



Izvještaj o održivosti

2023.

Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj

Sadržaj

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građani	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građani	DODATAK-Sažetak KPU
Uvodna riječ predsjednice Nadzornog odbora RBA	4	Sukladnost (Compliance)	37	RBA Program za obnovu stambenih zgrada	71	Pravedan partner - In-house ekologija	104														
Uvodna riječ predsjednice Uprave	5	Učinci	37	Kredit za financiranje solarnih sustava	71	Učinci	105														
Tko smo mi?	6	Rizici i prilike	38	Kredit za žene poduzetnice i program „Ona zna za RBA“	71	Rizici i prilike	105														
Više o ostalim članicama Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj	8	Upravljanje	38	Financiranje SME u nerazvijenim područjima u RH	71	Upravljanje	105														
Raiffeisen Leasing	8	Ostale članice Grupe - Sukladnost	40	Kvaliteta i pouzdanost proizvoda	72	Ublažavanje klimatskih promjena	106														
Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (RMF)	8	Raiffeisen Leasing	40	In-house ekologija u mikro i SME segmentu poslovanja	72	Energetika	106														
Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo (RMOD)	8	RMOD	40	Korporativno bankarstvo (Corporate banking)	72	GHG emisije	107														
Pridružena članica Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj - UNIQA osiguranje	8	RMF	41	ESG proizvodi u segmentu Korporativnog bankarstva	73	GHG emisije povezane s putovanjima	108														
Misija i vizija RBI Grupe 2025.	9	Borba protiv mita i korupcije	41	Ostale članice Raiffeisen Grupe - Proizvodi i usluge	74	Mjere za ublažavanje učinaka na klimatske promjene	109														
Misija i vizija članica Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj	10	Sukob interesa	42	Raiffeisen Leasing	74	Prilagodba klimatskim promjenama	110														
Misija i vizija - Raiffeisen Leasing	10	Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma	42	Kvaliteta i pouzdanost proizvoda i usluga	74	Kružna ekonomija i gospodarenje otpadom	111														
Misija i vizija - Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (RMF)	10	Učinci	42	ESG proizvodi	74																
Misija i vizija - Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo (RMOD)	10	Rizici	43	RMF	75																
Upravljanje održivošću	12	Upravljanje	43	Kvaliteta i pouzdanost proizvoda i usluga	75																
Uloga održivosti u poslovanju RBA i Raiffeisen Grupe	13	Ostale članice Grupe - Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma	44	RMOD	75																
Strategija održivosti RBI	13	Sukladnost s poreznom regulativom i pravilima	45	RBA Održive obveznice	76																
O ovom izvještaju	14	Učinci	45	Mjerjenje učinaka održivih finansijskih proizvoda i održivih obveznica	78																
ESG okviri i inicijative koje prati RBI Grupa	15	Rizici i prilike	45	Sigurnost, privatnost i zaštita podataka	78																
Radna skupina za objavljivanje finansijskih informacija povezanih s klimatskim promjenama (TCFD)	15	Upravljanje	45	Upravljanje IT rizicima	79																
Načela za odgovorno bankarstvo (UNEP FI PRB)	15	Obaveze i edukacija zaposlenika povezane sa Sukladnosti	46	Ostale članice Raiffeisen Grupe - Sigurnost, privatnost i zaštita podataka	80																
EU Taksonomija	16	Zviždači i prijave nepravilnosti	48	Pristup proizvodima i uslugama	81																
Procjena materijalnosti učinaka i određivanje sadržaja izvještaja	17	Postupak obrade prijave nepravilnosti	49	Korisničko iskustvo i zadovoljstvo klijenata i korisnika	81																
Materijalne teme za izvještavanje	18	Raiffeisen bankar	50	Ostale članice Raiffeisen Grupe - Pristup proizvodima i uslugama	82																
Naši dionici	21	Generiranje ekonomske vrijednosti i ekonomska održivost	51	Raiffeisen Leasing	82																
Poslovno ponašanje	22	Ostale članice Grupe - Stvaranje ekonomske vrijednosti i ekonomska održivost	52	RMF	82																
Korporativno upravljanje u RBA i Raiffeisen Grupi	23	Raiffeisen Leasing	52	RMOD	83																
Struktura i načela upravljanja u RBA	23	RMF	52	Unaprijeđenje pristupa proizvodima i uslugama kroz inovacije i digitalizaciju	83																
Uprava RBA	25	Upravljanje rizicima	52	Ostale članice Raiffeisen Grupe - Inovacije i razvoj	84																
Nadzorni odbor RBA	26	Okviri i načela upravljanja rizicima	54	Raiffeisen Leasing	84																
Ocjena uspješnosti korporativnog upravljanja	27	Evaluacija uspješnosti i nadzor upravljanja rizicima	55	RMF	84																
Ovlasti nadzornih i upravljačkih tijela u ESG segmentu poslovanja	27	Načela za odgovorno bankarstvo (UNEP FI PRB)	56	RMOD	84																
ESG pokazatelji uspješnosti za upravljačke funkcije u 2023. godini	28	Održivo financiranje u Grupi	57	Pravedan partner - zaposlenici	86																
Politika raznolikosti Uprave i Nadzornog odbora RBA	28	Učinci	57	Stvaranje potencijalnih radnih mesta i prilika	87																
Glavna skupština	29	Rizici i prilike	58	Učinci	87																
Odbor za održivost RBA	29	Upravljanje ESG učincima i rizicima unutar Grupe (četiri stupna)	58	Rizici i prilike	87																
Ostale članice Raiffeisen Grupe - Struktura i načela upravljanja	30	Stup 1: Identifikacija i definiranje ESG rizika	60	Upravljanje	88																
Raiffeisen Leasing	30	Stup 2: Metodologija mjerjenja i analize ESG rizika	61	Kultura i vrijednosti	88																
Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (RMF)	30	Stup 3: Strategije usmjeravanja financiranja u odnosu na ESG rizike i prilike	62	Raznolikost i uključivost	88																
Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo (RMOD)	31	Stup 4: Procesi upravljanja rizicima	64	Socijalni partner	90																
Tradicionalne Raiffeisen vrijednosti	32	Ostale članice Grupe - Upravljanje rizicima	64	Uključenost zaposlenika i dijalog	91																
Etički kodeks (Code of Conduct)	32	Raiffeisen Leasing	64	Sigurnost zaposlenika i zaštita na radu	93																
UN Global Compact načela	34	RMF	64	Zdravje naših zaposlenika	94																
Etički kodeks za dobavljače i upravljanje dobavljačima	34	RMOD	65	Pogodnosti za zaposlenike	95																
Učinci	35	Održivi bankarski proizvodi i usluge	66	Ravnoteža privatnog i profesionalnog života	96																
Rizici i prilike	35	Poslovanje s građanima	67	Profesionalni razvoj i učenje	98																
Upravljanje	35	Investicijsko savjetovanje	67	Politika primitaka	101																
Opći uvjeti za dobavljače roba i pružatelje usluga i RBI		Kvaliteta i pouzdanost proizvoda	68	Proces upravljanja politikom primitaka	102																
Etički kodeks za dobavljače	36	ESG proizvodi u poslovanju s građanima	69	Omjer plaća muškaraca i žena	103																
		ESG stambeni kredit	69	Omjer plaća žena i muškaraca u RBA i Raiffeisen Grupi	103																
		ESG investicijski proizvodi	69	Plaća menadžmenta u RBA i Raiffeisen Grupi razdvojene po spolu	103																
		In-house ekologija u poslovanju s građanstvom	70	Odnos najbolje plaćenog pojedinca i prosjeka plaće za sve zaposlenike	103																
		SME	70																		
		SME proizvodi i usluge	70																		
		ESG proizvodi u SME segmentu	71																		

Uvodna riječ predsjednice Nadzornog odbora RBA



Drage čitateljice i čitatelji,

S ponosom vam predstavljam drugi samostalni izvještaj o održivosti Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj. Pružiti cijelovit uvid u strategiju, učinke, rizike i prilike, mjere i ambicije te napredak koji postižemo na području održivosti osobito je važno.

Živimo u vrlo izazovnim vremenima koja odražavaju mnoge fundamentalne promjene i globalne izazove, zbog čega vjerujemo da je prelazak na održiviju i klimatski prihvatljiviju ekonomiju ključan, a finansijske kompanije imaju veliku odgovornost u tom procesu.

Kao predsjednica Nadzornog odbora, vrlo sam odlučna osigurati da RBA nastavi slijediti svoju predanost održivosti i pružiti najbolju moguću uslugu svojim klijentima u ostvarivanju njihovih tranzicijskih planova prema održivosti.

„Učinimo da se održivost dogodi“ (engleski: „Make Sustainability Happen“) moto je pristupa održivosti naše Grupe i zasigurno se odražava u podacima prikazanim u ovom izvješću. U izvješću je naglasak stavljen na naša nastojanja u tri ključna područja održivosti: **Odgovoran bankar, Pravedan partner i Angažirani građanin**.

Kao Odgovoran bankar, RBA daje podršku procesu zelene tranzicije podržavajući svoje klijente na njihovom putu prema održivosti uz prilagođene finansijske usluge i proizvode te kontinuiranim unaprjeđenjem svog ESG okvira rizika.

Kao Pravedan partner, usredotočeni smo na promicanje različitosti i inkluzivnosti, stavljajući fokus na zaposlenike kao najjači stup naše organizacije. Osim toga, vodimo računa o vlastitoj „in-house“ ekologiji, pokušavajući postići optimizaciju unutar vlastitih operacija u svrhu smanjenja izravnog CO₂ otiska. Osim toga, postavili smo visoke ESG standarde u našem opskrbnom lancu.

Konačno, kao Angažirani građanin, aktivno se zalažemo za održivi razvoj u našoj zajednici, uz zaštitu okoliša. Kroz naš program donacija i sponzorstva podupiremo projekte koji su usmjereni na potrebe zajednice i zaštitu prirodnih resursa. Također, kroz aktivnosti korporativnog volontiranja ulažemo svoje vrijeme i vještine s ciljem činjenja dobra za društvo.

Fokus je trenutno na budućim temama u vezi s Direktivom o korporativnom izvješćivanju o održivosti, koja će se primjenjivati od finansijske godine 2024. Započeli smo projekt "Fit4CSRD" na razini cijele grupe i procjenom dvostrukе materijalnosti kojom se definiraju najmaterijalnije ESG teme za našu banku. Konačni proizvod ovog projekta neće biti samo regulatorno usklađen izvještaj o održivosti, već i transparentan odraz sveobuhvatne Strategije održivosti Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj.

Čvrsto vjerujem u viziju i upravljanje Uprave kako bi Raiffeisen Hrvatska postao pravi lider u području održivosti u Hrvatskoj!

U ime Nadzornog odbora, želim zahvaliti svim našim zaposlenicima na izvrsnom radu u ovoj, ponovno vrlo izazovnoj, finansijskoj godini te izraziti punu podršku njihovoj snažnoj predanosti jačanju RBA u ulozi Odgovornog bankara sada i u budućnosti.

Sabine Zucker
Predsjednica Nadzornog odbora

Uvodna riječ predsjednice Uprave



Drage čitateljice i čitatelji,

pred vama je naš drugi samostalni **Izvještaj o održivosti**. I dok se donedavno mnogima činilo da je održivost samo pitanje trenda, danas je sasvim jasno da je ona neodvojivi dio našeg svakodnevnog života i poslovanja.

Naše težnje, kad je održivost u pitanju, ostaju nepromijenjene.

I dalje radimo na tri ključna područja – **odgovorni bankar, predani partner te angažirana organizacija**. Tu nema kompromisa.

Optimistična sam oko smjera u kojem idemo kao banka, ali i kao cijeli finansijski sektor. Neprestano učimo i napredujemo, jer održivost je velika i kompleksna tema, a promjene kojima težimo moraju osigurati značajne pozitivne utjecaje na okoliš i društvo. Naš drugi samostalni Izvještaj nas sve zajedno u organizaciji priprema za nove standarde izvještavanja.

Ako bih moralna navesti promjene i poboljšanja u odnosu na godinu ranije, onda bih rekla da još više pažnje posvećujemo osnaživanju, edukaciji i usavršavanju naših kolega u ESG temama, kao i usmjerenju naših financiranja ka društvenim, održivim i zelenim projektima.

To se ogleda u činjenici da smo u 2023. osnovali **Odbor za održivost**. Odbor je sastavljen od kolega koji u ESG sferi djeluju kroz vlastita područja pa time mogu sinergijski i holistički djelovati na određivanju prioriteta za provođenje projekata i aktivnosti povezanih s održivošću, poslovnih inicijativa, odgovaranju regulatornim zahtjevima i drugim inicijativama koje spadaju u domenu održivosti. Odbor upravlja procesom izrade izvještaja o održivosti i raznim drugim održivim inicijativama na razini banke. Ovo je za nas bio vrlo važan korak i zalog našeg razmišljanja o održivom poslovanju.

Također, kroz naš **Okvir za održive obveznice - Sustainability Bond Framework (SBF)** izdajemo zelene, društvene i održive obveznice i prikupljena sredstva koristimo za financiranje ili refinanciranje, djelomično ili u cijelosti, postojećih ili budućih zajmova usmjerenih na potporu prijelazu hrvatskog gospodarstva na ekološki održivo gospodarstvo i potporu pozitivnim društvenim učincima.

I napislijetu, **osnažili smo naš well – being program namijenjen zaposlenicima** jer ne zaboravljamo onu društvenu komponentu u ESG akronimu. Radimo na tome da naši kolege doista osjećaju balans privatnog i poslovnog života, da su mentalno i fizički zdravi, a dodatno ih potičemo i da vraćaju zajednici kroz različite volonterske aktivnosti za dobrobit planeta, lokalne zajednice i društva općenito.

Kao predsjednica Uprave, vrlo sam zadovoljna pozitivnima promjenama koje vidim u kontekstu naše banke i održivosti, a iz osobne perspektive, mogu reći da i ja dajem svoj doprinos održivosti kroz svakodnevne aktivnosti i da se trudim biti najbolji primjer svome sinu, čijoj generaciji ostavljam(o) ovaj svijet.

Liana Keseric
Predsjednica Uprave

Tko smo mi?

1.

Raiffeisenbank Austria d.d. (RBA) (u nastavku: RBA, Banka) započela je s radom 1994. godine i prva je banka u Hrvatskoj osnovana inozemnim kapitalom. RBA je dio snažne međunarodne finansijske grupacije te je u stopostotnom vlasništvu Raiffeisen Bank International AG-a (u nastavku: RBI, RBI Grupa) iz Beča.

RBI Grupa dio je austrijske bankovne grupacije Raiffeisen (u nastavku: RBG), koja je prema veličini ukupne bilančne svote najveća i najsnaznija bankovna grupacija u toj zemlji. Na RBG se odnosi oko četvrtine austrijskoga bankovnog tržišta.

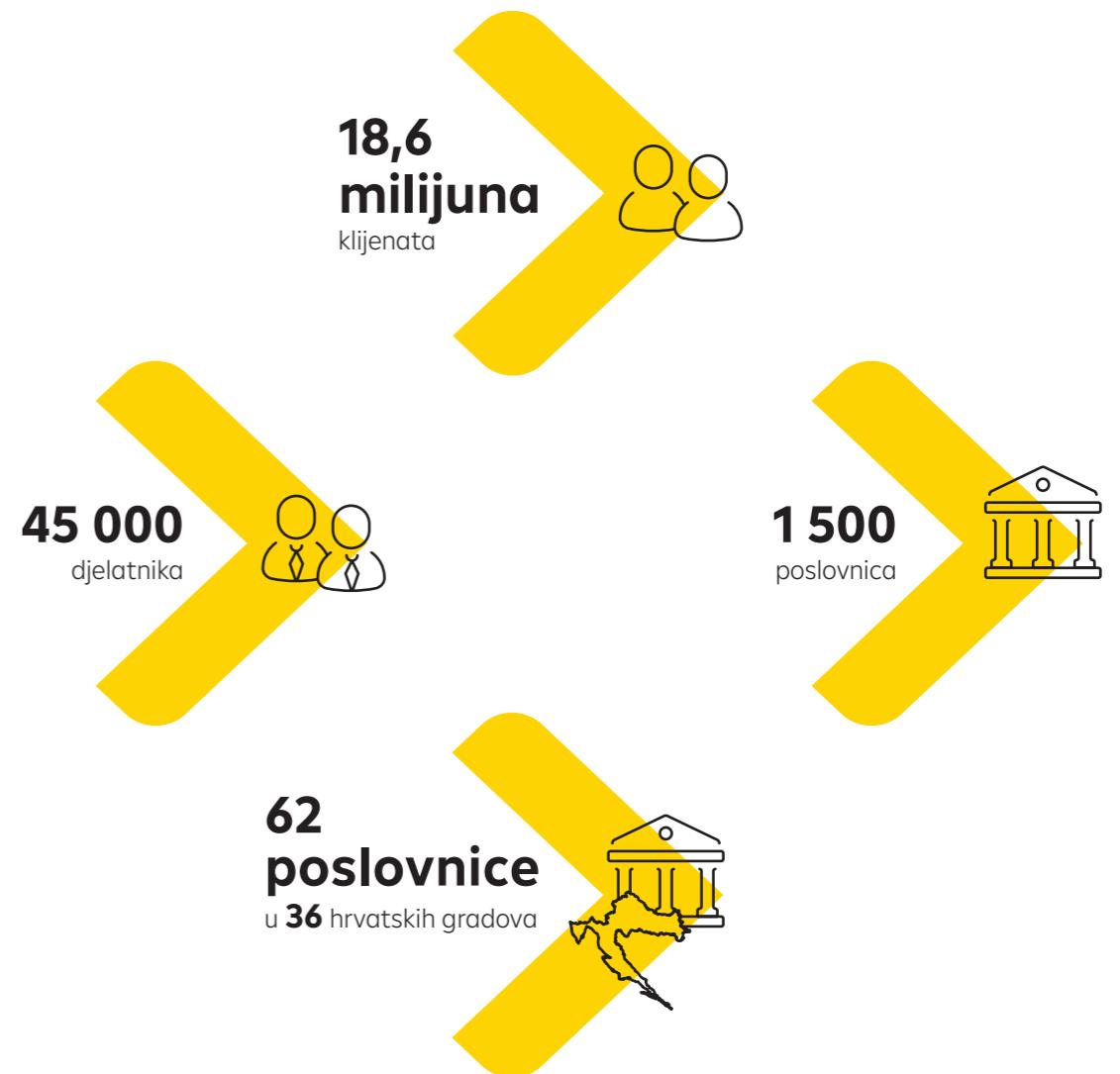
RBI svojim matičnim tržištem smatra ne samo Austriju, u kojoj je vodeća institucija korporativnog i investicijskoga bankarstva, nego i srednju i istočnu Europu (SIE). Banke kćeri RBI Grupe pokrivaju 12 tržišta te regije. Osim toga, uz bankarske usluge RBI obuhvaća i brojne pružatelje drugih finansijskih usluga, primjerice u područjima leasinga, upravljanja imovinom, kao i spajanja i pripajanja društava.

Ukupno gledajući, za 18,6 milijuna klijenata skrbi oko 45 000 djelatnika u mreži od približno 1500 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 cijeloviti assortiman bankarskih i drugih finansijskih usluga putem **članica Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj (Raiffeisen Grupa, Grupa)** koju uz Banku čine **Raiffeisen Leasing d.o.o.**, **Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima d.d. (u nastavku: RMF)**, **Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo d.d. (u nastavku: RMOD)**. Raiffeisen Consulting d.o.o. je integriran u Banku i ne posluje kao zasebna članica Grupe.

Sve članice Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj pravne su osobe u stopostotnom vlasništvu Banke. Grupa jedina u Hrvatskoj ima sveobuhvatnu ponudu mirovinskih fondova u drugom i trećem stupu te mirovinsko osiguravajuće društvo.

Raiffeisen Grupa posluje u mreži od 62 poslovnice u 36 hrvatskih gradova.



Više o ostalim članicama Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj

Raiffeisen Leasing

Raiffeisen Leasing d.o.o. osnovan je 1999. godine te kao dio 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 investičke opreme, osobnih i gospodarskih vozila, rent-a-car flota, plovila, tiskarske, medicinske, stomatološke i ostale opreme putem finansijskog 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. osnovano je 2001. godine i 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 uskladen 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 priнос u odnosu na preuzeti rizik te uvećati vrijednost imovine članova, kako bi se osigurala isplata primjerenih mirovina za više od 625 tisuća članova obveznih i 104 tisuće članova dobrovoljnih fondova. RMF osvaja brojne nagrade i priznanja za kvalitetu, a izdvajamo 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

Pridružena članica Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj - UNIQA osiguranje

UNIQA osiguranje d.d. je dio UNIQA grupe, jedne od vodećih osigurateljnih grupa u Austriji te srednjoj i istočnoj Europi. UNIQA u Hrvatskoj posluje već 18 godina tijekom kojih bilježi stalni rast. Društvo je preko UNIQA grupe reosigurano kod vrhunskih svjetskih reosigурatelja: Munich 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

Misija i vizija RBI Grupe 2025.

Misija i vizija RBI Grupe ujedno se odnosi i na RBA u Hrvatskoj. S vizijom do 2025. godine, koja je predstavljena 2019. godine – „Mi smo Grupa za finansijske usluge s najviše preporuka“ – RBI Grupa, tako i RBA, jasno pokazuje da za svoje klijente želi biti više od obične banke i finansijske institucije. RBI se zalaže za kulturu izvrsne usluge kojom uvijek nastoji nadmašiti očekivanja klijenata u pogledu kvalitete. Ostvarenje vizije podržava i misija koja glasi: „Kontinuiranu inovaciju pretvaramo u vrhunsko korisničko iskustvo“. Misija odražava obećanje svim 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 RBI Grupe, čiji je cilj stvarati održivu vrijednost.



 **Klijenti**
Neprestano se trudimo unaprijediti iskustvo naših klijenata i omogućiti im da postignu više u svojim životima i poslovanju.

 **Zaposlenici**
Cijenimo stručnost i stvaramo radno okruženje koje potiče suradnju, kreativnost i poduzetnički duh.

 **Dioničari**
Težimo stvaranju stabilne i održive vrijednosti za dioničare.

 **Opća javnost**
Djelujemo na društveno odgovoran način, jačajući dugoročnu dobrobit ljudi i poduzeća na našim tržištima.

Misija i vizija članica Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj

Misija i vizija – Raiffeisen Leasing

Raiffeisen Leasing kreira finansijska rješenja svojim klijentima, te kao dio 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. Unaprijeđenjem 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 usklajivanje 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.

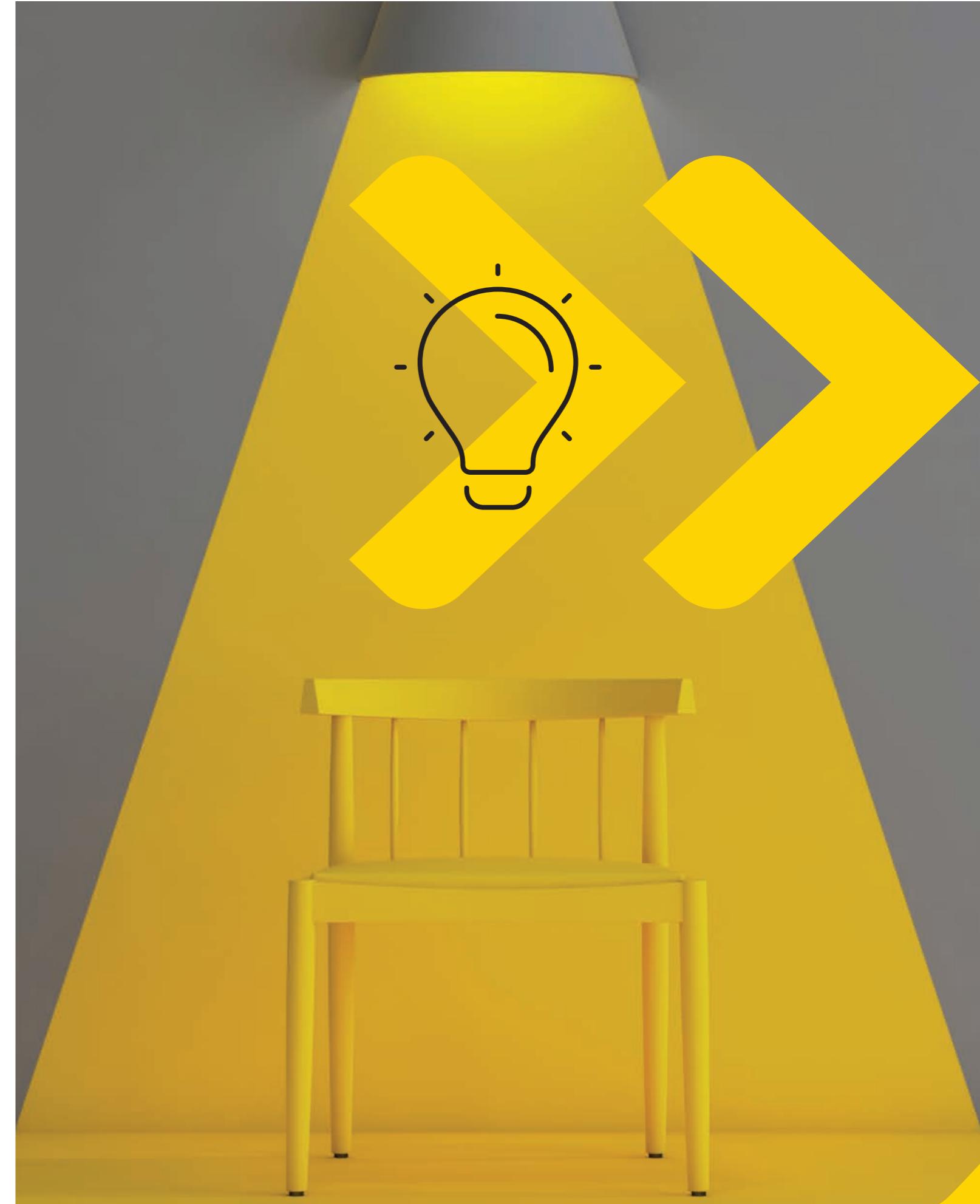
Misija i vizija – Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (RMF)

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.

Misija i vizija – Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo (RMOD)

Vizija nam je biti prvi izbor korisnika mirovina prepoznat po zadovoljstvu naših korisnika i zaposlenika, a odlikuje nas iskustvo i prepoznatljivost koju smo stjecali proteklih 20 godina.

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo imovinom svojih korisnika upravlja odgovorno, ulažeći 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.



Uloga održivosti u poslovanju RBA i Raiffeisen Grupe

GRI 2-22

Upravljanje održivošću

2.

Strategija održivosti RBI

U RBA održivost shvaćamo kao sastavni dio poslovne strategije, stoga je naš imperativ imati Strategiju održivosti koja će ostvariti konkretni i mjerljiv učinak koji se bazira na novim regulatornim zahtjevima, očekivanjima nadležnih tijela, zahtjevima investitora, klijenata i društva u cijelini. U tijeku je razvoj i implementacija Strategije održivosti za srednji rok, s ciljem dodatnog utvrđivanja ključnih područja i aktivnosti kroz koje ćemo biti i u mogućnosti efikasno odgovarati na rizike, prilike i učinke povezane s održivosti. Strategija održivosti RBA i Grupe bit će uskladena s okvirima RBI-jeve strategije.

Ključna područja djelovanja i aktivnosti u RBI strategiji održivosti

RBI matrica održivosti	Gospodarstvo	Društvo	Okoliš
Odgovoran bankar	Stvaranje vrijednosti Uspješno poslovanje kroz odgovorno upravljanje i poslovne strategije, održiva odgovornost u realnoj ekonomiji te regionalnoj ekonomiji i integracija aspekata održivosti u poslovnu srž.	Društveno odgovorni proizvodi Društveno odgovornost za naše proizvode i usluge uzimajući u obzir brige potrošača, razmatranje društvenih aspekata prilikom odobravanja kredita i finansijskih proizvoda, zaštita podataka klijenata i pružanje točnih informacija.	Okolišno odgovorni proizvodi Okolišna odgovornost za naše proizvode i usluge osiguravajući poštivanje nacionalnih okolišnih propisa i priznatih međunarodnih konvencija, kao i uzimanje u obzir učinaka na okoliš u planovima financiranja projekata i finansijskih proizvoda.
Pravedan partner	Poštene poslovne i operativne prakse Poštenost i transparentnost prema zaposlenicima, klijentima i dioničarima kroz uzorite ponašanje u sferama učinaka kao privlačan poslodavac; kroz transparentno izvještavanje, kao i izbjegavanje korupcije i prijevare	Zaposlenici i dionici Stalno uključivanje dionika u razvoj održivog poslovanja i jačanje suradnje u cilju smanjenja poslovnih rizika i iskoristavanja poslovnih prilika.	In-house ekologija Odgovoran pristup resursima i okolišu smanjujući naš učinak na okoliš i provođenjem odabranih mjera kako bismo postigli definirane ciljeve klime unutar Grupe.
Angažirani građanin	Održivo poduzetništvo Odgovoran pristup resursima i okolišu smanjujući naš učinak na okoliš i provođenjem odabranih mjera kako bismo postigli definirane ciljeve klime unutar Grupe.	Aktivno civilno društvo Posvećenost održivom građanskom društvu i odgovornoj političkoj suradnji promicanjem javnog interesa i znanja o finansijskim temama i volonterskom radu.	Okolišno održivo društvo Rad na zaštiti okoliša i klime kroz zaštitu klime, zaštitu biološke raznolikosti i očuvanje različitih funkcija i usluga ekosustava.

Uvodna riječ	Tko smo mi	Up управљање одрживошћу	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Up управљање одрживошћу	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	-------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	-------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Ciljevi održivog razvoja Ujedinjenih naroda (UN SDG)

Međunarodna zajednica država članica UN-a usvojila je, u rujnu 2015. godine, "Agendu 2030" kao odgovor na globalne izazove i s ciljem promicanja ljudske dobrobiti te zaštite okoliša. Ova agenda postavlja 17 ciljeva održivog razvoja, poznatih kao Ciljevi održivog razvoja (SDG), zajedno sa 169 podciljeva. SDG-ovi obuhvaćaju područja socijalnog i ekonomskog razvoja te održivosti okoliša, a isto tako se bave pitanjima mira, sigurnosti, pravde i globalnih partnerstava, što je od velike važnosti za održivi razvoj. Ovi ciljevi su globalno primjenjivi, a svih 193 članica UN-a, uključujući Republiku Hrvatsku, pozvane su da doprinesu njihovom ostvarenju. Uz to, važno je osigurati poticaje kako bi se potaknuli nevladini akteri da aktivno sudjeluju u postizanju održivog razvoja.

Kao članica međunarodne bankarske grupe RBI i značajna bankarska grupa u Srednjoj i Istočnoj Europi i Hrvatskoj, osjećamo se obvezima podržati ove ključne međunarodne inicijative unutar našeg programa održivosti, s naglaskom na SDG ciljeve relevantne za naše poslovne aktivnosti i one koji najbolje odgovaraju našoj strategiji održivosti.

GRI 2-3

O ovom izještaju

U ovom izještaju o održivosti opisujemo ekonomski, ekološki i društveni učinak naših poslovnih aktivnosti u finansijskoj godini 2023. (od 1. siječnja do 31. prosinca) te predstavljamo naše trenutne aktivnosti u području održivosti.

Cilj izještaja je pružiti sveobuhvatan pregled načina na koje je RBA ispunila svoju misiju održivosti tijekom izještajnog razdoblja te koje planove ima za provedbu i poboljšanje svoje uspješnosti u području održivosti u budućnosti. Naš je cilj pružiti transparentan prikaz načina na koji Grupa trenutno doprinosi održivom razvoju te kako planira to činiti u budućnosti. Finansijski podaci su objavljeni u finansijskom izještaju te se ne ponavljaju u Izještaju o održivosti.

GRI 2-2

Ovaj izještaj o održivosti obuhvaća društvo Raiffeisenbank Austria d.d. (RBA, Banka) i ostale članice Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj (Grupa) odnosno Raiffeisen Leasing, Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (RMF) te Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo (RMD) te predstavlja konsolidirano nefinancijski izještaj Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj u skladu s člankom 21. i člankom 24. Zakona o računovodstvu Republike Hrvatske. Podaci za Grupu su prikazani konsolidirano, a gdje to nije bilo moguće naznačeni su odvojeni podaci za pojedino društvo. U predstojećem periodu uložiti će se dodatni napor za prikupljanje kvalitetnih podataka koji će biti moguće u potpunosti konsolidirati i usporediti.

Izještaj je izrađen u skladu sa standardima izještavanja o održivosti Globalne inicijative za izještavanje (GRI). GRI objave su označene na svim relevantnim mjestima unutar izještaja, a na kraju izještaja se nalazi i detaljno kazalo. Tijekom pripreme ovog izještaja RBA je započela proces prilagodbe za prelazak na nove Europske standarde izještavanja o održivosti.

Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj je izvijestila u skladu sa GRI standardima za razdoblje od 1. siječnja 2023. do 31. prosinca 2023. godine. Standardi su međunarodno priznati standardi za izještavanje o održivosti Globalne inicijative za izještavanje. Osim toga, uključeni su odabrani pokazatelji koji se odnose na informacije o sektoru finansijskih usluga.

Izještaj uključuje sadržaj koji je potreban za razumijevanje poslovanja, poslovnih rezultata i položaja Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj te učinaka njezinih aktivnosti koji proizlaze iz procjene materijalnosti ili učinaka koji su istaknuti kao važni od strane relevantnih dionika, a odnose se na okolišna pitanja, društvena pitanja i pitanja zaposlenika, s posebnim naglaskom na poštivanje ljudskih prava te borbu protiv korupcije i mita. Informacije o ovim specifičnim pitanjima prikazane su unutar relevantnih poglavija.

