



**Raiffeisen
BANK**



2022.

Izvještaj o održivosti

Uredništvo: Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb, Komunikacije i održivost

Savjetnici u izvještavanju: Hauska & Partner

Dizajn: Hand Studio d.o.o.

Fotografije: Shutterstock; RBA

Sadržaj

Uvodna riječ predsjednice Nadzornog odbora RBA 4

Uvodna riječ predsjednice Uprave 5

1. Tko smo mi 6

Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj (RBA Grupa) 8

Pridružena članica Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj 9

2. Upravljanje održivošću i poslovna odgovornost 10

Materijalnost i dionici 11

Upravljanje i usklađenost 15

Misija i vizija RBI Grupe 2025. 21

3. Odgovorni bankar 36

Održivi bankarski proizvodi i usluge 37

Retail 37

Corporate sales 42

Raiffeisen Leasing 43

Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima 44

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo 44

Nabava 45

Inovacije i razvoj 45

Zaštita naših klijenata i partnera 47

Doprinos tehnologiji i njenom pristupu 48

Stvaranje ekonomske vrijednosti 50

Ekonomska održivost 50

Uspješan ulazak u Eurozonu 53

4. Predani partner zaposlenicima 54

Stvaranje radnih mjesta i prilika 55

Briga za zdravlje i sigurnost zaposlenika 56

Kultura i vrijednosti 63

5. Briga o klimi i okolišu 74

Održivo financiranje 75

Odgovorno upravljanje resursima 77

Kružna ekonomija i gospodarenje otpadom 80

Odgovornost u vrijednosnom lancu 81

Klimatske promjene 81

Objave u skladu s EU taksonomijom 84

Regulatorna obveza objavljivanja u skladu s Člankom 8. Uredbe EU-a o taksonomiji 84

6. Angažirana organizacija 88

Socijalni partner 89

Društvena odgovornost i angažman banke 89

Briga za naše zajednice i izgradnja održivog društva 91

Projekti financijske pismenosti 97

O ovom izvještaju 99

Uvodna riječ predsjednice Nadzornog odbora RBA



Drage čitateljice i čitatelji,

godinu iza nas obilježili su jaki inflatorni pritisci, značajna povećanja ključnih kamatnih stopa i vrlo nestabilno tržišno okruženje. Iz tog je razloga 2022. financijska godina također bila posebno izazovna godina za RBA. Unatoč brojnim izazovima, RBA je u poslovnoj godini 2022. nastavila slijediti svoj strateški cilj usmjeravanja poslovnih aktivnosti na održivu i uključivu budućnost. U ovom vremenu preokreta jasno nam je da trebamo postaviti temelje za budućnost. RBA je svjesna svoje predanosti društvenoj odgovornosti, ne samo u stvaranju ekonomske vrijednosti, već i kao dio holističkog pristupa svojim aktivnostima, uvijek uzimajući u obzir njihovu okolišnu i društvenu komponentu.

Početak rata u Ukrajini u veljači 2022. označio je geopolitičku i makroekonomsku prekretnicu s golemim implikacijama za globalno gospodarstvo i sve Europljane. To je rezultiralo značajnim učincima ne samo na tržišta novca i kapitala, već i na kretanje roba i gospodarske aktivnosti, opskrbne lance i posebice opskrbu energijom.

Nadzorni odbor RBA pridaje veliku pažnju takvim aktivnostima te ima aktivnu ulogu u njihovom praćenju i podršci. Banke imaju značajnu odgovornost u prijelazu na održivije i klimatski prihvatljivo gospodarstvo. One mogu ublažiti dramatične utjecaje klimatskih promjena savjetovanjem svojih klijenata i kupaca, restrukturiranjem svojih portfelja i uzimanjem u obzir mjera za ublažavanje klimatskih promjena te prilagodbu pri osiguranju financiranja.

Kao predsjednica Nadzornog odbora, želim osigurati da naša banka nastavi slijediti svoju predanost održivosti. Sastavni aspekt poslovne strategije banke je smanjenje emisije CO₂ iz vlastitih poslovnih aktivnosti – posebno korporativnim kreditiranjem i internom ekologijom. Ovi su ciljevi u skladu s Pariškim sporazumom i redukcijama koje on zahtijeva kako bi se globalno zagrijavanje ograničilo na znatno ispod 2°C. Time RBA svojim klijentima i kupcima ne samo da pruža stručno znanje kao podršku njihovoj zelenoj tranziciji, već također preuzima odgovornost za emisije CO₂ povezane s vlastitim poslovnim aktivnostima.

Uz praćenje razvoja poslovanja, pružanje podrške u procesu izrade nefinancijskog izvještaja naše banke jedna je od najvažnijih upravljačkih zadaća Nadzornog odbora u ulozi jednog od najviših upravljačkih tijela RBA. Ovo izvješće pruža transparentan prikaz naših područja fokusa, poduzetih mjera i ključnih ESG informacija iz 2022. godine, uključujući najnovije ESG rezultate, analize utjecaja na gospodarstvo, društvo i okoliš te pozitivne prakse kojima težimo biti vodeći primjer društveno odgovorne organizacije na tržištu na kojem djelujemo.

Izvješće također sadrži detaljne informacije o aktivnostima raznolikosti i uključivosti, ljudskih prava općenito, te konkretne primjere zalaganja za održivi razvoj društva. U ime Nadzornog odbora, zahvaljujem svim našim zaposlenicima na njihovom izvanrednom radu tijekom izazovne godine te izražavam punu podršku njihovoj snažnoj predanosti jačanju RBA u njezinoj daljnjoj ulozi odgovornog bankara.

Sabine Zucker

Predsjednica Nadzornog odbora

Uvodna riječ predsjednice Uprave

GRI 2-22

Drage čitateljice i čitatelji,

izvještaj koji dijelimo s vama predstavlja temelj našeg rada na svim područjima održivosti, a objavljujemo ga po prvi put samostalno i neovisno od RBI Grupe.

Godinu 2022. smo zaokružili uspješno završenim sveobuhvatnim Euro projektom, na kojemu smo imali fokus svih 365 dana, a dodatno smo se posvetili razvoju novih tehnologija i inovativnosti koje su nužne za učvršćivanje našeg tržišnog položaja te omogućavaju pružanje najbolje moguće usluge našim klijentima.

Pitanje održivosti u poslovanju jedan je od naših strateških ciljeva koji ćemo nastaviti graditi i u 2023. godini. Želimo da **održivost bude filter kroz koji provlačimo svaku poslovnu i stratešku odluku**. Zato se naša strategija održivosti temelji na tri ključna područja: (1) odgovorni bankar, (2) predani partner te (3) angažirana organizacija.

Područje **odgovornog bankara** bazira se na zaštiti podataka naših klijenata, adekvatnim procesima upravljanja rizicima i odgovornom financiranju. Održivim financijskim proizvodima i uslugama dodatno ih podupiremo u njihovoj tranziciji prema održivijem poslovanju.

Drugo područje, **predani partner**, odnosi se na promicanje raznolikosti i uključivosti unutar naše organizacije. Ponosni smo što smo banka u kojoj 69 % menadžmenta čine žene, a Uprava ima jednak broj žena i muškaraca. Nositelj smo Certifikata Poslodavac Partner od 2015. godine te ga svake godine uspješno obnavljamo. Također smo dobili Adria's Best Employer Brand nagradu u 2021. za najbolje iskustvo zaposlenika u hibridnom načinu rada.

U trećem području **angažirane organizacije** radimo na zaštiti okoliša primarno kroz smanjenje ugljičnog otiska. Zadali smo si cilj smanjenja CO₂ emisija za 30 % do 2030. godine. Usto, redovito provodimo interne edukacije i zelene inicijative s ciljem učinkovitog korištenja resursa poput vode, papira i struje.

Vjerujemo u smjer kojim idemo, a to potvrđuju i rezultati 2022. godine koji su ostvareni u uvjetima izraženih inflatornih pritisaka i pojačanih geopolitičkih napetosti. Dobit naše banke nakon oporezivanja iznosila je 279 milijuna kuna, a na razini lokalne Grupe dobit je iznosila 337 milijuna kuna.

U 2023. godini pripremit ćemo i sveobuhvatnu ESG strategiju čime ćemo predstaviti naše ključne ciljeve u području održivosti u sljedećih pet godina. Jedino zajedno možemo doprinijeti boljitku zajednice i okoliša i zato sam posebno zahvalna svim zaposlenicima na predanom radu i vjeri u našu viziju održivije budućnosti.

Na osobnoj razini, moj pristup je sljedeći: radim na dobrobiti zajednice i očuvanju okoliša za budućnost vlastitog djeteta i generacija koje nam dolaze.

Sretna sam što sam na čelu institucije koja ima snažnu društvenu ulogu i mogućnost utjecaja na održivije tokove u ekonomiji.

Liana Keserić

Predsjednica Uprave



1.



Tko
smo mi

Raiffeisenbank Austria d.d. (RBA) započela je s radom 1994. godine i prva je banka u Hrvatskoj osnovana inozemnim kapitalom.

GRI 2-1

RBA dio je snažne međunarodne financijske grupacije te je u stopostotnom vlasništvu Raiffeisen Bank International AG-a iz Beča.

Raiffeisen Bank International AG (RBI) dio je austrijske bankovne grupacije Raiffeisen (RBG), koja je prema veličini ukupne bilančne svote najveća i najsnažnija bankovna grupacija u toj zemlji. Na RBG se odnosi oko četvrtine austrijskoga bankovnog tržišta. Raiffeisen Bank International AG (RBI) svojim matičnim tržištem smatra ne samo Austriju, u kojoj je vodeća institucija korporativnog i investicijskoga bankarstva, nego i srednju i istočnu Europu (SIE). Njegove banke kćeri pokrivaju 12 tržišta te regije. Osim toga, Grupa obuhvaća i brojne pružatelje drugih financijskih usluga, primjerice u područjima leasinga, upravljanja imovinom, kao i spajanja i pripajanja društava.

Ukupno gledajući, za 17.6 milijuna klijenata skrbi oko 44 000 djelatnika u mreži od približno 1,770 poslovnica, od kojih se većina nalazi na području srednje i istočne Europe. Dionice RBI-ja uvrštene su na Bečkoj burzi od 2005. godine.

RBA klijentima nudi cjeloviti asortiman bankarskih i drugih financijskih usluga putem članica Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj koju uz banku čine Raiffeisen Leasing, Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (RMF), Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo (RMOD), te Raiffeisen Consulting. RBA Grupa jedina u Hrvatskoj ima sveobuhvatnu ponudu mirovinskih društava – fondova u II. i III. stupu te mirovinsko osiguravajuće društvo.

GRI 2-2

RBA posluje u mreži od 62 poslovnice u 36 hrvatskih gradova.

RAIFFEISEN BANK INTERNATIONAL:

17,6 milijuna



klijenata

44 000



zaposlenika

1 770



poslovnica

Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj (RBA Grupa)

Raiffeisen Leasing

Raiffeisen Leasing d.o.o. osnovan je 1999. godine te kao dio RBA Grupe kontinuirano razvija pristupačan i profesionalan odnos prema klijentima. Svojim iskustvom i znanjem, poslovni tim Raiffeisen Leasinga uspješno, prema individualnim zahtjevima klijenata, strukturira transakcije financiranja investicijske opreme, osobnih i gospodarskih vozila, rent-a-car flota, plovila, tiskarske, medicinske, stomatološke i ostale opreme putem financijskog i operativnog leasinga. Leasing se može realizirati u centrali u Zagrebu te podružnicama u svim većim gradovima u Hrvatskoj. www.raiffeisen-leasing.hr

Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (RMF)

Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima d.d. upravlja obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima. Integriranim pristupom upravljanja mirovinskim fondovima društvo osnažuje kvalitetu i učinkovitost upravljanja portfeljima, a uvelike pridonosi i jačanju svijesti o značenju, prednostima i potrebi kako obvezne tako i dobrovoljne mirovinske štednje. RMF upravlja s tri obvezna mirovinska fonda te s pet dobrovoljnih mirovinskih fondova i to s jednim otvorenim dobrovoljnim mirovinskim fondom i s četiri zatvorena dobrovoljna mirovinska fonda. Među pokroviteljima zatvorenih dobrovoljnih mirovinskih fondova nalaze se jedna od najvećih hrvatskih grupacija te sindikati.

U svakom segmentu poslovanja, RMF je usklađen s najvišim standardima koji se temelje na kvaliteti, profesionalnosti i usredotočenosti na svakog člana i to zahvaljujući stručnim i iskusnim zaposlenicima iza kojih je višegodišnje radno iskustvo i odlični rezultati. Osnovni cilj poslovanja Društva je ulaganjem sredstava članova ostvariti primjeren prinos u odnosu na preuzeti rizik te uvećati vrijednost imovine članova, kako bi se osigurala isplata primjerenih mirovina za više od 625 000 članova obveznih i 104 000 članova dobrovoljnih fondova. RMF osvaja brojne nagrade i priznanja za kvalitetu, a izdajamo nagradu Akademije Zagrebačke burze 2020. godine za projekt „Raiffeisen Future Boost“ za izuzetan doprinos edukaciji o tržištu kapitala.

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo (RMOD)

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo osnovano je 2002. godine te nudi isplatu mirovina iz obveznog i dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, kao i isplatu mirovina na temelju jednokratnih uplata osoba. Skoro 40 000 bivših i sadašnjih korisnika mirovina jamstvo je ozbiljnosti i profesionalnosti kojom RMOD izvršava finalnu funkciju isplate mirovina u provođenju mirovinske reforme u Republici Hrvatskoj. www.rmod.hr

Raiffeisen Consulting

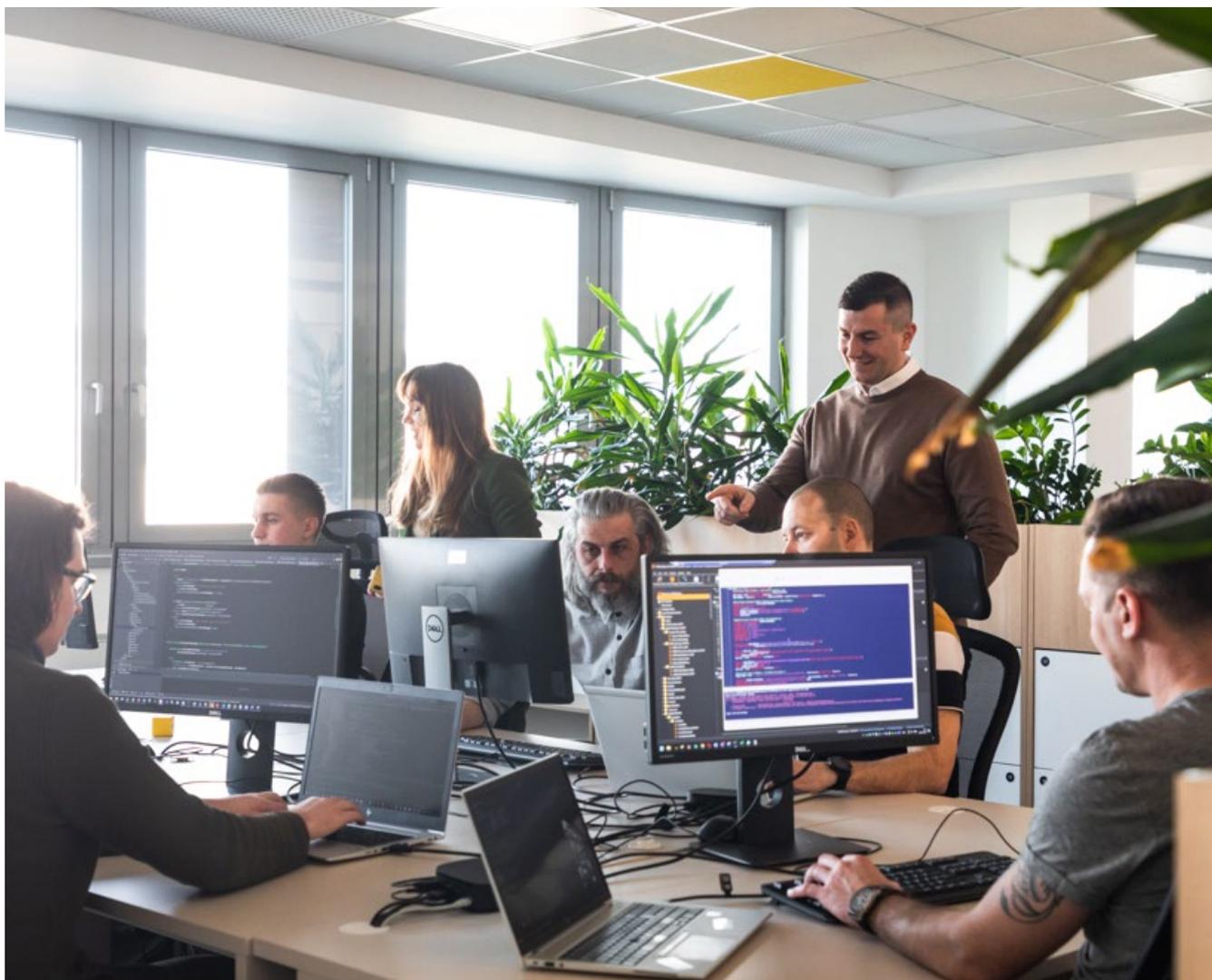
Raiffeisen Consulting bavi se poslovima vezanim uz nekretnine – procjene, posredovanje u prodaji i savjetovanje u graditeljstvu. On nije uključen u Izvještaj o održivosti.

GRI 2-2

Pridružena članica Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj

UNIQA

UNIQA osiguranje d.d. je dio UNIQA grupe, jedne od vodećih osigurateljskih grupa u Austriji te srednjoj i istočnoj Europi. UNIQA u Hrvatskoj posluje već 18 godina tijekom kojih bilježi stalan rast. Društvo je preko UNIQA grupe reosigurano kod vrhunskih svjetskih reosiguratelja: Münich Re, Swiss Re, Hannover Re, SCOR i AXA. UNIQA zapošljava preko 500 zaposlenika koji su svakodnevno na raspolaganju za više od 500.000 klijenata u preko 60 prodajnih ureda. www.uniqa.hr



2.



Upravljanje
održivošću i poslovna
odgovornost



Materijalnost i dionici

GRI 3-1

Materijalne teme

Načela materijalnosti ugrađena su u naš strateški pristup upravljanja okolišnim, društvenim i upravljačkim čimbenicima. Procjenu materijalnih područja i tema smo izradili na temelju smjernica Standarda Globalne inicijative za izvještavanje (GRI). U procesu određivanja smo primijenili pristup kojim smo promatrali utjecaje naše grupacije (tzv. „pristup iznutra prema vani“). U nekoliko faza smo provjeravali područja našeg utjecaja na okoliš i društvo te u domeni upravljanja i ekonomije. Slijedom analize smo izradili materijalnost utjecaja.

Prepoznavanje tema i proces prioritizacije

Pri odabiru materijalnih tema uzeli smo u obzir međunarodno priznate kriterije i standarde održivosti sadržane u GRI Standardu, ali i druge međunarodne konvencije i regulativu. S obzirom da je ovo naš prvi samostalni izvještaj o održivosti, u prvom koraku procesa koristili smo okvir naše međunarodne RBI Grupe te ispitivali postojeće prakse u RBA Grupi u Hrvatskoj. U obzir smo uzeli i sva dostupna istraživanja i analize tržišta financijske industrije u Hrvatskoj te postojeće gospodarske i društvene trendove. U određivanju okvira smo primijenili i kriterije sadržane u UN Global Compact inicijativi te UNEP FI Načelima odgovornog bankarstva (UNEP FI Responsible Banking). Na temelju prikupljenih i analiziranih podataka izradili smo prvi okvir materijalnih područja koja su smještena unutar strateških područja naše grupacije: odgovorni bankar, predani partner i angažirani građanin.

Nakon istraživanja konteksta, proveli smo interni proces određivanja materijalnih tema i ispitivanja pozitivnih i negativnih utjecaja u strateškim područjima. Interni je proces uključio početnu radionicu s Upravom RBA, a nastavljen je u tri interaktivne radionice s menadžerskim timovima i stručnjacima zaduženima za integraciju održivosti u poslovanje te izvještavanje o održivosti. Na svakoj radionici sudjelovalo je 40-ak menadžera i stručnjaka iz svih sektora RBA te društava kćeri. Radionice su uključivale tematske cjeline materijalnosti, procjenu važnosti materijalnih tema u pojedinim sektorskim područjima, procjene pozitivnih i negativnih utjecaja unutar materijalnih područja te procjene koji su dionici izloženi pojedinim utjecajima. Na temelju analiza rezultata radionica izradili smo okvirni popis materijalnih tema koje smo koristili u postupku određivanja materijalnosti i utjecaja u posebno izrađenim upitnicima za interne i vanjske dionike. Uključenje dionika proveli smo online metodom. U anketi je sudjelovalo 70 vanjskih dionika iz skupina koje smo prepoznali kao ključne: korisnici i klijenti, vlasnici, investitori, dobavljači, financijske institucije, državna tijela, lokalne i regionalne samouprave, interesna i stručna udruženja, akademske i znanstvene ustanove, te sindikati. Premda su u istraživanju najbrojniji bili korisnici i klijenti, raznovrsnost uključenih skupina dionika je bila važna jer nam je dala širi uvid u vanjsku percepciju našeg poslovanja.

GRI 3-1

Uspoređujući s internim procjenama, vanjski dionici gotovo u pravilu pitanja održivosti procjenjuju važnijima. Zato je potrebno posebnu pozornost posvetiti kojim su ih prioritetima dionici procijenili. U istraživanju su sudjelovali i stručni predstavnici 20 ključnih sektora i društava kćeri te 278 zaposlenika. Nakon provedene ankete, individualnim razgovorima smo uključili i nekoliko stručnih dionika, to jest predstavnike akademske i znanstvene zajednice, strukovnih i interesnih udruženja, sindikata, civilnog društva, medija, te korporativnih klijenata.

Uzimajući u obzir mišljenja stručne skupine, internih te vanjskih dionika izradili smo rangiranje materijalnih tema. Materijalne smo teme i pripadajuće utjecaje, zajedno s opisima pojedinih aspekata na kraju usporedili s GRI pokazateljima te utvrdili jesu li dostupni svi potrebni podaci za objave prema obveznim i odabranim pokazateljima.

GRI 3-2 U tablici niže nalaze se materijalne teme klasificirane prema segmentu prioriteta te s pripadajućim opisima.

Materijalna tema	Podteme	
Teme visokog prioriteta	Sigurnost, privatnost i zaštita podataka	Sigurnost u financijskom poslovanju Zaštita podataka klijenata Suzbijanje opasnosti od kriminalnih aktivnosti
	Antikorupcija i sprječavanje pranja novca	Etično poslovanje Suzbijanje korupcijskih rizika Edukacija o antikorupciji Strogi mehanizmi nadzora i pritužbi
	Sukladnost	Poštivanje zakona i propisa Praćenje propisa i trendova
	Uvjeti rada	Plaće i naknade zaposlenicima Financijski i nefinancijski benefiti Radni prostori i oprema za rad Modeli i načini rada
Teme srednjeg prioriteta	Zdravlje, sigurnost, dobrobit	Briga za zdravlje zaposlenika Sigurnost i zaštita na radu Ravnoteža privatnog i poslovnog Mentalno zdravlje Benefiti za zaposlenike
	Korporativno upravljanje i izvještavanje	Odgovorno korporativno upravljanje Raznolikost upravljačkih tijela Transparentno izvještavanje
	Upravljanje rizicima	Odgovoran pristup rizicima i utjecajima Uključenje ESG rizika u upravljanje rizicima
	Razvoj i edukacija	Ulaganje u razvoj zaposlenika Odabir relevantne edukacije Karijerne mogućnosti Razvoj talenata
	Kultura i vrijednosti	Raznolikost, uključivost i jednake prilike Promicanje ljudskih prava Zabranu diskriminacije i nadzor Ugodno radno mjesto
	Održivo financiranje	Financiranje utemeljeno na EU taksonomiji Povoljni uvjeti financiranja zelenih projekata Zelene obveznice
Teme nižeg prioriteta	Odgovornost u dobavljačkom lancu	Odgovorni odnosi s dobavljačima Upravljanje utjecajima u lancu ESG provjere dobavljača
	Inhouse ekologija	Prikupljanje podataka o okolišnim utjecajima Smanjivanje utjecaja Energetska učinkovitost Gospodarenje otpadom
	Financijska uključivost i pismenost	Podizanje svijesti klijenata o odgovornom korištenju proizvoda i usluga Informiranje o opasnostima online bankarstva Transparentni opisi proizvoda i usluga
	Proizvodi dodane vrijednosti	Proizvodi i usluge s okolišnom vrijednošću Proizvodi i usluge s društvenom vrijednošću
	Uključenje zajednica i projekti društvene odgovornosti	Donacije i ulaganja u zajednicu Partnerstva s udrugama Volontiranje

Procjene važnosti materijalnih tema i upravljanja

GRI 3-3

Mišljenja o važnosti pojedinih materijalnih tema donekle se razlikuju u procjenama internih i vanjskih dionika te zaposlenika kompanije jer sve te skupine imaju drugačije uvide u poslovanje, vlastite prioritete i vrijednosti prema kojima procjenjuju važnost te različite vrste zabrinutosti u vezi sa stvarnim ili potencijalnim negativnim utjecajima kao i različite vrste procjena učinaka pozitivnih utjecaja. S obzirom na prirodu financijske industrije razumljivo je da su kao teme najvećeg prioriteta odabrane one o kojima ovisi kvaliteta odnosa s klijentima i zaposlenicima.

U samim procjenama važnosti tema nije bilo velikih razlika između tri skupine prioriteta te smo u izvješćivanju o održivosti odlučili uključiti i opisati utjecaje svih navedenih materijalnih tema. Dionike smo zamolili da daju i svoje procjene koliko uspješno RBA Grupa upravlja svojim materijalnim temama. S obzirom na visok udio dionika koji nisu znali procijeniti uspješnost upravljanja RBA Grupe materijalnim temama možemo zaključiti da dionici još uvijek nemaju dovoljno potrebnih informacija, što ukazuje na potrebu intenzivnije komunikacije o utjecajima u održivosti. Prema ocjenama dionika RBA Grupa najuspješnije upravlja temama sigurnosti, privatnosti i zaštite podataka te financijskom uključivosti (financijska pismenost i dostupnost proizvoda i usluga). Teme u kojima je prepoznata mogućnost napretka su razvoj i edukacija te proizvodi dodane vrijednosti (društvene i okolišne).

U individualnim razgovorima prikupili smo zanimljiva zapažanja stručnih dionika koji su u njima sudjelovali. Ovdje izdvajamo neka od njih:

O poslovanju:

„ESG je nova priča za sve, jasno je da ju je najlakše pokrenuti koristeći financijske poluge. Banke bi trebale jače djelovati savjetodavno i edukativno. Uloga banke treba prije svega biti da vodi klijente, objasni da će uvjeti financiranja ovisiti o zelenom rejtingu poduzeća, poticati ih da investicije koje poduzimaju uključuju taj aspekt.“ (korporativni klijent)

„ESG će utjecati na poslovnu politiku banke jer se treba ugraditi u sve aspekte poslovanja odnosno procese razvoja proizvoda i određivanja cijena.“ (akademska i znanstvena zajednica)

„Najveći utjecaji RBA se nalaze u proizvodima i uslugama tj. načinu na koji RBA financijski prati svoje klijente. RBA bi trebala komunicirati o bitnim promjenama proizvoda i usluga na ljudima razumljiv način, objasniti o kakvim se promjenama radi i što za njih znače. Očekujemo transparentnu komunikaciju o proizvodima i uslugama.“ (civilni sektor)

„Ključno pitanje bit će kako koristiti informacije iz EU taksonomije za razvoj održivosti. U inicijalnoj fazi bit će korisni individualni razgovori s velikim poduzećima. Banke ne bi trebale kreirati proizvode prije nego razgovaraju s velikim klijentima.“ (stručno-interesna zajednica)

O upravljanju:

„ESG se ne smije shvatiti kao marketinški koncept s ciljem popunjavanja neke tablice, nego kao prave aktivnosti koje podržavaju održivi razvoj. Važno je da se s vremenom modificira politika kompenzacija te uvode i prate ESG KPI-jevi za menadžere.“ (akademska i znanstvena zajednica)

„U financijskom sektoru postoji potreba za jačanjem etičkog pristupa i antikorupcije. Odgovornost je Uprave banke da postavi mehanizme i da ih unaprijedi. Treba napraviti procjenu utjecaja u dobavljačkom lancu. Prema popisu bitnih dobavljača, treba provjeriti njihove utjecaje i napraviti eliminaciju prema jasnim kriterijima.“ (stručno-interesna zajednica)

„Za komunikaciju s medijima korisni bi bili češći kraći brifinzi o održivosti. Mediji bi na taj način stalno dobivali informacije koje su im potrebne za rad, a s druge strane bolje bi se upoznali s djelovanjem RBA u području održivosti.“ (mediji)

O radnoj okolini:

„Politika raznolikosti je implementirana u RBA i mislim da je napredna u odnosu na druge banke. Bitna tema budućnosti rodne ravnopravnosti je kvalitetnije upravljanje talentima, promicanje žena na internim natjecanjima. Treba ulagati u obrazovanje zaposlenika za ESG.“ (stručno-interesna zajednica)

„Briga za zdravlje zaposlenika je kvalitetno i dobro riješena. Ima pojedinih situacija, ali one se promptno rješavaju i prije intervencije sindikata. Brzo se rješavaju i problemi u domeni zaštite na radu. U pogledu edukacija RBA ima vrlo kvalitetan izbor edukacija koje zaposlenici mogu izabrati. Posebno važna tema je zapošljavanje osoba s invaliditetom, a u RBA je ta praksa čak i iznad one koja je propisana dokumentima. Prostora za napredak ima u ujednačavanju plaća žena i muškaraca.“ (sindikata)

O društvenim i okolišnim aspektima:

„Okolišni utjecaji banaka nisu efemerni. Bankarski sektor je važan za podršku održivim projektima.“ (stručno-interesna zajednica)

„Banke trebaju osigurati dovoljne izvore financiranja za one koji su okolišno prihvatljiviji. Očekujemo da RBA odgovori na potrebe onih poduzeća koja će imati zelene projekte.“ (korporativni klijent)

„Programi financijskog opismenjivanja imaju ograničen doseg. Banke imaju odgovornost da unaprijede takve aktivnosti.“ (mediji)

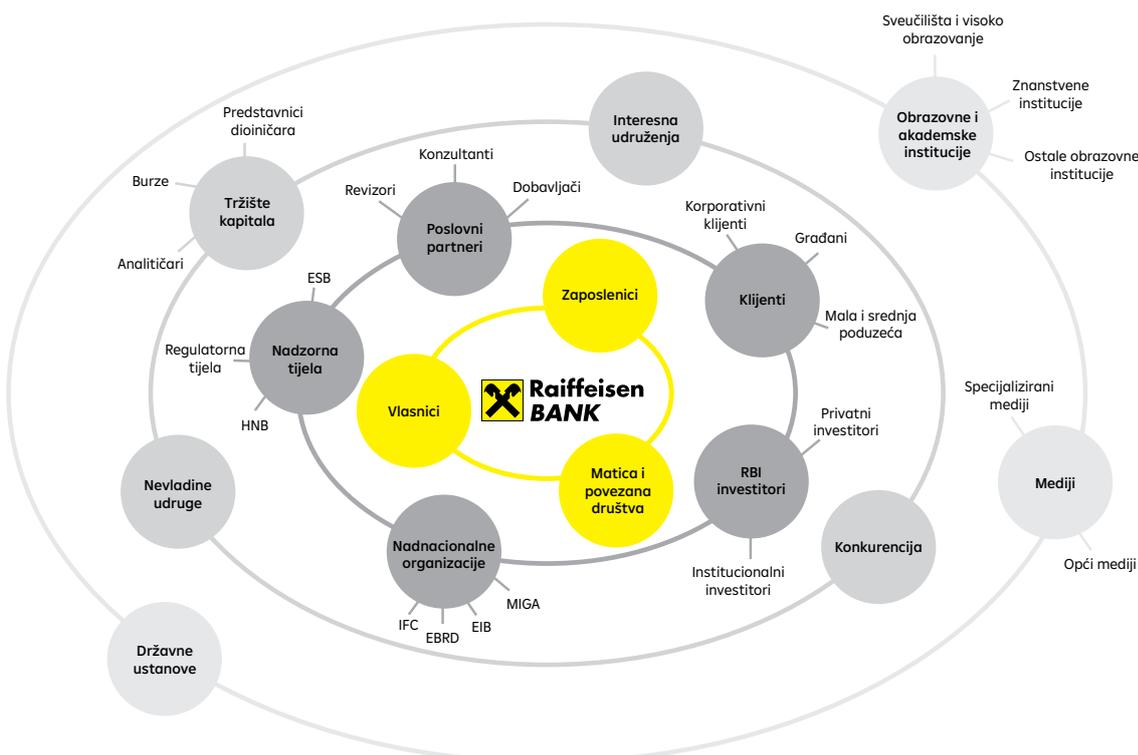
„Banke ne bi smjele raditi „jeftine fore“ poput zamjene flota automobila ili uštede papira za printanje. Treba se fokusirati na kreditiranje zelenih projekata.“ (akademska i znanstvena zajednica)

GRI 2-29

Naši dionici

Dionici RBA grupe su svi pojedinci, skupine i organizacije koje imaju legitiman interes prema kompaniji u svojim poslovnim aktivnostima. Naši dionici su zaposlenici, klijenti, vlasnici, matična grupacija i povezana društva kao i poslovni partneri. Osim izgradnje odnosa s nama, naši dionici ulaze i u međusobne odnose. RBA Grupa je predan poslovni partner kojemu je važan dijalog i izgradnja poštenih odnosa. Sa svim dionicima ophodimo se s poštovanjem, a u svim odnosima vodimo računa o društvenoj odgovornosti.

DIONICI RBA GRUPE U HRVATSKOJ SU:



Upravljanje i usklađenost

U našem poslovanju nastojimo održati atmosferu kojom kod naših klijenata i zaposlenika stvaramo osjećaj povjerenja, pružamo visoku razinu kvalitete usluga i proizvoda koje nudimo, razvijamo ugodnu radnu okolinu, a pritom ostajemo visoko konkurentni u našem poslovanju. Kako bismo to postigli nastojimo promovirati ključne vrijednosti naše banke: etičnost u poslovanju, profesionalnost, upravljanje i izbjegavanje sukoba interesa, ravnopravnost (neovisno o spolu, dobi, vjeroispovijesti, i drugim osobinama), održivost u poslovanju, te ravnotežu privatnog i poslovnog života naših zaposlenika.

Upravljačka struktura

GRI 2-9; GRI 2-10
GRI 2-11; GRI 2-15

Statut banke, Poslovnik o radu Uprave i Poslovnik o radu Nadzornog odbora temeljni su dokumenti kojima su uređene ovlasti Uprave i Nadzornog odbora banke. Postupak imenovanja, odnosno izbora i opoziva članova Uprave i Nadzornog odbora propisani su Zakonom o trgovačkim društvima, Zakonom o kreditnim institucijama, podzakonskim propisima poput Odluke o procjeni primjerenosti predsjednika Uprave, člana Uprave, člana Nadzornog odbora i nositelja ključne funkcije u kreditnoj instituciji, EBA Smjernica za procjenu primjerenosti članova upravljačkog tijela i nositelja ključnih funkcija te Statutom banke. Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o trgovačkim društvima i detaljnije razrađena prava i obveze u Statutu banke, odnosno Poslovnici o radu predmetnih organa propisuju dužnosti, odgovornosti i ovlasti članova Uprave i Nadzornog odbora. Uprava se sastaje najmanje jednom tjedno, a Nadzorni odbor najmanje jednom u kvartalu, a prema potrebi ili na zahtjev bilo kojeg člana Nadzornog odbora i češće.

Uprava

U skladu s mjerodavnim zakonskim propisima, Uprava banke sastoji se od najmanje tri člana. Njih, uz uvjet ishođenja prethodne suglasnosti Hrvatske narodne banke/Europske središnje banke (ECB), imenuje Nadzorni odbor na vrijeme od najviše pet godina. Nadzorni odbor može imenovati i veći broj članova Uprave, najviše do sedam. Sastav, dužnosti i odgovornosti Uprave određeni su sljedećim aktima: Statut, Politika raznolikosti, Politika o uvjetima i postupku procjene primjerenosti članova Uprave i nositelja ključnih funkcija u banci, Pravilnik o organizacijskom ustroju i Poslovnik o radu Uprave.

Članovi Uprave moraju zajedno imati stručna znanja, sposobnosti i iskustvo potrebno za neovisno i samostalno vođenje poslova banke. Posebno moraju razumjeti poslovanje i značajne rizike banke.

Pojedini član Uprave banke smatra se primjerenim za obnašanje funkcije ako ima osobine i ispunjava propisane uvjete kojima se osigurava da će stručno, zakonito, sigurno i stabilno obavljati poslove iz svoje nadležnosti.

Uprava je odgovorna za upravljanje poslovanjem banke, a svaki njen član nadležan je za određeni broj poslovnih funkcija i funkcija podrške. Svaki član Uprave ima djelokrug ovlaštenja i zaduženja koja mu, u skladu sa zakonom, Statutom banke, Poslovnikom o radu Uprave te drugim aktima banke, dodijeli Nadzorni odbor posebnom odlukom. Zaduženja i nadležnost članova Uprave su osobna, zakonska i statutarna te nadzorno-usmjerivačka u odnosu na područja izvršne odgovornosti rukovoditelja prve hijerarhijske razine koji su im u neposrednoj nadležnosti.

Uprava banke vodi poslove banke i upravlja njenom imovinom. Pri tome je dužna i ovlaštena poduzimati sve radnje i donijeti sve odluke koje smatra potrebnim za uspješno vođenje poslova banke.

Članovi Uprave banke su u radnom odnosu u banci, u punom radnom vremenu. O opozivu imenovanja člana Uprave odlučuje Nadzorni odbor u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima i Zakonom o radu.

Nadzorni odbor između članova Uprave bira predsjednika i zamjenika predsjednika. Predsjednik saziva, vodi i predsjedava sjednicama Uprave. Zamjenik predsjednika ima ovlasti predsjednika u slučaju njegove spriječenosti ili odsutnosti. Za odluke Uprave potreban je kvorum koji se sastoji od nazočnosti više od polovice njenih članova. Odluke Uprave donose se većinom valjano danih glasova. U slučaju podijeljenih glasova, predsjednikov glas odlučuje.

ČLANOVI UPRAVE RBA NA DAN 31.12.2022.:

Liana Keserić, predsjednica Uprave
Georg Feldscher, član Uprave
Višnja Božinović, članica Uprave
Ante Odak, član Uprave

Nadzorni odbor

Sukladno odredbama Statuta, Nadzorni odbor banke ima sedam članova, od kojih barem jedan mora biti neovisan. Članove Nadzornog odbora, uz prethodnu suglasnost Hrvatske narodne banke, a od 2023. godine i Europske središnje banke, bira Glavna skupština banke na mandat u trajanju ne dužem od četiri godine uz mogućnost ponovnog imenovanja. U trenutku sastavljanja ovog izvještaja bilo ih je petero. Glavna skupština banke može opozvati člana Nadzornog odbora prije isteka tekućeg mandata na koji je izabran, ako se za to ispune zakonski ili statutarni razlozi.

Članovi Nadzornog odbora banke moraju udovoljavati uvjetima za obnašanje funkcije člana Nadzornog odbora propisanim zakonima spomenutim u ovome poglavlju, ali i globalnim pravilima definiranim na nivou RBI Grupe te internim aktima banke.

Članovi Nadzornog odbora moraju zajedno imati stručna znanja, sposobnosti i iskustvo potrebne za neovisno i samostalno nadziranje poslova banke, te razumijevanje poslovanja i značajnih rizika banke.

