



HRVATSKA BANKA ZA OBNOVU I RAZVITAK

*IZVJEŠĆE O DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI  
2017.*

lipanj 2018.

<b>IZJAVA UPRAVE</b> .....	<b>3</b>
<b>ORGANIZACIJSKI PROFIL</b> .....	<b>4</b>
<b>KORPORATIVNO UPRAVLJANJE</b> .....	<b>7</b>
<b>POSLOVANJE 2017.</b> .....	<b>8</b>
<b>PRIMARNI PROIZVODI HBOR-A 2017.</b> .....	<b>9</b>
Ostale aktivnosti	10
<b>PROFIL IZVJEŠĆA</b> .....	<b>11</b>
Granice izvješća	11
Korištena metodologija i razina primjene	11
Proces definiranja sadržaja i struktura izvješća	11
Zainteresirane strane	11
<b>KLJUČNI UTJECAJI, RIZICI I PRILIKE</b> .....	<b>12</b>
UN Global Compact	14
<b>OKOLIŠ</b> .....	<b>15</b>
Program kreditiranja projekata zaštita okoliša, energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije	15
ESIF Krediti za energetske učinkovitost u zgradama javnog sektora	16
Upitnik o zaštiti okoliša i Mišljenje o utjecaju na okoliš	16
UNEP FI - Program Ujedinjenih naroda za zaštitu okoliša - Financijska inicijativa	17
Savjet za zelenu gradnju u Hrvatskoj	17
Komisije Hrvatskog nacionalnog odbora Međunarodne trgovačke komore – ICC Hrvatska	17
Upravljanje potrošnjom	18
Otpad	18
<b>RADNA I LJUDSKA PRAVA</b> .....	<b>20</b>
Postupak selekcije i zapošljavanje	20
Certifikat Poslodavac Partner	20
Struktura zaposlenika	21
Fluktuacija zaposlenika	23
Edukacija i razvoj zaposlenika	23
Pristup dijalogu između organizacije i njezinih zaposlenika	24
Procjena radne uspješnosti - Ocjena radnika i rukovoditelja	24
Upitnik o organizacijskoj klimi i zadovoljstvu poslom	24
Kodeks ponašanja	25
Ravnopravnost spolova	25
Žene poduzetnice – Program kreditiranja poduzetništva žena	26
Razno	26
<b>DRUŠTVO I ANTIKORUPCIJA</b> .....	<b>29</b>
Praćenje usklađenosti	29
Prijava nepravilnosti	30
Zaštita potrošača i pravo na pristup informacijama	30
Obrazovanje za poduzetništvo	31
Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma	31
Informacijska sigurnost	31
Javna nabava	32
Humanitarne akcije	32
Sponzorstva i donacije	32
Indeks DOP-a	33
<b>POPIS KORIŠTENIH KRATICA</b> .....	<b>34</b>

## IZJAVA UPRAVE

Poštovani,

Zadovoljstvo nam je predstaviti *Izvešće o društvenoj odgovornosti Hrvatske banke za obnovu i razvitak za 2017. godinu*, naše deveto izvješće o načinu i napretku primjene načela UN Global Compact-a u području ljudskih prava, radnih prava, okoliša i borbe protiv korupcije. Izvješće donosi, za navedena područja i HBOR-u značajne, društveno odgovorne prakse i procese HBOR-a i odabrane pokazatelje učinka, te navodi ciljeve budućih DOP aktivnosti.

Tijekom 2017. godine, naglasak u poslovanju HBOR-a bio je na razvoju proizvoda i usluga namijenjenih malim i srednjim poduzetnicima, implementaciji financijskih instrumenata i poticanju korištenja raspoloživih sredstava EU fondova, te na poboljšanju uvjeta za ulaganja privatnog i javnog sektora, a posebice poljoprivrednika. Uvedeno je više poticajnih mjera koje su za cilj imale kako unapređenje suradnje s financijskim posrednicima tako i poboljšanja samih uvjeta kreditiranja – u vidu sniženja kamatnih stopa i naknada za obradu kreditnih zahtjeva. Istovremeno, HBOR je zadržao ponudu financijskih proizvoda za posebne ciljane skupine i odabrane namjene te dodatno proširio ponudu u okviru financijskih instrumenata za promicanje energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije.

U svjetlu do sada iskazane potpore prema UN Global Compact-u, HBOR će nastaviti razvijati sustav izvještavanja o održivosti i društvenoj odgovornosti. Očekujemo da će prilagodba novim standardima i okvirima izvještavanja o održivosti doprinijeti kvaliteti naših izvješća, a horizontalne ili sektorske dioničke inicijative potaknuti poslovne aktivnosti koje će ne samo doprinijeti gospodarskom rastu i održivom zapošljavanju nego i ostvarenju Globalnih ciljeva održivog razvoja. Nastavit ćemo ugrađivati načela UN Global Compact- a u svoje poslovanje i podupirati aktivnosti lokalne mreže članica UN Global Compact Hrvatska i u budućem razdoblju.

Uprava HBOR-a

## ORGANIZACIJSKI PROFIL

### Tko smo?

Hrvatska banka za obnovu i razvitak (HBOR) je razvojna i izvozna banka, u 100%-tnom državnom vlasništvu, koja potiče sustavni, održivi i ravnomjeran gospodarski i društveni razvitak, sukladno općim strateškim ciljevima Republike Hrvatske. Osnovana je u lipnju 1992. godine.

Sjedište HBOR-a je u Zagrebu, Strossmayerov trg 9. U Zagrebu banka posluje na ukupno 3 lokacije (Strossmayerov trg, Gajeva ulica i Zelinska ulica). HBOR ima i 5 područnih ureda:

- Područni ured za Slavoniju i Baranju
- Područni ured za Dalmaciju
- Područni ured za Istru
- Područni ured za Liku
- Područni ured za Primorje i Gorski Kotar

### Što radimo?

Prioritetna područja našeg djelovanja su: poticanje utemeljenja i razvoja malog i srednjeg poduzetništva, poticanje izvoza, razvitak turizma, financiranje inovacija i razvoja novih tehnologija, financiranje razvitka poljoprivrede, poticanje korištenja EU fondova, financiranje projekata zaštite okoliša, energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije.

### Misija

Podrška stvaranju novih vrijednosti temeljenih na znanju, kulturnom nasljeđu i prirodnom bogatstvu s ciljem održivog i ravnomjernog razvitka svih krajeva Republike Hrvatske.

### Vizija

Biti mjera uspješnosti za razvojne i izvozne banke u regiji koja putem svojih korisnika i zaposlenika potiče obnovljivi razvitak šire društvene zajednice.

### Vrijednosti u koje vjerujemo

**Etičnost** - vjerujemo da visok stupanj etičnosti utječe na dugoročno učinkovito ispunjavanje postavljenih ciljeva. Potičemo etičnost naših zaposlenika kako prema korisnicima, tako i u međusobnim odnosima i odnosu prema povjerenim nam zadacima.

**Odgovornost** - odgovornim ponašanjem prema povjerenom nam kapitalu i prema svakom zaposleniku, korisniku i projektu kojeg podržavamo osiguravamo dugoročnu uspješnost u ostvarenju naše temeljne svrhe.

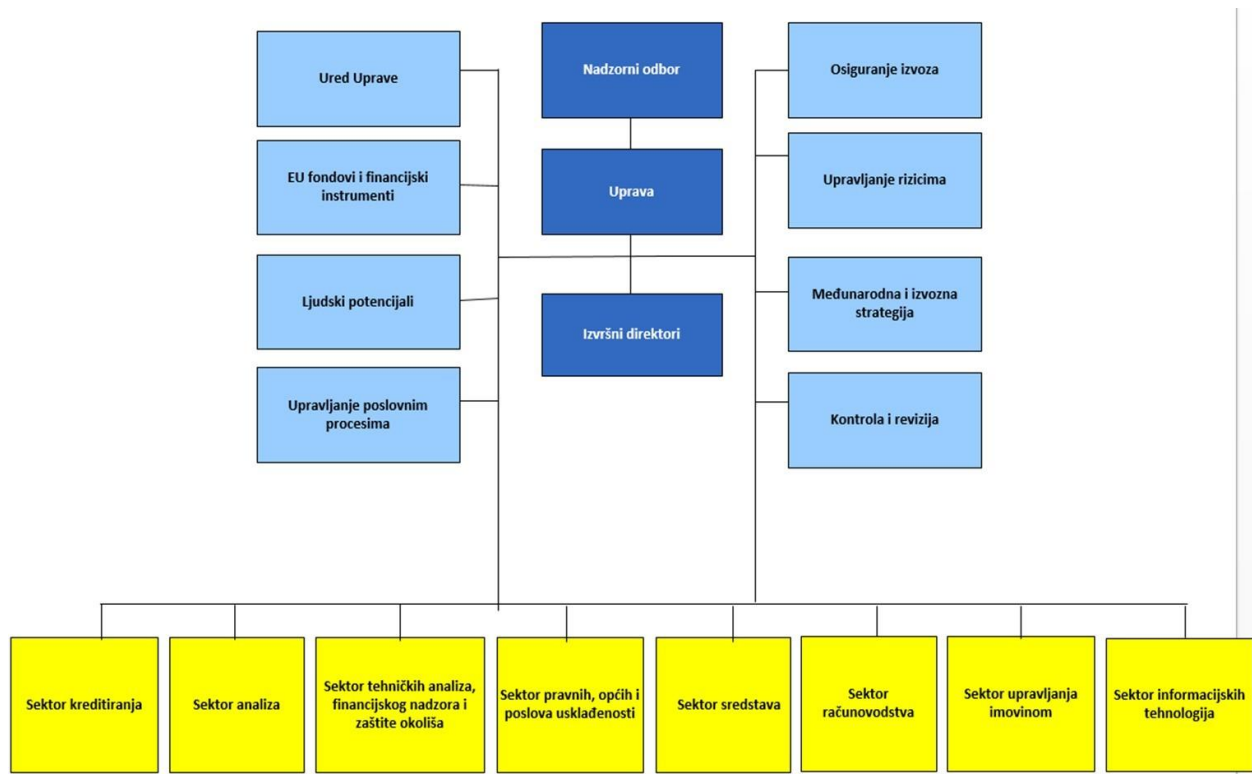
**Pouzdanost** - svojim radom želimo našim korisnicima pružiti sigurnost da ćemo dosljedno i sustavno podržati sve prihvatljive poduhvate.

**Usmjerenost na korisnika** - nastojimo se što brže i učinkovitije prilagođavati zahtjevima naših korisnika.

**Obnovljivost** - svoj uspjeh ne mjerimo ostvarenom dobiti, već dugoročnom dobrobiti za društvenu zajednicu koju će ostvariti projekti koje podržavamo.

**Znanje** - s posebnom pozornošću podržavamo projekte koji stvaraju nove vrijednosti temeljene na znanju, a za svoje zaposlenike stvaramo uvjete i potičemo ih na stalno učenje kako bi ostvarili puni razvoj osobnih i profesionalnih mogućnosti.

## Organizacijska struktura HBOR-a na dan 31.12.2017.

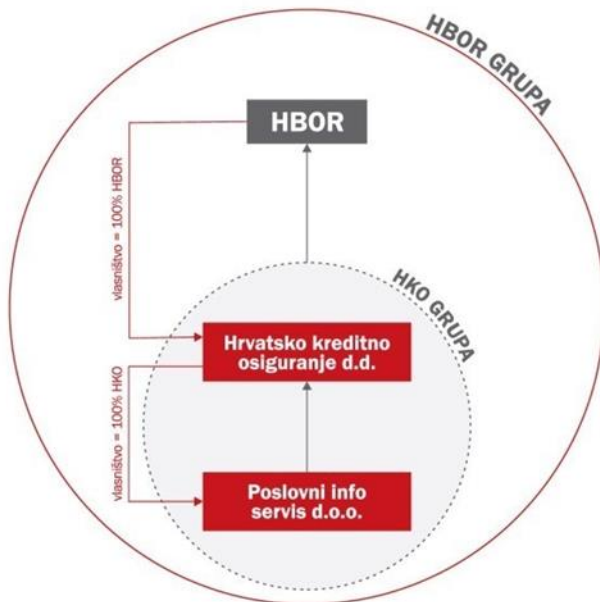


## Grupa Hrvatska banka za obnovu i razvitak

HBOR je matično društvo Grupe Hrvatska banka za obnovu i razvitak. Grupa je formirana tijekom 2010. godine. Grupu uz matično društvo čine Hrvatsko kreditno osiguranje d.d. (HKO d.d.) i Poslovni info servis d.o.o. (PIS d.o.o.).

naziv	uloga grupe	unutar	% povezanosti	sjedište	poslovne aktivnosti
<b>Hrvatsko kreditno osiguranje d.d.</b>	ovisno društvo, neposredna kapitalna povezanost	društvo,	100% s HBOR-om	Republika Hrvatska	osiguravanje inozemnih i domaćih kratkoročnih potraživanja poslovnih subjekata vezanih za isporuke roba i usluga
<b>Poslovni info servis d.o.o.</b>	ovisno društvo, posredna kapitalna povezanost	društvo,	100% s Hrvatskim kreditnim osiguranjem d.d.	Republika Hrvatska	izrada analiza, procjena kreditnih rizika i pružanje informacija o kreditnoj sposobnosti

Struktura Grupe HBOR– shematski prikaz



## KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Usklađenost poslovanja sa zakonima i drugim propisima te pridržavanje internih pravila osnova su odgovornog korporativnog upravljanja i nužan preduvjet za održivu uspješnost poslovanja. HBOR sustavno prati zakonsku regulativu i najbolju praksu na području korporativnog upravljanja te istu ugrađuje u svoje poslovanje sukladno principima i načelima dobrog bankarskog poslovanja.