Ta su poglavja podijeljena u tri strateška područja djelovanja u skladu sa RBI strategijom:

- Odgovorni bankar (u vezi s poslovanjem RBA i Grupe)
- Pravedan partner (s obzirom na zaposlenike i „in-house“ ekologiju)
- Angažirani građanin (u vezi sa suradnjom sa zajednicom, korporativnim volontiranjem i donacijama).

Uz to, opisuje specifične aktivnosti povezane s održivosti, koje su provedene tijekom i prije izještajnog razdoblja.

Ovom izještaju prethodi Izještaj o održivosti za finansijsku godinu 2022. Izještaj o održivosti za 2023. godinu, biti će objavljen 28.06.2024. Kontakti za izještavanje o održivosti iz organizacijske jedinice Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalom i održivost: Melita Trbušić, melita.trbusic@rba.hr i Ivan Tolić ivan.tolic@rba.hr.

Izještaj nije podvrgnut vanjskoj verifikaciji, ali se očekuje nastupanje obaveze za revizorsku provjeru s ograničenim uvjerenjem u narednim izještajnim razdobljima.

GRI 2-3

GRI 2-5

ESG okviri i inicijative koje prati RBI Grupa

Dobrovoljno usvojeni okviri

Radna skupina za objavljivanje finansijskih informacija povezanih s klimatskim promjenama (TCFD)

RBA predano radi na razvoju vlastitog pristupa u primjeni načela i ispunjavanju zahtjeva koji se tiču klimatskih promjena. Matična RBI Grupa je službeni podržavatelj Radne skupine za objavljivanje finansijskih informacija povezanih s klimatskim promjenama (TCFD) od 2022. godine. Cilj izještavanja u skladu s TCFD-om je objavljivanje rizika i prilika koje proizlaze iz klimatskih promjena kako bi se ojačala stabilnost finansijskog tržišta. Zahtjevi TCFD-a obuhvaćaju četiri područja: upravljanje, strategiju, upravljanje rizicima te pokazatelje i ciljeve. TCFD je okvir koji opisuje kako poduzeća mogu identificirati finansijski učinak klimatskih promjena na njihovo poslovanje.

Načela za odgovorno bankarstvo (UNEP FI PRB)

RBI Grupa je potpisnica Finansijske inicijative UN-ovog Programa za okoliš – Načela za odgovorno bankarstvo (UNEP FI PRB), što se odnosi i na RBA u Hrvatskoj. Načela su vodeći bankarski okvir za održivost koji usmjerava finansijsku industriju u suočavanju s globalnim ekološkim, društvenim i upravljačkim (ESG) izazovima i temeljem kojeg banke usklađuju svoje strategije i prakse s UN-ovim ciljevima održivog razvoja i Pariškim klimatskim sporazumom. Pridruživanjem inicijativi, RBI se obavezuje sustavno slijediti put ka održivosti u svim poslovnim područjima dodatno koristeći naš potencijal za doprinos održivom svijetu. Naš cilj je ponuditi finansijske proizvode i usluge na način koji podržava naše klijente u njihovoj transformaciji prema održivoj budućnosti, čime također pridonosimo društvu u cijelini.

Regulatorni obavezujući okviri EU Taksonomija

Uredba o taksonomiji EU-a 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 nefinansijskom izvještavanju (NFRD) 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.



Procjena materijalnosti učinaka i određivanje sadržaja izvještaja

U ovom izvještaju obuhvaćamo informacije koje opisuju učinak Grupe na ESG teme, a koje su unutar Grupe prepoznate kao materijalne te koje odražavaju očekivanja naših dionika i ističući područja na kojima smo se posebno angažirali tijekom protekle godine.

Sadržaj izvještaja je određen kroz postupak određivanja materijalnosti po načelu materijalnosti učinka. Procjena materijalnosti pruža osnovu za odabir relevantnih tema o kojima se izvještava, odnosno osigurava da izvještaj obuhvati sve one teme i pokazatelje koji imaju najznačajniji učinak u vezi s poslovnim aktivnostima, proizvodima i uslugama naše Grupe. To uključuje učinke koji su izravno povezani s Raiffeisen Grupom u Hrvatskoj i događaju se unutar organizacije, kao i one kojima doprinosimo putem poslovnih odnosa s drugim subjektima.

Kao okvir za odabir ESG tema u odnosu na koje su se utvrđivali učinci, pratili su se GRI Standardi, ali struktura ESG tema i podtema (ESRS 1 AR. 16) koje su propisane novim Europskim standardima izvještavanja o održivosti (ESRS). Cilj takvog dualnog pristupa je postupna priprema Grupe za provedbu postupka dvostrukre materijalnosti koji je propisan ESRS-ovima koji su objavljeni pod zakonski obavezujućem okviru Direktive EU o korporativnom izvještavanju o održivosti (CSRD).

U sklopu postupka određivanja materijalnosti proveli smo interno ispitivanje pozitivnih i negativnih učinaka u strateškim područjima. Interno ispitivanje uključivalo je četiri interaktivne radionice s timovima i stručnjacima za integraciju održivosti u poslovanje te izvještavanje o održivosti. Na radionicama je sudjelovalo ukupno 54 zaposlenika, rukovoditelja i stručnjaka iz različitih segmenta poslovanja i organizacijskih jedinica RBA te ostalih članica Grupe. Svrha radionica bila je prikupljanje informacija i podataka o učincima koji proizlaze iz različitih ESG tema u različitim segmentima poslovanja. Sudionici radionica su dijelili informacije i podatke o pozitivnim i negativnim učincima, koji se javljaju kako u vlastitom poslovanju Grupe, tako i u uzlaznom dijelu lanca vrijednosti (opskrbni lanac) te u silaznom dijelu lanca vrijednosti (portfelj). Na temelju ishoda provedenih radionica, odnosno zapisnika i dobivenih podataka o izloženosti portfelja različitim industrijama, izrađen je okviran popis materijalnih tema.

U koraku samog određivanja materijalnih tema u obzir su uzeta mišljenja ključnih dionika te najveće izloženosti portfelja u industriji.

Ključni dionici uključeni su u određivanje materijalnosti metodom ispitivanja mišljenja kroz online upitnik. Ispitivanju je pristupilo 927 dionika, od toga je čak 804 zaposlenika jednog od društava iz Grupe. Osim zaposlenika, kao ključne za ispitivanje smo prepoznali i iduće skupine dionika: klijenti, udruženja, dobavljači, regulatorna tijela i javne institucije, NGO (eng. Non-governmental organization) i mediji, investitori te sindikat. Premda su zaposlenici najbrojniji ispitani dionici, vodili smo računa o osiguravanju raznovrsnosti skupina dionika kako bi smo dobili sveobuhvatan pogled na percepciju našeg poslovanja.

Nadalje, kod određivanja materijalnih tema promatrali smo dostupne podatke o portfelju i najveće izloženosti u različitim industrijama. Za industrije u kojima je izloženost istaknuta, provedena je dodatna analiza s ciljem identifikacije potencijalnih i stvarnih negativnih i pozitivnih učinaka koji su karakteristični za određenu industriju. U sklopu analize korišteni su pomoći alati i vanjski izvori podataka, s obzirom da je Grupa još uвijek u fazi razvoja vlastitog pristupa u prikupljanju preciznih podataka o financiranim djelatnostima i projektima od klijenata. U 2024. godini RBA planira raspolažati većim brojem podataka i u suradnji sa matičnom RBI Grupom provesti procjenu učinaka po UNEP FI metodologiji.

Materijalne teme za izvještavanje

Na temelju prikupljenih i analiziranih podataka izradili smo prvi okvir materijalnih područja koja su smještena unutar strateških područja naše grupacije: odgovorni bankar, pravedan partner i angažirani građanin.

Uzimajući u obzir mišljenja zaposlenika koji su sudjelovali na radionicama, ključnih dionika te podatke o izloženosti portfelja, izradili smo popis materijalnih tema.

GRI 3-2
U tablici niže nalaze se materijalne teme i podteme klasificirane prema strateškim područjima iz Strategije poslovanja.

Strateško područje	Materijalne teme	Materijalne podteme
Poslovno ponašanje	Sukladnost	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Etično poslovanje ➢ Odgovorno upravljanje dobavljačkim lancem ➢ Borba protiv mita i korupcije i sukoba interesa ➢ Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma ➢ Porezna sukladnost ➢ Edukacije zaposlenika iz područja sukladnosti ➢ Mehanizmi nadzora i pritužbi
	Korporativno upravljanje i izvještavanje	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Odgovorno korporativno upravljanje ➢ Raznolikost upravljačkih tijela ➢ Transparentno izvještavanje
Odgovoran bankar	Održivo financiranje	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Održivi finansijski proizvodi s dodanom ESG vrijednošću ➢ Održive obveznice
	Sigurnost i pristupačnost finansijskih proizvoda	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Uključivi i dostupni finansijski proizvodi ➢ Odgovorne prodajne i marketinške prakse za finansijske proizvode ➢ Sigurnost, privatnost i zaštita podataka
Pravedan partner - Zaposlenici	Kultura i vrijednosti	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Raznolikost, uključivost i jednake prilike ➢ Politika primitaka ➢ Promicanje ljudskih prava ➢ Zabrana diskriminacije i nadzor ➢ Socijalni dijalog
	Uvjeti rada	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Odgovarajuća plaća ➢ Politika primitaka ➢ Finansijski i nefinansijski benefiti ➢ Ravnoteža poslovnog i privatnog života
	Razvoj i edukacija	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Ulaganje u razvoj zaposlenika i relevantne edukacije ➢ Razvoj talenata
	Socijalni dijalog i partnerstvo	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Uključivanje zaposlenika kroz ispitivanje zadovoljstva i otvoreni dijalog ➢ Suradnja sa sindikatom
Pravedan partner - „In-house“ ekologija	Briga o okolišnim učincima u vlastitim operacijama	<ul style="list-style-type: none"> ➢ GHG emisije ➢ Energetska učinkovitost ➢ Gospodarenje otpadom
Angažirani građanin	Uključenje zajednica i projekti društvene odgovornosti	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Donacije i ulaganja u zajednicu ➢ Korporativno volontiranje



Važnost materijalnih tema prema mišljenju dionika i upravljanje materijalnim temama

Prema ocjenama ispitanih dionika, za RBA i Grupu na najvišu razinu važnosti rangirane su teme otpada, GHG emisija i potrošnje energije kada su u pitanju okolišne teme; odgovarajuće plaće, zdravlje i sigurnost, osposobljavanje i sprječavanje diskriminacije kada su u pitanju zaposlenici u sklopu društvenih tema; zaštita i sigurnost podataka te odgovorne prodajne prakse kada su u pitanju klijenti u sklopu društvenih tema; te kibernetička sigurnost i etično posovanje kada su u pitanju upravljačke teme.

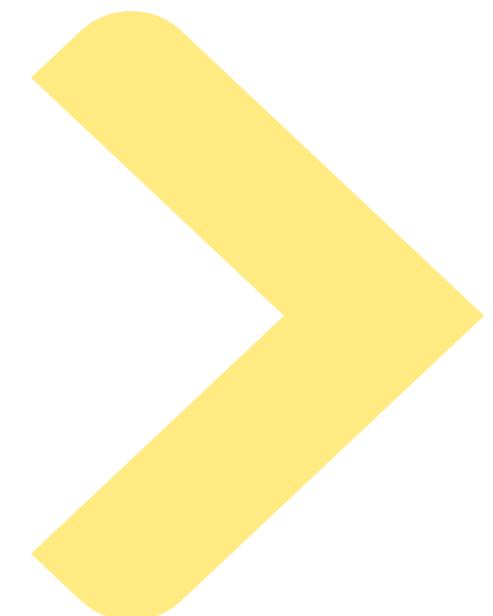
GRI 3-3 Upravljanje materijalnim temama, odnosno njihovim učincima na okoliš i ljudi, opisano je unutar poglavlja koja se odnose na utvrđene materijalne teme i za one teme za koje su dostupni podaci. Upravljanje se sastoji od mjera koje preveniraju ili mitigiraju potencijalne negativne učinke, kao i od mjera koje adresiraju postojeće negativne učinke, što uključuje i mjere remedijacije materijaliziranih negativnih učinaka. Kada su pozitivni učinci u pitanju, RBA provodi mjere koje potiču materijalizaciju i širenje potencijalnih i stvarnih pozitivnih učinaka. Osim toga, RBA, uz vodstvo RBI grupe, prikuplja podatke i razvija sustave koji će omogućiti jasno praćenje učinaka i učinkovitost provedenih mjeru.

Kod ispitivanja mišljenja dionika, točnije skupine zaposlenika, utvrđeno je da prema njihovom mišljenju Grupa provodi adekvatne i dostatne mјere upravljanja učincima koji se odnose na radne uvjete, fleksibilnost u radi i mogućnost dobrog balansiranja privatnog života i posla, kulturu i vrijednosti, socijalni dijalog i partnerstvo te sprječavanje zlostavljanja i uznemiravanja te adekvatne zaštitne mјere. S druge strane ispitani zaposlenici navode da je poželjno provesti dodatne mјere po pitanju odgovarajućih plaća i prilagodbe istih na stope inflacije, nejednakosti plaća muškaraca i žena, transparentnosti za napredovanje i razvoj karijere te optimizacije radne opterećenosti pojedinih zaposlenika.

Ispitivanjem klijenata, utvrđeno je da prema njihovim mišljenju Grupa provodi adekvatne i dostane mјere po pitanju sigurnosti, privatnosti, pristupa finansijskim proizvodima tj. dostupnosti proizvoda, poštenog postupanja i transparentnosti te da čini dovoljno za adekvatno zaprimanje te pravovremeno odgovaranje na pitanja, pritužbe i reklamacije. Kao najvažnija tema, od strane klijenata, rangirana je sigurnost podataka i klijenata.

Ispitana je i skupina dionika iz neprofitnog sektora i medija koja je navela kako banka svoju strategiju o održivosti predstavlja kvalitetno, detaljno i učestalo, ali uz napomenu da je moguće uložiti i dodatne napore kako bi isto bilo vidljivije u javnosti.

Sve ispitane skupine dionika odgovarale su na pitanja o mjerama koje RBA provodi u odnosu na okolišne teme (smanjenje GHG emisija, otpad i kružnog gospodarstvo, voda, bioraznolikost) te je istaknuto mišljenje dionika da je ključno upravljati okolišnim pitanjima u lancu vrijednosti, odnosno u portfelju, s obzirom da utjecaj poslovanja Grupe kao finansijske institucije i nije značajno negativan. Kao najvažnije okolišne teme rangirane su teme potrošnje energije i smanjenje otpada.

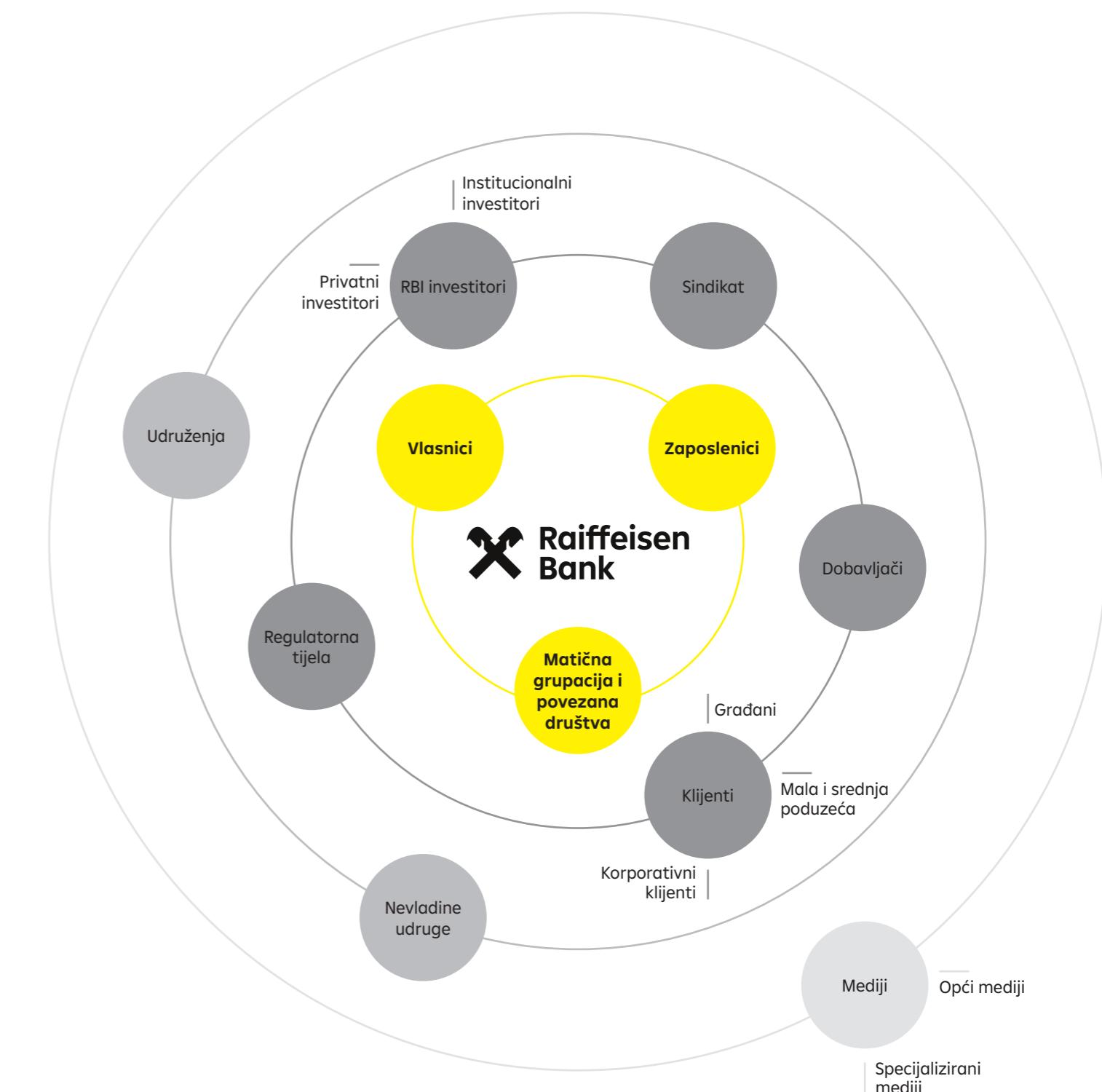


Naši dionici

GRI 2-29

Dionici 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. Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj predan je poslovni partner kojem je važan dijalog i izgradnja poštenih odnosa. Sa svim dionicima ophodimo se s poštovanjem, a u svim odnosima vodimo računa o društvenoj odgovornosti.

Dionici Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj su:



Poslovno ponašanje

3.

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. Odgovorno i transparentno korporativno upravljanje i kultura preduvjet su za poslovanje Grupe. Takav pristup baziran na otvorenoj komunikaciji s ključnim dionicima i njihovim predstavnicima, klijentima, investitorima, neovisnim analitičarima, zaposlenicima i širom javnosti oslanja se na tradicionalne Raiffeisen vrijednosti, Kodeks ponašanja koji se primjenjuje na cijelu Grupu, kao i načela održivosti.

Korporativno upravljanje u RBA i Raiffeisen Grupi

Korporativno upravljanje (Corporate Governance) u užem smislu označava organizaciju upravljanja i kontrole u organizaciji uspostavom jasno razrađenih procedura za rad s ciljem ostvarenja: transparentnosti poslovanja, izbjegavanja sukoba interesa osoba i tijela koja upravljanju organizacijom, efikasnog unutarnjeg nadzora i efikasnog sustava odgovornosti. Ciljevi dobrog korporativnog upravljanja su upravljanje i nadzor unutar društva koje je odgovorno, kvalificirano za obavljanje svoje djelatnosti, transparentno i usmjereno na povećanje vrijednosti društva. Korporativno upravljanje u Grupi uredeno je Politikom korporativnog upravljanja.

Struktura i načela upravljanja u RBA

Konkretna struktura i načela upravljanja na razini RBA odgovornost su Uprave, Nadzornog odbora i rukovoditelja RBA zajedno s upravama povezanih članica Grupe. Odgovornosti i načela definirane su Pravilnikom korporativnog upravljanja u Grupi koji je utemeljen na obvezujućim RBI smjernicama. Korporativno upravljanje u Grupi temelji se na odgovornosti predsjednika Uprave RBA (Country Head-a) za poslovanje Grupe u cjelini i na principu funkcionalne odgovornosti članova Uprave RBA.

Funkcija Country Head-a

Funkcija FURE

Funkcija Business FURE

GRI 2-9
GRI 2-10
GRI 2-11
GRI 2-12
GRI 2-15

Funkciju Country Head-a obavlja CEO RBA, odnosno Predsjednik Uprave RBA kojeg je imenovao RBI i ima sljedeće zadatke u odnosu na članice Grupe:

- nadzorne odgovornosti,
- jamči primjenu RBI smjernica i standarda u: kreiranju misije, vizije i vrijednosti Grupe te marketinškim kampanjama (produktnim i imidž kampanjama),
- zastupa interes RBA Grupe prema lokalnim regulatorima, državnim tijelima i medijima,
- koordinira poslovne aktivnosti unutar Grupe,
- posreduje u donošenju odluka unutar Grupe,
- jamči centraliziranu podršku poslovanju.

Country Head nema operativnih odgovornosti. Operativne odgovornosti su prenesene na rukovoditelje poslovnih funkcija u RBA (Business FURE).

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Funkciju FURE obavljaju članovi Uprave RBA koji su unutar svoje funkcionalne odgovornosti nadležni za cijelu Grupu. Osim funkcionalne odgovornosti svih članova Uprave RBA, pojedini članovi Uprave RBA nadležni su za ključne procese upravljanja članicama Grupe, kao što su strateško usmjerenje i planiranje, upravljanje učinkom (uključujući zapošljavanje) te podrška i funkcionalni razvoj. Prilikom određivanja nadležnosti članova Uprave RBA za društva Grupe, glavni kriterij je njegovo područje nadležnosti u RBA i povezanost tog područja s djelatnostima i poslovnim aktivnostima članica Grupe. U dogovoru s Country Head-om, postavljaju se ciljevi za članice Grupe, prati napredak u postizanju ciljeva i pokreću poslovne inicijative. Country Head može istovremeno imati i ulogu nadležnog člana Uprave RBA za pojedina društva Grupe.

Funkciju Business FURE obavljaju rukovoditelji B-1 razine u RBA koji su nadležni za određeno poslovno područje. Ulogom Business FURE naglašava se centralizirani model korporativnog upravljanja temeljen na kompetencijama. Rukovoditelji poslovnih funkcija u RBA (Business FURE) koordiniraju i nadziru implementaciju RBI smjernica i drugih internih propisa.

Članice Grupe koje unutar svoje organizacije imaju uspostavljene navedene poslovne funkcije dužne su usko suradivati s istovjetnim funkcijama u RBA. Eventualna neslaganja ili nemogućnost nalaženja obostrano prihvatljivih rješenja između osoba odgovornih za neko poslovno područje u društvu i Business FURE potrebno je eskalirati na FURE i upravu dotičnog društva, a u slučaju nemogućnosti postizanja dogovora, odluku donosi Country Head.

Aktivnosti marketinga i odnosa s javnošću, uključujući aktivnosti donacija i sponzorstava definirane su Ugovorima o pružanju usluga između RBA i članica Grupe, pri čemu su opseg aktivnosti, standardi kojih se treba pridržavati, rokovi i nadležnosti propisani RBA dokumentima poslovne politike i primjenjuje se na sve članice Grupe.

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 trgovackim društvima, Zakonom o kreditnim institucijama, podzakonskim propisima poput Odluke o procjeni primjerenoosti predsjednika Uprave, člana Uprave, člana Nadzornog odbora i nositelja ključne funkcije u kreditnoj instituciji, EBA Smjernica za procjenu primjerenoosti članova upravljačkog tijela i nositelja ključnih funkcija te Statutom banke. Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o trgovackim društvima i detaljnije razrađena prava i obveze u Statutu banke, odnosno Poslovnicima 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 RBA

U skladu s mjerodavnim zakonskim propisima, Uprava banke sastoji se od najmanje tri člana. Njih, uz uvjet ishodenja 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 primjerenoosti članova Uprave i nositelja ključnih funkcija u banci, Pravilnik o organizacijskom ustroju i Poslovnik o radu Uprave.

Predsjednik i 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. Uz postignuti stupanj obrazovanja moraju imati i kontinuirano stručno usavršavanje u sljedećim područjima kako je definirano u Politici RBA vezano uz uvjete i postupak procjene primjerenoosti članova Uprave i nositelja ključnih funkcija u banci donesenoj u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama i Odlukom o procjeni primjerenoosti predsjednika uprave, člana uprave, člana nadzornog odbora i nositelja ključne funkcije u kreditnoj instituciji:

- finansijska tržišta,
- računovodstvo i revizija,
- regulatorni okvir i bonitetni zahtjevi,
- strateško planiranje i poznavanje poslovne strategije, poslovnog plana i njegova izvršenja,
- upravljanje rizicima (utvrđivanje, mjerjenje, praćenje, kontrola i ovladavanje glavnim vrstama rizika u kreditnoj instituciji),
- korporativno upravljanje uključujući i sustav unutarnjih kontrola i
- analizi finansijskih podataka kreditne institucije.

Pojedini član Uprave banke smatra se primjerenim za obnašanje funkcije ako ima osobine i ispunjava sve propisane formalne 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, dodjeli 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 trgovackim 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.



Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građani	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građani	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------	---------------------

GRI 2-18

Procjena radnog učinka članova Uprave Grupe

Uprava RBA redovito postavlja godišnje ciljeve u sklopu godišnjeg sustava upravljanja radnim učinkom, obuhvaćajući raznolike aspekte kao što su poslovni rezultati, učinci na zaposlenike te strateški prioriteti. Ciljevi su preneseni iz krovne strategije RBI-ja i RBA, potvrđuju ih FURE/Nadzorni odbor koji, uz to, vrše i godišnju procjenu uspješnosti postignutih rezultata. Ocjenu radnog učinka za predsjednike uprava članica Grupe donosi FURE ukoliko je isti ujedno predsjednik nadzornog odbora, odnosno donose je zajednički FURE i predsjednik nadzornog odbora u slučaju kada te funkcije obavljaju različite osobe. Procjenu radnog učinka članova Uprava obavlja predsjednik uprave dotičnog društva, uz prethodnu (prije objave ocjene) suglasnost predsjednika Nadzornog odbora. Za procjenu finansijskih rezultata koje je ostvarila Uprava RBA odgovoran je RBI. Rezultati procjene temelj su za pravednu prilagodbu naknade za rad, napredovanje, degradaciju ili promjenu radnog mesta.

Članovi Uprave na dan 31.12.2023.:

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

Nadzorni odbor RBA

Sukladno odredbama Statuta, Nadzorni odbor banke ima najmanje tri člana od kojih se jednog imenuje predsjednikom Nadzornog odbora. Funkcija članova nadzornog odbora smatra se neizvršnom funkcijom. Članove Nadzornog odbora, uz prethodnu suglasnost Hrvatske narodne banke, a od 2023. godine i Europske centralne 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 sedmero. Glavna skupština banke može opozvati člana Nadzornog odbora prije isteka tekućeg mandata na koji je izabran, ako se za to ispune zakonski ili statutarne razlozi.

Članovi Nadzornog odbora banke moraju uđovoljavati uvjetima za obnašanje funkcije člana Nadzornog odbora propisanim zakonima i podzakonskim propisima spomenutim u ovome poglavljju, 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.

GRI 2-9

Članovi Nadzornog odbora moraju imati kompetencije u području:

- bankarstva i finansijskih tržišta,
- poznavanje bankarske industrije uključujući raznolikost finansijskih proizvoda i usluga,
- pravnih zahtjeva i regulatornog okvira,
- prevencija pranja novca i financiranja terorizma,
- strateško planiranje i poslovna strategija,
- upravljanje rizicima,
- računovodstvo i revizija,
- procjena učinkovitosti upravljanja, nadzora i kontrole,
- tumačenje finansijskih informacija te identifikacija ključnih pokazatelja.

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 centralne banke.

Nadzorni odbor banke ima osnovane sljedeće odbore: Revizorski odbor, Odbor za primite, 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.

Nadzorni odbor čini 7 članova, od toga su 2 člana ženskog, a 5 članova muškog spola.

Članovi Nadzornog odbora na dan 31.12.2023.:

	Trajanje mandata	Ostale značajne pozicije i zaduženja članova NO	Spol
Sabine Zucker , predsjednica Nadzornog odbora	19.12.2022. - 31.05.2024.	Dopredsjednica predsjedatelja Odbora za imenovanja	Ž
Andreas Gschwenter , zamjenik predsjednice Nadzornog odbora	02.10.2023. - 01.10.2026.		M
Peter Jacenko , član Nadzornog odbora	01.01.2024. - 31.12.2026.	Član Revizorskog odbora i predsjedatelj Odbora za rizike	M
Herald Kreuzmair , član Nadzornog odbora	17.06.2021. - 31.05.2024.	Predsjedatelj Revizorskog odbora, Član Odbora za imenovanja	M
Iryna Arzner , članica Nadzornog odbora	13.12.2021. - 31.05.2024.	Predsjedateljica Odbora za primite, Članica odbora za imenovanja	Ž
Hrvoje Markovinović , nezavisni član Nadzornog odbora	18.01.2023 - 18.01.2026.	Nezavisni član Odbora za rizike, Nezavisni zamjenik predsjedatelja Odbora za imenovanja	M
Klaus Buchleitner , nezavisni član Nadzornog odbora	06.03.2023. - 06.03.2026.	Nezavisni zamjenik predsjedatelja Revizorskog odbora, Nezavisni predsjedatelj Odbora za imenovanja	M

Ocjena uspješnosti korporativnog upravljanja

Uspješnost postupanja prema korporativnom upravljanju pratimo na način da ispunjavamo zahtjeve iz Odluke HNB-a o sustavu upravljanja, definiranjem odgovornosti Uprave i Nadzornog odbora, te praćenjem kroz sustav kontrolnih funkcija Sukladnosti, Kontrole rizika i Interne revizije, na temelju čega se rade potrebljana poboljšanja u upravljanju.

Pitanjem uskladenosti 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.

Ovlašti nadzornih i upravljačkih tijela u ESG segmentu poslovanja

Uprava je najviše tijelo za donošenje odluka o strategiji, politikama, mjerama i ciljevima povezanim s okolišnim, društvenim i upravljačkim temama (ESG). Svaki član Uprave te svako područje Uprave ima obavezu postaviti ključne pokazatelje uspješnosti (KPI-jeve). Osim toga, Uprava je dužna donijeti strategiju održivosti i integrirati istu u svoje poslovanje. Uprava snosi pravnu odgovornost za pripremu Izvještaja o održivosti te je odgovorna za njegovo potpisivanje i podnošenje Nadzornom odboru. Nadzorni odbor dužan je pregledati Izvještaj o održivosti i o njemu izvijestiti na godišnjoj Glavnoj skupštini. Pododbori Nadzornog odbora, kao što su Revizorski odbor i Odbor upravljanja rizicima također su uključeni u integraciju tema održivosti u poslovanje.

GRI 2-27

GRI 2-14

GRI 2-18 U 2023. godini pododbora Nadzornog odbora, Odbor za rizike, izvešten je o sljedećim ESG temama:

- uspostava ESG okvira unutar kreditnih rizika sukladno RBI Direktivi,
- razvoj, usvajanje te provedba okvira ESG rizika za korporativne klijente,
- razvoj jedinstvenog upitnika za korporativne klijente sa svrhom prikupljanja ključnih ESG podataka za potrebe dodjele ESG relevantnih ocjena,
- plan provedbe usklađenja sa regulatornim odredbama vezano za okolišne i klimatske rizike.

Uprava i Nadzorni odbor dužni su razumjeti koji od materijalnih rizika, prilika i učinaka društva proizlaze iz ESG tema i razvijati stručna znanja i vještine za upravljanje istima. RBI nudi članovima nadzornih i upravljačkih tijela posebno osposobljavanje o ESG temama, kao i dodatno osposobljavanje o klimatskim i okolišnim rizicima.

GRI 2-17 RBA nije organizirala specijalizirane ESG treninge za članove Nadzornog odbora u 2023. godini, ali su oni obaviješteni o ESG aktivnostima u banci na redovnim sjednicama na kojima im se prezentiraju ESG aktivnosti. Organizirana je detaljna ESG edukacija za članove Uprave u 2023. godini.

ESG pokazatelji uspješnosti za upravljačke funkcije u 2023. godini

Članovi Uprave imaju obavezu vođenja i podrške u ESG naporima te ispunjavanje zahtjeva ECB-a, posebno kada je u pitanju prikupljanje podataka i oblikovanje lokalnog procesa te unapređenje postupka kreditiranja. Sukladno tome propisani su idući KPI-jevi:

- Implementacija ESG procesnog toka u segment Korporativnog bankarstva te poboljšanje procesa ocjene kreditnog rizika s temama relevantnima za ESG;
- Pokrivenost ozakonom energetske učinkovitosti (EPC) za portfelj osiguran imovinom: min 18% (2023);
- Potpuna implementacija E-upitnika za segment Korporativnog bankarstva i izračun ESG ocjene na razini klijenta;
- Podrška razvoju lokalne (nacionalne) ESG platforme;
- Podrška inicijativi za ESG bazu podataka radi integracije podataka;
- Unaprjeđenje primjene EU taksonomije i označavanja taksonomski prihvatljivih aktivnosti;
- Priprema podataka za ESG izveštavanje – godišnje izveštaj o održivosti temeljeno na standardima RBI Grupe i Pillar 3 (RBI Grupa je obveznik konsolidiranog izveštavanja u sklopu Pillar 3);
- Pridržavanje sektorskih strategija i posebnih politika za određene sektore.

Politika raznolikosti Uprave i Nadzornog odbora RBA

GRI 405-1 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 ravnnopravnosti spolova. RBA posebno vodi računa da kontinuirano povećava broj žena na upravljačkim funkcijama. Iz tog razloga provodimo promociju uloge žena u upravljačkim tijelima na razini Grupe. Osim toga, pratimo i izveštavamo 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. Uprava RBA se sastoji od dvije članice i dva člana. Nadzorni odbor RBA sastoji se od dvije članice i pet članova.