Pojedinog člana Nadzornog odbora banke smatra se primjerenim za obnašanje funkcije ako ima osobine i ispunjava propisane uvjete kojima se osigurava da će stručno, zakonito, sigurno i stabilno obavljati poslove iz svoje nadležnosti. U tom procesu nam pomaže „Fit and Proper“ postupak procjene primjerenosti članova Uprave, Nadzornog odbora i ključnih funkcija propisanih odlukom Hrvatske narodne banke to jest Europske središnje banke.

Nadzorni odbor banke ima osnovane sljedeće odbore: Revizijski odbor, Odbor za primitke, Odbor za imenovanja i Odbor za rizike. Članovi navedenih odbora imenuju se iz redova članova Nadzornog odbora na mandat u okviru postojećeg mandata članova Nadzornog odbora.

Djelokrug i način rada navedenih odbora uređen je u skladu s relevantnim zakonskim propisima.

ČLANOVI NADZORNOG ODBORA RBA NA DAN 31.12.2022.:

Sabine Zucker, predsjednica Nadzornog odbora
Peter Jacenko, zamjenik predsjednice Nadzornog odbora
Herald Kreuzmair, član Nadzornog odbora
Iryna Arzner, članica Nadzornog odbora
Hrvoje Markovinović, neovisan član Nadzornog odbora

Ovlasti nadzornih i upravljačkih tijela u ESG segmentu poslovanja

Uprava je najviše tijelo za donošenje odluka o strategijama, politikama i obvezama povezanim s temama okoliša, društva i upravljanja (ESG). Svaki član Uprave te svako područje Uprave mora imati postavljene ciljeve (KPI-jeve). Osim toga, Uprava je dužna donijeti strategiju održivosti i integrirati inicijative održivosti u svoje poslovanje. Uprava snosi pravnu odgovornost za pripremu Izvješća o održivosti te je odgovorna za njegovo potpisivanje i podnošenje Nadzornom odboru. Nadzorni odbor dužan je pregledati Izvješće o održivosti i o njemu izvjestiti na godišnjoj Glavnoj skupštini. Pododbori Nadzornog odbora, kao Revizorski odbor i Odbor upravljanja rizicima bit će aktivno uključeni u teme održivosti. U 2022. godini pododbor Nadzornog odbora, Odbor za rizike, izvješten je o sljedećim ESG temama: uspostava ESG okvira unutar kreditnih rizika; razvoj, usvajanje te provedba okvira ESG rizika za korporativne klijente; razvoj ESG namjenskog kreditiranja za stanovništvo; te razvoj jedinstvenog upitnika za korporativne klijente sa svrhom prikupljanja ključnih ESG podataka za potrebe dodjele ESG relevantnih ocjena.

GRI 2-14

GRI 2-18

Uprava i Nadzorni odbor dužni su razvijati stručna znanja iz područja održivosti i razumjeti kako se ESG odnosi na materijalne rizike, mogućnosti i učinke održivosti društva. RBI nudi članovima nadzornih i upravljačkih tijela posebno osposobljavanje o ESG temama, kao i o klimatskim i okolišnim rizicima.

Uspješnost postupanja prema korporativnom upravljanju pratimo na način da ispunjavamo zahtjeve iz Odluke o sustavu upravljanja i odgovornosti Nadzornog odbora, te nadzorom funkcija Sukladnosti, Kontrole rizika i Interne revizije, na temelju čega se rade potrebna poboljšanja u upravljanju. Pitanjem usklađenosti sa zakonskim propisima upravlja Odjel sukladnosti, no svaka organizacijska jedinica ima imenovanog „ambasadora“ koji na razini te jedinice prati specifične propise koji direktno utječu na poslovanje jedinice u njihovoj nadležnosti, a koje koordinira s Odjelom sukladnosti. Pravilnik o sukladnosti je dokument kojim je definirano upravljanje ovom temom.

GRI 2-27

Glavna skupština

Glavnu skupštinu banke čine dioničari banke koji putem nje ostvaruju svoja prava. Glavna skupština banke odlučuje o pitanjima koja su određena Zakonom o trgovačkim društvima i Statutom banke. Glavnu skupštinu saziva Uprava banke, a mora se sazvati kada to zatraži Nadzorni odbor, Uprava banke ili dioničari. To se provodi u skladu sa zakonom, najmanje jednom godišnje i kada to zahtijevaju interesi banke.

Glavna skupština u isključivoj nadležnosti, pored pitanja temeljem prisilnih odredbi zakona, ima sljedeća pitanja:

- izmjene ili dopune statuta;
- odluke o povećanju ili smanjenju temeljenoga kapitala;
- izbor i opoziv članova Nadzornog odbora;
- davanje razrješnice članovima Nadzornog odbora i Uprave;
- odluke o naknadama članovima Nadzornog odbora;
- imenovanje i opoziv vanjskih revizora banke;
- odluke o preoblikovanju ili prestanku banke.

Glavna skupština može donijeti odluku samo ako su na njoj osobno (ili putem punomoćnika) nazočni dioničari koji predstavljaju više od polovice temeljnog kapitala društva (kvorum). Pravo glasa na Glavnoj skupštini ravna se prema nominalnim iznosima dionica, pri čemu svaka dionica u nominalnom iznosu od 1000 kuna daje pravo na jedan glas.

GRI 2-9

Politika raznolikosti

RBA kao članica RBI Grupe primjenjuje grupne standarde raznolikosti pri odabiru članova Uprave i Nadzornog odbora. Oni su propisani grupnim politikama strukture, sastava i primitaka upravljačkih tijela članica RBI Grupe te grupnom politikom o ravnopravnosti spolova.

RBA posebno vodi računa da kontinuirano povećava broj žena na upravljačkim funkcijama. Iz tog razloga provodimo grupnu promociju uloge žena u upravljačkim tijelima. Osim toga, pratimo i izvještavamo o zastupljenosti žena u procesima korporativnog upravljanja. Standard stručne i dobne raznovrsnosti je također zastupljen pri procjeni i odabiru članova Uprave i Nadzornog odbora, kao i vrednovanje međunarodnog poslovnog iskustva. Ciljana zastupljenost manje zastupljenog spola na razini Uprave i Nadzornog odbora u RBI Grupi je 25 %, pri čemu je RBA već znatno iznad ciljanog postotka.

Raiffeisen Leasing

Raiffeisen Leasing uređuje svoje korporativno upravljanje Politikom korporativnog upravljanja, Pravilnikom o organizaciji Raiffeisen Leasinga i Pravilnikom o sistematizaciji radnih mjesta. Ovim segmentom poslovanja upravlja Ured Uprave uz podršku banke u skladu s Ugovorima o poslovnoj suradnji. Osim internih politika, Raiffeisen Leasing je usklađen sa zakonskim propisima koje definira Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), ali i drugim zakonskim i podzakonskim aktima, kao što su Zakon o trgovačkim društvima i Zakon o radu. U Raiffeisen Leasingu uspješnost u pristupu korporativnom upravljanju ocjenjuje se usklađenošću sa svim grupnim i regulatornim zahtjevima, ali i uspješnošću poslovanja društva. Odjel pravnih poslova i sukladnosti odgovoran je za usklađenost sa zakonskim propisima. U Raiffeisen Leasingu se provodi i interna revizija, sukladno Godišnjem planu rada interne revizije i Strateškom planu.

ČLANOVI UPRAVE RAIFFEISEN LEASINGA NA DAN 31.12.2022.:

Toni Jurčić, predsjednik Uprave

Ines Knapić, članica Uprave

ČLANOVI NADZORNOG ODBORA RAIFFEISEN LEASINGA NA DAN 31.12.2022.:

Ante Odak, predsjednik Nadzornog odbora

Dieter Scheidl, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora
--

Georg Feldscher, član Nadzornog odbora
--

Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (RMF)

Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima nema jedinstven dokument za uređenje korporativnog upravljanja, ali prati sva pravila i načela koja proizlaze iz dokumenata koji definiraju etičke standarde bitne za djelovanje Uprave i Nadzornog odbora. Osim toga kao članica Udruge društava za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinskih osiguravajućih društava (UMFO), RMF primjenjuje Načela korporativnog upravljanja u društvima u koje je uložena imovina mirovinskih fondova, a koje je uspostavio UMFO¹. Ovim načelima propisani su standardi korporativnog upravljanja za izdavatelje u koje je uložena imovina mirovinskih fondova pod upravljanjem.

U RMF-u godišnja procjena rizika usklađenosti, među ostalim, služi za provođenje kontrole i osiguranja usklađenosti s relevantnim zakonima. Osim toga, aktivnosti koje se provode u svrhu kontinuiranog nadzora usklađenosti sa zakonodavstvom uključuju dnevna praćenja i najave promjena relevantnih propisa,

¹ www.mirovinskifondovi.hr/media/uploads/Nacela-korporativnog-upravljanja.pdf

savjetovanje rukovoditelja i zaposlenika o načinu primjene relevantnih propisa, provjere internih akata RMF-a prije njihovog usvajanja, provođenje periodičnih kontrola prema godišnjem planu rada odjela Sukladnosti i ad hoc neposrednih kontrola, redovite edukacije zaposlenika, provođenje mjera i postupaka za sprječavanje internih i eksternih prijevара, mita i korupcije, provođenje postupaka za prijavu nepravilnosti i zaštitu zviždača te uključenost funkcije praćenja usklađenosti u poslovnim procesima. Ovim segmentom poslovanja bavi se Odjel sukladnosti, koji je izravno odgovoran Upravi, a o svojem radu izvješćuje Nadzorni odbor.

ČLANOVI UPRAVE RMF-a NA DAN 31.12. 2022.:

Gordan Šumanović, predsjednik Uprave
Eva Horvat, članica Uprave
Bojan Vuković, član Uprave

ČLANOVI NADZORNOG ODBORA RMF-a NA DAN 31.12.2022.:

Anton Starčević, predsjednik Nadzornog odbora
Anita Cvanciger, zamjenica predsjednika Nadzornog odbora
Dubravko Lukač, član Nadzornog odbora
Zvonimir Savić, član Nadzornog odbora
Peter Žilinek, član Nadzornog odbora

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo (RMOD)

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo uređuje svoje korporativno upravljanje Poslovníkom o radu Uprave Društva, te primjenjuje sve relevantne grupne politike, uključujući i Etički kodeks RBI Grupe. RMOD provodi aktivnosti u svrhu praćenja usklađenosti sa zakonodavnim okvirom, relevantnim propisima te redovitim ažuriranjem svojih internih pravilnika i procedura. Također, RMOD na godišnjoj razini provodi edukaciju zaposlenika iz područja sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma. Kontrolna funkcija praćenja usklađenosti brine o praćenju usklađenosti sa zakonodavnim okvirom i relevantnim propisima, sukladno važećim internim aktima RMOD-a: Pravilniku o praćenju usklađenosti s relevantnim propisima, Pravilniku o mjerama i radnjama za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, Pravilniku o postupanju u skladu s FATCA i CRS regulativom kao i usvojenim Grupnim politikama i procedurama, uključujući i internu proceduru „Borba protiv mita i korupcije“. Također, RMOD ima propisanu i javno objavljenu Politiku primjene zahtjeva o održivim ulaganjima, kojom se uređuje pristup uključivanju rizika održivosti u proces odlučivanja o ulaganjima te primjeni zahtjeva o integraciji rizika održivosti u investicijski proces.

ČLANOVI UPRAVE RMOD-a NA DAN 31.12.2022.:

Željko Bedenic, predsjednik Uprave
Tomislav Matić, član Uprave

ČLANOVI NADZORNOG ODBORA RMOD-a NA DAN 31.12.2022.:

Georg Feldscher, predsjednik Nadzornog odbora
Tanja Ožbolt Sterle, zamjenica Predsjednika Nadzornog odbora
Zoran Koščak, član Nadzornog odbora

Raiffeisen Consulting

Raiffeisen Consulting nema jedinstvenu politiku korporativnog upravljanja, ali primjenjuje sve relevantne politike koje je usvojila RBA.

Raiffeisen Consulting primjenjuje odredbe Etičkog kodeksa RBI Grupe. U cilju ostvarenja vizije i misije Raiffeisen Consultinga, kojima se definira izgradnja dugoročnih odnosa s klijentima i pružanje cjelovite te najkvalitetnije usluge na hrvatskom tržištu, Uprava je donijela „Pravilnik poslovnog ponašanja i standarda kvalitete usluge zaposlenika Raiffeisen Consulting d.o.o.“

Raiffeisen Consulting provodi sve procedure vezane uz Politiku sprječavanja sukoba interesa te sve relevantne zakonske propise koji reguliraju njegovo poslovanje, a osobito propise vezane uz Zakon i pravilnik o procjenama nekretnina te Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranje terorizma. Ovim segmentom poslovanja upravlja Odjel podrške uz podršku RBA u skladu s važećim ugovorima o poslovnoj suradnji. U Raiffeisen Consultingu se provodi i interna revizija, sukladno Godišnjem planu rada interne revizije i Strateškom planu.

ČLANOVI UPRAVE RAIFFEISEN CONSULTINGA NA DAN 31.12.2022.:

Damir Jandrašek, predsjednik Uprave

Nenad Smolčec, član Uprave

ČLANOVI NADZORNOG ODBORA RAIFFEISEN CONSULTINGA NA DAN 31.12.2022.:

Georg Feldscher, predsjednik Nadzornog odbora

Tomislav Mesić, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora

Goran Marinov, član Nadzornog odbora



Misija i vizija RBI Grupe 2025.

S vizijom do 2025. godine, koja je predstavljena 2019. godine, a glasi "Mi smo Grupa s najviše preporuka za financijske usluge" – RBI Grupa, tako i banka, jasno pokazuje da želi biti više od banke za svoje klijente. Banka se zalaže za izvrsnu kulturu usluge kojom uvijek nastoji nadmašiti očekivanja korisnika u pogledu kvalitete. Ostvarenje vizije podržava i misija banke: "Kontinuiranu inovaciju pretvaramo u vrhunsko korisničko iskustvo". Misija odražava obećanje dionicima da ćemo djelovati na društveno odgovoran način, potičući dugoročnu dobrobit ljudi i poduzeća na našim tržištima. **Misija i vizija podudaraju se sa strategijom održivosti**, čiji je cilj stvoriti generaciju održivih vrijednosti. Rast, digitalna transformacija, troškovna disciplina te održivost i nadalje će biti četiri strateška stupa koja određuju naš napredak i usmjeravaju nas u ostvarenju naše vizije za 2025. godinu.

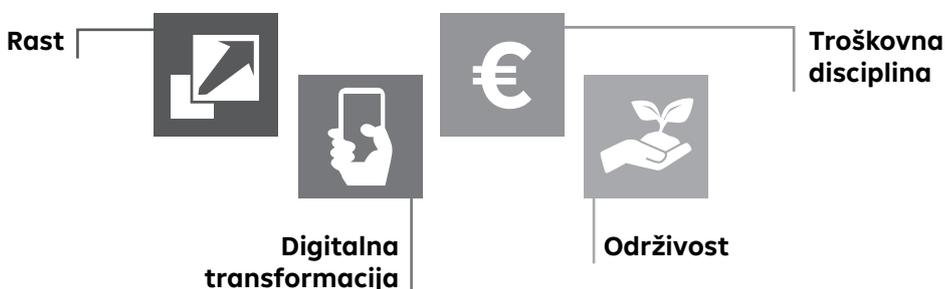
U poslovima upravljanja imovinom mirovinskih fondova nastojimo donositi poslovne odluke isključivo u interesu članova i njihove imovine u mirovinskim fondovima. Obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima upravljamo prema najvišim standardima u investicijskom poslovanju, a prema načelu dugoročnog horizonta ulaganja. Vizija je Raiffeisen društva za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima da bude prepoznato po izvrsnosti usluga, transparentnosti u poslovanju i komunikaciji te po osvještavanju o važnosti mirovinske štednje.

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo imovinom svojih korisnika upravlja odgovorno. RMOD ulaže imovinu svojih korisnika u svrhu osiguranja dugoročne, stabilne i redovite isplate mirovina. Svjesni smo važnosti stabilnosti i sigurnosti mirovinskog sustava u Hrvatskoj te predano promičemo relevantne teme u javnom i medijskom prostoru. Vizija nam je biti prvi izbor korisnika mirovina prepoznat po zadovoljstvu naših korisnika i zaposlenika. Odlikuje nas iskustvo i prepoznatljivost koju smo stjecali proteklih 20 godina.

Raiffeisen Leasing kreira financijska rješenja svojim klijentima, te kao dio RBA Grupe koristi sve prednosti zajedničke ponude usluga. Na prvom mjestu nam je zadovoljstvo klijenata, kojima vrijednim, profesionalnim i dosljednim pristupom nastojimo optimizirati potrebe i mogućnosti te izgraditi dugoročne partnerske odnose. Želimo biti prvo leasing društvo u Hrvatskoj prema zadovoljstvu klijenata i ponosu zaposlenika. Unaprjeđenjem ponuda financiranja i proširivanjem kanala prodaje leasing usluga osiguravamo stabilan rast.

Biti društveno odgovorna organizacija podrazumijeva integriranje vrijednosti zaposlenika u vrijednosti poduzeća, omogućavajući im da svojim radom doprinose društvu u kojem žive. Poslovanje po modelu društvene odgovornosti zahtijeva osnaživanje vrijednosti kompanije i usklađivanje poslovne strategije s društveno korisnim akcijama. Ideal društvene odgovornosti je svojim poslovanjem činiti dobro zajednici te imati poslovne modele koji pružaju najveću moguću korist zaposlenicima, dioničarima i okolini.

ČETIRI STRATEŠKA STUPA KOJA ODREĐUJU NAŠ NAPREDAK



Etički kodeks (Code of Conduct)

Naš Etički kodeks (Kodeks) čini osnovu za našu praksu i poslovanje, te je obvezujući okvir koji se primjenjuje na razini cijele RBI Grupe, pa tako i RBA. Primjenjivati ga moraju svi zaposlenici, a dostupan je na našoj internetskoj stranici. Kodeks počiva na temeljnim vrijednostima RBI i orijentiran je na specifične zahtjeve svakodnevnog poslovanja na svim tržištima. Uprava RBI Grupe redovno provjerava, odobrava i objavljuje Kodeks i njegovu učinkovitost, nakon dubinskih konzultacija sa dionicima. U 2022. godini RBI Grupa inicirala je proces revizije Kodeksa s fokusom na teme vezane uz ESG i usklađenost s najnovijim regulatornim smjernicama. Ažurirani Kodeks objavljen je početkom 2023. godine.

Kodeks predstavlja glavnu komponentu naše korporativne odgovornosti te osim što propisuje kakvo se ponašanje očekuje od svih zaposlenika, opisuje i načine na koje se trebamo odnositi s klijentima, poslovnim partnerima i zaposlenicima. Kodeks osigurava usklađenost s međunarodnim standardima koji se temelje na vrijednostima suradnje, proaktivnosti, učenja i odgovornosti, što uključuje poštivanje zakona, podršku borbi protiv pranja novca i financiranja terorizma, zabranu prijevара, korupcije i podmićivanja kao i zlouporabe na tržištu, izbjegavanje sukoba interesa, usklađenost s financijskim propisima, praćenje standarada sigurnosti podataka i druge vrste kritičnih poslovnih praksi, uključujući poštovanje prava naših zaposlenika, kao i usklađenost s okolišnim zakonima u najvećoj mogućoj mjeri.

Uz to, od svih koji djeluju u ime RBI Grupe, kao i od naših poslovnih partnera, očekujemo da primjenjuju propise i standarde koji su identični ili usporedivi s onima koji se nalaze u Kodeksu. Obveza poznavanja Kodeksa uključena je u sve ugovore koje imamo zaključene s našim izvođačima, dobavljačima i pružateljima usluga.

U cilju isticanja važnosti načela našeg Kodeksa, svi naši zaposlenici dužni su sudjelovati u obveznim e-learning edukacijama koje se bave temeljnim pitanjima Kodeksa. Svi su zaposlenici dužni potpisati Izjavu o sukladnosti i povjerljivosti kojom se, između ostaloga, obavezuju i na poštivanje Kodeksa.

Odgovornosti, obveze i izvještavanje sistemski su definirani za sve odjele. Zasebne organizacijske jedinice zadužene su za praćenje strategije, politike i ciljeva održivog razvoja organizacije.

GRI 2-12 Uprava je nadležna za pitanja Kodeksa te je odgovorna za njegovu primjenu. Osoba odgovorna za Odjel sukladnosti nadležna je za pitanja koordinacije aktivnosti i bilo kakve probleme u vezi usklađenosti s relevantnim zakonskim zahtjevima. Uz to, svi menadžeri dužni su osigurati usklađenost s Kodeksom u svojem području poslovanja. Proces procjene utjecaja organizacije na gospodarstvo, okoliš i ljude započeo je u 2022. godini te će se detaljnija procjena utjecaja raditi tijekom 2023. godine.

GRI 2-24 Svi zaposlenici dužni su prijaviti teška kršenja Kodeksa, kao što su zlouporaba tržišta, prijevara, krađa, pronevjera, podmićivanje ili korupcija. Sve navedeno opisano je u internoj proceduri za rješavanje prigovora i internoj politici o prijavi nepravilnosti. RBA koristi softversko rješenje vanjskog pružatelja usluga koje omogućuje anonimnu prijavu nepravilnosti („Whispli“). Uz ovo rješenje postoje i drugi kanali za prijavu nepravilnosti (npr. telefon i e-mail). Naši zaposlenici su redovito informirani o tim mehanizmima. Sve prijave obrađuju se u skladu s internim aktima te im se pristupa s visokom razinom ozbiljnosti, a sva izvješća tretiraju se kao povjerljiva.

Ukoliko se utvrde povrede, u skladu sa zakonima te propisima RBI Grupe, provode se odgovarajuće stegovne mjere, koje mogu uključivati i izvanredni otkaz. Kontinuirano analiziramo svoja pravila i propise kako bismo smanjili rizike u budućnosti, koliko god je to moguće. Povrede Kodeksa prijavljuju se redovito, odnosno najmanje jednom godišnje, Upravi te nadležnim odborima Nadzornog tijela kao što su Odbor za rizike i Odbor za reviziju. Naposljetku, specifični slučajevi mogu biti usmjereni na najviša upravljačka tijela na ad hoc osnovi.

Budući da je RBI potpisnica Globalnog sporazuma UN-a (UNGC), samim time se i RBA Grupa zalaže za proaktivno i dosljedno ponašanje u skladu s deset načela odgovornog poslovanja UNGC-a. Navedena načela uključuju temeljna područja ljudskih prava, radnih standarda, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije. Od svih zaposlenika i menadžera te partnera i dobavljača očekuje se poštivanje tih načela.

Kršenja ljudskih prava mogu generirati nezakonitu dobit, podupirati ropstvo i trgovinu ljudima, promicati nastavak loših radnih uvjeta i dovesti do drugih zlouporaba. RBA Grupa nastoji dodatno poboljšati provedene kontrole koje se odnose na financirane projekte i korporativne klijente, kao i postojeće te potencijalne dobavljače. RBA također ne financira izravno ili neizravno poduzeća, projekte ili političke stranke u kojima se pojavljuju kršenja ljudskih prava. Naši zaposlenici dobili su upute o prepoznavanju pojava prisilnog ili dječjeg rada te, u slučaju sumnje, trebaju o tome obavijestiti Odjel sukladnosti. Politike koje se odnose na

odnose s klijentima, kreditiranje i ulaganja u određene sektore (npr. vojna oprema i tehnologija, igre na sreću i nuklearna energija) također se proaktivno komuniciraju. Poslovni upiti koji uključuju te sektore prosleđuju se Sukladnosti na daljnju evaluaciju kako bi se osiguralo da se rizicima ove vrste upravlja na odgovarajući način, da ih se umanjí ili izbjegne. Procesima i kontrolnim mehanizmima nastojimo pravovremeno identificirati potencijalne okolišne, društvene ili reputacijske rizike koji mogu nastati kod naših korporativnih klijenata, te ih redovno revidiramo u slučaju promjene naših apetita rizika. Slučajeve nepridržavanja zakona i propisa vezanih za zaštitu okoliša nismo zabilježili u RBA Grupi pa prema tome nikakve sankcije u tim područjima nisu bile provedene.

Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma (SPNFT)

Pranjem novca smatra se zamjena ili prijenos te posjedovanje ili korištenje imovine stečene kriminalnom aktivnošću u svrhu prikrivanja nezakonitoga podrijetla imovine odnosno prikrivanje prave prirode, izvora, lokacije, raspolaganja, kretanja ili vlasništva imovine stečene kriminalnom aktivnošću. Pranjem novca se također smatra sudjelovanje u počinjenju, udruživanje radi počinjenja, pokušaj počinjenja i pomaganja u počinjenju, poticanje, savjetovanje te olakšavanje pranja novca. Postupak pranja novca odvija se u tri osnovne faze: polaganje novca u financijski sustav, preslojavanje putem složenih financijskih transakcija kako bi se zameo i prikrío trag i izvor prljavog novca te integracija u financijski sustav iz izvora koji se čine zakonitima. Financiranje terorizma je usmjereno na nabavu ili skupljanje sredstava u svrhu počinjenja terorističkih kaznenih djela, od strane terorista ili terorističkih organizacija. Terorizam se može financirati "prljavim" novcem, ali se može financirati i potpuno legalno stečenim sredstvima. Pranje novca i financiranje terorizma narušava povjerenje klijenata u cijeli financijski sustav.

Banka primjenjuje politiku „nulte tolerancije“ prema pranju novca i financiranju terorizma što znači da ni izravno ni neizravno ne tolerira osobe ili organizacije koje se bave kažnjivim djelima koja prethode pranju novca, pranjem novca, prevarama ili financiranjem terorizma.

Države članice Europske unije i potpisnice Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru dogovorile su se oko zajedničkih mjera borbe protiv pranja novca i financiranja terorizma. Te mjere su regulirane EU Direktivom o sprječavanju korištenja financijskog sustava u svrhu pranja novca ili financiranja terorizma. U skladu s našom misijom da postanemo najčešće preporučeni pružatelj financijskih usluga u srednjoj i istočnoj Europi, RBA se bori protiv pranja novca i financiranja terorizma na način da je svoje poslovanje uskladila s EU direktivama kao i lokalnim propisima o sprječavanju pranja novca te preporukama i smjernicama regulatornih tijela. Istovremeno se povodimo za primjerima najbolje prakse na lokalnoj i međunarodnoj razini, prvenstveno u dijelu otkrivanja novih načina pranja novca i financiranja terorizma.

Kako bi se učinkovito borila protiv pranja novca i financiranja terorizma RBA je razvila okvir koji uključuje obveze i odgovornosti svih djelatnika uključujući i odgovornosti Uprave banke, a sastoji se od identifikacije rizika te provedbe mjera za njihovo umanj enje. Najvažnije komponente tog okvira uključuju:

Imenovanje člana Uprave odgovornog za SPNFT
Imenovanje ovlaštene osobe za SPNFT, te zamjenika
Definiranje opsega odgovornosti svih zaposlenika
Identifikacija i procjena rizika banke, te procjena rizika pojedinog poslovnog odnosa
Dubinska analiza novih klijenata i ažuriranje dubinske analize postojećih klijenata
Indikatori pranja novca/financiranja terorizma i sustav za otkrivanje
Prijava sumnjivih transakcija
Edukacija zaposlenika
Redovita revizija sustava SPNFT

Usklađenost banke s propisima osigurava se redovitim ažuriranjem internih politika i procedura koje se propisuju u odnosu na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te jakim fokusom na edukaciju zaposlenika.

Politika primitaka

GRI 2-20

Politika primitaka RBA Grupe propisuje način na koji je dopušteno davati i određivati varijabilne primitke te tko sudjeluje u procesu i na koji se način kontrolira. Ključna tijela nadležna za donošenje odluka su Odbor za primitke (REMCO) i Nadzorni odbor. REMCO je ustrojen na način koji mu omogućuje donošenje kompetentnih i neovisnih prosudbi o politikama i praksama primitaka te poticajima namijenjenima za upravljanje rizikom, kapitalom i likvidnošću. Njegovi članovi imenuju se iz reda članova Nadzornog odbora. Odbor ima najmanje tri člana od kojih se jednog imenuje predsjednikom Odbora.

Nadzorni odbor odobrava i povremeno pregledava detaljne smjernice Politike primitaka. Odgovoran je za nadzor njezine provedbe u skladu s okvirom upravljanja, korporativnom kulturom, apetitima rizika i svim povezanim procesima upravljanja rizicima. Donosi konačnu odluku o utvrđivanju identificiranih zaposlenika i posebnih načela primitaka za identificirane zaposlenike te provodi izravan nadzor nad primicima visoko rangiranih zaposlenika odgovornih za funkcije upravljanja rizikom i kontrolne funkcije. Osim toga, odobrava maksimalni omjer između varijabilnih i fiksnih primitaka za identificirane zaposlenike, kao i shemu umanjenja rizika (Risk Reduction Incentives), mirovinske planove, programe isplate otpremnina i osiguranja, ostale programe pogodnosti, te njihove značajne izmjene. Odobrava ukupne varijabilne primitke članova Uprave i donosi odluke vezane za slučajeve malus povrata primitaka.

Uz ova tijela, uloge u procesu oblikovanja modela nagrađivanja imaju i organizacijska jedinica u kojoj će se primjenjivati model nagrađivanja, koja vodi fazu oblikovanja (zajedno s Odjelom upravljanja ljudskim i organizacijskim potencijalom), te bira metriku. Zatim, tu je Odjel upravljanja ljudskim i organizacijskim potencijalom koji ima ključnu ulogu u dijelu oblikovanja, ali i edukaciji i treninzima, te nadzoru primjene sustava nagrađivanja.

Odjeli sukladnosti te kontrole rizika i izvješćivanja najvažnije su organizacijske jedinice koje po ovom pitanju surađuju s Odjelom upravljanja ljudskim i organizacijskim potencijalom, budući da je prije primjene elemenata i metrike nagrađivanja nužno odobrenje Odjela sukladnosti. Odjel kontrole rizika i izvješćivanja mora biti informiran i dati povratne informacije ako postoje neki važni elementi povezani s rizicima u oblikovanju, ali njegovo odobrenje nije nužno prije implementacije. Konzultante za nagrađivanje ne koristimo, ali ispitujemo mišljenje zaposlenika na teme iz politike primitaka.

Sukob interesa

GRI 2-15

RBI Grupa ima internu politiku kojom upravlja sukobima interesa. Od zaposlenika se očekuje da prijave stvarne ili potencijalne situacije sukoba interesa u skladu s postojećim smjernicama prijavljivanja. Prijave zatim obrađuje Odjel sukladnosti koji ujedno i provodi mjere koje smatra potrebnima. Predviđeno je i redovito praćenje otkrivanja sukoba interesa, koje nastojimo spriječiti i izbjeći odgovarajućim mehanizmima. Uprava se redovno obavještava o prijavama sukoba interesa. RBA svojim dionicima objavljuje sukob interesa u skladu sa zakonskim zahtjevima koji se odnose na tržišta kapitala ili drugim relevantnim propisima. Dionike obavještavamo o pojavama potencijalnih sukoba interesa, koje se mogu odnositi na članstvo u drugim odborima, uzajamno suvlasništvo s dobavljačima i drugim dionicima, postojanje kontrolnih dioničara (samo je jedan dioničar banke) i povezanim strankama, njihovim odnosima, transakcijama i nepodmirenim stanjima.

Imamo internu Politiku upravljanja sukobima interesa koja uključuje ublažavanje sukoba interesa najvišeg tijela upravljanja. Navedeni dokument je donijela Uprava i objavljen je u Dokumentu poslovne politike. Ovim područjem se nadzire, upravlja i provode se razne mjere, a o rezultatima se obavještava Uprava.

Etično poslovanje i antikorupcija

GRI 2-23

U oblikovanju mjera i aktivnosti koje se provode za sprječavanje korupcije vodimo se internim smjernicama, ali i postojećim kaznenopravnim okvirom. U njima se navode obveze svih članova upravljačkih tijela da promiču stvaranje atmosfere i poslovne kulture koje podrazumijevaju nultu stopu tolerancije na bilo kakav oblik korupcije. Procjena rizika u internom ABC okviru (Anti-Bribery and Corruption) provodi se i dokumentira periodički. Ta procjena uključuje sve naše poslovne partnere koji za RBA Grupu provode neku vrstu usluga. Procedure koje služe za izbjegavanje gospodarskog kriminala jasno se komuniciraju svima te se provode i u praksi u ABC okviru koji kontinuirano revidiramo.

Osim izgradnje etične kulture, etičnost poslovanja reguliramo nizom procedura, pravilnika i politika. Na razini cijele RBI Grupe na snazi je ranije spomenut Etički kodeks koji se odnosi i na cijelu RBA Grupu u Hrvatskoj.

GRI 2-24

Nadalje, raznim internim procedurama kao što je „Borba protiv mita i korupcije“ te pravilnicima kao što su Pravilnik o sukladnosti te Pravilnik o mjerama i radnjama za sprječavanje pranja novca vodimo računa o našem poslovanju. Uz to svojim internim politikama nastojimo dodatno strukturirati i nadzirati način ponašanja koji smatramo potrebnim i jedinom prihvatljivim u našoj grupi, kao što su Politika upravljanja sukobima interesa, Politika (IP) borbe protiv mita i korupcije i sprječavanja financiranja terorizma, Interna procedura Provođenje aktivnosti sponzorstava i donacija. U svakodnevnom poslovanju koristimo i Pravila vezana uz regulativu o zlouporabi tržišta, Pravilnik o mjerama i radnjama za sprječavanje pranja novca te internu proceduru Prijava nepravilnosti i imenovanje povjerljive osobe. Nadalje, „Smjernice međunarodnog upravljanja pod Direktivom 2013/36/EU²“, koje je objavila EBA (European Banking Authority) koriste se kao jedan od temeljnih međunarodnih dokumenata za pitanje etičkog upravljanja. Ovim temama bavi se Pravni odjel te odjeli nabave i sukladnosti, a pravilima su obuhvaćeni svi naši zaposlenici, članovi Uprave i Nadzornog odbora i svi ostali članovi upravnih tijela, ali i dobavljači i ostali pružatelji vanjskih usluga. Resursi za pitanja etičkog poslovanja osigurani su u sklopu redovnog rada i poslovanja banke.

Raiffeisen Leasing, osim Etičkog kodeksa RBI Grupe koji služi kao krovni dokument koji definira temeljne korporativne vrijednosti i etička načela ima i vlastite interne akte i to: Pravilnik o sukladnosti, Pravilnik poslovnog ponašanja i standarda kvalitete usluge zaposlenika, ali i druge koji služe za detaljnije definiranje ponašanja u području etičkog poslovanja i antikorupcije, reguliraju područje borbe protiv mita i korupcije, darove i pozivnice zaposlenicima, tržišne odnose i tržišno natjecanje; osobno trgovanje zaposlenika i drugo.

Svi zaposlenici RBA bili su u 2022. godini uključeni u obvezne edukacije u e-learning formatu pod nazivom „Etički kodeks RBI Grupe“ i „Borba protiv mita i korupcije“. Edukacija o etičnom poslovanju i antikorupciji obuhvaća sve naše zaposlenike uključujući i članove upravljačkih tijela. Konkretno, svi članovi Uprave su sudjelovali na barem jednoj od edukacija navedenih u priloženoj tablici. RBA nije organizirala specijalizirane ESG treninge za članove Nadzornog odbora u 2022. godini, ali su oni obaviješteni o ESG aktivnostima u banci na redovnim sjednicama na kojima im se prezentira ESG strategija. Organizirana je detaljna ESG edukacija za članove Uprave u 2022. godini.

GRI 205-2
GRI 2-17

Također, svi aktivni zaposlenici pozvani su na barem jednu od navedenih edukacija, pri čemu je tijekom 2022. godine 98 % zaposlenika uspješno završilo najmanje jednu edukaciju. Postoji i Anti Bribery & Corruption edukacija u kojoj je navedeno da je Odjel sukladnosti nadležan za ova pitanja.

GRI 205-2
GRI 2-26

Borba protiv mita i korupcije
Pravila Sukladnosti vezana uz tržišta kapitala
Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma
Suzbijanje diskriminacije
Opća uredba o zaštiti podataka
Etički kodeks RBI Grupe

² <https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1972987/eb859955-614a-4afb-bdcd-aaa664994889/Final%20Guidelines%20on%20Internal%20Governance%20%28EBA-GL-2017-11%29.pdf?retry=1>



GRI 205-2

U sklopu edukativnih programa u 2022. godini, svim novim zaposlenicima omogućene su u roku od mjesec dana od zapošljavanja kao sastavni dio onboardinga sljedeće e-learning edukacije:

- o općim pravilima sukladnosti (primjena Etičkog kodeksa, pravila za sprječavanje mita i korupcije i slično)
- sukob interesa
- sprječavanje pranja novaca
- sprječavanje financiranja terorizma
- financijske sankcije
- prijava nepravilnosti i zaštita zviždača
- pravila za darove i pozive
- sprječavanje zlorabe tržišta

Provodi ih i dokumentira Odjel sukladnosti prema godišnjem planu rada.

Poslovni partneri se pri ugovaranju suradnje jasno i na nedvosmislen način obavještavaju i upoznaju s očekivanjima RBA Grupe koja se odnose na etično poslovanje, a koja se nalaze u dokumentu Opći uvjeti nabave roba i usluga naručitelja³. Navedeni dokument definira opće uvjete odnosa s našim dobavljačima i pružateljima usluga koje s njima sklapamo putem ugovora i narudžbenica. U Poglavlju Sukladnost (26.1.) u tom se dokumentu navodi da od svojih dobavljača očekujemo da se, tijekom trajanja ugovornog odnosa, pridržavaju Etičkog kodeksa⁴ RBI Grupe. Potpisanim ugovorom dobavljači se obvezuju na njegovu primjenu te poslovanjem u skladu s načelima Kodeksa. Ovi su odnosi također definirani Etičkim kodeksom za dobavljače RBI Grupe⁵.

U Raiffeisen Leasingu osim pravilnika i regulativa koje dijele s ostatkom Grupe, nastoje aktivno podizati svijest o etičkom poslovanju u njihovom društvu kroz kampanje kao što je "Rasvijetlimo nedolično ponašanje – isticanje temeljnih vrijednosti u poslovanju". Također, svi zaposlenici redovno se educiraju o pravilnom pristupu u odnosu na primljene darove i pozivnice. Svi primljeni darovi te pozivi koji podliježu prijavi moraju se prijaviti putem web aplikacije „Compliance cockpit“ nadležnom zaposleniku u Odjelu sukladnosti koji ih zatim razmatra, te sukladno proceduri donosi odluku o odobravanju ili odbijanju konkretne prijave.

U slučaju da netko od zaposlenika, dobavljača, partnera ili drugih pojedinaca primijeti nedosljednosti u poštivanju i ponašanju u skladu s našim Kodeksom ili prepozna korupcijsko djelovanje u bilo kojem segmentu poslovanja, omogućeno im je izvršiti prijavu putem web aplikacije „Whispli“ koja je u potpunosti anonimna. „Whispli“ je aplikacija RBI Grupe. Svi zaposlenici RBA Grupe nepravilnosti mogu prijaviti i putem interne aplikacije Jenz (interna društvena mreža služi objavama važnih informacija o aktivnostima banke te ima opciju anonimnog „shoutboxa“ putem kojeg je moguće poslati prijavu izravno Odjelu sukladnosti.)

„Whispli“ je anonimna platforma u obliku web aplikacije, koja služi za prijavu nepravilnosti, korporativnih zlouporaba ili kršenja Kodeksa i njihovo rješavanje. Takvi prekršaji mogu biti: mito i korupcija; sumnje u pranje novca i kršenje financijskih sankcija; prijevare i krađe; sukob interesa; kršenje propisa vezanih uz tržište kapitala; uznemiravanje na poslu; mobbing; diskriminacija; nedostatak zaštite osobnih podataka ili ostala kršenja Etičkog kodeksa.

Korištenje ove aplikacije jamči anonimnost identiteta na način da ne prikuplja podatke osobe koja ulaže pritužbu (IP adresa, kolačiće, lokaciju, informacije o preglednicima, metapodatke o dokumentima koji se prilažu i drugo) bez obzira na način ulaganja pritužbe (putem računala, tableta ili mobilnog telefona). Pristup prijavi ima ograničen broj ljudi, kao što su zaposlenici sukladnosti te interne revizije RBI Grupe. Pritužbe se rješavaju u dva koraka: istraga te praćenje slučaja i izvještavanje.

