defibrilatora domovima zdravlja i opštim bolnicama kojima su najpotrebnije u našoj zemlji. OTP banka kao društveno odgovorna kompanija na ovaj način direktno doprinosi unapređenju urgentne medicine u Srbiji, i to u gradovima gde je iskazana neophodnost nabavke uređaja koji spasavaju živote ljudi“.

Klub volontera

U OTP banci, volonterski duh nije samo dodatak korporativnim vrednostima već deo šire vizije – da kreiramo pozitivne promene ne samo u poslovnom, već i u društvenom okruženju. Ponosni smo na naš Klub volontera pokrenut 2023. godine, jer verujemo da mali koraci vode do velikih promena. Volontiranje nije samo čin davanja – to je pre svega prilika da učimo, rastemo i gradimo mostove inkluzije i zajedništva.



Tokom 2024. godine, još jednu volontersku akciju organizovali smo u divnom ambijentu Koviljsko-petrovaradinskog rita, koji je kao prirodno dobro od izuzetnog značaja pod zaštitom države. Tom prilikom očistili smo 300 metara obale Dunava, sakupili 50 džakova smeća, zasadili 10 vrba i ofarbali deo mobilijara. Dan smo proveli i u vožnji brodićem i upoznavanju sa biodiverzitetom ovog specijalnog rezervata prirode. Uspešnost ovog volonterskog druženja dugujemo i našim prijateljima iz udruženja „Supernatural“ i Pokreta Gorana Vojvodine.

Naši volonteri zasadili su 35 sadnica drveća duž Bulevara Zorana Đinđića u Beogradu u nepoređnoj blizini upravnih zgrada Banke. Na ovaj način podržali smo akciju Gradske opštine „Za zeleniji Novi Beograd“ koja je pokrenuta u cilju dodatnog ozelenjavanja javnih površina ove velike beogradske opštine.



Na Međunarodni dan volontera, 5. decembra, imali smo priliku da budemo gosti specijalne škole Milan Petrović u Novom Sadu. Tako smo proveli nezaboravan dan u društvu sjajnih učenika i štićenika ove škole, uživajući u zajedničkom radu i kreativnim radionicama. Naučili smo kako se pravi reciklirani papir, pakovali mirisne čajeve, pravili novogodišnje aranžmane i ukrase i pekli kolače, ali najvažnije od svega shvatili koliko je moćno povezivanje kroz volonterski duh i iskrenu podršku. Zahvaljujemo se školi Milan Petrović na toplom gostoprimstvu, predivnim medaljama koje su izradili posebno za nas, a pre svega na inspiraciji koju smo poneli dalje.

2.7.6. Briga o životnoj sredini u sopstvenim operacijama

Sa aspekta sopstvenih operacija, Banka ulaže maksimalne napore ka zaštiti životne sredine i smanjivanju sopstvenog karbonskog otiska. U tom smislu, Banka preduzima različite mere u optimizaciji potrošnje električne energije, korišćenju energije iz obnovljivih izvora, uštede na gorivu, upravljanju otpadom, korišćenju recikliranog papira kao kancelarijskog materijala, smanjenju upotrebe plastike itd. Poslovanje banke u ovoj oblasti u potpunosti je usaglašeno sa nacionalnom zakonskom regulativom, što potvrđuje i podatak da tokom 2024. godine, kao ni prethodnih godina, nije bilo kazni niti drugih vrsta sankcija prema Banci u vezi sa neusaglašenošću sa zakonima i propisima.

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 doprinosa 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.



Banka permanentno radi na energetskejskoj optimizaciji svog radnog prostora, u smislu da prilikom renoviranja objekata ugrađuje materijale i opremu, uključujući klima uređaje energetske klase A+ ili LED osvetljenje, koja menja dosadašnju fluo i halogen rasvetu. 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 energetskejskoj efikasnosti. Banka ima zaključen ugovor o potpunom snabdevanju električnom energijom iz obnovljivih izvora (100% ZelePS).