Sukladno načelima javnosti poslovanja, financijski izvještaji HBOR-a u izvještajnom razdoblju bili su objavljeni na mrežnim stranicama HBOR-a i Luksemburške burze. Godišnje se provodi ocjena rejtinga HBOR-a od strane dvije međunarodne nezavisne rejting agencije (Moody's, Standard & Poor's). Sukladno *Zakonu o pravu na pristup informacijama* HBOR dostavlja izvješće o provedbi zakona *Povjereniku za informiranje*.

U izvještajnom razdoblju dužnosti, odgovornosti i ovlasti članova Uprave i Nadzornog odbora bile su regulirane *Zakonom o HBOR-u (NN 138/06)* i *Zakonom o izmjenama Zakona o HBOR-u (NN 25/13)* i detaljnije razrađene u *Statutu HBOR-a*. Nadzorni odbor HBOR-a čini deset članova (10) i to šest (6) ministara Vlade Republike Hrvatske, tri (3) saborska zastupnika te predsjednik Hrvatske gospodarske komore (1). Upravu HBOR-a čine tri člana (3) od kojih je jedan (1) predsjednik Uprave.

U HBOR-u djeluje i *Funkcija praćenja usklađenosti* čija je osnovna zadaća osigurati usklađenost internih akata HBOR-a i poslovnih procesa s relevantnim propisima, spriječiti moguće negativne posljedice neusklađenosti i promicati načela etičnog poslovanja. *Kodeksom ponašanja* propisane su specifične vrijednosti i pravila za prevenciju korupcije i osiguranje profesionalnog ponašanja, te je predviđena mogućnost prijave po osnovi kršenja kodeksa (*detaljnije opisano u poglavlju Radna i ljudska prava*).

*Kodeks korporativnog upravljanja HBOR-a*, usvojen je početkom 2013. godine. Cilj izrade ovog kodeksa je uspostava, održavanje i unaprjeđenje standarda korporativnog upravljanja i transparentnosti poslovanja HBOR-a u svrhu učinkovitog i odgovornog upravljanja javnim kapitalom i poslovima od posebnog društvenog značaja. Radi postizanja standarda korporativnog upravljanja, HBOR je ovim kodeksom opisao odnose s upravljačkim tijelima i zainteresiranim stranama te su usvojeni principi rada koji imaju za cilj umanjeње rizika poslovanja u nepovoljnim tržišnim uvjetima (više na str. 10-13 GFI za 2017. godinu).

## POSLOVANJE 2017.

Podrobni opis poslovanja Hrvatske banke za obnovu i razvitak u 2017. godini, ostvarenih rezultata i pregled kreditne aktivnosti (malo i srednje poduzetništvo, infrastruktura, poljoprivreda, turizam, projekti sufinancirani iz EU fondova, financijski instrumenti iz europskih strukturnih i investicijskih fondova, plan ulaganja u Europu, izvozni poslovi, poslovi osiguranja izvoza) te ostalih poslova i aktivnosti, te mjera poduzetih za poticanje novih ulaganja nalazi se u Godišnjim financijskim izvještajima (GFI) Hrvatske banke za obnovu i razvitak za 2017. godinu, i dostupni su na mrežnim stranicama HBOR-a <https://www.hbor.hr/naslovnica/hbor/financijsko-poslovanje/>

<b>Tablica 1. Ukupna imovina i ukupna glavnica</b>			
u 000 KN	<b>2017.</b>	<b>2016.</b>	<b>2015.</b>
UKUPNA IMOVINA	28.055.803	27.374.916	25.540.776
UKUPNA GLAVNICA	10.268.831	10.037.980	9.662.447

<b>Tablica 2. Prikaz prihoda, rashoda i dobiti</b>			
u 000 KN	<b>2017.</b>	<b>2016.</b>	<b>2015.</b>
1. Ukupni prihodi	919.364	924.004	917.109
2. Ukupni rashodi	(758.581)	(610.479)	(711.881)
od čega:			
Operativni troškovi	(149.432)	(152.227)	(131.840)
3. Dobit (1.-2.)	160.783	313.525	205.228



## PRIMARNI PROIZVODI HBOR-a 2017.

Tablica 3. Pregled programa kreditiranja u ponudi HBOR-a tijekom 2017. godine

<b>GOSPODARSTVO</b>
Gospodarstvo (Program kreditiranja gospodarstva)
Restrukturiranje (Program kreditiranja financijskog restrukturiranja)
Likvidnost (Program kreditiranja za poboljšanje likvidnosti)
Kreditiranje proizvodnje (Program kreditiranja proizvodnje)
Kreditiranje EU projekata privatnog sektora (Program kreditiranja EU strukturnih i investicijskih projekata privatnog sektora)
Nova proizvodnja
<b>IZVOZ I TURIZAM</b>
Priprema izvoza (Program kreditiranja pripreme i naplate izvoznih poslova)
Kredit kupcu (Program kreditiranja kupaca /banka uz inozemstvu)
Kredit dobavljača (Program kreditiranja dobavljača kod izvoznih poslova)
Izvoz IBRD (Program kreditiranja izvoznika uz garanciju IBRD-a)
Priprema turističke sezone (Program kreditiranja pripreme turističke sezone)
Turizam (Program kreditiranja turističkog sektora)
<b>INFRASTRUKTURA</b>
Zaštita okoliša (Program kreditiranja projekata zaštite okoliša, energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije)
Infrastruktura (Program kreditiranja komunalne infrastrukture)
Program kreditiranja energetske obnove zgrada
Financiranje izrade projektne i ostale investicijske dokumentacije (Program kreditiranja pripreme projektne i ostale investicijske dokumentacije)
Kreditiranje EU projekata javnog sektora (Program kreditiranja EU strukturnih i investicijskih projekata javnog sektora)
Projektne kreditne linije za izgradnju sustava vodoopskrbe i odvodnje na području RH
<b>MALO I SREDNJE PODUZETNIŠTVO</b>
Malo i srednje poduzetništvo (Program kreditiranja razvitka malog i srednjeg poduzetništva)
Poljoprivreda i ujednačeni razvoj (Program kreditiranja poljoprivrede i malog gospodarstva na područjima posebne državne skrbi)
Početnici (Program kreditiranja poduzetnika početnika)
Pronalasci (Program kreditiranja pronalazaka)
Kreditiranje pripreme poljoprivredne proizvodnje (Obrtna sredstva za ulaganje u poljoprivrednu proizvodnju)
Trajna obrtna sredstva (Kreditiranje trajnih obrtnih sredstava za osnaženje poslovanja)
Poduzetništvo mladih (Program kreditiranja poduzetništva mladih)
Mikrokreditiranje uz potporu EU (Program kreditiranja mikro-poduzetnika)
Kreditiranje EU projekata, ruralnog razvoja, ribarstva i vinske omotnice
Žene poduzetnice (Program kreditiranja poduzetništva žena)
<i>U 2017. godini kreditna aktivnost povodila se i u sklopu ugovorenih okvira s poslovnim bankama (Okvirni krediti za obrtna sredstva i Okvirni krediti za investicijska ulaganja) te s leasing društvima (Financiranje malih i srednjih poduzetnika u suradnji s leasing društvima).</i>
<i>Aktualni popis programa kreditiranja, uvjeta kreditiranja i svih drugih proizvoda i usluga u ponudi HBOR-a nalazi se na mrežnim stranicama HBOR-a (<a href="http://www.hbor.hr">www.hbor.hr</a>).</i>
<i>sivo - programi po kojima nije bilo aktivnosti 2017. godine</i>

## **Ostale aktivnosti**

### ***Suradnja s posebnim financijskim ustanovama – pribavljanje sredstava***

HBOR pribavlja sredstva na više načina. Osim uplata iz državnog proračuna u kapital HBOR-a, sredstva pribavlja na tržištu sindiciranih kredita, tržištu kapitala i putem ugovora s posebnim financijskim institucijama (CEB, EBRD, EIB, IBRD, KfW itd.) (*više na str. 28 GFI za 2017. godinu*).

### ***Međunarodna suradnja - članstva i umrežavanje***

HBOR ima zaključene Sporazume o suradnji s 56 različitih izvozno-kreditnih agencija, izvoznih banaka, razvojnih banaka te drugim međunarodnim financijskim institucijama iz cijelog svijeta, čime je hrvatskim gospodarstvenicima omogućeno dobivanje informacija i kvalitetnije usluge pri nastupu na inozemnim tržištima i pri suradnji s inozemnim partnerima.

HBOR je član ili sudjeluje u radu brojnih poslovnih udruženja, klubova i komora kao što su Europska udruga javnih banaka (EAPB), Europska udruga dugoročnih investitora (ELTI), Mreža europskih financijskih institucija za malo i srednje poduzetništvo (NEFI), Bernska unija, Udruženje banaka srednje i istočne Europe (BACEE) kao i drugih gospodarskih i trgovinskih udruženja i komora. U 2017. godini HBOR je postao članom Međubankarskog udruženja Narodne Republike Kine i zemalja srednje i istočne Europe, čija svrha djelovanja je uspostava suradnje te jačanja ekonomskih odnosa među članicama u području infrastrukture, telekomunikacija, poljoprivrede, trgovine, turizma, zaštite okoliša, novih tehnologija i energetskog sektora.

HBOR je ujedno i član te surađuje s međunarodnim komorama u Republici Hrvatskoj kao što su Američka trgovačka komora u Hrvatskoj (AmCham), Njemačko-hrvatska industrijska i trgovinska komora (AHK), Nordijska trgovačka komora u Hrvatskoj i Hrvatsko-austrijska trgovinska komora putem kojih promovira te upoznaje potencijalne korisnike proizvoda i usluga HBOR-a.

Također, HBOR je potpisnik UN Global Compact-a, član Financijske inicijative UN-ovog Programa zaštite okoliša – (UNEP FI) i član Međunarodnog kluba za financiranje razvoja (IDFC). Glavne aktivnosti IDFC-a usmjerene su na područje održivog razvoja i to *zelenog* razvoja u područja (zelene) infrastrukture, obnovljivih izvora energije i energetske učinkovitost te društvenog razvoja kroz razvoj malog i srednjeg poduzetništva i socijalno uključivanje putem programa smanjivanja siromaštva. Uloga HBOR-a i drugih članova ove organizacije je razvoj suradnje s vladama, privatnim sektorom i civilnim društvom u smislu premošćivanja financiranja, razvoja regulative i politika, izgradnje tehničkih kapaciteta i jačanja institucija, a sve radi usmjeravanja investicija u nove ekonomske i društvene sektore te u sektor zaštite okoliša.

Članstvo u navedenim organizacijama i dostupne komunikacijske mehanizme HBOR koristi u svrhu razvoja poslovanja te razvoja svojih proizvoda i usluga, razmjenu informacija kao i ugradnju najboljih praksi u svoje poslovne procese.

## PROFIL IZVJEŠĆA

### Granice izvješća

*Izvješće o društvenoj odgovornosti HBOR-a 2017. godine* (lipanj 2018.) deveto je HBOR-ovo izvješće o društveno odgovornom poslovanju. Ovo izvješće odnosi se na poslovanje HBOR-a, a ne Grupe HBOR, u sjedištu u Zagrebu na tri lokacije i pet područnih ureda u Hrvatskoj, ukoliko u izvješću nije drukčije naznačeno. U lipnju 2017. godine HBOR je objavio svoje osmo izvješće - *Izvješće o društvenoj odgovornosti HBOR-a 2016. godine*. Od 2014. godine uvedena je godišnja (a ne dvogodišnja) dinamika izvještavanja. Sljedeće izvješće o društvenoj odgovornosti bit će za izvještajno razdoblje 2018. godine i bit će objavljeno do 30.6.2019.

### Korištena metodologija i razina primjene

Prilikom izrade prethodnih HBOR-ovih izvješća, koristili smo i rukovodili se okvirom za izvještavanje Globalne inicijative za izvještavanje (GRI) – Smjernice za izvještavanje o održivosti, verzija 3.0. - najniža razina primjene – C, bez verifikacije. Korištenje novih GRI Standarda za izvještavanje o održivosti ili drugih okvira izvještavanja, kao i prilagodba sustava prikupljanja podataka radi prelaska na nove standarde ili okvire izvještavanja očekuju se u razdoblju 2018.-2019. godine.