U prvom koraku, odnosno istrazi prijava se prijavljuje putem lokalnog ili grupnog kanala. Sve prijave moraju biti potvrđene u roku od sedam dana te se prijavitelju šalje potvrda o zaprimljenoj prijavi (ako su dostupne informacije o prijavitelju). Povjerljiva osoba dužna je po hitnom postupku osigurati sve radnje iz svoje nadležnosti kako bi zaštitila prijavitelja. Nadalje, povjerljiva osoba dužna je ispitati nepravilnosti i dostaviti prijavitelju povratnu informaciju o prijavi (ako su dostupne informacije o prijavitelju). Ta informacija u pravilu treba biti dostavljena u roku od 30, ali ne duže od 90 dana od dana potvrde primitka prijave.

Dokument Interna procedura o načinu postupanja banke vezanom uz prijave nepravilnosti i imenovanje povjerljivih osoba također je relevantan u procesu provjere prijave. Ako osoba koja nije nadležna za postupanje po prijavi nepravilnosti iz nekog razloga takvu prijavu zaprimi, dužna je bez odgode i izmjene prijave prosljediti je nadležnoj osobi od povjerenja, osiguravajući pritom anonimnost identiteta prijavitelja i podataka iz prijave.

Prijave prijavljene putem grupnog kanala („Whispli“) procjenjuje Grupni Whistleblowing (WB) tim. One prijave koje uključuju optužbe ili prekršaje koji se odnose na neku od banaka iz mreže ili njeno povezano društvo obrađuje lokalni WB tim te banke. Međutim, ako prethodno provedena procjena prepozna mogućnost pojave sukoba interesa ili neki drugi razlog zbog kojeg nepristrana, temeljita i neovisna istraga lokalnog WB tima može biti ometena (npr. slučaj uključuje optužbe protiv zaposlenika, nadređenog ili najvišeg rukovodstva lokalnog WB tima) istragu preuzima grupni WB tim. Sve prijave putem grupnog kanala koje se odnose na RBI, odnosno ukazuju na neusklađenost, automatski se usmjeravaju Odjelu interne revizije Grupe koji ga zatim i procjenjuje.

Prijave putem lokalnog kanala (Jenz) prijavljuju se lokalnom WB timu, a ako uključuju optužbe protiv zaposlenika unutar lokalnog WB tima i sukladnosti, šalju se na istragu lokalnoj internoj reviziji uz informaciju grupnom WB timu. Sve prijave putem lokalnih kanala lokalnom WB timu koje su usmjerene protiv najvišeg lokalnog menadžmenta moraju odmah biti prosljedene grupnom WB timu na daljnju istragu. Nastane li potreba za prijenosom prijave o nepravilnosti između lokalnog i grupnog WB tima, to se obavlja putem e-pošte ili druge vrste sigurnih komunikacijskih kanala koji podržavaju šifriranu komunikaciju.

3 <https://www.rba.hr/documents/20182/212303/Op%C4%87i%20uvjeti%20nabave%20roba%20i%20usluga%20RBA/5a491ac9-6de4-f9f3-bb3c-4dfced7ad133>

4 Hrvatski.pdf (rbinternational.com)

5 RBI-Group CoC for Suppliers - Raiffeisenbank Hrvatska (rba.hr)

U proces rješavanja prijave ili istražni postupak po potrebi se mogu uključiti i vanjski istražitelji ili treća strana koja će osigurati nepristranost procesa. Na taj način mogu se osigurati potrebno znanje, resursi i ostalo što se može smatrati potrebnim za nepristranu i temeljitu istragu prijave. Grupni WB tim može, smatra li to potrebnim, u bilo kojem trenutku lokalnim istragama preporučiti takvu vrstu rješenja.

Drugi korak, odnosno praćenje razvoja slučaja i njegovo izvještavanje svodi se na kontinuirano praćenje i analizu zaprimljenih podataka o prijavama nepravilnosti grupnog ili lokalnog WB tima. Na taj način nastojimo osigurati pravovremeno otkrivanje ponavljajućih i sustavnih nedostataka ili potencijalnih operativnih ili pravnih rizika te omogućiti adekvatnu intervenciju. U ovom postupku provodi se analiza primljenih prijava ili ponavljajućih, uobičajenih obrazaca, nakon čega se identificiraju i predlažu razumne mjere za ublažavanje problema koje se oslanjaju na analizu isplativosti i kontinuirano praćenje provedenih izrečenih mjera.

Najmanje jednom godišnje Upravi se podnosi izvještaj u kojem se daje pregled primljenih i obrađenih prijava nepravilnosti, zajedno sa procjenom učinkovitosti postupanja i izrečenih mjera. Na kvartalnoj razini kao dio izvještavanja o sukladnosti RBI Grupi se dostavlja sažeti izvještaj koji uključuje broj prijava nepravilnosti RBA i to po vrsti, ishodu (potvrđene i nepotvrđene) i pregledu temeljnih uzroka nepravilnosti kao i definirane, odnosno poduzete adekvatne mjere za ublažavanje.

U slučaju da su povjerljiva osoba, lokalni WB tim, Pravni poslovi ili druga relevantna organizacijska jedinica uključena u postupak donijeli odluku da mora biti obaviješteno neko državno tijelo, te organizacijske jedinice sastavljaju usuglašeno izvješće o slučaju i dostavljaju ga nadležnom državnom tijelu.

GRI 205-3

U 2022. godini zabilježili smo jedan slučaj korupcije u banci, koji je rezultirao otkazivanjem ugovora o radu.

Osim pristupa „Whispli“ aplikaciji, zaposlenici Raiffeisen Leasinga, RMF-a i RMOD-a imaju i vlastite interne mehanizme za prijavu nepravilnosti u slučaju nepoštivanja Etičkog kodeksa, kao i imenovanu povjerljivu osobu i njezinog zamjenika čija je dužnost zaprimanje i daljnje postupanje po zaprimljenim prijavama. Redovnom godišnjom procjenom rizika poslovanja obuhvaćena je i procjena izloženosti riziku od korupcije. Ovom procjenom obuhvaćene su mogućnosti primanja ili davanja mita, kršenja politike primanja darova ili poziva radi osobne koristi, odnosno mogućnost da u poslovanju dođe do kršenja zakonskih propisa ili internih pravila kojima se regulira zabrana mita i korupcije od strane Uprave ili zaposlenika. Zahvaljujući postavljenim sustavima kontrole ovaj rizik se procjenjuje niskim.

RMF, osim redovitih edukativnih aktivnosti koje uključuju aspekte etičnog poslovanja informiranjem o primjeni Etičkog kodeksa, sukobu interesa, prijavama nepravilnosti, zaštiti zviždača, pravilima za darove i pozive te sprječavanja zlouporabe tržišta nije imao drugih internih programa i inicijativa na temu etičnog poslovanja. Ocjena uspješnosti upravljanja etičnim poslovanjem nije napravljena u 2022. godini, već je ocjenjivana samo uspješnost pristupa etičnom poslovanju. Procjena izloženosti rizicima od korupcije je provedena u okviru procjene operativnih rizika. Ova procjena obavlja se na redovnoj razini za sve segmente poslovanja i njome se identificiraju rizici u poslovanju s prodajnim zastupnicima, nabavi i zlouporabi tržišta.

RBA nastoji sprječavati pojave nepravilnosti kontinuiranom edukacijom, programima, projektima i inicijativama na temu etičnog poslovanja poput kampanje za podizanje svijesti o prijavi nepravilnosti. Uspješnost našeg pristupa etičnom poslovanju ocjenjujemo kvartalnim izvješćem o sukladnosti, ali i kontinuiranim praćenjem parametara vezanih za sprječavanje korupcije. Parametri koje pratimo unutar antikorupcijskog programa su: proporcionalna, procesna i godišnja procjena rizika i analiza scenarija; predanost Uprave; obveze objavljivanja u vezi s (potencijalnim) sukobom interesa, posebno darovi, pozivi, sekundarno zapošljavanje, odnosi povezanih strana, sudjelovanje poduzeća, sponzorstvo i doprinosi te donacije, program kontinuirane komunikacije i osposobljavanja, uključujući testiranje kandidata, praćenje i pregled poslovnih aktivnosti.

GRI 205-1

Procjena izloženosti rizicima od korupcije u banci provedena je procesom procjene rizika (AMA -Advanced Measurment Approach). U nju su uključene tri vrste rizika koji se odnose na pitanja izloženosti korupciji te na razne organizacijske jedinice (prvenstveno nabavu, privatno bankarstvo, Upravu i Nadzorni odbor, financijska tržišta, sve kontrolne funkcije: sukladnost, internu reviziju, IT, ali i ostale). Jedan od rizika je rizik korupcije trećih strana od strane zaposlenika banke. Kod privatnog bankarstva postoji rizik da zaposlenik počinu djelo korupcije treće osobe ukoliko pogrešno protumači interne propise o suzbijanju korupcije ili zbog manjka pažnje što banci može uzrokovati financijski gubitak i reputacijski rizik.

Nadalje, postoji rizik sukoba interesa zaposlenika banke s interesima banke. Ovaj rizik smatramo posebno izraženim kada je riječ o poklonima, pozivima, ugovorima koji se odobravaju uz protuuslugu, te može rezultirati sukobom interesa u sferi financijskih transakcija. Zadnji rizik koji smo prepoznali je rizik od ostalih nedopuštenih poticaja ili drugih primitaka (pokloni, usluge i slično) zaposlenicima banke od strane trećih osoba. To podrazumijeva plaćanja Upravi, Nadzornom odboru, zaposleniku ili neku drugu vrstu nedopuštenog poticaja u svrhu zaobilaska određenih procedura, kontrola ili dobre poslovne prakse, pri čemu namjera ne mora nužno biti utjecaj na određenu poslovnu odluku, ali time može rezultirati.

Interna politika ne dopušta donaciju sredstava političkim strankama, a to područje poslovanja regulirano je politikama cijele RBI Grupe.

Upravljanje rizicima

GRI 2-22, 2-25

RBA u svom procesu upravljanja rizicima redovno utvrđuje, mjeri, procjenjuje, ovladava i prati rizike te izvještava o rizicima kojima je izložena ili bi mogla biti izložena u budućnosti. Identificiraju se, definiraju i klasificiraju rizici kojima je banka izložena u svom poslovanju sukladno izvoru tog rizika. U sklopu procjene za 2022.-2023. godine vrste rizika koje RBA prepoznaje te za čije se upravljanje i kontrolu provode kvantitativne i/ili kvalitativne metode i mjere su: kreditni rizik, tržišni rizik, kamatni rizik u knjizi banke (IRRBB), nefinancijski rizik (operativni i reputacijski), rizik likvidnosti, poslovni rizik, ESG rizik (okolišni, društveni i upravljački), te ostali rizici.

U skladu s grupnim pravilima upravljanjem rizika Raiffeisen Leasing isto tako redovno procjenjuje i provjerava materijalnu važnost definiranih i potencijalnih rizika u sklopu procjene rizika na godišnjoj razini.

Proces upravljanja rizicima u Raiffeisen društvu za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (RMF) prilagođen je poslovima upravljanja imovinom fondova, a na njega se primjenjuju posebne direktive upravljanja rizicima RBI Grupe primjerene financijskim institucijama koje upravljaju fondovima. RMF financijske rizike prati svakodnevno, operativne kontinuirano u definiranom ciklusu godišnjih aktivnosti, a ostale procjenjuje najmanje jednom godišnje. Kod upravljanja imovinom mirovinskih fondova i poslovanja s financijskom imovinom RMF je prepoznao sljedeće rizike: tržišni rizici (cjenovni rizik, kamatni rizik i tečajni rizik), kreditni rizici (dugoročni kreditni rizik izdavatelja, rizik suprotne ugovorne strane, koncentracijski rizik, rizik namire) te rizik likvidnosti (rizik likvidnosti imovine, rizik novčanog tijeka). Dodatno, RMF je u svom poslovanju izložen operativnim rizicima (interna prijevarena, vanjska prijevarena, kvarovi u tehnologiji i infrastrukturi, izvršenje, isporuka i upravljanje procesima, klijenti, proizvodi i poslovni postupci, katastrofe i javna sigurnost) te ostalim rizicima (rizik kontinuirane primjerenosti i prikladnosti, rizik sukladnosti, rizik aktivacije jamstvenog pologa, strateški rizik, rizik uspješnosti i rizik ugleda).

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo (RMOD) svakodnevno prati i analizira financijske i operativne rizike. Mjerenje izloženosti rizicima te izvještavanje o izloženosti rizicima definirani su internim procedurama, a ograničenja ulaganja propisana su Zakonom o mirovinskim osiguravajućim društvima (ZMOD). Usklađenost s propisanim limitima provjerava se sustavno putem ključnih sustava RMOD-a i to prije zaključivanja svake transakcije i svakodnevno nakon zaključnog vrednovanja imovine. RMOD, kao član RBI Grupe, sudjeluje u godišnjem ciklusu aktivnosti upravljanja operativnim rizikom propisanim na razini Grupe.

Različite organizacijske jedinice unutar RBI, koje su uključene u upravljanje i kontrolu rizika pripremaju analize i izvješća o rizicima o kojima zatim izvještavaju Upravu. Informacije o rizicima i njihovim upravljanjem upravljačko tijelo dobiva i u radu raznih odbora, kao što su Odbor za upravljanje aktivom i pasivom banke, Kreditni odbor, Odbor za problematične plasmane, Odbor za operativne rizike i kontrole te Odbor za statističke modele. Analiza svih rizika provodi se barem jednom godišnje u sklopu procesa procjene adekvatnosti internog kapitala (ICAAP procesa), a ako se ukaže potreba i češće.

Najznačajniji rizik u RBI Grupi jest kreditni rizik (osobito za RBI i Raiffeisen Leasing) odnosno rizik koji proizlazi iz nemogućnosti ispunjavanja obveza u poslovanju sa stanovništvom, bankama, trgovačkim društvima, javnim državnim tijelima, središnjim državama ili lokalnim i regionalnim upravama. Konkretno neispunjavanje obveza definira se kao događaj u kojem nije vjerojatno da će određeni dužnik platiti svoje kreditne obveze iz primarnih izvora ili dužnik kasni s podmirivanjem bilo koje značajne kreditne obveze više od 90 dana.

Posljedice ovog rizika materijaliziraju se kao neplaćanje ili prisilno reprogramiranje ugovorom dogovorenih plaćanja zajmoprimca. Ekonomski gubitak koji se javlja u slučaju neplaćanja može ovisiti o nekoliko faktora: vrsta proizvoda, dostupnost jamstva i vrijednost kolaterala. Neispunjenja obveza imaju izravan učinak na račun gubitka i dobiti, odnosno odražavaju se u bilanci banke kao posebna rezerviranja; rezerviranja temeljena na portfelju ili kao izravni otpisi.

Osim što podrazumijevaju nemogućnost izvršavanja ugovornih obveza, kreditni rizici mogu biti: rizik druge ugovorne strane; rizik migracije; rizik koncentracije; rezidualni rizik; rizik države; valutno inducirani kreditni rizik; kamatno inducirani kreditni rizik; rizik sudjelovanja; razrjeđivački rizik i rizik sekuritizacije.

Tržišni rizici proizlaze iz bilančnih i izvan bilančnih pozicija u knjizi trgovanja i knjizi banke. Mogu izravno utjecati na neto rezultat trgovanja i buduću zaradu, ovisno o računovodstvenom tretmanu.

Ostali tržišni rizici koje prepoznamo su: pozicijski rizik; valutni rizik; rizik promjene kamatne stope; rizik kreditnih raspona; rizik vlasničkog kapitala; robni rizik; rizik volatilnosti; rizik tržišne likvidnosti i prilagodba kreditnog vrednovanja ili „CVA“ rizik.

Kamatni rizik u knjizi banke (IRRBB), je rizik koji proizlazi iz aktivnosti izvan knjige trgovanja, to znači da je on trenutni ili budući rizik za ekonomsku vrijednost banke i zaradu. On proizlazi iz negativnih kretanja kamatnih stopa koje mogu utjecati na kamatno osjetljive instrumente. IRRBB rizik obuhvaća: rizik jaza (GAP rizik), rizik osnovice (Basis rizik), rizik opcija (Option rizik) i rizik kreditnog spreada knjige banke (CSRBB).

Nefinancijski rizik sastoji se od dvije temeljne kategorije rizika: operativnog i reputacijskog. Operativni rizik može proizaći iz neuspjelih ili neodgovarajućih internih sustava, procesa, vanjskih događaja ili ljudskog faktora. Sastoji se od pravnog, ali ne uključuje strateški ili reputacijski rizik. Operativni rizici mogu nastati kao posljedica određenih unutarnjih pokretača rizika kao što su neovlaštene aktivnosti, interna prijevarena i krađa, rizici provođenja, neprikladne poslovne i tržišne prakse, greške u procesima i izvršenju kao i poremećaji sustava, ali i onih vanjskih poput šteta na materijalnoj imovini, vanjske prijave i krađe, neprikladne poslovne i tržišne prakse kojima je banka izložena i slično.

Unutar operativnih rizika sagledavaju se i rizik modela, pravni rizik, rizik provođenja, rizik informacijskog sustava (ICT), rizik usklađenosti. Događaji operativnih rizika prate se prema sedam glavnih kategorija rizika: eksterna prijevarena; interna prijevarena; prakse zapošljavanja i sigurnosti na radnom mjestu; klijenti, proizvodi i poslovne prakse; katastrofe i javna sigurnost; kvarovi tehnologije i infrastrukture; izvođenje, isporuka i upravljanje procesom.

Reputacijski rizik je rizik gubitka povjerenja u integritet kreditne institucije koji se javlja zbog nepovoljnog mišljenja javnosti o poslovnoj praksi ili financijskoj stabilnosti kreditne institucije, a može se javiti čak i ako ne postoji osnova za takvo mišljenje. Nastane li gubitak ugleda (u odnosu na npr. kompetentnost, integritet i pouzdanost) u očima dionika, odnosno klijenata, dioničara, zajmodavaca, zaposlenika, supervizora i javnosti, može nastati izravan ili neizravan negativan utjecaj na vrijednost same banke.

Za RBA Grupu reputacijski rizik usko je povezan sa samom vrijednošću Raiffeisen brenda. Ako se kreditni, tržišni, likvidnosni ili operativni rizici materijaliziraju, često mogu dovesti i do reputacijskih šteta što zauzvrat smanjuje očekivanja budućeg obujma poslovanja. To znači da banka mora predvidjeti niže prihode od kamata i provizija.

Rizik likvidnosti uzrokovan je postojećom ili očekivanom nemogućnošću kreditne institucije da podmiri svoje financijske obveze na dan dospijeca. On proizlazi iz opasnosti da planirano refinanciranje banka ili Grupa može dobiti samo pod vrlo nepovoljnim uvjetima; da je to potpuno nemoguće; da se otplate u kreditnom poslovanju ne izvrše na vrijeme ili da se ugovorene linije ili depoziti neočekivano povuku. Sastoji se od: kratkoročnog rizika likvidnosti i rizika financiranja likvidnosti.

Poslovni rizik je promjena profitnih marži ili promjena opsega poslovanja koje se manifestiraju neočekivano ili sa negativnim posljedicama, a koja može dovesti do značajnih gubitaka i time smanjiti tržišnu vrijednost kreditne institucije. Poslovni rizik prvenstveno može biti posljedica značajnog pogoršanja tržišnog okruženja i promjena u tržišnoj konkurenciji ili ponašanju potrošača. U njega spadaju: rizik zarade; rizik kapitala; strateški rizik i makroekonomski rizik.

GRI 201-2

ESG rizici (okolišni, društveni i upravljački) promatraju se kao višedimenzionalni unakrsni rizici koji zahvaćaju sva područja upravljanja rizikom. Kontinuirano se ugrađuju u vrste rizika unutar već postojećeg okvira (npr. unutar kreditnog, tržišnog, operativnog i likvidnosnog rizika). Sastoji se od tri čimbenika koja se koriste u mjerenju održivosti i društvenog utjecaja koji proizlaze iz poslovanja banke.

Ti kriteriji su sljedeći:

Kriteriji zaštite okoliša	Društveni kriteriji	Kriteriji upravljanja
Funkcioniranje poslovnih aktivnosti u upravljanju prirodnim okolišem (otpad i onečišćenje; iscrpljivanje resursa; emisije stakleničkih plinova; krčenje šuma; klimatske promjene)	Odnos prema ljudima, odnos prema zaposlenicima, raznolikost, radni uvjeti, odnos prema dječjem radu i ropstvu, odnos prema lokalnim zajednicama (financiranje projekata ili institucija namijenjenih siromašnim i nedovoljno opskrbljenim zajednicama), zdravlje i sigurnost	Kako korporacija vodi svoju politiku (upravljanje kompanijom, fokus na poreznu strategiju, nagrađivanje rukovoditelja, upravljanje donacijama, političkim lobiranjem, korupcijom i mitom; upravljanje raznolikošću i struktura upravljačkog odbora)

ESG okvir rizika pruža detaljnu razradu ESG komponenti te upravljanje njihovim utjecajem uključivanjem u četiri klasična stupa upravljanja rizikom (identifikacija i definicija, mjerenje, upravljanje rizikom te izvješćivanje i praćenje). Upravljanju rizikom se odražava i na strateškom impulsu poslovanja (koji se oslanja na očekivanja naših klijenata, regulatorne i vanjske obveze; kroz naše strateško upravljanje rizikom). Direktiva RBI Group ESG Risk Framework, predstavlja okvir za naše interne napore upravljanja ESG rizicima i usklađivanje s očekivanjima Europske središnje banke koja proizlaze iz dokumenta „Vodič o rizicima povezanim s okolišem i klimom“ („Guide on environmental and climate-related risks“). Ovaj je dokument temeljni u ESG upravljanju rizikom u cijeloj RBI Grupi te se odnosi i na RBA Grup u Hrvatskoj.

U industrijama koje imaju značajan utjecaj na okoliš (npr. termalni ugljen, duhan, nuklearna energija, nafta i plin, igre na sreću, obrana) koriste se posebne kreditne politike. U RBA aktivno razvijamo procese i metodologije za ocjenjivanje i odobrenje rizika ESG plasmana, te praćenje portfelja na mjesečnoj razini.

RBA radi na poboljšanju postojeća četiri stupa upravljanja rizikom na više operativnih razina, koji su prikazani u tablici:

Identifikacija i definicija ESG rizika	Metodologije mjerenja i analitika: upotreba metrike za mjerenje ESG-a na razini klijenta i portfelja	Pristupi upravljanju koji odražavaju rizike i prilike	Upravljanje rizicima i proces odobrenja
Rizici povezani s klimom i okolišem	Ocjena okoliša, društva i upravljanja		
Identifikacija rizika prema riziku od klimatskih promjena, bioraznolikosti te kružnom gospodarstvu	Omjer zelene imovine (GAR)	Sektorske strategije i posebne kreditne politike	Poboljšanje kreditnih procesa
Društveni rizici	Financirane emisije stakleničkih plinova (GHG emisije)	Testiranje stresa na klimu	Sprječavanje nametanja odgovornosti, štetne reputacije i greenwashing rizika
Upravljački rizici	Znanstveno utemeljeni ciljevi		

Rizici povezani s klimom i okolišem se promatraju kao financijski rizici koji predstavljaju izloženost institucija prema drugim ugovornim stranama, a imaju potencijal da doprinesu ili budu pogođeni klimatskim promjenama i/ili drugim oblicima degradacije okoliša (onečišćenje vode ili nedostatak svježeg, onečišćenje zraka, onečišćenje tla, gubitak bioraznolikosti i krčenje šuma). Kao dio okolišnih rizika provodi se i analiza rizika održivosti povezana s okolišem i klimatskim promjenama. Ovdje se prvenstveno fokusiramo na prijelazne i fizičke rizike povezane s okolišem i klimom, od kojih fizički rizici postaju sve prisutniji (poplave, toplinski valovi i drugo). Za ovo područje najbitnijim smatramo pravilnu identifikaciju, definiciju i razumijevanje prisutnih rizika. Stoga smo se odlučili usredotočiti na rizike povezane s klimatskim promjenama, bioraznolikošću i kružnim gospodarstvom i učinkovitošću resursa. Za rizike povezane s klimom RBI Grupa razlikuje očekivani utjecaj u kratkom, srednjem i dugom roku.

1. Kratkoročno (do 4 godine) sagledavamo rizike koji su vezani za sposobnost kompanije/klijenta da ostvari prijelaz na niskouglijčno gospodarstvo (tranzicijski rizik). U tome našim klijentima možemo pomoći financiranjem koje im omogućuje prijelaz na niskouglijčno gospodarstvo, povećanjem financiranja zelenih projekata (OIE) i podržavanjem industrija koje promiču kružno gospodarstvo.
2. Srednjoročno (od 5 do 15 godina) prepoznavamo velike rizike uzrokovane promjenom paradigme, poslovnim modelima, novim tehnologijama, promjenom propisa i zakona pri čemu postoje fizički rizici ako se ne postigne cilj smanjenja CO₂. U ovoj skupini se nalaze i tehnološki rizici koji mogu nastati inovacijama energetske učinkovitosti, postanu li zastarjele ili neisplative tehnologije u koje je banka ulagala. Ulaganje u nove tehnologije potencijalno također može postati neisplativo pokažu li se rješenja tehnički nezrelima. Postojeće investicije mogu postati manje isplative ili čak neprofitabilne određenim regulatornim promjenama (npr. strožim zakonima i propisima o zaštiti okoliša). Dok su to sve rizici koje moramo uzeti u obzir u našem poslovanju, jasno je da RBI Grupa veliku priliku vidi i u ulaganju u nove tehnologije koje su potencijalno manje štetne za okoliš, a imaju potencijal isplativosti u srednjoročnom smislu.
3. Dugoročno (više od 15 godina) glavnim izazovima smatramo one koji proizlaze iz fizičkih rizika, odnosno njihov utjecaj na opskrbne lance i poslovne modele, ali koji nemaju značajnijeg utjecaja na sposobnost otplate.

Raiffeisen Leasing, Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima i Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo također u svoje analize rizika uključuju rizike održivosti. Raiffeisen Leasing ih, zajedno s rizicima od klimatskih promjena, uključuje u sklopu analize kreditnih rizika pri odobravanju izloženosti prema poslovnim klijentima. RMF pod rizikom održivosti smatra okolišni, socijalni ili upravljački događaj ili uvjet koji, ako do njega dođe, može uzrokovati stvaran ili potencijalno materijalno negativan učinak na vrijednost ulaganja. RMOD smatra da je rizik održivosti već sadržan u procjenama primarnih, tj. financijskih, izvora rizika ulaganja, a rizik od klimatskih promjena još ne prati. Sredstva mirovinskih fondova izravno se investiraju samo na tržišta visokorazvijenih država EU i OECD-a koje u svojim dugoročnim ciljevima imaju postavljene visoke standarde u kontekstu promicanja održivosti pri financiranju na tržištu kapitala. U donošenju investicijskih odluka RMF primjenjuje pravila za isključivanje ulaganja u subjekte koji trguju određenim robama i tehnologijama pod sankcijama ili embargom i strogo se pridržava mjerodavnog zakonodavstva koje se odnosi na sankcije i embarga.

Društveni rizici nastaju iz financijskog utjecaja koji je generiran zlouporabom ljudskog kapitala (prava, dobrobit i interesi ljudi i zajednica). To se može odnositi na radne uvjete, zdravlje i sigurnost, odnose sa zaposlenicima i različitost, obuku zaposlenika, inkluzivnost, jednakost, programe zajednice i slično.

Rizici upravljanja odnose se na praksu upravljanja drugih ugovornih strana, institucija ili vlastite uložene imovine, s uključivanjem ESG čimbenika u postupke i politike pod upravljanjem drugih ugovornih strana. To može, ali ne mora, uključivati plaće rukovoditelja, raznolikost i strukturu odbora, prava dioničara, mito i korupciju, usklađenost, etičke standarde, poštenu poreznu strategiju i drugo.

Analiza rizika održivosti provodi se i u kontekstu društvenih rizika i rizika upravljanja kao dio modela izrade procjene za klijente fizičke osobe i Kodeksa ponašanja.

ESG rizici mogu rezultirati pozitivnim ili negativnim financijskim učinkom te mogu uzrokovati promjenu reputacije organizacije, njezinih kupaca, drugih ugovornih strana ili uložene imovine.

Ostali rizici koje sagledavamo u poslovanju RBA Grupe u Hrvatskoj (uz iznimku RMF) su: rizik imovine u vlasništvu; rizik plasmana; rizik namire; rizik isporuke; rizik prekomjerne financijske poluge; sistemski rizik; sektorski rizik; rizik osiguranja; rizik mirovinske obveze; upravljački rizik; rizici koji proizlaze iz eksternalizacije i step-in rizik.

Kada je riječ o upravljanju rizicima koji su prepoznati, Uprava RBA uspostavila je postupke i načela za njihovo mjerenje i praćenje, specifično u cilju njihova upravljanja i kontrole, u banci, ali i ostalim članicama RBA Grupe.

Navedena načela uključuju politike rizika:

Politika rizika	Opis
Integrirano upravljanje rizicima	Glavne vrste rizika kojima se upravlja su kreditni, tržišni, kamatni rizik u knjizi banke, likvidnosti i operativni rizici. Rizici se mjere, ograničavaju, agregiraju i uspoređuju s raspoloživim kapitalom za pokriće rizika.
Standardizirane metodologije	Metodologije za mjerenje i ograničavanje rizika standardizirane su na razini matice (RBI) i na razini RBA Grupe. Time se postiže dosljedno upravljanje rizicima po poslovnim segmentima i unutar svih članica Grupe.
Kontinuirano planiranje	Strategija rizika i kapital za pokriće rizika revidiraju se i odobravaju tijekom godišnjeg planiranja pri čemu se posebna pažnja posvećuje koncentraciji rizika.
Neovisna kontrola	U banci su svi organizacijski dijelovi koji stvaraju rizik potpuno odvojeni od organizacijskih dijelova koji upravljaju rizicima i kontroliraju rizike. Odvojenost ovih funkcija je također i na razini delegiranja.
Ex ante i ex post kontrola	Rizici se dosljedno mjere u okviru prodaje proizvoda.

Razlog upravljanja rizicima je pridavanje vrijednosti razumijevanju rizika koji su povezani s ESG kriterijima i istovremeno stvaranje potrebnih alata za njihovo ublažavanje. Time možemo osigurati nesmetan prijelaz naših klijenata na niskouglično gospodarstvo i dugoročno održiv portfelj. Projekt za implementaciju i upravljanje ESG rizikom postavljen je međusektorski te su u njega uključeni svi organizacijski dijelovi odgovorni za upravljanje i kontrolu rizika.

Internim i regulatornim pokazateljima upravlja se tržišnim, kamatnim rizicima u knjizi banke, te rizikom likvidnosti, u skladu sa definiranim limitima. Upravljanje tržišnim rizicima provodi se i za pozicije knjige trgovanja i knjige banke (total return pristup). Izvještavanje o tržišnom, kamatnom riziku u knjizi banke te likvidnosnim rizicima, obuhvaćeno je regularnim i redovnim (dnevnom/tjednim/mjesečnim) pristupom informacijama o kretanju pokazatelja izloženosti rizicima. Oni moraju biti dostupni organizacijskim jedinicama koje su zadužene za njihovo operativno upravljanje, ali i višem menadžmentu i Upravi banke. Pritom je potrebno osigurati sve informacije potrebne za donošenje poslovnih odluka.

Upravljanju kreditnim rizikom prvenstveno se obavlja u Upravljanju kreditnim rizikom non-retail klijenata i Upravljanju kreditnim rizikom retail klijenta. Kreditni rizik prati se u Kontrolu rizika, te Upravljanju kreditnim rizikom poslovnih klijenata i Upravljanju kreditnim rizikom klijenata fizičkih osoba. Tržišni rizici i rizik likvidnosti prate se u Upravljanju tržišnim i likvidnosnim rizicima, dok se operativni rizik prati u Kontrolu operativnih rizika (obje organizacijske jedinice dio su Kontrole rizika). Za upravljanje operativnim rizicima odgovorne su organizacijske jedinice u kojima rizik nastaje. Ostali navedeni rizici prate se u organizacijskim jedinicama povezanim sa specifičnom vrstom rizika. Uprava je, prema regulatornom okviru, odgovorna za osiguranje odgovarajućeg broja zaposlenika koji posjeduju stručno znanje i iskustvo za potrebe upravljanja svim značajnim rizicima.

Tijekom 2021. godine, u RBI Grupi uložen je dodatni trud u upravljanje rizicima uzrokovanih klimatskim promjenama, te su preraspodijeljeni postojeći resursi. Posebna proračunska sredstva izdvojena su za provođenje internog projekta postavljenog u 2022. godini. Na taj način osigurana su sredstva koja su u potpunosti ili djelomično izdvojena za rad na projektu održivosti. U ovom projektu primarno se radi na ljudskim resursima, i nije posebno odvojen budžet isključivo namijenjen za projekte održivosti.

Okviri na kojima banka temelji svoje upravljanje rizicima su Basel III regulativa iz koje proizlaze zakonski i podzakonski akti, prema kojima je banka dužna donijeti akte koji se odnose na upravljanje rizicima (strategije, politike, procedure za procjenu i praćenje adekvatnosti kapitala). Sustavi upravljanja rizicima uspostavljeni u RBA Grupi detaljno su navedeni u internim dokumentima kao što su „Strategija rizika RBA Grupe“ i „Pravilnik o upravljanju rizicima“.

Postojeća strategija rizika usklađena je s poslovnom strategijom RBI Grupe te RBA Grupe u Hrvatskoj te se njome upravlja razvojem cijele Grupe jer uspostavlja vezu između poslovne usmjerenosti i usmjerenosti prema rizicima. Ta veza očituje se kroz apetit za rizike i određene ciljeve rizika izvedenih iz srednjoročnih poslovnih ciljeva, čime je uspostavljen okvir za nadolazeće poslovne odluke vezane za rizike.

GRI 2-16

Strategija služi kao temeljna smjernica, kojom su opisane aktivnosti, definirane politike i procedure rizika te uspostavljeno opće razumijevanje procesa upravljanja rizicima na razini cijele RBA Grupe. Detaljnije definirane metode upravljanja i kontrole svakog značajnog rizika za banku i RBA Grupu definirane su kroz zasebne interne procedure i pravilnike, koje su napisane u skladu sa europskim i lokalnim direktivama i zakonima. Uprava se obavještava ad hoc o svim mogućim događajima gubitka koji spadaju u kategoriju operativnog rizika, uključujući pravne rizike, IT rizike ili sukladnosti koji premašuju milijun eura. U 2022. nije bilo takvih slučajeva.

GRI 207-2

Analiza rizika (Risk Assessment) koristi se za određivanja značaja i utjecaja određenih rizika na banku i RBA Grupu, te kao takva može poslužiti kao baza za definiranje tehnika i plana za upravljanje rizicima i njihove kontrole.

GRI 207-2

Raiffeisen Leasing upravljanje kreditnim rizicima provodi u Direkciji upravljanja kreditnim rizicima i problematičnim plasmanima, Odjel integriranog risk managementa provodi upravljanje tržišnim, likvidnosnim i operativnim rizicima, a funkciju kontrole rizika obavlja voditelj Integriranog risk managementa. Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima ima odjel Upravljanja rizicima kao zasebnu jedinicu, a u samom procesu upravljanja uključene su sve organizacijske jedinice sukladno njihovim prepoznatim domenama. Obje organizacijske jedinice u obje članice Grupe upravljanje rizicima temelje na Grupnim direktivama i aktima koje je propisala HANFA.

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo upravljanje rizicima provodi u grupi poslova Upravljanje rizicima koji za upravljanje rizicima koristi propisane Interne procedure i Pravilnike, Grupne direktive, Zakon o mirovinskim osiguravajućim društvima i druge akte propisane od strane regulatora (HANFA).

Prilikom preispitivanja djelotvornosti kontrolnih funkcija i primjerenosti postupka Uprava kreditne institucije mora uzeti u obzir: nalaze do kojih je došla pojedina kontrolna funkcija, profil rizičnosti kreditne institucije, strategiju poslovanja i upravljanja rizicima.

RBA je, prema Odluci o sustavu upravljanja, osigurala da odbori Nadzornog odbora primaju informacije i izvješća relevantnih kontrolnih, korporativnih i funkcija upravljanja rizicima o upravljanju i izloženostima rizicima uključujući detaljne informacije i preporuke o korektivnim mjerama koje su poduzete, koje će se poduzeti ili koje se preporučuju za njihovo ispravljanje.

Provjere uspješnosti pristupa upravljanjem rizika dijelom se provode unutar odgovornosti Odbora za rizike pri Nadzornom odboru. Glavne funkcije Odbora za rizike su da:

- savjetuje Nadzorni odbor i pruža potporu Nadzornom odboru kreditne institucije u smislu praćenja cjelokupne i buduće sklonosti preuzimanju rizika i strategije upravljanja rizicima kreditne institucije, uzimajući u obzir sve vrste rizika, kako bi se osiguralo da su one u skladu s poslovnom strategijom, ciljevima, korporativnom kulturom i vrijednostima kreditne institucije,
- nadzire provedbu strategija za upravljanje svim značajnim rizicima, kako bi procijenio njihovu prikladnost u odnosu na odobrenu sklonost preuzimanju rizika i strategiju upravljanja rizicima,
- daje Nadzornom odboru preporuke o potrebnim prilagodbama strategije upravljanja rizicima
- analizira niz mogućih scenarija, uključujući stresne scenarije, kako bi procijenio kakav će učinak vanjski i unutarnji događaji imati na profil rizičnosti kreditne institucije,
- nadzire usklađenost bitnih proizvoda i usluga ponuđenih klijentima te poslovnog modela sa strategijom preuzimanja i upravljanja rizicima kreditne institucije.

U Procesu nadzornog pregleda i evaluacije ili SREP (Supervisory Review and Evaluation Process), supervizori procjenjuju rizike s kojima se banka suočava i provjeravaju njenu spremnost i opremljenost za pravilno upravljanje tim rizicima. Svrha mu je omogućiti dosljednu procjenu profila rizika banke i donošenje odluka o potrebnim nadzornim mjerama.

Mjerni alati koji se razvijaju na razini RBI Grupe, koje banka u internom upravljanju rizicima također koristi su ESG ocjena klijenta, omjer zelene imovine (Green Asset Ratio - GAR) i znanstveno utemeljeni ciljevi (Science Based Targets), ali i drugi kao što su: analiza te procjena klijenata i portfelja, otisak stakleničkih plinova (GHG), kao i u ispunjavanju regulatornih zahtjeva za objavljivanjem (npr. GAR).

U poslovanju s poslovnim subjektima, banka je razvila ESG ocjene klijenta mjereći utjecaj rizika koje ima u tom području kroz pojedinačne ocjene:

1. Okolišni: mjeri utjecaj tranzicijskog rizika; cilj nam je biti podrška za „net zero“, kružno gospodarstvo i bioraznolikost. Na taj način možemo identificirati klijente koje želimo dodatno podržati u njihovoj tranziciji prema niskougljičnom gospodarstvu, u doprinosu kružnom gospodarstvu ili zbog njihovog niskog utjecaja ili funkcije omogućavanja u pogledu očuvanja okoliša (već zelene industrije).
2. Društveni: procjene društvenih rizika, odnosno pozitivne (koje svojim poslovanjem možemo podržati) i negativne (one koje su u suprotnosti s internim društvenim standardima RBI Grupe te se negativno odražavaju na reputaciju) utjecaje koje oni stvaraju.
3. Upravljanje: rizici ove vrste mjere se praćenjem pitanja o transparentnosti, poslovnoj etici, raznolikosti te strategiji i upravljanju rizikom.



Omjer zelene imovine (Green Asset Ratio) - omjer zelene imovine uzet je u obzir u metodologijama mjerenja i analitici. RBI Grupa je 2021. godine objavila prvi financirani izračun emisija stakleničkih plinova (GHG) za kreditni portfelj, na temelju čega su identificirani klijenti koji ispuštaju najveću količinu stakleničkih plinova.