Potrošnja energije	2023.	2024.
Električna energija iz uglja	-	7,173 GJ
Električna energija hidroelektrane	34,398 GJ	35,046 GJ
Goriva različitog porekla koja koriste toplane u Srbiji	19,287 GJ	17,947 GJ
Zemni gas	2,756 GJ	2,421 GJ
Lož ulje	1,161 GJ	1,185 GJ

Potrošnja energije	2023.	2024.
Ukupno električna energija	34,398 GJ	42,219 GJ
Ukupno energija za grejanje	23,204 GJ	21,553 GJ

*Podaci o potrošnji električne energije prikupljeni su sa računa dobavljača po kojima banka plaća usluge, na kojima postoje detaljno iskazani podaci o potrošnji energije. Za potrošnju energije za grejanje podaci su analizirani dvojako - 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*	2023.**	2024.
Solarna energija	138.67 GJ	217 GJ

*Količina proizvedene i prodane energije potiče samo iz OTP banke Srbija a.d. Novi Sad

**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.

	2023.	2024.
Energetski intenzitet	20.5 GJ po zaposlenom	22.7 GJ po zaposlenom

Kao što se može videti iz napred prikazanih podataka, u odnosu na 2023. godinu, Banka je imala uvećanu potrošnju električne energije iz hidroelektrana usled povećane upotrebe rashladnih uređaja tokom ekstremno visokih temperatura u julu i avgustu, a pored toga u svoju mrežu korišćenja električne energije sa zelenim certifikatom dodala je tokom 2024. godine još 8 ekspoziura. S tim u vezi, kroz dalju racionalizaciju svoje mreže ekspoziura, Banka je smanjila potrošnju energije za grejanje iz toplana koje koriste neobnovljive izvore i zemni gas. Istovremeno je smanjila površine koje se zagrevaju u prostorima čiji je vlasnik Banka, uz potpuno isključivanje iz sistema grejanja delova prostora koji se ne koriste.

2023.	
GHG Emisije – Scope 2*	1,325 t
Intenzitet GHG Emisija**	0.478 t po zaposlenom
2024.	
GHG Emisije – Scope 2*	1,570 t
Intenzitet GHG Emisija**	0.558 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 100% električne energije samo iz hidroelektrana, u odnosu na baznu 2021. godinu, kada je Banka koristila tek 15% električne energije iz obnovljivih izvora (hidroelektrane), Scope 2 emisija je već od 2022. godine po ovom osnovu smanjena su za 8.223t, a racionalizacijom mreže ekspoziura od 2021. do sada za dodatnih 497t.

Banka organizuje merenje emisije zagađujućih materija u vazduhu iz stacionarnih izvora na lokacijama gde se za grejanje koriste kotlovi na lož ulje. Merenje se vrši dva puta godišnje u grejnoj sezoni. Na osnovu merenja emisije zagađujućih materija u vazduhu iz stacionarnih izvora na lokacijama gde se za grejanje koriste kotlovi na lož ulje, izvršeni su servisi na kotlovima visokog pritiska, kao i servisi gorionika.

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, uputstva 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 i Agenciji za zaštitu životne sredine.



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. Kako bi se dalje nastavilo sa trendom smanjenja plastike, planirana je ugradnja aparata za filtriranje vode u objektima Centrale Banke, kako bi se smanjio broj vodomata sa plastičnim balonima. Aparati za filtriranje vode su postavljeni u dva objekta u Beogradu u 2024. godini.

Uporedni podaci u odnosu na 2023. godinu upravo govore da Banka smanjuje upotrebu papira, pa samim tim su i manje i njegove količine namenjene reciklaži, stoga što se sve više stremlji digitalizaciji, razmeni elektronskih dokumenata i formiranju elektronske arhive. Istovremeno, Banka više pažnje posvećuje izdvajanju električnog i elektronskog otpada, kako u pogledu njegovog intenzivnijeg prikupljanja, tako i usled zamene za novu, moderniju i energetski štedljiviju električnu i elektronsku opremu. U 2024. godini nije bilo više prikupljanja starih automobilske guma sa vozila u vlasništvu Banke, jer je Banka ovu aktivnost obavila tokom 2023. godine.

Količina generisanog otpada (t)	2023.	2024.
Komunalni otpad	134.6 t	136 t
Papir	66.6 t	61.5 t
Električni i elektronski otpad	4.48 t	11.3 t

Kinto Join

KintoJoin ride sharing program nam pruža mogućnost da sopstvenim primerom doprinesemo zelenim ciljevima naše banke. Krajem 2024. godine započeli postali smo deo KintoJoin zajednice koja omogućava da dolaske i odlaske sa posla pretvorimo u održiva putovanja i smanjimo naš karbonski otisak, ali i da gradimo jaču zajednicu upoznajući kolege sa kojima delimo istu rutu do/od posla. Platforma funkcioniše tako što zaposleni koji planiraju da svojim vozilom idu do posla objavljuju vožnje kojima mogu da se pridruže sve kolege koje se nalaze na platformi. Korisnik aplikacije koji ponudi vožnju kolegama i na posao sa sobom poveze još minimum dvoje kolega ostvaruje mogućnost da koristi rezervisana parking mesta.