### Proces definiranja sadržaja i struktura izvješća

U *Izvješću o društvenoj odgovornosti 2017. godine* popisane su postojeće društveno odgovorne prakse i procesi HBOR-a iz područja: zaštita okoliša, ljudska i radna prava, društvo i borba protiv korupcije. Istovremeno, prikazani su odabrani pokazatelji učinka, kao i ciljevi DOP aktivnosti za 2017. godinu, a čime se HBOR obvezao na daljnji razvoj praksi društveno odgovornog poslovanja.

U prikupljanju podataka za izvješće sudjelovali su zaposlenice i zaposlenici HBOR-a više organizacijskih jedinica (članovi DOP radne skupine i drugi nositelji pojedinih praksi/procesa).

U postupku pripreme izvješća i prikupljanja podataka procijenjeno je da je u ovoj fazi razvoja HBOR-ovog sustava izvještavanja o društvenoj odgovornosti i uoči očekivanog prelaska na novi okvir izvještavanja i definiranje pokazatelja COR-a na nacionalnoj razini, potrebno osigurati dodatne kapacitete za pripremu i prilagodbu te stoga struktura izvješća u odnosu na prethodno niti ove godine nije znatno mijenjana. Dio izvješća koji se odnosi na primarne proizvode HBOR-a je skraćen jer su ti podaci detaljno prikazani u godišnjem financijskom izvješću. Istovremeno, broj opisanih praksi i procesa je u odnosu na prikazane u prethodnom izvješću nešto manji jer su pojedini programi završeni u 2017. godini.

### Zainteresirane strane

DOP radna skupina HBOR-a definirala je društvene skupine, institucije i organizacije koje imaju interese vezane uz djelovanje HBOR-a, imaju utjecaj na HBOR ili HBOR na njih svojim djelovanjem može značajno utjecati. Kao ključni dionici HBOR-a vezani uz održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje prepoznati su:

- Vlada RH i druga tijela javne vlasti,
- financijske institucije i rejting agencije,
- klijenti,
- zaposlenici,
- poslovna i financijska udruženja,
- znanstvene institucije,
- mediji i
- zajednica i nevladine organizacije

## KLJUČNI UTJECAJI, RIZICI I PRILIKE

Opće dobro i društvena korist zapisani su u temelju HBOR-a kao javne razvojne ustanove – misija HBOR-a je pružiti podršku stvaranju novih vrijednosti temeljenih na znanju i inovacijama, kulturnom nasljeđu i prirodnom bogatstvu. HBOR kreditnim programima za obnovu i razvitak gospodarskih subjekata i infrastrukture, financiranje izvoza i kreditiranje malog i srednjeg poduzetništva potiče sustavni, održivi i ravnomjerni gospodarski i društveni razvitak. Financijski cilj HBOR-a je ostvarivanje prihoda za potrebe financiranja svih svojih troškova poslovanja i očuvanja stvarne vrijednosti kapitala, a ne maksimiziranje dobiti.

Nakon donošenja Programa globalnog razvoja za 2030. godinu i globalnih ciljeva koje je taj dokument donio, postalo je jasno kako se aktualni 15-ogodišnji vremenski okvir smatra ključnim vremenskim razdobljem u kojem treba donijeti ubrzane promjene u načinu poslovanja te odgovoriti na globalne zahtjeve za uključiv i održiv ekonomski rast. Očekuje se pronalazak novih smjerova poslovanja, u kojima će se, osim okolišno održivih ekonomskih modela, dio naprednih kompanija u suradnji s vladama i nevladinim organizacijama uhvatiti u koštac sa složenim globalnim izazovima siromaštva, nejednakosti i nejednakog pristupa financiranju. Istovremeno, nakon financijske krize povjerenje u poslovanje poslovnih subjekata i financijskih ustanova je narušeno pa nevladine organizacije i građani izražavaju nezadovoljstvo razinom brige za okoliš i zaštitom ljudskih i radničkih prava, teže za očuvanjem prirodnih resursa i traže pravovremeno uključivanje lokalnih zajednica u procese donošenja novih politika ili odluka, uz očuvanje postojećih i stvaranje novih, adekvatno plaćenih radnih mjesta.

Više nije dovoljno da poslovni subjekti i financijske ustanove razumiju kako se njihove aktivnosti odnose na gospodarske, okolišne i društvene utjecaje nego i da svojim poslovanjem aktivno pridonose ostvarivanju zajedničkih ciljeva i smanjenju negativnih učinaka. Od svih sektora očekuju se inovativni načini suradnje i pronalazak integriranih rješenja koji doprinose ispunjenju globalnih ciljeva održivog razvoja (COR).

HBOR kontinuirano uočava nove prilike za daljnji razvoj održivosti i društvene odgovornosti. Buduće DOP aktivnosti HBOR-a trebaju odgovoriti na **ključne izazove**:

- uspostaviti **učinkovit interni sustav upravljanja DOP-om** i osigurati kapacitete za provedbu
- **identificirati ključne okolišne i društvene rizike** koji su od materijalne važnosti za rad HBOR-a
- uspostaviti **učinkovite mehanizme kojima će se potaknuti klijente i partnerske banke** da preuzmu odgovornost za utjecaj koji imaju na zajednicu i društvo
- **aktivno promovirati DOP** unutar bankarskog sektora i međusektorske platforme
- **uvesti integrativni pristup upravljanja DOP-om** na način da budu zastupljeni i interesi dionika

Ključni **ciljevi** DOP aktivnosti HBOR-a za 2018. - 2019. godinu:

### **1. unaprijediti interni sustav upravljanja DOP-om**

Očekujemo da će praćenje napretka u postizanju ciljeva održivog razvoja na nacionalnoj razini potaknuti i jačanje internog sustava upravljanja DOP-om u smislu formalnijeg sustava planiranja aktivnosti i nadzora provedbe. Uspostava učinkovitog sustava upravljanja DOP-om i osiguravanje internih kapaciteta za HBOR predstavlja trajni izazov. Redoviti pregledi i prilagodbe aktivnosti, kao i redovite procjene učinaka aktivnosti naspram postavljenih ciljeva nužni su za provođenje relevantnih i inovativnih DOP aktivnosti.

### **2. održati i unaprijediti ponudu održivih proizvoda i usluga HBOR-a**

Nastavit ćemo ispitivati mogućnosti razvoja inovativnih financijskih proizvoda koji uključuju ekonomsku, društvenu i okolišnu dimenziju. Gradit ćemo bazu znanja i dosljedno raditi na postavljenim ciljevima kako bismo stvorili i održali vlastite kapacitete za potporu ovim proizvodima.

### **3. integrirati kriterije održivosti i društvene odgovornosti u procese upravljanja HBOR-a**

Ugradnja društvenih i/ili okolišnih kriterija u sve HBOR-ove poslovne procese je dugotrajan i zahtjevan posao. Kontinuirano ćemo raditi na identifikaciji i odabiru prioritetnih područja. Poticat ćemo unapređenje postojećih i utjecati na donošenje novih, održivih poslovnih procesa i praksi.

### **4. smanjiti okolišne i društvene rizike projekata koje financira HBOR**

Želimo minimizirati negativne utjecaje projekata koje financiramo na najmanju moguću mjeru. Nastavit ćemo integrirati pitanja okoliša i održivosti u opći sustav upravljanja HBOR-a. Podupirat ćemo aktivnosti koje trebaju pridonijeti razvoju okolišne politike i integraciji okolišnih i društvenih rizika u procedure za procjenu kreditnog rizika. Razmotrit ćemo mogućnosti valorizacije sustava ili standarda održivosti ili društvene odgovornosti naših klijenata.

### **5. jačati komunikaciju i suradnju s dionicima**

Kontinuirano ćemo iskazivati svoju opredijeljenost prema održivom razvoju i društveno odgovornom poslovanju kroz različite modele suradnje i mehanizme komunikacije, s klijentima i partnerima. Nastojat ćemo graditi sustavnu, dvosmjernu interakciju s dionicima i to u ranoj fazi razvoja programa ili usluga, te održati visoku razinu transparentnosti. Dodatno ćemo potaknuti dijalog sa zaposlenicima. Nastavit ćemo suradnju i umrežavanje s posebnim financijskim institucijama i međunarodnim i domaćim udruženjima i klubovima okupljenima oko pitanja održivosti, zaštite okoliša i klimatskih promjena te podržati suradnje koje doprinose ostvarenju zajedničkih ciljeva.

### **6. pripremiti izvješće za 2018. godinu**

Unaprijedit ćemo sustav prikupljanja podataka prema zahtjevima novih smjernica i okvira izvještavanja o održivosti te Globalnih ciljeva održivog razvoja (COR).

## UN Global Compact

UN Global Compact (UNGC) je međunarodna inicijativa Ujedinjenih naroda iz 2000. godine koja povezuje poslovni sektor s agencijama UN-a, vladama i civilnim društvom u podržavanju temeljnih društvenih vrijednosti iz područja ljudskih prava, radnih prava, okoliša i borbe protiv korupcije. Članstvo u inicijativi je dobrovoljno.

HBOR je član ove međunarodne inicijative od 12. ožujka 2007. godine, kada je pristupio hrvatskoj mreži članica UNGC. Pristupanje ovom sporazumu prepoznato je kao prilika za dijalog, učenje i dijeljenje dobrih praksi s drugim članicama mreže. Od pristupanja, HBOR, u svojstvu potpisnika, sudjeluje u radu lokalne mreže UN Global Compact Hrvatska kojom upravlja Hrvatska udruga poslodavaca (HUP).

Potpisivanjem UN Global Compact-a HBOR se obvezao:

- ugraditi 10 načela UNGC u svoje poslovanje tako da ona postanu sastavni dio poslovne strategije, svakodnevnih aktivnosti i organizacijske kulture
- uključiti 10 načela u procese odlučivanja na najvišoj razini upravljačkog tijela
- pridonijeti ispunjavanju globalnih razvojnih ciljeva kroz partnerstva (*Globalni ciljevi održivog razvoja*)
- u javni dokument uključiti opis načina na koji primjenjuje načela i podržava šire razvojne ciljeve (poznato kao Izvješće o napretku)
- unaprijediti Global Compact i praksu odgovornog poslovanja kroz zagovaranje i aktivni iskorak prema kolegama, partnerima, klijentima, korisnicima i široj javnosti.

10 načela UN Global Compact-a:

LJUDSKA PRAVA	
<b>1. načelo</b>	<i>Tvrtke bi trebale podupirati i poštivati zaštitu međunarodnih ljudskih prava i</i>
<b>2. načelo</b>	<i>pobrinuti se da ne sudjeluju u kršenjima ljudskih prava.</i>
RADNA PRAVA	
<b>3. načelo</b>	<i>Tvrtke bi trebale podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje,</i>
<b>4. načelo</b>	<i>dokidanje svih oblika prisilnog rada,</i>
<b>5. načelo</b>	<i>stvarno ukidanje dječjeg rada i</i>
<b>6. načelo</b>	<i>ukidanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja.</i>
OKOLIŠ	
<b>7. načelo</b>	<i>Tvrtke bi trebale podupirati predostrožan pristup izazovima na području okoliša,</i>
<b>8. načelo</b>	<i>pokrenuti inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu i</i>
<b>9. načelo</b>	<i>poticati razvoj i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija.</i>
BORBA PROTIV KORUPCIJE	
<b>10. načelo</b>	<i>Tvrtke bi trebale raditi na suzbijanju korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.</i>

## OKOLIŠ

**HBOR podupire odgovorno ponašanje prema unapređenju i očuvanju kvalitete okoliša te potiče uvođenje obnovljivih izvora energije i postizanje energetske učinkovitosti u skladu sa standardima EU. Ulažemo napore za upravljanje neposrednom potrošnjom energije u svojim zgradama na energetske učinkovit način.**

### **Program kreditiranja projekata zaštita okoliša, energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije**

HBOR-ovim Programom kreditiranja projekata zaštite okoliša, energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije odobravaju se krediti za investicijske projekte kojima je svrha saniranje odlagališta otpada, poticanje izbjegavanja nastajanja i poticanje smanjivanja otpada, gospodarenje otpadom, obrada otpada i iskorištavanje vrijednih svojstava otpada; poticanje čistije proizvodnje, odnosno izbjegavanje i smanjenje nastajanja otpada i emisija u proizvodnom procesu; zaštita i očuvanje biološke i krajobrazne raznolikosti; provedba nacionalnih energetske programa; poticanje korištenja obnovljivih izvora energije (sunce, vjetar, biomasa i dr.); poticanje održive gradnje, poticanje čistijeg transporta; te drugih projekata kojima se zaštićuje okoliš, postiže energetska učinkovitost i uvode obnovljivi izvori energije.