Znanstveno utemeljeni ciljevi (Science Based Targets) - RBI Grupa je tijekom 2020. godine objavila prvi izračun otiska stakleničkih plinova, tj. emisija opsega 3. Time je napravila prvi korak u smjeru postavljanja konkretnih ciljeva.

Ovi ciljevi pokazuju klijentima u kojoj mjeri i koliko brzo trebaju smanjiti svoje emisije stakleničkih plinova, spriječiti najštetnije učinke klimatskih promjena i pritom biti u skladu s Pariškim sporazumom. Time doprinosimo smanjenju štetnog utjecaja na klimu, pomažemo definirati poslovni rast koji je spreman za budućnost, te doprinosimo upravljanju tranzicijom rizika u srednjem i dugom roku.

Raiffeisen Leasing svoju uspješnost upravljanja rizicima promatra kroz KPI-jeve i Izvještaj o portfelju koji se mjesečno prezentiraju Upravi, kvartalno grupnim funkcijama te tri puta godišnje Nadzornom odboru. Također Interna revizija kao i vanjski revizori provjeravaju procese upravljanja rizicima te objavljuju potencijalne nelogičnosti i propuste. Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima kroz proces revizije, koja se provodi barem jednom godišnje, upravlja rizicima, o čemu redovito obavještava Upravu. Također su podvrgnuti reviziji regulatora i vanjskog nezavisnog revizora te internoj reviziji RBI Grupe i odjela za reviziju koji djeluje u sklopu samog društva.

Porezna usklađenost

GRI 2-27

RBA se predano i kontinuirano bori protiv utaja poreza i izbjegavanja plaćanja poreza pri čemu važnu ulogu ima dubinska analiza i dobro poznavanje klijenta. RBA je definirala i dodatne zahtjeve za tvrtke sa sjedištem u offshore financijskim centrima pri zasnivanju poslovnog odnosa te njegovom stalnom praćenju u čemu posebnu pažnju pridaje provjeri i verifikaciji da se sve transakcije provode na zakonit način. U tim slučajevima, struktura vlasništva te priroda i svrha poslovnog odnosa kao i izvor sredstava ispituju se na najdetaljniji mogući način. To uključuje fokus na transparentnost poslovnog modela, postojanje legalnih i ekonomskih veza s onshore kompanijama te stvarnog operativnog poslovanja kompanije.

3.



Odgovorni
bankar



Održivi bankarski proizvodi i usluge

GRI 3-3

U pružanju financijskih usluga našim klijentima i korisnicima, našim ponašanjem, radom i uslužnošću te kvalitetnim i odgovornim poslovanjem nastojimo ostvariti najvišu moguću razinu korisničkog iskustva.

Retail

Poslovanje s građanima (Mass banking i Premium)

Mass banking se bavi razvojem proizvoda i kreiranjem odgovarajuće ponude sukladne tržišnim potrebama, zakonskim propisima, poslovnom strategijom i unaprjeđenjem te razvojem internih poslovnih procesa, praćenjem, redizajnom i optimizacijom postojećih proizvoda, usluga i procesa u suradnji s ostalim organizacijskim jedinicama (na primjer kontrola rizika i izvješćivanje, prodaja ili podrška). Proizvodi namijenjeni fizičkim osobama mogu biti rizični (npr. kreditne kartice ili krediti) i nerizični (računi ili paketi). Upravljanje proizvodima podrazumijeva uvođenje ili izmjenu proizvoda, usluge, procesa ili kanala distribucije. U 2022. godini implementirane su Smjernice za odobravanje ESG PI kredita te su pokrenute inicijative za razvoj novih proizvoda kao što su ESG stambeni i ESG potrošački kredit na čijem će se razvoju nastaviti raditi u 2023. godini. U ožujku 2022. RBA je počela izdavati kreditne i debitne kartice na recikliranoj plastici.

U RBA postoji i organizacijska jedinica koja upravlja Private i Premium segmentima, odnosno razvojem i održavanjem štednih proizvoda (oročeni depoziti, štedni računi) te organizira distribuciju proizvoda trećih strana (UNIQA osiguranje, Raiffeisen mirovinski fondovi, Raiffeisen Invest, Raiffeisen Capital Management, RBI i drugi) distribucijskim kanalima prodaje u vlasništvu same banke.

RBA djeluje na hrvatskom tržištu. Nabava je centralizirana na razini cijele banke, a u ovom je izvještaju detaljno opisana u poglavlju Corporate sales. Međutim, po potrebi za razvoj pojedinih proizvoda i usluga Upravljanje segmentima i proizvodima za Mass segment koriste se uslugama vanjskih dobavljača koji mogu biti i inozemni (npr. IT usluge za razvoj aplikacija, usluge savjetovanja sa vlasnikom (RBI) i proizvode osiguranja). U procesu upravljanja proizvodima Premium prodaje, glavni dobavljači su proizvođači investicijskih proizvoda, osiguravajućih proizvoda te dobrovoljne mirovinske štednje. RBA njihove proizvode distribuira različitim prodajnim kanalima (poslovnice, Kontakt centar, web, Internet bankarstvo), te obavlja edukaciju zaposlenika koji distribuira te proizvode i kontrolira usklađenost dokumentacije za klijente.

U sklopu Private i Premium prodaje i njihove ponude proizvoda, RBA distribuira investicijske fondove, dobrovoljnu mirovinsku štednju, proizvode osiguranja i certifikate ponajviše članica i pridruženih članica RBA Grupe i RBI Grupe od kojih 50 % proizvođača čine hrvatske članice RBI Grupe, dok su ostali proizvođači inozemni (austrijska i luksemburška društva). Glavni proizvođači su sljedeći:

GRI 203-1

GRI 2-6

Raiffeisen Invest d.o.o.
Uniq d.d.
Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima d.d.
Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo d.o.o.
Raiffeisen Bank International AG
Raiffeisen Capital Management
Fidelity Luxembourg S.A.
Allianz Global Investors GmbH

Kvaliteta i pouzdanost proizvoda

Pri razmatranju i razvoju naših proizvoda nastojimo održati visoki standard kvalitete, u čemu se vodimo načelima „Ponude vrijednosti za klijenta“ (Customer Value Proposition). Ona navodi da uvažavamo potrebe klijenata s kojima imamo partnerski odnos temeljen na profesionalnosti, uzajamnom povjerenju, dostupnosti i ljubaznosti. Kvalitetan proizvod i rješenja primjerena klijentima doprinose uzajamnom razvoju te dobrobiti društva.

Upravljanju kvalitetom Premium i Mass Banking proizvoda pristupamo ozbiljno. Sukladno EBA (European Banking Authority) smjernicama, Upravljanje segmentima i proizvodima za Mass segment kreira dokument Sustav nadzora upravljanja proizvodima za proizvođače i distributere prilikom razvoja novih proizvoda ili usluga i redizajna postojećih. Dokument definira ciljano tržište, proizvođače, distributere, distribucijske kanale, praćenje proizvoda, korektivne mjere, uloge i odgovornosti te se identificiraju mogući rizici povezani sa proizvodom i njihova mitigacija. Zadovoljstvo klijenata prati se periodičnim anketama.

Sektor privatnog bankarstva posljednjih nekoliko godina kontinuirano dobiva nagrade za najbolje privatno bankarstvo u Hrvatskoj. Časopis Euromoney i Global Finance iz godine u godinu potvrđuju izvrsnost privatnog bankarstva banke. Private i Premium segmenti imaju uspostavljene sustave upravljanja kvalitetom proizvoda koji su definirani standardiziranim procesom uvođenja, upravljanja, nadzora i povlačenja iz ponude proizvoda banke, proizvoda osiguranja i investicijskih proizvoda. RBA provodi redovno ispitivanje zadovoljstva klijenata, a temeljem povratne informacije i potrebe klijenta provodi unaprjeđenje proizvoda i usluga.

Kvaliteta i pouzdanost Mass Banking proizvoda osigurava se praćenjem kretanja na tržištu, potreba i zahtjeva potrošača i konkurencije, a testiranje se provodi prije uvođenja proizvoda u ponudu. Proizvod koji je u ponudi se prati te u slučaju potrebe provode se korektivne mjere. Razvoj i unaprjeđenje proizvoda provodi se isključivo prema važećoj zakonskoj regulativi. Prilikom razvoja i unaprjeđenja vodimo brigu da proizvod ili usluga budu u skladu sa standardima održivosti. Ujedno, kompletno poslovanje se usmjerava na digitalne kanale radi smanjenja ugljičnog otiska.

Zadovoljstvo proizvoda Premium prodaje testira se kvartalno, a prati se korištenjem RaiConnect usluge kao i usluge Premium bankarstva. RBA pruža uslugu investicijskog savjetovanja Premium i Private klijentima služeći se aplikacijom Financial Advisory Tool, dobavljača Dorsum, koji posjeduje ISO 27 001 Međunarodni standard za informacijsku sigurnost. U sklopu PI Mass segment klijenata također provodimo ankete zadovoljstva klijenata. RBA je u 2022. godini ostvarila NPS (Net Promoter Score) veći za 16 bodova u odnosu na 2021. godinu, što nam je također potvrda da klijenti prepoznaju profesionalnost naših djelatnika, širok raspon kvalitetnih proizvoda i digitalnih usluga te jednostavnost procesa. Istraživanje se provodilo kontinuirano, u osam valova tijekom 2021. i 2022. godine, a provela ga je agencija Ipsos, online metodom na ukupnom uzorku od 7 941 građana od čega 2075 klijenata RBA.

Organizacijska jedinica Upravljanje segmentima i proizvodima za Mass segment odgovorna je za razvoj proizvoda namijenjenima za fizičke osobe prilikom čijeg se redizajna u obzir uzimaju pitanja održivosti. RBA u njihovom razvoju ne uzima u obzir rizike ili prilike održivosti. Ona, kao financijski savjetnik⁶, pruža savjetodavne usluge u vezi financijskih proizvoda sudionika financijskih tržišta. Zbog nedostatka dostupnih podataka i pouzdanosti podataka u vezi s izračunima u pogledu relevantne regulative, negativni učinci investicijskih odluka na čimbenike održivosti, pri odabiru financijskih proizvoda za savjet, trenutno se ne uzimaju u obzir.

Razvoj proizvoda u Mass Banking reguliran je hrvatskom i europskom regulativom, u skladu sa zahtjevima RBI Grupe i internim aktima vezanim za kreditno poslovanje (Zakon o kreditnim institucijama (ZOKI), Zakon o potrošačkom kreditiranju (ZPK), Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju (ZSPK) i Zakon o obveznim odnosima (ZOO) i kreditno poslovanje vezano uz ESG (Interna procedura za upravljanje proizvodima, Interna procedura za postupanje s kamatnim stopama po kreditima fizičkih osoba, Interna procedura Smjernice za odobravanje ESG PI kredita).

Premium prodaja bazira se na hrvatskoj regulativi (Odluka o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije davanja bankovne usluge, Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonom o obveznim odnosima, Zakonom o porezu na dohodak, Zakonom o sustavu osiguranja depozita Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakonu o zaštiti potrošača i Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) i dr.) i međunarodnoj regulativi MIFID II vezano za ponudu investicijskih proizvoda i IDD odnosno Zakonom o osiguranju, Delegiranom uredbom POG, odnosno Delegiranom uredbom komisije vezano za ponudu osiguravajućih proizvoda. Upravljanje segmentima i proizvodima za Private i Premium segment prati zakonsku regulativu tržišta kapitala, tržišta osiguranja i mirovinske štednje prilikom provedbe sustava upravljanja proizvodima i određivanja ciljanog tržišta za proizvode koje banka distribuira.

Mass Banking postavio je ciljeve i pokazatelje uspješnosti provedbom ankete zadovoljstva klijenata (fokus

⁶ članak 2. (11) Uredbe (EU) 2019/2088 od 27. studenoga 2019. o objavama povezanim s održivosti u sektoru financijskih usluga (SFDR Uredba)

grupe, Net Promoter Score) i zadanih KPI-jeva (PI KPI za ESG u 2022. godini bio je 3 % od ukupne realizacije stambenih kredita, dok je u 2023. godini KPI postavljen na 10 % od ukupne realizacije stambenih kredita). Pokazatelj uspješnosti razvoja proizvoda i usluga je zadovoljstvo klijenata, broj usluga i proizvoda koje oni koriste i broj korisnika. Kod unaprjeđenja i razvoja proizvoda uzimamo u obzir mišljenje klijenata i zaposlenika, reklamacije i pohvale.

Banka za Premium prodaju prati broj novih klijenata te korisnika proizvoda i usluga, broj klijenata i korisnika proizvoda i usluga koji prekidaju poslovni odnos ili korištenje proizvoda i usluga te ukupni broj klijenata i korisnika proizvoda i usluga, broj prigovora klijenata na uslugu, proizvod ili proces. Banka prati profitabilnost svakog proizvoda i unapređuje procese s ciljem lakšeg korištenja proizvoda od strane klijenata i veće dostupnosti proizvoda klijentima kroz različite kanale. Osim toga definira razne ciljeve (penetracija proizvoda i usluge na klijentsku bazu temeljeno na strategiji poslovanja banke). Poznavanjem ciljanog tržišta i analizom prodaje, banka može utjecati na ponudu proizvoda. Interes klijenata za održivost potaknuo nas je da prvi na hrvatskom tržištu klijentima ponudimo mogućnost ulaganja u ESG investicijski fond 2020 godine.

U vrijeme oblikovanja ovog izvještaja, klijentima nudimo mogućnost ulaganja u četiri ESG investicijska fonda društva Raiffeisen Invest, jedan od kojih je osnovan 2023. godine, te ulaganja u ESG RBI certifikate. Udio ESG proizvoda u ukupnoj prodaji investicijskih fondova i certifikata iznosio je 20 % u 2022. godini. Do kraja 2024. godine taj udio povećat ćemo na 25 %. U 2021. godini smo Premium klijentima omogućili komunikaciju s nadležnim bankarom putem mobilne aplikacije RaiConnect (chat, audio poziv, video poziv/sastanak, razmjena dokumentacije i dr.). Godinu i pol nakon njenog uvođenja, 30 % Premium klijenata ugovorilo je ovu uslugu. Klijenti su inicirali 15 % ugovorenih proizvoda putem RaiConnecta tako da ćemo u budućnosti nastojati ovaj udio povećati na 30 %. Čak 90 % Premium klijenata koristi mobilnu aplikaciju mojaRBA za svakodnevno transakcijsko poslovanje i informiranje o prometima i stanju po računima.

U razvoju ili redizajnu proizvoda i usluga nastojimo potaknuti smanjenje potrošnje energije. Na primjer, banka u ponudi kredita ima ePozajmicu, kredit koji je moguće realizirati bez ikakve dokumentacije. U 2022. godini razvili smo online nenamjenski kredit putem interneta, koji također zahtjeva minimalnu dokumentaciju koja se prilaže u elektroničkom obliku pa je proces također potpuno bez korištenja papira. U ožujku smo počeli izdavati debitne i kreditne kartice na recikliranoj plastici, kao prva banka u RBI Grupi (od ožujka do prosinca 2022. izdano je 126 500 takvih kartica).

U Premium prodaji vodimo računa o smanjenju potrošnje te u postupku ponude proizvoda i usluga klijente navodimo na linkove na web stranici banke, prilikom čega svu ugovornu dokumentaciju šaljemo i na njihove e-mail adrese kako bi što više smanjili ispis dokumentacije. Također, potičemo klijente da primaju svoje izvode, potvrde i druge dokumentacije putem e-maila.

NAŠ PRISTUP RAZVOJU ODRŽIVE KOMPANIJE I DRUŠTVA



SME

SME Segment, to jest poslovanje s malim poduzećima i obrtnicima aktivno je uključen u grupnu strategiju održivosti RBI Grupe. Uz podršku RBI, te suradnju s lokalnim Corporate i PI kolegama, u 2022. godini u ovom segmentu napravili smo značajne pomake u formalizaciji ESG politika, proizvoda i procesa. Ranije definiranom restriktivnom kreditnom politikom prema djelatnostima i aktivnostima malih poduzeća i obrtnika koje se smatraju okolišno i klimatski neprihvatljivima (npr. vezanima uz ugljen, proizvodnju, preradu i distribuciju duhana, željezo, čelik, naftu ili plin), aktivno sudjelujemo u smanjenju okolišno i društveno neprihvatljivih djelatnosti na tržištu Republike Hrvatske.

Naš proizvod „RBA Program za obnovu stambenih zgrada - krediti za obnovu i povećanje energetske učinkovitosti stambenih zgrada“ potiče uštedu potrošnje energije, a u 2022. godini na tržište smo plasirali novi „zeleni“ proizvod „Kredit za financiranje solarnih sustava“ uz povlaštene kreditne uvjete te bez dodatnih kolaterala uz otplatu i do 10 godina.

Osim „zelenih“ kredita, potičemo održivost i u društvenoj komponenti. U ponudi imamo Program „Kredit za žene poduzetnice“ kojim potičemo razvoj društava u većinskom vlasništvu žena poduzetnica uz povlaštene uvjete kredita. Istoj skupini nudimo i povlaštene uvjete za transakcijski račun, poslovnu kreditnu karticu, ali i povlaštene uvjete samoj vlasnici društva, u Programu „Ona zna za RBA“.

U 2022. godini u sustavu SME segmenta banke, iako još nije formalno definirano i označeno, više od 50 % novih kreditnih plasmana i više od 50 % kreditnog portfelja, plasirano je društvima koje, prema definiciji RBI ESG Social, kao i prema EU taksonomiji posluju u kohezijskim područjima (nerazvijenim područjima RH). U to spadaju županije čiji je BDP manji od BDP-a Hrvatske (sve županije, osim Grada Zagreba, Istarske, Primorsko-goranske i Dubrovačko-neretvanske županije).

RBA u svojem poslovanju sa SME klijentima nudi proizvode i usluge koji se mogu podijeliti na nekoliko osnovnih kategorija prikazanih u tablici.

Transakcijsko poslovanje	Prihvata kartica	Financiranje	Depoziti i ulaganja	Poslovanje s riznicom	Online usluge
Transakcijski račun	POS	Business Mastercard kreditna kartica	Oročenja	Kupoprodaja deviza	Mobilno bankarstvo
Platni promet	Fiskalna blagajna		Skrbništvo		
RBA platforma za lansiranje biznisa	e-ToMiTrebala!	Dopušteno prekoračenje po računu	Brokerske usluge	Zaštita od tržišnih rizika	Internetsko bankarstvo
START osnivanje društva online		Kredit (investicijski, za obrtna sredstva, revolving)	Investicijski fondovi		eBroker
FlexiBIZ poduzetnički paketi		Kredit za solarne sustave			R-Flex
Business Mastercard debitna kartica		Garancije i akreditivi			PSD2 Open Banking
		Factoring			RaiConnect
		Posebni programi financiranja (suradnje sa HBOR, HAMAG i dr.)			RaiPay
		EU fondovi			Apple Pay

Naše usluge pružamo na cijelom teritoriju Republike Hrvatske u šest regionalnih centara to jest 13 prodajnih centara. Imamo namjeru maksimizirati digitalnu uslugu, a već i pružamo mogućnost potpuno digitalnog, „end-to-end“ otvaranja poslovnog računa za dio SME klijenata, kao i potpuno digitalnog „end-to-end“ apliciranja, odobravanja i isplate kredita za dio SME klijenata. Intenzivno radimo na povećanju obuhvata broja klijenata kojima bi mogli pružati potpun digitalni pristup za obje usluge. Nabava i dobavljački lanac SME segmenta funkcionira na isti način kao i u Corporate prodaji.

Kvaliteta i pouzdanost proizvoda



Upravljanje kvalitetom SME proizvoda banke započinje već kod samog stvaranja proizvoda namijenjenih SME klijentima. Prilikom razvoja novih i redizajna postojećih proizvoda i usluga uvažavamo potrebe klijenata. S njima nastojimo graditi i njegovati partnerski odnos temeljen na profesionalnosti, uzajamnom povjerenju, dostupnosti i ljubaznosti. Nove proizvode uvodimo sukladno RBI direktivi o uvođenju novog proizvoda (PAP – Product approval process). To znači da proizvodi mogu biti podložni promjenama ili redovnim pregledima s cilju detekcije eventualnih potreba usklađenja. Dokument također definira ciljano tržište, proizvođače, distributere, distribucijske kanale, praćenje proizvoda, korektivne mjere, uloge i odgovornosti te identificira moguće rizike povezane sa proizvodom i unaprijed definira umanjene tih rizika. Periodično provodimo ankete klijenata o kvaliteti i primjerenosti proizvoda za određenu ciljanu skupinu klijenata.

Kvaliteta proizvoda vezanih uz ESG financiranje (za stambene zgrade, solarne panele i žene poduzetnice) koje trenutno nudimo na tržištu očituje se brzom obradom zahtjeva, minimiziranim setom dokumentacije (koji je uvjetovan zakonskim i regulatornim okvirom), te povlaštenim kreditnim uvjetima u odnosu na redovne kreditne uvjete SME segmenta. Provodimo edukacije o ESG području (regulative, proizvodi, procesi), a podršku imamo i od specijaliziranih kolega iz RBI Grupe. Zadovoljstvo novih SME klijenata istražuje se kvartalno, u NPS provjeri, a rezultat za posljednje tromjesečje u 2022. godini je 72 boda, to jest viši u odnosu na rezultat za treće tromjesečje (68).

Razvoj proizvoda u nadležnosti je SME Koordinacije, a u istoj organizacijskoj jedinici je i funkcija ESG ambasadora za SME segment koji je zadužen za implementaciju SME segmenta u ESG poslovanje. Ostvarenje ciljeva i pokazatelje uspješnosti promatramo anketama zadovoljstva pojedinim proizvodima i uslugama (fokus grupe, Net Promotor Score) i putem naših KPI-jeva. Specifične ocjene uspješnosti nemamo s obzirom da se uglavnom radi o postojećim proizvodima uz zelenu i društvenu komponentu. Osnovni pokazatelji uspješnosti su transparentnost prilikom kreditiranja, dokumentacija kojom se pravdaju zelena i društvena komponenta uobičajena na tržištu te zadovoljstvo klijenata uslugom. SME klijenti kao razloge zadovoljstva najčešće navode: ljubaznost, profesionalnost i stručnost zaposlenika, te brzinu usluge. Kao najčešće uzroke izazova s kojima se susreću navode korištenje mobilnog i internetskog bankarstva, visinu naknada i vrijeme čekanja u poslovnicama. Svjesni potreba naših klijenata, kontinuirano radimo na poboljšanju korisničkog iskustva i unaprjeđenja naših usluga kroz sve kanale i pristupe kako bismo pokazali koliko nam je stalo do pružanja najboljeg iskustva našim klijentima.

Energetsku učinkovitost nastojimo implementirati redizajnom i ugradnjom elemenata održivosti u same proizvode i usluge (online otvaranje transakcijskog računa, online apliciranje, odobravanje i isplata kredita kroz PaaS Digital Origination aplikaciju za određene klijente). Nažalost, ne postoje točni izračuni financijskog i energetskog smanjenja ostvarenog u ovoj tranziciji.

Corporate sales

U poslovanju s korporativnim klijentima banke prepoznali smo važnost održivosti ne samo u vlastitom poslovanju već i prema klijentima. RBA u potpunosti djeluje u skladu s cjelokupnom strategijom održivosti RBI Grupe, uključujući usredotočenost na održivo financiranje i uključivanje ESG politika u naše postupke generiranja kredita. Predani smo pružanju podrške našim klijentima na njihovom zelenom putu i povećanju udjela okolišne i društvene imovine u našem portfelju. Uz to u potpunosti smo se povukli iz financiranja aktivnosti vezanih uz nuklearnu energiju i korištenje ugljena u proizvodnji energije, posjedujemo restriktivne sektorske politike za financiranje duhanske industrije, željeza i čelika, nafte i plina, te su u pripremi i druge restriktivne politike.

Corporate je prvi segment unutar banke koji je poslužio kao pilot banke u RBI Grupi za implementaciju ESG-a u poslovne procese i proizvode uz podršku i kroz suradnju sa stručnim timom Održivih financija u RBI-u.

Sad u ponudi imamo investicijske ESG kredite, real estate ESG kredite i project finance ESG kredite, a u pripremi su i mnogi drugi. Financiramo „zelene“ investicije (ulaganja u obnovljive izvore energije, „zelene“ objekte, „zeleni“ prijevoz, gospodarenje otpadom, upravljanje vodama, i ostale ESG namjene). Podržavamo investicije usmjerene na postepeno (tranzicijsko) mjerljivo smanjenje emisija CO₂, uštedu energije i s pozitivnim djelovanjem na klimatske promjene.

Kvaliteta i pouzdanost proizvoda

RBA je upravljanje kvalitetom proizvoda poslovnog bankarstva od samog početka uspostavila i upravlja procesom prepoznavanja, označavanja i izvještavanja ESG portfelja, u sklopu organizacijske jedinice Upravljanje proizvodima u poslovanju sa srednjim i velikim poduzećima. Voditelji prodaje ove Corporate jedinice obučeni su za prepoznavanje prilika, a djelatnici Upravljanja kreditnim rizikom non-retail klijenata za procjenu rizika.

Naša specijalizirana organizacijska jedinica Projektnog financiranja financirala je investicijskim kreditima ili kroz projektno financiranje niz energetskih projekata ili nekretnina visoke energetske kvalitete. Proizvode razvijamo u sklopu jedinice Upravljanja proizvodima u poslovanju sa srednjim i velikim poduzećima u kojoj je postavljen ESG ambasadora za Corporate segment koji je od početka uključen u pilot projekt RBI Grupe vezano za implementaciju ESG-a u poslovanje.

U održivosti nismo uvodili nove proizvode, već postojeće dugoročne kredite oplemenili ESG varijantom. Kredite prati specifična dokumentacija koju tražimo od klijenata, a koja je usklađena s EU regulativom i zahtjevima RBI Grupe. Specifične ocjene uspješnosti nema jer nemamo nove proizvode već postojeće uz zelenu komponentu. Osnovni pokazatelj uspješnosti je transparentnost uvjeta kreditiranja, dokumentacija kojom se pravda „zelena“ komponenta uobičajena na tržištu i zadovoljni klijenti. Odgovornost upravljanjem utjecajima organizacije na gospodarstvo, okoliš i ljude delegirana je na organizacijsku jedinicu Komunikacija i održivost. Delegirana je osoba koja pokriva poslove vezane uz održivost u organizaciji (Voditelj održivosti). Izvještavanje najvišim tijelima upravljanja u vezi ovih tema planira se provoditi od 2023. godine sukladno definiranoj ESG strategiji.

GRI 2-13

GRI 2-13

RBI Grupa je, kao potpisnica Okolišnog programa Ujedinjenih naroda u financijskom sektoru za odgovorno bankarstvo (UNEP FI PRB), postavila određene ciljeve utjecaja, a sve banke grupacije moraju poštivati te ciljeve, uključujući i RBA u Hrvatskoj. Najveći utjecaj prepoznat je u korporativnom bankarstvu, a s obzirom na iznos pojedinih kredita i industrije, potencijalno ima i najveći negativni utjecaj na okoliš. U 2022. godini nastavljen je rad na definiranju ciljeva u sklopu Science Based Target inicijative za dva identificirana područja utjecaja strateške važnosti: zaštita klime i učinkovitost resursa.

PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING CILJEVI POSLOVANJA:

Zaštita klime (SDG13):	Učinkovitost resursa (SDG12)
Smanjenje emisija CO ₂ (apsolutni i relativni ciljevi), npr. EU već postavljen cilj smanjenja emisija stakleničkih plinova 80 % do 2050. u usporedbi s 1990.	Smanjenje potrošnje energije i materijala (energija fosilnih goriva, povećanje obnovljiva energija)
	Smanjenje potrošnje vode

Raiffeisen Leasing

U Raiffeisen Leasingu postoje dva osnovna proizvoda, Operativni i Financijski leasing. Unutar ta dva osnovna proizvoda ili tipa financiranja Raiffeisen Leasing nudi i Operativni leasing s uključenim dodatnim uslugama (Fleet management), te Operativni leasing - Hybrid koji je Operativni leasing prema klijentu, a vodi se kao Financijski leasing s obzirom na ugrađenu opciju kupnje objekta leasinga po isteku ugovora. Dobavljači su ovlašteni zastupnici pojedinih proizvoda kao što su:

- Prodajni zastupnici raznih vrsta automobilskih marki
- Prodajni zastupnici građevinske opreme
- Prodajni zastupnici teretnog programa
- Prodajni zastupnici brodova
- Prodajni zastupnici raznih vrsta opreme i ostalih objekata leasinga

Proizvodi koji se nabavljaju su osobna i laka komercijalna vozila, kamioni, prikolice, viličari, razna oprema (građevinska, poljoprivredna, medicinska i druga), te plovila. Svi dobavljači Raiffeisen Leasinga su domaća poduzeća, a prema ukupnom NLB-u (New Lease Business) za 2022. godinu nabavna cijena proizvoda iznosila je otprilike 115 milijuna eura.

Kvaliteta i pouzdanost proizvoda i usluga

Raiffeisen Leasing kvalitetu prati u sustavu reklamacija i godišnjem praćenju prihvatljivosti dobavljača predmeta leasinga. Kvalitetom se odlikuje jednostavnim i brzim procesom specijalizirane usluge koja je uvijek povezana za financiranje određenog objekta leasinga. Razvojem proizvoda bavi se Odjel razvoja proizvoda i upravljanja segmentacijom, no leasing je ograničen u razvoju novih proizvoda regulatornim okvirom koji je definirao dvije vrste proizvoda koji se mogu nuditi. Priprema novih proizvoda regulirana je Direktivom RBI Grupe koja definira pravila i način razvoja i odobrenja novih proizvoda u leasing poslovanju, LEASING PAP. Same proizvode odobrava RBI Head Office.

U sklopu ciljeva zadaje se godišnji budžet prema segmentaciji klijenata i vrsti objekata leasinga, kao i tipu financiranja. Prati se realizacija novih ugovora o leasingu prema segmentima klijenata, objektima leasinga i tipu leasinga. Uglavnom ciljevi se postavljaju u sklopu unaprjeđenja proizvoda, ubrzanja E2E („end-to-end“) procesa, programskog unaprjeđenja, automatizacije, digitalizacije, posebnih akcijskih uvjeta financiranja za određene objekte leasinga. Prati se realizacija i donose odluke na godišnjoj razini prema kojim klijentima, tipu leasinga i objektima leasinga ćemo usmjeriti financiranje i prema toj odluci zadajemo ciljeve.

Sam Raiffeisen Leasing kao organizacija nema velik utjecaj na CO₂ otisak, ali razvijamo financiranje električnih i hibridnih vozila, dok je u pripremi i financiranje fotonaponskih elektrana te se digitaliziraju E2E procesi.



Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima

Glavne aktivnosti i proizvodi koje RMF nudi klijentima su informiranje potencijalnih članova te prodaja mirovinskih programa dobrovoljnog mirovinskog osiguranja (III. stup). RMF upravlja s jednim otvorenim dobrovoljnim mirovinskim fondom (Raiffeisen otvoreni dobrovoljni mirovinski fond) i četiri zatvorena dobrovoljna mirovinska fonda. Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fondovi su: zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond Hrvatskoga liječničkog sindikata, Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond Ericsson Nikola Tesla, Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond HT Grupe i Raiffeisen zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond. Iako članovi mogu biti strani državljani, RMF primarno posluje na hrvatskom tržištu. RMF ima svoj vlastiti odjel prodaje i ugovora s poslovnim bankama za nuđenje mirovinskog programa, te ugovore s vanjskim suradnicima u uredima u regionalnim uredima u Rijeci i Zagrebu.

Kvaliteta i pouzdanost proizvoda i usluga

RMF kvalitetom upravlja mehanizmima nadzora rada prodajnih zastupnika te propisanim internim procedurama. Poslovanje RMF-a definirano je zakonskim i podzakonskim propisima koji uređuje područje upravljanja obveznim i dobrovoljnim mirovinskom fondovima.

S obzirom da je RMF financijska institucija, proizvod koji nudi definiran je regulatornim okvirom mirovinskog sustava Republike Hrvatske, a uz to ga nadzire financijski regulator (HANFA) koji je dužan i ovlašten provoditi nadzor na društvima za upravljanje mirovinskim fondovima. Uz to RMF redovno i javno objavljuje relevantne podatke na transparentan i reguliran način. Raiffeisen otvoreni dobrovoljni mirovinski fond drugi je fond po veličini na tržištu, promatrano prema imovini pod upravljanjem i prema broju članova. Članovi fonda u prosjeku imaju veća stanja na računu u odnosu na ostale otvorene dobrovoljne fondove što je pokazatelj dobre informiranosti članova s aktivnim uplatama, a također ukazuje na kvalitetno upravljanje imovinom otvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda.

Regulativa HANFA-e je vrlo detaljno propisana i postoje jasno definirani kriteriji upravljanja dobrovoljnim mirovinskim fondovima. RMF ima godišnje prodajne ciljeve za akviziciju novih članova i volumene uplata. Cilj je također privući što kvalitetnije klijente, a razinu pritužbi i reklamacija svesti na minimum, pravodobno i učinkovito pomoći članovima te im omogućiti što jednostavnije korištenje usluga mirovinske štednje. Kontinuirano se radi na unaprjeđenju prodajnih procesa kako bi se ostvarila učinkovitost i kvalitetan pristup potencijalnim klijentima.

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo je društvo za isplatu mirovina iz II. i III. mirovinskog stupa čija je osnovna djelatnost isplata mirovina koja je regulirana Zakonom o mirovinskim osiguravajućim društvima. Isplata mirovina zahtjeva pomna planirana strateška ulaganja i investicije s ciljem očuvanja i povećanja vrijednosti mirovina korisnika. Lanac vrijednosti uključuje središnji registar osiguranika (REGOS) ili MF (mirovinski fond) koji doznače sredstva na račun RMOD-a, te korisnika koji potpisuje Ugovor o odabranom obliku isplate mirovine te nakon toga se pristupa realizaciji tj. isplati mirovina. Glavni proizvodi su mirovine prema jednom od programa koji RMOD ima u ponudi. Godišnje u prosjeku isplaćuje oko 19 milijuna eura. Mirovine se isplaćuju redovno i bez mogućnosti odgode, do 5. dana u mjesecu, uvećane za šestomjesečni iznos CPI indexa RH koji dobijemo od Zavoda za statistiku Republike Hrvatske.

Nabava

Nabava u RBA je u potpunosti centralizirana te se odvija preko Odjela nabave. Kada je potrebno nabaviti usluge ili robe za bilo koji sektor, šalje se zahtjev kroz takozvani „Jira“ sustav ili upit mailom. Jira je aplikacija koja služi za zaprimanje različitih vrsta zahtjeva poput nabave, IT podrške različitih vrsta, odobravanja Ugovora, zahtjeva za održavanje zgrada i drugo. Nadležni rukovoditelj zadužen za određeni sektor preuzima navedene zahtjeve te u dogovoru s vlasnikom dobavljačke poslovne odrede koji su kriteriji bitni kod nabave. Nakon što su potrebe definirane, dobavljačima se šalju upiti, te se prikupljaju ponude od kojih se najisplativija koja odgovara svim kriterijima prihvaća. Ako iznos robe ili usluge prelazi 10 000 eura, kroz „iproc“ sustav se raspisuje tender u koji dobavljači dostavljaju svoje ponude koje se sa vlasnikom predmeta nabave ocjenjuju i odabire se najprihvatljivija i ujedno najkvalitetnija ponuda.

Zbog karakteristika sektora u kojem posluje, u većini slučajeva RBA predstavlja kraj našeg dobavljačkog lanca. Finalni inputi koje banka koristi u svom poslovanju su usluge (npr. izrade aplikacija) i roba (npr. brojači novčanica u poslovnica). S druge strane, sudionici koji prethode dobavljačkom lancu ovise o vrsti inputa, ali se ne razlikuju od ostatka tržišta. Prema tome dobavljački lanac može počinjati od isporuke sirovina i komponenti koje proizvođač procesira u gotov B2B proizvod ili od dobavljača usluge koji koristi intelektualni rad za pružanje usluge. U nekim od projekata proizvođači i dobavljači mogu koristiti i poddobljivače, ostale proizvođače, logističke kompanije ili distributere, zavisno od robe ili usluge koju proizvode.

Financijska industrija nema klasičnih složenih proizvodnih procesa koji bi inpute pretvarali u konačne proizvode. Konkretno oni proizvode koje posjedujemo su: informatička oprema, softverske licence, bankarska oprema (bankomati, POS uređaji, brojači), softverska rješenja, IT i fizička sigurnost.

Inovacije i razvoj

RBA unutar svoje IT strategije predviđa korištenje nove tehnologije i podataka tako da iz njih naši klijenti i korisnici dobiju maksimalnu vrijednost. To nastojimo postići korištenjem naprednih sustava, analitičkim modelima i podacima, te korisničkim iskustvom, kako bismo im pružili najbolje korisničko iskustvo i približili dostupnost tehnologije. Trenutno nemamo službene smjernice namijenjene za upravljanje ovim segmentom. U Raiffeisen Leasingu temom nove pristupačnije tehnologije bave se odjeli Razvoja proizvoda i upravljanja segmentima, Poslovanja s velikim i srednjim poduzećima, Poslovanje s poduzetništvom i stanovništvom, te Integrirani risk management. Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima razvija B2B dostupnost tehnologiji u suradnji sa vanjskim partnerima zajednički se usuglašavanju tehnologija za dostupnost.

U B2C segmentu omogućena je digitalizacija poslova, a u B2B dostupnost tehnologije odnosi se na suradnju sa dobavljačem core business aplikacije kao i potrebama RBA m/iBankinga. Ona se koristi za razvoj i unaprjeđenje core business aplikacije, kao i ostalih vanjskih partnera u cilju pristupanja određenim uslugama odnosno servisima. Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima unaprjeđuje dostupnost tehnologije projektom DMS (Document Management System), aplikacijom za upravljanje dokumentima. DMS je u cijelosti integriran u core business INVEST2 aplikaciju. Web prodajna aplikacija (web sale) omogućava potencijalnim članovima sklapanje ugovora za dobrovoljnu mirovinsku štednju iz udobnosti vlastitog doma, bez potrebe odlaska u poslovnicu. API za povezivanje RBA m-Banking i iBanking aplikacije kako bi klijenti RBA mogli imati i informacije ako su članovi dobrovoljnih mirovinskih fondova.

Mirovinsko osiguravajuće društvo u segmentu B2C omogućilo je online podnošenje zahtjeva za isplatu mirovine iz dobrovoljnog i obveznog mirovinskog osiguranja u sklopu svoje službene web stranice www.rmod.hr. Na taj način korisnicima je omogućeno podnošenje zahtjeva za isplatu iz udobnosti vlastitog doma što ujedno doprinosi smanjenju potrošnje papira i tonera jer se zahtjevi i popratna dokumentacija za isplatu ne ispisuju, već se ista preuzima online i sprema na disk RMOD-a. RMOD više od 90 % pisane komunikacije s korisnicima obavlja putem e-maila. Nadalje, isplatne liste također se korisnicima šalju elektroničkom poštom.

"IT odjel je prvenstveno odgovoran za doprinos novim tehnologijama, za što na godišnjoj razini dobivaju budžet kao dio inicijativa. RBA je formirala timove odgovorne za izradu digitalnih rješenja namijenjenih krajnjim korisnicima. Svaki tim ima budžet, a zadužen je za istraživanje tržišta i razvoj proizvoda.

Uspješnost pristupa razvoja dostupnosti tehnologija pratimo anketama, ocjenama proizvoda te NPS-om pojedinih proizvoda. Također, stalno prikupljamo povratne informacije naših korisnika koji zatim ugrađujemo u tehnologije i proizvode, čime nastojimo prilagoditi i unaprijediti proizvode korisnicima.