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 trgovackim društvima i Statutom banke. Glavnu skupštinu saziva Uprava banke, a mora se sazvati kada to zahtjevi interesni banke ili dioničari. To se provodi u skladu sa zakonom u redovitim razmacima, a najmanje jednom godišnje

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,
- davanju razrešnice 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 broju dionica bez nominalnog iznosa, pri čemu svaka dionica daje pravo na jedan glas.

Odbor za održivost RBA

U studenom 2023. godine RBA je uspostavila Odbor za održivost čija je uloga određivanje strateških i organizacijskih temelja za upravljanje ESG temama, odnosno održivošću. Prvi sastanak Odbora održan je početkom prosinca 2023. godine.

Glavne zadaće Odbora su nadzor i praćenje svih zahtjeva vezanih uz temu održivosti, kao što su:

- praćenje usklađenosti s regulatornim zahtjevima,
- odobravanje poslovnih inicijativa u skladu s postavljenim ciljevima,
- praćenje implementacije ESG čimbenika u poslovanju,
- identifikacija ESG rizika u poslovanju,
- usklađivanje sa zahtjevima i inicijativama u RBA,
- koordinacija svih inicijativa povezanih s održivosti, koje se tiču usklađenosti sa ciljevima poslovanja banke i poslovne strategije.

Odbor za održivost određuje prioritete za provođenje projekata i aktivnosti povezanih s održivošću, poslovnih inicijativa, regulatornih zahtjeva i drugih inicijativa koje spadaju u domenu održivosti, posebice u slučaju nemogućnosti implementacije određenih zahtjeva unutar očekivanog razdoblja zbog ograničenja dostupnih resursa.

Također, Odbor upravlja procesom izrade izveštaja o održivosti tj. usvaja plan provođenja pojedinačnih faza u izradi izveštaja i nominira osobe iz svojih organizacijskih jedinica koji će sudjelovati u stvaranju izveštaja.

Plan je da se Odbor sastaje kvartalno radi koordinacije svih otvorenih pitanja povezanih s održivošću te odobravanja i usklađenosti sa svim zahtjevima, ili češće ako je potrebno. Članovi se sastoje od svih relevantnih dionika te Voditelja održivosti. Trenutni Odbor za održive obveznice (SBC) je integriran unutar Odbora za održivost i sve relevantne odredbe Odbora za održive obveznice usvojene su od strane Odbora za održivost.

Za usvajanje ESG strategije i upravljanje inicijativama za postizanje ciljeva definiranih strategijom odgovorna je Uprava RBA.

Ostale članice Raiffeisen Grupe – Struktura i načela upravljanja

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 uskladen sa zakonskim propisima koje definira Hrvatska agencija za nadzor finansijskih usluga (HANFA), ali i drugim zakonskim i podzakonskim aktima, kao što su Zakon o trgovackim 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 31.12.2023.:

Toni Jurčić, predsjednik Uprave
Ines Knapić, članica Uprave

Članovi Nadzornog odbora Raiffeisen Leasinga na dan 31.12.2023.:

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 kroz odredbe Statuta, Poslovnika o radu Uprave te pravilnike o radu revizijskog odbora i odbora za nagradivanje, uključujući i Etički kodeks RBI Grupe. Osim toga, kao članica Udruge društava za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinskih osiguravajućih društava (UMFO), RMF primjenjuje Načela korporativnog upravljanja u društвima 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, a u Politici sudjelovanja² je javno objavljeno na koji način RMF utječe na društva u svojem portfelju, ostvaruje članska prava iz dionica te koristi članska prava iz dionica za svoje strategije ulaganja, nadgleda bitne događaje kod izdavatelja u koje ulaže, razmjenjuje stajališta s tijelima i korporativnim strukturama izdavatelja i drugim dionicima, surađuje s drugim dioničarima, te upravlja sukobima interesa povezanim sa sudjelovanjem. Također, u Politici primjene zahtjeva o održivim ulaganjima³ RMF je objavio pristup uključivanja rizika održivosti u svoj proces donošenja investicijskih odluka. S obzirom da je djelatnost RMF važna za širi društvenu zajednicu, Zakonom o obveznim mirovinskim fondovima propisano je da će Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra nadležnog za mirovinski sustav u nadzorni odbor svakog mirovinskog društva imenovati po jednu osobu koja će biti predstavnik članova mirovinskog fonda te će zastupati interes članova mirovinskog fonda u nadzornom

i revizijskom odboru RMF. Zakonom o obveznim mirovinskim fondovima, Zakonom o dobrovoljnim mirovinskim fondovima i internim aktom Politika procjene primjerenosti propisani su uvjeti koje kandidat za člana uprave i nadzornog odbora mora zadovoljiti glede profesionalnog iskustva, a koje mora odgovarati stvarnim poslovnim potrebama i aktivnostima organizacije. HANFA u postupku izdavanja odobrenja za člana uprave i nadzornog odbora također procjenjuje kompetentnost kandidata, a pravilnicima HANFA-e o uvjetima za članstvo u upravi i nadzornom odboru su detaljno propisani uvjeti odobrenja i sadržaj programa koji sadrži detaljan opis planiranih aktivnosti u mandatnom razdoblju kandidata. U internom postupku procjene primjerenosti procjenjuje se sposobnost kandidata da samostalno obavlja dužnosti bez utjecaja drugih osoba, a pri procjeni postojanja sukoba interesa procjenjuju se ekonomski interesi koji proizlaze iz posjedovanja dionica ili vlasničkih udjela, članstva u odborima ili izvan poslovnim aktivnostima, osobni ili profesionalni odnosi sa značajnim dobavljačima, savjetnicima ili drugim sličnim pružateljima usluga, te osobna povezanost s politički izloženim osobama.

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, savjetovanje rukovoditelja i zaposlenika o načinu primjene relevantnih propisa, provjere internih akata Raiffeisen društva za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima 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 prijevara, 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 izvještava Nadzorni odbor.

Članovi Uprave RMF-a na dan 31.12.2023.:

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

Članovi Nadzornog odbora RMF-a na dan 31.12.2023.:

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 Pravilnikom o radu, Poslovnika o radu Uprave Društva, Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji radnih mesta te primjenjuje sve relevantne grupne politike, uključujući i Etički kodeks RBI Grupe. Uprava je izravno odgovorna Nadzornom odboru koji se sastoji od tri člana, a kao pravna osoba od javnog interesa, RMOD ima i Revizijski odbor koji se sastoji od tri člana koji se imenuju iz reda članova Nadzornog odbora. Rad Revizijskog odbora uređen je Poslovnikom o radu Revizijskog odbora. RMOD provodi aktivnosti u svrhu praćenja usklađenosti sa zakonodavnim okvirom, relevantnim propisima te redovitim ažuriranjem svojih internih pravilnika i procedura. Procjena primjerenosti Uprave provodi se na godišnjoj razini. 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

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

² www.rmf.hr/userdocsimages/Objave/Objave_2022/Objave%20o%20odr%C5%BEivosti/Politika%20sudjelovanja_%20v%202011.web.pdf

³ www.rmf.hr/UserDocsImages/Objave/Objave_2023/web-Politika%20primjene%20zahtjeva%20o%20odr%C5%BEivosti%20ulaganjima%20v%201.1.pdf?vel=82710

procedurama, uključujući i internu proceduru „Borba protiv mita i korupcije“. Također, RMOD ima propisanu i javno objavljenu Politiku primjene zahtjeva o održivim ulaganjima, te javno objavljene informacije o održivosti sukladno SFDR Uredbi: Izjavu o neuzimanju u obzir štetnih učinaka odluka o ulaganjima na čimbenike održivosti te Transparentnost politika primitaka u vezi s uključivanjem rizika održivosti.

Članovi Uprave RMOD-a na dan 31.12.2023.:

Tomislav Matić, predsjednik Uprave
Ivan Grbac, član Uprave

Članovi Nadzornog odbora RMOD-a na dan 31.12.2023.:

Georg Feldscher, predsjednik Nadzornog odbora
Tanja Ožbolt Sterle, zamjenica Predsjednika Nadzornog odbora
Dražen Marković, član Nadzornog odbora

Tradicionalne Raiffeisen vrijednosti

U 19. stoljeću Friedrich Wilhelm Raiffeisen sveo je ideju zadruge na jedno temeljno načelo: „Snaga leži u jedinstvu.“ Tu ideju podupiru vrijednosti: pomaganja drugima kako bi sami sebi mogli pomoći, dobročinstva, zajedništva, solidarnosti i odgovornosti za druge. Na tim vrijednostima mi nastavljamo graditi što se ogleda kroz ključne strateške odluke na razini cijele RBI Grupe, uključujući Raiffeisen Grupu u Hrvatskoj.



Etički kodeks (Code of Conduct)

Etički kodeks RBI Grupe (Kodeks) obvezujući je set pravila koja uređuju svakodnevno poslovanje i oblikuju korporativnu kulturu i primjenjuje se na razini cijele RBI Grupe, pa tako i Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj. Dostupan je na našoj internetskoj stranici [Etički kodeks - Raiffeisenbank Hrvatska \(rba.hr\)](#). Kodeks počiva na tradicionalnim Raiffeisen vrijednostima te suradnji, proaktivnosti, učenju i odgovornosti pri čemu uzima u obzir specifične zahtjeve svakodnevnog poslovanja na različitim tržištima gdje društva RBI Grupe posluju.

Svi zaposlenici moraju se pridržavati Kodeksa. U cilju isticanja važnosti načela Kodeksa, svi naši zaposlenici dužni su sudjelovati u obveznim e-learning edukacijama koje sadržavaju najvažnije informacije o Kodeksu. Nadalje, dužni su potpisati Izjavu o sukladnosti i povjerljivosti kojom se, između ostalog, obavezuju i na poštivanje Kodeksa. Svaki zaposlenik ima dužnost prijaviti teška kršenja Kodeksa, kao što su zlouporaba tržista, prijevara, krađa, pronevjera, podmićivanje ili korupcija, što će biti detaljnije opisano u poglavljima koja slijede.

Od svih osoba koje djeluju u ime Grupe, kao i od naših poslovnih partnera, očekujemo da primjenjuju propise i standarde koji su identični ili usporedivi s onima koji se nalaze u Etičkom kodeksu.

Uprava RBI Grupe redovno provjerava te odobrava izmjene i dopune Kodeksa i uz to prati njegovu učinkovitost, nakon dubinskih konzultacija s ključnim dionicima.

GRI 2-24 Uprava RBA nadležna je za pitanja Kodeksa te je odgovorna za njegovu primjenu na lokalnom tržištu. 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. U skladu s time, početkom 2023. godine dovršen je proces revizije Kodeksa s fokusom na teme vezane uz ESG i usklađenost s novim regulatornim smjernicama. 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 prema klijentima, investitorima, poslovnim partnerima i zaposlenicima. Kodeks osigurava usklađenost s međunarodnim standardima, što uključuje poštivanje zakona, podršku borbi protiv pranja novaca i financiranja terorizma, zabranu prijevara, korupcije i podmićivanja kao i zlouporabe na tržištu, izbjegavanje sukoba interesa, usklađenost s finansijskim propisima, praćenje standarda sigurnosti podataka i druge vrste ključnih poslovnih praksi, uključujući poštivanje prava naših zaposlenika, kao i usklađenost s okolišnim zakonima u najvećoj mogućoj mjeri. Naponslijetu, Kodeksom su propisana i načela društvene odgovornosti i odgovornosti za okoliš, uključujući poštivanje i podržavanje zaštite ljudskih prava.

Standardi u okviru Etičkog kodeksa RBI koji se primjenjuje u Grupi

Odnosi s klijentima

- Povjerljivost i privatnost
- Izvrsni proizvodi i usluge
- Pravičnost
- Zaštita ulagatelja
- Sukob interesa

Odnosi s investitorima

- Stvaranje održive vrijednosti
- Zaštita ugleda
- Transparentnost

Odnosi sa zaposlenicima

- Prakse pravednog zapošljavanja
- Zabранa diskriminacije i uznemiravanja
- Zabранa nasilja
- Zdravlje i sigurnost na radu
- Privatne poslovne aktivnosti
- Obraćanje u ime RBI Grupe, društveni mediji
- Zaštita imovine

Usklađenost sa zakonima i propisima

- Regulatorna usklađenost
- Suradnja s nadležnim tijelima
- Računovodstvo i izvještaji
- Porezi
- Pošteno tržišno natjecanje
- Lobiranje

Borba protiv finansijskih kaznenih djela

- Mito i korupcija
- Primanje i davanje darova, pozivanje i prihvatanje poziva
- Sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma
- Gospodarske sankcije i embargo
- Trgovanje na temelju povlaštenih informacija i zlouporaba tržišta

Društvena odgovornost i odgovornost za okoliš

- Naša korporativna odgovornost
- Ljudska prava
- Zaštita okoliša
- Doprinos društvu

UN Global Compact načela

Budući da je RBI potpisnica Globalnog sporazuma UN-a (UNGC), samim time se i Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj zalaže za proaktivno i dosljedno ponašanje u skladu s deset načela odgovornog poslovanja UNGC-a. UNGC je dobrovoljna neobavezujuća inicijativa koja nastoji potaknuti poduzeća diljem svijeta da usvoje održive i društveno odgovorne prakse koje podupiru ispunjavanje UN SDG ciljeva te da izvještavaju o njihovoj provedbi. Deset načela izvedeno je iz temeljnih deklaracija i konvencija UN-a, ona su relevantna i primjenjiva u cijelom svijetu. 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.

Ljudska prava

- Načelo 1: Poduzeća bi trebala podupirati i poštivati zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava.
- Načelo 2: Pobrinuti se da ne sudjeluju u kršenjima ljudskih prava.

Rad

- Načelo 3: Poduzeća bi trebala podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje.
- Načelo 4: Dokidanje svih oblika prisilnog rada.
- Načelo 5: Stvarno ukidanje dječjeg rada.
- Načelo 6: Ukipanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja.

Okoliš

- Načelo 7: Poduzeća bi trebala podupirati predostrožan pristup izazovima na području okoliša.
- Načelo 8: Pokrenuti inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu.
- Načelo 9: Poticati razvoj i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija.

Borba protiv korupcije

- Načelo 10: Tvrte bi trebale raditi na suzbijanju korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.

Učinci

- Nabava roba i usluga, njihov transport i proizvodnja, generiraju emisije stakleničkih plinova, što ima izravan učinak na klimu i okoliš.
- Učinci na klimu i okoliš ovise o sastavu nabavljenih proizvoda, potrošnji materijala, mogućnosti recikliranja nabavljenih proizvoda i pripadajuće ambalaže. Kružno gospodarstvo je ključno područje fokusa za RBI, uzimajući u obzir i učinke dobavljačkog lanca u odnosu na načela kružnog gospodarstva.
- Poštivanje ljudskih prava je ključno u procjeni lanaca opskrbe i dobavljača. Poštivanje lokalnog i međunarodnog radnog prava predstavlja temelj suradnje s našim dobavljačima.
- Pravedan smo partner našim dobavljačima koji ujedno zahtjeva pravednost prema njihovim zaposlenicima i dobavljačima (našim pod-dobavljačima), kao i održivo ponašanje. Takav pristup nije samo zaštitna mjera u odnosu na naše operativne bankarske aktivnosti, nego ga također smatramo prilikom da pozitivno doprinosimo društvu i okolišu.

Rizici i prilike

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 učinaka 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 pandemije).

- Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj je značajan kupac za poslovne subjekte na domaćem tržištu.
- Prednost se daje dobavljačima iz regija u kojima banka djeluje, jer poticanje lokalnog gospodarstva pruža ekološke i društvene koristi, umanjuje rizike u lancu opskrbe i pozitivno doprinosi stvaranju i očuvanju radnih mjesto u lokalnoj zajednici te smanjenju emisija stakleničkih plinova radi kraćih transportnih udaljenosti.
- Dobavljači koji pokazuju visoku razinu posvećenosti dobrim društvenim i ekološkim poslovnim praksama su stabilni partneri i smanjuju rizik od neuspjeha nabave, visoke fluktuacije radne snage i reputacijske štete, osiguravajući istovremeno usklađenost s regulatornim odredbama.
- Uspostava pravednog partnerstva s dobavljačima također potiče stabilnost i pruža čvrst temelj za odvijanje našeg poslovanja.

Upravljanje

Prilikom angažiranja dobavljača i prije sklapanja Ugovora sa njima, naši dobavljači podvrgnuti su provjeri sukladnosti kojom se provjeravaju sve informacije o njima. 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 ovise o samim dobavljačima, tako na primjer od našeg dobavljača koji se bavi čišćenjem i pripremom hrane i pića, tražimo certifikate upravo u tim područjima. Čišćenje zahtjeva 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.

Zabilježenih slučajeva nesukladnosti između poslovanja naših dobavljača i zakonskog okvira u području zaštite okoliša ili radnih prava nije bilo.

Sukladno sadržaju natječaja i ESG kriterijima, ocjenjujemo dobavljača kao i pojedinosti usluge/robe ukoliko je primjenjivo. Ocjenu primjenjujemo u scoring matrici prilikom dodjele ukupne ocjene dobavljača. Na taj način provjeravamo poslovanje dobavljača u skladu sa ESG standardom.

Etički kodeks za dobavljače i upravljanje dobavljačima

Raiffeisen Grupa ima okvirno 500 dobavljača, a glavni proizvodi u dobavljačkom lancu su informatička oprema, bankarska oprema (bankomati, POS uređaji, brojači), softverske licence, softverska rješenja, IT i fizička sigurnost.

Najznačajniji dobavljači u RBA su Vestigo, Gora, CROZ, Uniqa, UPC, RPC, Fina, Fina GS, HT, A1, S&T, Printec, Payten, Bluesoft, Publicis, McCann, Atalian, ZTS, Tehnozavod Marušić, HEP, RIC, TERMOPLIN, HP – HRVATSKA POŠTA, Print centar Krapina 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 3-3
GRI 308-1
GRI 308-2
GRI 414-1

GRI 414-2

Opći uvjeti za dobavljače roba i pružatelje usluga i RBI Etički kodeks za dobavljače

Od svih osoba koje djeluju u ime Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj, kao i od naših poslovnih partnera, očekujemo da primjenjuju propise i standarde koji su identični ili usporedivи s onima koji se nalaze u Etičkom kodeksu.

Poslovni partneri se pri ugovaranju suradnje jasno i na nedvosmislen način obavještavaju i upoznavaju s očekivanjima Grupe koja se odnose na etično poslovanje, a koja se nalaze u dokumentu Opći uvjeti nabave roba i usluga naručitelja. U Općim uvjetima nabave roba i usluga naručitelja definirani su uvjeti odnosa s našim dobavljačima i pružateljima usluga koje s njima sklapamo putem ugovora i narudžbenica, a isti dokument navodi i obavezu dobavljača da se tijekom trajanja ugovornog odnosa pridržavaju Etičkog kodeksa za dobavljače RBI. Potpisanim ugovorom dobavljač se obvezuje na njegovu primjenu te poslovanje u skladu s načelima Kodeksa za dobavljače. Posebna pravila primjenjuju se na dobavljače koji imaju vlastiti etički kodeks i opće uvjete nabave sa usporedivim i jednako vrijednim sadržajem kao što su Opći uvjeti RBA i Etički kodeks za dobavljače RBI, koji se u tom slučaju prihvataju kao dio ugovora.

Etički kodeks za dobavljače RBI dobavljača obavezuje da uloži najbolje napore u implementaciju načela Kodeksa kroz cijeli lanac opskrbe. Od dobavljača se zahtjeva usklađivanje s idućim načelima koja unapređuju poslovnu etiku te doprinose društvenim i okolišnim ciljevima RBI, pa tako i Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj:

- Ekonomski sankcije i embargo: Dobavljač će izbjegavati sve situacije koje bi mogle dovesti RBI do kršenja mjerodavnog zakonodavstva koje se tiče sankcija i embarga.
- Klimatski ciljevi i zaštita ljudskih prava: Dobavljač će poštivati međunarodne klimatske ciljeve definirane Pariškim sporazumom, međunarodno priznata ljudska prava i izbjegavati sudjelovanje u zlouporabama ljudskih prava. Također, poštovat će osobno dostojanstvo, privatnost i prava svakog pojedinca te zabraniti prisilni rad u svakom obliku, a uz to doprinositi svim standardima Međunarodne organizacije rada (ILO).
- Društvena odgovornost: Dobavljač će promicati slobodu udrživanja i pravo na kolektivno pregovaranje, zabraniti dječji rad, boriti se protiv diskriminacije, pružati odgovaraće plaće (u skladu s nacionalnim zakonskim odredbama po pitanju minimalne plaće i izbjegavati bilo kakva smanjenja plaće u svrhu provedbe disciplinskih mjera), osigurati usklađenost radnog vremena i prekovremenog rada u skladu s lokalnim zakonima (u slučaju nepostojanja lokalnog zakona primjenjuju se ILO standardi) te osigurati sigurnost i zdravlje na radu.
- Odgovornost prema okolišu: Dobavljač će djelovati u skladu s lokalnim i međunarodno priznatim standardima zaštite okoliša uključujući ograničenje opasnih tvari, minimizirati svoj negativan učinak na okoliš te gospodariti otpadom i upravljati resursima na odgovoran način.
- Odgovorno upravljanje: Dobavljač mora izbjegavati koruptivne i finansijske kriminalne radnje, te odmah prijaviti svaki sukob interes. Također, mora poštivati pravila slobodnog i poštenog tržišnog natjecanja, zakonodavni okvir o sponsorstvima, izbjegavati nezakonita politička financiranja te se pridržavati mjera protiv pranja novca i financiranja terorizma te zakona o intelektualnom vlasništvu i zaštiti podataka.
- Podugovaranje: Dobavljač mora osigurati da se njegovi dobavljači (pod-dobavljači) pridržavaju načela ovog Kodeksa ukoliko su uključeni u značajne isporuke prema ugovoru s RBI te implementirati sustav praćenja koji obuhvaća cijeli lanac opskrbe koji bi omogućio sprječavanje i suočavanje s bilo kojim stvarnim ili potencijalnim okolišnim ili društvenim učincima.

Etički kodeks za dobavljače pomaže osigurati da se dobavljači RBI Grupe pridržavaju ekoloških, društvenih i upravljačkih kriterija te je RBI-jev alat za usklađivanje poslovanja s odabranim ESG standardima. Osim toga, Etički kodeks za dobavljače jedna je od najvažnijih internih politika u sklopu postupka dužne pažnje koji je u tijeku u sklopu cijele RBI Grupe.

Sukladnost (Compliance)

Sukladnost označava djelovanje u skladu s važećim zakonima, propisima i regulatornim zahtjevima, nacionalnim i međunarodnim standardima te najboljim međunarodnim praksama i pravilima unutar Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj. Uz to, sukladnost je organizacijski koncept, čiji je cilj ostvariti vezu između Grupe i zaposlenika, menadžmenta, klijenata, investitora, regulatora i poslovnih partnera, koja se temelji na poštenju, solidarnosti i povjerenju, upravljati mogućim sukobima interesa te osigurati postupanje u skladu s pravilima.

Učinci

RBA ispunjava visoke standarde u poštivanju svih pravnih zahtjeva, u borbi protiv korupcije i pranja novca te u sprečavanju kršenja sankcija. Sukladnost s našim temeljnim vrijednostima definiranim u Etičkom kodeksu RBI grupe u svim područjima poslovanja, posebno dosljedna provedba politike nulte tolerancije prema korupciji, ne samo što ima pozitivan učinak na reputaciju Grupe, već i na naše zaposlenike, klijente i društvo općenito. Korupcija i pranje novca mogu imati dalekosežne negativne posljedice za Grupu, uključujući gubitak povjerenja u državne institucije, kršenja ljudskih prava, sivo gospodarstvo, utaju poreza, siromaštvo ili pogoršanje javnih usluga. Borba protiv korupcije ovisi o zajedničkim naporima, uključujući transparentno ponašanje vodstva, snažne institucije i aktivno uključivanje građana, kako bi se osiguralo preuzimanje odgovornih akcija i potaknuto stvaranje pravednog i poštenog društva.

Postupanje u skladu s propisima i pojačani oprez u odnosu na međunarodne finansijske sankcije i trgovinska ograničenja od ključne su važnosti za suzbijanje globalnih rizika (npr. financiranja terorizma, razvoj oružja masovnog uništenja, nastavka oružanih sukoba i ozbiljnih kršenja ljudskih prava). Istovremeno, poštivanje sankcija, odnosno mjera ograničenja predstavlja dugoročnu borbu protiv aktivnosti kojima ugrožavaju teritorijalni integritet, suverenitet, neovisnost i stabilnost zemalja i regija u krizi.

RBA također ne financira izravno ili neizravno poduzeća, projekte ili političke stranke u kojima se pojavljuju kršenja ljudskih prava. Kršenja ljudskih prava mogu generirati nezakonitu dobit, podupirati ropsstvo i trgovinu ljudima, promicati nastavak loših radnih uvjeta i dovesti do drugih zlouporaba. Grupa nastoji dodatno poboljšati kontrole koje se odnose na financiranje projekata i korporativnih klijenata, kao i postojećih te potencijalnih dobavljača. Naši zaposlenici dobili su upute o prepoznavanju pojava prisilnog ili dječeg rada te, u slučaju sumnje, trebaju o tome obavijestiti funkciju Sukladnosti.

Proaktivno komuniciramo politike kojima su regulirani odnosi s klijentima, kreditiranje i ulaganja u određene sektore (npr. vojna oprema i tehnologija, igre na sreću i nuklearna energija). Poslovni upiti koji uključuju te sektore proslijeduju se funkciji Sukladnosti na daljnju evaluaciju kako bi se osiguralo da se rizicima ove vrste upravlja na odgovarajući način s ciljem da ih se umanji ili izbjegne.

Uzimajući u obzir da je RBI potpisnica Globalnog sporazuma UN-a (UN Global Compact), samim time se i 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.

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Rizici i prilike

GRI 2-24

Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj percipirana je kao odgovorna grupa finansijskih institucija zahvaljujući njezinom primjernom ponašanju u pridržavanju zakonskih zahtjeva, koji se provode putem odgovarajućih internih procesa usmjerjenih na borbu protiv pranja novca, financiranja terorizma, sprječavanje korupcije i mita. Ove mjere ne samo da služe jačanju povjerenja u Grupu, već također poboljšavaju njezinu poziciju na tržištu i omogućuju joj privlačenje novih klijenata.

Rizik usklađenosti smatra se dijelom operativnog rizika i njime je potrebno upravljati u okviru čitave Grupe usklađeno sljedećim uputama:

- izbjegavanje, u mjeri u kojoj je to moguće, regulatornih kazni za neusklađenost,
- minimiziranje, u mjeri u kojoj je to moguće, događaja neusklađenosti koji bi mogli imati negativan utjecaj na poslovanje,
- minimiziranje mogućnosti nastanka reputacijske štete za članice Grupe i negativnih iskustava svih dionika.

Reputacijski rizik jedan je od ključnih rizika s potencijalno negativnim posljedicama za poslovne prilike Grupe. Reputacija RBA može biti narušena, a može doći i do posljedičnih značajnih finansijskih gubitaka, uključujući novčane kazne. S druge strane, preuzimanje primjera dobre prakse u pridržavanju zakonskih zahtjeva, promicanja ljudskih prava i pozitivnog učinka na pravedno i održivo društvo može biti izvor poslovnih prilika u upravljanju poslovanjem. Općenito primjećujemo veću pažnju koju (potencijalni) investitori pridaju temama sukladnosti i poštivanja ljudskih prava što može biti prilika za RBA.

Procjena izloženosti rizicima od korupcije u RBA provedena je u sklopu godišnje procjene operativnih rizika koja obuhvaća i rizike usklađenosti. 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, Finansijska tržišta, sve kontrolne funkcije: Sukladnost, Internu reviziju, IT, ali i ostale):

- **1.** Rizik korumpiranja trećih osoba od strane zaposlenika RBA. Primjerice kod Privatnog bankarstva postoji rizik da zaposlenik počini djelo korumpiranja treće osobe ukoliko pogrešno protumači interne propise o suzbijanju korupcije ili zbog manjka pažnje što RBA može uzrokovati reputacijski rizik i posljedično finansijski gubitak.
- **2.** Rizik sukoba interesa zaposlenika RBA s interesima RBA. Ovaj rizik smatramo posebno izraženim kada je riječ o poklonima, pozivima, ugovorima koji se odobravaju uz protuuslugu, te može rezultirati sukobom interesa u sferi finansijskih transakcija.
- **3.** Rizik od ostalih nedopuštenih poticaja ili drugih primitaka (pokloni, usluge i slično) zaposlenicima RBA od strane trećih osoba. To podrazumijeva plaćanja Upravi, Nadzornom odboru, zaposleniku ili neku drugu vrstu nedopuštenog poticaja u svrhu zaobilazeći procedura, kontrola ili dobre poslovne prakse, pri čemu namjera ne mora nužno biti utjecaj na određenu poslovnu odluku, ali može time rezultirati.

Upravljanje

RBA pridaje veliku važnost usklađenosti s relevantnim propisima, a mehanizmi za osiguravanje sukladnosti sa zakonima, uspostavljeni su kroz naš Etički kodeks te dodatno Pravilnik o sukladnosti, koji se kontinuirano prilagođava nojnijim regulatornim zahtjevima i globalnim izazovima. Pravilnik o sukladnosti interni je akt Grupe i okvir za upravljanje sukladnošću koji je primjenjiv na sve zaposlenike Grupe. Izuzetno je važno da su svi zaposlenici osvješteni o pravilima sukladnosti i da se ponašaju u skladu s istima.

Smjernice međunarodnog upravljanja pod Direktivom 2013/36/EU⁴, koje je objavila EBA (European Banking Authority) koriste se kao jedan od temeljnih međunarodnih dokumenata za pitanje etičkog upravljanja. Ovim temama se u RBA bavi Pravni odjel te odjeli Nabave i Sukladnosti, a pravilima su obuhvaćeni i 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 RBA.

Odjel Sukladnosti ima važnu upravljačku i kontrolnu funkciju u našoj Grupi, posebno u kontekstu razvoja standarda sukladnosti i njihove primjene, s tim da svaka članica Grupe ima uspostavljenu lokalnu funkciju Sukladnosti.

U okviru Grupe, glavne odgovornosti funkcije Sukladnosti uključuju osiguravanje usklađenosti sa zakonima i internim pravilima u okviru sljedećih tema:

Tema u okviru Pravilnika o Sukladnosti	Pravila povezana sa Sukladnosti su propisana dokumentima:
Etički kodeks RBI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interna procedura o načinu postupanja Raiffeisenbank Austria d.d. vezanom uz prijave nepravilnosti i imenovanje povjerljive osobe
Sprječavanje pranja novca (SPNFT) i borba protiv terorizma	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pravilnik o mjerama i radnjama za sprječavanje pranja novca, ➤ Pravilnik Sprječavanje financiranja terorizma
Finansijske sankcije, embargo, trgovinska ograničenja i osjetljiva poslovna područja	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pravilnik Finansijske sankcije ➤ Interna procedura Finansijske sankcije – postupanje s klijentima i transakcijama ➤ Pravilnik Finansijske sankcije – Politike poslovanja prema određenim državama ➤ Interna procedura o poslovanju Banke s klijentima koji se bave osjetljivim poslovnim područjima
Povlaštene informacije i manipulacija tržištem (MAD II/MAR, MiFID I MiFIR) uključujući transakcije zaposlenika	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interna procedura o pravilima vezanim uz regulativu o zlouporebitosti tržišta ➤ Politika upravljanja sukobom interesa - MiFID relevantno ➤ Obvezni i način vođenja popisa relevantnih osoba ➤ Interna procedura - Vlastito trgovanje RBA ➤ Interna procedura Razvrstavanje klijenata i načela savjetovanja s pozicije ulagatelja i same investicije ➤ Snimanje i pohrana telefonske i elektroničke komunikacije ➤ Interna procedura Informacije za klijente i promidžbeni komunikacija ➤ Interna procedura MiFID II treninzi i edukacije ➤ Interna procedura Istraživanje tržišta (Market sounding) ➤ Interna procedura o utvrđivanju i vođenju Registra dodatnih poticaja ➤ Interna procedura vezana uz osobno trgovanje zaposlenika
Borba protiv finansijskog kriminala (Borba protiv prijevare, Borba protiv mita i korupcije)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pravilnik Upravljanje i sprječavanje prijevara ➤ Interna procedura Borba protiv mita i korupcije ➤ Interna procedura o načinu postupanja vezanom uz prijave kršenja Etički kodeks RBI Grupe ➤ Interna procedura o načinu postupanja Raiffeisenbank Austria d.d. vezanom uz prijave nepravilnosti i imenovanje povjerljive osobe ➤ IP Upravljanje internim nepravilnostima ➤ Interna procedura o dužnostima vezanim uz sukladnost pri sklapanju ugovora s vanjskim pružateljima usluga ➤ Interna procedura Provodenje aktivnosti sponzorstava i donacija
Sukob interesa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Politika upravljanja sukobima interesa
Upravljanje prigovorima	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interna procedura Upravljanje i postupak rješavanja prigovora
Sprječavanje prekogranične porezne evazije - FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) i CRS (Common Reporting Standards)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pravilnik o postupanju u skladu sa FATCA regulativom ➤ Pravilnik o postupanju u skladu sa CRS regulativom

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

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj je implementirala model tri linije obrane od nesukladnosti koje se primjenjuju na sve poslovne procese, a koje su detaljnije opisane u internim aktima Grupe:

Sudionici 3 linije obrane unutar Internog kontrolnog sustava

1. linija obrane	Odgovornosti djelatnika u različitim poslovnim područjima uz podršku Ambasadora Sukladnosti koji djeluje kao kontakt osoba u odnosu na teme vezane uz Sukladnost
2. linija obrane	Kontrolne funkcije: Sukladnost, Upravljanje rizicima, Kontrola rizika i izvještavanje, Sigurnost
3. linija obrane	Interna revizija

Voditelj funkcije Sukladnosti redovito izvještava izravno Upravi i Nadzorni odbor o pitanjima sukladnosti. Obaveza je izraditi kvartalni izvještaj o temama sukladnosti prema lokalnoj Upravi, lokalnom Nadzornom odboru, ali i Upravi, Nadzornom odboru i funkciji Sukladnosti RBI Grupe, pri čemu krajnju odgovornost za kvalitetu izvještaja snosi Voditelj funkcije Sukladnosti. Na zahtjev RBA, članice Grupe su dužne dostaviti sve podatke za potrebe izvještavanja. Povrede Etičkog 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.