Aktualni uvjeti kreditiranja po ovom programu nalaze se na mrežnoj stranici HBOR-a ([www.hbor.hr](http://www.hbor.hr)).

Tablica 4. Odobreni krediti za projekte: zaštite okoliša, energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije

<b>godina</b>	<b>odobreni iznos u KN</b>
2015.	249.867.609
2016.	638.276.023
2017.	207.303.949
<b>Ukupno:</b>	<b>1.095.447.581</b>

U 2017. godini financirano je nekoliko većih projekata (kogeneracijska postrojenja na biomasu, bioplinska postrojenja). Očekuje se povećanje potražnje za sredstvima namijenjenima za projekte energetske učinkovitosti u javnom sektoru i industriji, te stambenom sektoru posebice kroz dostupne financijske instrumente.

## ESIF Krediti za energetska učinkovitost u zgradama javnog sektora

U sklopu aktivnosti pokretanja financijskih instrumenta za promicanje energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije, te akreditiranja HBOR-a kao tijela koje će provoditi takve financijske instrumente, krajem 2017. godine potpisan je Sporazum o financiranju između HBOR-a i Ministarstva regionalnog razvoja i fondova Europske unije (MRRFEU) za provedbu financijskog instrumenta „ESIF Krediti za energetska učinkovitost u zgradama javnog sektora“. Sredstva ovog financijskog instrumenta osigurana su iz Europskih strukturalnih i investicijskih fondova (ESIF), a cilj ovog instrumenta je podupiranje ulaganja u energetska učinkovitost i poticanje korištenja obnovljivih izvora energije u zgradama javnog sektora radi postizanja energetske uštede koje rezultiraju smanjenjem potrošnje energije za grijanje/hlađenje na godišnjoj razini od najmanje 50%. Kredite izravno odobrava HBOR, a u naravi se radi o dugoročnim investicijskim kreditima za sve krajnje korisnike koji su prethodno podnošenju predmetnog zahtjeva za „ESIF Kredite za energetska učinkovitost u zgradama javnog sektora“ dobili Odluku o financiranju od strane Ministarstva graditeljstva i prostornog uređenja za natječaje za bespovratna sredstva u sklopu specifičnog cilja 4c1 „Smanjenje potrošnje energije u zgradama javnog sektora“, a sve po povoljnim uvjetima (od 0,1% do 0,5% p.a.) i bez bankarskih naknada.

Podaci o projektima podržanima ovim financijskim instrumentom bit će objavljeni na pridruženom linku na mrežnoj stranici HBOR-a, što je u svrhu vidljivosti i informiranja javnosti obvezno sukladno propisima MRRFEU.

### Upitnik o zaštiti okoliša i Mišljenje o utjecaju na okoliš

Od 2010. godine, ocjena zaštite okoliša je postala obavezna za sve programe kreditiranja koje HBOR provodi izravno. Kod kreditiranja putem poslovnih banaka ocjena zaštite okoliša je obavezna u slučajevima kad je program kreditiranja vezan uz zahtjeve namjenskih izvora financiranja posebnih financijskih institucija koje su izvori financiranja određenih kreditnih programa ili prema procjeni odgovorne osobe u HBOR-u.

Obrazac *Upitnika o zaštiti okoliša* dostupan je na web stranici HBOR-a, a sadrži pitanja o:

- profilu podnositelja zahtjeva i njegovim politikama upravljanja okolišem, politici kvalitete upravljanja ili politici zaštite zdravlja i sigurnosti na radu,
- profilu lokacije, povijesti lokacije te postojećim aktivnostima na lokaciji, a sve s aspekta zaštite okoliša,
- stanju okoliša - zraku i ispuštanju otpadnih emisija, upotrebi vode i ispuštanju otpadnih voda te nastajanju i upravljanju otpadom.

Ispunjeni Upitnik o zaštiti okoliša analizira i ocjenjuje *Direkcija tehničkih analiza i zaštite okoliša* i daje *Mišljenje o utjecaju investicije/projekta na okoliš*. Mišljenje se donosi temeljem ocjene rizika grupe te podataka i dokumentacije priložene upitniku. Smisao izrade mišljenja je procjena rizika - hoće li klijent, zbog zagađenja okoliša imati dodatne troškove ili ulaganja koja bi mogla ugroziti projekt ili otplatu kredita? Prema potrebi, Direkcija tehničkih analiza i zaštite okoliša preporučuje korektivne mjere kako bi se uspostavilo stanje kontroliranog utjecaja projekta na okoliš, poboljšalo stanje okoliša ili se mogući utjecaj na okoliš sveo na najmanju moguću mjeru.

Kod kreditiranja izvoza, uzimaju se u obzir i preporuke OECD-a (*Recommendation on Common Approaches on Environment and Officially Supported Export Credits, Recommendation of the Council on Common Approaches for Officially Supported Export Credits and Environmental and Social Due Diligence (the „Common Approaches“)*). U 2013. godini HBOR je i formalno usvojio interne *Politike o primjeni preporuka OECD-a o društveno odgovornom poslovanju*, a koje se odnose na:

- *Preporuku o sprečavanju korupcije kod kreditiranja i osiguranja izvoza od strane države (engl. OECD Council Recommendation on Bribery and Officially Supported Export Credits, TD/ECG(2006)24)*;
- *Preporuku o zajedničkom pristupu kreditiranju i osiguranju izvoza od strane države s aspekta okolišnih i društvenih kriterija (engl. Recommendation of the Council on Common Approaches for Officially Supported Export Credits and Environmental and Social Due Diligence, TAD/ECG (2012)5)*;
- *Načela i smjernice za promoviranje održivog izvoznog kreditiranja u državama s niskim dohotkom (engl. Principles and Guidelines to promote Sustainable Lending Practices in the Provision of Official Export Credits to Low Income Countries, TAD/ECG (2008)15)*.



## **UNEP FI - Program Ujedinjenih naroda za zaštitu okoliša - Financijska inicijativa**

Program Ujedinjenih naroda za zaštitu okoliša - Financijska inicijativa (UNEP FI) <http://www.unepfi.org/> je globalno partnerstvo između Programa Ujedinjenih naroda za zaštitu okoliša i financijskog sektora. Ova financijska inicijativa okupila je više od 200 financijskih institucija u Europi i svijetu (poslovne banke, investicijske banke, razvojne banke, fondove, agencije, osiguravajuća društva), a sve s ciljem poticanja financijskog sektora na izradu proizvoda i usluga koje će unaprijediti zaštitu okoliša. Unutar ove inicijative utemeljena je mreža regionalnih i tematskih radnih grupa. HBOR je član UNEP FI od 2004. godine kada je potpisao Izjavu o zaštiti okoliša i održivom razvoju.

## **Savjet za zelenu gradnju u Hrvatskoj**

*Savjet za zelenu gradnju u Hrvatskoj* (dalje u tekstu: Savjet) <http://www.gbccroatia.org/> je udruga osnovana s ciljem suradnje privatnog i javnog sektora u službi primjene održive graditeljske prakse. Savjet je pridruženi član *Svjetskog savjeta za zelenu gradnju* te inicijator povezivanja regionalnih savjeta, radi razmjene iskustava, znanja i aktivnosti, a koje su prilagođene specifičnim potencijalima i mogućnostima lokalnih tržišta. HBOR je postao poslovni član Savjeta 2012. godine.

## **Komisije Hrvatskog nacionalnog odbora Međunarodne trgovačke komore – ICC Hrvatska**

Komisije ICC Hrvatska <http://www2.hgk.hr/icc/> dio su globalne mreže Međunarodne trgovačke komore putem kojih tvrtke članice i poslovna udruženja razvijaju i oblikuju svoje poslovne stavove u različitim područjima. HBOR ima svoje predstavnike u više komisija, između ostalih, u *Komisiji za društveno odgovorno poslovanje i borbu protiv korupcije* (od 2017.) te *Komisiji za okoliš i energetiku* (od 2012.).

## Upravljanje potrošnjom

Tijekom izvještajnog razdoblja, HBOR je nastavio ulagati napore u upravljanje neposrednom potrošnjom energije u objektima koje koristi, na energetske učinkovit način. U 2017. godini praćenje potrošnje nadzire se i putem *Sustava za daljinsko očitovanje potrošnje energije i vode*.

### **Potrošnja energije s obzirom na vrste energije**

HBOR za svoje potrebe na lokacijama u Zagrebu koristi različite vrste i kombinacije energenata. Potrošnja energije u HBOR-ovim područnim uredima nije analizirana (prostori se nalaze u zakupu).

Energija se koristi u izravnom i neizravnom obliku, odnosno u svom primarnom i posrednom obliku. Kao izravna energija u svom primarnom obliku koristi se prirodni plin (za potrebe grijanja, pripremu tople vode) i dizel gorivo (za potrebe agregata za proizvodnju električne energije). Na jednoj lokaciji sunčeva energija koristi se za zagrijavanje tople vode (putem kolektora). Kao izravna energija u svom posrednom obliku koristi se električna energija (za potrebe osvjjetljenja, dizala, računalne i ostale uredske opreme te ostala manja trošila). Kao neizravna energija u posrednom obliku koristi se toplinska energija iz toplinskog sustava gradske toplane za potrebe grijanja te električna energija za potrebe grijanja/hlađenja.

### **Potrošnja vode**

Voda se koristi za sanitarne potrebe, protupožarni sustav, potrebe caffe-a i restorana te dopunu kotlovskeg postrojenja. Pregledi cijevne mreže obavljaju se redovito kako bi se minimizirali gubici vode uzrokovani nekontroliranim ispuštanjima. Za sanitarne potrebe nabavlja se pjena za pranje ruku, umjesto tekućeg sapuna za pranje ruku, što utječe na manju potrošnju vode, ali i smanjenje otpadnih voda.

### **Potrošnja papira**

Tijekom 2017. godine nastavljena je praksa nabave i korištenja i običnog i recikliranog papira. Reciklirani papir se koristi uglavnom za potrebe fotokopiranja i faksiranja. Zaposlenici koriste mogućnosti dvostranog fotokopiranja, dvostranog ispisivanja te ponovnog korištenja kuverti za potrebe dostave interne pošte. Uređaji za ispis i umnožavanje postavljeni su za crno bijeli ispis, uz mogućnost pojedinačnog ispisa i u boji, čime se nastoji utjecati na smanjenje potrošnje tonera.

Nastavljene su aktivnosti unapređenja procesa elektronskog upravljanja dokumentima, što između ostalog treba dodatno smanjiti potrošnju papira i tonera.

### **Energetska učinkovitost objekta - poduzete mjere**

U svim objektima obavljaju se redoviti godišnji pregledi i servisi opreme i trošila. Tijekom 2017. godine nastavljen je postupak zamjene štednih žarulja i fluorescentnih cijevi s LED rasvjetom. Postupak zamjene provodi se postupno, radi optimizacije troškova nabave i troška zbrinjavanja. Za 2018. godinu planirano je da će 50% svih rasvjetnih tijela biti LED rasvjeta. Pokrenut je postupak projektiranja i instaliranja novog, energetske učinkovitijeg sustava hlađenja na lokaciji Strossmayerov trg.

## Otpad

### **Papir i karton**

Otpadni papir i karton prikupljaju se u posebno označene kartonske kutije za otpadni papir. Kutije su postavljene po sobama i na vidljivim mjestima po hodnicima, uz zajedničke uređaje za ispis i umnožavanje. Otpadni papir za uništavanje prikuplja se zasebno. Otpadni papir predaje se tvrtkama za sakupljanje i uporabu/zbrinjavanje papira (Unija nova d.o.o. i ROTO trans d.o.o.).

Tablica 5. Prikupljeni otpadni papir u kg

	<b>2017.</b>	<b>2016.</b>	<b>2015.</b>
<b>ukupno:</b>	11.130	13.440	12.490

### Jestivo ulje i otpad iz separatora ulja

U 2017. godini, ovlaštenoj osobi za industrijsko čišćenje, sakupljanje i privremeno zbrinjavanje otpada predano je 780 kg biorazgradivog otpada i 370 kg otpadnog ulja iz separatora koji nastaju radom kuhinje i restorana u zgradi na Strossmayerovom trgu i Zelinskoj ulici.

### Opasni otpad

Električna i elektronična (EE) oprema pažljivo se prikuplja i skladišti odvojeno, prema vrsti, sve do predaje ovlaštenom sakupljaču EE otpada. Odvojenim prikupljanjem osigurava se da opasni otpad ne onečišćuje komunalni otpad. Tijekom 2017. godine ovlaštenim sakupljačima predavan je: EE otpad i ostali opasni otpad (fluo cijevi i žarulje).