Razvoj i unaprjeđenje proizvoda te upravljanje segmentima i proizvodima za Mass segment u RBA provode se u skladu sa standardima održivosti. Svakodnevno poslovanje usmjeravamo na digitalne kanale radi smanjenja potrošnje papira i proizvodnje ugljičnog otiska. Kako bismo osigurali našim korisnicima da se snalaze, svaka poslovnicima ima „welcome managera“, specijaliziranog za asistenciju klijentima kojima je potrebna pomoć u snalaženju u poslovnici (uključujući ljude sa npr. lošijim sluhom i vidom). Više od 90 % naših poslovnica ima pristup za osobe s invaliditetom (jedina iznimka su poslovnice u prostorima gdje modifikacije nisu moguće – npr. stara gradska jezgra). Radi prilagodbe našim klijentima s poteškoćama u čitanju u pripremi je prilagođeni program čije se uvođenje priprema u 2023. godini.

Upravljanje segmentima i proizvodima za Mass segment je iniciralo razne projekte za razvoj i inovacije u RBA, jedan od kojih je „Lending“ projekt, koji razvija online kredit na webu banke. Usmjeren je na razvoj online nenamjenskog kredita kojim banka želi ponuditi klijentima realizaciju kredita putem interneta te je u cijelosti digitalan (od predaje zahtjeva za kredit do same isplate kredita). Odobranje online kredita moguće je unutar sat vremena, uz minimalnu dokumentaciju koja se prilaže u elektroničkom obliku, pa je proces u potpunosti bez papira, te bez potrebe dolaska klijenata u poslovnicu banke i kod javnog bilježnika.

Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima vodi se smjernicama opisanima u RBI politikama „RBI Group Information & Cyber Security Policy“. Na kraju godine, organizacijska jedinica IT vrši analizu sustava te započinje planiranje troškova za sljedeću godinu uzimajući u obzir potrebe organizacijske jedinice IT i svih ostalih organizacijskih jedinica u RMF-u (novi projekti, specifični zahtjevi, itd.). Nakon izrade nacrtu godišnjeg plana, prezentira ga se Upravi te se plan provodi nakon odobrenja Uprave i Nadzornog odbora.

RMF je razradio web prodajnu aplikaciju koja potencijalnim članovima omogućava sklapanje ugovora za dobrovoljnu mirovinsku štednju iz vlastitog doma. Uvedena je API aplikacija za povezivanje RBA m-Banking i iBanking aplikacije kako bi klijenti RBA mogli imati i informacije ako su članovi dobrovoljnih mirovinskih fondova. Mobilna aplikacija predstavlja iskorak u ponudi mirovinske štednje. Putem nje se može sklopiti ugovor o dobrovoljnoj mirovinskoj štednji poveznicama za sklapanje dobrovoljne mirovinske štednje, mijenjati fondove i izračunavati mirovine. Osim toga, korisnici mogu online pregledati stanje svojih računa u obveznom i dobrovoljnom mirovinskom fondu te izvršiti uplate u dobrovoljni mirovinski fond.

Mirovinsko osiguravajuće društvo na svojoj je internetskoj stranici omogućilo svim potencijalnim korisnicima pristup informativnom kalkulatoru za izračun mirovine kao i sve ostale relevantne informacije vezane u obvezno i dobrovoljno mirovinsko osiguranje. RMOD će i dalje kontinuirano raditi na digitalizaciji procesa, razvoju novih proizvoda prilagođenih potrebama korisnika, a sve u skladu sa zakonskom regulativom.

Naše dionike uključujemo u razvoj proizvoda uzimajući njihova mišljenja, potrebe i zahtjeve u obzir prilikom razvoja, ali i onih od strane zaposlenika i managementa. Raiffeisen Leasing uključuje svoje interne dionike, odnosno sve odjele koji sudjeluju u procesu leasinga u tijeku pripreme odobrenja novog proizvoda i pripreme poslovnih procesa. RMF uključuje RBA kao vlasnika, dobavljače, vanjske suradnike i interne dionike. Svi odjeli unutar njega sudjeluju u definiranju novih funkcionalnosti kao i prilagodbi aplikacije regulatornim zahtjevima. Glavna aplikacija INvest2 se razvija u suradnji sa dobavljačem. U slučaju razvoja mobilne aplikacije imamo i dobavljače koji surađuju na povezivanju mobilne aplikacije s INvest2 aplikacijom. Interni sudionici, u skladu s poslovnim procesima te zakonskim promjenama, postavljaju zahtjeve za izmjenama (razvoj) te su zaduženi za testiranje i odobranje izmjena.

RBA kontinuirano pilotira nove tehnologije i inovacije, a potiče da iste dolaze od zaposlenika. U IT-ju testiramo nove tehnologije i inovacije na način da se pilotiraju na manjem segmentu proizvoda ili klijenata. Ukoliko se ocijene uspješnima i primjenjivima, te imaju vrijednost za klijente, prelaze u puni opseg korištenja gdje su primjenjivi. Raiffeisen Leasing ima jasno definirane proizvode kojima se smije baviti, što znači da sam proces razvoja i inovacija nije ustaljena praksa gdje bi razvijanje metodologije praćenja uspješnosti bilo potrebno. Prati se uspješnost prodaje pojedinog proizvoda koji je bio predmetom inovacije, odnosno unaprjeđenja. RMF ne ocjenjuje uspješnost, već vrši kontrolu dostupnosti i kvalitete.

Organizacija kontinuirano radi na digitalizaciji procesa, odnosno internih sustava banke. RBA je izgradila IT platformu na OpenShift tehnologiji na kojoj razvija nove digitalne proizvode, a sam razvoj se radi u agilnim timovima koji koriste Scrum metodologiju. Proizvodi banke analiziraju se, te se formira tim koji razvija „end to end“ (E2E) digitalni proizvod. RBA Grupa se nalazi u visokoj fazi digitalizacije poslovanja. Raiffeisen Leasing radi na digitalizaciji cijelog E2E procesa što je jedna od strateških smjernica. Digitalizacija procesa, među ostalim, uključuje uvođenje digitalnih prodajnih kanala; uvođenje digitalnog potpisa ugovora i on-line identifikacije; e-računa; i automatizaciji unosa podataka o klijentima. Pokrenuti su zahtjevi prema IT dobavljaču za dijelove procesa (e-računi, digitalna komunikacija), provodi se istraživanje tržišta za izbor najboljeg rješenja za digitalni Customer portal, te se razvijaju API servisi s vanjskim dobavljačima (CVH, FINA, Tesla, Chiriboo).

Zaštita naših klijenata i partnera

Sigurnost, privatnost i zaštita podataka

GRI 418-1
GRI 3-3

Sigurnost klijenata je visoki prioritet našeg poslovanja, a ovo područje RBA uređuje internim pravilima i procedurama. Neke od njih su: Pravilnik o zaštiti podataka, Pravila postupanja RBA s osobnim podacima, Interna procedura DPO procesa, Operativno-tehnološka uputa GDPR u poslovanju s fizičkim osobama, Klasifikacija informacija i Pravilnik o arhiviranju. Raiffeisen Leasing posjeduje Politiku sigurnosti, Klasifikaciju informacija, Pravilnik o sigurnosti IT sustava, Pravilnik o zaštiti podataka, Internu proceduru GDPR postupanje u poslovanju sa klijentima te ostale interne propise na razini Grupe. Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo posjeduje Pravilnik o sigurnosti IT sustava, Politiku primjene zahtjeva o održivim ulaganjima, Pravila postupanja s osobnim podacima kao i druge interne procedure na razini Grupe.

Ovim segmentom bave se odjeli sigurnosti, IT-ja, pravnih poslova i sukladnosti. Sve naše politike usklađene su sa relevantnim EU regulativama o zaštiti osobnih podataka. Nismo nositelji certifikata u ovom području, ali pratimo sve vodeće standarde i regulative iz područja sigurnosti. Kao dio RBI Grupe usklađeni smo s njenom strategijom upravljanja sigurnošću koja se godišnje revidira i nadopunjuje. Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima u ovom području vodi se sljedećim dokumentima: Pravilnik o sigurnosti RMD, Pravilnik o primjerenom korištenju informacijskog sustava, Pravilnik o klasifikaciji informacije, Pravilnik o pristupu vanjskih partnera i Pravilnik o korištenju VPN pristupa. Procjena rizika se provodi godišnje u suradnji sa organizacijskom jedinicom Upravljanje rizicima i kontrolom kroz aplikaciju Archer-ICS.

Svi zaposlenici banke i RMF-a educirani su u pitanjima sigurnosti, obaveznim edukacijskim programima, kao i naši partneri i korisnici kojima smo ih komunicirali. Raiffeisen Leasing provodi redovnu godišnju edukaciju namijenjenu podizanju svijesti iz područja sigurnosti. Edukacija pokriva područja informacijske sigurnosti, fizičke sigurnosti te upravljanje kontinuitetom poslovanja. U 2022. godini ovu edukaciju uspješno je završilo 72, odnosno 93,5 % zaposlenika.

Posebna pozornost posvećuje se zaštiti i sigurnosti osobnih podataka naših klijenata i zaposlenika, na način da pristup podacima imaju samo ovlaštene osobe. Nakon prestanka poslovnog odnosa, podatke klijenata obvezni smo čuvati najmanje 11 godina sukladno Zakonu o kreditnim institucijama, osim u iznimnim slučajevima kad ih čuvamo trajno, također sukladno propisima. Nakon isteka obveznog roka čuvanja podataka, podatke anonimiziramo. Za vrijeme čuvanja podataka pristup podacima je ograničen i kontroliran. Zaposlenici RBA Grupe prolaze edukaciju iz područja zaštite osobnih podataka te edukaciju o upravljanju osobnim podacima odmah pri zaposlenju te nakon toga jednom u svake dvije godine.

Raznim inicijativama nastojimo kontinuirano educirati naše zaposlenike i klijente. Na primjer, inicirali smo projekt „Povećanje razine kibernetičke sigurnosti za podršku kritičnoj infrastrukturi“ financiran EU sredstvima. Cilj mu je podizanje razine kibernetičke sigurnosti u RBA. Na taj način se unaprjeđuje održavanje kritične infrastrukture i osiguranje dostupnosti pružanja osnovnih usluga koje karakteriziraju rastući rizici u području kibernetičke sigurnosti. Ovim projektom nastojimo ojačati tehničke mogućnosti, znanja i vještine za pravilnu procjenu i identifikaciju kibernetičkih rizika i jaču kibernetičku otpornost. Raiffeisen Leasing također provodi niz projekata na ovu temu, a jedna od aktualnih aktivnosti je unaprjeđenije sigurnosti u području upravljanja identitetima i pristupom. Pored toga, provode se unaprjeđenja sigurnosti implementacijom najnovijih standarda i tehničkih rješenja iz područja kibernetičke sigurnosti kao što je Zero Trust Network Access.

U 2022. godini završili smo projekt unaprjeđenja tehničkih i organizacijskih mjera za zaštitu od neautoriziranog pristupa, pokušaja hakiranja, infekcija malverom te detekciju i odgovor na moguće prijetnje. Uspješnost pristupa sigurnosti redovito se prati i ocjenjuje prema ključnim pokazateljima koji su na razini RBI Grupe postavljeni u sigurnosnim standardima. O rezultatima se obavještavaju i upravljačka tijela. KPI-jevi koji pratimo su: postotak zaposlenika sa završenom edukacijom o sigurnosti, postotak penetracijskih testiranja, upravljanje ranjivostima itd. Praćenje je automatizirano gdje je to moguće, a daljnje odluke o aktivnostima za provedbu ovise o prikupljenim rezultatima praćenja.

U 2022. godini ukupno su zabilježene dvije pritužbe u vezi povreda osobnih podataka klijenata. Prepoznatih gubitaka podataka i pritužbi regulatornim tijelima nismo imali. U Raiffeisen društvu za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima nije bilo pritužbi regulatornih tijela ni gubitaka podataka, a u 2022. godini primljena je jedna pritužba za navodnu povredu privatnosti koja nije bila osnovana.

Doprinos tehnologiji i njenom pristupu

GRI 3-3

Zadovoljstvo naših klijenata i korisnika

Korisničko iskustvo (Customer experience = CX) jedno je od strateških područja poslovanja RBA, sadržano je u našoj viziji i misiji te našoj ponudi vrijednosti klijentima. Jedan od naših ciljeva je: „Bit ćemo prva banka u Hrvatskoj po zadovoljstvu klijenata i ponosu zaposlenika.“ U fokusu na korisničkom iskustvu važna nam je implementacija pojednostavljenih procesa kako bismo bili maksimalno user friendly i na taj način doprinijeli iskustvu naših klijenata. U našem pristupu također nastojimo komunikaciju u potpunosti prilagoditi klijentima, tako da bude direktna, razumljiva i bez terminologije svojstvene bankarskom sektoru, čime klijentima omogućujemo jednostavnije poslovanje s bankom. Raiffeisen Leasing zadovoljstvom klijenata upravlja svojim internim procedurama, kao što su IP Marketinške aktivnosti, donacije i sponzorstva (sukladno kojoj je odrađeno istraživanje zadovoljstva kupaca putem IPSOS-a 2021. godini); IP Upravljanje i postupak rješavanja prigovora V.10 ("LN baza Reklamacije/Primjedbe") obrada reklamacija (posebna e-mail adresa za prikupljanje prigovora: leasing.prigovori@rl-hr.hr).

Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima prati zadovoljstvo članova obveznih i dobrovoljnih mirovinskih fondova kojima upravlja Internom procedurom za komunikaciju s članovima, Uputom o zaprimanju i rješavanju reklamacija i Uputom za provođenje kontakta dobrodošlice novim klijentima. Zaposlenici Kontakt centra svakodnevno kontaktiraju članove i tako prate zadovoljstvo klijenata radom društva i fondova te načinom komunikacije. Kontakt centar je zadužen i za kontakt dobrodošlice za nove članove. Nakon prve uplate, svi novi članovi koji su u svom zahtjevu naveli e-mail adresu dobiju e-mail dobrodošlice. U njemu se nalazi i anketa to jest pitanja na temelju kojih će RMF dobiti povratnu informaciju o kvaliteti informiranja članova. Članovi se kontaktiraju prema potrebi.

Odjel za upravljanje korisničkim iskustvom prvenstveno se bavi unaprjeđenjem iskustva klijenata i to ponajviše temeljem njihovih povratnih informacija koje imaju važnu ulogu u kreiranju razvojnih inicijativa. Klijentima se nastoji olakšati poslovanje s bankom te pojednostavniti korištenje proizvoda i usluga

Uz pomoć smjernica RBI Grupe, RBA promiče najnovije trendove u segmentu korisničkog iskustva kao što su Service Design, Customer Journey Mapping, Close loop feedback, identificiranje kritičnih točaka i drugo. Istovremeno pratimo lokalne trendove te iskustvo klijenata konkurentskih banaka, kako bismo što bolje razumjeli situaciju na našem tržištu.

Procjenu zadovoljstva provodimo kontinuirano, ovisno o kanalu kojim klijent posluje ili komunicira s bankom (npr. poslovnica, Kontakt centar ili mojaRBA), proizvodom koji klijent koristi (npr. kredit ili tekući račun) te procesom (npr. Proces rješavanja reklamacije klijenta). Provodimo i razna druga mjerenja ovisno o segmentu klijenata, ad hoc mjerenja ovisno o potrebama ostalih organizacijskih dijelova banke, vanjska mjerenja u suradnji s istraživačkim agencijama te mjerenja koja zahtjeva regulator.

U Raiffeisen Leasingu zadovoljstvom korisnika bavi se Odjel razvoja proizvoda i upravljanja segmentima. Pravni poslovi i sukladnost bave se segmentom reklamacija. U RMF-u zadovoljstvo korisnika obrađuje se unutar Marketinga i podrške prodaji, dok je grupa poslova Kontakt centra zadužena za provedbu i praćenje zadovoljstva članova. U sklopu toga, Kontakt centar o provedenom kontaktu dobrodošlice jednom mjesečno izrađuje interni izvještaj i dostavlja ga Prodaji. Na temelju mjesečnih izvještaja, Odjel prodaje provodi kontinuirani nadzor, a jednom godišnje o istom informira Upravu i regulatora HANFA-u.

U RMOD-u zadovoljstvom korisnika te praćenjem i obradom reklamacija i pritužbi bavi se grupa poslova Ugovaranja i prodaje te grupa poslova Prateći poslovi ulaganja -BO (ovisno na što se odnosi reklamacija i pritužba) uz usku suradnju s djelatnikom zaduženim za Pravnu podršku i sukladnost. Tijekom samog kreiranja proizvoda i usluga prikupljaju se povratne informacije klijenata kako bi se što bolje razumjelo očekivanja i potrebe klijenata.

Jedan od glavnih parametara koje u RBA mjerimo u Odjelu za upravljanje korisničkim iskustvom, jest lojalnost klijenata, odnosno sklonost preporuci. Pratimo i ostale kategorije poput mjerenja zadovoljstva, uloženog truda i prikupljanje raznih povratnih informacija o korisničkom iskustvu. Raiffeisen Leasing u zadovoljstvu klijenata prati uglavnom njihovo zadovoljstvo pruženom uslugom (da li smo zadovoljili očekivanja klijenata, je li postupak za klijenta bez stresa, brzina odobravanja leasinga, bi li nas nekome preporučili, da li bi ponovo koristili uslugu Raiffeisen leasinga). RMF kontaktom dobrodošlice provjerava je li novi član dobio sve potrebne informacije pri učlanjenju te na taj način RMF dobiva povratnu informaciju o razumijevanju i jasnoći pruženih informacija i usluge od strane prodajnih zastupnika. Manje od jedan posto korisnika izrazilo je sumnju da im nisu bile jasne ili dostupne sve informacije. RMF na godišnjoj razini zaprimi 50 do 60 reklamacija ili upita, uglavnom vezanih uz pogrešne uplate u fond i isplate iz dobrovoljnih mirovinskih fondova.

Zadovoljstvo korisnika pratimo kroz različite dodirne točke klijenta s bankom. Na primjer, klijent nakon posjete poslovnici ima mogućnost odgovoriti na kratku anketu kako bi ocijenio zadovoljstvo djelatnikom ili ugovorenim proizvodom. Sve više klijenata u poslovanju s bankom koristi digitalne kanale, pa tako klijenti korisnici mojaRBA mobilnog bankarstva putem iste usluge, kroz jednostavnu anketu mogu podijeliti svoje iskustvo s aplikacijom.

U zadnjih nekoliko godina popularne su i društvene mreže putem kojih klijenti RBA Grupe, ali i svi drugi koji su zainteresirani za naše proizvode, imaju mogućnost komentiranja odnosno izražavanja zadovoljstva te dobivanja povratne informacije u što kraćem vremenu.

Povratne informacije klijenata mogu biti u formi ocjena koje su klijentima jednostavnije za evaluaciju, a vrlo često tu su i otvoreni odgovori ili dodatni komentari putem kojih saznajemo detaljnije informacije, konkretne primjere i slično.

Odjel upravljanja korisničkim iskustvom nastoji objediniti sve povratne informacije klijenata, prikupljene različitim kanalima, kako bismo dobili sveobuhvatnu sliku korisničkog iskustva. Uz to su prisutna i prethodno navedena mjerenja, kojima kroz ciljana pitanja možemo bolje razumjeti kako procesi, proizvodi i usluge izgledaju iz perspektive klijenata, odnosno što radimo dobro, a što možemo raditi još bolje.

Jednostavno rečeno, klijenti su nam vrijedan izvor povratnih informacija koje onda centralizirano vrednujemo, analiziramo i prioritziramo, iz čega nastaju razvojne inicijative. Razvojne inicijative se u dogovoru s vlasnicima proizvoda pretvaraju u konkretne akcijske planove, koji imaju svoj rok realizacije kao i nadležnu osobu

Raiffeisen Leasing zadovoljstvo prati u Odjelu razvoja proizvoda i upravljanja segmentima u suradnji s marketingom RBA. 2021. godine, IPSOS agencija pripremila je rezultate ispitivanja tržišta, temeljem kojih su se pripremili planovi/radionice za unaprjeđenje, automatizaciju i digitalizaciju kompletnog procesa. Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima pored navedenog kontakta dobrodošlice i kroz zaprimljene reklamacije članova koje unosimo u Bazu reklamacija. Zadovoljstvo prati radi mogućeg unaprjeđenja poslovanja i komunikacije. Akcijski planovi se dogovaraju i razvijaju u dogovoru s Upravom te odjelima sukladnosti i prodaje.

Prošle godine, u sklopu kontinuiranog unaprjeđenja iskustava naših klijenata RBA je uvela Close Loop Feedback proces u svrhu djelovanja na povratne informacije klijenata. Ako klijent izrazi nezadovoljstvo, nastojimo u što kraćem roku (unutar dva dana) s istim stupiti u kontakt i ponuditi mu rješenje. Što se tiče rezultata zadovoljstva klijenata, možemo reći da je većina naših klijenata izuzetno zadovoljna. Povratne informacije manje zadovoljnih klijenata detaljno razmatramo i ako je moguće pružamo rješenje u kratkom roku. Ukoliko se radi o nekim složenijim zahtjevima (kao npr. promjena određenog procesa), zajedno s nadležnim organizacijskim jedinicama radimo na pronalasku rješenja, odnosno razvojnoj inicijativi.

Stvaranje ekonomske vrijednosti

Ekonomska uspješnost nužna je kako bismo mogli osigurati dugoročno poslovanje i održivost naše RBA Grupe. Ekonomski uspješno poslovanje preduvjet je dugoročnog opstanka i uspjeha Grupe, što u konačnici osigurava da ostali, nefinancijski ciljevi, mogu također biti ostvareni. Stvaranjem ekonomske vrijednosti svojih poslovnih aktivnosti, RBA Grupa stvara dodanu vrijednost za samo poduzeće, kao i za vlasnike i zaposlenike, svoje klijente ali i gospodarstvo. Time doprinosimo stabilnosti, otpornosti i produktivnosti gospodarskog sustava i društva.

Rezultati poslovanja odgovornost su svih zaposlenika RBA dok su za izvještavanje o rezultatima odgovorne organizacijske jedinice Financije i Upravljanje Financijama.

Ekonomska održivost

GRI 203-2
GRI 3-3

Za potrebe stvaranja ekonomske održivosti važno je osiguravanje odgovarajućih kapitalnih resursa. Kontrola rizika RBA Grupe obuhvaća perspektivu održivosti kojom se nastoji osigurati dovoljno visok omjer temeljnog kapitala na kraju razdoblja planiranja, te ih učiniti što otpornijima na nenadana i neočekivana pogoršanja u makroekonomskom okruženju.

U tablici su predstavljeni podatci izravno stvorene ekonomske vrijednosti (EVG&D) na obračunskoj osnovi za:

RBA U POSLJEDNJE TRI GODINE

GRI 201-1

Ekonomska vrijednost (u milijunima HRK)	2020.	2021.	2022.
Prihodi	1.276	1.349	1.539
Operativni troškovi	819	797	1.078
Plaće i povlastice zaposlenika	350	338	361
Plaćanja davateljima kapitala	35	28	148
Plaćanja državi (porezi)	1	81	73
Ulaganja u zajednicu (donacije)	2	2	1

RBA GRUPU U POSLJEDNJE TRI GODINE

Ekonomska vrijednost (u milijunima HRK)	2020.	2021.	2022.
Prihodi	2.202	2.084	2.053
Operativni troškovi	1.729	1.469	1.529
Plaće i povlastice zaposlenika	407	393	407
Plaćanja davateljima kapitala	35	28	148
Plaćanja državi (porezi)	18	103	85
Ulaganja u zajednicu (donacije)	2	2	1





Pokazatelji i ciljevi upravljanja našim ekonomskim učinkom provode se godišnjom pripremom budžeta i srednjoročnog plana za naredne tri godine, pri čemu se definiraju ciljevi koje želimo ostvariti u tom razdoblju. Bitni pokazatelji uspješnosti koje RBA postavlja u svojem poslovanju su: Cost to income ratio (CIR), Gross income (GI), Return on Equity (ROE), Risk weighted assets (RWA) i uz to vezani Capital ratio i MREL ratio. Uspješnost upravljanja ekonomskim učinkom i provođenjem strategije ocjenjujemo kroz nefinancijske KPI-jeve. Prilikom ažuriranja strategije svake godine provjeravamo jesu li ostvareni ciljevi za prethodnu godinu. Cilj naše strategije je formiranje RBA kao „održive digitalne banke koju će klijenti i zaposlenici odabrati kao prvu opciju“, za što su osnovni pokazatelji koje koristimo NPS te udio digitalizacije i ESG kreditiranja.

U svome poslovanju Raiffeisen Leasing nastoji ispuniti ciljeve u upravljanju ekonomskim učinkom koje mu odredi vlasnik, među ostalima: novougovoreni volumen i neto marža, pokazatelji profitabilnosti i efikasnosti, neto dobit nakon oporezivanja, ukupan iznos operativnih troškova, iznos rezervacija, rizikom ponderirana aktiva i drugo.

Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima svojim ekonomskim učinkom upravlja putem postavljenih ciljeva na način da je učinak to veći što je veći prihod od upravljanja mirovinskim fondovima u odnosu na plan, manji omjer operativnih troškova u odnosu na ukupne prihode u odnosu na plan te veća dobit prije oporezivanja uvećana za provizije za distribuciju prema Network bankama u odnosu na plan.

RBA nastoji implementirati održivo financiranje u poslovanje i pridonijeti društvu koliko je to moguće. Raiffeisen Leasing s razvojnim financijskim institucijama (HBOR, HAMAG, EBRD, EIB) ima sklopljene posebne kreditne linije usmjerene podržavanju klijenata, a koje se fokusiraju na održivom poslovanju. Specifičnost leasing posla znači da je prihvatljivost financiranja iz ovih linija usmjerena na vrstu objekata leasinga koji se financiraju, ekološki prihvatljive proizvode (vozila i oprema na električni i hibridni pogon, financiranje solarnih panela te princip nečinjenja znatne štete - DNSH).

Neizravne utjecaje koji se potencijalno javljaju u raznim ulaganjima RBA trenutačno ne prati, ali planiramo napraviti Izvještaj o utjecajima (Impact report) u vezi izdanih MREL obveznica.

Razmatramo i financijske posljedice na klimatske promjene, koje prvenstveno promatramo iz aspekta RBI Grupe putem Climate Stress test vježbi, koje je sastavila naša matična RBI Grupa, a koje ćemo u narednom razdoblju implementirati u svoje procese.

Uspješan ulazak u Eurozonu

Hrvatska je 1. siječnja 2023. postala dvadeseta država članica europodručja, što znači da je euro tim datumom postao naša nacionalna valuta. Cilj uvođenja zajedničke valute bio je produbiti povezanost među državama članicama i pospješiti iskorištavanje svih prednosti jedinstvenog tržišta uz slobodno kretanje ljudi, robe, usluga i kapitala.

Euro uklanja transakcijske troškove, unutar europodručja dokida međuvalutne promjene, a za članice europodručja koje velikim dijelom trguju s drugim članicama europodručja smanjuje izloženost valutnom riziku i olakšava trgovinu te povećava otpornost gospodarstava na krize. U cjelini, euro pridonosi stabilnijim gospodarskim prilikama i rastu, većim investicijama i novim radnim mjestima. Za našu RBA Grupu ova promjena je značila pripremu svih sustava, proizvoda i usluga za usvajanje i implementaciju eura kao nacionalne valute.

Uvođenje eura jedan je od najizazovnijih projekata s kojima se RBA Grupa susrela. Ovaj projekt obuhvatio je sve dijelove bankovnog poslovanja, od poslovanja sa stanovništvom, pravnim osobama, pravnih i računovodstvenih pitanja, sprječavanja pranja novca te rizika. Također, utjecalo je na razne bankovne procese, izvješća i aplikacije. Svi sustavi morali su biti prilagođeni u većoj ili manjoj mjeri, bilo je potrebno konvertirati račune i proizvode naših klijenata, educirati ih o učincima prelaska na euro, pripremiti adekvatne količine efektivnog novca na razini cjelokupnog sustava. Sve smo to trebali ostvariti u zahtjevnim vremenskim okvirima jer prilagodbe softvera i aplikativnih procesa naše banke zahtijevaju značajan trud i vrijeme.

Veliki izazov je bio što u prvih godinu i pol projekta, kada smo već bili u velikim pripremanjima i promjenama, pravni i regulatorni okvir još nije postojao i sve prilagodbe morale su se temeljiti na pretpostavkama, uz rizik da konačni regulatorni okvir i rješenja budu drugačiji od očekivanih. Bili smo organizirani u 10 streamova, koji su činili uži projektni tim, i radili prema hibridnom modelu, usklađivali smo klasične projektne zadatke s taskovima koje su imali agilni timovi u svom backlogu. Ovakva organizacija pokazala se optimalnom, kako bismo ostvarili praćenje i kontrolu potrebne za jedan regulatorni projekt, a istovremeno omogućili fleksibilnost i suradnju koje pruža agilna struktura. Također smo redovno pratili status projekata i napredak u svim članicama RBA Grupe, te si međusobno pomagali i razmjenjivali iskustva i informacije.

Veliki izazov bio je rad u pandemiji COVID-19, jer smo se suočili s modelom rada od kuće, većim izostancima članova tima zbog zaraze, paralelnim radom na projektnim i redovnim zadacima, ali sve smo uspješno premostili uz adekvatne mjere i podršku svih organizacijskih jedinica. Projekt je trajao pune dvije godine, od prosinca 2020., kada je započela GAP analiza, intenziviran je u travnju 2022., s prvom isporukama na testne okoline. Prvi pokazatelj da smo na dobrom putu bilo je uspješno uvođenje dvojnog iskazivanja cijena od 5. rujna 2022. Zadnje tromjesečje 2022. bilo je najzahtjevnije razdoblje projekta, pokretanjem „end2end“ testiranja isporuka dobavljača te ispravicima i finalizacijom rješenja prema zahtjevima regulatora. Istovremeno, u zadnjem tromjesečju smo započeli intenzivnu komunikaciju prema našim klijentima, slanjem općih i individualnih obavijesti, te interne edukacije naših zaposlenika o novostima i promjenama.

Sam D-vikend, koji je obuhvatio tri dana pred samu konverziju 1. siječnja 2023. bio je svakako najdinamičniji radni vikend u povijesti RBA Grupe. Više od 150 djelatnika RBA radilo je u smjenama tijekom cijelog vikenda, dok ih je veliki broj bio od kuće na raspolaganju po potrebi. Nakon ponoći 1. siječnja 2023., uspješno smo proveli migraciju naše bankomatske mreže i kartičnog poslovanja. Do otvaranja poslovnica uspješno su proradili svi sustavi i banka je uspješno pružala usluge klijentima.

O veličini projekta najbolje govore ove brojke: intenzivno smo radili dvije godine, uspjeli smo sve pripremiti za naše klijente u samo 30 sati. Ukupno smo radili 390 radnih dana, promijenili 84 aplikacije, testirali 16 500 scenarija, održali preko 600 sastanaka. Na euro zadacima radilo je više od 450 zaposlenika i utrošili smo više od 20 000 čovjek/dana. Glavni razlog uspjeha ovog projekta je zajednički rad i uključenost cijele RBA Grupe, velika podrška sponzora koji su bili uvijek uz projektni tim i podigli svijest o važnosti ovog projekta.

4.



Predani partner
zaposlenicima





Ponosni smo na to da u RBA imamo visoki udio žena na svim razinama menadžmenta (69 %) i Upravu koja ima jednaki udio žena i muškaraca. Nositelji smo certifikata Poslodavac partner od 2015. godine čime je prepoznata kvaliteta naših procesa upravljanja ljudskim resursima te certifikat svake godine od tada uspješno obnavljamo.

- Posvećeni smo dobrobiti naših zaposlenika te im omogućavamo:
- najmanje 26 dana godišnjeg odmora za sve zaposlenike,
- pokriveno 90 % plaće za vrijeme bolovanja,
- ukupno veći broj benefita za zaposlenike nego prosječno na tržištu (podaci iz Certifikata Poslodavac partner),
- mogućnost hibridnog rada gdje god to poslovni procesi omogućavaju.

Većina zaposlenika iskazuje zadovoljstvo mogućnošću hibridnog načina rada. Dobili smo Adria's Best Employer Brand Award u 2021. za najbolje zaposleničko iskustvo za naš RBAlity projekt koji je, između ostalog, formalizirao rad od kuće.

RBAlity nam omogućuje oblikovanje radne okoline na agilni način i sadrži:

- formalizaciju rada od kuće,
- organizaciju rada u hot spot uredima,
- unaprjeđenje kvalitete rada u open space prostorima,
- unaprjeđenje rada u poslovnicama,
- digitalizaciju i unaprjeđenje procesa onboardinga novih zaposlenika.

U naše je zaposlenike uloženo 48 568 sati edukacije u 2022. godini.

Stvaranje radnih mjesta i prilika

GRI 3-3

Naši zaposlenici i zajednička kultura su temelj RBA Grupe. Iznimno nam je važno djelovati održivo ne samo u kontekstu prirodnih resursa ili okoliša, već i u kontekstu upravljanja društvenim utjecajima, što uključuje našu radnu okolinu. Analize trendova pokazuju da sve više zaposlenika nego ikada prije razmišlja o promjeni posla. Fleksibilnost, smislen rad, mogućnosti razvoja, osobni odnosi s kolegama i savjesni menadžeri ključni su kriteriji pri odabiru posla i spremnosti dugoročnog ostanka u organizaciji. Stoga se ovim temama bavimo ciljano i dugoročno.

Uz podršku naših zaposlenika te njihovih ideja, zajedno smo kreirali nove politike, unaprijedili poslovne procese, prilagodili svoje usluge i pristupe klijentima te postavili modele rada kako bismo na najbolji način osigurali što bolje uvjete i zadovoljstvo našeg tima neovisno o vrstama poslova i funkcijama.

Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalima organizacijska je jedinica odgovorna za sva pitanja upravljanja u radnoj okolini koja se odnose na razvoj i edukaciju zaposlenika, njihovu dobrobit te definiranje

i provođenje opcija fleksibilnog radnog vremena ili rada od kuće. Organizacijska jedinica Sigurnost zadužena je za osiguravanje fizičke i informatičke sigurnosti svih zaposlenika na njihovom radnom mjestu, a organizacijska jedinica Nabava i opći poslovi za zaštitu na radu. Glavni administrator općih poslova je ujedno i odgovorna osoba za pitanja zaštite na radu.

Vrijednosti, Kodeks te pravilnici, politike i pristupi upravljanju različitim segmentima poslovanja, ali i radnom okolinom, primjenjuju se u svim članicama RBA Grupe u jednakoj mjeri kao što se primjenjuju i na samu banku, gdje god je to moguće.

GRI 2-13 Upravljanje utjecajima na zaposlenike odgovornost je organizacijske jedinice Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalom te postoje decidirane osobe nominirane za zaštitu dostojanstva djelatnika.

Briga za zdravlje i sigurnost zaposlenika

GRI 403-1

GRI 403-9

Sigurnost u radnoj okolini

Od 2020. godine poslujemo u novim uvjetima i s novim izazovima koji su u najvećoj mjeri bili uzrokovani COVID-19 pandemijom. S obzirom na promjene koje su uslijedile u društvu, a samim time i unutar naše organizacije, prihvatili smo činjenicu da se ne možemo vratiti na stare modele rada, suradnje i razvoja naše radne okoline, osobito u kontekstu pružanja adekvatne brige i sigurnosti za naše zaposlenike. Sve izazove s kojima smo se suočavali iskoristili smo kao priliku za učenje, pozitivne promjene, organizacijski i osobni razvoj te rast tima.

GRI 403-8

Sustav upravljanja sigurnošću i zdravljem u RBA pokriva sve zaposlenike, ali se pritom ne odnosi u cijelosti na studente koji rade povremeno i privremeno preko studentskog ugovora, osim u slučajevima zakonske obveze. Konkretno, studenti ne prolaze edukaciju zaštite na radu jer se smatra da rade pod nadzorom iskusnijih zaposlenika, a za obavljanje povremenih poslova angažirani su na iznimno kratko vrijeme u kojemu se i ne može provesti edukacija o zaštiti na radu. U slučaju da je zakonom propisano da studenti ne smiju početi raditi na određenoj poziciji bez specifičnog dokumenta, kao što je na primjer svjedodžba o zdravstvenoj sposobnosti noćnog zaposlenika, taj se zdravstveni pregled obavezno obavi prije početka obnašanja funkcije. Nadalje, organizacija ne pokriva zaposlenike kompanija partnera kao što su zaštitari, čistači, domari, dostavljači i drugi, već su oni pokriveni sustavom svog poslodavca.

Također, u nabavi i općim poslovima djeluje glavni administrator općih poslova koji unutar svoje funkcije ima i zadaću obavljanja zakonski reguliranih poslova zaštite na radu i zaštite od požara. Obavljanje svih drugih poslova organizacija ostvaruje u partnerstvu s ovlaštenim vanjskim partnerom, poduzećem Vizor, koje ima potrebne resurse, opremu i dozvolu državnih tijela za izvršavanje ugovorenih usluga.

GRI 403-7

Provedba procesa procjene rizika za svako radno mjesto unutar naše organizacije nam pruža smjernice u koje dodatne mjere moramo uložiti odnosno koje moramo primijeniti kako bi radna mjesta bila još sigurnija. Međutim, procjena rizika nam također ukazuje i na potrebu modificiranja radnih procesa kako bi bili adekvatni postojećoj situaciji. Za prijavu opasnosti predviđena su tri moguća postupka: prijava neposredno nadređenom rukovoditelju, prijava predstavniku zaposlenika u Odboru za zaštitu na radu te prijava Državnoj inspekciji. Zakonom je zabranjeno bilo kakvo postupanje protiv prijavitelja, a prijava se može podnijeti i anonimno.

GRI 403-2

Zakonska je obveza procjenjivati rizike za zdravlje zaposlenika na radu. Dokumentom Procjena rizika regulira se područje zaštite na radu. Riječ je o opsežnom dokumentu u kojem se u skladu sa zakonom propisanom procedurom procjenjuju rizici za zdravlje zaposlenika te obveze poslodavca koje treba poduzeti da se osigura sigurnost i zdravlje zaposlenika u radnoj okolini. Dokument je prihvatio Odbor za zaštitu na radu, a poslodavac definirane aktivnosti provodi u praksi. Zakonom o zaštiti na radu propisana je obavezna edukacija zaposlenika o zaštiti na radu, a u našoj organizaciji se ona provodi u roku od 60 dana od dana zaposlenja. Sadržaj edukacije je u skladu s pripadajućim pravilnicima. Edukaciju svim našim zaposlenicima pruža Vizor, a sadržaji, informacije te uvjerenja o uspješnom usvajanju znanja i vještina zaštite na radu dostupne su u Upravljanju ljudskim i organizacijskim potencijalom, te na mrežnom disku „Razmjena“.

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo je 2019. godine sklopio ugovor sa Zavodom za unaprjeđenje sigurnosti d.d. iz Osijeka te stručnjak iz navedene institucije provodi ispitivanja sigurnosti i radne okoline te edukacije za sve zaposlenike.

Važno je istaknuti kako i naši zaposlenici sudjeluju u razvoju, primjeni i ocjeni sustava upravljanja zdravljem i sigurnošću u našoj radnoj okolini kroz svog zastupnika, izabranog na izborima, u Odboru za zaštitu na radu.

GRI 403-4

S obzirom na prirodu posla naših zaposlenika te učinkovit sustav upravljanja rizicima i zaštitom na radu, broj ozljeda na radu je minimalan te se postojeći broj ozljeda u najvećoj mjeri odnosi na ozljede koje su nastale prilikom dolaska ili odlaska s posla.

STOPA OZLJEDA NA RADU U RBA

Stopa ozljeda na radu	Broj ozljeda / % ozljeda						Izgubljeni radni sati			Izgubljeni radni dani		
	2020.		2021.		2022.		2020.	2021.	2022.	2020.	2021.	2022.
	br.	%	br.	%	br.	%	br.	br.	br.	br.	br.	
Ukupno	1	0	2	0	1	0	1.024	1.224	64	128	153	8

STOPA OZLJEDA NA RADU U RBA LEASINGU

Stopa ozljeda na radu	Broj ozljeda / % ozljeda						Izgubljeni radni sati			Izgubljeni radni dani		
	2020.		2021.		2022.		2020.	2021.	2022.	2020.	2021.	2022.
	br.	%	br.	%	br.	%	br.	br.	br.	br.	br.	
Ukupno	1	1,16	0	0	0	0	80	0	0	10	0	0

U RMF-u i RMOD-u tijekom 2020., 2021. i 2022. godine nije zabilježen niti jedan slučaj ozljeda na radu.