Ponosni smo što već sada nosimo epitet odgovornog poslodavca koji brine o svojoj zajednici i pruža posebne pogodnosti onima koji dele našu posvećenost ekologiji. Ovo je još jedan način da doprinesemo stvaranju održive budućnosti tako što smanjujemo emisiju CO₂ i promovišemo ekološki odgovorne prakse.

Upravljanje voznim parkom

Poslovne potrebe uslovljavaju i potrošnju goriva za službene automobile, što je od posebnog značaja za Banku čije poslovanje kontinuirano raste. Stoga se značajna ušteda može očekivati tek širom upotrebom vozila na električni pogon. Vezano za vozni park, Banka je krajem godine usvojila plan za nabavku prvih službenih vozila na električni pogon, a do čije realizacije će doći tokom 2025. godine, što će doprineti smanjenju potrošnje fosilnih goriva. U međuvremenu, Banka vodi veoma odgovornu politiku službenih putovanja i načina upotrebe službenih vozila, pogotovo imajući u vidu da se jedan deo poslovanja Banke, pored mreže filijala i ekspozitura, odvija u Novom Sadu, a drugi u Beogradu, poštujući pravila kolektivnog prevoza i optimalne iskorišćenosti vozila u pogledu broja putnika na liniji između poslovnih zgrada u Novom Sadu i Beogradu, ili davanja prednosti prevozu vozom na istoj liniji.

2.8 GRI indeks

Izjava o korišćenju standarda	Informacije navedene u GRI indeksu odnose se na period 01.01.2024. – 31.12.2024. i na sledeća pravna lica: OTP banka Srbija a.d. Srbija OTP Osiguranje a.d.o OTP Lizing d.o.o OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd OTP Factoring Serbia d.o.o OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad OTP Invest AD BEOGRAD, osim ako nije drugačije naznačeno Izveštaj je sačinjen uz korišćenje (with reference) GRI Standarda. Ciklus izveštavanja: jednogodišnji
	Korišćeni GRI 1
	Kontakt osoba
	GRI 1: Foundation 2021 Milica Babić, vodeći konsultant za komunikacije, CSR i održivost Milica.Babic@otpbanka.rs

GRI STANDARD	STAVKA	STRANA	PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA
OPŠTI PODACI			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 OSNOVNI PODACI O KOMPANIJI	51-53, 56	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-2 ENTITETI UKLJUČENI O IZVEŠTAJ O ODRŽIVOSTI	105	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-3 PERIOD I DINAMIKA IZVEŠTAVANJA, KONTAKT OSOBA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	105	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-4 KOREKCIJE PODATAKA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-5 EKSTERNA VERIFIKACIJA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6 AKTIVNOSTI, LANAC VREDNOSTI I DRUGI POSLOVNI ODNOSI	51-53, 56	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-7 ZAPOSLENI	86-87	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-8 DRUGI RADNICI	86	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9 STRUKTURA I SASTAV ORGANA UPRAVLJANJA	58-59	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-10 IMENOVANJE I IZBOR NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	58-59	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 PREDSEDAVAJUĆI NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	58-59	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-15 SUKOB INTERESA	63	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22 IZJAVA O STRATEGIJI ODRŽIVOG RAZVOJA	45-47	