Ostale članice Grupe - Sukladnost

Pravilnik o Sukladnosti RBA, kao i Etički kodeks RBI grupe primjenjiv je na RBA i sve članice Grupe. Članice Grupe su dužne dostaviti sve podatke za potrebe izvještavanja o sukladnosti i prijavama nepravilnosti na zahtjev RBA (banke).

Raiffeisen Leasing

Osim Etičkog kodeksa RBI grupe kao krovni dokument koji definira temeljne korporativne vrijednosti i etička načela, Raiffeisen Leasing ima i vlastite interne akte i to: Pravilnik o sukladnosti, Pravilnik poslovnog ponašanja i standarda kvalitete usluge zaposlenika, ali i druge akte koji služe za detaljnije definiranje ponašanja u području etičkog poslovanja i sprječavanju korupcije, reguliraju područje borbe protiv mita, pravila oko darovanja i pozivnica zaposlenicima i klijentima, tržišne odnose i tržišno natjecanje, osobno trgovanje zaposlenika i drugo. U Raiffeisen Leasingu osim pravilnika i regulativa koje dijele s ostatom Grupe, nastaje aktivno podizati svijest o etičkom poslovanju u njihovom društvu kroz kampanje kao što je "Rasvjetlimo 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 konkretnе prijave.

RMOD

Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo osobitu pažnju posvećuje promicanju etičnog poslovanja. Usvojen je Etički kodeks RBI Grupe, te se provodi redovita edukacija zaposlenika o Etičkom kodeksu, mitu i korupciji, kao i edukacija Opći compliance. Funkcija praćenja usklađenosti, kao ključna funkcija licencirana pri HANFA-i, provodi dodatne provjere za svaku sumnju na sukob interesa, a zaposlenici i Uprava su dužni isto prijaviti funkciji praćenja usklađenosti. Također, internim procedurama propisana su pravila o visini vrijednosti darova kao i primljenih poziva, o kojima je nužno izvjestiti funkciju praćenja usklađenosti koja dalje postupa sukladno internim procedurama. Funkcija praćenja usklađenosti također prati, postupa i provjerava transakcije; kako privatne transakcije i trgovanja zaposlenika tako i one Društva.

RMF

Kao članica Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj, RMF je uspostavio lokalnu funkciju Sukladnosti koja u organizacijskom, personalnom, tehnološkom i operativnom aspektu ima istu upravljačku i kontrolnu funkciju kao i u RBA. 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, sprječavanje prevara te sprječavanja zloupotrebe tržišta. Procjena izloženosti rizicima od korupcije je provedena u okviru procjene operativnih rizika. Ova procjena obavljaju se na redovnoj razini za sve segmente poslovanja i njome se identificiraju rizici u poslovanju s prodajnim zastupnicima, nabavi i zlouporabi tržišta.

Borba protiv mita i korupcije

U oblikovanju mjera i aktivnosti koje se provode za sprječavanje korupcije vodimo se internom procedurom Borba protiv mita i korupcije – ABC (Anti-Bribery and Corruption) okvirom, kao i postojećim kaznenopravnim okvirom. Primjenom pravila propisanih u predmetnoj proceduri se svi članovi upravljačkih tijela obavezuju na promicanje stvaranja atmosfere i poslovne kulture koje podrazumijevaju nultu stopu tolerancije na bilo kakav oblik korupcije.

Procjena rizika u internom ABC okviru provodi se i dokumentira periodički. Periodična procjena rizika daje sveobuhvatnu sliku o tome koji bi dijelovi poslovnih linija i procesa mogli biti najosjetljiviji na koruptivne prakse i smanjuju li uspostavljeni kontrolni mehanizmi postojeće inherentne rizike. Osim toga, mogu se provoditi i ad hoc procjene rizika, npr. vezano za nove ili ažurirane procedure, proizvode i usluge ili u slučaju nastanka incidenta. Ta procjena uključuje sve poslovne partnere koji za Grupu pružaju neku vrstu usluga.

Sve članice Grupe provode redovite kontrole u cilju sprječavanja, smanjivanja ili otkrivanja rizika mita i korupcije. Procedure koje služe za izbjegavanje gospodarskog kriminala jasno se komuniciraju svima te se provode i u praksi kroz ABC okvir koji kontinuirano revidiramo.



Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

GRI 2-15

Sukob interesa

RBI Grupa ima internu Politiku upravljanja sukobima interesa koja se primjenjuje i na razini Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj.

Od zaposlenika se očekuje da prijave stvarne ili potencijalne slučajeve sukoba interesa u skladu s postojećim smjernicama prijavljivanja. Prijave zatim obrađuju funkcija Sukladnosti koja u suradnji s nadležnim rukovoditeljima predlaže određene mјere koje smatra potrebnima za upravljanje utvrđenim sukobima interesa na odgovarajući način. Predviđeno je i redovito praćenje otkrivanja slučajeva sukoba interesa koje nastojimo spriječiti i izbjеći odgovarajućim mehanizmima. RBA svojim partnerima objavljuje informacije o sukobu interesa u skladu sa zakonskim zahtjevima koji se odnose na tržišta kapitala ili drugim relevantnim propisima. Sve uključene 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 jedan dioničar društva) i povezanim strankama, njihovim odnosima, i slično.

Sve situacije u vezi s potencijalnim sukobom interesa moraju biti prijavljene funkciji Sukladnosti uključujući, između ostalog:

- Darove i pozive
- Bliske (osobne) odnose
- Vanjske angažmane i udjele u društvima
- Sponzorstva i donacije
- Priloge političkim strankama i lobiranje.

Obzirom da oni mogu na neprihvatljiv način utjecati na donošenje poslovnih odluka, na darove i pozive upućene javnim dužnosnicima primjenjuju se specifična pravila.

Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

Učinci

Kaznena djela povezana s pranjem novca i financiranjem terorizma proširena su u cijelom svijetu, pri čemu se bankarska i finansijska industrija suočavaju se s izazovima da prepoznaju i preveniraju sheme pranja novca i financiranja terorističkih aktivnosti. Shodno tome, Grupa pridaje izuzetno veliku pažnju primjeni mјera za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.

Pranjem novca podrazumijevaju se radnje kojima se prikriva izvor novca, druge imovine ili prava za koje postoji sumnja da su nezakonito pribavljena u zemlji ili inozemstvu, uključujući: zamjenu ili prijenos te posjedovanje ili korištenje imovine stećene kriminalnom aktivnošću u svrhu prikrivanja nezakonitoga podrijetla imovine odnosno prikrivanje prave prirode, izvora, lokacije, raspolaganja, kretanja ili vlasništva imovine stećene 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: 1. plasiranje novca u finansijski sustav, 2. prikrivanje provođenjem niza složenih finansijskih transakcija kako bi se zameo i prikrio trag i izvor prljavog novca te 3. integracija, kada se novac ponovno uključuje u gospodarski ciklus iz izvora koji se doimaju zakonitima (npr. investicije u dionice, nekretnine, spekulativne transakcije).

Financiranje terorizma odnosi se 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 finansijski sustav.

Rizici

Rizik financiranja terorizma ili pranja novca jest rizik da će stranka zlouporabiti finansijski sustav za pranje novca ili financiranje terorizma, odnosno da će neki poslovni odnos, transakcija ili proizvod biti posredno ili neposredno upotrijebljeni za financiranje terorizma ili pranja novca. Nezakoniti tijek novca ugrožava stabilnost i ugled finansijskog sektora, kao i međunarodni razvoj.

Ukoliko bi RBA bila iskorištena u svrhu finansijskog kriminala, izlaze se sljedećim rizicima:

- Sudjelovanje u kriminalnim aktivnostima;
- Povreda regulatornih odredbi;
- Prekršajne kazne;
- Šteta reputaciji banke i povjerenju klijenata.

RBA je dužna izraditi analizu rizika od pranja novca i financiranja terorizma, a Uprava ju je dužna usvojiti. Analiza rizika sastoji se u identificiranju i procjeni rizika kojima je izložena i pri tome uzeti u obzir sve rizike, a osobito: rizike koji se odnose na klijente, države ili geografska područja, proizvode/usluge ili transakcije, kanale distribucije te nove ili tehnologije u razvoju za nove ili postojeće proizvode.

Prije svih bitnih promjena u poslovnim procesima i poslovnoj praksi koje mogu utjecati na mјere koje se poduzimaju radi sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma te pri uvođenju novih proizvoda, eksternalizacije aktivnosti ili kanala distribucije, kao i kod uvođenja novih tehnologija za postojeće i nove proizvode, RBA je dužna provesti procjenu rizika radi utvrđivanja i procjene o tome kako te promjene utječu na izloženost riziku od pranja novca ili financiranja terorizma te poduzimati primjerene mјere za smanjenje rizika i učinkovito upravljanje tim rizikom. Analiza rizika se provodi sukladno Zakonu te standardima RBI Grupe.

Upravljanje

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

Grupa se sa ovom globalnom i prijetećom problematikom uspješno suočava oslanjajući se na Pravilnike o mјerama i radnjama za sprečavanje pranja novca i sprječavanja financiranja terorizma, donesene na razini RBA i svake pojedine članice Grupe. Pravilnici su razvijeni na temelju pravila i smjernica donesenih na razini RBI-ja te hrvatskog Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma iz 2018. godine u koji su implementirane odredbe EU direktive o prevenciji korištenja finansijskog sustava u svrhu pranja novca ili financiranja terorizma (Uredba 849/2015 poznatija kao „Četvrta AML Direktiva“). Osim toga, povodimo se za primjerima najbolje prakse na lokalnoj i međunarodnoj razini, u pogledu novih mјera i načina otkrivanja pranja novca i financiranja terorizma.

Dodatno, kontinuirano procjenjujemo učinkovitost našeg SPNFT okvira i tehnologija koje koristimo, te ih ažuriramo prema potrebi kako bismo uzeli u obzir promjene u okolini (npr. praćenje medija u vezi sa spominjanjem postojećeg ili potencijalnog klijenta ili njegovog vlasnika u negativnom kontekstu, korištenje umjetne inteligencije, ocjene rizika koje su donijela druga tijela). Budući da je borba protiv pranja novca proces u kontinuiranom razvoju, prepoznajemo nužnost stalne pažnje i sposobnosti naših zaposlenika te se obvezujemo držati korak sa sve složenijim metodama koje koriste kriminalci.

Kako bi se učinkovito borila protiv pranja novca i financiranja terorizma RBA je razvila okvir pravila koji uključuje obveze i odgovornosti svih djelatnika uključujući i odgovornosti članova Uprave banke, a sastoje se od identifikacije rizika te provedbe mјera za njihovo umanjenje. Odgovornost za uspostavu organizacije prevencije od pranja novca i financiranja terorizma je na posebno oformljenoj organizacijskoj jedinici – Sprječavanje pranja novca. Banka imenuje ovlaštenu osobu za sprječavanje pranja novca (AML Officer) kako bi se osigurala usklađenost sa zakonima i standardima RBI-ja. Pravilima su propisane preventivne mјere i postupci kojima se sprječava, otkriva i prijavljuje pranje novca, kao i moguće sankcije u slučaju nepoštivanja.

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Pravila propisuju i zaštitu zaposlenika koji popunjavaju interne obavijesti o sumnji i/ili šalju obavijesti o sumnjivim transakcijama prema Uredu za sprječavanje pranja novca pri Ministarstvu financa prema čemu ne smiju zbog svog postupanja biti izloženi bilo kakvoj vrsti prijetnje, neprijateljskih/nepovoljnih diskriminatornih mjera vezano za radni odnos.

Okvir za SPNFT pruža orientaciju svim zaposlenicima i organizacijskim jedinicama i obavezuje ih da provode transakcije sukladno važećim zakonima i propisima, a temelji se na nizu komponenti uključujući sljedeće:

- 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
RBA sudjeluje i koristi platformu razmjene informacija o poznavanju klijenta (KYC) SWIFT KYC Registry, koja ima za cilj poboljšati transparentnost kroz jednostavnu i centraliziranu razmjenu KYC informacija.
- Indikatori pranja novca/financiranja terorizma i sustav za otkrivanje
- Prijava sumnjivih transakcija
- Edukacija zaposlenika
- Redovita revizija sustava SPNFT

Dodatni zahtjevi SPNFT okvira za „offshore“ klijente RBA

Uz pojačane obveze poznavanja klijenta i obveze obavljanja dubinske analize, definirani su dodatni zahtjevi za tvrtke sa sjedištem u „offshore“ destinacijama. Zbog tih nižih standarda regulative, „offshore“ jurisdikcije se mogu koristiti u nezakonite svrhe kao što su pranje novca i izbjegavanje poreza. Sa stajališta prevencije pranja novca te pravne osobe se kategoriziraju kao visokorizične u svrhu pranja novca, jer se informacije o njihovom vlasništvu i transakcijama tih pravnih osoba mogu lako sakriti od vlasti i sudova. Procjene OECDa/Global Forum of Transparency, Financial Secrecy Index, Moneyval, FATF Mutual Country Evaluations – impliciraju da „offshore“ jurisdikcije imaju viši rizik u pogledu pranja novca. U tim slučajevima, priroda i svrha poslovnog odnosa s RBA i izvor sredstava odgovarajućih tvrtki detaljnije se ispituju. 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 kako bi bili sposobljeni uočiti rizike i provesti mjere prevencije, sukladno internim pravilima i regulatornim propisima.

Ostale članice Grupe – Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

Osim banaka i sve ostale finansijske institucije podložne su rizicima povezanim s pranjem novca i financiranjem terorizma zbog čega su obuhvaćene i sve zahtjevnejšim regulatornim obavezama. Sukladno tome, sve članice Grupe u Hrvatskoj imaju vlastiti Pravilnik o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma, a kao i RBA, njihovi Pravilnici su utemeljeni na zakonskim odredbama i pravilima RBI grupe. Posebna pažnja pridaje se osposobljavanju i edukaciji zaposlenika i članova Uprave, koji su odgovorni za provedbu mjera i radnji te procjenu rizika povezanih s pranjem novca i financiranjem terorizma.

Sukladnost s poreznom regulativom i pravilima

Učinci

Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj doprinosi državnom proračunu izvršavanjem svojih poreznih obveza pravovremeno i u cijelosti, što doprinosi mogućnosti države da ispunjava svoju društvenu odgovornost. Nadalje, Grupa ispunjavanjem svojih poreznih obaveza može pozitivno utjecati i na druge sudionike na tržištu koji će usvojiti takvo usklađeno ponašanje.

Rizici i prilike

Ispunjavanje poreznih obveza je od vitalne važnosti za Grupu. U slučaju ne prijavljivanja poreza ili ne plaćanja na vrijeme, doći će do situacije visokog finansijskog rizika, s tim da osim plaćanja poreznog duga, Grupa može snositi kazne i kamate za kašnjenje u plaćanju. Nadalje, u slučajevima namjernog neplaćanja poreza ili neplaćanja poreza zbog nemara, uključene osobe mogu biti osobno odgovorne pred zakonom. To također može rezultirati reputacijskim rizicima za Grupu, a stoga i finansijskim posljedicama.

Upravljanje

U skladu s našim Etičkim kodeksom Grupa se predano i kontinuirano bori protiv utaja poreza i izbjegavanja plaćanja poreza. Ta načela uzimaju se u obzir u svim poslovnim aktivnostima i odlukama, a prilikom dizajniranja novih proizvoda posebno pazimo na osiguravanje sukladnosti s primjenjivim poreznim odredbama.

Važnu ulogu u osiguravanju sukladnosti s poreznim zakonima ima i dubinska analiza i dobro poznavanje klijenta. RBA je definirala i dodatne zahtjeve za tvrtke sa sjedištem u offshore finansijskim 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. Incidenti ili sumnje na prijestupe povezane s porezima mogu se prijaviti interno ili od strane trećih strana koristeći uspostavljene komunikacijske kanale funkcije Sukladnosti koje uključuju platformu Whispli ili Jenz.

Obaveze i edukacija zaposlenika povezane sa Sukladnosti

RBI provodi godišnje inicijative za podizanje svijesti na razini Grupe kako bi izgradio bolju kulturu i veću svijest o usklađenosti. Sadržaji tečajeva prilagođeni su ciljanim skupinama i pripremljeni u različitim formatima, od kojih su neki interaktivni. Svi zaposlenici RBI, pa tako i Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj redovito prolaze obuku o relevantnim temama sukladnosti u skladu s funkcijom koju obavljaju. Osim toga, voditelji funkcije Sukladnosti, ambasadori za sukladnosti i zaposlenici odabranih područja poslovanja obučavaju se sukladno specifičnim zahtjevima svoje uloge i odgovornosti. Edukativne mjere nadopunjuju se kampanjama za podizanje svijesti o, primjerice, dojavljivanju nepravilnosti ili sukoba interesa.

Svim zaposlenicima iz RBA i Grupe namijenjene su sljedeće edukacije iz područja sukladnosti

- Borba protiv mita i korupcije
- Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma
- Opća uredba o zaštiti podataka
- Etički kodeks RBI Grupe
- Sprječavanje prijevara

Dodatno, razvijene se i brojne specifične obavezne edukacije koje su zbog svog ciljanog sadržaja namijenjene određenim skupinama zaposlenika, a neke od njih su:

- Pravila Sukladnosti vezana uz tržišta kapitala
- Suzbijanje diskriminacije
- FATCA & CRS
- Sprječavanje pranja novca kod klijenata fizičkih osoba
- Dubinska analiza klijenata poslovnih subjekata
- Indikatori za prepoznavanje sumnjivih klijenata i transakcija
- Market Abuse Regulation edukacije (MAR)
- Međunarodne sankcije

GRI 205-2

Broj i postotak zaposlenika kojima su komunicirane antikorupcijske politike i procedure	
Članovi upravljačkih tijela i menadžment	203 (100%)
Zaposlenici	1443 (100%)
Broj i postotak zaposlenika koji su sudjelovali na edukacijama o antikorupcijskim politikama i procedurama	
Članovi upravljačkih tijela i menadžment	194 (95,57%)
Zaposlenici	1387 (96,05%)

Broj i postotak zaposlenika u Raiffeisen Leasingu kojima su komunicirane antikorupcijske politike i procedure	
Članovi upravljačkih tijela i menadžment	15 (100 %)
Zaposlenici	67 (100 %)
Broj i postotak zaposlenika u Raiffeisen Leasingu koji su sudjelovali na edukacijama o antikorupcijskim politikama i procedurama	
Članovi upravljačkih tijela i menadžment	15 (100 %)
Zaposlenici	67 (100 %)

Broj i postotak zaposlenika u Raiffeisen društvu za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima kojima su komunicirane antikorupcijske politike i procedure

Članovi upravljačkih tijela i menadžment	13 (100 %)
Zaposlenici	30 (100 %)
Broj i postotak zaposlenika u Raiffeisen društvu za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima koji su sudjelovali na edukacijama o antikorupcijskim politikama i procedurama	
Članovi upravljačkih tijela i menadžment	13 (100 %)
Zaposlenici	30 (100 %)

Broj i postotak zaposlenika u Raiffeisen mirovinskog osiguravajućeg društva kojima su komunicirane antikorupcijske politike i procedure

Članovi upravljačkih tijela i menadžment	6 (100 %)
Zaposlenici	10 (100 %)
Broj i postotak zaposlenika u Raiffeisen mirovinskog osiguravajućeg društva koji su sudjelovali na edukacijama o antikorupcijskim politikama i procedurama	
Članovi upravljačkih tijela i menadžment	5 (83 %)
Zaposlenici	7 (70 %)*

*Napomena: jedan zaposlenik koji nije položio edukaciju, oslobođen je obaveze polaganja ove edukacije, jer je u vrijeme trajanja edukacije bio u procesu odlaska iz Društva.

Edukacije o Sukladnosti za nove zaposlenike

Kao sastavni dio onboardinga, svim novim zaposlenicima RBA su u prvom tromjesečju od zapošljavanja omogućene sljedeće e-learning edukacije iz područja sukladnosti:

- O općim pravilima sukladnosti (primjena Etičkog kodeksa, pravila za sprječavanje mita i korupcije i slično)
- Sukob interesa
- Sprječavanje pranja novaca
- Sprječavanje financiranja terorizma
- Finansijske sankcije
- Prijava nepravilnosti i zaštita zviždača
- Pravila za darove i pozive
- Sprječavanje zloporabe tržišta

Organizacijska jedinica Sukladnost priprema sadržaj navedenih edukacija te dokumentira prolaznost sukladno godišnjem planu rada.

Uz navedene teme edukacija, kroz onboarding platformu YelloHello, novozaposleni dobivaju upute o tome što je sukladnost, koje su njihove obaveze vezane uz područje sukladnosti te informacije o centralnoj aplikaciji / mjestu za prijavu i evidentiranje relevantnih informacija iz područja sukladnosti.

GRI 2-26

Zviždači i prijave nepravilnosti

Opći proces Grupe za prijavu nepravilnosti potiče sve zaposlenike i druge dionike da prijave sumnje na potencijalne ili stvarne povrede Etičkog kodeksa, nepoštivanje zakona ili nepoštivanje politika i internih procedura Raiffeisen grupe i RBI grupe.

Svaki zaposlenik ima dužnost prijaviti kršenja Etičkog kodeksa i druge nepravilnosti, kao što su miti i korupcija, sumnje na pranje novca i kršenje financijskih sankcija, prijevare i krađe, neprijavljene sukobe interesa, povrede Zakona o tržištu kapitala, uznemiravanje na poslu u smislu mobbing-a ili diskriminacije, neadekvatna zaštita osobnih podataka, kao i kršenje EU regulativne vezane uz zlouporabu tržišta (Uredba 596/2014 o zlouporabi tržišta). Sve navedeno dodatno je opisano u internoj proceduri o načinu postupanja RBA vezanom uz prijave kršenja Etičkog kodeksa RBI Grupe, internoj proceduri Upravljanje i postupak rješavanja prigovora, internoj proceduri o načinu postupanja Raiffeisenbank Austria d.d. vezanom uz prijave nepravilnosti i imenovanje povjerljive osobe.

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 platforma RBI Grupe i softversko rješenje vanjskog pružatelja usluga, koje jamči anonimnost identiteta na način da ne prikuplja podatke osobe koja ulaže pritužbu (IP adresa, kolačice, lokaciju, informacije o preglednicima, metapodatke o dokumentima koji se prilaže i drugo) bez obzira na način ulaganja pritužbe (putem računala, tableta ili mobilnog telefona). Pristup prijavi ima ograničen broj ljudi, kao što su zaposlenici funkcije Sukladnosti te interne revizije RBI grupe. Uz ovo rješenje postoje i drugi kanali za prijavu nepravilnosti (npr. telefonskim putem ili e-mail porukom).



Postupak obrade prijave nepravilnosti

U prvom koraku, odnosno istrazi, prijava se prijavljuje putem lokalnog kanala - kanal Grupe (Jenz aplikacija) ili grupnog kanala - kanal RBI grupe (Whispli aplikacija). 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 zaštitala prijavitelja. Nadalje, imenovana 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.

Ako osoba koja nije nadležna za postupanje po prijavi nepravilnosti iz nekog razloga takvu prijavu zaprili, dužna je bez odgode i izmjene prijave proslijediti nadležnoj Povjerljivoj osobi, osiguravajući pritom anonimnost identiteta prijavitelja i podataka iz prijave.

Prijave zaprimljene putem kanala Whispli procjenjuje Whistleblowing (WB) tim RBI grupe. Prijave koje uključuju događaje nepravilnosti koje se odnose na neku od društava RBI grupe, uključujući RBA (banka) ili članice Grupe, obraduje lokalni WB tim. Međutim, ako prethodno provedena procjena prepozna mogućnost pojave sukoba interesa ili neki drugi razlog zbog 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 WB tim RBI grupe. Postoji i mogućnost lokalne prijave putem Jenz aplikacije - interne društvene mreže, dostupne svim zaposlenicima Grupe, koja služi objavama važnih informacija te ima opciju anonimnog „shoutboxa“ putem kojeg je moguće poslati prijavu izravno funkciji Sukladnosti. Kroz Jenz aplikaciju prijave se podnose lokalnom WB timu, a ako uključuju prijavu protiv zaposlenika unutar lokalnog WB tima i funkcije Sukladnosti, šalju se na istragu lokalnoj Internoj reviziji uz informaciju WB timu RBI grupe. Sve prijave putem lokalnih kanala lokalnom WB timu koje su usmjerene protiv najvišeg lokalnog menadžmenta moraju odmah biti proslijedene WB timu RBI grupe 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.

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 mјere za ublažavanje problema koje se oslanjaju na analizu isplativosti i kontinuirano praćenje provedenih izrečenih mјera.

Najmanje jednom godišnje Upravi se podnosi izvještaj u kojem se daje pregled primljenih i obrađenih prijava nepravilnosti, zajedno sa procjenom učinkovitosti postupanja i izrečenih mјera. Na kvartalnoj razini kao dio izvještavanja o sukladnosti RBI grupe 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 mјere 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 obavješteno neko državno tijelo, te organizacijske jedinice sastavljaju usuglašeno izvještaj o slučaju i dostavljaju ga nadležnom državnom tijelu.

NU 2023. godini nije zabilježen nijedan slučaj korupcije u RBA, dok je u prethodnoj godini zabilježen samo jedan takav slučaj, koji je rezultirao otkazivanjem ugovora o radu. U 2023. godini nije zabilježen niti jedan slučaj korupcije u RMOD-u, RMF-u i Raiffeisen Leasingu.

RBA nastoji sprječavati pojave nepravilnosti kontinuiranom edukacijom, programima, projektima i inicijativama na temu etičkog poslovanja poput kampanje za podizanje svijesti o obvezama prijave mogućih internih nepravilnosti. Uspješnost našeg pristupa etičnom poslovanju ocjenjujemo kvartalnim izvještajem 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 informacija u vezi s (potencijalnim) sukobom interesa, posebno vezano za darove, pozive, vanjski angažman, bliski odnosi, sudjelovanje društava u sponzorstvima, doprinosima ili donacijama, program kontinuirane komunikacije i osposobljavanja uključujući testiranje kandidata, praćenje i pregled poslovnih aktivnosti.

GRI 205-3

Odgovoran bankar

4.

Stvaranje dugoročne dodane vrijednosti naš je primarni cilj zbog čega se i nazivamo odgovornim bankarom. Sukladno tome, održivost je integralni dio naše poslovne strategije, a naši proizvodi, usluge i procesi uskladeni su s tim ciljem. U skladu s time, slijedimo sveobuhvatan pristup u izbjegavanju ESG rizika i iskorištavanju prilika za unaprjeđenje kako zaštite okoliša tako i društvenih čimbenika.

Generiranje ekonomske vrijednosti i ekonomska održivost

Ekonomski uspješno poslovanje je preduvjet za osiguranje dugoročnog opstanka i uspjeha Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj. Stvaranje dovoljne ekonomske vrijednosti osigurava da se mogu ostvariti i drugi, nefinansijski ciljevi, uključujući ESG ciljeve. Stvarajući ekonomsku vrijednost putem svojih poslovnih aktivnosti, Grupa generira dodanu vrijednost za samu RBA i ostale članice Grupe, vlasnike, zaposlenike, klijente i općenito hrvatsko gospodarstvo. Na taj način daje važan doprinos stabilnosti, otpornosti i produktivnosti ekonomskog sustava te prosperitetu društva. Svesni smo odgovornosti koju to nosi ali i novih prilika.

RBA u posljednje tri godine

GRI 201-1

Ekonomski vrijednost (u milijunima EUR)	2021.	2022.	2023.
Prihodi	179	204	248
Operativni troškovi	106	143	134
Plaće i povlastice zaposlenika	45	48	53
Plaćanja davateljima kapitala	4	20	157
Plaćanja državi (porezi)	11	10	23
Ulaganja u zajednicu (donacije)	0	0	0
Ulaganja u zajednicu (donacije) u thsd EUR	235	80	84

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 finansijski 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 i kroz nefinansijske KPI-jeve. Kod 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.

Ostale članice Grupe - Stvaranje ekonomske vrijednosti i ekonomska održivost

Članice Grupe u posljednje tri godine

Ekonomski vrijednost (u milijunima EUR)	2021.	2022.	2023.
Prihodi	277	273	287
Operativni troškovi	195	203	160
Plaće i povlastice zaposlenika	52	54	59
Plaćanja davateljima kapitala	4	20	157
Plaćanja državi (porezi)	14	11	26
Ulaganja u zajednicu (donacije)	0	0	0
Ulaganja u zajednicu (donacije) u thsd EUR	235	80	84

Raiffeisen Leasing

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

RMF

RMF 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 RBA u odnosu na plan.

Upravljanje rizicima

GRI 201-2

Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj u svom procesu upravljanja rizicima redovno utvrđuje, mjeri, procjenjuje, ovlađava i prati rizike te izvještava o rizicima kojima je izložena ili bi mogla biti izložena u budućnosti. Procjena rizika (Risk Assessment) koristi se za određivanja značaja i utjecaja određenih rizika na banku i Grupu, te kao takva može poslužiti kao baza za definiranje tehnika i plana za upravljanje rizicima i njihove kontrole. Identificiraju se, definiraju i klasificiraju rizici kojima je banka izložena u svom poslovanju sukladno izvoru tog rizika. 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 rizici (okolišni, društveni i upravljački) te ostali rizici. O upravljanju ESG rizicima biti će više riječi u poglavljima Održivo financiranje, u sklopu ovog izvještaja.

Kreditni rizik

Najznačajniji rizik u Grupi jest kreditni rizik (osobito za RBA 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 zajmoprimeca. Ekonomski gubitak koji se javlja u slučaju neplaćanja može ovisiti o nekoliko faktora: vrsta proizvoda, dostupnost jamstva i vrijednost kolateralata. Neispunjena obveza imaju

izravan učinak na račun gubitka i dobiti, odnosno odražavaju se u bilanci banke kroz rezervacije 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.

Upravljanje kreditnim rizikom prvenstveno se obavlja u Upravljanju kreditnim rizicima non-retail klijenata i Upravljanju kreditnim rizicima retail klijenta. Kreditni rizik prati se u Kontroli rizika i izvještavanju, te Upravljanju kreditnim rizicima non-retail klijenata i Upravljanju kreditnim rizicima retail klijenata. Tržišni rizici i rizik likvidnosti prate se u Upravljanju tržišnim i likvidnosnim rizicima, dok se operativni rizik prati u odjelu Kontrole operativnih rizika i sanacijskog izvještavanja (obje organizacijske jedinice dio su Kontrole rizika i izvještavanju). 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.

Tržišni rizik

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 prepoznajemo 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.

Kamatni 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 spread-a knjige banke (CSRBB).

Nefinancijski rizik

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 prijevara 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 prijevare i krađe, neprikladne poslovne i tržišne prakse kojima je banka izložena i slično. Unutar operativnih rizika, između ostalih, sagledavaju se rizik modela, pravni rizik, rizik provođenja, rizik informacijskog sustava (ICT), rizik usklađenosti. Događaji operativnih rizika prate se prema sedam glavnih kategorija rizika: eksterna prijevara; interna prijevara; 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 učinak na vrijednost same banke. Za 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.

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Rizik likvidnosti

Rizik likvidnosti uzrokovani je postojećom ili očekivanom nemogućnošću kreditne institucije da podmiri svoje finansijske obveze na dan dospijeća. Proizlazi iz opasnosti da planirano refinanciranje banke 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

Poslovni rizik pojavljuje se kada dolazi do promjena profitnih marži ili promjena opsega poslovanja koje se manifestiraju neočekivano ili s negativnim posljedicama, a koje mogu dovesti do značajnih gubitaka i time smanjiti tržišnu vrijednost 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.

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

Okviri i načela upravljanja rizicima

Kada je riječ o upravljanju rizicima koji su prepoznati, Uprava RBA uspostavila je postupke i načela za njihovo mjerjenje i praćenje, specifično u cilju njihovim upravljanjem i kontrolom, u banci, ali i ostalim članicama Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj.

Navedena načela uključuju politike rizika:

Politika rizika	Opis
Svijest o riziku	Razvijamo i njegujemo snažnu svijest o riziku u svim operacijama banke i u skladu s kulturom rizika.
Integrirano upravljanje rizicima	Glavne vrste rizika kojima se upravlja su kreditni, tržišni, kamatni rizik u knjizi banke, likvidnosti, operativni rizici i ESG rizici. Rizici se mjere, ograničavaju, agregiraju i uspoređuju s raspoloživim kapitalom za pokriće rizika.
Standardizirane metodologije	Metodologije za mjerjenje i ograničavanje rizika standardizirane su na razini matice (RBI) i na razini Grupe. Time se postiže dosljedno upravljanje rizicima po poslovnim segmentima i unutar svih članica Grupe.
Ispunjavanje regulatornih zahtjeva	Sukladno hrvatskim ili europskim regulatornim propisima te zahtjevima RBI 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.

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

Za 2023. godinu provedena je analiza učinaka fizičkih i tranzicijskih klimatskih rizika na kreditni, tržišni, operativni i likvidnosni rizik banke i Grupe.

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 Grupi detaljno su navedeni u internim dokumentima kao što su „Strategija rizika Raiffeisen Grupe“ i „Pravilnik o upravljanju rizicima“.