Zdravlje naših zaposlenika

GRI 403-10

Kako bismo osigurali zaštitu zdravlja naših zaposlenika, sklopili smo ugovor s odabranom ordinacijom medicine rada koja sudjeluje u radu Odbora za zaštitu na radu. Nadležna ordinacija medicine rada ima pristup našim radnim mjestima, te pruža savjete o zaštiti na radu, zdravlju i higijeni. Obavljaju i zdravstvene preglede zaposlenika, cijepljenja te druge zdravstvene usluge. Njihove usluge uključuju i ergonomske savjete na temelju kojih smo osigurali adekvatnu radnu opremu i uvjete koji odgovaraju ergonomskim standardima definiranim europskim propisima.

Organizacija osigurava sistematske preglede za sve zaposlenike jednom godišnje. U okviru police dodatnog zdravstvenog osiguranja na indicaciju liječnika imamo osigurano nekoliko dodatnih besplatnih specijalističkih pregleda i dijagnostičkih pretraga. U svrhu brige o zdravlju i odlasku na sistematski pregled, osigurali smo našim zaposlenicima jedan dan plaćenog dopusta. Osiguravamo i popuste na zdravstvene usluge za članove obitelji zaposlenika preko osiguravajućih društava s kojima imamo sklopljene ugovore o suradnji za preventivne zdravstvene preglede.

GRI 403-6
GRI 403-3
GRI 403-5

Svjesni naše odgovornosti za zaštitu zdravlja i sigurnosti naših zaposlenika tijekom COVID-19 pandemije svim zaposlenicima smo osigurali zaštitne maske u količinama i intervalima koje su zatražili sami zaposlenici. Na svim radnim mjestima koja su bila izložena neposrednom kontaktu sa strankama, postavili smo zaštitu u obliku pleksi stakala kako bismo u što većoj mjeri spriječili širenje zaraze COVID-19 virusom.

U svim poslovnim prostorima osigurana su dezinfekcijska sredstva za ruke i opremu u količini i intervalima koju su zahtijevali zaposlenici s različitih lokacija, te je s kompanijama za čišćenje ugovoreno dodatno čišćenje i dezinficiranje radnih prostorija. Provedeno je cijepljenje zaposlenika preko ugovorene ordinacije medicine rada čim su cjepiva postala dostupna. Osigurana je i dostupnost COVID-19 testova svim zaposlenicima koje smo im također dostavljali na njihov zahtjev.

GRI 403-3

Rad od kuće odnosno hibridni rad je postao standard za sve naše zaposlenike na pozicijama gdje je to bilo moguće, a pritom smo osigurali i opremu za udaljeni pristup – laptope i mobitele. Iako naši zaposlenici u poslovnicama nisu imali tu mogućnost zbog prirode posla, omogućili smo sve dostupne zaštitne metode i alate kako bismo osigurali najviši stupanj zaštite naših najizloženijih zaposlenika.

Tijekom pandemije, fizičko i mentalno zdravlje zaposlenika odnosno njihova dobrobit postali su naša primarna zadaća te smo na samom početku pandemije osnovali poseban tim za organizaciju rada i komunikaciju smjernica svim zaposlenicima. Poseban naglasak je stavljen na sustavnu, pravovremenu i kontinuiranu komunikaciju prema i sa zaposlenicima, a učestalost komunikacije ovisila je o akutnosti situacije i prilagođavala se razmjerima epidemije. Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalom je preuzeo svu komunikaciju tijekom krize sastavljajući priručnike s temama organizacije vremena i rada od kuće te pružanja korisnih alata za samopomoć. Također, otvorili smo posebnu mail adresu koja je omogućila direktnu i jednostavniju dvosmjernu komunikaciju.

Od samog početka pandemije zaposlenicima je omogućena i psihološka podrška telefonskim savjetovanjem te su organizirani webinar. U tom smo se razdoblju suočili i sa snažnim potresima u Zagrebu i Petrinji te je zaposlenicima koji su doživjeli najveće štete ili gubitke, pružena jednokratna materijalna pomoć.

GRI 403-4

S ciljem evaluacije uspostavljenih sustava pomoći, u inicijativi Voice of Employee, proveli smo ispitivanje zadovoljstva zaposlenika o pristupu izazovima tijekom kriznog perioda. Rezultati su nam pokazali značajno zadovoljstvo informiranošću unutar organizacije te visoko povjerenje u odluke koje je organizacija donosila kao podršku svim zaposlenicima. U podlozi svih inicijativa koje organizacija poduzima s ciljem brige o zdravlju i dobrobiti je povratna informacija zaposlenika koja se prikuplja puls upitnicima i upitnicima zadovoljstva. U nadolazećem periodu planiramo staviti veći fokus na aktivnosti upravljanja stresom i očuvanja mentalnog zdravlja.

GRI 3-3

Profesionalni razvoj i učenje

Naši zaposlenici imaju ključnu ulogu u poslovnom uspjehu RBA Grupe. Stoga potičemo motiviranost i razvoja zaposlenika te promičemo raznolikost i uključivost u našoj radnoj okolini. Svjesni smo da kao organizacija možemo biti uspješni samo ako imamo motivirane zaposlenike s pravim kvalifikacijama. Natječući se za visoko kvalificirane stručnjake na tržištu želimo našim zaposlenicima ponuditi atraktivne uvjete rada kao i dobre mogućnosti za razvoj karijere i daljnje usavršavanje. Otvoreni dijalog i dobri odnosi između menadžmenta i zaposlenika ključni su elementi naše korporativne kulture s ciljem stvaranja sigurnog i motivirajućeg radnog okruženja.

Razvoj zaposlenika opisan je internim procedurama i politikama kao što su Edukacija zaposlenika u RBA te Upravljanje talentima. Uz lokalne politike, RBA se oslanja na smjernice koje za navedena područja postavlja RBI Grupa. Strategija profesionalnog razvoja zaposlenika naslanja se na poslovnu strategiju banke i fokusirana je na razvoj ključnih vještina potrebnih za realizaciju poslovne strategije.

Na razini organizacije postoje brojne razvojne inicijative usmjerene na različite skupine polaznika edukacije, ovisno o prirodi posla i području rada, pa tako postoje i specifični programi za razvoj novih menadžera, programi liderstva, akademije za pojedina poslovna područja, specifične produktne edukacije i drugo. Osim toga, u okviru upravljanja radnim učinkom planiramo i razvojne aktivnosti na individualnoj razini. Uz navedeno organizacija podupire samoučenje te od 2022. godine nudimo svim svojim zaposlenicima neograničen pristup digitalnim edukacijskim sadržajima na internoj platformi za učenje i razvoj, BeeSmart sa više od 4000 razvojnih aktivnosti. Zaposlenici također uz brojne interno dostupne sadržaje imaju mogućnost pohađanja edukacijskih sadržaja dostupnih na tržištu.



BEEsmart

DOBRO DOŠLI U KOŠNICU ZNANJA!

Govoreći o sadržaju i temama, edukacije pokrivaju najrazličitije teme vezane uz razvoj stručnih znanja poput primjerice Excel tečaja, SQL tečaja, te različitih soft vještina poput primjerice razvoja asertivnosti, govorničkih vještina i vještina prezentiranja. Svi ovi sadržaji se nude na internoj platformi za učenje i razvoj BeeSmart.

U 2022. pokrenut je leadership program timskog coachinga koji je usmjeren na učenje kroz rad na konkretnim izazovima u suradnji timova iz više poslovnih područja. Ovo je nastavak našeg višegodišnjeg ulaganja u razvoj liderstva koji je započeo podrškom Upravi, nastavio se u leadership akademiji za dvije razine rukovoditelja te trenutno uključuje coaching podršku timovima. Sponzori timova su članovi Uprave u čijoj su nadležnosti timovi te se na taj način osigurava podrška i uključenost i najvišeg menadžmenta u razvoju zaposlenika.

Zaposlenici imaju mogućnost ocijeniti edukacijske sadržaje na internoj platformi za učenje i razvoj. Za nove razvojne programe provodimo detaljnija istraživanja zadovoljstva poput fokus grupa nakon pilot treninga te na taj način zaposlenici kroz detaljan feedback imaju prilike utjecati na konačni izgled treninga i programa edukacije. Zadovoljstvo razvojem i edukacijama također se prati kroz godišnje istraživanje zadovoljstva zaposlenika.

U okviru praćenja ostvarenja strategije RBA redovno se prate pokazatelji koji se ispituju u okviru puls istraživanja ili istraživanja zadovoljstva zaposlenika, a koja pokazuju zadovoljstvo prilikama za razvoj unutar kompanije te zadovoljstvo razinom znanja i vještina koje su potrebne za ostvarenje strateških ciljeva unutar tima. Za te pokazatelje postoje jasno definirani kriteriji uspješnosti.

Kao banka koja želi biti organizacija učenja i razvoja, prilike za dodatni razvoj prepoznajemo u nekoliko područja:

1. Smanjenjem opterećenosti obaveznim edukacijama optimizacijom broja edukacija te unaprjeđenjem sadržaja na način da se korištenjem modernih alata za izradu e-learninga i metodike sadržaj učini interesantnijim i jednostavnijim za učenje. U posljednje dvije godine u ovom području sustavno napredujemo i svi novi edukacijski sadržaji koji su na taj način pripremljeni dobivaju izrazito visoke ocjene zaposlenika.
2. Veća obuhvaćenost zaposlenika edukacijskim sadržajima koji nisu obavezni to jest regulatorno propisani.
3. Dodatno poticanje samoučenja kako bismo motivirali zaposlenike na kontinuirano učenje, a to smo postigli osiguravanjem dodatnih digitalnih sadržaja. Pritom u nadolazećem razdoblju moramo veći naglasak staviti na promociju samoučenja kako bi postalo integralni dio redovnog rada svakog zaposlenika.

SATI EDUKACIJE ZAPOSLENIKA RBA

GRI 404-1

Edukacija	Broj sati	2020.		2021.		2022.	
		M	Ž	M	Ž	M	Ž
Menadžment	Prosječno	80,69	86,94	65,16	67,10	31,93	39,16
	Ukupno	5.567,4	11.997,5	4.300,4	9.260,3	1.979,5	5.365,2
Zaposlenici	Prosječno	45,13	29,46	35,24	41,60	32,61	34,98
	Ukupno	13.991,7	32.675,2	10.360	44.100,2	10.827,8	37.740,5

U RBA Leasingu je u 2020. godini ostvareno 480 sati edukacije, u 2021. 687,5 sati te u 2022. godini 855,9 sati edukacije.

U RMF-u u 2020. godini ostvareno je 912 sati edukacije, u 2021. 1.166 sati te u 2022. godini 1.323 sati edukacije.

U ta dva društva nije se vodila evidencija edukacija prema spolu, ali ćemo prema tome moći pripremiti podatke za Izvještaj o održivosti za 2023. godinu.

U RMOD-u se nije vodila evidencija o broju sati edukacije u 2022. godini, ali će isto biti objavljena u Izvještaju o održivosti za 2023. godinu.

Uz postojeći sustav edukacije, također imamo uspostavljen i godišnji sustav procjene radnog učinka koji, u naprednom obliku podržan tehničkim sustavom, postoji više od deset godina i jedan je od ključnih procesa osiguravanja uspješnosti banke i razvoja zaposlenika. Podržan je internom procedurom i priručnikom te redovitim edukacijama za menadžment. Godišnji sustav procjene radnog učinka sastoji se od tri osnovne točke procesa tijekom godine: postavljanja ciljeva, polugodišnje revizije ciljeva te ocjenjivanja učinka na kraju godine.

GRI 404-3

Procjenjujemo što se radi - postavljaju se individualni ciljevi i kako se radi - procjenjuje se razvijenost ključnih kompetencija koje bi svi zaposlenici trebali imati razvijene. Koristimo Lominger model kompetencija i kompetencije definirane na razini RBI Grupe za sve zaposlenike Grupe. U konačnoj ocjeni radnog učinka u izračun se uzima 80 % stavki koje se odnose na ono što se radi, a 20 % kako se radi. Sve korake, akcije i alate u ovom procesu usklađujemo s općim smjernicama, a to su:

- fokus na razvoj,
- akcije u realnom vremenu umjesto u isključivo propisanim točkama u vremenu,
- naglasak na feedbacku i opisu kvalitete ostvarenih rezultata, umjesto na ocjeni,
- povjerenje i osnaživanje umjesto kontrole i
- usmjerenost na svrhu.

Ispravna primjena ovog procesa rezultira time da svaki zaposlenik razumije na koji način svojim ciljevima i djelovanjem doprinosi u ostvarenju ciljeva banke.

Alat koji podržava ovaj proces je HRNET u kojemu je formalni obrazac godišnje procjene radnog učinka tzv. performance agreement (PA) u kojemu se pohranjuju svi podatci. Pristup HRNET-u odnosno vlastitom PA dokumentu imaju svi zaposlenici. Informacije o koracima u tom procesu, podsjetnici o rokovima i materijali koji podržavaju proces upravljanja radnim učinkom šalju se svim menadžerima i svim zaposlenicima.

Edukacije o sustavu upravljanja radnim učinkom održavaju se za sve menadžere svih razina u RBA i Grupi. Svim našim zaposlenicima dostupna je Interna procedura sustava upravljanja radnom uspješnosti u RBA, a dokument je objavljen u formalnom kanalu organizacije gdje se također nalaze svi relevantni dokumenti koje usvaja Uprava.

Propisano je koji zaposlenici trebaju imati PA, a u konačnici oko 30 % zaposlenika banke ima definirane i ispunjene PA obrasce. Treba istaknuti i da se upravljanje radnim učinkom, osim u godišnjem sustavu, za jedan dio zaposlenika odvija kroz mjesečne i kvartalne modele nagrađivanja. Riječ je o posebno konstruiranim modelima nagrađivanja za zaposlenike u poslovnim mrežama te zaposlenike u kontakt centru, naplati i operativnim servisima. U tim modelima nagrađivanja također su prisutni elementi „što radim“ i „kako radim“, a zaposlenici koji u njima sudjeluju imaju mogućnost postizanja mjesečnih ili kvartalnih nagrada ovisno o ostvarenju ciljeva. Ti modeli slijede sve smjernice dobre politike primitaka u svrhu minimiziranja rizika kojim sustav nagrađivanja može djelovati na štetu klijenta. Takvim modelima nagrađivanja obuhvaćeno je oko 40 % zaposlenika.

Sudjelovanje u procjeni radnog učinka ne ovisi o spolu, trajanju ugovora ili radnog vremena.

Bez obzira na formalno sudjelovanje u sustavima upravljanja radnim učinkom, postoje tehnički preduvjeti i menadžment se educira i savjetuje da svim zaposlenicima osiguraju procjenu radnog učinka. Uostalom, to je jedna od ključnih menadžerskih odgovornosti.

U Raiffeisen Leasingu radni učinak se prati na godišnjoj razini u tri osnovne točke: postavljanje ciljeva, polugodišnja revizija ciljeva te ocjenjivanje na kraju godine. Ovaj proces podržan je alatom HRNET u kojemu se procjenjuje radni učinak (performance agreement).

Dodatna briga za zadovoljstvo naših zaposlenika

Uz zakonski regulirane standarde i benefite koje zaposlenici imaju, RBA predano radi da kontinuirano pronalazi nove načine brige za svoje zaposlenike te osigura veće zadovoljstvo zaposlenika kada je riječ o pružanju pomoći, vrednovanja njihovog rada i doprinosa te poticanju još veće motiviranosti. Izdvajamo neke od benefita koje RBA omogućuje svojim zaposlenicima:

- Božićnica i Uskrsnica
- Dar za djecu i jubilarne nagrade
- Financijske nagrade ili fiksni dodatak na plaću – ovisno o prirodi posla
- Naknada za prehranu

- Pokriveno 90 % plaće za vrijeme bolovanja
- Uplata u zatvoreni dobrovoljni Raiffeisen mirovinski fond
- Financijske isplate za različite osobne potrebe
- Sufinancirana MultiSport kartica
- Slobodan dan za prvi dan škole i vrtića
- Moguće i više od 30 dana godišnjeg odmora
- Maksimalno 15 dana plaćenog dopusta za školovanje
- Povoljnije bankarske usluge i povoljniji uvjeti kreditiranja
- Povoljniji uvjeti osiguranja života i imovine
- Povoljniji uvjeti leasinga

Ravnoteža privatnog i profesionalnog života

GRI 3-3

U današnjem dinamičnom poslovnom svijetu koji postaje sve izloženiji društvenim promjenama, krizama, ali i sve raznolikijim potrebama zajednica i pojedinaca, uspješno postizanje ravnoteže između privatnog i poslovnog života postalo je jednim od ključnih kriterija zaposlenika pri odabiru posla i organizacije u kojoj žele raditi. Svjesni tih izazova, a osobito u kontekstu zasnivanja obitelji i roditeljstva, potičemo i osnažujemo sve naše zaposlenike, muškarce i žene, da prakticiraju svoja prava i koriste roditeljske dopuste kako bi se posvetili svojoj obitelji.

Najznačajnija promjena u sustavu roditeljskih potpora, uvedena posljednjim izmjenama i dopunama Zakona o roditeljskim i roditeljskim potporama koje su stupile na snagu 1. kolovoza 2022. godine, je pravo na očinski dopust s ciljem ravnopravnije raspodjele skrbi o djeci u najranijoj dobi između oba roditelja. Premda je, u skladu s uobičajenom i očekivanom praksom u našem društvu, udio očeva koji koriste roditeljski dopust još uvijek nizak, u narednom razdoblju ćemo staviti još veći fokus na jačanje kulture i osviještenosti rodne ravnopravnosti u kontekstu roditeljstva u edukacijama, ali i daljnjem unaprjeđenju naših internih politika. U sljedećim su tablicama prikazani podaci korištenja roditeljskog dopusta. U 2022. godini je došlo do razlike u interpretaciji i izračunu broja osoba koje imaju pravo na roditeljski dopust pa je stoga vidljiva i značajna razlika u brojevima jer su u izračun uključeni svi zaposlenici (bez članova Uprave).

KORIŠTENJE RODITELJSKOG DOPUSTA U RBA

GRI 401-3

Pravo na roditeljski dopust	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenika koji imaju pravo na roditeljski dopust	32	116	35	126	392	1214
Ukupan broj zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	0	49	2	71	0	53
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	1	48	2	51	1	36
* Stopa povratka na posao zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	100	97,96	100	71,83	100	67,92
Ukupan broj zaposlenika koji se vratilo na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji je ostao zaposlen i 12 mjeseci po povratku na posao	1	35	1	57	2	45
** Stopa zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	25	81,40	100	118,75	100	88,24

* Stopa povratka na posao = Ukupan broj zaposlenika koji su se vratili na posao nakon roditeljskog dopusta / Ukupan broj zaposlenika koji su se trebali vratiti na posao nakon roditeljskog dopusta x 100

** Stopa zadržavanja na poslu = Ukupan broj zaposlenika koji su po povratku na posao bili zaposleni 12 mjeseci kasnije nakon roditeljskog dopusta / Ukupan broj zaposlenika koji se vratilo s roditeljskog dopusta u prethodnom izvještajnom razdoblju/ima x 100

KORIŠTENJE RODITELJSKOG DOPUSTA U RAIFFEISEN LEASINGU

Pravo na roditeljski dopust	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenika koji imaju pravo na roditeljski dopust	0	4	0	1	15	64
Ukupan broj zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	0	0	0	1	0	1
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	0	0	0	0	0	1
* Stopa povratka na posao zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	0	0	0	0	0	100
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji je ostao zaposlen i 12 mjeseci po povratku na posao	0	0	0	0	0	1
** Stopa zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	0	0	0	0	0	100

KORIŠTENJE RODITELJSKOG DOPUSTA U RMOD-u

Pravo na roditeljski dopust	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenika koji imaju pravo na roditeljski dopust	0	0	0	1	0	1
Ukupan broj zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	0	0	0	0	0	1
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	0	0	0	0	0	1
* Stopa povratka na posao zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust						100
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji je ostao zaposlen i 12 mjeseci po povratku na posao	0	0	0	1	0	0
** Stopa zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust				100		

KORIŠTENJE RODITELJSKOG DOPUSTA U RMF-u

Pravo na roditeljski dopust	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenika koji imaju pravo na roditeljski dopust	0	2	0	2	0	0
Ukupan broj zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	0	2	0	0	0	0
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	0	0	0	2	0	0
* Stopa povratka na posao zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	0	0	0	100	0	0
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji je ostao zaposlen i 12 mjeseci po povratku na posao	0	0	0	2	0	0
** Stopa zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	0	0	0	100	0	0

U 2022. godini unijeli smo dodatak u Politiku primitaka s ciljem potpuno rodno neutralne politike te je provedena analiza i prijedlog unaprjeđenja banke kao poželjne za rad ženama i muškarcima s nizom mjera koje će biti provedene u 2023. godini, a koje se odnose na ostvarivanje ravnoteže privatnog i poslovnog života.

Tako smo primjerice omogućili očevima dodatnih pet dana očinskog dopusta na teret poslodavca te majkama postupan povratak u rad nakon roditeljskog dopusta tako da tijekom prva dva tjedna rada nakon dopusta mogu raditi pola radnog vremena uz plaćeni rad za puno radno vrijeme. Promijenili smo pravila vezana uz dostupne dane godišnjeg odmora na način da sada svi zaposlenici imaju minimalno 26 dana godišnjeg odmora što je posebno pozitivno prihvaćeno od strane kolega s manje radnog iskustva. Navedeno je već u primjeni s usvojenim novim Kolektivnim ugovorom od 20. veljače 2023. Kolektivnim ugovorom određeno je da se otpremnine utvrđuju na jednak način za sve zaposlenike.

GRI 2-19

Kultura i vrijednosti

GRI 3-3

Vizija i misija banke te korporativne vrijednosti jasno su definirane i javno komunicirane od 2004. godine. Vrijednosti su redovito ažurirane, mijenjane i prilagođavane kako bi odgovarale kulturi, poslovnoj strategiji i duhu vremena. Spuštaju se krovno iz RBI Grupe, ali se komunikacija, edukacija i aktivnosti sa zaposlenicima potpuno prilagođavaju lokalnoj potrebi i specifičnostima. Primjerice, na novim vrijednostima RBI Grupe – suradnja, proaktivnost, učenje i odgovornost koje reflektiraju ranije definirane RBA vrijednosti, odlučili smo još konkretnije raditi na njihovoj provedbi i implementaciji u sve segmente naše radne okoline i poslovanja, kroz odabir ambasadora vrijednosti.

Koncept ambasadora vrijednosti vođen je idejom da se u suradnji s ambasadorima definiraju i provode projekti koji su povezani s korporativnim vrijednostima na način da ih predstavljaju odnosno čine vidljivijima u životu organizacije. Unutar projekta zvanog Valuable behaviors formirana su četiri tima ambasadora vrijednosti, svaki odgovoran za jednu od četiri vrijednosti i za provođenje, za tu vrijednost, adekvatnih aktivnosti putem komunikacijskih kanala RBA.

Raznolikost i uključivost

RBA Grupa se aktivno zalaže za jednake mogućnosti za sve zaposlenike bez obzira na dob, spol, nacionalnost, seksualnu orijentaciju i identitet, invaliditet, vjeru ili uvjerenje. Svjesni smo svoje uloge velike organizacije i svoje odgovornosti utjecaja na živote zaposlenika, kupaca, drugih dionika i društva u cjelini. Svoju društvenu odgovornost shvaćamo ozbiljno sustavno se baveći temom različitosti i uključenosti. Uključiva radna kultura također podrazumijeva poduzimanje mjera za borbu protiv diskriminacije, zlostavljanja i seksualnog uznemiravanja. Ovaj stav također je naveden u našem Etičkom kodeksu i opisuje opća načela etičkog ponašanja kojih se svi naši zaposlenici moraju pridržavati.

BROJ ZAPOSLENIH U RBA

GRI 2-7
GRI 2-8

Radna snaga	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenih	379	1.247	360	1.198	394	1.216
Ugovor na određeno vrijeme	22	69	12	39	14	47
Ugovor na neodređeno vrijeme	357	1.178	348	1.159	380	1.169
Puno radno vrijeme	379	1.247	359	1.196	393	1.214
Nepuno radno vrijeme	0	0	1	2	1	2

BROJ ZAPOSLENIH U RAIFFEISEN LEASINGU

Radna snaga	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenih (AHC s Upravom)	13	73	16	65	15	64
Ugovor na određeno vrijeme	0	3	1	6	1	4
Ugovor na neodređeno vrijeme	13	70	15	59	14	60
Puno radno vrijeme	0	0	0	0	0	0
Nepuno radno vrijeme	0	0	0	0	0	0

BROJ ZAPOSLENIH U RMOD-u

Radna snaga	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenih	7	7	8	6	7	6
Ugovor na određeno vrijeme	0	0	0	0	0	0
Ugovor na neodređeno vrijeme	7	7	8	6	7	6
Puno radno vrijeme	7	7	8	6	7	6
Nepuno radno vrijeme	0	0	0	0	0	0

BROJ ZAPOSLENIH U RMF-u

Radna snaga	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenih (AHC s Upravom)	17	25	18	27	17	29
Ugovor na određeno vrijeme	1	0	1	2	0	1
Ugovor na neodređeno vrijeme	16	25	17	25	17	28
Puno radno vrijeme	0	0	0	0	0	0
Nepuno radno vrijeme	0	0	0	0	0	0

GRI 401-1

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – DOLASCI U RBA

Dolasci	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	14	31	14	34	13	36
30-50 godina	24	42	25	42	52	77
> 50 godina	2	1	3	4	8	8

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – ODLASCI IZ RBA

GRI 401-1

Odlasci	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	5	40	10	30	5	15
30-50 godina	32	88	39	68	24	80
> 50 godina	8	22	3	4	11	19

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – DOLASCI U RAIFFEISEN LEASING

GRI 401-1

Dolasci	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	0	4	1	4	2	2
30-50 godina	1	5	6	8	1	7
> 50 godina	0	0	0	2	3	1

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – ODLASCI IZ RAIFFEISEN LEASINGA

GRI 401-1

Odlasci	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	0	0	0	2	1	4
30-50 godina	4	6	4	12	5	4
> 50 godina	0	1	0	7	1	3

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – DOLASCI U RMOD

GRI 401-1

Dolasci	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	0	0	0	0	0	0
30-50 godina	1	2	2	0	3	0
> 50 godina	1	0	0	1	0	0

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – ODLASCI IZ RMOD-a

GRI 401-1

Odlasci	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	0	0	0	0	0	0
30-50 godina	0	2	1	1	3	0
> 50 godina	0	0	0	0	1	1

GRI 401-1 **FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – DOLASCI U RMF**

Dolasci	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	0	0	0	2	1	1
30-50 godina	3	0	3	0	2	2
> 50 godina	0	0	0	0	0	0

GRI 401-1 **FLUKTUACIJA ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – ODLASCI IZ RMF-a**

Odlasci	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	0	0	0	0	1	1
30-50 godina	0	1	2	0	2	1
> 50 godina	0	0	0	0	1	0

GRI 406-1 Reflektirajući se na posljednje tri godine, prijava ozbiljnih oblika diskriminacije ili kršenja ljudskih prava unutar naše organizacije nije bilo. Jedan izdvojeni slučaj prijave je bio upućen nadležnoj osobi za zaštitu dostojanstva, ali dubinskom analizom situacije u skladu sa zakonima, utvrđeno je da se nije radilo o mobbingu ili bilo kojem obliku diskriminacije, već o procesu praćenja radne uspješnosti koji nije proveden u cijelosti na ispravan način. U konačnici se u razrješavanje situacije uključio odjel Upravljanja ljudskim i organizacijskim potencijalom u ulozi medijatora te je postavljen akcijski plan.

Pravilnikom o radu, u trećem poglavlju pod nazivom "Zaštita dostojanstva radnika, zaštita od diskriminacije, uznemiravanja i spolnog uznemiravanja, zaštita od bilo kojeg oblika zlostavljanja", definirana je dužnost banke u zaštiti prava zaposlenika. Nadalje, menadžment se dužan educirati o pitanjima suzbijanja diskriminacije, modulom na internoj platformi za upravljanje učenjem i razvojem (BeeSmart).

Osvještavanje o važnosti zaštite ljudskih prava, inkluzivnosti te prepoznavanju diskriminatorne prakse smatramo izrazito važnim kako bismo izgradili sigurnu i solidarnu radnu okolinu. Stoga svi naši zaposlenici imaju pristup brojnim edukacijama u formi e-learninga kroz internu platformu za upravljanje učenjem i razvojem (BeeSmart).

Naša organizacija ima stručnjake raznoraznih društvenih karakteristika, životne dobi, obrazovanja i stručnosti, svjetonazora, itd. Gledajući dobnu strukturu naše organizacije, dominantna je zastupljenost osoba u kategoriji od 30 do 50 godina. Po pitanju spolne odnosno rodne strukture, ponosni smo što smo organizacija koja može reći da njeni uspjesi počivaju na stručnosti i predanosti značajno većeg broja žena u odnosu na muškarce u našim timovima.

GRI 2-23 Posebnu pažnju pridajemo našim dionicima koje smo procijenili kao potencijalno ranjive skupine, kao što su zaposlenici, trudnice, roditelji s malom djecom, osobe s invaliditetom.

RAZNOLIKOST ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – RBA

GRI 405-1

Ukupna raznolikost zaposlenika	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	30	74	25	68	26	69
30-50 godina	280	977	266	929	293	914
> 50 godina	69	196	69	201	75	233

RAZNOLIKOST ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – RBA LEASING

GRI 405-1

Ukupna raznolikost zaposlenika	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	0	7	1	7	2	5
30-50 godina	11	54	13	46	8	45
> 50 godina	2	12	2	12	5	14

RAZNOLIKOST ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – RMOD

GRI 405-1

Ukupna raznolikost zaposlenika	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	0	0	0	0	0	0
30-50 godina	5	5	6	3	6	4
> 50 godina	2	2	2	3	1	2

RAZNOLIKOST ZAPOSLENIKA PREMA ŽIVOTNOJ DOBI – RMF

GRI 405-1

Ukupna raznolikost zaposlenika	2020.		2021.		2022.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
< 30 godina	1	2	1	4	1	3
30-50 godina	12	20	13	20	13	23
> 50 godina	4	3	4	3	3	3

Rodna ravnopravnost te jednake prilike za naše zaposlenice čine jedno od temeljnih pristupa našeg poslovanja i kulture. Unutar RBA postoji definirana kvota za udio žena u najvišem menadžmentu, Upravi i Nadzornom odboru koja se redovito prati.

GRI 405-1 **ZASTUPLJENOST ŽENA U UPRAVI I MENADŽMENTU - RBA**

	Uprava	Menadžment
2020	40%	67%
2021	50%	68%
2022	50%	69%

*izračun je izrađen prema menadžerskim pozicijama

GRI 405-1 **ZASTUPLJENOST ŽENA U UPRAVI I MENADŽMENTU – RAIFFEISEN LEASING**

	Uprava	Menadžment
2020	50%	88%
2021	50%	80%
2022	50%	85%

*izračun je izrađen prema menadžerskim pozicijama

GRI 405-1 **ZASTUPLJENOST ŽENA U UPRAVI I MENADŽMENTU – RMOD**

	Uprava	Menadžment
2020	50%	33%
2021	50%	33%
2022	0%	33%

*izračun je izrađen prema menadžerskim pozicijama

GRI 405-1 **ZASTUPLJENOST ŽENA U UPRAVI I MENADŽMENTU – RMF**

	Uprava	Menadžment
2020	33%	50%
2021	33%	50%
2022	33%	50%

*izračun je izrađen prema menadžerskim pozicijama

Podatci o omjerima plaća između žena i muškaraca odnose se na omjer plaća bez uključivanja Uprave u izračun omjera, a statistika je rađena isključivo na temelju spola gdje se pritom ne uzima u obzir složenost i priroda posla kao ni radni učinak. Plaće su u našoj organizaciji određene prema složenosti radnog mjesta koristeći Towards Watson Job Grading metodologiju i potom smještanje u pripadajuće platne razrede. Shodno tome, primjerice sama lokacija rada nema utjecaj na plaću već složenost posla i individualni doprinos zaposlenika odnosno radni učinak kojim se plaća pozicionira unutar platnog razreda.

GRI 405-2

U 2022. smo unijeli dodatak u Politiku primitaka s ciljem potpuno rodno neutralne politike te je u tijeku analiza i uspostavljanje procedura rada koja će osigurati rodno neutralna primanja kroz redovne procese Upravljanja ljudskim i organizacijskim potencijalom.

OMJER PLAĆA ŽENA I MUŠKARACA - RBA

Omjer plaća	2020.	2021.	2022.
	Ž/M	Ž/M	Ž/M
Zagreb - HQ	-27%	-25%	-24%
Lokacija - Mreža	-19%	-20%	-11%

OMJER PLAĆA ŽENA I MUŠKARACA – RAIFFEISEN LEASING

Omjer plaća	2020.	2021.	2022.
	Ž/M	Ž/M	Ž/M
Zagreb	-10%	-15%	-22%

*95% zaposlenika Raiffeisen Leasinga se nalazi u Zagrebu te dubinske analize uslijed toga u ovom trenutku nisu moguće

OMJER PLAĆA ŽENA I MUŠKARACA – RMOD

Omjer plaća	2020.	2021.	2022.
	Ž/M	Ž/M	Ž/M
Zagreb - HQ	12%	-10%	-29%

*Omjer prosječne plaće (bez Uprave) Ž/M AHC na 31.12. za HQ i Mrežu. Ovo je statistika isključivo na temelju spola koja ne uzima u obzir složenost i prirodu posla kao ni radni učinak

OMJER PLAĆA ŽENA I MUŠKARACA – RMF

Omjer plaća	2020.	2021.	2022.
	Ž/M	Ž/M	Ž/M
Zagreb	-20%	-21%	-19%

*Omjer prosječne plaće (bez Uprave). Ovo je statistika isključivo na temelju spola koja ne uzima u obzir složenost i prirodu posla kao ni radni učinak



GRI 2-21 Omjer ukupne godišnje naknade najbolje plaćenog pojedinca organizacije i prosjeka godišnje ukupne naknade za sve zaposlenike (bez najbolje plaćenog) je 20,28 naprema 1. Ukupna godišnja naknada u ovom slučaju odnosi se na ugovorenu plaću, fiksni dodatak na plaću koji ovisi o složenosti radnog mjesta i ciljanu godišnju varijablu (gdje je primjenjivo).

GRI 2-19 U našoj organizaciji imamo Politiku primitaka koja je primjenjiva na sve naše zaposlenike. Neki od njenih ključnih elemenata su sljedeći:

- načela primitaka podržavaju poslovnu strategiju i dugoročne ciljeve, interese i vrijednosti društva, te uključuju mjere za izbjegavanje sukoba interesa;
- načela i politike primitaka usklađene su i promoviraju dobre i učinkovite prakse upravljanja rizicima i ne uključuju poticaje za neprimjereno preuzimanje rizika;
- primici se temelje na predefiniciranoj strukturi poslova i radnoj uspješnosti te transparentnim pravilima nagrađivanja. Time se usklađuje individualna uspješnost i uspješnost kompanije;
- omjer varijabilnih i fiksnih primitaka (pay-mix) je uravnotežen na način da omogućuje svakom zaposleniku primjeren život na temelju fiksnih primitaka; time se omogućava potpuno fleksibilna varijabilna politika primitaka koja uključuje i mogućnost da se varijabilni primici u cijelosti ukinu;
- radna uspješnost je temelj za sve sheme varijabilnih primitaka i u obzir uzima:
 - radnu uspješnost pojedinca/jedinice (uključujući usklađenost s Etičkim kodeksom RBI-ja i regulativama iz područja sukladnosti),
 - radnu uspješnost Grupe (gdje je primjenjivo) i
 - troškove rizika, likvidnosti i kapitala;
- individualna radna uspješnost uzima u obzir postignute rezultate i ponašanja/ kompetencije na temelju i kvantitativnih i kvalitativnih mjera, procijenjenih u sklopu procesa upravljanja radnom uspješnošću i uzimajući u obzir financijske i nefinancijske kriterije.

Određeni kriteriji nagrađivanja u pravilu se primjenjuju na osobe čija uloga preuzima veće rizike i time može utjecati na profil rizičnosti kompanije. Omjer između fiksnih i varijabilnih primitaka je određen. U RBI Grupi varijabilni dio primitka svakog pojedinca ne smije prelaziti 100 % fiksnog dijela ukupnih primitaka. Nadzorni odbor, to jest Odbor za primitke odobrava maksimalni dopušteni omjer između fiksnih i varijabilnih primitaka. Ukoliko se varijabilni primici isplaćuju zaposlenicima koji su utvrđeni kao identificirani zaposlenici, isplata 40 % varijabilnih primitaka se odgađa i isplaćuje „pro rata“. U slučaju visokog iznosa bonusa (kako je definirano u nastavku), najmanje 60 % varijabilnih primitaka se odgađa i isplaćuje „pro-rata“.

Ukupan iznos dodijeljenih varijabilnih primitaka za radnu uspješnost koji premašuje EUR 150 000 (bruto) ili premašuje 100 % iznosa godišnjeg osnovnog primitka (base pay) smatra se „visokim iznosom bonusa“. U tom slučaju, na njega se primjenjuje odgoda 60 % iznosa. Svake godine provodi se malus/clowback provjera identificiranih radnika. Malus se odnosi na smanjenje ili ukidanje preostalih (odgođenih) isplata bonusa. Clowback ili povrat primitaka podrazumijeva gubitak svih odgođenih isplata i povrat svih isplata vezanih uz bonus.

Uključenost zaposlenika u poslovanje

GRI 3-3

Kako bismo naše poslovanje i kulturu unutar banke učinili još boljom, redovito uključujemo naše zaposlenike u procjene djelovanja od strane banke, generalnog zadovoljstva radnom okolinom, osjećaja uključenosti i iskustva rada. Stoga smo i proveli sveobuhvatno istraživanje zadovoljstva svih zaposlenika 2016. te 2020. i 2021. godine. U 2022. takvo opsežno istraživanje nije provedeno, u 2023. provedeno je u skraćenoj formi tijekom ožujka. Ti rezultati do pripreme ovog izvještaja još nisu obrađeni. U 2023. godini na razini RBI odabrat će se novi alat za provedbu ovakvih istraživanja koja će se nastaviti provoditi barem jednom godišnje u opsežnoj formi, uz kraća ad hoc ili ciljana istraživanja po potrebi.

Rezultati svakog istraživanja prezentirani su svim zaposlenicima te je menadžmentu povjereno da u svojim manjim timovima definiraju akcijske planove i aktivnosti kojima će podržati unaprjeđenje zadovoljstva i posvećenosti zaposlenika. Ti planovi su najčešće dio godišnje procjene radne uspješnosti menadžmenta. Nadalje, na razini banke, definiraju se dodatni planovi i akcije, koji uključuju različite dijelove organizacije. U posljednjem istraživanju čiji su rezultati poznati, provedenom u prosincu 2021. najbolje su ocjenjena sljedeća područja:

GRI 404-3

- ponašanje u skladu s organizacijskim vrijednostima unutar tima,
- posjedovanje potrebnih vještina unutar tima za ostvarenje strategije i ciljeva,
- mogućnost iskorištavanja vlastitih vještina i sposobnosti na radnom mjestu, te
- mogućnost bavljenja zanimljivim i izazovnim poslom na radnom mjestu.