Tablica 6. Prikupljeni opasni otpad u kg

	<b>2017.</b>	<b>2016.</b>	<b>2015.</b>
EE otpad	3140	1010	545
Toneri	140	20	0
Baterije	40	0	0
Fluo cijevi i žarulje	37	20	10
Rashladni uređaji	0	0	0

### Ostali otpad

Građevinski i glomazni otpad nastaje povremeno, a zbrinjava ga, izvoditelj radova. Promjenom uvjeta ugovaranja poslova, od izvoditelja radova se, u okviru ugovorene cijene, očekuje i zbrinjavanje otpada koji nastane uslijed radova. Tijekom 2017. godine zbrinuto je 430 kg glomaznog otpada.

Plastični otpad prikuplja se u posebno označene kartonske kutije postavljene po hodnicima. U 2017. godini prikupljeno je 487 kg te vrste otpada.

Tijekom 2016. godine, sukladno Zakonu o gospodarenju otpadom (članak 46.), imenovan je povjerenik za otpad i zamjenik povjerenika za otpad. Povjerenik za otpad dužan je nadzirati provedbu propisa o gospodarenju otpadom, organizirati provedbu propisa o otpadu unutar HBOR-a i savjetovati o pitanjima gospodarenja otpadom koji se tiču HBOR-a.

Daljnje aktivnosti HBOR-a u vezi s gospodarenjem otpadom nastaviti će se u smislu razvoja sustava gospodarenja otpadom i unapređenja informacijskog sustava praćenja vrsta i količina prikupljenog otpada.

U budućem razdoblju planira se daljnji nastavak provedbe edukativnih aktivnosti i mjera koje trebaju utjecati na stvaranje što manje količine otpada, te dodatno širiti svijest među zaposlenicima o važnosti kontinuiranog odvajanja i prikupljanja otpada. Te aktivnosti trebaju utjecati ne samo na smanjenje operativnih troškova poslovanja već i ukloniti prepreke u radu pojedinih organizacijskih jedinica (npr. smanjenje količine materijala predanog u pismohranu, unapređenje informacijskog sustava, bolja ugradnja principa *Zelenog ureda* nakon edukacije zaposlenih iz prethodnog razdoblja i sl.).

## **RADNA I LJUDSKA PRAVA**

***HBOR poštuje sve obveze iz domene radnih i ljudskih prava propisanih zakonima i Ustavom te provodi i dodatne mjere kako bi osigurao održavanje kontinuiteta kvalitete, obrazovanja i zadovoljstva radnika kao i transparentnost i dostupnost informacija o svojim proizvodima i uslugama.***

### **Postupak selekcije i zapošljavanje**

HBOR javno objavljuje natječaje za otvorena radna mjesta u elektronskom i/ili tiskanom mediju, te na HBOR-ovim mrežnim stranicama. Objavi vanjskog natječaja može prethoditi objava internog natječaja na HBOR-ovim mrežnim stranicama. Osobni podaci kandidata prikupljeni u postupku selekcije dostupni su samo zaposlenicima koji sudjeluju u selekcijskom postupku. Prikupljeni podaci koriste se isključivo u selekcijske svrhe i podliježu Zakonu o zaštiti osobnih podataka.

Radi odabira najboljih kandidata, provodi se stručan i kvalitetno strukturiran postupak selekcije, na temelju jednakih kriterija za sve kandidate. Tijek i osnovni elementi selekcijskog postupka opisani su u *Procedurama zapošljavanja*, objavljenima na intranet stranicama i dostupnima svim zaposlenicima.

Kandidati se ne diskriminiraju niti prema jednom kriteriju različitosti (rod, dob, nacionalna pripadnost), a tijekom selekcijskih razgovora kandidatima se ne postavljaju pitanja o bračnom statusu, djeci i obitelji, trudnoći i planiranju obitelji, starosti i datumu rođenja, mjestu rođenja, porijeklu ili materinjem jeziku.

Kriterij za odabir zaposlenika su posebne profesionalne kompetencije (potrebne za traženo radno mjesto), odgovarajuće iskustvo i opće kompetencije koje trebaju imati razvijene svi zaposlenici (integritet i odgovornost, motiviranost i pozitivan stav, komunikacija, inovativnost, timski rad i međuljudski odnosi).

U 2017. godini nije primljena niti jedna pritužba (0) na postupak selekcije. Ljudski potencijali u najkraćem roku odgovaraju na zaprimljene upite za dodatna pojašnjenja i razloge ne odabira pojedinih kandidata.

### **Certifikat Poslodavac Partner**

#### **- Certifikat za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima**

HBOR se redovito uključuje u proces certifikacije svojih procesa upravljanja ljudskim potencijalima.

Certifikat *Poslodavac Partner* je alat za procjenu, dizajn i implementaciju procesa upravljanja ljudskim resursima kojeg dodjeljuje Selectio d.o.o., Zagreb, savjetnička kuća usmjerena na područje upravljanja ljudskim resursima, edukacije i razvoj tržišta rada.

U postupku certificiranja boduje se kvaliteta HBOR-ovih procesa na području ljudskih potencijala, na način da nepristrani vanjski stručnjaci izvrše pregled i bodovanje slijedećih područja: Strategija, Regrutiranje i selekcija, Upravljanje učinkom, Usavršavanje i razvoj te Odnos prema zaposlenicima. Certificiranje omogućava dobivanje izvješća s pregledom postojećeg stanja, preporukama za poboljšanje te primjerima najboljih sektorskih i regionalnih praksi u upravljanju ljudskim resursima. Dobitnici Certifikata Poslodavac Partner moraju imati barem 75% svih mogućih bodova, ali i barem 70% mogućih bodova u svakom pojedinom području.

Od 2008. godine HBOR je certificiran ukupno 7 puta, a zadnji Certifikat dobiven je 30.7.2017. godine. Dobivanje certifikata i visoke ocjene u svim područjima potvrdili su HBOR-u da kao organizacija kvalitetno upravlja ljudskim potencijalima. Ipak, dobivene ocjene predstavljaju i veliku obvezu, budući da HBOR želi ne samo održati već i unaprijediti ovaj standard kvalitete i nastaviti privlačiti kvalitetne radnike. Zato, rukovodeći se preporukama za dodatna poboljšanja i slijedeći najbolje prakse, HBOR nastavlja unapređivati procese upravljanja ljudskim potencijalima, te su u razdoblju od zadnje certifikacije uvedene promjene i unapređenja u sustavu upravljanja karijerom i provođenju godišnjih razgovora sa zaposlenicima.

Nova recertifikacija očekuje se do 30.6.2018.

## Struktura zaposlenika

### **Tip ugovora o radnom odnosu i kvalifikacijska struktura**

Ukupan broj zaposlenih na dan 31.12.2017. bio je 366. Kvalifikacijska struktura zaposlenika i tip ugovora o radnom odnosu odraz je specifičnih zahtjeva poslova koje HBOR obavlja kao razvojna i izvozna banka. Isto podrazumijeva visoku razinu stručnih znanja i stabilnost u strukturi zaposlenika, a koji trebaju imati specifična iskustva i znanja koja se na tržištu ne mogu lako pronaći.

Nova zapošljavanja u 2017. godini uzrokovana su povećanim intenzitetom poslovnih aktivnosti i zamjenama za otišle radnike.

HBOR zapošljava radnike u pravilu na puno radno vrijeme, a radni odnos se može zasnovati na određeno ili neodređeno vrijeme, sve ovisno o potrebama poslovanja. Udio radnika s ugovorom na određeno vrijeme zanemariv je u odnosu na udio radnika s ugovorom na neodređeno vrijeme, čime je utjecaj faktora nesigurnosti kod zaposlenika sveden na najmanju moguću mjeru. Tako je u 2017. godini, udio radnika s ugovorom na određeno vrijeme bio 2,7% ukupno zaposlenih. Pripravnici i ostali radnici zaposleni na određeno vrijeme zapošljavani su kao zamjene za radnike na rodiljnim dopustima, ili radi duljih bolovanja kao i zbog privremenog povećanja opsega posla u pojedinim organizacijskim jedinicama.

Tablica 7. Vrsta ugovora o radu

<b>vrsta ugovora</b>	<b>2017.</b>	<b>2016.</b>	<b>2015.</b>
Na puno radno vrijeme	364	347	339
Na nepuno radno vrijeme	2	2	3
<b>ukupno:</b>	<b>366</b>	<b>349</b>	<b>342</b>
Na neodređeno vrijeme	356	342	333
Na određeno vrijeme	10	7	9
(od čega u svojstvu pripravnika):	(3)	(5)	(4)
<b>ukupno:</b>	<b>366</b>	<b>349</b>	<b>342</b>

Većina zaposlenih radnika je visokoobrazovana i udio visokoobrazovanih radnika u ukupnom broju zaposlenih radnika blago raste. Visokoobrazovani radnici u 2017. godini činili su 87,7% ukupno zaposlenih radnika.

Tablica 8. Kvalifikacijska struktura radnika

<b>stručna sprema</b>	<b>2017.</b>	<b>2016.</b>	<b>2015.</b>
VSS*	321	306	296
SSS	42	39	40
NSS i KV	3	4	6
<b>ukupno:</b>	<b>366</b>	<b>349</b>	<b>342</b>

VSS\*: uključuje VŠS, Bacc, VSS i više

### **Dobna struktura radnika**

Prosječna starost radnika HBOR-a u 2017. godini je 42 godine. Većina radnika je u dobnoj skupini od 30-50 godina. U ovoj dobnoj skupini 2017. godine nalazilo se 74% svih zaposlenih. Istovremeno, udio radnika u dobnoj skupini više od 50 godina u 2017. godini iznosio je 20% svih zaposlenih.

Tablica 9. Dobna struktura radnika

<b>dob</b>	<b>2017.</b>	<b>2016.</b>	<b>2015.</b>
<30	23	34	36
30-50	271	248	273
>50 godina	72	67	69
<b>ukupno:</b>	<b>366</b>	<b>349</b>	<b>342</b>

### **Rodna struktura radnika**

Većinu zaposlenih radnika HBOR-a čine žene. Od ukupno zaposlenih radnika, žene su u 2017. godini činile 66%, a muškarci 34% ukupnog broja zaposlenih. Ovakav rodni sastav radnika HBOR-a u skladu je sa sektorskim prosjekom. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku, publikacija *Žene i muškarci u Hrvatskoj 2017., Zaposleni u pravnim osobama prema djelatnosti, prosjek 2016.*, žene čine 69,3% zaposlenih u *Financijskim djelatnostima i djelatnosti osiguranja*. U 2017. godini nastavljen je blagi trend pada relativnog udjela žena u ukupnom broju zaposlenih.

Tablica 10. Rodna struktura radnika

	<b>2017.</b>		<b>2016.</b>		<b>2015.</b>	
žene	242	66,1%	233	66,8%	234	68,4%
muškarci	124	33,9%	116	33,2%	108	31,6%
<b>ukupno:</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>	<b>349</b>	<b>100,0%</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

U menadžersku strukturu ubrajaju se upravljačka radna mjesta od razine Uprave, do razine rukovoditelja. Relativni udio žena u menadžmentu je manji od relativnog udjela žena u ukupnom broju zaposlenih. Tako je 2017. godine u menadžmentu bilo 40,9% žena (naspram 66,1% žena u ukupnom broju zaposlenih). U 2017. godini zaustavljen je pad udjela žena u menadžmentu.

Tablica 11. Rodna struktura menadžmenta

	<b>2017.</b>		<b>2016.</b>		<b>2015.</b>	
žene	18	40,9%	16	39,0%	20	45,5%
muškarci	26	59,1%	25	61,0%	24	54,5%
<b>ukupno:</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>	<b>41</b>	<b>100,0%</b>	<b>44</b>	<b>100,0%</b>

Tablica 12. Rodna struktura Uprave

	<b>2017.*</b>		<b>2016.</b>		<b>2015.</b>	
žene	1	50%	1	33%	1	33%
muškarci	1	50%	2	67%	2	67%
<b>ukupno:</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

podaci na 31. 12.2017.

### **Regionalna struktura radnika**

Većina zaposlenih radnika HBOR-a radi u Zagrebu. U područnim uredima (Osijek, Split, Pula, Gospić i Rijeka) radi ukupno 5 zaposlenih.

## Fluktucija zaposlenika

U tijeku 2017. godine zabilježena je ukupna fluktucija na godišnjoj razini 1,6%. Niska stopa fluktuacije omogućava stabilnost i kontinuitet u poslovanju HBOR-a. Istovremeno, navedeno predstavlja i izazov u upravljanju karijerom radnika te pružanju mogućnosti kontinuiranog razvoja i zadržavanja konkurentnosti.