Postojeća Strategija rizika uskladjena je s poslovnom strategijom RBI Grupe 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. Strategija služi kao temeljna smjernica, kojom su opisane aktivnosti, definirane politike i procedure rizika te uspostavljeno opće razumijevanje procesa upravljanja rizicima na razini cijele Raiffeisen Grupe. Detaljnije definirane metode upravljanja i kontrole svakog značajnog rizika za banku i Raiffeisen Grupu definirane su kroz zasebne interne procedure i pravilnike, koje su napisane u skladu sa europskim i lokalnim direktivama i zakonima.

Evaluacija uspješnosti i nadzor upravljanja rizicima

GRI 2-16

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 procjenio 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 procjenio kakav će učinak vanjski i unutarnji događaji imati na profil rizičnosti kreditne institucije,
- nadzire uskladenost 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.

Načela za odgovorno bankarstvo (UNEP FI PRB)

RBI Grupa je potpisnica Financijske inicijative UN-ovog Programa za okoliš – Načela za odgovorno bankarstvo (UNEP FI PRB), što se odnosi i na RBA u Hrvatskoj. Načela su vodeći bankarski okvir za održivost koji usmjerava financijsku industriju u suočavanju s globalnim ekološkim, društvenim i upravljačkim (ESG) izazovima i temeljem kojeg banke uskladjuju svoje strategije i prakse s UN-ovim ciljevima održivog razvoja i Pariškim klimatskim sporazumom. Pridruživanjem inicijativi, RBI se obavezuje sustavno slijediti put ka održivosti u svim poslovnim područjima dodatno koristeći naš potencijal za doprinos održivom svijetu. Naš cilj je ponuditi finansijske proizvode i usluge na način koji podržava naše klijente u njihovoj transformaciji prema održivoj budućnosti, čime također pridonosimo društvu u cjelini.

Matična RBI grupa je provela analizu učinaka koji proizlaze iz portfelja prateći UNEP FI PRB okvir. Nakon toga je postavila ciljeve za smanjenje negativnih učinaka prepoznatih u okviru UNEP FI PRB, a sve banke grupacije moraju poštovati te ciljeve, uključujući i RBA u Hrvatskoj.

Šest načela UNEP FI PRB okvira koji je usvojila RBI Grupa:

Načelo 1: Usklađivanje

Uskladit ćemo našu poslovnu strategiju kako bi bila u skladu s ostvarivanjem potreba pojedinaca i ciljevima društva, kako je izraženo u Ciljevima održivog razvoja (SDG), Pariškom sporazumu i relevantnim nacionalnim i međunarodnim okvirima.

Načelo 2: Učinci i postavljanje ciljeva

Kontinuirano ćemo povećavati naše pozitivne učinke dok smanjujemo negativne učinke na ljudе i okoliš te ćemo odgovorno upravljati rizicima koji proizlaze iz naših aktivnosti, proizvoda i usluga. U tu svrhu, usmjerit ćemo svoje napore na područja gdje imamo najznačajnije učinke i postaviti odgovarajuće ciljeve i ciljne vrijednosti.

Načelo 3: Klijenti i korisnici

Odgovorno ćemo suradivati sa svojim klijentima kako bismo potaknuli održive prakse i omogućili gospodarske aktivnosti koje stvaraju zajedničko blagostanje za sadašnje i buduće generacije.

Načelo 4: Dioničari

Proaktivno i odgovorno ćemo se konzultirati i ulaziti u partnerstva s relevantnim dionicima kako bismo postigli važne društvene ciljeve.

Načelo 5: Upravljanje i kultura

Našu posvećenost načelima implementirati ćemo putem učinkovitog upravljanja i kulture odgovornog bankarstva.

Načelo 6: Transparentnost i odgovornost

Periodično ćemo pregledavati naše pojedinačne i kolektivne doprinose ostvarivanju ovih načela te ćemo biti transparentni i odgovorni za naše pozitivne i negativne učinke, kao i naš doprinos društvenim ciljevima.

GRI 203-2 UNEP FI PRB ciljevi poslovanja RBI Grupe, koji su ustanovljeni na temelju provedene analize portfelja RBI-ja u sklopu čega je utvrđeno da su učinci iz iduća dva područja najmaterijalnija za RBI grupu:

Klimatska stabilnost /SDG 13, 7, 9 i 12



Kružno gospodarstvo /SDG 11, 12, 6, 7, 8, 9, 14 i 15



RBA je započela proces pripreme za procjenu učinaka u sklopu postupka dvostrukog procjenjivanja materijalnosti prema Europskim standardima izvještavanja o održivosti, a planira ga dovršiti u 2024. godini. U sklopu tog procesa, provela je probnu procjenu učinaka iz portfelja Korporativnog bankarstva i SME portfelja u odnosu na Europske standarde izvještavanja o održivosti, a korištene su i informacije iz UNEP FI PRB okvira. Kao ključni izazov u procjeni pokazao se nedostatak ESG podataka o financiranim ulaganjima npr. financirane emisije, korištenje materijala i resursa, otpad, onečišćenje, utjecaji na bioraznolikost, ljudska prava i prava radnika, jednaka plaća za jednak rad i drugo.

Održivo financiranje u Grupi

Financijske institucije, pa tako i Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj, imaju ključnu ulogu u pogledu ispunjenja ciljeva u području klime i održivosti. Positivan učinak mogu ostvariti kroz koncept održivog financiranja tj. kroz mobilizaciju, povećanje i preusmjerenje kapitalnih tokova prema održivom gospodarstvu, održivim tehnologijama i poduzećima. Kroz održivo financiranje, financijske institucije imaju moć značajno doprinjeti stvaranju nisko-ugljičnog, klimatski otpornog i kružnog gospodarstva.

Iz aktivnosti i poslovnih odnosa Grupe proizlaze kako pozitivni, tako i negativni učinci na gospodarstvo, okoliš i društvo. Kako bismo bili uspješni u provođenju jake politike održivosti te kako bismo uskladili poslovnu strategiju s tim ciljem, bitno je da razumijemo učinke, povezane s našim poslovnim aktivnostima, u odnosu na ESG čimbenike.

ESG čimbenici imaju dvostruki učinak na aktivnost financijske institucije, što nazivamo dvostruka materijalnost:

- > 1. inside out (materijalnost učinka) – učinci povezani s ESG čimbenicima koji proizlaze iz poslovanja klijenta kojeg RBA financira
- > 2. outside in (financijska materijalnost) – ESG čimbenici iz okoline koji utječu na aktivnosti klijenta kojeg RBA financira, odnosno na njegove novčane tokove, financijske rezultate, financijski položaj, razvoj, trošak ili pristup financiranju

Učinci

Grupa u sklopu svojih redovnih poslovnih aktivnosti, kao grupa financijskih institucija, utječe na ESG čimbenike (okoliš, društvo i upravljanje). Učinci na ESG čimbenike mogu biti stvarni ili potencijalni, pozitivni ili negativni, te mogu nastupati u kratkoročnom, srednjoročnom ili dugoročnom razdoblju.

Najznačajniji negativni i pozitivni učinci proizlaze iz kreditiranja projekata i klijenata iz različitih sektora. RBA, kao komercijalna banka, ima potencijal omogućiti značajne pozitivne okolišne i društvene učinke financirajući klijente s održivim poslovnim modelima, te pri tome generirati značajne prihode.

GRI 3-3

GRI 2-25 RBA je u skladu sa RBI direktivama već uključila ESG čimbenike u svoje procese kreditiranja, a planirana je i nadogradnja tog procesa koji će u idućem izvještajnom razdoblju zahtijevati prikupljanje opširnijih ESG informacija o projektima i klijentima.

U 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.

Rizici i prilike

GRI 201-2 Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj, kao grupa finansijskih institucija, izložena je rizicima i prilikama vezanim uz ESG čimbenike (okoliš, društvo i upravljanje) koji se mogu manifestirati kao finansijska ili reputacijska šteta ili korist prema Grupi, njenim klijentima, drugim ugovornim stranama ili imovini u koju je Grupa investirala. Radi se o višedimenzionalnim rizicima koji kroz transmisijske kanale mogu utjecati na tradicionalne vrste rizika poput tržišnog, operativnog, kreditnog i rizika likvidnosti. Procesima i kontrolnim mehanizmima nastojimo pravovremeno identificirati potencijalne rizike koji mogu nastati kod naših korporativnih klijenata, te ih redovno revidiramo u slučaju promjene naših apetita rizika.

Povećanje učestalosti ekstremnih vremenskih prilika, uzrokovanih klimatskim promjenama (jaka nevremena, poplave i druge klimatske opasnosti) može dovesti do propuštenih plaćanja, otpisa kredita i smanjenja vrijednosti kolateralna. Osim iz klimatskih promjena, rizici proizlaze iz kritičnih točaka u lancu vrijednosti i ovisnosti o prirodnim resursima, što klijente može dovesti do nemogućnosti otplate i otpisa kredita.

Dugoročna potražnja klijenata za proizvodima i uslugama koje kombiniraju ESG i ekonomski kriteriji pruža nam dodatne poslovne prilike u području održivog financiranja. Veliki potencijal vidimo u podržavanju naših klijenata na njihovom putu transformacije (npr. financiranjem novih tehnologija/unapređenja potrebnih klijentima kako bi njihov poslovni model bio održiv u budućnosti) i uz to povećanju njihovog znanja o modelima održivog poslovanja koje na pozitivan način djeluje na ESG čimbenike.

Grupa održivo financiranje vidi kao veliku odgovornost, ali i kao rastuću poslovnu priliku. Stoga je usmjerenja na razvoj i širenje raznolikih održivih finansijskih proizvoda i usluga za klijente u različitim segmentima poslovanja.

Kroz 2024. godinu, RBI Grupa će nastojati u potpunosti integrirati ESG rizike u svakodnevno poslovanje na razini cijele RBI Grupe, u što je ujedno uključena i Grupa.

Četiri stupa upravljanja ESG rizicima

I. Identifikacija i definiranje ESG rizika	II. Metodologija mjerena i analize	III. Strategije usmjeravanja financiranja u odnosu na ESG rizike i prilike	IV. Procesi upravljanja rizicima
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klimatski i okolišni rizici ➤ Identifikacija rizika prema: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Klimatskim promjenama, ➤ Kružnom gospodarstvu ➤ Bioraznolikosti ➤ Društveni rizici ➤ Rizici upravljanja 	<ul style="list-style-type: none"> Mjerenje ESG pokazatelja na razini klijenta i portfelja: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ESG ocjena (score) ➤ Omjer zelene imovine (GAR – Green Asset Ratio) <p>Implementirano na razini RBI Grupe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Financirane GHG emisije ➤ SBTi (Science-based targets) za čije ispunjavanje je odgovorna RBI Grupa, a ispunjavanju doprinosi i Grupa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sektorske strategije i posebne kreditne politike ➤ Klimatski stres testovi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unaprijeđenje kreditnih procesa ➤ Sprječavanje nametanja odgovornosti, reputacijskog rizika i rizika od greenwashing-a u fazi dizajna finansijskih proizvoda

ESG okvir rizika pruža detaljnu razradu ESG komponenti te upravljanje njihovim učincima uključivanjem u četiri klasična stupa upravljanja rizikom. ESG Risk Framework RBI Grupe, pretočen u ESG Risk Framework Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj, predstavlja temeljni okvir za upravljanje ESG rizicima Raiffeisen Grupe i uskladivanje s očekivanjima Europske središnje banke koja proizlaze iz dokumenta „Vodič o klimatskim i okolišnim rizicima“.

Osim toga okvir prati i inicijative poput UNEP FI Načela odgovornog bankarstva. Okvir nadopunjuje unaprijeđenje četiri gore navedena stupa upravljanja rizicima, a pregledava se na godišnjoj razini i odobrava ga Upravni odbor RBI-ja.

GRI 3-3 Navedene aktivnosti su podržane korespondirajućim procesima na strani razvoja podatkovne i IT infrastrukture. Primjerice, to obuhvaća prikupljanje i dostupnost kvalitetnih ESG podataka. Podaci se prikupljaju jednim dijelom direktno od klijenata, a drugim dijelom iz javno dostupnih izvora. Trenutno, podatke o okolišnim temama prikupljamo kroz Upitnik za klijente iz non-retail segmenta koji je razvila RBI Grupa (direktno prikupljanje podataka od klijenata), a podatke o društvenim i upravljačkim temama prikupljamo iz godišnjih izvještaja i izvještaja o održivosti (javno dostupni izvori) naših klijenata i potencijalnih klijenata. U 2024. godini očekuje se da će biti puštena HROK ESG platforma. Riječ je o ESG bazi podataka koja je tijekom 2023. godinu razvijana za hrvatsko tržište, a pripremala ju je radna skupina sastavljena od predstavnika šest vodećih banaka na hrvatskom tržištu. Baza podataka punit će se ispunjavanjem ESG upitnika od strane klijenta.

Na taj način prikupljati ćemo nužne podatke za poboljšanje izračuna financiranih emisija, postavljanje ciljeva, dodjelu ESG ocjena na razini klijenata, provođenje klimatskih stres testova i ostalo. Uloge i odgovornosti po gore navedenim temama raspoređene su u skladu s već postojećim ključnim kompetencijama, tako osiguravajući da ESG rizici postanu integralni dio uobičajene poslovne prakse i ocjene povezanih rizika, a ne putem stvaranja dodatnih strukturalnih složenosti.

Upravljanje ESG učincima i rizicima unutar Grupe (četiri stupa)

Raiffeisen Grupa u Hrvatskoj prilagođava svoj poslovni model visoko-prioritetnom strateškom cilju stvaranja dugoročne vrijednosti u skladu s načelima odgovornog bankarstva i sukladno regulatornim zahtjevima. Točnije, Grupa prepoznaće, potvrđuje i kontinuirano uskladjuje svoj pristup upravljanju rizicima s dodatnim rizicima koji proizlaze iz ESG čimbenika. 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 niskougljično 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.

Iako su društveni i upravljački aspekti podjednako bitni, uz regulatorne zahtjeve, poseban naglasak stavljamo na suočavanje s rizicima povezanim s klimom i okolišem (tranzicijski i fizički rizici). To činimo putem ocjene rizika na razini klijenata iz različitih sektora kojima smo izloženi u portfelju, kao i provedbom klimatskih stres testova.

Stup 1: Identifikacija i definiranje ESG rizika

Definicija ESG rizika

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

Ti čimbenici su sljedeći:

Klimatski okolišni čimbenici	Društveni čimbenici	Upravljački čimbenici
Funkcioniranje poslovnih aktivnosti u upravljanju prirodom i okolišem (onečišćenje; crpljenje resursa resursa; otpad; emisije stakleničkih plinova; krčenje šuma; negativni učinci na bioraznolikost, klimatske promjene)	Odnos prema pogodjenim zajednicama i klijentima, odnos prema zaposlenicima, raznolikost, radni uvjeti, odnos prema dječjem radu i roditeljstvu, odnos prema lokalnim zajednicama (financiranje projekata ili institucija namijenjenih siromašnim i nedovoljno opskrbljениm zajednicama), zdravlje i sigurnost	Korporativna kultura i poslovno ponašanje, fokus na poreznu strategiju, nagradivanje rukovoditelja, upravljanje donacijama, političkim lobiranjem, korupcijom i mitom; upravljanje raznolikošću i struktura upravljačkih tijela, odnos prema dobavljačima.

Analiza klimatskih i okolišnih rizika

Rizici povezani s klimom i okolišem se promatraju kao finansijski rizici koji predstavljaju izloženost institucija prema drugim ugovornim stranama, a imaju potencijal da doprinesu ili budu pogodjeni klimatskim promjenama i/ili drugim oblicima degradacije okoliša (onečišćenje vode ili nedostatak svježe, onečišćenje zraka, onečišćenje tla, gubitak bioraznolikosti i krčenje šuma).

Procjena klimatskih i okolišnih rizika ključni je dio postupka procjene adekvatnosti internog kapitala (ICCAP) Očekivanja Europske središnje banke iz Vodiča o klimatskim i okolišnim rizicima:

Očekivanje 7.2.: Od institucija se očekuje sveobuhvatno uključivanje klimatskih i okolišnih rizika u procjene značajnosti za sva poslovna područja u kratkoročnom, srednjoročnom i dugoročnom razdoblju prema različitim scenarijima. Od temeljne analize očekuje se da bude uskladena s poslovnim modelom i profilom rizičnosti, uzimajući u obzir ranjivosti gospodarskih (pod)sektora, poslova i fizičkih lokacija institucija i njihovih drugih ugovornih strana. Od institucija se očekuje da dokumentiraju klimatske i okolišne rizike koje su uzele u obzir, pogotovo njihove kanale prijenosa i učinak na profil rizičnosti. Štoviše, od institucija se očekuje da opravdaju procjenu da rizik nije značajan, navodeći i dokumentirajući kvalitativne i kvantitativne podatke na kojima se takva procjena temelji. provodi se i analiza rizika održivosti povezana s okolišem i klimatskim promjenama.

Očekivanje 7.3.: Od institucija se očekuje primjerena kvantifikacija klimatskih i okolišnih rizika kojima su izložene. Kako je navedeno u ESB-ovu Vodiču o ICAAP-u, ne očekuje se isključivanje rizika iz procjene zato što ih je teško kvantificirati ili zato što relevantni podaci nisu dostupni. Ako se metodologije kvantifikacije i dalje razvijaju, uzimajući također u obzir sadašnji rad i buduće publikacije međunarodnih mreža⁹¹ i standardizacijskih tijela, institucije se mogu poslužiti vjerojatnim pretpostavkama kako bi razvile zamjene za procjenu klimatskih i okolišnih rizika. Kako je navedeno u odjelu 6.5., institucije se u te svrhe mogu poslužiti analizom scenarija i testiranjem otpornosti na stres.

U svrhu ispunjavanja gore postavljenog okvira i očekivanja, za 2023. godinu je na razini RBI Grupe provedena analiza učinka fizičkih i tranzicijskih rizika na kreditni, tržišni, operativni i likvidnosni rizik.

Pri procjeni klimatskih i okolišnih rizika RBI se prvenstveno fokusira na tranzicijske i fizičke rizike povezane s okolišem i klimom, od kojih fizički rizici postaju sve prisutniji (poplave, jaka nevremena, toplinski valovi i drugo). Za ovo područje RBI najbitnijim smatra pravilnu identifikaciju, definiciju i razumijevanje prisutnih rizika. Stoga se RBI usredotočuje na rizike povezane s klimatskim promjenama, bioraznolikošću i kružnim gospodarstvom i učinkovitošću resursa. Za rizike povezane s klimom RBI Grupa razlikuje očekivani učinak u kratkom, srednjem i dugom roku.

> 1. Kratkoročno (do 3 godine) sagledavamo rizike koji su vezani za sposobnost kompanije/klijenta da ostvari tranziciju na nisko-ugljično gospodarstvo (tranzicijski rizik). U tome našim klijentima možemo pomoći financiranjem koje im omogućuje prijelaz na nisko-ugljično gospodarstvo, povećanjem financiranja zelenim projekata (OIE) i podržavanjem industrija koje promiču kružno gospodarstvo.

> 2. Srednjoročno (od 3 do 10 godina) prepoznajemo velike rizike uzrokovanе 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 neisplativo 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 isplativo 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 10 godina) glavnim izazovima smatramo one koji proizlaze iz fizičkih rizika, odnosno njihov učinak na opskrbne lance i poslovne modele, ali koji nemaju značajnijeg učinaka na sposobnost otplate.

Analiza društvenih rizika i rizika upravljanja

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.

Stup 2: Metodologija mjerena i analize ESG rizika

Mjerni alat koji se razvija na razini RBI Grupe, a koje RBA u internom upravljanju rizicima također koristi je ESG ocjena klijenta.

U poslovanju s poslovnim subjektima, banka je razvila ESG ocjene klijenta (ESG Customer Score) mjereći učinak rizika koji ima u tom području kroz pojedinačne ocjene:

- > 1. Okolišni: mjeri učinak 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 nisko-ugljičnom gospodarstvu, u doprinosu kružnom gospodarstvu ili zbog njihovog niskog učinka 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) učinke koje oni stvaraju.
- > 3. Upravljanje: rizici ove vrste mjeri se praćenjem pitanja o transparentnosti, poslovnoj etici, raznolikosti te strategiji i upravljanju rizikom.

Prikupljanje ESG podataka od klijenata

Kako bismo podržali razvoj internog ESG ocjenjivanja klijenata, stavljamo snažan naglasak na kvalitetu podataka; u tu svrhu koristimo upitnik za klijente, razvijen od strane RBI Grupe, koji nam omogućava prikupljanje relevantnih informacija povezanih s ESG čimbenicima izravno od naših klijenata. Kako su pitanja vezana uz društvo i upravljanje već uključena u redoviti proces ocjenjivanja, fokusirali smo se na izazov prikupljanja podataka za teme povezane s okolišem. Pored zadovoljavanja regulatornih zahtjeva, trudimo se da prikupljanje podataka bude što jednostavnije i praktičnije za naše klijente te uskladujemo sadržaj upitnika s kolegama iz sektora. Takvo smo usklađivanje postižemo na domaćem tržištu u Hrvatskoj, kroz sudjelovanje u izradi ESG platforme (HROK) uz ostale vodeće banke koje posluju u Hrvatskoj koje se bazira na usklađenim ESG upitnicima na razini bankarskog sektora. Osim toga, ukupno prikupljanje ESG podataka temelji se i na javno dostupnim podacima i na izravnim podacima od klijenata.

Stup 3: Strategije usmjeravanja financiranja u odnosu na ESG rizike i prilike

Upravljanje portfeljem RBA trenutno se obavlja u sjedištu RBI-ja. RBI ima odgovornost redefinirati i preoblikovati poslovanje u skladu sa tržišnim i regulatornim zahtjevima koji se tiču ESG čimbenika. U skladu s time, RBA strateški usmjerava svoje financiranje kako bi umanjio učinke rizika, a povećao mogućnosti za prilike. To čini:

- **1.** postavljajući ambiciozne ciljeve
- **2.** propisujući sektorske politike posebno prema industrijama sa visokim GHG emisijama ili značajnim negativnim učincima na kružno gospodarstvo i bioraznolikost.

Ciljni pokazatelji i ambicije

- Omjer zelene imovine (Green Asset Ratio - GAR)
- SBTi (Science Based Targets) – obuhvaćaju ciljeve smanjenja GHG emisija; doneseni na razini RBI-ja, pri čemu ostvarenju ciljeva doprinosi i Raiffeisen Grupa sa svojim aktivnostima smanjenja GHG emisija, kao članica RBI Grupe

Drugi mjerni alati kao što su: analiza te procjena klijenata i portfelja, otisak stakleničkih plinova (GHG), kao i u ispunjavanju regulatornih zahtjeva za objavljivanjem (npr. GAR).

Omjer zelene imovine (GAR)

Omjer zelene imovine (Green Asset Ratio) iskazuje udio imovine uložene u gospodarske djelatnosti uskladene s taksonomijom u odnosu na njihovu ukupnu imovinu. Radi se o obaveznom pokazatelju koji kreditne institucije i investicijska društva objavljaju u sklopu Direktive o EU taksonomiji. Taksonomija tako dovodi i do stvaranja novih finansijskih proizvoda s obilježjima održivosti.

Financirane GHG emisije

RBI Grupa je u 2023. godini objavila izračun emisija stakleničkih plinova (GHG) za kreditni portfelj, koristeći PCAF metodologiju odobrenu od strane GHG protokola, na temelju čega su identificirani klijenti koji ispuštaju najveću količinu stakleničkih plinova. RBA na lokalnoj razini radi na stabiliziranju kvalitete podataka u svrhu kvalitetnog budućeg izračuna GHG emisija Opseg 3. U odnosu na izračun postavljaju se ciljevi vezani za smanjenje GHG emisija u portfelju.

SBTi ciljevi (Science based targets) usvojeni od strane RBI Grupe

Znanstveno utemeljeni ciljevi (SBTi) RBI Grupe odobreni su u rujnu 2022. godine i predstavljaju važan alat koji podržava usmjeravanje portfelja Grupe prema finansijskim aktivnostima uskladjenim s ciljevima Pariškog sporazuma. Postizanje znanstveno utemeljenih ciljeva također će pridonijeti ispunjavanju obveza povezanih sa statusom RBI Grupe kao potpisnika UNEP FI inicijative. 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 učinka na klimu, pomažemo definirati poslovni rast koji je spremam za budućnost, te doprinosimo upravljanju tranzicijom rizika u srednjem i dugom roku.

Sektorske politike

Ispunjavanje gore navedenih ciljnih pokazatelja i ambicija operacionalizira se putem sektorskih strategija i politika. Sukladno tome, u industrijama koje imaju značajan učinak na okoliš (npr. termalni ugljen, duhan, nuklearna energija, nafta i plin, igre na sreću, obrana) koriste se posebne kreditne politike.

Politike definiraju faktore za podršku, transformaciju ili restrikciju relevantnih industrijalnih sektora te utvrđuju u kojim uvjetima poduzeća iz relevantnih sektora mogu biti financirana u podržana na putu njihove transformacije.

Trenutno su odobrene sektorske strategije za iduće sektore u **korporativnom segmentu poslovanja RBA**:

- Termički ugljen
- Nafta i plin
- Čelik
- Nekretnine i građevinarstvo
- Duhanski proizvodi

Sličan pristup primjenjuje se i **Retail segment poslovanja RBA**, a propisan je u kreditnim politikama za Retail segment

Sektorske strategije i njihove odredbe treba pregledavati najmanje jednom godišnje, osim ako neki važni razvojni događaji opravdava ad hoc pregled i prilagodbu. Sektorske strategije pregledavaju se i odobravaju u glavnom uredu RBI Grupe.

U svrhu upravljanja koncentracijama portfelja po industrijama za portfelje **mikro i small (SME segment)**, RBI je usvojio napredan pristup orientiran na rizike industrije. Neovisno o riziku industrije, RBI je definirao izričit popis industrija za koje je kreditiranje zabranjeno za klijente s iz mikro i SME segmenta što je implementirano u lokalne kreditne politike. Te industrije mogu biti zabranjene zbog negativnog učinka na okoliš, negativnog društvenog učinka, niske transparentnosti poslovanja općenito, djelatnosti koja je previše specifična i/ili zahtijeva individualni pristup (npr. industrije vezane uz proizvodnju oružja, nuklearne energije, ugljen, proizvodnju, preradu i distribuciju duhana, željezo, čelik, naftu ili plin).



Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Klimatski stres test

RBI je proveo klimatski stres test u sklopu kojeg je zaključeno da izloženost portfelja fizičkim i tranzicijskim rizicima nije materijalna za RBI Grupu, iako značajni rizici za određene sektore i geografska područja postoje.

Stup 4: Procesi upravljanja rizicima

Upravljanje ESG rizicima integrirano je u proces kreditiranja, u sklopu čega su predviđeni idući koraci:

- Definirati industrije u kojima RBI Grupa ne želi imati nikakav poslovni odnos / izloženost;
- Tražiti mišljenje eksperta za sve ključne ESG transakcije;
- Provoditi postupak prevencije greenwashing-a svaki put kada RBA oblikuje novi ESG proizvod ili investira u novi ESG proizvod;
- Ojačati procjenu kreditnog rizika kako bi se uzeli u obzir okolišni rizici.

U prvoj fazi RBI Grupa se usredotočila na korporativni segment, a segment financijskih institucija slijedi u narednom periodu.

EWS

RBI Grupa započela je sa dalnjim razvojem EWS koncepta kako bi uzela u obzir i signale povezane s ESG-om na razini klijenta. Cilj je uspostaviti skup ESG relevantnih signala koji bi omogućili praćenje rizika klijenta kao i procjenu mogućih kontroverzi kako bi banka mogla dovoljno rano reagirati i provesti korake i radnje za ublažavanje potencijalnog negativnog kreditnog utjecaja koji dolazi od ESG-a atributa.

Ostale članice Grupe - Upravljanje rizicima

Raiffeisen Leasing

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.

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 Leasing svoju uspješnost upravljanja rizicima promatra kroz KPI-jeve i Izještaj o portfelju koji se mjesечно prezentiraju Upravi, kvartalno grupnim funkcijama te tri puta godišnje Nadzornom odboru. Također Interna revizija kao i vanjski revizori provjeravaju procese upravljanja rizicima te objavljaju potencijalne nelogičnosti i propuste.

U svoje analize rizika Raiffeisen Leasing također uključuje rizike održivosti. Raiffeisen Leasing ih, zajedno s rizicima od klimatskih promjena, uključuje u sklopu analize kreditnih rizika pri odobravanju izloženosti prema poslovnim klijentima.

RMF

Proces upravljanja rizicima u RMF-u prilagođen je poslovima upravljanja imovinom fondova, a na njega se primjenjuju posebne direktive upravljanja rizicima RBI Grupe primjerene financijskim institucijama koje upravljaju fondovima. Uz to, prema posljednjim izmjenama i dopunama Zakona o obveznim mirovinskim fondovima, mirovinsko društvo će biti dužno rizike održivosti uključiti u sustav upravljanja rizicima nakon 2024. godine, u skladu s vrstom opsegom i složenosti svog poslovanja.

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 prijevara, vanjska prijevara, kvarovi u tehnologiji i infrastrukturi, izvršenje, isporuka i upravljanje procesima, klijenti, proizvodi i poslovni postupci, katastrofe i javna sigurnost) te ostalim rizicima (rizik kontinuirane primjerenošti i prikladnosti, rizik sukladnosti, rizik aktivacije jamstvenog pologa, strateški rizik, rizik uspješnosti i rizik ugleda).

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 odnose na sankcije i embarga. Također, RMF za račun mirovinskih fondova ne ulaže u pojedinačne vrijednosne papire izdavatelja koji generiraju značajan prihod iz nuklearnog izvora, od proizvodnje, rudarenja, prerade ili korištenja ugljena i drugih povezanih usluga te izdavatelje čije su djelatnosti proizvodnja duhana ili trgovina duhanskih proizvoda, kao i djelatnosti čije se aktivnosti odnose na financiranje projekata ili ulaganja povezanih s proširenjem i poboljšanjem pogona za klasičnu proizvodnju duhana.

RMOD

RMOD 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).

RMOD 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. RMOD ima odjel Upravljanja rizicima kao zasebnu jedinicu, a u samom procesu upravljanja uključene su sve organizacijske jedinice sukladno njihovim prepoznatlim domenama. Obje organizacijske jedinice u obje članice Grupe upravljanje rizicima temelje na Grupnim direktivama i aktima koje je propisala HANFA.

RMOD svakodnevno prati i analizira financijske i operativne rizike. Mjerenje izloženosti rizicima te izještavanje 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 članica Raiffeisen Grupe, sudjeluje u godišnjem ciklusu aktivnosti upravljanja operativnim rizikom propisanim na razini Grupe.

RMOD u svoje analize rizika također uključuje rizike održivosti. RMOD smatra da je rizik održivosti već sadržan u procjenama primarnih, tj. financijskih, izvora rizika ulaganja, a rizik od klimatskih promjena još ne prati.

Održivi bankarski proizvodi i usluge

5.

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

Poslovanje s građanima

Mass banking se bavi razvojem proizvoda i kreiranjem odgovarajuće ponude sukladno tržišnim potrebama, zakonskim propisima, poslovnom strategijom, unapređenjem i razvojem internih poslovnih procesa, praćenjem, redizajnom i optimizacijom postojećih proizvoda, usluga i procesa u suradnji s ostalim organizacijskim jedinicama npr. Upravljanje kreditnim rizicima Retail klijenata, Upravljanjem Prodajom i distribucijskim kanalima.

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 siječnju 2023 godine, implementirane su Smjernice za odobravanje ESG PI kredita te su pokrenute inicijative za razvoj novih ESG proizvoda. Razvoj ESG stambenog kredita uspješno je završen krajem 2023. te je uvršten u ponudu Banke od 15. siječnja 2024. Više o ESG proizvodima u nastavku izveštaja.

Organizacijska jedinica Upravljanje segmentima i proizvodima za **private i premium segment** zadužena je za kreiranje servisnih modela: Privatnog bankarstva i Premium bankarstva, odgovorna je za zadovoljstvo Premium i Private klijenata u poslovanju s bankom, kao i za profitabilno poslovanje sa Premium i Private klijentima. Također, zadužena je za razvoj i održavanje štednih proizvoda za fizičke osobe (oročeni depoziti, štedni računi, stambena štednja) te organizacijom distribucije proizvoda trećih strana (UNIQA osiguranje, Raiffeisen mirovinski fondovi, Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo, Oryx Asistencija, Raiffeisen Invest, Raiffeisen Capital Management, RBI i drugi) čije proizvode RBA distribuira kroz prodajne kanale: poslovnice, Privatno bankarstvo, Kontakt centar, web, Internet bankarstvo, mobilno bankarstvo, sudjeluje u organizaciji edukacije zaposlenika koji distribuiraju te proizvode, odgovorna je za sukladnost sa zakonskom regulativom.

U sklopu ponude finansijskih instrumenata klijentima, fizičkim osobama, RBA distribuira investicijske fondove, dobrovoljnu mirovinsku štednju, proizvode osiguranja, certifikate i obveznice, i to ponajviše od članica Raiffeisen Grupe i RBI Grupe. Glavni proizvođači proizvoda koje RBA distribuira su sljedeći:

- Raiffeisen Invest d.o.o.
- Uniqo d.d.
- Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima d.d.
- Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo d.d.
- Zubak grupa d.o.o.
- Raiffeisen Bank International AG
- Raiffeisen Capital Management

GRI 2-6

Investicijsko savjetovanje

RBA kao Financijski savjetnik, kako je taj pojam definiran u članku 2. (11) Uredbe (EU) 2019/2088 od 27. studenoga 2019. o objavama povezanim s održivosti u sektoru finansijskih usluga (dalje: SFDR), pruža savjetodavne usluge u vezi finansijskih proizvoda proizvedenih od strane Sudionika finansijskih tržišta, koji su članice RBI grupe i / ili s kojima RBA ima na snazi odgovarajuće ugovore o distribuciji finansijskih proizvoda.

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).