Međutim, u istom istraživanju postoje i područja koja su slabije ocjenjena te su nam pružila konstruktivni pregled tema na kojima moramo još više raditi i staviti ih u veći fokus naših aktivnosti:

- uvjeti na radnom mjestu omogućuju zaposlenicima da budu produktivni koliko mogu biti,
- vjerojatnost preporuke kompanije prijateljima i obitelji kao mjesta za rad,
- usklađenost akcija višeg menadžmenta s kompanijskim vrijednostima,
- poticanje suradnje i dijeljenja ideja i resursa kroz kompaniju, te
- poticanje zaposlenika da daje doprinos koji je veći od zahtijevanog.

Povratne informacije zaposlenika koje se prikupе anketama integriraju se u razvoj i provedbu svih aktivnosti koje se odnose na unaprjeđenje kulture rada u banci. Kraće ankete i istraživanja zadovoljstva provode se specifično na dijelu zaposlenika (na primjer, retail mreža, agilni timovi) kako bi se dobile redovitije povratne informacije i efektivnije implementirali akcijski planovi unaprjeđenja.





REZERVIRATI NE ZNAČI KAMPIRATI

Molim te, koristi sobe za sastanke samo kada stvarno trebaš. Slobodno obavi sastanak, online-meeting ili povjerljivi razgovor, a zatim oslobodi za kolege. Prostorije su zajedničke.

U open-spaceu nisi kao doma, nemoj da svima oko tebe bude koma.

RBAlity

RBAIity kao platforma za razvoj kulture

Od ključnih inicijativa i projekata RBA potrebno je spomenuti RBAIity. Od projekta koji je započet ad hoc, rekli bismo i „gerilski“, kao nužan odgovor na potrebu definiranja rada od kuće tijekom pandemije, do danas se razvio u krovni naziv za gotovo sve ključne inicijative iz područja organizacijske kulture u RBA.

RBAIity isporučuje tim koji radi prema agilnim načelima i vrijednostima, ima definiran backlog stavki koji nastaje i prioritizira se na osnovi povratne informacije internih klijenta – zaposlenika. Članovi RBAIity tima su zaposlenici raznih dijelova banke (npr. HR, IT, nabava, retail mreža i sl.) kojima se, ovisno o inicijativi koja je u fokusu, priključuju drugi zaposlenici s potrebnim kvalitetama i znanjima. Takav tim brzo i efikasno se dogovara, samoregulira i koordinira. Stakeholderi RBAIitya prate rad i omogućuju davanje dodatne vrijednosti, a inicijative imaju redovnu podršku uprave i vidljivost prema svim zaposlenicima. RBAIity ima svoje definirane ciljeve i metriku koja ih prati (NPS, uvjeti rada koji podržavaju produktivnost, zadovoljstvo podrškom banke za ostvarenje ravnoteže osobnog i profesionalnog života).

Najznačajniji element rada RBAIity tima je upravo komunikacija sa zaposlenicima. Stalnim povratnim informacijama od strane zaposlenika određuju se prioriteti na kojima se radi, a povratne informacije se potom koriste i u dizajnu i testiranju rješenja koja se donose.

Područja u kojima je RBAIity donio značajne napretke jesu: formalizacija rada od kuće, organizacija rada u hot spot uredima, unaprjeđenje kvalitete rada u open space-u, poseban stream aktivnosti za unaprjeđenje rada u poslovnicama, digitalizacija i unaprjeđenje procesa onboardinga novih zaposlenika.

Tijekom 2022. posebno se ističe implementacija YelloHello onboardinga novih zaposlenika – novog iskustva onboarding procesa uz potpunu digitalizaciju svakog koraka. Pokretanju u studenome 2022. prethodio je dizajn procesa kroz korištenje design thinkinga, testiranje prototipa, odabir tehničkog rješenja, definiranje minimalno vitalnog proizvoda (minimum viable product – MVP), testiranje, uspješno lansiranje i uključivanje prvih novih budućih zaposlenika. YelloHello omogućuje novim zaposlenicima da upoznaju svog nadređenog i svoj tim i prije formalnog datuma početka zaposlenja, da dobiju „prijatelja“ (buddy) čija je uloga pomoć s bilo kakvim pitanjima na samom startu, da se kvalitetnije upoznaju s bankom, da na jednostavan način dobiju sve ključne informacije i alate potrebne za novi početak rada u banci. U trenutku pripreme ovog izvještaja 84 novih zaposlenika prolazi svoje YelloHello iskustvo onboardinga. Povratne informacije su iznimno pozitivne i idemo dalje u razdvajanje različitih onboarding iskustava ovisno o profilu zaposlenika (npr. menadžment, pripravnik, RBA grupa i sl.).



Iako nisu sve njegove inicijative jednake u relativnoj vrijednosti u smislu broja zaposlenika na koje utječu, RBAIity najveću promjenu i vrijednost donosi zapravo u promjeni načina razmišljanja i kulture – promjene su se s RBAIityem brže dogodile, usvajanje je brže, zadovoljstvo se mjeri, gradi se organizacijska kultura feedbacka. RBAIity ima definirani popis zadataka (backlog) za naredni period i nastavlja dalje za zaposlenike, sa zaposlenicima.

5.



Briga o klimi
i okolišu



Izravni utjecaji RBA Grupe na klimu i okoliš, iako značajno manji nego u proizvodnim industrijama, i dalje postoje te ih direktno i savjesno uključujemo u naše politike i aktivnosti. U našem poslovanju, izravno i neizravno, stvaramo određeni ugljični otisak. Zbog toga nastojimo voditi brigu o našem utjecaju na okoliš i društvo te nastojimo uvesti razne mjere kako bismo uspostavili učinkovito raspolaganje resursima. Važnost pridajemo edukaciji zaposlenika o utjecaju njihovog ponašanja na okoliš kao i o ulozi financijskog sektora u utjecajima na klimu i okoliš. Implementacijom raznih mjera uštede i racionalnog upravljanja energentima nastojimo minimalizirati naš negativni učinak.

Kvantitativni podaci interne ekologije prikupljamo pomoću „ESG-Cockpit“ softvera za praćenje održivosti. Dodatni podaci objavljeni u izvještaju prikupljeni su posebnim zahtjevima i razgovorima sa stručnjacima. Metodologija koju smo koristili za računanje okolišnih pokazatelja prati onu postavljenu od strane RBI. Kako bi naši podaci bili konzistentni sa podacima matične banke podatke smo u određenim slučajevima prikazivali kvartalno. Iz istog razloga neke brojke nisu uvijek kompatibilne s onima iz prošlogodišnjeg izvještaja.

Prikupljanje podataka za pokazatelje inhouse ekologije vremenski kasni zbog zahtjeva za rano izvještavanje RBI Grupe (kao rezultat austrijskog Zakona o poboljšanju održivosti i raznolikosti, NaDiVeG). Objavljaju se cjelogodišnje vrijednosti. Podatci za četvrti kvartal 2022. godine dodani su podacima za prva tri kvartala ove godine. U 2022. godini zbog obveze koju imamo prema Science Based Targets Initiative, početna godina je s 2011. prebačena na 2020.

Održivo financiranje

GRI 3-3

Najznačajnije utjecaje na klimu i okoliš financijske institucije imaju u svojem poslovanju to jest u kreditiranju projekata i klijenata. U RBA Grupi smo svjesni naših regulatornih obveza, ali i predani održivom financiranju kao načinu da se omogući održivi razvoj, primarno u gospodarskim djelatnostima, ali i u kreditiranju fizičkih osoba.

Sustainability Bond Framework (SBF) osmišljen je kao dio generalne strategije održivosti, a cilj mu je fokusirati se na imovinu koja ima pozitivan utjecaj na okoliš i društvo kako bismo doprinijeli tranziciji ka održivoj budućnosti. SBF je osmišljen kao krovni okvir unutar kojega banka može izdavati zelene, društvene i održive obveznice. Njime se definiraju kategorije prihvatljive imovine podobne za alokaciju i izvještavanje. Banka je dužna redovito i koliko je to moguće, dodavati prihvatljivu imovinu u portfelj prihvatljive imovine kako bi potpuna raspodjela iznosa bila barem jednaka prihodima zelenih, socijalnih ili održivih obveznica.

Svrha Odbora za održive obveznice (Sustainability Bond Committee) je osigurati dodjelu prihvatljive održive imovine kako je i navedeno u SBF-u te nadzirati cjelokupni postupak izdavanja. Konkretno u svojoj nadležnosti ima: osiguravanje usklađenosti prihvatljive imovine s kategorijama i kriterijima prihvatljivosti kako je navedeno u SBF-u; odobravanje svih predloženih promjena portfelja prihvatljive imovine (na primjer, zamjenu u slučaju da određena imovina više ne ispunjava kriterije prihvatljivosti); osiguravanje usklađenosti predloženih dodijeljenih sredstava s relevantnim općim politikama poduzeća i strategijom ESG; i odobravanje izvješća o raspodjeli i učinku. SBC se kao pododbor ALCO-a (Asset Liability Management Committee) sastoji od njegovih članova. Sastaje se kvartalno u sklopu ALCO sastanaka, čija se pravila poslovanja i procedure odnose i na sam SBC (priprema za sastanke, glasačka prava i slično).

Svrha SPM-a odnosno upravljačkog tijela za održivi portfelj (Sustainability Portfolio Management) jest prikupljanje i nadzor relevantnih podataka za evaluaciju i izbor prihvatljive održive imovine (Eligible Sustainable Assets) koja je zatim redovno prezentirana SBC-u. Pritom se bavi pitanjima upravljanja iznosom portfelja prihvatljive imovine jednakim neto prihodima bilo koje zelene, socijalne i/ili obveznice održivosti; prikupljanjem i praćenjem svih relevantnih podataka za procjenu i odabir prihvatljive imovine; upravljanjem registrom održivih obveznica, koji se sastoji od prihvatljive imovine uključene u portfelj prihvatljive imovine, kako bi se osiguralo da se prihvatljiva imovina ne refinancira izvana; revizijom registra obveznica za održivost i prijedlog SBC-u za zamjenu bilo koje otkupljene ili dospjele prihvatljive imovine drugom prihvatljivom imovinom i/ili ako bilo koja takva imovina prestane biti prihvatljiva imovina, čim to, nakon što se utvrdi odgovarajuća mogućnost zamjene postane; i izvještavanjem o obveznicama za održivost, uključujući procjenu učinka. Tijelo se sastaje po potrebi.

GRI 207-2

SASTAV SPM-a

Credit Risk Management (lead)
Retail Credit Risk Management (lead)
Corporate Products
Mass Banking
SME Clients and Network

POPIS DONESENIH IZVJEŠTAJA ODBORA ZA ODRŽIVE OBEVZNICE

Opis	Učestalost	Odgovornost
Lista prihvatljive imovine: Imovina čija je svrha u skladu s kriterijima SBF-a, a nisu uključeni u Registar održivih obveznica (Sustainability Bond Register)	Kvartalno	SPM
Registar održivih obveznica: Imovina čija je svrha u skladu sa kriterijima SBF-a, a uključeni su u Registar održivih obveznica	Kvartalno	SPM
Izvještaj o dodjeli i učinku (Allocation and Impact Report) - Ukupan volumen zelenih, društvenih i/ili održivih izdanih obveznica, - Ukupna količina i broj prihvatljive imovine, - Ukupna količina prihoda dodijeljenih prihvatljivoj imovini, - Raščlamba po kategorijama koje ispunjavaju uvjete i - Ravnoteža neraspoređenih prihoda, ako ih ima, - KPI-jevi, - Analiza slučaja.	Godišnje	SPM u koordinaciji s ostalim internim preuzimateljima

GRI 2-9

Članovi Uprave RBA u Hrvatskoj ujedno su i odgovorne osobe za odobravanje održivih obveznica: Liana Keserić, predsjednica Uprave, te članovi Georg Feldscher, Višnja Božinović i Ante Odak.

Raiffeisenbank Austria je izdala održivu obveznicu iz nedavno uspostavljenog SBF-a. Ukupan nominalni iznos izdanja je 200 milijuna eura s dospijecom 2026. uz opciju opoziva nakon isteka tri godine. Izdanje obveznica realizirano je uz premiju rizika od 2,5 % te prinosom dospjeća do 5,597 %. Većinu izdanja upisale su međunarodne razvojne institucije, a sredstva prikupljena izdanjem ove 'senior preferred' obveznice preusmjerit će se u financiranje zelenih i socijalnih projekata iz sfere energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije, zdravstva, edukacije, bazne infrastrukture i pristupačnog stanovanja. Time nastavljamo s jačanjem interne i eksterne održivosti te podupiranjem Ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda. Ovo je drugo uspješno izdanje obveznica RBA u nepunih godinu dana, s ciljem ispunjenja MREL regulatornih zahtjeva.



Food waste radionica u sklopu „Green days“ projekta

Odgovorno upravljanje resursima



Food waste radionica u sklopu „Green days“ projekta

Pitanjima vlastitih utjecaja na okoliš upravljamo učinkovito i u skladu s načelima održivosti te smo u RBA usvojili internu proceduru „Cjeloviti sustav gospodarenja otpadom“ kojom su definirane smjernice u gospodarenju otpadom, a objavljena je u dokumentima poslovne politike RBA. Na razini cijele RBI Grupe (uključujući i RBA) postavljen je cilj smanjenja Opsega 1+ 2 GHG za 25 % do 2030. godine. Organizacija nema posebno uspostavljen sustav upravljanja za procjenu okolišnih rizika povezanih s poslovanjem, kao niti certificiran sustav upravljanjem energijom. Raiffeisen Consulting je zadužen za poslovanje povezano s utjecajima na okoliš.

GRI 305-1
GRI 305-2

Zaštita okoliša u kompaniji promovira se na različite načine, na primjer, organizirane su akcija čišćenja Sljemena, volonterska akcija Boranka (pošumljavanje opožarenih područja u Dalmaciji), ali i edukativna kampanja „Green days in RBA“ kojom smo naše djelatnike educirali o raznim temama održivosti i očuvanja okoliša (recikliranje, reforestacija, smanjenje mesa u jelovniku, reduciranje bacanja hrane i dekarbonizacija). Cilj ove inicijative je primjena naučenog u privatnom i poslovnom životu. Iako nemamo mehanizme specifično za prijavu nepravilnog ponašanja vezanog za upravljanje okolišem, zaposlenicima je na raspolaganju slanje žalbe putem maila. Međutim, do sada prijava ovakve vrste još nije bilo.

Svake godine pratimo kretanje ugljičnog otiska u sva tri opsega (Scope 1,2,3) te se ovisno o rezultatima predlažu korektivne mjere. Godine 2021. ustanovljeno je da najveći udio emisija u Opsegu 2 čini potrošnja električne energije, a kao korektivnu mjeru postavili smo solarne ploče na krov glavne zgrade (centrale) banke u Zagrebu.

Potrošnja energije računa se u banci i za sva povezana društva jer članice RBA Grupe koriste zajedničke zgrade i prostore. Podaci o potrošnji se izračunavaju iz ulaznih faktura naših dobavljača. Podaci za 2020. i 2021. godinu su kompletni, međutim za 2022. godinu prikupljeni su podaci samo za prva tri kvartala jer za četvrti još nismo zaprimili sve fakture. Iz tog razloga preduvjeti za točnu interpretaciju potrošnje na godišnjoj razini nisu bili ispunjeni budući da se podaci o potrošnji izračunavaju iz ulaznih faktura dobavljača.

POTROŠNJA ENERGIJE U RAZDOBLJU OD 2020. DO 2022.

Potrošnja energije	2020.	2021.	2022. (Q1-Q3)
Električna energija (kWh)	7.198.743	6.809.880	6.486.023
Toplinska energija (kWh)	2.469.887	2.855.884	2.128.299
Plin (m ³ /MJ)	4.818.298	5.143.021	5.036.853

GRI 302-1

GRI 302-1 **POTROŠNJA ELEKTRIČNE ENERGIJE U RAZDOBLJU OD 2020. DO 2022. ISKAZANA U KWH**

	2020.			2021.			2022.		
	Q1 - Q3	Q4	Ukupno	Q1 - Q3	Q4	Ukupno	Q1 - Q3	Q4	Ukupno
	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh	kWh
Sve poslovнице	2.382.234	812.172	3.194.406	2.323.456	750.447	3.073.903	2.299.041	742.935	3.041.976
Magazinska	2.697.229	913.301	3.610.530	2.518.477	8.47.897	3.366.374	2.409.000	775.234	3.184.234
Vukovarska	292.385	101.422	393.807	281.453	88.150	369.603	192.928	66.885	259.813
Ukupno			7.198.743			6.809.880			6.486.023

GRI 302-1 **POTROŠNJA TOPLINSKE ENERGIJE U RAZDOBLJU OD 2020. DO 2022. ISKAZANA U MJ**

	2020.			2021.			2022.		
	Q1 - Q3	Q4	Ukupno	Q1 - Q3	Q4	Ukupno	Q1 - Q3	Q4	Ukupno
	MJ	MJ	MJ	MJ	MJ	MJ	MJ	MJ	MJ
Sve poslovнице	1.066.324	657.774	1.724.097,6	2.063.894	778.608	2.842.502	1.044.532	780.055	1.824.587
Magazinska	2.964.456	1.608.923	4.573.379	3.965.825	2.133.500	6.099.325	3.599.643	2.296.540	5.896.183
Vukovarska	842.400	522.000	1.364.400	821.923,2	517.431	1.339.354	740.228	430.596	1.170.824
Ukupno			76.618.766			10.281.181			8.891.594

GRI 302-1 **POTROŠNJA PLINA U RAZDOBLJU OD 2020. DO 2022. IZRAŽENA U MJ**

	2020.			2021.			2022.		
	Q1 - Q3	Q4	Ukupno	Q1 - Q3	Q4	Ukupno	Q1 - Q3	Q4	Ukupno
	MJ								
Sve poslovнице	2.954.430	1.863.867	4.818.297	3.194.795	1.948.226	5.143.021	2.993.086	2.043.767	5.036.853
Magazinska	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vukovarska	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ukupno			4.818.297			5.143.021			5.036.853

Za sada nemamo postavljene ciljeve i pokazatelje uspješnosti upravljanja energijom, ali s ciljem smanjenja potrošnje energije, banka je na upravnoj zgradi u Zagrebu postavila fotonaponsku elektranu kapaciteta 80 kW. Na godišnjoj razini ona bi trebala moći proizvesti 87 000 kWh električne energije, što bi rezultiralo smanjenjem CO₂ emisija od 29 tona. Na lokaciji Samoborska također je u procesu instalacija fotonaponske elektrane snage od 230 kW. Ona bi na godišnjoj razini trebala proizvesti 265 000 kWh električne energije, što bi rezultiralo godišnjem smanjenju CO₂ emisija za 87 tona. RBA također koristi energetske učinkovite sustave kao što su dizalice topline kojima se zamjenjuju zastarjeli sustavi. Time dodatno poboljšavamo energetske učinkovitost naših prostora, dok u isto vrijeme smanjujemo potrošnju energije i emisije CO₂.

GRI 305-5

GRI 305-5



Energetski intenzitet to jest intenzitet potrošnje energije (EUI) odnosi se na količinu energije koja se koristi po kvadratnom metru godišnje. Izračunati intenzitet potrošnje električne odnosno toplinske energije za naše poslovanje prikazan je u sljedećoj tablici.

GRI 302-3

Intenzitet	2020.	2021.	2022. (Q1-Q3)
Električna energija (kWh/ m²)	172,17	162,87	155,12
Toplinska energija, (kWh/m²)	185,91	280,08	246,14

Značajno smanjenje potrošnje električne energije postigli smo ugradnjom LED rasvjete i uvođenjem mjera kontrole i optimizacije potrošnje adekvatnijim korištenjem prostora, boljim praćenjem i upravljanjem režimima korištenja rasvjete i klimatizacijskih sustava, te optimizacijom vremenskih programa grijanja i hlađenja.

GRI 302-4

Kružna ekonomija i gospodarenje otpadom

RBA Grupa ne obavlja proizvodnu djelatnost, već se primarno bavi pružanjem usluga, prema tome materijale u obliku ulaznih sirovina uglavnom ne nabavljamo (osim opreme i osnovnih sredstava za potrebe rada). Opasan i neopasan otpad primarno nastaje nakon amortizacije, a najveći dio otpada na elektroničku opremu, namještaj, papir ili karton. Za pakiranje naših artikala koje šaljemo u poslovnu mrežu koristimo kartonske kutije, a otpad proizveden u obliku kartona naveden je u tablici.

Karton	2020.	2021.	2022. (Q1-Q3)
kg	596	403	414

Kako bismo u najvećoj mogućoj mjeri smanjili nastajanje otpada odnosno osigurali njegovo pravilno zbrinjavanje, na lokacijama RBA postavljeni su spremnici za odvojeno odlaganje papira. Na lokacijama u Magazinskoj i u Samoborskoj u Zagrebu, osim za karton, postavljeni su i spremnici za odvojeno prikupljanje plastike. Za zbrinjavanje otpada koristimo isključivo ovlaštena društva specijalizirana za tu djelatnost, koja posjeduju sve potrebne certifikate i dozvole za gospodarenjem otpadom, aktivno sudjeluje u procesu zbrinjavanja i komisijski ga nadzire od trenutka utovara i prijevoza do krajnje destinacije za uporabu. Sav otpad koji se zbrinjava prati se zakonom propisanim obrascima na kojima su navedene vrsta i količina otpada te su evidentirani svi sudionici tog procesa. U tablici su navedene količine opasnog i neopasnog otpada, stvorenih u zadnje tri godine, izražene u kilogramima.

Otpad, (kg)	2020.	2021.	2022. (I-IX)
Opasni otpad ukupno	2.600	1.980	0
Reciklirani	0	0	0
Oporabljeni	0	0	0
Odloženi	2.600	1.980	0
Neopasni otpad (ukupno)	262.948	287.800	241.900
Reciklirani	90.596	103.590	97.660
Oporabljeni	6.320	31.090	0
Odloženi	166.032	153.120	144.240

GRI 301-1
GRI 301-2
GRI 306-1
GRI 306-3
GRI 306-5

Podatke o opasnom otpadu pratimo skupno te ga ne kategoriziramo na reciklirani i oporabljeni. Opasni otpad koji nastaje u našem poslovanju odnosi se na elektronički otpad, tonere i dio muljeva koji nastaju u separatoru za pročišćavanje otpadnih voda u Magazinskoj.

Iako nemamo konkretne inicijative po pitanju generalnog smanjenja stvorenog otpada u poslovanju, nastojimo u što većoj mjeri pozitivno djelovati na kružnu ekonomiju, razvojem svijesti zaposlenika o odgovornom raspolaganju i razvrstavanju otpada i poticanjem inicijativa za što manje printanja čime se smanjuje papirni otpad. Za sada nemamo konkretne rezultate.

Odgovornost u vrijednosnom lancu

Karakteristike financijskog sektora, u gotovo svim slučajevima znače da dobavljački lanac završava s bankom kao kompanijom. Drugim riječima, gotovo svi ulazni inputi završavaju u samoj banci. Konačni inputi u obavljanju djelatnosti banke jesu njene usluge (npr. izrade aplikacija) i roba (npr. brojači novčanica u poslovnicama). Sudionici u dobavljačkom lancu ovise o vrsti inputa, ali se ne razlikuju od ostatka tržišta. Dobavljački lanac može počinjati od isporuke sirovog materijala i komponenti koje proizvođač procesira u gotov B2B proizvod ili od dobavljača usluge koji koristi intelektualni rad za proizvodnju iste. Neki lanci, osim navedenih proizvođači/dobavljači koriste i usluge poddoblavljača, ostalih proizvođača, logističke kompanije i/ili distributera, zavisno od robe/usluge koju proizvode.

Glavni proizvodi u našem dobavljačkom lancu su informatička oprema, softverske licence, bankarska oprema (bankomati, POS uređaji, brojači), softverska rješenja, IT i fizička sigurnost.

Naši najznačajniji dobavljači su Vestigo, Gora, HT, A1, Iskon, S&T, Publicis, McCann, Atalian, Tehnozavod Marušić, CROZ, HEP, RIC, TERMOPLIN, HP – HRVATSKA POŠTA, Print centar Krapisna i Fokus. Također, 95 % naših dobavljača su domaća, a 5 % strana poduzeća. U Raiffeisen Leasingu ukupni udio domaćih dobavljača je 99,7 %, a stranih 0,3 %, dok su dobavljači objekata leasinga 100 % domaći. U Raiffeisen mirovinskom osiguravajućem društvu postotak domaćih dobavljača u ukupnim izdacima na dobavljače iznosi 99,51 % a stranih 0,49 %.

GRI 2-6

Rizike u dobavljačkom lancu definiramo razmatrajući čimbenike kao što su: značaj dobavljača, odnosno same usluge ili robe koja se nabavlja, karakteristike poslovnog odnosa, operativne rizike koji bi mogli proizaći iz odnosa te analizu i procjene utjecaja eksternaliziranih usluga i njihovu evaluaciju uz redovnu komunikaciju s regulatorom na temu, a sukladno zakonskim propisima. Neredoviti događaji također se razmatraju praćenjem rizika, odnosno događaji uzrokovani „višom silom“, a utječu na usluge ili robu u lancu (npr. otežana isporuka ili porast cijena zbog rata u Ukrajini ili COVID-19 pandemije).

Prilikom angažiranja dobavljača i prije sklapanja Ugovora sa njima, naši dobavljači podvrgnuti su provjeri sukladnosti kojom se provjeravaju svi njihovi podatci. U slučajevima kada je to potrebno od naših dobavljača tražimo posjedovanje sljedećih certifikata: Certifikat o stupnju otpornosti protiv provale, HNB certifikat za provjeru autentičnosti novčanica, ISO 45001 (sigurnost na radu), sustav upravljanja okolišem. Certifikati koje tražimo ovisi o samim dobavljačima tako na primjer od Ataliana, našeg dobavljača koji se bavi čišćenjem i pripremom hrane i pića mora tražimo certifikate upravo u tim područjima. Čišćenje zahtijeva certifikate kao što su ISO 9001, ISO 45001 i ISO 14001 i ostale, dok usluge ugostiteljstva moraju zadovoljiti certifikate kao što su HACCP i ISO 9001.

GRI 408-1
GRI 409-1GRI 414-1
GRI 308-1

Zabilježenih slučajeva nesukladnosti između poslovanja naših dobavljača i zakonskog okvira u području zaštite okoliša ili radnih prava nije bilo, međutim dobavljače ne obvezujemo na objavljivanje vlastitih informacija vezanih za upravljanje održivošću, niti ih provjeravamo u sustavnom postupku.

GRI 414-2
GRI 308-2

Klimatske promjene

U RBA Grupi još nismo proveli procjenu rizika od klimatskih promjena, ali 2023. godine planiramo uključiti klimatske rizike u okviru AMA scenarija.

Opsege 1, 2 i 3 pratimo i njihovi podatci su prikazani u tablici, intenzitet GHG emisija do sada nismo pratili.

Emisije GHG (t CO ₂ e)	2020.	2021.	2022. (Q1-Q3)
Opseg 1	233	271	379
Opseg 2	2.416	2.332	2.222
Opseg 3	1.620	1.552	1.554

GRI 305-1
GRI 305-2
GRI 305-3
GRI 305-4
GRI 305-5

Detaljan opis aktivnosti koje smo pratili i kojem Opsegu pripadaju navedeni su u sljedećoj tablici.

Opseg 1	Opseg 2	Opseg 3
Poslovni putnički promet vlastitim vozilima	Vanjski nabavljena električna energija	Poslovni putnički promet vlastitim vozilima
		Poslovni putnički promet zrakoplovom
		Paket usluga i prijevoz robe
		Vanjsko nabavljena električna energija
	Vanjski nabavljeno grijanje uključujući grijanje na daljinu	Vanjski nabavljeno grijanje uključujući grijanje na daljinu
		Papir
		Vozila
		Odlagalište neopasnog otpada
		Obrada starih električnih uređaja i elektroničkih uređaja

Smanjenje emisija u poslovanju nastojimo postići najviše ulaganjima u energetske učinkovitu infrastrukturu. Godine 2013. u zgradi sadašnje centrale (lokacija – Magazinska, Zagreb) uveden je sustav centralnog upravljanja s inteligentnom kontrolom sustava za hlađenje i grijanje, koji izvan radnog vremena radi s minimalnom potrošnjom. Na svim lokacijama provodimo energetske preglede kako bi odredili razinu energetske učinkovitosti. Iste godine u poslovanje smo uveli niskoenergetska računala sa 70 % manjom potrošnjom električne energije. U 2021. godini konvencionalna rasvjeta zamijenjena je LED svjetlima u kompletnoj zgradi Glavnog ureda u Magazinskoj u Zagrebu, uključujući garažu te u poslovnicama u Zadru, Sisku, Osijeku, Rijeci, Puli i dvjema poslovnicama u Zagrebu.

GRI 302-4

Toplinske pumpe i energetske učinkovite opreme primijenjena je na lokacijama Slavonski Brod, Pula i dvije lokacije u Zagrebu. Procijenjeno smanjenje potrošene energije procjenjujemo je na barem 30 %. Sve zgrade u sjedištu Raiffeisenbank Austria u Hrvatskoj imaju energetske certifikat.

Centralna zgrada i podružnice imaju podove "2tec2", također usklađenim sa LEED-om, BREEAM-om i REACHOM (uredba Europske unije, donesena radi poboljšanja zaštite ljudskog zdravlja i okoliša, od rizika koje mogu predstavljati kemikalije). Ovaj pod ima Acoustic Comfort podlogu izrađenu od recikliranih materijala. Rješenja 2tec2 dizajnirana su za ekološki prihvatljivo održavanje, što nam omogućuje korištenje vode umjesto štetnih kemikalija za čišćenje podova. Također, u službenom voznom parku banke imamo osam hibridnih automobila. Emisije u prijevozu možemo pratiti samo kroz Opseg 1 karbonskog otiska koji se gotovo u potpunosti odnosi na službena putovanja banke privatnim vozilima.

PRIKAZ KORIŠTENJA RAZLIČITIH VRSTA ENERGENATA U VOZnom PARKU

Benzin	39,96%
Diesel	50,65%
Hibridi	10,39%

Službene inicijative u vidu smanjenja emisija u prijevozu za sada ne postoje, međutim napravljeni su koraci o podizanju svijesti zaposlenika o korištenju alternativnih vrsta prijevoza, a službena putovanja nastoje se svesti na minimum.



Objave u skladu s EU taksonomijom

Uredba o taksonomiji EU-a⁷ propisuje okvir za cijelu EU (sustav klasifikacije opisan kao "taksonomija") koji omogućuje investitorima i trgovačkim društvima da utvrde jesu li određene gospodarske aktivnosti "ekološki održive". Članak 8. utvrđuje obveze objavljivanja. Sukladno tome, trgovačka društva obuhvaćena Direktivom o nefinancijskom izvješćivanju (NFRD)⁸ obvezna su objaviti informacije o tome uključuju li i u kojoj mjeri njihove aktivnosti gospodarske aktivnosti koje se kvalificiraju kao ekološki održive prema Uredbi o taksonomiji.

Najvažnija metrika za financijska poduzeća odnosi se na udio taksonomski prihvatljivih ekonomskih aktivnosti u njihovim financijskim aktivnostima, kao što su zajmovi, ulaganja i osiguranje – poznato kao omjer zelene imovine. S obzirom na vrijeme potrebno za provedbu, zakonodavac je odredio fazno razdoblje provedbe. Postavljene obveze za izvješćivanje za kreditne institucije ostaju na snazi za financijsku godinu 2022. Tijekom tog razdoblja kreditne institucije dužne su objaviti udio taksonomski prihvatljivih aktivnosti kao i kvalitativne informacije. Potpuna objava prihvatljivih aktivnosti u skladu s Uredbom o taksonomiji potrebna je tek od financijske godine 2023. nadalje.

Regulatorna obveza objavljivanja u skladu s Člankom 8. Uredbe EU-a o taksonomiji

Uredba EU-a o taksonomiji postavlja okvir za cijelu EU – sustav klasifikacije – koji omogućuje ulagačima i poduzećima da utvrde jesu li određene gospodarske aktivnosti ekološki održive. Članak 8. Uredbe zahtijeva od poduzeća obuhvaćenih Direktivom o nefinancijskom izvješćivanju (NFRD) da objave informacije o tome kako i u kojoj mjeri se njihove gospodarske aktivnosti kvalificiraju kao ekološki održive. RBA je dužna objaviti podobnost za taksonomiju za financijsku 2022. godinu. Drugi korak u postupku objave, specifično usklađivanje taksonomije, primjenjivat će se za financijsku godinu 2023. Ovaj postupni pristup neophodan je zbog oslanjanja industrije financijskih usluga na ESG KPI-jeve koje objavljuju njezini klijenti.

I. Obavezno objavljivanje

RBA objavljuje šest kvantitativnih pokazatelja u skladu s člankom 10. stavkom 3. Delegirane uredbe koja nadopunjuje Uredbu o taksonomiji Europske unije⁹. Objavljivanje ovih kvantitativnih ključnih pokazatelja uspješnosti popraćeno je kvalitativnim informacijama u skladu s Prilogom XI. Delegirane uredbe.

1. Izloženosti taksonomski prihvatljivim ekonomskim aktivnostima/ukupna imovina
2. Izloženosti taksonomski neprihvatljivim gospodarskim aktivnostima/ukupna imovina
3. Izloženosti prema središnjim državama, središnjim bankama, nadnacionalnim izdavateljima i izloženosti iz izvedenica/ukupne imovine
4. Izloženosti prema društvima koja ne podliježu NFRD /ukupna imovina
5. Izloženosti u trgovačkom portfelju/ukupna aktiva
6. Izloženost po međubankovnim kreditima po viđenju/ukupna aktiva

⁷ Uredba (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. lipnja 2020. o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja i izmjeni Uredbe (EU) 2019/2088

⁸ Direktiva 2014/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 22. listopada 2014. o izmjeni Direktive 2013/34/EU u pogledu objavljivanja nefinancijskih informacija i informacija o raznolikosti određenih velikih poduzeća i grupa

⁹ Delegirana uredba Komisije (EU) 2021/2178 od 6. srpnja 2021. o dopuni Uredbe (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća utvrđivanjem sadržaja i prikaza informacija o okolišno održivim ekonomskim djelatnostima koje objavljuju poduzeća na koja se primjenjuje članak 19.a ili članak 29.a Direktive 2013/34/EU i utvrđivanjem metodologije obveznog objavljivanja informacija

Izloženost	31/12/2022*	31/12/2022**
Izloženost taksonomski prihvatljivim ekonomskim aktivnostima / TA (%) (1)/(6)	13.79%	14.15%
Izloženost taksonomski neprihvatljivim ekonomskim aktivnostima / TA (%) (9)/(6)	3.34%	2.97%
Izloženost prema središnjim državama, središnjim bankama, nadnacionalnim izdavateljima i izloženost iz izvedenica/ukupne imovine / TA (%) (12 + 13 + 14 + 15)/(6)	44.32%	44.32%
Izloženost poduzećima koja ne podliježu NFRD / TA (%) (17)/(6)	16.77%	16.77%
Međubankovni zajmovi na zahtjev / TA (%) (19)/(6)	0.48%	0.48%
Portfelj trgovanja / TA (%) (21)/(6)	0.27%	0.27%

*Obavezno objavljivanje

** Dobrovoljno objavljivanje: U svrhu dobrovoljnog objavljivanja, uz već identificirane izloženosti prihvatljive prema taksonomiji, pokušali smo procijeniti usklađenost taksonomske izloženosti RBA prema NFRD klijentima koji koriste NACE mapiranje objavljeno i dostupno u taksonomskom kompasu Europske komisije. Zbroj već identificiranih prihvatljivih izloženosti u obveznom objavljivanju i dodatak približnih usklađenih izloženosti na temelju EU taksonomije koje prethodno nisu identificirane kao prihvatljive, objavljuju se u okviru dobrovoljnog objavljivanja.

II. RBI pristup prihvatljivosti

Izraz "prihvatljivo" koristi se u smislu "prihvatljivo za uključivanje" unutar opsega sredstava potrebnih za izračun KPI-jeva, dok se "taksonomski prihvatljivo" koristi za upućivanje na gospodarske aktivnosti opisane u delegiranoj uredbi odnosno aktima donesenim u skladu s člankom 10. stavkom 3., člankom 11. stavkom 3., člankom 12. stavkom 2., člankom 13. stavkom 2., člankom 14. stavkom 2. i člankom 15. stavkom 2. Uredbe (EU) 2020/ 852, neovisno o tome ispunjava li ta gospodarska aktivnost bilo koji ili sve tehničke kriterije provjere utvrđene delegiranim aktima (vidi definiciju „prihvatljivih aktivnosti“ u članku 1. Delegirane uredbe Komisije (EU) 2021/2178.

Ukupna pokrivena imovina identificirana je prema zahtjevima potpunog objavljivanja „Omjera zelene imovine“ koji će stupiti na snagu od fiskalne godine 2023., kada će služiti u svrhu nazivnika. Pokrivena imovina isključuje izloženost prema središnjim bankama, nadnacionalnim institucijama, središnjoj državi, imovinu koja se drži radi trgovanja i međubankarske zajmove na zahtjev. Ukupna prihvatljiva imovina definirana je kao ona koja je pokrivena i dodatno pripada jednom od sljedećeg:

- Prihvatljive izloženosti prema NFRD poduzetnicima
- Prihvatljive izloženosti prema fizičkim osobama
- Prihvatljiva izloženost prema financiranju lokalne i regionalne uprave
- Kolaterali na nekretninama dobiveni stupanjem u posjed u zamjenu za otpis duga i koji se drže radi prodaje

1. KPI #1 – Izloženost taksonomski prihvatljivim ekonomskim aktivnostima/ukupna imovina

Ovo je najrelevantniji KPI u okviru ovogodišnje objave u skladu s člankom 8. Uredbe o taksonomiji. U skladu s uputama navedenim u Prilogu V. Delegirane uredbe, izloženosti koje treba uključiti u brojnik obuhvaćaju izloženosti bankovne knjige u odnosu na klijente relevantne za NFRD, kućanstva (ograničeno na zajmove osigurane stambenim nekretninama i zajmove za obnovu doma) i izloženosti prema lokalnim vlastima (ograničeno na javno financiranje stanovanja). Prema našem razumijevanju regulatornih zahtjeva, maloprodajni zajmovi za automobile ne moraju biti uključeni do kasnijeg datuma i ograničeni su na novo generirane izloženosti. Trenutačno nismo u mogućnosti identificirati izloženost fizičkih osoba za zajmove za obnovu doma, što znači da su izloženosti RBI-a koje ispunjavaju uvjete taksonomije podcijenjene. Međutim, radi se na tome da se to omogući u budućnosti.

2. KPI #2 - Izloženost taksonomski neprihvatljivim ekonomskim aktivnostima/ukupna imovina

Ovaj KPI odražava udio izloženosti prema taksonomski neprihvatljivim gospodarskim aktivnostima u ukupnoj imovini RBI Grupe. Za potrebe obveznog objavljivanja, primjenom pristupa predloženog u FAQ1 koji je Europska komisija objavila u prosincu 2021., kvalificirali smo izloženosti uključene u KPI 2 kao taksonomski neprihvatljive za našu cjelokupnu izloženost u odnosu na klijente NFRD-a, osim za one identificirane kako je opisano u definiciji KPI #1.

Važno je napomenuti da, po definiciji, KPI #1 i KPI #2 se ne zbrajaju 100 posto budući da brojnici dva KPI-ja predstavljaju samo podskup ukupne imovine RBI. Na primjer, izloženost prema središnjim državama, izloženosti u odnosu na klijente koji nisu NFRD i izloženosti iz knjige trgovanja isključeni su zakonom (ove su izloženosti obuhvaćene KPI #3, KPI #4 i KPI #5).

3. KPI #3 – Izloženosti prema vladi, središnjim bankama, nadnacionalnim izdavateljima i izloženosti iz izvedenica/ukupne imovine

Izloženosti prema središnjim državama, središnjim bankama, nadnacionalnim izdavateljima i izloženosti iz izvedenica čine značajan udio ukupne imovine RBI Grupe. Izloženosti prema središnjim vladama, središnjim bankama i nadnacionalnim izdavateljima nisu uključeni u nazivnik pri izračunu omjera zelene imovine. Uz sve ostalo jednako, to ima pozitivan učinak na omjer zelene imovine. Izloženost derivatima uključena je u nazivnik, ali je isključena iz opsega izloženosti koje će se agregirati u brojniku u budućim izračunima omjera zelene imovine.