Tablica 13. Fluktucija

	2017.	2016.	2015.
Prosječni broj zaposlenih	366	345	327
Otišli zaposlenici	6	18	14
Stopa fluktuacije	1,6%	5,2%	4,3%

## Edukacija i razvoj zaposlenika

U HBOR-u je prepoznata potreba za sustavnom brigom i ulaganjem u razvoj svakog pojedinog zaposlenika kao jednog od ključnih faktora u ostvarenju ciljeva državne razvojne i izvozne banke. Svi zaposlenici HBOR-a imaju jednake mogućnosti usavršavanja i obrazovanja, sukladno potrebama poslovanja. Sadržaj razvojnih programa kreira se sukladno specifičnim potrebama HBOR-a, ali i individualnim potrebama specijaliziranih radnih mjesta. Zaposlenicima su na raspolaganju specijalistički seminari i usavršavanja, tečajevi stranih jezika, informatički tečajevi, stručne prakse razmjene znanja sa srodnim institucijama u zemlji ili inozemstvu te dugoročna usavršavanja (dodiplomski ili poslijediplomski studiji). *Pravilnikom o usavršavanju i obrazovanju radnika HBOR-a* regulirani su uvjeti kojima HBOR omogućava usavršavanje i obrazovanje radnika i to: vrste usavršavanja i obrazovanja, planiranje usavršavanja i obrazovanja te prava i obveze radnika vezana uz navedeno, s time da se osigurava zadržavanje stečenih znanja u organizaciji. Osim usavršavanja i obrazovanja koje radnici pohađaju izvan HBOR-a, HBOR organizira i interne edukativne radionice kao i redovite cikluse interne obuke za pripravnike i novozaposlene radnike.

**Interne edukativne radionice** (engl. *in-house*) organiziraju se ciljano, za pojedine skupine zaposlenika, a dio ih je otvoren za sve zainteresirane, čime se nastoji dodatno educirati radnike i osigurati protok informacija. Tema ovih radionica većinom je vezana uz izmjene zakonske regulative, usvajanje menadžerskih znanja ali i uz detaljnije upoznavanje s promjenama u procesima i načinima rada. Radionice vode radnici pojedine organizacijske jedinice, za radnike drugih organizacijskih jedinica. Također, interno se organiziraju i specijalizirane radionice za razvoj i stjecanje specifičnih znanja i/ili kompetencija važnih za poslovanje, a održavaju ih stručnjaci ili relevantne osobe iz zemlje ili inozemstva.

Redovito izvođenje ciklusa radionica **Interna obuka za pripravnike i novozaposlene radnike** osigurava uspješniju orijentaciju i upoznavanje novozaposlenih radnika s internom organizacijom i pojedinim procesima rada. Obuka ujedno potiče upoznavanje i razmjenu mišljenja između zaposlenika. Interna obuka sadrži i stručne radionice i radionice mekih vještina (engl. *soft skills*). Stručne radionice vode iskusni HBOR-ovi zaposlenici, koji su prošli obuku za trenere, a dolaze iz svih organizacijskih jedinica.

*Planom usavršavanja i obrazovanja radnika* djelomice su posebno definirana usavršavanja vezana uz politike i postupke koji se tiču vidova ljudskih ili radnih prava. Osim toga evidentiraju se i prate DOP edukacije u širem smislu, a koje su pohađali radnici HBOR-a (ljudska i radna prava, zaštita okoliša, društvo i antikorupcija).

## **Pristup dijalogu između organizacije i njezinih zaposlenika**

Dijalog između organizacije i zaposlenika odvija se intranet i internet komunikacijom, e-mail obavijestima upućenima na sve radnike, preko oglasnih ploča i sandučića u predvorju zgrade na Strossmayerovom trgu u koje radnici mogu anonimno ubaciti svoje kritike, prijedloge i pohvale.

Tijekom 2017. godine intenzivno je korišten intranet kao kanal komunikacije sa zaposlenicima na način da se redovito objavljuju važne objave, a komunikacija među organizacijskim jedinicama sve više se odvija kroz dijeljene mape i područja na intranetu. Istovremeno, nastavljena je redovna komunikacija s radnicima putem *Newsletter-a* koji sadrži bitne informacije o rezultatima i postignućima te novostima vezanim za rad banke i pojedinih organizacijskih jedinica.

Osim predstavnika radnika u *Odboru za zaštitu na radu*, u HBOR-u nema drugih tijela sastavljenih od zaposlenika.

## **Procjena radne uspješnosti - Ocjena radnika i rukovoditelja**

Svrha sustava upravljanja učinkom je podržati planiranje ciljeva i procjenu ostvarenja ciljeva na razini Hrvatske banke za obnovu i razvitak, kao i svakog pojedinog zaposlenika.

Od 2015. godine uveden je novi sustav upravljanja učinkom. Sustav čine kvartalno postavljanje ciljeva i kvartalno procjenjivanje generičkih kompetencija i definiranih ciljeva. Procjena ostvarenja uključuje procjenu kompetencija prema modelu kompetencija i procjenu ostvarenja ciljeva u omjeru 50:50. Uvedeni su obvezni kvartalni razgovori s ciljem davanja povratnih informacija od strane izravno nadređenog menadžera. U aplikaciji su vidljivi svi obrasci samim zaposlenicima, a menadžeri imaju uvid u sve obrasce članova tima. Tijekom 2017. godine radilo se na sustavnom podizanju kvalitete postavljenih ciljeva, kao i u dodatnom educiranju menadžmenta o davanju povratne informacije i procjeni učinka radnika. Preko 90% zaposlenika ima definirane individualne ciljeve iako to nije obavezni dio procesa za stručnjačke pozicije.

Tijekom 2017. godine proveden je ciklus godišnjih razgovora sa zaposlenicima, te su održani razgovori na razini menadžmenta pojedine organizacijske jedinice vezano uz učinak i potencijale zaposlenika. Razvoj karijere provodi se kroz potencijalna specijalistička i stručna unapređenja zaposlenika ili usmjeravanjem i razvojem njihove karijere u smjeru menadžerskih ili voditeljskih pozicija.

## **Upitnik o organizacijskoj klimi i zadovoljstvu poslom**

Postupak ispitivanja organizacijske klime i zadovoljstva poslom bio je planiran za razdoblje 2016.- 2017. godine, ali je zbog organizacijskih promjena odgođen do daljnjega.



## Kodeks ponašanja

Kodeks ponašanja (<https://www.hbor.hr/naslovnica/hbor/kodeks-ponasanja/>) objedinjuje i propisuje specifične vrijednosti i pravila za prevenciju korupcije i osiguranje profesionalnog ponašanja te predviđa mogućnost prijave po osnovi kršenja kodeksa. Obrazac za prijavu kršenja kodeksa ponašanja, adresa elektroničke pošte za zaprimanje prijava i opis načina podnošenja prijave dostupni su na internet i intranet stranicama HBOR-a. Osoba za praćenje usklađenosti zaprima prijave te podnosi *Godišnje izvješće o podnesenim prijavama i pokrenutim postupcima u vezi s prijavama po osnovi kršenja Kodeksa ponašanja* Upravi, do 31.1. tekuće godine za prethodnu godinu.

U razdoblju od 1.1.2017. do 31.12.2017. vođena su dva (2) postupka po prijavi kršenja Kodeksa ponašanja.

Tablica 14. Prijave kršenja kodeksa ponašanja

godina	Broj prijava
2015.	0
2016.	1
2017.	2

## Ravnopravnost spolova

*Planom djelovanja za promicanje ravnopravnosti spolova, za razdoblje od 2013. – 2017. godine* (dalje u tekstu Plan djelovanja ili Plan), HBOR je donio plan provedbe aktivnosti u vezi s promicanjem i uspostavljanjem ravnopravnosti spolova iz djelokruga nadležnosti HBOR-a, pri čemu definira sljedeće ciljeve:

- promicati ravnopravnost spolova u okviru svojih redovitih poslovnih aktivnosti
- ugraditi kriterije ravnopravnosti spolova u svoje procese upravljanja
- osigurati učinkovitu provedbu mjera i zadataka iz Nacionalne politike za ravnopravnost spolova

Plan djelovanja sadrži opis i analizu rodne strukture zaposlenih u HBOR-u, plan provedbe aktivnosti vezanih uz mjere Nacionalne politike za promicanje ravnopravnosti spolova iz nadležnosti HBOR-a, način provedbe te metode nadzora provedbe Plana djelovanja. Plan djelovanja donesen je slijedom obaveza iz *Zakona o ravnopravnosti spolova* koji obvezuje tijela državne uprave i pravne osobe u pretežitom vlasništvu države primjenjivati posebne mjere i donijeti planove djelovanja za promicanje i uspostavljanje ravnopravnosti spolova. Istovremeno, HBOR je jedan od nositelja mjere iz *Nacionalne politike za ravnopravnost spolova, za razdoblje od 2011. do 2015. godine*, a koja se odnosi na osiguranje namjenskih sredstava za financiranje poduzetništva žena u cilju osnaživanja ženskog poduzetništva. Radi osiguranja provedbe mjera iz Nacionalne politike, u prethodnom razdoblju provedene su potrebne prilagodbe redovitih poslovnih aktivnosti HBOR-a. Uspostavljena je komunikacija s relevantnim dionicima (Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, HAMAG-BICRO, EBRD BAS WIB). Identificirane su prilike za osnaživanje i promociju ženskog poduzetništva, a iz djelokruga rada HBOR-a. Započela je ugradnja načela ravnopravnosti u osnovne poslovne aktivnosti i interne akte.

U 2016. godini HBOR se priključio projektu Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova „Prema stvarnoj ravnopravnosti muškaraca i žena – usklađivanje privatnog i poslovnog života“ <http://rec.prs.hr/o-projektu/> koji je između ostalog, za cilj imao uvesti nove oblike organizacijskog ponašanja i pomoći organizacijama u razvoju i primjeni obiteljski i rodno osviještenih politika te omogućiti rodnu jednakost pri razvoju karijere i napredovanju. Kao sudionik projektnih aktivnosti procjene postojećih praksi upravljanja ljudskim potencijalima putem MAMFORCE® metode procjene, nakon provedenog postupka prikupljanja podataka i dubinske analize, HBOR je u travnju 2017. godine dobio osnovni MAMFORCE COMPANY® Standard te je proveo niz razvojnih aktivnosti poboljšanja politika i uvjeta rada u domeni odgovornosti prema obitelji i rodne jednakosti, što je, nakon provjere implementacije preuzetih aktivnosti, potvrđeno dobivanjem naprednog CHANGE MAMFORCE COMPANY® Standarda.

## Žene poduzetnice – Program kreditiranja poduzetništva žena

Poseban kreditni program *Žene poduzetnice*, koji ima za cilj poticanje osnivanja i razvoja poslovanja malih i srednjih gospodarskih subjekata u većinskom vlasništvu žena, HBOR provodi od travnja 2011. godine.

Ovaj program kreditiranja provodi se ili izravnim kreditiranjem HBOR-a ili u suradnji s poslovnim bankama, uz povoljne uvjete (najviši iznos kredita je 700.000,00; početak do 2 godine; rok otplate do 12 godina, uključujući početak; kamatna stopa 2% godišnje<sup>1</sup>).

Tablica 15. Kreditni program *Žene poduzetnice*

godina	Broj odobrenih zahtjeva	Ukupno odobreno u KN
2015.	69	29.481.854
2016.	80	37.155.296
2017.	49	24.472.463

Program *Žene poduzetnice* naišao je na velik interes poduzetnica i prepoznat je kao primjer dobre prakse promicanja ravnopravnosti spolova u području financiranja (uvršten u bazu dobrih praksi EIGE - Europskog instituta za rodnu ravnopravnost, <http://eige.europa.eu/>). U 2017. godini osigurani su preduvjeti za produžetak roka primjene kreditnog programa HBOR-a *Žene poduzetnice* i u 2018. godini, pod istim uvjetima (2% p.a.)

### Razno

#### **Zaposlenici i sindikati**

HBOR ne ograničava i ne sprečava zaposlenike da budu članovi sindikata. U banci ne djeluje sindikalna podružnica, a podaci o članstvu u sindikatu ili udrugama nisu među podacima o zaposlenicima koje HBOR prikuplja i obrađuje. Zaposlenici HBOR-a nisu obuhvaćeni kolektivnim ugovorom.

#### **Radno vrijeme**

HBOR nastoji održati fleksibilnu ravnotežu između rada i privatnog života. *Pravilnikom o korištenju radnog vremena* određuje se vrijeme dolaska na i odlaska s posla. Dnevno radno vrijeme je klizno, od 7.30-9.00 sati ujutro te od 15.30-17.00 sati poslijepodne, uz obveznu prisutnost na radu 8 sati dnevno, što omogućava veću prilagodljivost potrebama zaposlenika i organizaciji posla.

Organizacija radnog vremena u više smjena provedena za je radnike čije potrebe u poslovnom procesu to zahtijevaju (od 2015. godine u Sektoru informacijskih tehnologija, od 2016. godine radnici u Odjelu tehničkog održavanja, čišćenja i čuvanja imovine) čime je omogućena veća fleksibilnost u organizaciji i prilagodbi poslovnih procesa i smanjena nužnost prekovremenog rada za poslove koji se ne mogu obavljati tijekom redovnog radnog vremena.