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Održivost i investicijsko savjetovanje

Banka u sklopu usluge investicijskog savjetovanja, klijentima ovisno o njihovim preferencijama omogućuje ulaganje s obzirom na različita ESG obilježja finansijskih instrumenata. Prilikom odabira proizvoda koje Banka nudi u sklopu investicijskog savjetovanja, Banka vodi računa uzimaju li proizvođači finansijskih instrumenta u obzir obilježja ESG-a, na primjer, izračunom i objavom negativnog učinka ulaganja na okoliš ili društvo, odnosno imaju li za cilj utjecati na okoliš ili društvo, imaju li dobro korporativno upravljanje odnosno jesu li kategorizirani kao održivi finansijski proizvodi. Banka pritom koristi informacije koje su proizvođači dužni objaviti sukladno regulativi. Ukoliko klijent ima preferencije u pogledu održivosti i želi o njima detaljnije raspraviti, u sklopu investicijskog savjetovanja Banka će ga provesti kroz cijelovit proces i klijenta upoznati s obilježjima održivosti. To uključuje postotak održivih proizvoda unutar ukupnog klijentovog portfelja koji zadovoljava njegove naznačene preferencije u pogledu održivosti i usklađenost s ulaganjima u gospodarske djelatnosti koje se smatraju okolišno održivima u skladu s EU taksonomijom za održive djelatnosti (Uredba o taksonomiji), kao i ulaganje u Finansijske instrumente kojima se nastoji ostvariti minimalni udio održivih ulaganja kako je definirano u Uredbi o objavama povezanim s održivosti u sektoru finansijskih usluga (SFDR) i Finansijski instrumenti koji uzimaju u obzir glavne štetne učinke (PAI) na čimbenike održivosti, pri čemu klijent određuje najrelevantniji učinak. Navedenom uslugom promiču se održiva ulaganja.

Kvaliteta i pouzdanost proizvoda

Prilikom razmatranja i razvoja naših proizvoda, težimo održavanju visokih standarda kvalitete, vođeni načelima „Ponude vrijednosti za klijenta“ (Customer Value Proposition). To znači da uvažavamo potrebe klijenata s kojima imamo partnerski odnos temeljen na profesionalnosti, uzajamnom povjerenju, dostupnosti i ljubaznosti. Kvalitetni proizvodi i rješenja prilagođena našim klijentima doprinose uzajamnom razvoju te dobrobiti društva.

Upravljanju kvalitetom 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 s internim smjernicama. 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.

Kvaliteta i pouzdanost proizvoda za građanstvo osigurava se praćenjem kretanja na tržištu, potreba i zahtjeva potrošača i konkurenциje, 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 naših klijenata mjerimo putem anketa . NPS (Net Promotor Score) rezultati govore da su naši klijenti većinom promotori i rado bi preporučili RBA. Kao glavne razloge za preporuku navode profesionalnost i ljubaznost djelatnika, kvalitetne proizvode i usluge te jednostavno i praktično mobilno bankarstvo. Povratne informacije manje zadovoljnih klijenata, detaljno razmatramo i kada je to moguće rješavamo odmah. Ukoliko se radi o nekim složenijim zahtjevima (kao npr. unaprjeđenje proizvoda ili procesa), uključuju se svi relevantni dionici (pa i klijenti) kako bi u što kraćem roku dizajnirali najbolje moguće rješenje. Prepoznali smo vrijednost kreiranja proizvoda i usluga zajedno sa klijentima, a ne samo za klijente.

Organizaciona 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.

Razvoj proizvoda za građanstvo 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 (Internu proceduru za upravljanje proizvodima, Interna procedura za postupanje s kamatnim stopama po kreditima fizičkih osoba, Interna procedura Smjernice za odobravanje ESG PI kredita).

U poslovanju s građanstvom postavljeni su ciljevi i pokazatelji uspješnosti provedbom ankete zadovoljstva klijenata (fokus grupe, Net Promotor Score) i zadani PI KPI-jeva (zadani PI KPI za ESG u 2023. godini bio je 10 % od ukupne realizacije stambenih kredita, a ostvareno je 14,3%). Pokazatelj uspješnosti razvoja proizvoda i usluga je zadovoljstvo klijenata, broj usluga i proizvoda koje oni koriste i broj korisnika. Kod unapređenja i razvoja proizvoda uzimamo u obzir mišljenje klijenata i zaposlenika, reklamacije i pohvale.

Privatno bankarstvo RBA 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. U 2023. godini Euromoney je RBA Privatno bankarstvo ponovno proglašio najboljim u Hrvatskoj.

Inače, RBA je uspostavila sustave upravljanja kvalitetom proizvoda koji su definirani standardiziranim procesom uvođenja, upravljanja, nadzora i povlačenja iz ponude proizvoda Banke, proizvoda osiguranja i investicijskih proizvoda. U proces razvoja proizvoda uključuju se i klijenti čije se povratne informacije uzimaju u obzir. Također, RBA provodi redovno, kvartalno ispitivanje zadovoljstva klijenata te temeljem povratne informacije provodi usklađenje proizvoda i usluga.

U proces razvoja proizvoda uključuju se i klijenti čije se povratne informacije uzimaju u obzir. Također, RBA svoje poslovanje usklađuje s hrvatskom regulativom (Odluka o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije davanja bankovne usluge, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o obveznim odnosima, Zakon o porezu na dohodak, Zakon o sustavu osiguranja depozita, Zakon o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR), Zakon o tržištu kapitala, Zakon o osiguranju i dr.) i europskom regulativom (MiFID II - IDD, povezani delegirani akti).

ESG proizvodi u poslovanju s građanima

U 2022. godini, započeli smo implementaciju Smjernica za odobravanje ESG PI kredita i pokrenuli inicijative za razvoj novih ESG proizvoda, kao što su ESG stambeni i ESG potrošački kredit. Smjernice se baziraju na RBI smjernicama koje je validirao Sustainalytics, jedno od vodećih neovisnih tijela za istraživanje, vrednovanje i analizu ESG čimbenika.

ESG stambeni kredit

U 2023. godini dovršili smo razvoj ESG stambenog kredita koji je stavljen u ponudu od siječnja 2024. godine, a sa razvojem ESG potrošačkog kredita nastavljamo i u 2024. godini.

PI KPI za ESG u 2023. godini	Planirano	Ostvareno
% od ukupne realizacije stambenih kredita	10%	14,3%

Planirani PI KPI za 2024. godinu je 15% od ukupne realizacije stambenih kredita.

ESG investicijski proizvodi

Interes klijenata za održivost potaknuo nas je da prvi na hrvatskom tržištu klijentima ponudimo mogućnost ulaganja u ESG investicijski fond 2020. godine, Raiffeisen Sustainable Mix.

Od tada do danas, uvedena su u ponudu još tri ESG investicijska fonda društva Raiffeisen Invest, jedan od kojih je osnovan 2023. godine, te pet ESG fonda društva Raiffeisen Capital Management.

Također, bili smo pioniri u ponudi ESG certifikata društva RBI.U 2023. godini udio ESG/održivih investicijskih proizvoda (investicijskih fondova i certifikata) u ukupnoj prodaji investicijskih proizvoda iznosio je 17%. Do kraja 2024. godine taj udio namjeravamo povećati na 22%.

In-house ekologija u poslovanju s građanstvom

Prilikom razvoja ili redizajna proizvoda i usluga vodimo se strateškim pristupom upravljanja okolišnim čimbenicima. RBA svoje poslovanje vodi u smjeru digitalnog razvoja kako bi klijentima omogućila online ugovaranje proizvoda i usluga putem mobilne aplikacije, odnosno weba Banke. Na primjer, gotovinski kredit moguće je realizirati online, bez dolaska u poslovnicu. Cijeli proces, od zahtjeva do isplate novaca, odvija se potpuno digitalno, pa je proces potpuno bez korištenja papira. U 2023. godini nastavlja se praksa izдавanja debitnih i kreditnih kartica na recikliranoj plastici. U 2023. godini izdano je 211.889 takvih kartica.

Također, RBA klijentima osigurava dostupnost dediciranih bankara putem mobilne aplikacije RaiConnect (chat, audio poziv, video poziv/sastanak, razmjena dokumentacije i dr.). Usluga je prvo ponuđena Premium klijentima (njih 50% koristilo je uslugu u 2023. godini). Tijekom 2023. usluga je ponuđena i ostalim klijentima koji koriste standardno bankarstvo.

RBA osigurava sve dostupne informacije na web stranici Banke, klijentima osigurava komunikaciju bez dolaska u poslovnicu korištenjem kontakt centra, RaiConnect usluge te kroz pružanje usluge internetskog i mobilnog bankarstva. Time klijentima omogućava da sami ugovaraju proizvode i usluge te iniciraju platne naloge bez dolaska u Banku.

RBA je omogućila novim klijentima otvaranje računa bez fizičkog dolaska u poslovnicu kroz onboarding klijenata putem video identifikacije.

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, i u 2023. godini u ovom segmentu smo nastavili činiti 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.

SME proizvodi i usluge

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

Transakcijsko poslovanje	Prihvat 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	Dopušteno prekoračenje po računu	Skrbništvo	Zaštita od tržišnih rizika	Internetsko bankarstvo
RBA platforma za lansiranje biznisa	e-ToMiTreba!!	Krediti (investicijski, za obrtna sredstva, revolving)	Brokerske usluge		eBroker
START osnivanje društva online		Kredit za solarne sustave	Investicijski fondovi		R-Flex
FlexiBIZ poduzetnički paketi		Garancije i akreditivi			PSD2 Open Banking
Business Mastercard debitna kartica		Faktoring			RaiConnect
		Posebni programi financiranja (suradnje sa HBOR, HAMAG i dr.)			RaiPay
		EU fondovi			Apple Pay

Naše usluge pružamo na cijelom teritoriju Republike Hrvatske u 6 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 funkcioniра na isti način kao i u Corporate prodaji.

ESG proizvodi u SME segmentu

Prema RBI Okviru ESG rizika, iduće su kategorije zelenih kredita u SME segmentu:

- Zelena gradnja
- Čisti prijevoz
- Energetska učinkovitost
- Energija iz obnovljivih izvora
- Održiva poljoprivreda i šumarstvo
- Upravljanje vodom i otpadnim vodama
- Eco-efficient cirkularna ekonomija
- Socijalna kategorija – SME klijenti koji posluju u nerazvijenim područjima i ne bave se tzv. isključenim djelatnostima

Konkretni proizvodi iz ESG segmenta koje nudimo na tržištu SME klijentima:

RBA Program za obnovu stambenih zgrada

Radi se o ponudi kredita za obnovu i povećanje energetske učinkovitosti stambenih zgrada.

Kredit za financiranje solarnih sustava

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.

Kredit za žene poduzetnice i program „Ona zna za RBA“

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 samo vlasnici društva, u Programu „Ona zna za RBA“.

Financiranje SME u nerazvijenim područjima u RH

U 2023. 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 društva 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).

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, proizvodače, distributere, distribucijske kanale, praćenje proizvoda, korektivne mjere, uloge i odgovornosti te identificira moguće rizike povezane sa proizvodom i unaprijed definira umanjenje tih rizika. Periodično provodimo ankete klijenata o kvaliteti i primjenosti 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 očituju 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 2023. godini je 25, čime smo bili 3. Banka po zadovoljstvu klijenata u RH. 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 pravduju 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, visina naknada i vrijeme čekanja u poslovnicu. 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.

In-house ekologija u mikro i SME segmentu poslovanja

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 finansijskog i energetskog smanjenja ostvarenog u ovoj tranziciji.

Korporativno bankarstvo (Corporate banking)

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 nijihovom 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.

ESG proizvodi u segmentu Korporativnog bankarstva

U ponudi trenutno 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.

Korporativno bankarstvo 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 finansija u RBI-u.

Proizvode razvijamo u sklopu jedinice Upravljanja proizvodima u poslovanju sa srednjim i velikim poduzećima u kojoj je postavljen ESG ambasador za segment Korporativnog bankarstva koji je od početka uključen u pilot projekt RBI Grupe vezano za implementaciju ESG 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.

Naša specijalizirana organizacijska jedinica Projektnog financiranja financirala je investicijskim kreditima ili kroz projektno financiranje niz energetskih projekata ili nekretnina visoke energetske kvalitete.



Ostale članice Raiffeisen Grupe – Proizvodi i usluge

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 2023. godinu nabavna cijena proizvoda iznosila je 134 milijuna eura (115 milijuna eura u 2022. godini).

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 sa 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.

ESG proizvodi

Sam Raiffeisen Leasing kao organizacija nema velik učinak na CO₂ otisak, ali se aktivno uključujemo u financiranje električnih i hibridnih vozila, kao i financiranje fotonaponskih elektrana te se digitaliziraju E2E procesi.

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 je 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).

RMF

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 lječničkog 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 državlјani, RMF primarno posluje na hrvatskom tržištu. RMF ima svoj vlastiti odjel prodaje i ugovore s poslovnim bankama za nuđenje mirovinskog programa, te ugovore s vanjskim suradnicima 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 mirovinskim 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 nad 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 imovinu 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.

RMOD

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 investicija sa ciljem očuvanja i povećanja vrijednosti mirovina korisnika. Predmet i način poslovanja Društva, kao i organizacijski zahtjevi detaljno su regulirani i podzakonskim aktima regulatora (HANFA), uključujući i promidžbene aktivnosti, strukturu i sadržaj izvještaja te sama ponuda mirovinskih programa. Društvo veliku pažnju posvećuje uključenju održivosti i društvene odgovornosti u svom poslovanju. Ipak, organizacija nema učinak na CO₂ otisak, te s obzirom na opseg i predmet poslovanja, nema u ponudi ESG proizvode.

RBA Održive obveznice

RBA je uspostavila Okvir za održive obveznice - Sustainability Bond Framework (SBF) u sklopu kojega izdaje zelene, društvene i održive obveznice i prikupljena sredstva koristi za financiranje ili refinanciranje, djelomično ili u cijelosti, postojećih ili budućih zajmova usmjerenih na potporu prijelazu hrvatskog gospodarstva na ekološki održivo gospodarstvo i potporu pozitivnim društvenim učincima. Okvir je uskladen sa neobaveznim smjernicama Međunarodnog udruženja tržista kapitala (ICMA) koje preporučuju transparentno objavljivanje informacija i promoviraju integritet na tržištu zelenih, društvenih i održivih obveznica. Smjernice uključuju: Načela zelenih obveznica (Green Bond Principle), Načela društvenih obveznica (Social Bond Principle) i Smjernice za održive obveznice (Sustainability Bond Guidelines). Uskladenost RBA Okvira s navedenim smjernicama i načelima ICMA-e potvrdilo je neovisno tijelo Sustainalytics.

Četiri ključne komponente za uskladivanje sa Načelima zelenih obveznica i Načelima društvenih obveznica i Smjernicama za održive obveznice na temelju kojih je Sustainalytics proveo procjenu:

- **1.** Korištenje primitaka od obveznica
- **2.** Proces evaluacije i odabira projekta
- **3.** Upravljanje prihodima
- **4.** Izvještavanje

Kriteriji prihvatljivosti za financiranje iz RBA Okvira za održive obveznice (sukladno ICMA okvirima za Zelene obveznice, Društvene obveznice, Održive obveznice)

Zelene obveznice	Društvene obveznice	Održive obveznice
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zelene građevine ➤ Energija iz obnovljivih izvora ➤ Energetska učinkovitost ➤ Čist i zeleni prijevoz ➤ Održiva poljoprivreda i šumarstvo ➤ Prevencija i kontrola onečišćenja ➤ Ekološki učinkoviti i/ili proizvodi/ proizvodne tehnologije/ procesi prilagođeni kružnom gospodarstvu, proizvodne tehnologije i procesi ➤ Održivo upravljanje vodom i otpadnim vodama. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cjenovno pristupačna osnovna infrastruktura (pitka voda, kanalizacija, sanitarija, prijevoz i energija) ➤ Generiranje i zaštita zaposlenosti, programi osmišljeni za sprečavanje nezaposlenosti koja je izazvana socioekonomskim krizama, kroz potencijalni učinak financiranja mikro, malih i srednjih poduzeća. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vrsta obveznice za koju ne postoje zasebno raspisani principi već samo smjernice koje održivim obveznicama definiraju one obveznice koje se koriste za financiranje zelenih projekata i projekata društvene kada nije jednostavno ili uopće moguće razlikovati njihov učinak na društvo od učinka na okoliš.

Osim toga, RBA okvir za Održive obveznice odražava UN-ove Ciljeve održivog razvoja i, uz najbolje napore, zahtjeve EU Taksonomije za održive ekonomske djelatnosti Europske komisije. Potencijalne promjene navedenih načela i regulatornih zahtjeva biti će uzete u obzir u budućim verzijama Okvira održivih obveznica.

Okvirom za održive obveznice definiraju se kategorije plasmana prihvatljivih za financiranje. Banka je dužna redovito dodavati plasmane prihvatljive za financiranje u portfelj plasmana prihvatljivih za financiranje, a samim time i u Registrar održivih obveznica, kako bi se postigla potpuna alokacija sredstava (koja je najmanje jednak iznosu sredstava prikupljenih izdavanjem zelenih, društvenih i/ili održivih obveznica). Sredstva se usmjeravaju za financiranje ili refinanciranje plasmana prihvatljivih za financiranje. Plasmani prihvatljivi za financiranje mogu biti plasmani koje je izdala RBA ili krediti/leasing koji je izdala članica Raiffeisen Grupe, Raiffeisen Leasing. Ti plasmani mogu uključivati kredite ili leasing fizičkim osobama (hipoteke), pravnim osobama, javnom sektoru (projektno financiranje ili investicijsko financiranje).

Odgovornost Odbora za održive obveznice - Sustainability Bond Committee (SBC) je osigurati da su sredstva prikupljena izdavanjem zelenih, društvenih i/ili održivih obveznica alocirana u prihvatljive

plasmane, kako je i navedeno u SBF-u, te nadzirati cjelokupni postupak izdavanja obveznica. Konkretno u svojoj nadležnosti ima: osiguravanje uskladenosti prihvatljivih plasmana s kategorijama i kriterijima prihvatljivosti kako je navedeno u SBF-u; odobravanje svih predloženih promjena portfelja prihvatljivih plasmana (na primjer, zamjenu u slučaju da određeni plasman više ne ispunjava kriterije prihvatljivosti); osiguravanje uskladenosti predloženih dodijeljenih sredstava s relevantnim općim politikama poduzeća koje se financira i njegovom strategijom ESG; i odobravanje izvještaja o alokaciji i učinku na okoliš, društvo i/ili održivost. SBC se kao pod-odbor 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).

Iznosom ekvivalentnim sredstvima prikupljenima izdavanjem zelenih, društvenih i/ili održivih obveznica upravlja upravljačko tijelo za održivi portfelj SPM (Sustainability Portfolio Management). Osim toga, svrha SPM-a jest prikupljanje i nadzor relevantnih podataka za evaluaciju i izbor plasmana prihvatljivih za financiranje što redovno prezentira SBC-u. Pritom se bavi i upravljanjem Registrarem održivih obveznica i izradom prijedloga SBC-u za zamjenu bilo koje otkupljenog ili dospjelog plasmana prihvatljivog za financiranje drugim plasmanom prihvatljivim za financiranje i/ili ako bilo koji takav plasman prestane biti prihvatljiv, čim to bude moguće nakon što se identificira odgovarajuća zamjena; i izvještavanjem o alokaciji i učincima.

Sastav SPM-a

- Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalom i održivost
- Investicijsko bankarstvo
- Upravljanje kreditnim rizicima Non-retail klijenata
- Upravljanje kreditnim rizicima Retail klijenata
- Upravljanje segmentima i proizvodima Mass segment
- Poslovanje s SME klijentima
- Upravljanje proizvodima u poslovanju sa srednjim i velikim klijentima
- Upravljanje aktivom i pasivom
- Kontrola rizika i izvještavanje

Popis donesenih izvještaja Odbora za održive obveznice

Opis	Učestalost	Odgovornost
Lista prihvatljivih plasmana za financiranje: Plasmani čija je svrha u skladu s kriterijima SBF-a, a nisu uključeni u Registrar održivih obveznica (Sustainability Bond Register)	Kvartalno	SPM
Registrar održivih obveznica: Plasmani čija je svrha u skladu sa kriterijima SBF-a, a uključeni su u Registrar održivih obveznica	Kvartalno	SPM
Izvještaj o dodjeli i učinku (Allocation and Impact Report) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ukupan volumen zelenih, društvenih i/ili održivih izdanih obveznica, ➤ Ukupna količina i broj prihvatljivih plasmana, ➤ Ukupna količina prihoda dodijeljenih prihvatljivim plasmanima, ➤ Raččlamba plasmana po kategorijama koje ispunjavaju uvjete i ➤ Ravnoteža neraspoređenih prihoda, ako ih ima, ➤ KPI-jevi, ➤ Analiza slučaja. 	Godišnje	SPM u koordinaciji s ostalim internim preuzimateljima
Ažuriranje Okvira održivih obveznica: Ažuriranje Okvira održivih obveznica svake 2 godine	Dvogodišnje	SPM

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Krajem studenog 2023. osnovan je Odbor za održivost kojem je glavna uloga nadzor i praćenje svih zahtjeva vezanih uz temu održivosti. Uspostavom ovog odbora prestao je rad Odbora za održive obveznice te je time Odbor za održivost preuzeo sve njegove poslove, funkcije i nadležnosti.

GRI 2-9 Članovi Uprave RBA u Hrvatskoj ujedno su i odgovorne osobe za odobravanje održivih obveznica: Liana Keserić, predsjednica Uprave, te članovi Uprave Georg Feldscher, Višnja Božinović i Ante Odak.

RBA je 30. rujna 2022. godine izdala održivu obveznicu u sklopu SBF-a. Ukupan nominalni iznos izdanja je 200 milijuna eura s dospijećem 2026. uz opciju opoziva nakon isteka tri godine. Izdanje obveznica realizirano je uz premiju rizika od 2,5% te prinosom dospijeća do 5,597 %. Većinu izdanja upisale su međunarodne razvojne institucije, a sredstva prikupljena izdanjem ove 'senior preferred' obveznice preusmjerit će se u financiranje okolišnih i društvenih projekata iz sfere energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije, zdravstva, edukacije, bazne infrastrukture i pristupačnog stanovanja. Time je ostvaren doprinos jačanju interne i eksterne održivosti te UN-ovim Ciljevima održivog razvoja. Ovo je drugo uspješno izdanje obveznica RBA u nepunih godinu dana, s ciljem ispunjenja MREL regulatornih zahtjeva. Podaci o RBA održivoj obveznici dostupni su na sljedećoj poveznici: <https://www.luxse.com/security/XS253844428/366024>.

Mjerenje učinaka održivih finansijskih proizvoda i održivih obveznica

Neizravne učinke koji se potencijalno javljaju u raznim ulaganjima RBA trenutačno ne prati, ali u prvoj polovici 2024. godine planiramo izdati Izvještaj o učincima (Impact report) koji će pružiti informacije o plasmanima koji potпадaju pod RBA Okvir održivih obveznica (Sustainability Bond Framework) odnosno koji se financiraju iz Održivih obveznica (Sustainability Bond) koje je RBA izdala 30.9.2022. godine, a koje ujedno ispunjavaju MREL regulatorne zahtjeve.

Sigurnost, privatnost i zaštita podataka

GRI 3-3 Sigurnost klijenata je visoki prioritet našeg poslovanja, a ovo područje RBA uređuje internim pravilima i procedurama te javno objavljenim Pravilima postupanja RBA s osobnim podacima. Neke od njih su: Pravilnik o zaštiti podataka, 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, Interna procedura GDPR postupanje u poslovanju sa klijentima te ostale interne propise na razini Grupe. Ovim segmentom bave se odjeli sigurnosti, IT-ja, pravnih poslova i sukladnosti.

Sve naše politike uskladene su sa relevantnim EU regulativama o zaštiti osobnih podataka te hrvatskim propisima. Iako, nismo nositelji certifikata u ovom području, pratimo sve vodeće standarde i regulative iz područja sigurnosti. Kao dio RBI Grupe uskladieni smo s grupnom strategijom upravljanja sigurnošću koja se godišnje revidira i nadopunjuje.

Posebna pozornost posvećuje se zaštiti i sigurnosti osobnih podataka naših klijenata, zaposlenika te drugih osoba čije osobne podatke obrađujemo. Podaci se obrađuju sukladno načelima obrade osobnih podataka te su osigurani od svakog neovlaštenog pristupa, izmjene, brisanja i obrade uz pomoć najnovijih tehnologija i najboljih sigurnosnih praksi (npr. redovita anonimizacija podataka pristup podacima imaju samo ovlaštene osobe isključivo radi ispunjenja svrhe radi koje se podaci obrađuju i dr.). Ispitanicima je omogućeno ostvarivanje njihovih prava (npr. pravo na pristup podacima, brisanje i dr.). Nakon prestanka

poslovnog odnosa, podatke klijenata obvezni smo čuvati najmanje 11 godina sukladno Zakonu o kreditnim institucijama, osim u iznimnim slučajevima kad ih čuvamo i dulje od 11 godina, ako je to potrebno za neke druge zakonite i opravdane svrhe (npr. za potrebe vođenja sudskih i nekih drugih pravnih postupaka).

Podatke vezane uz nerealizirane zahtjeve za proizvode čuvamo najmanje 6 mjeseci.. Nakon isteka propisanog odnosno utvrđenog roka čuvanja podataka, podatke anonimiziramo. Za vrijeme čuvanja podataka pristup podacima je ograničen i kontroliran. Zaposlenici Raiffeisen 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 unaprijeđuje podržavanje 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 unaprijeđenje sigurnosti u području upravljanja identitetima i pristupom. Pored toga, provode se unaprijeđenja sigurnosti implementacijom najnovijih standarda i tehničkih rješenja iz područja kibernetičke sigurnosti kao što je Zero Trust Network Access.

Uspješnost pristupa upravljanja sigurnošću redovito se prati i ocjenjuje prema ključnim pokazateljima koji su postavljeni na razini RBI Grupe. O rezultatima se obaveštavaju i upravljačka tijela. KPI-jevi koje 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 postignutim rezultatima ispunjavanja KPI-jeva.

GRI 418-1 U 2023. godini u RBA je evidentiran jedan slučaj povrede osobnih podataka – neovlašteno otkivanje osobnih podataka (obuhvaćen jedan ispitanik). Nadzorno tijelo pokrenulo je tri postupka. Jedan postupak odnosio se na nadzor radi dostavljanja podataka klijenata kupcu potraživanja. Dva postupka pokrenuta su povodom pritužbi klijenata radi utvrđivanja povrede prava na pristup podacima; u jednom postupku utvrđeno je da povreda nije nastala dok je u drugom postupku utvrđena povreda prava na pristup (obuhvaćen jedan ispitanik). Nije bilo izrečenih kazni.

Upravljanje IT rizicima

IT rizici su rizici od gubitka zbog prekida povjerljivosti, integriteta ili nedostupnosti sustava i podataka ili nemogućnosti promjene informacijskih tehnologija u razumnome vremenu sa razumnim troškovima kada se okruženje ili poslovni zahtjevi izmjene. To obuhvaća i sigurnosne rizike koji proizlaze iz neadekvatnih ili neuspješnih primjena kontrola ili vanjskih događaja, uključujući kibernetičke napade ili neadekvatnu fizičku sigurnost. Konačni cilj pristupa upravljanju IT rizicima je osigurati da su razine IT rizika mjerljive i u granicama koje je definirao menadžment (sukladno apetitu rizika i toleranciji rizika). Procjena IT rizika provodi se na razini IT servisa. Provodi se prvo za ključne IT resurse te su aktivnosti za smanjivanje rizika na tim resursima prioritetnije od onih na nekritičnim resursima.

Procjena IT rizika je implementirana prema modelu triju linija obrane čime je omogućena segregacija aktivnosti koje se odnose na operativne IT aktivnosti, kontrolne funkcije procesa upravljanja IT rizicima te funkciju revizije:

- Prva linija obrane sastoji se od IT-a i poslovnih odjela. Poslovni vlasnik je odgovoran za imovinu, sve IT rizike povezane sa tom imovinom kao i za procjenu zaštitnih mjera koje je potrebno primijeniti za tu imovinu.
- Drugu liniju čine zaposlenici odgovorni za implementaciju procesa upravljanja IT rizicima unutar RBA Sigurnosti i imaju savjetodavnu i kontrolnu funkciju.
- Treća linija obrane revidira prethodne dvije.

Ostale članice Raiffeisen Grupe - Sigurnost, privatnost i zaštita podataka

RMF

Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima u ovom području vodi se sljedećim dokumentima: Pravilnik o sigurnosti, 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, obveznim edukacijskim programima, kao i naši partneri i korisnici kojima smo ih komunicirali.

GRI 418-1

U RMF-u nije bilo pritužbi regulatornih tijela ni gubitaka podataka. Također, u 2023. godini nije bilo pritužbi za povredu privatnosti.

Raiffeisen Leasing

Raiffeisen Leasing provodi redovnu godišnju edukaciju namijenjenu za podizanje svijesti iz područja sigurnosti. Edukacija pokriva područja informacijske sigurnosti, fizičke sigurnosti te upravljanje kontinuitetom poslovanja. U 2023. godini ovu edukaciju uspješno završilo 83, odnosno 87.4% zaposlenika.

GRI 418-1

U Leasingu nije bilo slučajeva gubitka podataka ili pritužbi vezane uz povredu osobnih podataka u 2023. godini.

Pristup proizvodima i uslugama

Korisničko iskustvo i zadovoljstvo klijenata i korisnika

GRI 3-3

Korisničko iskustvo (Customer experience = CX) jedno je od strateških područja poslovanja RBA, a sadržano je u našoj viziji i misiji te našoj ponudi vrijednosti klijentima. Jedan od naših ciljeva je: „Bit prva banka u Hrvatskoj po zadovoljstvu klijenata i ponosu zaposlenika.“ S fokusom na korisničko iskustvo 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 zahtjevne terminologije svojstvene bankarskom sektoru, čime klijentima omogućujemo jednostavnije poslovanje s bankom.

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 pojednostaviti 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 konkurenčnih 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. poslovnička, Kontakt centar ili mojaRBA), proizvodom koji klijent koristi (npr. kredit ili tekući račun) te procesom (npr. Proces rješavanja reklamacije klijenta). Provodimo i razna druga mjerena ovisno o segmentu klijenata, ad hoc mjerena ovisno o potrebama ostalih organizacijskih dijelova banke, vanjska mjerena u suradnji sa istraživačkim agencijama te mjerena koja zahtjeva regulator.

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 mjerena zadovoljstva, uloženog truda i prikupljanje raznih povratnih informacija o korisničkom iskustvu.

Zadovoljstvo korisnika pratimo kroz različite dodirne točke klijenta s bankom. Na primjer, klijent nakon posjete poslovnički imao 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 Raiffeisen 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, konkretnе primjere i slično.

Odjel upravljanja korisničkim iskustvom nastoji objediti sve povratne informacije klijenata, prikupljene različitim kanalima, kako bismo dobili sveobuhvatnu sliku korisničkog iskustva. Uz to su prisutna i prethodno navedena mjerena, 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 prioritiziramo, iz čega nastaju razvojne inicijative. Razvojne inicijative se u dogovoru s vlasnicima proizvoda pretvaraju u konkretnе akcijske planove, koji imaju svoj rok realizacije kao i nadležnu osobu.



Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

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.

Dodatno, klijente uključujemo u dizajniranje i redizajniranje proizvoda i usluga - Service Design proces, na način da upravo određeni proizvod/uslugu kreiramo prema njihovim željama i potrebama. Klijenti sudjeluju u određenim testiranjima prototipa proizvoda, procesa ili funkcionalnosti te nam pružaju povratne informacije temeljem kojih kreiramo finalni proizvod. Možemo reći da je finalni proizvod rezultat zajedničke suradnje, kreiran upravo prema mjeri klijenta.

Ostale članice Raiffeisen Grupe – Pristup proizvodima i uslugama

Raiffeisen Leasing

U Raiffeisen Leasingu zadovoljstvom korisnika bavi se Odjel razvoja proizvoda i upravljanja segmentima. Pravni poslovi i sukladnost bave se segmentom reklamacija. Raiffeisen Leasing zadovoljstvo prati u Odjelu razvoja proizvoda i upravljanja segmentima u suradnji s marketingom RBA.

Raiffeisen Leasing u zadovoljstvu klijenata prati uglavnom njihovo zadovoljstvo pruženom uslugom (da li smo zadovoljili očekivanja klijenata, da li je postupak za klijenta bez stresa, brzina odobravanja leasinga, da li bi nas nekome preporučili, da li bi ponovo koristili uslugu Raiffeisen leasinga).

Raiffeisen Leasing zadovoljstvom klijenata upravlja svojim internim procedurama, kao što su IP Marketinške aktivnosti, donacije i sponzorstva (sukladno kojoj je održano 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).

RMF

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 provenjenom kontaktu dobrodošlice jednom mjesечно izrađuje interni izvještaj i dostavlja ga Prodaji. Na temelju mjesечnih izvještaja, Odjel prodaje provodi kontinuirani nadzor, a jednom godišnje o istom informira Upravu.

RMF prati zadovoljstvo članova obveznih i dobrovoljnih mirovinskih fondova u skladu s Internom procedurom za komunikaciju s članovima, Uputom o zaprimanju i rješavanju reklamacija i Uputom za provođenje kontakta dobrodošlice novim klijentima. Zaposlenici Kontakt centra kroz svakodnevnu komunikaciju s članovima prate zadovoljstvo klijenata s radom društva i fondova i načinom komunikacije. Kontakt centar je zadužen i za kontakt dobrodošlice za nove članove dobrovoljnih fondova. Nakon prve update, svi novi članovi koji su u svom zahtjevu naveli e-mail adresu dobiju e-mail dobrodošlice. U njemu se nalazi i anketa odnosno pitanja na temelju kojih će RMF dobiti povratnu informaciju o kvaliteti informiranja članova. Članovi se kontaktiraju prema potrebi.