GRI 2: General Disclosures 2021	2-23 USVOJENE POLITIKE – POSLOVNA ETIKA	63-65	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-26 MEHANIZMI ZA SAVETOVANJE I POKRETANJE PITANJA PRIMENE	64-65	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-27 USKLAĐENOST SA ZAKONIMA I PROPISIMA	61, 66	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-28 ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	53	
GRI 2: General Disclosures 2021	22-29 PRISTUP UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA	68, 73	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-30 KOLEKTIVNI UGOVOR	89	Princip 3 Cilj 8
MATERIJALNE TEME			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 PROCES ZA ODREĐIVANJE MATERIJALNIH TEMA	69	
GRI 3: Material Topics 2021	3-2 LISTA MATERIJALNIH TEMA	69	
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 UPRAVLJANJE MATERIJALNIM TEMAMA		
	• Društveni i indirektni ekonomski uticaji	51, 56, 68	
	• Doprinos ekonomskoj stabilnosti	51, 56, 68	
	• Usklađenost poslovanja (uključujući antikorupciju, sprečavanje sukoba interesa)	61-63, 66-67	
	• Uticaji finansijskih proizvoda na životnu sredinu	70-72	
	• Održivo finansiranje	70-72	
	• GHG emisije iz sopstvenih operacija	101-102	
	• Pristup finansiranju	76-78	
	• Pristupačnost finansijskih usluga	76-78	
	• Odgovoran poslodavac	86-88	
	• Različitost i jednake mogućnosti	88	
	• Finansijska pismenost	96-98	
	• Zaštita podataka klijenata i informaciona bezbednost	81-85	
	• Finansijska dobrobit	68	
EKONOMSKI UČINAK			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 DIREKTNNA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	57	Ciljevi 2,5,7,8,9
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2 FINANSIJSKE IMPLIKACIJE I DRUGI RIZICI I MOGUĆNOSTI USLED KLIMATSKIH PROMENA	70-72	
ANTIKORUPCIJA			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 OPERACIJE U KOJIMA JE SPROVEDENA ANALIZA RIZIKA OD KORUPCIJE	62, 66-67	Princip 10 Cilj 16
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM PROCEDURAMA I POLITIKAMA	63, 66-67	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-3 POTVRĐENI SLUČAJEVI KORUPCIJE I PREDUZETE MERE	62, 66-67	
ENERGIJA			
GRI 302: Energy 2016	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE	102	Principi 7,8 Ciljevi 7,8,12,13

GRI 302: Energy 2016	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	102	Princip 9 Ciljevi 7,8,12,13
GRI 302: Energy 2016	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE	102	Principi 8, 9 Ciljevi 7,8,12,13
EMISIJE			
GRI 305: Emissions 2016	305-2 INDIRECTNE (SCOPE 2) GHG EMISIJE	102	Principi 7,8 Ciljevi 3,12,13,15
GRI 305: Emissions 2016	305-4 INTENZITET GHG EMISIJA	102	Princip 8 Ciljevi 13,14,15
OTPAD			
GRI 306: Waste 2020	306-1 GENERISANJE OTPADA I ZNAČAJNI UTICAJI U VEZI SA OTPADOM	103	Princip 8 Ciljevi 3, 6,12
GRI 306: Waste 2020	306-2 UPRAVLJANJE ZNAČAJNIM UTICAJIMA U VEZI SA OTPADOM	103	
GRI 306: Waste 2020	306-4 OTPAD PREUSMEREN OD ODLAGANJA	103	
ZAPOŠLJAVANJE			
GRI 401: Employment 2016	401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	87	Princip 6 Ciljevi 5,8
GRI 401: Employment 2016	401-2 BENEFICIJE OSIGURANE ZAPOSLENIMA SA PUNIM RADNIM VREMENOM	87-88	Cilj 8
GRI 401: Employment 2016	401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO	88	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	89	
BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 SISTEM UPRAVLJANJA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU	90-91	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-2 IDENTIFIKACIJA OPASNOSTI, PROCENA RIZIKA, I ISTRAGA INCIDENATA	90-91	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	91	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 OBUKA ZAPOSLENIH O BEZBEDNOSTI I ZDRAVLJU NA RADU	90	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-6 UNAPREĐENJE ZDRAVLJA ZAPOSLENIH	91	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-8 ZAPOSLENI OBUHAĆENI SISTEMOM BEZBEDNOSTI I ZDRAVLJA NA RADU	90	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9 POVREDE NA RADU	91	Ciljevi 3,8
OBUKE I OBRAZOVANJE			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PO ZAPOSLENOM	89	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	89	Cilj 8

GRI 404: Training and Education 2016	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I KARIJERNOG RAZVOJA	89	Princip 6 Ciljevi 5,8
NEDISKRIMINACIJA			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 SLUČAJEVI DISKRIMINACIJE I PREDUZETE MERE	89	
DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI, PROCENA UTICAJA I RAZVOJNI PROGRAMI	92-101	
MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	80	Cilj 12
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	80	Cilj 16
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA MARKETINŠKIM KOMUNIKACIJAMA	80	
PRIVATNOST KLIJENATA			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 OSNOVANE ŽALBE U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KLIJENATA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KLIJENTU	85	Cilj 16

Konsolidovani godišnji izveštaj o poslovanju OTP banke Srbija a.d. Novi Sad, za ovu godinu koja se završila 31. decembra 2024. godine, odobren je od strane rukovodstva banke 17. marta 2025. godine.



Vladimir Pejčić
Direktor Direkcije
računovodstva



Branimir Spasić
Član Izvršnog odbora



Predrag Mihajlović
Predsednik Izvršnog
odbora