#### **Beneficije**

*Pravilnikom o radu* HBOR-a definirane su beneficije na koje radnik ima pravo (npr. otpremnina prilikom odlaska u mirovinu, potpora za novorođeno dijete) ili koje radnicima mogu biti omogućene (regres, božićnica, bon za djecu, jubilarne nagrade i dobrovoljno zdravstveno osiguranje). Radnici u slučajevima težih bolesti i smrtnih slučajeva u obitelji imaju pravo na potpore kao i na jednokratnu novčanu naknadu za slučajevne otklanjanja posljedica elementarne nepogode te za stipendiranje djece samohranih roditelja udovaca i djece preminulih zaposlenika. Zahtjev za ove potpore radnik upućuje direkciji Ljudski potencijali, a o odobrenju zahtjeva odlučuje Uprava.

<sup>1</sup> Inicijalno 4% p.a. uz subvenciju kamatne stope 2%. Subvencija osigurana iz Državnog proračuna RH iskorištena je sredinom 2013., pa je provođenje programa pod istim uvjetima (kamatna stopa 2% p.a.) osigurao HBOR iz svojih sredstava.

### **Dostojanstvo radnika**

*Pravilnikom o radu HBOR-a* definirane su osobe ovlaštene za primanje i rješavanje pritužbi vezano uz dostojanstva radnika.

Tijekom 2017. godine nije bilo podnesenih prijava (0) povrede dostojanstva radnika.

### **Zaštita osobnih podataka**

HBOR prikuplja, obrađuje i koristi podatke i osobne podatke u svrhu pružanja bankovnih i drugih financijskih usluga na koje je ovlašten. Svi podaci i osobni podaci koji su dani HBOR-u zaštićeni su sukladno *Zakonu o zaštiti osobnih podataka, Zakonu o kreditnim institucijama* i drugim odgovarajućim propisima te *Pravilniku o zaštiti osobnih podataka u HBOR-u* (donesen u rujnu 2012. godine). HBOR uspostavlja i vodi evidencije zbirke osobnih podataka, a informacije o evidencijama dostavlja Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP). AZOP objedinjuje informacije o evidencijama osobnih podataka, u *Središnjem registru evidencija osobnih podataka*, a koji registar je dostupan javnosti. HBOR ima uspostavljenu funkciju *Službenika za zaštitu osobnih podataka*.

U 2017. godini započete su pripreme za usklađivanje HBOR-a s *Općom uredbom za zaštitu osobnih podataka (GDPR<sup>2</sup>)*. Ovo usklađivanje prepoznato je kao prilika za unapređenje i optimizaciju internih procesa obrade osobnih podataka, podizanje standarda transparentnosti i razine znanja zaposlenika u području zaštite osobnih podataka i informacijske sigurnosti, kao i jačanja cijelog sustava upravljanja kroz izgradnju internih kapaciteta i smanjenje rizika nedostupnosti ključnih osoba sustava - *Voditelja sigurnosti informacijskog sustava* i *Službenika za zaštitu podataka*.

Sve informacije o pravima ispitanika u vezi zaštite njihovih osobnih podataka javno su dostupne na <https://www.hbor.hr/informacije-ispitanicima/>.

### **Povreda privatnosti klijenta**

U 2017. godini HBOR nije zaprimio niti jednu (0) pritužbu u vezi s povredom privatnosti klijenata ili gubitkom osobnih podataka klijenata.

---

<sup>2</sup> General Data Protection Regulation ili Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) je uredba za zaštitu osobnih podataka građana Europske unije, koja se izravno primjenjuje u svim članicama EU od 25. svibnja 2018. godine.

## **Zaštita na radu i zdravlje radnika**

Pravilnikom o zaštiti na radu utvrđena je organizacija provođenja zaštite na radu, pravila zaštite na radu, prava, obveze i odgovornosti ovlaštenika poslodavca i radnika. Poslove zaštite na radu u HBOR-u obavlja samostalna stručna suradnica za zaštitu na radu i zaštitu od požara i Odbor za zaštitu na radu u sastavu: predsjednik Odbora (ovlaštenik poslodavca); koordinator povjerenika radnika za zaštitu na radu; specijalist medicine rada; stručnjak zaštite na radu; inspektor rada iz područja zaštite na radu.

Odbor se sastaje 4 puta godišnje, a članovi Odbora raspravljaju o aktualnim temama iz područja zaštite na radu. Osposobljavanje radnika HBOR-a za rad na siguran način provodi stručnjak za zaštitu na radu. Takve edukacije prošli su svi radnici HBOR-a, a novozaposleni radnici upućuju se na ove edukacije odmah po dolasku u HBOR.

Interni akti - Pravilnik o zaštiti na radu i Upute o postupku utvrđivanja i priznavanja ozljede na radu odnosno profesionalne bolesti objavljeni su na intranet stranicama. Dodatno, na intranetu je uspostavljena posebna tematska naslovnica ZNR - Zaštita na radu gdje se objavljuju sve relevantne informacije i upute. Sadržaj se redovito ažurira, a rubrike osvježuju novim sadržajima (u 2017. novi sadržaji u rubrikama: Sigurnost i zaštita zdravlja pri radu s računalom (vježbe za vrat) i Upute za rad na siguran način (rad s ljestvama i teretom)).

Svake godine u siječnju stručnjak zaštite na radu, odnosno samostalna stručna suradnica za zaštitu na radu i zaštitu od požara u pisanom obliku upućuje Upravi Izvješće o mjerama zaštite na radu i provedenim prethodne godine te Plan mjera za tekuću godinu.

U 2017. godini, nastavljen je postupak nabave stolaca i stolova podesivih po visini, sa svrhom provođenja preventivnih mjera zaštite od nastanka profesionalnih bolesti i bolesti vezanih uz rad. Tijekom 2017. godine za jednu radnicu sa zdravstvenim poteškoćama obavljeno je ispitivanje radnog okoliša i analiza radnog mjesta te procjena rizika za izdvojeno mjesto rada. Istovremeno, šest (6) radnika s poteškoćama mišićno koštano sustava upućeno je na medicinu rada radi ostvarivanje dodatne zaštite zdravlja radnika.

Tablica 16. Ozlijeđeni radnici

godina	Broj ozlijeđenih radnika*	Izgubljeni radni dani**
2015.	3	38
2016.**	4	67
2017.***	4	143

Napomena:

\* broj ozlijeđenih radnika uključuje i ozljede izvan HBOR-a (na putu do i s posla)

\*\* ispravljen podatak o broju izgubljenih radnih dana 2016. (67 dana-536 sati iz DOP izvješća 2016.)

\*\*\* od ukupnog broja izgubljenih radnih dana 2017., 80 dana je za ozljedu iz 2016. godine

## **HBORSPORT**

Sportsko društvo HBORSPORT (Društvo) osnovano je 2001. godine s ciljem održavanja i podizanja zdravlja, radne i duhovne sposobnosti članova Društva. Članom Društva može biti svaki radnik HBOR-a koji prihvati Statut društva, a članstvo može biti aktivno, podupiruće ili počasno. Na 31.12.2017. Društvo je imalo 93 člana od kojih je bilo 43% žena.

Društvo za svoje aktivne članove tijekom godine omogućava korištenje sadržaja sportsko-rekreativnih centara. Dio članova je 2017. godine predstavljalo HBOR na Bankarskim igrama - godišnjim sportskim susretima radnika banaka i FINA-e RH. Sportski susreti mjesto su izgradnje timskog duha, unapređenja suradničkih kolegijalnih odnosa i ostvarenja novih poslovnih kontakata.

## **DRUŠTVO I ANTIKORUPCIJA**

***HBOR podupire napore Republike Hrvatske u suzbijanju korupcije, protivi se svim oblicima korupcijskog ponašanja i razumije negativne posljedice kojima se korupcija odražava na gospodarski razvoj društva.***

U 2017. godini u HBOR-u nisu zabilježeni slučajevi prijave sumnje na korupciju niti je bilo pokrenutih sporova protiv HBOR-a čija je osnova bila tužba zbog korupcije. Istovremeno, po ovoj osnovi nije bilo riješenih sporova u korist ili na štetu HBOR-a.

### ***Antikorupcijske mjere***

HBOR je, slijedom *Antikorupcijskog programa za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu za razdoblje 2010. – 2012.*, donio mjere otklanjanja uzroka korupcije.

Nakon isteka programa svi akti i načini postupanja postali su dio redovite poslovne prakse HBOR-a. Tako su misija, vizija, opći i posebni ciljevi te osnovne vrijednosti i principi HBOR-a javno objavljeni. Izjava o nepostojanju sukoba interesa dio je obvezne dokumentacije postupka nabave. Javno su objavljeni i dostupni kriteriji za dodjelu sponzorstava i donacija. Redovito se provodi godišnje planiranje rada kontrolnih funkcija. Zaposlenicima je dostupan informativno edukativni materijal iz područja etike i sukoba interesa, a svi novi zaposlenici prolaze redoviti postupak upoznavanja s ovim temama. Na snazi je Kodeks ponašanja i mehanizam za postupanje po prijavama nepravilnosti i ostalih prigovora. Funkcija unutarnje revizije je ojačana i provodi se redovita tromjesečna dinamika izvješćivanja.

Nakon donošenja novog *Antikorupcijskog programa za trgovačka društva u većinskom državnom vlasništvu*, za buduće razdoblje, HBOR će, za eventualne nove obvezne mjere pristupiti potrebnim usklađenjima u zadanim rokovima. U međuvremenu, kroz redovite preglede i osuvremenjivanje akata nastavljaju se njegovati i razvijati usvojeni principi.

### **Praćenje usklađenosti**

Sukladno zakonskim zahtjevima, u HBOR-u je uspostavljena *Funkcija praćenja usklađenosti*, kao funkcija neovisna o poslovnim procesima i aktivnostima u kojima rizik nastaje, a koja se provodi decentralizirano u svim organizacijskim jedinicama HBOR-a. Doneseni su *Politika praćenja usklađenosti* i *Pravilnik o praćenju usklađenosti* (stupili na snagu 4. lipnja 2009.), a kojima se pobliže regulira Funkcija praćenja usklađenosti te dodatno odgovornost svih radnika i odgovornih osoba za poštivanje mjerodavnih zakona, propisa, politika, standarda i procedura HBOR-a.

Funkciju praćenja usklađenosti u HBOR-u izvršavaju: osoba odgovorna za praćenje usklađenosti, pri čemu poslove praćenja usklađenosti provodi i stručna suradnica za praćenje usklađenosti.

Funkcija praćenja usklađenosti obavlja svoje poslove prema godišnjem planu rada, a koji je sastavljen temeljem dokumentirane procjene rizika. Istovremeno, sustavno nadopunjuje usvojenu metodologiju rada, sudjeluje u procesima usklađenja internih akata HBOR-a s izmjenama u regulativi, sudjeluje u procjeni usklađenosti novih proizvoda i procedura te vrši procjenu usklađenosti s obzirom na izmjene u regulativi, a sve uz redovito izvještavanje nadležnih tijela.

Osoba odgovorna za rad funkcije praćenja usklađenosti postupa po prijavama kršenja Kodeksa ponašanja HBOR-a, vodi postupke po prijavama nepravilnosti i savjetuje u pitanjima iz tih područja.

## Prijava nepravilnosti

U 2017. instrument za postupanje po prijavama nepravilnosti bio je *Procedura postupanja po prigovorima i nepravilnostima*. Ovlaštena osoba za provođenje postupka ispitivanja prijava je *Komisija za postupanje po prijavama nepravilnosti i ostalih prigovora*.

Tablica 17. Prijave nepravilnosti

godina	Broj prijava
2015.	3
2016.	4
2017.	4

Tijekom 2017. godine, po Proceduri postupanja po prigovorima i nepravilnostima pokrenuta su četiri (4) postupka. U tim pokrenutim postupcima utvrđeno je da se dvije (2) prijave odnose na kršenja Kodeksa ponašanja HBOR-a (vidi tablicu 14. *Prijave kršenja kodeksa ponašanja*), a dvije (2) prijave odnose se na ponašanja trećih osoba (izvan HBOR-a). Nepravilnosti koje počine treće osobe nisu *predmet Procedure postupanja po prigovorima i nepravilnostima*, te su utvrđivanje osnovanosti navoda iz prijava, u okviru svojih mogućnosti, izvršile stručne službe HBOR-a.

## Zaštita potrošača i pravo na pristup informacijama

Informacije u vezi s proizvodima i uslugama HBOR-a dostupne su putem kontakt centra i besplatnog info telefona 0800 8007. Dodatno, uvjeti kreditiranja, opći uvjeti poslovanja i podaci za kontakt pojedinih tematskih područja, područnih ureda ili organizacijskih jedinica dostupni su na mrežnim stranicama HBOR-a. Za davanje dodatnih stručnih informacija vezano uz područje kreditiranja i osiguranja ovlašteni su zaposlenici koji rade na tim poslovima.