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 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 dogоворu s Upravom te odjelima sukladnosti i prodaje. RMF na godišnjoj razini zaprimi 50 do 60 reklamacija ili upita, uglavnom vezanih uz pogrešne update u fond i isplate iz dobrovoljnih mirovinskih fondova. HANFA se polugodišnje izvještava o pritužbama članova obveznih i dobrovoljnih mirovinskih fondova.

RMOD

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. Društvo prati i dva puta godišnje podnosi regulatoru izvještaj o pritužbama korisnika mirovine. Tijekom samog kreiranja proizvoda i usluga prikupljaju se povratne informacije klijenata kako bi se što bolje razumjelo očekivanja i potrebe klijenata.

Unaprjeđenje pristupa proizvodima i uslugama kroz inovacije i digitalizaciju

RBA unutar svoje IT strategije predviđa korištenje novih tehnologija, odnosno naprednih sustava, analitičkih modela i podataka, kako bismo klijentima priuštili najbolje korisničko iskustvo i približili dostupnost tehnologije. Službene smjernice namijenjene za upravljanje ovim segmentom trenutno nisu razvijene.

Za doprinos novim tehnologijama, prvenstveno je odgovoran IT odjel, koji na godišnjoj razini dobiva budžet u sklopu kojega je moguće pokrenuti nove inicijative usmjerene na digitalizaciju, inovacije i razvoj.

Razvoj digitalnih kanala i proizvoda je usko vezan uz i vođen poslovnom strategijom digitalizacije banke, stavljajući poseban fokus na ljudsku interakciju kroz sve digitalne procese – „Digital bank with the Human touch“. Kako bi što uspješnije i brže odgovorili na potrebe naših klijenata, formirani su agilni multidisciplinarni timovi odgovorni za izradu digitalnih rješenja za krajnje korisnike, pri čemu svaki tim ima obavezu provesti istraživanje tržišta i razvoj proizvoda, a za što na raspolažanje dobiva određen budžet.

U B2C segmentu omogućena je digitalizacija poslova, a u B2B segmentu povećanje dostupnosti tehnologije odnosi se na suradnju sa dobavljačem core banking aplikacije kao i potrebama RBA m/iBankinga u cilju pristupanja određenim uslugama odnosno servisima.

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 iste 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.

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. Raiffeisen Grupa se nalazi u visokoj fazi digitalizacije poslovanja.

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

Razvoj i unaprjeđenje proizvoda te upravljanje segmentima i proizvodima u RBA provode se u skladu sa standardima održivosti. Svakodnevno poslovanje usmjeravamo na digitalne kanale radi smanjenja potrošnja papira i proizvodnje ugljičnog otiska.

Kako bismo osigurali našim korisnicima da se lakše snalaze, svaka poslovница ima „welcome managera“, specijaliziranog za asistenciju klijentima kojima je potrebna pomoć u snalaženju u poslovni (uključujući ljudi sa npr. lošijim sluhom i vidom). Više od 90 % naših poslovica ima pristup sa osobe sa invaliditetom (jedina iznimka su poslovnice u prostorima gdje modifikacije nisu moguće – npr. stara gradska jezgra).

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

Ostale članice Raiffeisen Grupe - Inovacije i razvoj

Raiffeisen Leasing

U Raiffeisen Leasingu temom nove pristupačnje tehnologije bave se odjeli Razvoja proizvoda i upravljanja segmentima, Poslovanja s velikim i srednjim poduzećima, Poslovanje s poduzetništвom i stanovništвom, te Integrirani risk management.

Raiffeisen Leasing kontinuirano 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 automatizaciju 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.

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 uspјešnosti bilo potrebno. Prati se uspјešnost prodaje pojedinog proizvoda koji je bio predmetom inovacije, odnosno unaprjeđenja.

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

U 2023. godini RMF je razvio i pustio u rad mobilnu aplikaciju Raiffeisen mirovinski fondovi za iOS i Android platforme. Mobilna aplikacija predstavlja iskorak u ponudi mirovinske štednje. Putem nje se može sklopiti ugovor o dobrovoljnoj mirovinskoj štednji i izračunavati mirovine. Osim toga, korisnici mogu online pregledati stanje svojih računa u obveznom i dobrovoljnem mirovinskom fondu te izvršiti uplate u dobrovoljni mirovinski fond.

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.

RMF unaprjeđuje dostupnost tehnologije projektom DMS (Document Management System), aplikacijom za upravljanje dokumentima. DMS je u cijelosti integriran u core business Invest aplikaciju.

RMF se vodi smjernicama opisanim 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 nacrta godišnjeg plana, prezentira ga se Upravi te se plan provodi nakon odobrenja Uprave i Nadzornog odbora.

Naše dionike uključujemo u razvoj proizvoda uzimajući njihova mišljenja, potrebe i zahtjeve u obzir prilikom razvoja, ali i onih od strane zaposlenika i managementa. 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 sa poslovnim procesima te zakonskim promjenama, postavljaju zahtjeve za izmjenama (razvoj) te su zaduženi za testiranje i odobravanje izmjena.

RMF ne ocjenjuje uspјešnost, već vrši kontrolu dostupnosti i kvalitete proizvoda.

RMOD

Društvo je omogućilo korisnicima 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 printa, 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.

RMOD 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 prilagođenim potrebama korisnika, a sve u skladu sa zakonskom regulativom.



Pravedan partner - zaposlenici

6.

Stvaranje potencijalnih radnih mјesta i prilika

Naši zaposlenici i zajednička kultura su temelj Raiffeisen Grupe u Hrvatskoj. Iznimno nam je važno djelovati održivo ne samo u kontekstu prirodnih resursa ili okoliša, već i u kontekstu upravljanja društvenim učincima, 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.

Učinci

Raiffeisen Grupa zapošljava više od 1.300 osoba što postavlja veliku obavezu i društvenu odgovornost. Stvaranje i održavanje radnih mјesta, sa pozitivnim društveno ekonomskim učincima za pojedince centralna je briga Raiffeisen Grupe i matične RBI Grupe koja zapošljava više od 45.000 osoba. Fizičko i mentalno zdravlje naših zaposlenika nam je ekstremno važno, stoga ulažemo u prevenciju potencijalnih negativnih učinaka poput stresa i sjedilačkog stila rada u uredu nudeći zaposlenicima mogućnosti korištenja usluga iz područja zdravstvenih usluga, osobnog well-beinga i sporta. Nadalje, RBA može doprinijeti smanjenju nejednakosti u društvu kroz upravljanje raznolikošću u poslovanju, s fokusom na jačanje uloge žena i marginaliziranih skupina. Uz to, RBA nudi prilike za učenje svojim zaposlenicima kroz brojne dostupne edukativne module i platforme. Konačno, RBA je vrlo uključen u socijalni dijalog sa zaposlenicima i sindikalnim predstvincima zaposlenika te redovito daje zaposlenicima priliku da daju svoj glas i da se osjećaju uključeno u odlučivanje.

Rizici i prilike

Zaposlenici su naš naj vrijedniji resurs, a o njihovom zadovoljstvu, zdravlju i motivaciji ovisi uspjeh Raiffeisen Grupe.

Izvjestan je rizik nedostatka adekvatne radne snage i fluktuacije radnika. S obzirom na to da je rad u bankama podložan strogim regulatornim zahtjevima za koje su potrebeni visoko kvalificirani zaposlenici, naglasak mora biti na dobro obrazovanim i dobro osposobljenim radnicima koji mogu uspješno izvršavati dodijeljene im zadaće.

Dobar balans poslovnog i privatnog života mora se poštivati kako bi se zadržali motivirani djelatnici na duže vrijeme. Osim toga, radna mјesta, radno vrijeme i uvjeti moraju biti dizajnirani na takav način da se sačuva zdravlje svih zaposlenika. Ako to ne učinimo, može doći do nestaćice osoblja zbog fizičkih i psihičkih bolesti, što znači gubitak kvalitete i znanja, kao i financijskih gubitaka.

Dodatni rizik može nastati zbog nedostatka politike raznolikosti. Raznolikost se smatra faktorom uspjeha. Različiti timovi rade učinkovitije i donose raznovrsnije i bolje odluke. Nedostatak raznolikosti može dovesti do financijskih gubitaka zbog pogrešnih odluka u svakodnevnom radu ili smanjene motivacije i posljedično neefikasnosti proizvodnje. Pravni zahtjevi, kao što su zastupljenost osoba s invaliditetom ili udio nedovoljno zastupljenog spola, koji mogu dovesti do kazni ako se ne ispune, ne smiju se zanemariti.

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

GRI 3-3 Upravljanje

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 i održivosti 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 informacijske sigurnosti svih zaposlenika na njihovom radnom mjestu, a organizacijska jedinica Nabava i opći poslovi za zaštitu na radu. Specijalist operacija i eksternalizacije 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 Raiffeisen Grupe u jednakoj mjeri kao što se primjenjuju i na samu banku, gdje god je to moguće.

Upravljanje učincima na zaposlenike odgovornost je organizacijske jedinice Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalom te postoje decidirane osobe nominirane za zaštitu dostojanstva djelatnika.

Broj radnika u Raiffeisen Grupi koji nisu zaposlenici (npr. agencija za zapošljavanje, dobavljač): 58,5 AHC.

GRI 2-8

GRI 401-1 Fluktuacija zaposlenika prema životnoj dobi – dolasci u RBA i Grupi

Dolasci	2021.		2022.		2023.
	M	Ž	M	Ž	Ukupno
< 30 godina	15	40	16	39	81
30-50 godina	36	50	58	86	119
> 50 godina	3	7	12	9	23

GRI 401-1 Fluktuacija zaposlenika prema životnoj dobi – odlasci iz RBA i Grupe

Odlasci	2021.		2022.		2023.
	M	Ž	M	Ž	Ukupno
< 30 godina	10	32	7	20	27
30-50 godina	46	81	34	85	127
> 50 godina	3	11	14	23	28

GRI 3-3 Upravljanje raznolikošću i uključivosti

Osvještavanje o važnosti zaštite ljudskih prava, inkluzivnosti te prepoznavanju diskriminatorskih praksa 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).

GRI 3-3

Naša organizacija ima stručnjake raznolikih 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.

Pravilnikom o radu, u trećem poglavju 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).

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

GRI 2-23

Na temelju Politike raznolikosti RBI Grupe u RBA je imenovan Local Diversity Officer. Glavne odgovornosti lokalnog upravljanja raznolikosti su:

- Razvoj i provedba lokalne strategije raznolikosti u sklopu grupne strategije raznolikosti i u skladu sa lokalnim zakonima
- Uspostavljanje operativnih mjer u cilju provedbe strategije i uspostava adekvatnog kontrolinga
- Uspostava neophodne organizacijske strukture za raznolikost (npr. Odbor za raznolikost, Ambasadori raznolikosti, Business Resource Groups) i osiguranje vodstva ili smjernica u sklopu ove strukture gdje je potrebno
- Izvještavanje o temama raznolikosti prema zakonskim i internim zahtjevima kao i grupnim potrebama.

GRI 405-1

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 prilagođivane 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. Trenutno definirane vrijednosti na nivou cijele Grupe su – suradnja, proaktivnost, učenje i odgovornost.

Raznolikost i uključivost

GRI 3-3

Raiffeisen 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 učinaka na životе zaposlenika, kupaca, drugih dionika i društva u cjelini. Svoju društvenu odgovornost shvaćamo ozbiljno i sustavno se baveći temom raznolitosti i uključenosti. Uključiva radna kultura također podrazumijeva poduzimanje mjer 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.

GRI 2-7

GRI 2-7 Broj zaposlenih u RBA i Grupi

Radna snaga	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenih	402	1296	433	1315	454	1334
Ugovor na određeno vrijeme	14	47	15	52	3	10
Ugovor na neodređeno vrijeme	388	1249	418	1263	444	1320
Puno radno vrijeme	401	1294	432	1313	445	1329
Nepuno radno vrijeme	1	2	1	2	2	1

Raznolikost zaposlenika po životnoj dobi – u RBA i Grupi

Ukupna raznolikost zaposlenika	2021.		2022.		2023.
	M	Ž	M	Ž	Ukupno
< 30 godina	26	72	29	77	135
30-50 godina	298	998	320	986	1251
> 50 godina	77	219	84	252	402

GRI 405-1 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.

Zastupljenost žena u Upravi i menadžmentu – u RBA i Grupi

	Uprava	Menadžment
2021.	45%	60%
2022.	36%	62%
2023.	36%	67%

GRI 406-1 Osvrćući se na posljednje tri godine, prijava ozbiljnih oblika diskriminacije ili kršenja ljudskih prava unutar naše organizacije nije bilo, pa tako niti u 2023. godini.

Socijalni partner

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 dijalom osiguravamo stabilnu okolinu za napredak i značajno doprinosimo anticipaciji i uspješnom upravljanju promjenama.

GRI 2-30 Raiffeisen Grupa ima Kolektivni ugovor koji pokriva 100 % zaposlenika naše organizacije odnosno Raiffeisen Grupe, što znači da se primjenjuje na sve radnike neovisno o tome jesu li članovi sindikata. Ugovor je potpisana 20. veljače 2023., a vrijedi do 31. svibnja 2024., nakon čega se otvaraju novi pregovori. 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 obavještavanje 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. U 2023 nije zaprimljen niti jedan upit za dodatno tumačenje ugovora.



Uključenost zaposlenika i dijalog

Ispitivanje zadovoljstva zaposlenika

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 redovno provodimo ispitivanja stavova zaposlenika.

U 2023. godini provedeno je ispitivanje na temu podršku dobrobiti zaposlenika (wellbeing) te na temu kvalitete menadžmenta. Rezultati istraživanja ukazali su na vrlo pozitivno ocjenjenu efikasnost menadžmenta (neposredno nadređeni), kao i timski rad, dok su područja za razvoj bila mogućnost napretka, praćenje radnog učinka te količina posla. Na sudjelovanje u istraživanju odazvalo se 66% zaposlenika. U prvoj polovici 2023. godine na razini RBI-ja donesena je odluka o novom alatu Medallia: Experience Management Software Platform za provedbu ispitivanja zadovoljstva zaposlenika, a tijekom druge polovice 2023. intenzivno se radilo na implementaciji u svim članicama RBI-ja uključujući lokalnu prilagodbu za RBA i RL u Hrvatskoj. Prednosti novog alata su: poboljšano korisničko iskustvo (user friendly) uz poboljšane tehničke mogućnosti za prikupljanje, analizu i prezentiranje podataka prikupljenih kroz ispitivanje. Prvo istraživanje istraživanje putem nove platforme je previđeno za provođenje u Q1 2024. godine, a u njemu će sudjelovati zaposlenici banke i Leasinga. Pitanja će se odnositi na 10 različitih kategorija: My manager, Senior Leadership, Diversity & Inclusion, Learning & Development, Enablement, Teamwork Reward & Recognition, Wellbeing, My Work, Open Comment. Prije samog istraživanja educirat će se menadžment o korištenju novog alata posebno radi razumijevanja rezultata istraživanja te uspostavljanje jasnog dogovora o tome kako će se rezultati koristiti te kako će se na temelju rezultata izraditi i potom pratiti akcijski planovi.

Anketna ispitivanja će se redovitoprovoditi barem jednom godišnje u opsežnoj formi, uz kraća ad hoc ili ciljana ispitivanja po potrebi. Povratne informacije zaposlenika koje se prikupe anketama integriraju se u razvoj i provedbu svih aktivnosti koje se odnose na unaprijeđenje kulture rada u banci. Kraće ankete i istraživanja zadovoljstva provode se specifično na određenom dijelu zaposlenika (na primjer, retail mreža, agilni timovi) kako bi se dobile redovitije povratne informacije i efektivnije implementirali akcijski planovi.

Rezultati svakog istraživanja prezentirani su svim zaposlenicima te je menadžmentu povjerenje da u svojim manjim timovima definiraju akcijske planove i aktivnosti kojima će podržati unaprijeđenje 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.

RBAility - platforma za razvoj kulture u RBA

Od ključnih inicijativa i projekata RBA potrebno je spomenuti RBAility. Projekt 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.

RBAility isporučuje multidisciplinarni tim zaposlenika koji radi prema agilnim načelima i vrijednostima, ima definiranu listu nedovršenih zadataka (backlog) koja se definira i prioritizira se na osnovi povratne informacije zaposlenika. Članovi RBAility 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. Inicijative imaju redovnu podršku uprave i vidljivost prema svim zaposlenicima. RBAility ima svoje definirane ciljeve i metriku koja ih prati (Net Promoter Score), uvjeti rada koji podržavaju produktivnost, zadovoljstvo podrškom banke za ostvarenje ravnoteže osobnog i profesionalnog života).

Najznačajniji element rada RBAility 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 RBAility do sada donio značajne napretke jesu: formalizacija rada od kuće, organizacija rada u hot spot uredima, unaprijeđenje kvalitete rada u open space-u, poseban stream aktivnosti za unaprijeđenje rada u poslovnici, digitalizacija i unaprjeđenje procesa onboardinga novih zaposlenika, novi dress code.

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

YelloHello digitalni onboarding u RBA

Novo iskustvo YelloHello digitalnog onboardinga uz potpunu digitalizaciju svakog koraka prolaze svi zaposlenici koje zapošljavamo. Trenutno su izuzetak zaposlenici koji se zapošljavaju na rukovodeća radna mjesta, a za koje je razvoj posebnog procesa onboardinga u planu. YelloHello omogućuje novim zaposlenicima da upoznaju svog nadredenog i svoj tim i prije formalnog datuma početka zaposlenja, da dobiju „prijatelja“ (buddy) čija je uloga pomoći 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. Tijekom 2023. godine 157 novih zaposlenika je prošlo kroz svoje YelloHello iskustvo onboardinga. Povratne informacije novozaposlenih i njihovih menadžera onboardingom putem YelloHello su iznimno pozitivne, naime, regulatorno prikupljanje povratne informacije o zadovoljstvu dio je samog onboardinga, a prosječna ocjena je iznad 4.3 na ljestvici od 1 do 5 uz izvrstan Net Promoter Score).

YelloHello implementacija započela je u 2022. godini, a krajem 2023. godine uključene su dodatne mogućnosti, poput dodavanja uloge mentora za novozaposlene u poslovnicama banke, te se započelo s kreiranjem procesa onboardinga za studente. Daljnja nadogradnja, specifični putovi uvođenja u posao i radno mjestu su u planu, a ishodište su im povratne informacije novozaposlenih, potrebe poslovanja, specifičnosti pojedinih profila zaposlenika (npr. menadžment, pripravništvo, zaposlenici članica Raiffeisen grupe i sl.) s krajnjim ciljem unaprjeđenja zadovoljstva zaposlenika njihovim radnim vijekom u banci.

YelloHello u članicama Raiffeisen Grupe

Digitalni onboarding program planira se dizajnirati sukladno specifičnostima članica Raiffeisen Grupe i njihovih zaposlenika. Povećani stupanj zadovoljstva novozaposlenih može se očekivati na temelju izvrsnih rezultata koje je Banka ostvarila.



Sigurnost zaposlenika i zaštita na radu

Sigurnost u radnoj okolini

Sustav zaštite na radu temelji se na odredbama Zakona o zaštiti na radu (Zakon o ZNR). Sustav upravljanja sigurnošću i zdravlјem u RBA pokriva sve zaposlenike sukladno Zakonu, ali se pritom ne odnosi u cijelosti na studente koji rade povremeno i privremeno preko studentskog ugovora, osim u slučajevima zakonske obvezе. Konkretno, studenti ne prolaze edukaciju iz ZNR jer se smatra da rade pod nadzorom iskusnijih zaposlenika, a za obavljanje povremenih poslova angažirani su na iznimno kratko vrijeme u kojem se i ne može provesti edukacija o ZNR. 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 obaveznog 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.

Prema Zakonu o ZNR, članak 27, poslodavac je obvezan provesti edukaciju radnika iz područja zaštite na radu. RBA provodi obveznu edukaciju radnika i o tome posjeduje svjedodžbe uvjerenja za svakog radnika. Zakonom o ZNR je propisana obavezna edukacija zaposlenika o ZNR, 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 organizacijskoj jedinici Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalom i održivosti, te na mrežnom disku.

Također, u nabavi i općim poslovima djeluje glavni administrator općih poslova koji unutar svoje funkcije ima i zadaću obavljanja zakonski reguliranih poslova ZNR 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. Nadzor nad provedbom Zakona o ZNR provodi Državni inspektorat zaštite na radu.

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.

Provjeta 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.

Važno je za istaknuti kako i naši zaposlenici sudjeluju u razvoju, primjeni i ocjeni sustava upravljanja zdravlјem i sigurnošću u našoj radnoj okolini preko svog zastupnika, izabranog na izborima, u Odboru za ZNR. Obveza poslodavca prema Zakonu o ZNR, članak 70., je omogućiti radnicima da izaberu svog predstavnika čiji zadatak je štititi interes radnika na području ZNR te pratiti primjenu provedbe pravila ZNR. U RBA su radnici izabrali svog predstavnika koji ih zastupa u Odboru za ZNR. Predstavnik radnika obilazi poslovnu mrežu RBA i u kontaktu je s radnicima te tako osigurava njihovu informiranost i sudjelovanje u sustavu zaštite na radu. Predstavnik radnika ima pravo sudjelovanja u izradi Procjene rizika, te u istrazi incidenta iz područja zaštite na radu. Prema Zakonu o ZNR članak 34., RBA je obvezna imati Odbor za ZNR koji je savjetodavno tijelo Uprave, za unapređivanje ZNR. Poslovi Odbora propisani su člankom 35 Zakona o ZNR. Obvezni član Odbora je predstavnik radnika koji zastupa sve radnike RBA. Odbor se sastaje najmanje 2 puta godišnje, a u slučaju incidenta (teže ozljede na radu) odmah nakon incidenta.

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.

S obzirom na prirodu posla naših zaposlenika te učinkovit sustav upravljanja rizicima i zaštitom na radu,

GRI 403-1
GRI 403-8

GRI 403-5

GRI 403-2

GRI 403-7

GRI 403-4

GRI 403-9
GRI 403-10

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

broj ozljeda na radu je minimalan te se postojeći broj ozljeda u najvećoj mjeri odnosi na za ozljede koje su nastale prilikom dolaska ili odlaska s posla (prometne nezgode).

GRI 403-9

Stopa ozljeda na radu u RBA i Grupi

Stopa ozljeda na radu	Broj ozljeda / % ozljeda			Izgubljeni radni sati			Izgubljeni radni dani					
	2021.		2022.	2023.	2021.	2022.	2023.	2021.	2022.	2023.		
	br.	%	br.	%	br.	br.	br.	br.	br.	br.		
Ukupno	2	0	1	0	5	0	1.224	64	2.681	153	8	335

GRI 403-2

RMOD 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.

GRI 403-5

U RMOD-u tijekom 2021., 2022. i 2023. godine nije zabilježen niti jedan slučaj ozljeda na radu.

U RMF-u tijekom 2021., 2022. i 2023. godine nije zabilježen niti jedan slučaj ozljeda na radu.

Zdravlje naših zaposlenika

GRI 403-3

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 pregledi zaposlenika, cijepljenja te druge zdravstvene usluge. Njihove usluge uključuju i ergonomskе savjete na temelju kojih smo osigurali adekvatnu radnu opremu i uvjete koji odgovaraju ergonomskim standardima definiranim europskim propisima.

GRI 403-6

Organizacija osigurava sistematske pregledi za sve zaposlenike jednom godišnje. U okviru police dodatnog zdravstvenog osiguranja na indikaciju 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.

Zaposlenicima organizacija sufinancira i Multisport karticu preko koje imaju pristup različitim sportskim aktivnostima.

Rad od kuće odnosno hibridni rad je postao standard za sve naše zaposlenike na pozicijama gdje je to moguće. Radnici koji posao obavljaju od kuće imaju osiguranu opremu za udaljeni pristup – laptopi i mobitele.

Potaknuti povratnim informacijama koje smo dobili od zaposlenika kroz više kanala komunikacije (istraživanje zadovoljstva, upit zaposlenika, izlazni intervjuji, RBALity istraživanja), u jesen 2023., pokrenut je program naziva BeeWell koji na jednom mjestu spaja sve wellbeing aktivnosti koje nudimo zaposlenicima. Wellbeing aktivnosti smo dodatno razvili i nadogradili kako bi kvalitetnije odgovorili na ostvarenje psihičke i fizičke dobrobiti zaposlenika te kako bismo ponudili više različitog sadržaja kroz više modaliteta podrške i prilagođeno većem broju zaposlenika.

Tako su zaposlenicima dostupna predavanja i radionice koja se snimaju i koja pokrivaju različite poslovno i životno važne teme, poput savjetovanja nutricionista oko kvalitetne prehrane, nošenja sa burnout-om, učenja o mindfulnessu, roditeljstvu, partnerskih odnosa, generacijske razlike u timu i sl.). Omogućeno je organizirano vježbanja za zaposlenike (online i uživo) s naglaskom na mobilnost, fleksibilnost te vježbe prilagođene osobama koje dugotrajno sjede na svojim radnim mjestima. Nudi se i individualno psihološko savjetovanje svim zaposlenicima koji to žele. Dodatno, za zaposlenike su organizirane radionice na teme osnaživanja njihove izdržljivosti npr. emocionalna inteligencija, izgradnja asertivnost, sprječavanje stresa i burnouta, nošenje s promjenama i sl.

Također, za menadžment su provedene obavezne edukacije na temu uloge voditelja u wellbeing-u zaposlenika gdje se posebno naglašava kako prepoznati burnout i koja je uloga voditelja u njegovom sprječavanju odnosno prepoznavanju.

BeeWell ima svoje mjesto na intranetu sa svim novostima i podacima o programu, snimkama, timelineom svih budućih aktivnosti. BeeWell ima snažnu podršku Uprave te internih komunikacija kako bi se osiguralo pravovremeno informiranje i angažman prema zaposlenicima. Prvo ispitivanje zadovoljstva programom ukazuje na općenito visoko zadovoljstvo zaposlenika, a svi programi koje BeeWell nudi ocijenjeni su iznad 4.3 (na skali od 5 stupnjeva). Osim toga, zaposlenici su imali kvalitetne ideje i prijedloge unaprijeđena koja će se dalje koristiti za usavršavanje programa.

GRI 401-2

Pogodnosti za zaposlenike

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:

- Sistematski pregledi
- Dodatno zdravstveno osiguranje
- Mogućnost anonimne individualne psihološke podrške za sve zaposlenike
- Božićnica, Uskršnica i naknada za slobodno vrijeme
- Dar za djecu i jubilarne nagrade
- Dodatnih pet dana očinskog dopusta na teret poslodavca
- Majkama postupan povratak u rad nakon roditeljskog dopusta – dva tjedna rada na pola radnog vremena (4 sata) uz plaćeni rad za puno radno vrijeme
- Do 7 dana plaćenog dopusta za različite osobne potrebe
- Financijske nagrade ili fiksni dodatak na plaću – ovisno o prirodi posla
- Naknada za prehranu
- Pokriveno 90 % plaće za vrijeme bolovanja
- Uplata u zatvoreni dobrotoljni Raiffeisen mirovinski fond
- Financijske isplate za različite osobne potrebe
- Sufinancirana MultiSport kartica
- Slobodan dan za prvi dan škole i vrtića
- Do 3 dana plaćenog dopusta za korporativno volontiranje
- Moguće i više od 30 dana godišnjeg odmora – godišnji odmor u minimalnom iznosu od 26 dana, neovisno o radnom mjestu
- 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

U današnjem dinamičnom poslovnom svijetu koje postaje sve izloženije društvenim promjenama, krizama, ali i sve raznolikijim potrebama zajednica i pojedinaca, uspješno postizanje ravnoteže između privatnog i poslovнog 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 rodiljnih i roditeljskih potpora, uvedena posljednjim izmjenama i dopunama Zakona o rodiljnim 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 uvek nizak, u narednom razdoblju ćemo staviti još veći fokus na jačanje kulture i osvještenosti rodne ravnopravnosti u kontekstu roditeljstva u edukacijama, ali i daljnjem unapređenju 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).

GRI 401-3

Korištenje roditeljskog dopusta u RBA i Grupi

Pravo na roditeljski dopust	2021.		2022.		2023.	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Ukupan broj zaposlenika koji imaju pravo na roditeljski dopust	35	130	427	1312	447	1330
Ukupan broj zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	2	72	0	55	0	51
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta	2	53	1	38	3	38
* Stopa povratka na posao zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	100	73,61	100	69,09	100	74,51
Ukupan broj zaposlenika koji se vratio na posao nakon završetka roditeljskog dopusta, a koji je ostao zaposlen i 12 mjeseci po povratku na posao	1	60	2	46	1	25
** Stopa zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na roditeljski dopust	50	113,2	200	121,1	33,3	65,79

* 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 vratio s roditeljskog dopusta u prethodnom izvještajnom razdoblju/ima x 100

Nove mjere za ostvarivanje ravnoteže privatnog i poslovнog života

U 2022. godini unijeli smo dodatak u Politiku primitaka s ciljem potpuno rođno neutralne politike te je provedena analiza i prijedlog unaprjeđenja banke kao poželjne za rad ženama i muškarcima s nizom mjer koje su u primjeni s usvojenim novim Kolektivnim ugovorom od veljače 2023. godine, a koje se odnose na ostvarivanje ravnoteže privatnog i poslovнog 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;
- promjenili 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.
- kroz BeeWell program, svi zaposlenici su imali mogućnost sudjelovanja na webinarima koji su stavljali naglasak na teme upravljanja stresom, postizanja ravnoteže između poslovнog i privatnog života, mindfulnessa, partnerskih odnosa te roditeljstva. Uz to, zaposlenicima je dostupna besplatna anonimna individualna psihološka podrška (uživo/online), koju mogu koristiti kada god im je potrebna podrška u nošenju s izazovima u privatnom ili poslovном aspektu života ili alati za uspješnije postizanje ravnoteže između poslovнog i privatnog.



Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Profesionalni razvoj i učenje

GRI 404-2
Naši zaposlenici imaju ključnu ulogu u poslovnom uspjehu Raiffeisen 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. Natječeći 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 usmjerenе 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 svojim zaposlenicima neograničen pristup digitalnim edukacijskim sadržajima na internoj platformi za učenje i razvoj, BeeSmart. Zaposlenici također uz brojne interne dostupne sadržaje imaju mogućnost pohađanja edukacijskih sadržaja dostupnih na tržištu.

Govoreći o sadržaju i temama, edukacije pokrivaju najrazličitije teme vezane uz razvoj stručnih znanja poput primjerice Excel tečaja, SQL tečaja, te različitijih soft vještina poput primjerice razvoja asertivnosti, govorničkih vještina i vještina prezentiranja. Za sve edukacijske sadržaje zaposlenici Banke prijevaju se putem interne platforme za učenje i razvoj BeeSmart.

U razvoju soft-skills-a posebnu pažnju pridodajemo razvoju rukovodećih vještina i pripremi djelatnika za managerske pozicije. U Banci razlikujemo tri razine managementa: first-line, middle i top management te za svaku razinu rukovodenja imamo definirane leadership kompetencije i očekivana ponašanja koja moraju steći. Za svaku od navedenih razina imamo u ponudi odgovarajuće razvojne programe i alate. Tako nudimo standardiziran edukativni program za voditelje timova, a svi djelatnici koji postaju first-line rukovoditelji prolaze mini akademiju – program od 4 modula koji je usmjeren na razvoj potrebnih kompetencija i vještina. Middle i top management u pravilu ne koristi standardizirane programe, već se za njih izrađuju individualni razvojni planovi te se prema tome pripremaju razvojni programi koji mogu uključivati razne edukacije za rukovoditelje, razvojne work projekte i individualni coaching. U 2023. godini je jedan od prioriteta za razvoj top rukovoditelja bio naš Annual Leadership Review program kroz koji su identificirani successori na top management pozicijama te je za 2024. godinu u planu intenzivan rad na njihovim razvojnim planovima.

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 unapređenjem sadržaja na način da se korištenjem modernih alata za izradu e-learninga i metodike sadržaj učini interesantnijim i jednostavnijim za učenje. U posljednjim godinama 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. U 2023. godini započet je i niz pilot edukacija s ciljem obogaćenja i modernizacije naše ponude internih edukacija s naglaskom na hibridne modele učenja i online usluge. Navedene edukacije u planu su provođenja za 2024. godinu.

Za nove razvojne programe provodimo detaljnija istraživanja zadovoljstva poput fokusa 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.

Zaposlenici imaju mogućnost ocijeniti edukacijske sadržaje na internoj platformi za učenje i razvoj. U okviru praćenja ostvarenja strategije RBA redovno se prate pokazatelji koji se ispituju u okviru pulsa istraživanja ili istraživanja zadovoljstva zaposlenika, a koji 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.

Sati edukacije zaposlenika RBA

Edukacija	Broj sati	2021.		2022.		2023.	
		M	Ž	M	Ž	M	Ž
Menadžment	Prosječno	65,16	67,10	31,93	39,16	38,5	48,0
	Ukupno	4.300,4	9.260,3	1.979,5	5.365,2	2614,9	6480,3
Zaposlenici	Prosječno	35,24	41,60	32,61	34,98	41,0	45,1
	Ukupno	10.360	44.100,2	10.827,8	37.740,5	14.147,5	49.566,3

U RBA Leasingu je u 2021. 687,5 sati, u 2022. godini 855,9 sati edukacije., a u 2023. 1.735,05 sati edukacije.

Sati edukacije zaposlenika Raiffeisen Leasinga u 2023.

Edukacija	Broj sati	2023.	
		M	Ž
Menadžment	Ukupno	51,75	427,11
	Prosječno	17,25	35,59
Zaposlenici	Ukupno	231	1025,19
	Prosječno	17,77	18,99

Sati edukacije zaposlenika RMF-a

U RMF-u je u 2021. 1.166 sati, u 2022. godini 1.323 sati edukacije., a u 2023. 1.574,2 sati edukacije. U 2023. godini menadžment je odradio 820 sati edukacije, a zaposlenici 754,2 sati.