4. KPI #4 – Izloženosti prema poduzećima koja nisu obveznici NFRD-a/ ukupna imovina

Izračun ovog KPI-ja zahtijevao je od nas da prevladamo nedostatak javno dostupnih izvora za identifikaciju NFRD poduzetnika. Baza klijenata NFRD Grupe određena je pozivanjem na interno dostupne podatke, a posebno na sljedeće: a) zemlju osnivanja druge ugovorne strane (koja mora biti država EU-a); b) prelazi li neto prihod klijenta 40 milijuna eura ili njegova ukupna imovina prelazi 20 milijuna eura; c) je li kupac uvršteno trgovačko društvo, kreditna institucija ili osiguravajuće društvo. Zbog praznina u podacima, nismo bili u mogućnosti uzeti u obzir broj zaposlenika (≥ 500) i nismo mogli identificirati druge ugovorne strane koje ispunjavaju sve kriterije osim onih pod c), ali još uvijek podliježu obvezi objave nefinancijsko izvješće u skladu s člankom 19.a ili 29.a Direktive 2013/34/EU.

Isključivanjem ovih klijenata s popisa financijskih i nefinancijskih poduzeća, uspjeli smo identificirati klijente koji nisu obveznici NFRD-a potrebni za KPI #4. U budućnosti imamo jasnu ambiciju poboljšati točnost s kojom se identificiraju NFRD klijenti. Očekuje se da će izloženosti prema društvima koja nisu obveznici NFRD-a ipak ostati značajna, posebno uzimajući u obzir udio aktivnosti RBI Grupe u zemljama izvan EU-a.

5. KPI #5 Izloženosti u trgovačkom portfelju/TA (%) i KPI #6 Izloženosti u međubankarskim zajmovima na zahtjev/ukupna aktiva

Knjiga trgovanja i međubankarski zajmovi na zahtjev isključeni su iz brojnika, ali su uključeni u nazivnik omjera zelene imovine u izračunima omjera zelene imovine koji ispunjavaju uvjete taksonomije i koji su usklađeni s taksonomijom. Uz sve ostalo jednako, što je veći udio knjige trgovanja i međubankarskih zajmova na zahtjev, to je negativniji utjecaj na omjer zelene imovine. Kvalitativni KPI-jevi za poslovnu strategiju, procese dizajna proizvoda i suradnju s RBI-jevim klijentima i ugovornim stranama mogu se pronaći u poglavlju „Odgovorni bankar“ ranije u ovom izvješću.

III. Dobrovoljno izvještavanje o KPI #1 i KPI #2

Taksonomski prihvatljive izloženosti (KPI #1): U svrhu dobrovoljnog objavljivanja, uz već identificirane taksonomski prihvatljive izloženosti, pokušali smo procijeniti taksonomski prihvatljive izloženosti RBI-jevih NFRD klijenata koristeći NACE mapiranje objavljeno i dostupno u Taksonomskom kompasu Europske komisije. Taksonomski kompas Ekonomske aktivnosti ne uključuje ekonomske aktivnosti koje nisu mapirane ni u jednu NACE skupinu. Kriterij za dodjelu NACE klasifikacije je primarni NACE klijenata RBI-a.

Zbog različitog opsega brojnika i nazivnika, naše mišljenje je da se KPI #1 temeljen na podobnosti taksonomije u skladu s člankom 10. (a) Delegirane uredbe u konačnici ne bi trebao primijeniti u zaključivanju omjera zelene imovine koji će biti objavljen od 2024. nadalje. Očita je razlika u opsegu brojnika. Za razliku od slučaja kada se podobnost taksonomije ispituje izolirano, omjer zelene imovine izračunava se također ispitivanjem i primjenom tehničkih kriterija provjere i usklađenosti s minimalnim društvenim mjerama zaštite. To znači da će brojnik omjera zelene imovine biti manji od brojnika KPI-ja #1, koji uključuje „samo“ izloženosti prihvatljive taksonomiji. Još jedna značajna razlika u izračunu odnosi se na sastav nazivnika: nazivnik za KPI #1 odgovara ukupnoj imovini, dok će nazivnik za omjer zelene imovine odgovarati pokrivenom izloženosti prema izračunima koji su obvezni od 2024. godine, odnosno isključujući značajan dio izloženosti IRB-a. Međutim, budući da manji brojnik i manji nazivnik imaju suprotan učinak na omjer, neto učinak ova dva odstupanja u metodologiji izračuna teško je predvidjeti.

Činjenica da RBI Grupa ima relativno velik udio aktivnosti u zemljama izvan EU-a može značiti da će imati niži omjer zelene imovine od drugih bankarskih grupa koje posluju isključivo u zemljama EU-a. To je zato što će izloženost banke prema poduzećima koja nisu obveznici NFRD-a biti isključena iz brojnika omjera zelene imovine, ali će i dalje biti uključena u nazivnik. Kao posljedica toga, visok udio izloženosti izvan EU-a imat će negativan učinak na omjer zelene imovine. Kako bi se osigurali jednaki uvjeti u financijskom sektoru, ove strukturne razlike između poslovnih modela banaka moraju se uzeti u obzir kada se uspoređuje omjer zelene imovine koji objavljuju različite institucije – ne samo zato što RBI Grupa aktivno podupire održivu transformaciju svojih aktivnosti klijenata i na taj način doprinosi održivom razvoju regije CEE. Predani smo kontinuiranom poboljšanju vlastitih procesa i teme dostupnosti i kvalitete ESG podataka kao dio konstruktivnog dijaloga s relevantnim dionicima.



6.



Angažirana
organizacija



Socijalni partner

GRI 3-3

Socijalni partneri su predstavnici poslodavaca i radnika, a imaju jedinstvenu ulogu u socijalnom i ekonomskom upravljanju. Predstavljaju važne aspekte svijeta rada, počevši od radnih uvjeta do razvoja kontinuiranih treninga i definiranja standarda plaća. Prepoznajući važnost uloge socijalnog partnera, RBA kontinuirano potiče dijalog s ciljem stvaranja kooperativne kulture i zajedništva između menadžmenta i zaposlenika kako bi se kreirali radni uvjeti i prilike po mjeri zaposlenika, ali i postigla obostrana dobit i zadovoljstvo. Socijalnim dijalogom osiguravamo stabilnu okolinu za napredak i značajno doprinosimo anticipaciji i uspješnom upravljanju promjenama.

RBA Grupa ima Kolektivni ugovor koji pokriva 100 % zaposlenika naše organizacije odnosno Grupe. Potpisan je na dan 20. veljače 2023., a vrijedi do 31. svibnja 2024. Socijalni partneri njeguju i provode otvorenu i redovitu komunikaciju putem svih postojećih kanala. Informiraju se o svim bitnim poslovnim odlukama i promjenama kroz redovite sastanke poslodavca s predstavnicima sindikata, kao i redovno obavještanje sindikata. O svim pitanjima od važnosti za radnike provodi se redovno savjetovanje sa sindikatom. Za autentično tumačenje Kolektivnog ugovora za RBA utemeljena je zajednička Komisija za tumačenje sastavljena od tri predstavnika Sindikata i tri predstavnika Poslodavca.

GRI 2-30

Društvena odgovornost i angažman banke

Unutar našeg sustava vrijednosti, korporativni angažman jedan je od ključnih elemenata naše kulture. Kao dio našeg portfelja, dostupni su mnogi proizvodi i usluge relevantni za gospodarstvo i društvo u cjelini. RBA sebe smatra angažiranim korporativnim građaninom koji se aktivno zalaže za održivi razvoj u društvu, a u konačnici naš angažman odražava i očekivanja naših kupaca i ono što naši zaposlenici zahtijevaju od nas kao odgovornog i osviještenog poslodavca. Različitim inicijativama upravljaju različiti odjeli. Ovisno o opsegu ulaganja, novi prijedlozi projekata odobravaju se u lokalnim timovima ili od strane pojedinih članova Uprave.

GRI 413-2



GRI 2-28

RBI je potpisnica Principa odgovornog bankarstva, članica UN Global Compacta (a time i RBA), a RBA Povelje ravnopravnosti Hrvatska (HR PSOR). Kako bismo doprinijeli zajednicama u kojima djelujemo, ali i potaknuli naše zaposlenike da osvijeste važnost individualnog angažmana, RBA je također članica brojnih udruženja kao što su Hrvatska udruga banaka, Hrvatska udruga poslodavaca, UN Global Compact u Hrvatskoj, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, Hrvatsko-austrijska trgovinska komora, American Chamber of Commerce, Njemačko-hrvatska gospodarska komora, Međunarodna trgovinska komora (International Chamber of Commerce).

Kao odgovorni korporativni građanin mislimo globalno, ali djelujemo lokalno. Stoga smo smjernice Programa održivog razvoja do 2030. godine stavili u središte svih svojih aktivnosti i inicijativa. Sukladno definiranim materijalnim temama, odabrali smo ključne ciljeve koji se odnose na naše aktivnosti te iskazali našu predanost da doprinesemo ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda. Jednaka se načela primjenjuju na razini cijele RBI Grupe pa uključuju i naše poslovanje u RBA Grupi. RBI je prilikom odlučivanja o ključnim ciljevima uzela u obzir sljedeće kriterije: odnos s RBI Grupom odnosno koliko je cilj usko povezan s Grupom, važnost to jest koliko nam je kao odgovornoj organizaciji važno doprinijeti postizanju postavljenih ciljeva, učinak ili utjecaj koji RBI može imati na pojedini cilj te sama atraktivnost odnosno potencijal koji pojedini cilj ima na Grupi. RBI Grupa, a samim time i RBA u Hrvatskoj, je odabrala 12 ciljeva ključnih za njeno poslovanje:



Cilj 1. Iskorijeniti siromaštvo svuda i u svim oblicima



Cilj 3. Osigurati zdrav život i promovirati blagostanje za ljude svih generacija



Cilj 4. Osigurati uključivo i kvalitetno obrazovanje te promovirati mogućnosti cjeloživotnog učenja



Cilj 5. Postići rodnu ravnopravnost i osnažiti sve žene i djevojke



Cilj 7. Osigurati pristup pouzdanoj, održivoj i suvremenoj energiji po pristupačnim cijenama za sve



Cilj 8. Promovirati uključiv i održiv gospodarski rast, punu zaposlenost i dostojanstven rad za sve



Cilj 9. Izgraditi prilagodljivu infrastrukturu, promovirati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost



Cilj 10. Smanjiti nejednakost unutar i između država



Cilj 12. Osigurati održive oblike potrošnje i proizvodnje



Cilj 13. Poduzeti hitne akcije u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih posljedica



Cilj 15. Zaštititi, uspostaviti i promovirati održivo korištenje kopnenih ekosustava, održivo upravljati šumama, suzbiti dezertifikaciju, zaustaviti degradaciju tla te spriječiti uništavanje biološke raznolikosti



Cilj 16. Promovirati miroljubiva i uključiva društva za održivi razvoj, osigurati pristup pravdi za sve i izgraditi učinkovite, odgovorne i uključive institucije na svim razinama

Premisa ostvarenja odabranih ciljeva vidljiva je i kroz jedno od tri ključna područja djelovanja koja RBI definira kao područja angažiranog građanina (Engaged Citizen). Navedeno područje određuje da je RBI Grupa aktivno uključena u održivi razvoj našeg društva. Predanost korporativnom građanstvu proteže se izvan osnovne djelatnosti na ciljeve kao što su rješavanje socijalnih problema, promicanje održivog poslovanja i zaštita okoliša, ali i potpora otvorenom civilnom društvu. Raznolikost, tolerancija i snažan fokus na ljude glavni su oslonac napora da se ostvari napredak u društvu. Upravo su temelji ovog područja ključni prilikom definiranja projekata donacija.

Briga za naše zajednice i izgradnja održivog društva

GRI 413-1
GRI 3-3

U sklopu naših aktivnosti donacija i sponzorstava nastojimo ostvariti pozitivan utjecaj na društvo i zajednicu unutar koje djelujemo. RBA u strategiji vezanoj uz sponzorstva poseban naglasak stavlja na projekte održivog razvoja, poduzetništva, digitalne ekonomije i digitalnog napretka. Sponzorstvo kvalitetnih projekata i događaja u spomenutim kategorijama osigurava pozitivne efekte u reputaciji Raiffeisen banke, a s druge strane, našim sponzorstvima populariziramo poduzetnike kao pokretače ekonomije, osvještavamo o važnosti održivog razvoja na razini pojedinca te na razini organizacije čime se doprinosi i razvoju društva.

Svi naši zaposlenici su upoznati s politikama i procesima djelovanja u zajednici. Procedure su javno dostupne svima te se redovito komunicira o projektima koje sponzoriramo ili donacijama koje banka odluči dodijeliti pojedinim inicijativama ili udrugama s ciljem pružanja podrške i ostvarenja vidljivosti. U 2022. godini zaposlenici su bili direktno uključeni u proces donacija na način da su predlagali udruge te u konačnici i izabrali udruge prema kojima je izvršena donacija.

RBA ima interne procedure koje propisuju proces odobrenja sponzorstava i donacija koje, između ostaloga, sadrže i provjeru organizatora sponzorstava to jest primatelja donacije za bilo kakve vrste prijevara, kriminala, korupcije ili lošeg publiciteta. Također, svako sponzorstvo ili donaciju mora odobriti Odjel za sukladnost te ovisno o iznosu Uprava ili nadređeni direktor. Sponzorski projekti također čine dio komunikacijske strategije odnosno strategije odgovornog korporativnog građanina i služe našim poslovnim i komunikacijskim ciljevima.

U strategiji donacija, RBA stavlja fokus na humanitarne projekte usmjerene na djecu i mlade s posebnim potrebama, projekte usmjerene prema sportu, obrazovanju, kulturi, ekologiji te ostale projekte koji pridonose boljitku zajednica i društva. Donacijama pokazujemo odgovornost za napredak društva u kojem poslujeemo odnosno društveno odgovorno korporativno ponašanje.

Kao predani partner zajednici, inicirali smo, proveli i podržali brojne programe, inicijative i projekte u suradnji s našim partnerima. Banka na kraju svake godine sukladno zaprimljenim izvještajima o provedenim projektima evaluira sve projekte sponzorstava te sukladno postignutom učinku odlučuje o nastavku suradnje u sljedećoj godini. Za svaki projekt nam je iznimno bitno da je ispunio svoju svrhu te da je imao pozitivan utjecaj na dionike kao što je primjerice u slučaju projekta Nevjerojatni gdje su poduzetnici uključeni u program ostvarili željene rezultate. Među brojnim projektima, izdvojit ćemo sljedeće kao dobar primjer našeg angažmana i pronalaska načina kako da djelujemo u našoj zajednici.

Nevjerojatni

Riječ je o programu podrške mladim poduzetnicima koji odgovara na problematiku nerazumijevanja mladih te marginaliziranja mladih poduzetnika što rezultira njihovim težim poslovanjem, iseljavanjem i generalno gubitkom intelektualnog kapitala u zemlji. U 2022. godini projekt je nastavljen uz 81 poduzetničku aplikaciju te pozitivni utjecaj na razvoj poduzetnika korisnika. Projekt nastavlja koristiti koncept mladih za mlade u kojemu će se drugi mladi poduzetnici zapošljavati za usluge potrebne poduzetnicima. Kampanjom programa nastojimo inspirirati poduzetničku scenu u Hrvatskoj. U sklopu ovog projekta dostavlja se detaljan izvještaj ostvarenih rezultata kampanje te utjecaja koji je postignut na poduzetnike koji su sudjelovali u natječaju.

Na sunčanoj strani

Na sunčanoj strani je projekt s ciljem poticanja ulaganja u sunčane elektrane za vlastitu potrošnju u kućanstvima i razvoj tržišta malih sunčanih elektrana u Hrvatskoj te razvoj usluge za građane. Suradnja obuhvaća poziv za građane koji su spremni na realizaciju vlastite sunčane elektrane, a kroz koji dobivaju priliku ostvariti sufinanciranje pri realizaciji sunčane elektrane s partnerima projekta. Uz definirane tehničke uvjete za prijavitelje, definirani su i kreativni kriteriji za bodovanje. Projektom se definira „sunčani izazov“, u kojemu pozivamo građane da nam pomognu u postizanju ciljeva solarizacije Hrvatske do 2030. godine.

Boranka



Akcija Boranka je najveće volontersko pošumljavanje opožarenih područja u Dalmaciji s ciljem obnove opožarenih područja te podizanja svijesti građana, pogotovo djece (edukativnim aktivnostima u školama i vrtićima), o važnosti šuma, zaštiti prirode, posljedicama globalnog zatopljenja te prevenciji i zaštiti od požara. U sklopu projekta RBA je predstavljena kao glavni sponsor pod nazivom "poBORitelj", a svake godine oko 100 članova naše Banke sudjeluje u volonterskim aktivnostima Boranke te doprinose zaštiti našeg okoliša i poticanja zelenih aktivnosti za izgradnju održivije budućnosti.

Bankovna akademija

Akademija je namijenjena studentima završnih godina ekonomske, pravne, elektrotehničke, informacijske i matematičke struke te srodnih fakulteta u Republici Hrvatskoj i inozemstvu. Poseban naglasak se stavlja na područje financija i bankarstva, a cilj nam je predstaviti inovativne i napredne bankarske teme.

Compensating by planting

U 2022. godini sudjelovali smo u co2mpensating by planting programu sadnje. Cilj programa je u akcijama pošumljavanja i edukacije osvijestiti građane o važnosti šuma, učincima klimatskih promjena, ugljičnom otisku koji stvaramo i našoj odgovornosti za okoliš i zajednicu. U sklopu programa RBA je u 2022. posadila 4000 stabala, što će otprilike nadoknaditi 100 000 kg emisija CO₂ iz ugljičnog otiska.



Infobip SHIFT

Sponzorirali smo dvodnevnu razvojnu konferenciju Infobip SHIFT na kojoj je održan niz edukativnih i inspirativnih razgovora vodećih stručnjaka iz IT industrije.

Digitalna Labin konferencija 2022.

Podržali smo i konferenciju na kojoj se promiču novi trendovi u IT industriji i digitalizacija te smo na njoj predstavili nove načine rada u finansijskom sektoru.

AmCham program talenata

RBA je sponzorirala AmCham talent program u organizaciji Američke gospodarske komore u kojemu mladi dobivaju priliku raditi s etabliranim poslovnim ljudima, učiti i razvijati svoje vještine u poslovanju.

Rokotok



Podržali smo projekt "Rokotok" u kojem je poznati novinar Domagoj Jakopović (RibaFish) plivao od otoka do otoka u Hrvatskoj u sklopu treće plivačko-edukativne pozornice. Cilj projekta je bilo podizanje svijesti o važnosti vremena koje roditelji provode s djecom kroz sport i učenje, a projekt je također ukazao na važnost očuvanja okoliš s posebnim naglaskom na odlaganje ekološkog otpada.

Greencajt festival



RBA je bila pokrovitelj festivala Greencajt koji se održao u lipnju 2022. s ciljem promicanja održivog načina života. Uz inspirativne panele i rasprave o zelenim inicijativama, posjetitelji su mogli vidjeti i izložbu električnih i hibridnih automobila te prisustvovati dodjeli Nacionalne nagrade za okoliš Green prix 2022.

Financiranje projekata održivosti

Daria Mateljak, izvršna partnerica, Hauska & Partner
Dubravko Lukač, izvršni direktor Upravljanja kreditnim rizicima non-retail klijenata, RBA
Igor Anić, voditelj projekata, Dvokut - Ecro d.o.o.
Marina Burazer, direktorica marketinga, Fortenova grupa

MODERATOR: **dr. sc Mirjana Matešić**



ESG konferencija

U organizaciji Američke gospodarske komore, konferencija je bila platforma za raspravu o ESG načelima u poslovanju i njihovim poslovnim učincima. RBA je sponzorstvom pomogla organizaciji tog skupa.

Women in Adria

U 2022. godini smo pružili podršku organizaciji programa Women in Adria koji se sastoji od internetske promocije i događaja uživo. Aktivnosti su namijenjene umrežavanju banke i poduzetnika, promicanju ponude banke i općenito razumijevanju specifičnosti ženskog poduzetništva.

Back Together



Našu podršku konferenciji Back together smo dali sudjelovanjem na panelima i pokroviteljstvom tog događaja koji promiče bolju komunikaciju različitih medicinskih i zdravstvenih tema. Konferencija promiče bolji, lakši i razumljiviji način komunikacije o zdravstvenim i medicinskim temama s ciljem povećanja zdravstvene i medicinske pismenosti.

Stipendija Luka Mak



Na sjećanje „dobrog duha“ digitalnih kanala, Luku Maka, RBA dodjeljuje stipendiju za cjelokupni trogodišnji stručni prijediplomski studij digitalnog marketinga, a do sada je dodijeljena dva puta. Luka je bio izuzetna osoba te je svojim karakterom i duhom doprinio našem zajedničkom boljitku i ugodnoj radnoj okolini koja se temeljila na prijateljstvu i uzajamnoj pomoći i ohrabriranju. Stoga smo ovim projektom pronašli način kako održati njegov duh u našem svakodnevnom djelovanju i pomoći mladim profesionalcima na njihovom putu obrazovanja, a potom i izgradnje karijere.

„Ova stipendija puno će mi pomoći jer osim troškova fakulteta imam i troškove smještaja koje trebam financirati. Sretna sam što sam dobila priliku učiti i raditi nešto što stvarno volim, u što ću svakako ugraditi i vrijednosti poput timskog rada koje sam naučila kroz godine igranja rukometa.“ rekla je Kiara Sabati, dobitnica druge stipendije Luka Mak.

Božićne donacije

Projekt Božićne donacije omogućio je uključenost naših zaposlenika u proces doniranja pri čemu su oni predlagali udruge koje bi bilo vrijedno donirati. U užu izbor je ušlo 10 udruga, a kolektivnim glasovanjem je odabrano pet udruga kojima je podijeljeno ukupno HRK 300.000, a to su: Udruga Korak dalje (100 000 kuna); Udruga Jak kao Jakov (80 000 kuna); Udruga Cukrići (50 000 kuna); Plivački klub Forca (40 000 kuna); Udruga S-PAS (30 000 kuna).

Projekti financijske pismenosti

S ciljem educiranja i osnaživanja povjerenja javnosti u hrvatski mirovinski i financijski sustav, Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima redovito provodi projekte financijske pismenosti. Viša razina financijske pismenosti doprinosi boljem upravljanju i raspolaganju osobnim financijama, što omogućuje postizanje osobne koristi pojedinca, a posljedično i koristi čitavog društva. Uzimajući u obzir da su primarna ciljna publika mlađe generacije te radno aktivno stanovništvo, RMF u osmišljavanju i provedbi svojih projekata financijske pismenosti fokus stavlja na digitalne kanale. Posljednjih godina proveo je niz projekata iz područja financijske pismenosti, od kojih izdvajamo:

Mirovine za 21. stoljeće

Temeljem poslovne suradnje s Arhivanalitikom RMF je proveo projekt „Mirovine za 21. stoljeće“, u sklopu kojega ekonomski analitičar Velimir Šonje piše o svim bitnim makro i mikro aspektima funkcioniranja mirovinskog sustava te na taj način omogućava čitateljima lakše snalaženje u ovoj zahtjevnoj temi. U projektu su opisani glavni pojmovi i izazovi hrvatskog mirovinskog sustava i objašnjeno funkcioniranje prvog i drugog stupa mirovinskog osiguranja. Tekstovi su obradili i temu štednje u dobrovoljnim mirovinskim fondovima, isplatama mirovina iz drugog i trećeg stupa te mogućnostima unaprjeđenja mirovinskog sustava.

Raiffeisen Future Boost



Projekt Raiffeisen Future Boost osmišljen je i provodi se posljednje četiri godine u suradnji s Večernjim listom. Velik interes i gledanost serijala objavljenog na kanalima Večernjeg lista (tisak, web portal, društvene mreže – YouTube, LinkedIn i Facebook) pokazatelj su da ovaj projekt za posljedicu ima rast financijske pismenosti značajnog broja građana kroz zanimljiv i neformalan, ali ipak edukativan format u kojemu Ivan Šarić, poznati komičar i voditelj, saznaje i tumači pojmove iz svijeta financija. Nakon uspješne tri sezone emisije, sa serijom video intervjua RMF je nastavio i u 2022. godini, no stavljaajući fokus na inovativne priče s hrvatske poslovne scene.

Budi FIN!



U suradnji s Ekonomskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu, RMF je pokrovitelj projekta pod nazivom Budi FIN! – financijski pismen i odgovoran. Riječ je o online edukacijama namijenjenima mladima od 16 do 25 godina koje omogućavaju višegodišnji sustavni pristup upoznavanju njihovih navika u trošenju i planiranju kroz provođenje istraživanja i personalizirane izvještaje koje sudionici edukacije ispunjavaju. Cilj ovog opsežnog programa financijske edukacije je učiniti mlade financijski sposobnima, a tijekom radionica sudionici upoznaju svoju financijsku osobnost i odnos prema novcu te osnažuju svoje potrošačke kompetencije. Radionice su potpuno besplatne za sve polaznike, a na kraju programa svi polaznici dobivaju potvrdu o sudjelovanju u edukativnom programu, kao i materijale potrebne za početak odgovornog upravljanja osobnim proračunom.

Konferencija „20 godina mirovinskih osiguravajućih društava u Republici Hrvatskoj“

29. lipnja 2022. pod pokroviteljstvom Raiffeisen mirovinskog osiguravajućeg društva, održana je konferencija povodom obilježavanja 20 godina mirovinskih osiguravajućih društava u Republici Hrvatskoj. U sklopu konferencije puštena je u rad RMOD solarna elektrana. Kako se struktura portfelja mirovinskih osiguravajućih društava mijenja i ide prema sve većoj diverzifikaciji ulaganja, RMOD je investirao više od 13 milijuna eura u Poslovni centar „Mani“ u Buzinu. Kompleks se sastoji od četiri poslovne zgrade.

Daljnijim investicijama u kompleks na krovove poslovnih zgrada instaliran je 761 fotonaponski panel instalirane snage 350 kWh. Prihod od zakupnina poslovnog kompleksa „Mani“ kao i prihod od prodaje električne energije proizvedene u fotonaponskim panelima pridonose sigurnijoj isplati mirovina. Puštanjem u rad solarne elektrane RMOD je završio prve dvije faze strateškog plana orijentacije poslovanja u skladu sa zelenom tranzicijom. U prvoj polovini 2023. godine u planu je dovršetak i puštanje u rad punionice električnih vozila u Buzinu.

Idemo u mirovinu s Goranom Milićem

U sklopu financijske pismenosti kojeg je provela UMFO, poznati televizijski novinar i urednik Goran Milić je u 2022. godini snimio i objavio edukativni YouTube serijal pod nazivom „Idemo u mirovinu s Goranom Milićem“. RMOD, kao član UMFO-a podržalo je i sudjelovalo u snimanju serijala u svrhu informiranja populacije o pravima i prilikama pri odlasku u mirovinu. RMOD je i u ranijim godinama sudjelovalo u financijskom opismenjavanju populacije na temu mirovinskog sustava u RH.

O ovom izvještaju

GRI 2-3
GRI 2-4
GRI 2-5

Izvještaj o održivosti za 2022. godinu, uz Financijski izvještaj, pruža svim dionicima RBA Grupe dubinski pogled u poslovanje Grupe, procese i načine na koje upravljamo materijalnim temama i rizicima, strateški pristup održivom razvoju, projektima i inicijativama koje kao organizacija implementiramo s ciljem učinkovitijeg upravljanja okolišnim, društvenim i ekonomskim utjecajima. Financijski podaci su objavljeni u Financijskom izvještaju te se ne ponavljaju u Izvještaju o održivosti.

Izvještaj je izrađen u skladu sa Standardom Globalne inicijative za izvještavanje (GRI) i metodološki prati njegove zahtjeve. GRI pokazatelji su označeni na svim relevantnim mjestima unutar izvještaja, a na kraju se nalazi i detaljno kazalo. U izvještaju smo se također vodili načelima UN Global Compacta i ESG, a samo izvješće o održivosti objavljujemo na godišnjoj razini. Izvješće nije podvrgnuto vanjskoj verifikaciji, ali tu opciju razmatramo za buduća izvještajna razdoblja.

Ovo izvješće obuhvaća: Raiffeisen Bank Austria, Raiffeisen Leasing, Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima, Raiffeisen Consulting, Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo, te su u manjem opsegu uvrštene informacije za Raiffeisen Consulting. Podaci za RBA Grupu su prikazani konsolidirano, a gdje to nije bilo moguće naznačeni su odvojeni podaci.

Izvještajem su obuhvaćene sve objave, podaci i pokazatelji:

- koji su od interesa za dionike RBA Grupe
- koji su prepoznati kao materijalna područja i teme za poslovanje RBA Grupe
- objave koje mogu biti od važnosti za procjene ESG (okolišne, društvene ili upravljačke) uspješnosti
- objave nužne za sukladnost sa zahtjevima GRI Standarda

Kontakti za izvještavanje o održivosti: Sara Foršek Pažin, sara.forsek-pazin@rba.hr



KAZALO GRI POKAZATELJA

Opće objave		
	Pokazatelj	Stranica
Organizacija i praksa izvještavanja	GRI 2-1 Informacije o organizaciji	7
	GRI 2-2 Subjekti uključeni u izvještaj o održivosti	7,8
	GRI 2-3 Izvještajno razdoblje	99
	GRI 2-4 Ponovne objave informacija	99
	GRI 2-5 Vanjska potvrda	99
Aktivnosti i radnici	GRI 2-6 Aktivnosti, lanac vrijednosti i drugi poslovni odnosi	37, 81
	GRI 2-7 Zaposlenici	63
	GRI 2-8 Radnici koji nisu zaposlenici	63
Upravljanje	GRI 2-9 Struktura upravljanja i sastav	15, 18, 76
	GRI 2-10 Imenovanje i izbor najvišeg tijela upravljanja u izvještavanju o održivosti	15
	GRI 2-11 Predsjednik najvišeg tijela upravljanja	15
	GRI 2-12 Uloga najvišeg tijela upravljanja u nadgledanju upravljanja utjecajima	22
	GRI 2-13 Delegiranje odgovornosti za upravljanje utjecajima	42, 56
	GRI 2-14 Uloga najvišeg tijela upravljanja u nadgledanju upravljanja utjecajima	17
	GRI 2-15 Sukob interesa	15, 24, 25
	GRI 2-16 Komunikacija pitanja od posebne zabrinutosti	34
	GRI 2-17 Kolektivno znanje najvišeg tijela upravljanja	25
	GRI 2-18 Procjena učinka najvišeg tijela upravljanja	17
	GRI 2-19 Politike nagrađivanja	63, 70
Strategija, politike i prakse	GRI 2-20 Proces određivanja naknada	24
	GRI 2-21 Ukupni godišnji omjer naknada	70
	GRI 2-22 Izjava o strategiji održivog razvoja	5
	GRI 2-23 Obveze korporativne politike	25, 66
	GRI 2-24 Ugrađivanje obveza korporativne politike	22, 25
	GRI 2-25 Procesi remedijacije negativnih utjecaja	22, 29
	GRI 2-26 Mehanizmi za traženje savjeta i izražavanje zabrinutosti	25
Uključivanje dionika	GRI 2-27 Usklađenost sa zakonima i propisima	18, 35
	GRI 2-28 Članstvo u udruženjima	89
	GRI 2-29 Pristup uključivanju dionika	14
	GRI 2-30 Kolektivni ugovori	89
Tematske objave		
Okoliš		
Materijalne teme	GRI 3-1 Proces determinacije materijalnih tema	11
	GRI 3-2 Popis materijalnih tema	12
	GRI 3-3 Upravljanje materijalnim temama	13
In-house ekologija (energija, voda, materijali, otpad, emisije)	201-2 Financijske implikacije, rizici i prilike uslijed klimatskih promjena	31
	302-1 Konzumacija energije unutar organizacije	77, 78
	302-3 Intezitet energije	79
	302-4 Redukcija potrošnje energije	79, 82
	305-1 Direktna GHG emisije	77, 81
	305-2 Energetski indirektna GHG emisije	77, 81
	305-3 Druge indirektna GHG emisije	81
	305-5 Redukcija GHG emisija	78, 81
	306-1 Proizvodnja otpada i značajni utjecaji	80
	306-2 Upravljanje otpadom i njegovim utjecajima	80
	306-3 Proizvedeni otpad	80
306-5 Otpad usmejeren na odlagališta	80	
Društvo		
Materijalne teme	GRI 3-1 Proces determinacije materijalnih tema	11
	GRI 3-2 Popis materijalnih tema	12
	GRI 3-3 Upravljanje materijalnim temama	13, 50, 55, 58, 61, 71, 89, 91
Razvoj i edukacija	403-5 Edukacija radnika o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	56
	404-1 Prosječni godišnji broj sati treninga po zaposleniku	59
	404-3 Postotak zaposlenika koji redovno dobivaju revizije svog rada i razvoja	59, 71

Kultura i vrijednosti (D&I, nediskriminacija, ravnoteža)	404-3 Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	71
	405-1 Raznolikost u upravljačkim tijelima i među zaposlenicima	67, 68
	406-1 Slučajevi diskriminacije i poduzete korektivne mjere	66
Uključenje zajednice i društveno odgovorni projekti	201-1 Ekonomska vrijednost stvorena i raspoređena	50
	413-1 Djelatnosti u kojima su provedeni uključivanje lokalne zajednice, procjene utjecaja i razvojni programi	91
	413-2 Djelatnosti sa značajnim stvarnim i potencijalnim negativnim utjecajima na lokalne zajednice	89
Stvaranje poticajnih radnih mjesta i prilika	401-1 Stope novog zapošljavanja i fluktuacije zaposlenika	64, 65, 66
	401-2 Povlastice osigurane zaposlenicima koji rade na puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na nepuno radno vrijeme	56
	401-3 Roditeljski dopusti	61
	403-1 Sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću na radnom mjestu	56
	403-2 Identifikacija opasnosti, procjena rizika i istraživanje nesreća	56
	403-3 Zdravstvene usluge na radnom mjestu	56
	403-4 Sudjelovanje radnika, savjetovanje i komunikacija o zdravlju i sigurnosti na radnom mjestu	56, 58
	403-5 Edukacija o zdravlju i sigurnosti na radu	57
	403-6 Promocija zdravlja radnika	57
	403-7 Prevencija i ublažavanje utjecaja na zdravlje i sigurnost na radu koji su izravno povezani poslovnim odnosima	56
	403-8 Radnici obuhvaćeni sustavom upravljanja zdravljem i sigurnošću	56
	403-9 Ozljede na radu	56
	403-10 Zdravlje na radu	57
	405-2 Omjer osnovne plaće i naknada za žene i muškarace	69
	Upravljanje	
Materijalne teme	GRI 3-1 Proces determinacije materijalnih tema	11
	GRI 3-2 Popis materijalnih tema	12
	GRI 3-3 Upravljanje materijalnim temama	13, 37, 47, 48, 50, 63, 75, 76
Antikorupcija i sprječavanje pranja novca	205-2 Komunikacija i edukacije o antikorupcijskim politikama i postupcima	25, 27
	205-3 Potvrđeni slučajevi korupcije i poduzete mjere	28
	207-1 Pristup upravljanju porezom	35
Sigurnost, privatnost i zaštita podataka	207-2 Upravljanje porezom, kontrola i risk menadžemnt	34,76
	418-1 Potkrijepljene pritužbe u vezi s povredama privatnosti i gubicima osobnih podataka kupaca	47
	308-1 Novi dobavljači koji su provjereni pomoću kriterija utjecaja na okoliš	81
Odgovornost u vrijednosnom lancu	308-2 Negativni okolišni utjecaj unutar dobavljačkog lanca i poduzete mjere	81
	414-1 Novi dobavljači koji su provjereni pomoću društvenih kriterija	81
	414-2 Negativni društveni utjecaji unutar dobavljačkog lanca i poduzete mjere	81
Održivi bankarski proizvodi i usluge	203-1 Investicije u infrastrukturu i pružane usluge	37
	203-2 Značajni indirektni ekonomski utjecaji	50
Održivo financiranje	201-2	76, 84

POPIS POJMOVA

ABC	Anti-Bribery and Corruption
ALCO	Asset Liability Management Committee
AMA	Advanced Measurement Approach
B2B	Business to business
B2C	Business to customer
BDP	Bruto domaći proizvod
CDS	Credit Default Swap
CEE	Central and Eastern Europe
CIR	Cost Income Ratio
CO ₂	Ugljični dioksid
CPI	Consumer Price Index
CSRBB	Credit Spread Risk in Banking Book
CVA	Credit Valuation Adjustment
DMS	Document Management System
DNSH	Do no significant harm
E2E	End to End
EBA	European Banking Authority
EBRD	European Bank for Reconstruction and Development
ECB	European Central Bank
ESG	Environmental, Social and Governance
EU	Europska Unija
EUI	Intenzitet potrošnje energije
EUR	Euro
EVG&D	Economic value generated and distributed
FWR	Fridrich Wilhelm Raiffeisen
GAR	Green Asset Ratio
GDPR	General Data Protection Regulation
GHG	Greenhouse gas
GI	Gross Income
GRI	Global Reporting Initiative
HACCP	Hazard Analysis and critical control points
HAMAG	Hrvatska agencija za malo gospodarstvo inovacije i investicije
HANFA	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga
HBOR	Hrvatska banka za obnovu i razvitak
HNB	Hrvatska narodna banka
HRK	Hrvatska kuna
HRPSOR	Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj
ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process
ICT	Information and communication technology
IDD	Insurance Distribution Directive
DPO	Data Protection Officer
IRRBB	Interest rate risk in the banking book
ISO	International Organization for Standardization
IT	Information Technology
KPI	Key Performance Indicator
LED	Light emitting diode
MIFID	Markets in Financial Instruments Directive
MREL	Minimum requirement for own funds and eligible liabilities
NACE mapiranje	Nomenklatura ekonomskih aktivnosti
NFRD	Direktiva o nefinancijskom izvještaju
NLB	New Lease Business
NPS	Net Promote Score
NWB	Netzwerkbanken (Network banks)
OECD	Organization for Economic Co-operation and Development
OIE	Obnovljivi izvori energije
PA	Payment Authorization obrazac
PAP	Product Approval Process
POG (delegirana uredba)	Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/2358 od 21. rujna 2017. o dopuni Direktive (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu zahtjeva za nadgledanje proizvoda i upravljanje njima za društva za osiguranje i distributere osiguranja

POS uređaji	Point of Sale uređaji
RBA	Raiffeisen Austria d.d.
RBG	Raiffeisen Bank Group
RBI	Raiffeisen Bank International
RBI Group FCM	Raiffeisen Bank International FCM
REGOS	Središnji registar osiguranika
REMCO	Odbor za primitke
RLHR	Raiffeisen Leasing
RMF	Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima
RMOD	Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo
ROE	Return on Equity
RWA	Risk Weighted Assets
SBC	Sustainability Bond Committee
SBF	Sustainability Bond Framework
SDG	Sustainable Development Goal
SME	Small to Medium Enterprise
SPM	Sustainability Portfolio Management
SPNFT	Sprječavanje pranja novaca i financiranja terorizma
SQL	Structured Query Language
SREP	Supervisory Review and Evaluation Process
UMFO	Udruga društava za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinskih osiguravajućih društava
UNEP FI PRB	United Nations Environmental Programme Finance Principles of Responsible Banking
UNGC	Globalni sporazum UN-a
ZMOD	Zakon o osiguravajućim društvima
ZOKI	Zakon o kreditnim institucijama
ZOO	Zakon o obveznim odnosima
ZPK	Zakon o potrošačkom kreditiranju
ZSPK	Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju

Izveštaj o održivosti 2022.



Raiffeisenbank Hrvatska



YouTube Raiffeisenbank Hrvatska



LinkedIn Raiffeisenbank Hrvatska



Instagram Raiffeisenbank Hrvatska