Programi i programski leci mogu se dobiti u prostorijama HBOR-a u Zagrebu te u područnim uredima. Radi osiguranja izravnog kontakta korisnika i HBOR-a i ujednačenog gospodarskog razvitka svih krajeva RH, područni uredi pokrivaju 14 županija, a zaposlenici u područnim uredima u Osijeku, Splitu, Puli, Gospiću i Rijeci odgovaraju na upite zainteresiranih poduzetnika na terenu, nastupaju na sajmovima, izlaze na teren i održavaju sastanke s poduzetnicima i poslovnim bankama. U suradnji s HGK i područnim komorama, HOK-om, razvojnim agencijama i jedinicama lokalne uprave i samouprave održavaju besplatne radionice i prezentacije programa te redovite *Info dane*.

Korisnicima prava na pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija dostupne su informacije koje posjeduje, raspolaže ili nadzire HBOR pod uvjetima propisanim Zakonom o pravu na pristup informacijama, osim onih koje podliježu članku 156. i 157. Zakona o kreditnim institucijama. Pristup informacijama omogućen je tijekom cijele godine, radnim danom od 8 do 16 sati. Službenik za informiranje izrađuje i godišnje *Izvešće o provedbi Zakona o pravu na pristup informacijama*. *Izvešće HBOR-a o provedbi Zakona o pravu na pristup informacijama za 2017. godinu* dostavljeno je Povjerenici za informiranje.

Tijekom 2017. godine javnost je redovito obavještavana o važnim promjenama ili novostima u poslovanju HBOR-a, putem različitih oblika komunikacije: priopćenja za javnost, i pisanih odgovora na postavljene upite, a predstavnici HBOR-a sudjelovali su na konferencijama za medije. Redovito i pravovremeno objavljuju se *Godišnja financijska izvješća s izvješćima nezavisne revizije*, *Polugodišnje financijsko izvješće s Izvešćem posloводства*, te *kvartalna Skraćena financijska izvješća*. Na mrežnim stranicama HBOR-a ([www.hbor.hr](http://www.hbor.hr)) javnosti su dostupne sve informacije o radu, osim onih koje podliježu članku 156. i 157. *Zakona o kreditnim institucijama*.

## **Obrazovanje za poduzetništvo**

Tijekom 2017. godine Područni uredi HBOR-a su održavali radionice za unapređenje financijske pismenosti ciljanih skupina poduzetnika, posebno poduzetnika početnika, mladih i žena poduzetnica, te surađivali u izvođenju radionica za samozapošljavanje.

Besplatne edukativne radionice *7 koraka do kredita* ili *Kako koristiti kredit za financiranje poslovanja?* namijenjene su potencijalnim korisnicima kredita i to malim poduzetnicima i početnicima koji započinju samostalno poslovanje. Na radionici se prezentiraju procesi kreditiranja i potrebna dokumentacija te provode praktične vježbe pripreme zahtjeva za kredit i procjene kreditne sposobnosti, kao i kontrole otplate dugoročnih obveza. Tijekom 2017. godine održano je ukupno dvadeset sedam (27) radionica za unapređenje financijske pismenosti poduzetnika, koje je pohađalo ukupno 250 polaznika, uglavnom u skupini početnika, žena i mladih poduzetnika, a sve u suradnji s područnim uredima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i Centrima za poduzetništvo.

Istovremeno, u suradnji s područnim uredima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje održano je 17 radionica za samozapošljavanje. Polaznicima su predstavljeni kreditni programi HBOR-a namijenjeni poticanju poduzetničke aktivnosti poduzetnika početnika, mladih poduzetnika i žena poduzetnica, te su s polaznicima podijeljena iskustva HBOR-a u financiranju tih ciljnih skupina.

Nastavak provođenja obje vrste radionica planirano je i za 2018. godinu.

## **Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma**

HBOR u svom poslovanju provodi mjere i radnje sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma sukladno odredbama *Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma*, propisima donesenim temeljem Zakona te sukladno odredbama HBOR-ovog *Pravilnika o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma* i *Metodologije za provedbu mjera sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma*.

U 2017. godini nastavljene su aktivnosti jačanja internog sustava sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma. U skladu s propisanim obvezama, ovlaštena osoba održala je stručno osposobljavanje i izobrazbu radnika HBOR-a vezano za primjenu mjera sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma. Istovremeno, ovlaštena osoba i njezini zamjenici i sami su pohađali stručne skupove i edukacije na temu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma te su radnicima pružali savjetodavnu i praktičnu pomoć u konkretnim poslovnim situacijama

## **Informacijska sigurnost**

Upravljanje sustavom informacijske sigurnosti HBOR-a uspostavljeno je u sklopu organizacijske jedinice Ured Uprave, a sustav na razini cijele organizacije vodi imenovana osoba *Voditelj sigurnosti informacijskog sustava*.

U 2017. godini ažurirani su interni akti u području informacijske sigurnosti, a za buduće razdoblje predviđa se uvođenje standarda informacijske sigurnosti: *CIS* za kritične sigurnosne kontrole i norma *ISO/IEC 27001*.

Sve informacije i edukativni materijali o informacijskoj sigurnosti zaposlenicima su dostupni u posebnoj rubrici *Baza znanja* na zajedničkom području na intranetu.

## Javna nabava

HBOR je obveznik primjene *Zakona o javnoj nabavi* pa stoga robu, radove i usluge za potrebe poslovanja nabavlja isključivo sukladno odredbama *Zakona o javnoj nabavi* i podzakonskih akata.

Ovisno o karakteristikama predmeta nabave i njegovoj ukupnoj vrijednosti, za razdoblje od 12 mjeseci ili duže, HBOR provodi različite postupke javne nabave od kojih najčešće otvoreni postupak javne nabave u kojem se poziv na nadmetanje objavljuje u elektroničkom oglasniku javne nabave Narodnih Novina Republike Hrvatske (EOJN) i na koji se mogu javiti svi zainteresirani gospodarski subjekti. Za postupke javne nabave velike vrijednosti, HBOR u EOJN objavljuje nacrt dokumentacije o nabavi u postupku prethodnog savjetovanja sa zainteresiranim gospodarskim subjektima, kao i Izvješće o provedenom prethodnom savjetovanju sa zainteresiranim gospodarskim subjektima.

Osim dokumentacije za nadmetanje, HBOR u EOJN objavljuje Odluku o odabiru zajedno sa Zapisnikom o pregledu i ocjeni ponuda, kao i godišnji Plan nabave roba, usluga i radova i Registar ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma.

Sva komunikacija između HBOR-a i gospodarskih subjekata obavlja se putem EOJN.

*Izvješće o javnoj nabavi* HBOR dostavlja svake godine do 31. ožujka za prethodnu godinu, tijelu nadležnom za sustav javne nabave (u izvještajnom razdoblju *Uprava za sustav javne nabave pri Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta*).

Sukladno Zakonu o javnoj nabavi, HBOR na svojim mrežnim stranicama objavljuje:

1. Plan nabave roba, usluga i radova za svaku kalendarsku/proračunsku godinu te sve izmjene i dopune Plana
2. Registar Ugovora
3. Gospodarske subjekte s kojima ne smije sklapati Ugovore o nabavi zbog sukoba interesa

Tijekom 2017. godine HBOR, kao jedan od dionika sustava javne nabave u Republici Hrvatskoj, aktivno sudjeluje u radu Odbora za javne nabave AmCham-a.

## Humanitarne akcije

U 2017. godini nije bilo organizirane humanitarne akcije u kojoj bi sudjelovali zaposlenici.

## Sponzorstva i donacije

Kriteriji za dodjelu sponzorstva i manjih donacija te poziv na upućivanje zahtjeva za donacije i sponzorstva objavljeni su na mrežnoj stranici HBOR-a <https://www.hbor.hr/naslovnica/hbor/drustveno-odgovorno-poslovanje/>

U 2017. godini primjenjuju se propisani postupci i kriteriji za dodjelu donacija i raspisan je HBOR-ov treći javni natječaj za dodjelu donacija. Natječaj „I JA ŽELIM POSAO“ objavljen je u svibnju 2017. godine, a prijavitelji su pozvani da prijave projekte namijenjene stjecanju dodatnih kompetencija, znanja i vještina pripadnika teško zapošljivih, ranjivih i marginaliziranih skupina.

Popis odabranih projekata natječaja 2017. godine „I JA ŽELIM POSAO“ objavljeni su na: <https://www.hbor.hr/rezultati-javnog-natjecaja-dodjelu-donacija-2017-godini-zelim-posao/>



## Indeks DOP-a

Indeks DOP-a ([www.dop.hgk.hr](http://www.dop.hgk.hr)) je natječaj za ocjenu dobrovoljnih društveno odgovornih praksi u poslovanju hrvatskih tvrtki. Metodologija definira kriterije za ocjenjivanje u šest (7) osnovnih područja: ekonomska održivost, uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju, radna okolina, zaštita okoliša, tržišni odnosi, odnosi sa zajednicom i odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava a sudionici se ocjenjuju unutar četiri (4) kategorije: malih, srednjih, velikih i javnih poduzeća.

HBOR je prvi put ispunio upitnik za Indeks DOP-a, u kategoriji javnih poduzeća 2013. godine, te od tada sudjeluje redovito svake godine. Godine 2014. HBOR je jedan od dobitnika nagrada i to u kategoriji najveći napredak u odnosu na prošlogodišnji rezultat (u svim kategorijama). Od 2014. godine HBOR postupno ostvaruje napredak u broju ostvarenih bodova, iznad je prosjeka skupine u svim područjima i smanjuje razliku prema najboljem u svojoj skupini. Tijekom 2017. godine HBOR je ostvario nešto više od 80% ukupnih bodova najboljeg sudionika u kategoriji javnih poduzeća.

Sudjelovanje u Indeksu DOP-a potvrdilo se kao dragocjena prilika za dobivanje objektivne procjene HBOR-ovih DOP praksi, usporedbu s najboljim praksama drugih sudionika, kao i poticaj za unapređenje, te se sudjelovanje u Indeksu DOP-a planira i za 2018. godinu.

## POPIS KORIŠTENIH KRATICA

AZOP	Agencija za zaštitu osobnih podataka
CEB	Razvojna banka Vijeća Europe (Council of Europe Development Bank)
COR	Ciljevi održivog razvoja
DOP	Društveno odgovorno poslovanje
EAPB	Europska udruga javnih banaka (European Association of Public Banks)
EBRD	Europska banka za obnovu i razvoj (European Bank for Reconstruction and Development)
EIB	Europska investicijska banka (European Investment Bank)
EIGE	Europski institut za rodnu ravnopravnost (European Institute for Gender Equality)
EUR	Euro
ELTI	Europska udruga dugoročnih investitora (European Long Term Investors association)
ESIF	Europski strukturni i investicijski fondovi
FZOEU	Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost
GFI	Godišnji financijski izvještaji HBOR-a
GRI	Globalna inicijativa za izvještavanje (Global Reporting Initiative)
HAMAG -	
BICRO	Hrvatska agencija za malo gospodarstvo, inovacije i investicije
HBOR	Hrvatska banka za obnovu i razvitak
HGK	Hrvatska gospodarska komora
HOK	Hrvatska obrtnička komora
HUB	Hrvatska udruga banaka
HUP	Hrvatska udruga poslodavaca
ICC	Međunarodna trgovačka komora (International Chamber of Commerce)
IDFC	Međunarodni klub za financiranje razvoja (International Development Finance Club)
IBRD	Međunarodna banka za obnovu i razvoj (International Bank for Reconstruction and Development)
KfW	Njemačka kreditna banka za obnovu (Kreditanstalt für Wiederaufbau)
KN	Kuna
RH	Republika Hrvatska
UNEP FI	Program Ujedinjenih naroda za okoliš – Financijska inicijativa (United Nations Environment Programme Finance Initiative)
UNGC	UN Global Compact

Podatke prikazane u *Izvešću o društvenoj odgovornosti HBOR-a 2017.* prikupili su zaposlenici HBOR-a i članovi DOP radne skupine HBOR-a.

Riječi i pojmovni sklopovi koji imaju rodno značenje bez obzira jesu li u ovom izvješću korišteni u muškom ili ženskom rodu odnose se na jednak način na muški i ženski rod.

Kontakti u HBOR-u zaduženi za pitanja u vezi s izvješćem i njegovim sadržajem:

**HRVATSKA BANKA ZA OBNOVU I RAZVITAK**  
Ured Uprave  
Koraljka Perutka Fabijanić, Predstojnica Ureda Uprave  
Maja Rajačić Pavlović, DOP radna skupina

Strossmayerov trg 9  
10000 Zagreb  
Hrvatska

e-mail: [dop@hbor.hr](mailto:dop@hbor.hr)  
[www.hbor.hr](http://www.hbor.hr)