Sati edukacije zaposlenika RMOD-a

U RMOD-u je ostvareno 55 sati edukacije u 2023. Godini, dok se ranijih godina nije vodila evidencija o realiziranim satima edukacije. Od toga je menadžment odradio 20 sati edukacije, a zaposlenici 35 sati.

U ovom trenutku još nemamo tehničku podršku potrebnu za praćenje sati edukacije po spolu u RMF-u i RMOD-u.

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.

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 uskladujemo s općim smjernicama i najboljim praksama upravljanja učinkom, a to su:

- fokus na razvoj zaposlenika,
- 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 zaposlenika 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 ostvarenje 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 podaci. 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 Raiffeisen 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 40 % 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 mješevne i kvartalne modele nagradivanja. Riječ je o posebno konstruiranim modelima nagradivanja za zaposlenike u poslovnim mrežama te zaposlenike u kontakt centru, naplati i operativnim servisima. U tim modelima nagradivanja također su prisutni elementi „što radim“ i „kako radim“, a zaposlenici koji u njima sudjeluju imaju mogućnost postizanja mjesecnih ili kvartalnih nagrada ovisno o ostvarenju ciljeva. Ti modeli slijede sve smjernice dobre politike primitaka u svrhu minimiziranja rizika kojim sustav nagradivanja može djelovati na štetu klijenta. Takvim modelima nagradivanja obuhvaćeno je oko 40 % zaposlenika banke.

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.

GRI 404-3

Zaposlenici koji su sudjelovali u procjeni radnog učinka za 2023. godinu

Postotak zaposlenika koji su sudjelovali u redovitoj procjeni radnog učinka i pregledu razvoja karijere		
	M	Ž
Menadžment	79%	82%
Ostali zaposlenici	44%	29%

Politika primitaka

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, interesu i vrijednosti društva, te uključuju mjeru za izbjegavanje sukoba interesa;
- načela i politike primitaka uskladene su i promoviraju dobre i učinkovite prakse upravljanja rizicima i ne uključuju poticaje za neprimjereni preuzimanje rizika;
- primici se temelje na predefiniranoj strukturi poslova i radnoj uspješnosti te transparentnim pravilima nagradivanja. Time se uskladjuje 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 uskladenost 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/ kompetencija na temelju i kvantitativnih i kvalitativnih mjeru, procijenjenih u sklopu procesa upravljanja radnom uspješnošću i uzimajući u obzir finansijske i nefinansijske kriterije.

Plaća su u našoj organizaciji određene prema složenosti radnog mesta koristeći Towards Watson Job Grading metodologiju i potom smještanje u pripadajuće platne razrede. Shodno tome, primjerice sama lokacija rada nema učinak na plaću već složenost posla i individualni doprinos zaposlenika odnosno radni učinak kojim se plaća pozicionira unutar platnog razreda.

Određeni kriteriji nagradivanja 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 % fiksног 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 odgada 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/clawback provjera identificiranih radnika. Malus se odnosi na smanjenje ili ukidanje preostalih (odgođenih) isplata bonusa. Clawback ili povrat primitaka podrazumijeva gubitak svih odgođenih isplata i povrat svih isplata vezanih uz bonus.

Otpremnine su definirane kolektivnim ugovorom te je određeno da se otpremnine utvrđuju na jednak način za sve zaposlenike, osim za članove Uprave koji nemaju pravo na otpremninu.

Posljednje značajnije ažuriranje ove politike (u 2022.) odnosilo se na uključivanje ESG rizika i određivanja pokazatelja povezanih s ESG čimbenicima, a što podrazumijeva i uskladivanje s regulatornim zahtjevima iz SFDR-a (Uredba (EU) 2019/2088 o objavljivanju podataka povezanih s održivošću u sektoru finansijskih usluga) i odlukom HNB-a. Uskladivanje s SFDR-om uvodi obavezu da politike nagradivanja primjereno odražavaju rizike održivosti.

Politika primitaka se redovno pregledava i po potrebi ažurira kako bi uvijek bila uskladena s RBI krovnim okvirom, lokalnim potrebama i regulativama te najboljim praksama.

GRI 2-20

Proces upravljanja politikom primitaka

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, appetitima 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, zajedno s organizacijskom jedinicom Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalima i održivosti. Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalima i održivosti ima ključnu ulogu u dijelu oblikovanja, ali i edukaciji i treninzima, te nadzoru primjene sustava nagrađivanja.

Organizacijske jedinice Sukladnost te Kontrola rizika i izvještavanja najvažnije su organizacijske jedinice koje po ovom pitanju surađuju s Upravljanjem ljudskim i organizacijskim potencijalom i održivosti. Prije primjene elemenata i metrike nagrađivanja nužno je odobrenje Sukladnosti. Kontrola rizika i izvještavanje mora biti informirana i dati povratne informacije ako postoje neki važni elementi povezani s rizicima u oblikovanju, ali njezino odobrenje nije nužno prije implementacije. Konzultante za nagrađivanje ne koristimo, ali ispitujemo mišljenje zaposlenika u odnosu na Politiku primitaka.

GRI 405-2

Omjer plaća muškaraca i žena

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.

Pošten i ravnopravan tretman unutar diljem RBI Grupe jest princip u području nagrađivanja. U Politiku primitaka RBA integrirane su rodno neutralne politike te se radi na uspostavljanju procesa i praćenja podataka koji će omogućiti rodno neutralna primanja kroz redovne procese Upravljanja ljudskim i organizacijskim potencijalom.

Omjer plaća žena i muškaraca u RBA i Raiffeisen Grupi

Omjer plaća	2021.	2022.	2023.
	Ž/M	Ž/M	Ž/M
Zagreb - HQ	-24%	-23%	-22%
Lokacija - Mreža	-20%	-11%	-13%

*Ova statistika je isključivo na temelju spola, a pritom ne uzima u obzir složenost i prirodu posla kao ni radni učinak.

Plaća menadžmenta u RBA i Raiffeisen Grupi razdvojene po spolu

	M	Ž	Prosječna plaća
Najviši menadžment	5535.18	4547.61	5059.03
Srednji menadžment	4311.48	3854.48	4014.72
Linjski menadžment / Line management	2908.32	2377.07	2481.01

*Ova statistika ne uzima u obzir složenost posla unutar pojedine razine menadžmenta, kao ni radni učinak. Podaci se odnose na prosječne plaće, bez Uprave Banke i Grupe.

Odnos najbolje plaćenog pojedinca i prosjeka plaće za sve zaposlenike

U 2023. godini omjer ukupne godišnje naknade najbolje plaćenog pojedinca organizacije i prosjeka godišnje ukupne naknade za sve zaposlenike (bez najbolje plaćenog) je 21,89 : 1, dok je u 2022. godini omjer bio 24,53:1. 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 2-21



Pravedan partner - In-house ekologija

7.

Učinci

Izravni učinci Raiffeisen 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 učinku na okoliš i društvo te nastojimo vesti razne mjere kako bismo uspostavili učinkovito raspolaganje resursima. Važnost pridajemo edukaciji zaposlenika o učinku njihovog ponašanja na okoliš kao i o ulozi finansijskog sektora u učincima na klimu i okoliš. Implementacijom raznih mjera uštede i racionalnog upravljanja energetima i ulaganja u tehnologiju obnovljivih izvora energije (solarne elektrane, dizalice topline) nastojimo minimalizirati naš negativni učinak.

Rizici i prilike

Procjena klimatskih i okolišnih rizika na lokacijama RBA

Administrativne zgrade i poslovnice RBA nalaze se diljem Hrvatske te su izložene fizičkim klimatskim rizicima koji mogu varirati ovisno o preciznoj lokaciji poslovanja. Pod posebnim rizikom su npr. podatkovni centri na čiji rad mogu utjecati vremenske nepogode izazvat smetnje i prekide u radu. RBA je naručila vanjskog pružatelja usluge (Prometeia) za provedbu klimatskih rizika na lokacijama u Zagrebu gdje se nalaze poslovni prostori (poslovica i uredi) te data centri na adresama Magazinska, Samoborska i Vrtni put. Prema provedenoj procjeni postoji visok rizik od gubitka/oštećenja imovine uslijed požara, poplave, oluje i udara vjetra. U procjenu bi bilo uputno uzeti sve značajne lokacije RBA. RBA planira ponoviti procjenu klimatskih i okolišnih rizika na vlastite poslovne lokacije.

Upravljanje

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 podatci bili konzistentni s podatcima matične banke podatke smo u određenim slučajevima prikazivali kvartalno. Iz istog razloga neke brojke nisu uvijek kompatibilne s onima iz prošlogodišnjeg izvještaja.

Organizacija nema posebno uspostavljen sustav upravljanja za procjenu okolišnih rizika povezanih s poslovanjem, kao niti certificiran sustav upravljanjem energijom.

Zaštita okoliša u kompaniji promovira se na različite načine. 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.

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

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

GHG emisije povezane s putovanjima

Emisije u prijevozu možemo pratiti samo kroz Opseg 1 GHG emisija koji se gotovo u potpunosti odnosi na službena putovanja banke privatnim vozilima.

Prikaz udjela različitih vrsta energetika koji se koriste voznom parku

Benzin	39,47%
Diesel	50,00%
Hibridi	10,53%

GRI 302-1

Potrošnja goriva u voznom parku u litrama (I)

	2022.	2023.
Ukupna potrošnja goriva u litrama	102.539,69	123.886,11
Benzin (I)	57.188,46	67.872,41
Diesel (I)	45.351,23	56.013,7
Zrakoplovno gorivo (I)	0	0
Lož ulje (I)	0	0
Korišteni faktor konverzije	Litre	Litre

GRI 302-1

Potrošnja goriva u voznom parku u megadžulima (MJ)

	2022.	2023.
Ukupna potrošnja goriva u megadžulima	3.593.425,00	4.345.689,00
Benzin	1.917.243,00	2.275.423,00
Diesel	1.676.182,00	2.070.266,00
Zrakoplovno gorivo	0	0
Lož ulje	0	0
Korišteni faktor konverzije	MJ	MJ

GRI 305-5

U 2023. godini RBA je zahvaljujući smanjenju potrošnje goriva, smanjila GHG emisija za 4,39 tona.

Mjere za ublažavanje učinaka na klimatske promjene

Sunčane elektrane

Za sada nemamo postavljene ciljeve i pokazatelje uspješnosti upravljanja energijom, ali s ciljem smanjenja potrošnje energije, banka je na upravnoj zgradbi 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.

Inteligentna kontrola sustava za hlađenje i grijanje

Smanjenje emisija u poslovanju nastojimo postići najviše ulaganjima u energetski 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.

Niskoenergetska računala

Također, 2013. godine u poslovanje smo uveli niskoenergetska računala sa 70 % manjom potrošnjom električne energije.

LED rasvjeta

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.

Toplinske pumpe i energetski učinkovita oprema

RBA također koristi energetski učinkovite sustave kao što su dizalice topline kojima se zamjenjuju zastareli sustavi. Time dodatno poboljšavamo energetsku učinkovitost naših prostora, dok u isto vrijeme smanjujemo potrošnju energije i emisije CO₂.

Ova mjeru, u 2023. godini, omogućila je smanjenje potrošnje plina za grijanje za 73.897 MJ.

GRI 302-4

Toplinske pumpe i energetski učinkovita oprema primjenjena 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 energetski certifikat.

Hibridna vozila

Također, u službenom voznom parku banke imamo osam hibridnih automobila. 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.

Certifikat ZelEn

U 2023. godini RBA nabavljala je zelenu električnu energiju iz obnovljivih izvora (ZelEn certifikat). Radi se o količini od 5.117 MWh električne energije 100% iz obnovljivih izvora.

Prilagodba klimatskim promjenama

U 2023. godini Raiffeisen Grupa provela je procjenu izloženosti vlastitih značajnih poslovnih lokacija fizičkim klimatskim rizicima. Što je detaljnije opisano na str. 105.



Kružna ekonomija i gospodarenje otpadom

Pitanjima vlastitih učinaka 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.

Raiffeisen 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 električku opremu, namještaj, papir ili karton. Za pakiranje naših artikala koje šaljemo u poslovnu mrežu koristimo kartonske kutije, a otpad proizведен u obliku kartona naveden je u tablici.

Karton (kg)	2021.	2022.	2023.
403	420	430	

GRI 306-2

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 komisjski 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)	2021.	2022. (I-IX)	2023.
Opasni otpad ukupno	1.980	0	4.510
Reciklirani	0	0	0
Oporabljeni	0	0	0
Odloženi	1.980	0	0
Neopasni otpad (ukupno)	287.800	241.900	201.270
Reciklirani	103.590	97.660	64.627
Oporabljeni	31.090	0	0
Odloženi	153.120	144.240	136.640

GRI 301-1
GRI 301-2
GRI 306-1
GRI 306-3
GRI 306-4
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 električki 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 raspolažanju i razvrstavanju otpada i poticanjem inicijativa za što manje printanja čime se smanjuje papirni otpad. Za sada nemamo konkretne rezultate.

Mjere koje doprinose ciljevima kružnog gospodarstva

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.

Objave u skladu s EU taksonomijom

8.

Uredba o taksonomiji EU-a¹ propisuje okvir za cijelu EU (sustav klasifikacije opisan kao "taksonomija") koji omogućuje investitorima i trgovačkim društima da utvrde jesu li određene gospodarske djelatnosti "okolišno održive". Članak 8. utvrđuje obveze objavljivanja. Sukladno tome, trgovačka društva obuhvaćena Direktivom o nefinansijskom izjevišćivanju (NFRD)² obvezna su objaviti informacije o tome uključuju li i u kojoj mjeri njihove djelatnosti gospodarske djelatnosti koje se kvalificiraju kao okolišno održive prema Uredbi o taksonomiji.

Omjer zelene imovine (GAR) referentna je vrijednost i pokazatelj kojim se izvještava o usklađenosti s Taksonomijom. Opisuje udio već „zelenog“ poslovanja banke usklađenog s taksonomijom u odnosu na obuhvaćenu imovinu. Međutim, omjer zelene imovine ima ograničenu informativnu vrijednost. Zajmovo manjim tvrtkama i međunarodno poslovanje izvan EU-a, na primjer, nisu uključeni, što može uvelike iskriviti sliku ovisno o ključnim djelatnostima bankarske grupe. Nadalje, omjer zelene imovine ne odražava činjenicu da je Raiffeisen Grupa usredotočena na ekonomsku ESG transformaciju naših klijenata. Trenutno posebno podupiremo poduzeća koja su na putu održivosti, ali čije transakcije još nisu u potpunosti "zelene" unutar definicija Uredbe o taksonomiji EU-a.

I. Obavezne objave

Raiffeisen Grupa objavljuje sve relevantne pokazatelje (KPI) za izvještavanje u skladu s člankom 8. i člankom 10. Delegirane uredbe³ koja dopunjuje Uredbu EU-a o taksonomiji. Za dodatne informacije i za bolje razumijevanje, objavljivanje ovih kvantitativnih ključnih pokazatelja uspješnosti (KPI) dopunjeno je kvalitativnim informacijama u skladu s Prilogom XI. Delegirane uredbe. Također, Raiffeisen Grupa po prvi put, objavljuje informacije o taksonomsкоj usklađenosti za finansijsku godinu 2023. s obzirom na prva dva okolišna cilja – „ublažavanje klimatskih promjena“ i „prilagodbu klimatskim promjenama“ – kao i informacije o taksonomsкоj prihvatljivosti u vezi sa preostala četiri okolišna cilja. Pregled relevantnih ključnih pokazatelja i obrazaca koji se trebaju objaviti u skladu s člankom 8. Uredbe o taksonomiji EU-a i dopunske Delegirane uredbe za finansijsku godinu 2023. dostupan je u nastavku.

Omjer zelene imovine stanja i toka

	Prihodi GAR KPI	CAPEX GAR KPI
Glavni-KPI	Omjer zelene imovine (GAR) stanja	0.08%
Dodatajni-KPI	Omjer zelene imovine (GAR) toka	0.85% 5.35%

II. Pojedinosti o obrascima i obuhvaćenim izloženostima te informacije o izvorima podataka i trenutnim ograničenjima podataka

Sukladno regulatornim odredbama, nazivnik svih kvantitativnih pokazatelja izražava se obuhvaćenom imovinom⁴. To rezultira razlikom u odnosu na prošlogodišnje izjevišćivanje u kojem su se objavljeni pokazatelji temeljili na ukupnoj bilančnoj aktivi RBI Grupe (ukupna aktiva⁵) u nazivniku, a ne na pokrivenoj aktivi.

Osim toga, svi KPI iz Uredbe o taksonomiji EU određuju se u skladu sa pravnim zahtjevima Delegirane uredbe za finansijsku godinu 2023., kao i na temelju podataka o klijentu koji se temelje na prihodu i kapitalnim izdacima (CAPEX). Gospodarske djelatnosti za prva dva okolišna cilja – „ublažavanje klimatskih promjena“ i „prilagodba klimatskim promjenama“ – također su procijenjene za taksonomsку usklađenost po prvi put za finansijsku godinu 2023.

Nadalje, za finansijsku godinu 2023. objavljene su informacije o taksonomsкоj prihvatljivosti za četiri nova okolišna cilja – „održivo korištenje i zaštita vodnih i morskih resursa“, „prijelaz na kružno gospodarstvo“, „sprečavanje i kontrola onečišćenja“ i „zaštita i obnova bioraznolikosti i ekosustava“ – kao i podaci o financiranim gospodarskim djelatnostima u sektorima nuklearne energije i prirodnog plina.

¹ 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

² Direktiva 2014/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 22. listopada 2014. o izmjeni Direktive 2013/34/EU u pogledu objavljivanja nefinansijskih informacija i informacija o raznolikosti određenih velikih poduzeća i grupa

³ Uredbe (EU) 2021/2178 i 2023/2486

⁴ U slučaju pokrivene imovine, izloženosti prema središnjim bankama, nadnacionalnim institucijama, središnjoj državi i imovina koja se drži radi trgovanja isključeni su iz ukupnog iznosa bilančne imovine.

⁵ Ukupna imovina se ovdje odnosi na ukupnu bruto imovinu (isključujući kumulativne izdatke za dužničke instrumente mjerene po fer vrijednosti kroz račun dobiti i gubitka, i vrijednost uskladjenja dužničkih instrumenata mjereni po amortiziranom trošku).

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Detaljne informacije o izračunima u skladu s kvalitativnim objavama koje zahtijeva Dodatak XI. Delegirane uredbe mogu se pronaći zasebno za svaki KPI u nastavku.

Pristup određivanju taksonomski prihvatljivih i taksonomski uskladenih gospodarskih djelatnosti, sektora i imovine⁶

Taksonomski prihvatljive i taksonomski uskladene gospodarske djelatnosti Raiffeisen Grupe temelje se na pozicijama iz bilance banke. Ukupno pokrivena imovina je identificirana prema zahtjevima potpunog objavljivanja omjera zelene imovine (GAR). Izloženosti prema središnjim bankama, nadnacionalnim institucijama, središnjoj državi, kao i imovina namijenjena trgovani su isključeni. Preostala obuhvaćena imovina čini nazivnik u formuli za izračun Green Asset Ratio (GAR)⁷.

Sve taksonomski prihvatljive i taksonomski uskladene gospodarske djelatnosti uključene su u brojnik za izračun GAR. Definiraju se kao obuhvaćena imovina koja dodatno pripada jednoj od sljedećih kategorija:

- > Prihvatljive izloženosti prema poduzećima koja podliježu NFRD-u
- > 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

Osim izloženosti i imovine koja je već isključena iz nazivnika, derivati (koji se ne drže radi trgovanja), međubankarski zajmovi na zahtjev, gotovina i imovina povezana s gotovinom te druga imovina (npr. goodwill) također su isključeni iz brojnika. Nadalje, izloženosti prema poduzećima izvan EU-a ili prema malim i srednjim poduzećima se ne uzimaju u obzir.

Ako je svrha poznata na razini transakcije i uskladena je s definiranim djelatnostima Uredbe o EU taksonomiji ili dopunskom delegiranom uredbom – na primjer, izloženost kreditima za nekretnine (stjecanje i vlasništvo nad zgradom), u obzir se uzimaju izloženosti u mjeri u kojoj taksonomska prihvatljivost i taksonomska uskladenost mogu biti dokazane za predmetnu transakciju.

Za transakcije opće namjene – na primjer, za odobravanje kredita za obrtni kapital, uzimaju se u obzir relevantni taksonomski KPI za taksonomsku prihvatljivost i taksonomsku uskladenost, koje je dostavila ili objavila druga ugovorna strana. Ako se izloženosti mogu pripisati uz više od jednog okolišnog cilja, transakcija ili njezin udio dodjeljuje se najrelevantnijem okolišnem cilju, kako bi se izbjeglo dvostruko uračunavanje.

Relevantni taksonomski KPI za transakcije opće namjene u pogledu ulaganja (CAPEX) i prihoda druge ugovorne strane iz nefinancijskog sektora, kao i specifični taksonomski KPI za druge ugovorne strane iz finansijskog sektora, prikupljeni su interna kao dio projekta prikupljanja podataka, kao i od vanjskog pružatelja podataka.

S obzirom da druge ugovorne strane iz finansijskog sektora ne objavljaju informacije o taksonomskoj uskladenosti za finansijsku godinu 2023. (s objavom u 2024. godini), iste ne mogu biti uključene u ovogodišnju objavu. Slično ograničenje vidljivo je kada je u pitanju taksonomska prihvatljivost u vezi sa četiri nova okolišna cilja⁸, gdje druge ugovorne strane iz finansijskog i nefinancijskog sektora imaju obavezu objaviti samo službene informacije o taksonomskoj prihvatljivosti od 2024. godine (za finansijsku godinu 2023.).

Zbog još uvijek ograničene dostupnosti strukturiranih podataka i prethodno opisanih ograničenja, relevantni portfelj nije mogao biti razmotren u cijelosti za procjenu GAR-a. Ipak, dostupnost podataka se značajno unaprijedila u odnosu na prethodnu godinu. Nadalje, očekuje se da će udio izloženosti taksonomski prihvatljivim i taksonomski uskladenim transakcijama promijeniti i porasti u budućnosti, sukladno većoj dostupnosti podataka od klijenata.

Izloženost taksonomski uskladenim ekonomskim djelatnostima u vezi sa okolišnim ciljevima „ublažavanje klimatskim promjenama“ i „prilagodba klimatskim promjenama“ (GAR stanje)⁹

Imovina Raiffeisen Grupe izložena taksonomski uskladenim ekonomskim djelatnostima iznosi € 14 milijuna (GAR brojnik CAPEX). U skladu sa uputama iz Priloga V Delegirane uredbe, izloženosti koje treba uključiti u brojnik obuhvaćaju kredite i pozajmice iz bilance banke prema klijentima koji podliježu NFRD-u, kućanstvima (ograničeno na kredite s osigurane stambenim nekretninama i kredite odobrene za obnovu domova), i kredite i pozajmice lokalnim vlastima.

Sve izloženosti u maloprodaji, relevantne za EU Taksonomiju, do sada su s razumijevanjem analizirane za taksonomski cilj „ublažavanje klimatskih promjeni“ i uključuju GAR za CAPEX i prihode. U pogledu uskladenosti s minimalnim zaštitnim mjerama, praćeno je tumačenje Platfrome za održivo financiranje¹⁰, koje ne predviđa primjenu kriterija za minimalne zaštitne mjere za izloženosti u maloprodaji. Takvo financiranje je općenito prepoznato kao „neusklađeno s Taksonomijom“.

Pozivajući se na interno dostupne podatke, baza klijenata RBI Grupe koji podliježu NFRD-u, korištena za popunjavanje taksonomskih obrazaca za Raiffeisen Grupu, određena je prema sljedećim kriterijima:

- > a) država u kojoj je druga ugovorna strana registrirana mora biti EU država.
- > b) ukupna imovina poslovnog partnera (na konsolidiranoj osnovi) mora biti veća ili jednak € 20 milijuna ili njegov ukupni prihod (promet) mora biti veći ili jednak € 40 milijuna. Za osiguravajuća i reosiguravajuća društva, umjesto prihoda koriste se zaračunate bruto premije, a za ostale finansijske institucije bruto operativni rezultat.
- > c) klijent je ili poduzeće usmjereni na tržište kapitala, kreditna institucija ili osiguravajuće društvo.
- > d) klijent ima više od 500 zaposlenika u projektu (na konsolidiranoj osnovi).

Koristeći novi interni pristup uz podršku vanjskog pružatelja podataka, RBI je bio u mogućnosti unaprijediti prethodno postignutu kvalitetu podataka u odnosu na identifikaciju poduzeća koja podliježu NFRD-u za finansijsku godinu 2023. Sukladno tumačenju i često postavljenim pitanjima (FAQs) objavljenima od strane Europske komisije u prosincu 2021. godine, objave taksonomski prihvatljivih i taksonomski uskladenih izloženosti moraju biti bazirane na stvarnim informacijama pruženima od strane finansijskih i nefinansijskih poduzeća. Dodatno, treće strane koje pružaju podatke korištene su za dobivanje informacija za procjenu taksonomski prihvatljivih i taksonomski uskladenih ekonomskih djelatnosti.

Izloženost taksonomski uskladenim ekonomskim djelatnostima/obuhvaćena imovina u vezi sa okolišnim ciljevima „ublažavanje klimatskim promjenama“ i „prilagodba klimatskim promjenama“ (GAR tok)¹¹

Pokazatelj GAR KPI toka, koji se po prvi puta objavljuje za finansijsku godinu 2023., izračunat je u skladu s pokazateljem GAR KPI stanja. Ipak, za razliku od pokazatelja GAR KPI stanja, u obzir se uzimaju samo one pozicije koje su nanovo zaključene u finansijskoj godini 2023.

Izvanbilančne izloženosti taksonomski uskladenim ekonomskim djelatnostima/obuhvaćena imovina u vezi sa okolišnim ciljevima „ublažavanje klimatskim promjenama“ i „prilagodba klimatskim promjenama“¹²

Metodologija za izračun KPI za finansijska jamstva primjenjuje se odgovara metodologiji za KPI za kredite i predujmove i/ili dužničke vrijednosne papire poduzećima, ali se primjenjuje na odnosne kredite i predujmove/dužničke vrijednosne papire koje kreditna institucija podupire. Ukoliko nema informacija o specifičnoj namjeni transakcija koriste se KPI druge ugovorne strane. Za namjenske izloženosti, taksonomski podaci drugih ugovornih strana se prikupljaju interna kao dio projekta prikupljanja podataka, kao i od vanjskog pružatelja podataka.

Zbog ograničene dostupnosti strukturiranih ESG podataka za imovinu kojom se upravlja, KPI za imovinu kojom se upravlja prijavljeni su na nuli za finansijsku godinu 2023. Predani smo kontinuiranom poboljšanju vlastitih procesa i dostupnosti kvalitetnih ESG podataka kao dio konstruktivnog dijaloga s relevantnim dionicima.

⁶ Obrazac 0-2

⁷ Za izloženosti prema stanovništvu, u nazivnik su uključeni samo relevantni hipotekarni portfelj, kao i zajmovi za obnovu stambenih nekretnina i financiranje automobila.

⁸ "Održivo korištenje i zaštita vodnih i morskih resursa", "prelazak na kružno gospodarstvo", "sprečavanje i kontrola onečišćenja" i "zaštita i obnova bioraznolikosti i ekosustava"

⁹ Obrazac 3

¹⁰ Final Report on Minimum Safeguards (europa.eu)

¹¹ Obrazac 5

¹² Obrazac 5

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU	Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građanin	DODATAK-Sažetak KPU
--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------	------------------------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

Izloženost taksonomski prihvatljivim ekonomskim djelatnostima/obuhvaćena imovina u vezi sa četiri nova okolišna cilja¹³

Trenutno se samo namjenske izloženosti mogu uključiti kao taksonomski prihvatljive, budući da finansijska i nefinansijska poduzeća koja podliježu NFRD-u trenutno ne objavljaju službene informacije o taksonomsкоj prihvatljivosti za četiri nova okolišna cilja, što će započeti 2024. godine. Objavljeni taksonomski KPI-jevi finansijskih i nefinansijskih poduzeća koja podliježu NFRD-u ne mogu biti uključeni sve do iduće godine. Zbog ograničene dostupnosti strukturiranih podataka za četiri nova okolišna cilja, relevantni portfelj RBA ne može biti uključen u ovu procjenu. Međutim, očekuje se da će se sljedeće godine značajno poboljšati dostupnost podataka, budući da će klijenti tada biti obvezni objaviti takve informacije.

Izloženost taksonomski prihvatljivim i taksonomski usklađenim ekonomskim djelatnostima/obuhvaćena imovina u vezi sa ekonomskim djelatnostima u sektorima nuklearne energije i prirodnog plina¹⁴

Tijekom 2022. godine, Europska komisija proširila je EU taksonomiju na šest gospodarskih djelatnosti u sektoru nuklearne energije i prirodnog plina, što je prvi put stupilo na snagu 1. siječnja 2023. godine. Poduzeća koja posluju u tim sektorima su tada, po prvi puta tijekom 2023. godine, počela objavljivati taksonomske podatke o taksonomskoj prihvatljivosti i taksonomskoj usklađenosti za njihove relevantne djelatnosti u području nuklearnog sektora i sektora prirodnog plina.

Koncept održivosti u nuklearnom i plinskom sektoru detaljno je opisan u ESG okviru Raiffeisen Grupe. Raiffeisen Grupa ima restriktivan pristup prema nuklearnom sektoru, u skladu sa svojim Etičkim kodeksom, zbog negativnog utjecaja na okoliš, negativnog društvenog utjecaja, niske transparentnosti poslovanja općenito, previše specifične poslovne djelatnosti i/ili poslovne djelatnosti koja zahtijeva individualni pristup.

Raiffeisen Grupa trenutno nema namjenskih taksonomski prihvatljivih i taksonomski usklađenih izloženosti sektoru plina. Sukladno tome, samo taksonomski KPI koji su objavila poduzeća može se koristiti za sektor plina. Zbog razine detalja potrebnih podataka, vanjskih pružatelj podataka je korišten. Za specifične ekonomske djelatnosti, u području nuklearne energije i plina, drugih ugovornih strana, svi taksonomski KPI temeljeni na prihodima i ulaganjima su uključeni s obzirom na njihovu taksonomsku prihvatljivost i taksonomsku usklađenost¹⁵.

III. Dobrovoljno izvještavanje¹⁶

Jedna očita razlika u odnosu na objavu za finansijsku godinu 2022. je u opsegu brojnika. Za razliku od slučaja kada se taksonomska prihvatljivost ispituje izolirano, omjer zelene imovine (GAR) izračunava se također ispitivanjem i primjenom tehničkih kriterija provjere (kriteriji znatnog doprinosa + kriteriji nenanošenja bitne štete) i usklađenosti s minimalnim zaštitnim mjerama. To znači da će brojnik omjera zelene imovine biti manji od brojnika izloženosti prihvatljive taksonomije. Još jedna značajna razlika u izračunu odnosi se na sastav nazivnika: za razliku od prošlogodišnjeg objavljivanja taksonomske prihvatljivosti, ukupna imovina više nije materijalna u nazivniku. Nazivnik za Green Asset Ratio sada će odgovarati izloženostima pokrivenim GAR-om prema izračunima, tj. isključujući značajan dio izloženosti. Međutim, budući da manji brojnik i manji nazivnik imaju suprotan učinak na pokazatelj, neto učinak ova dva odstupanja u metodologiji izračuna teško je predvidjeti.

RBI je počeo određivati RBI-specifičan Zeleni omjer u finansijskoj godini 2023, uključuje sve izloženosti koje se mogu klasificirati kao zelene sukladno ili EU Taksonomiji ili internim RBI kriterijima. Prednost se ogleda u tome što specifičan omjer također uključuje izloženosti prema poduzećima izvan EU kao i prema malim i srednjim poduzećima koja ne podliježu NFRD-u. Dodatno, u brojnik RBI zelenog omjera uključuju se izloženosti koje samo zadovoljavaju kriterij značajnog doprinosa i minimalnih zaštitnih mjera utvrđen u taksonomskom pregledu. Procjene taksonomske usklađenosti u maloprodajnom bankarstvu (npr. na temelju godine izgradnje) također su uključene u RBI zeleni omjer. To rezultira, idućom jednadžbom za RBI zeleni omjer:

RBI zeleni omjer = Taksonomski usklađen s EU taksonomijom (GAR) obavezan i procijenjen
+ EU zelena Taksonomija (značajan doprinos)
+ RBI Grupa zelena / obuhvaćena imovina

RBI zeleni omjer, temeljen na gore opisanom izračunu, iznosi 3,21% (CAPEX) ili 2,84% (prihodi). Definicija RBI zelenog omjera podložna je internim kriterijima za izračun koji se mogu promijeniti u budućnosti.

Činjenica da RBI Grupa ima relativno velik udio djelatnosti 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 jednak uvjeti u finansijskom sektoru, ove strukturne razlike između poslovnih modela banaka moraju se uzeti u obzir kada se uspoređuje omjer zelene imovine koji objavljaju različite institucije – ne samo zato što RBI Grupa aktivno podupire održivu transformaciju svojih djelatnosti 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.

DODATAK: Pregled relevantnih KPI i obrazaca (str. 134)

Zbog veličine obrazaca, postoji poveznica na digitalno izvješće.



¹³ Izloženosti taksonomski neprihvatljivim ekonomskim djelatnostima / obuhvaćena imovina za četiri nova okolišna cilja i aktivnosti

¹⁴ Obrasci za gospodarske djelatnosti u sektorima nuklearne energije i prirodnog plina u skladu s Dodatkom XII

¹⁵ In accordance with Delegated Regulation (EU) 2022/1214 (supplementing Delegated Regulation 2021/2139 and 2021/2178), the Taxonomy-specific information on the nuclear and gas economic activities will be reported in templates 1-5.

¹⁶ Dobrovoljno izvještavanje odnosi se samo na obrazac 3 (KPI). Nadalje, izračunava se samo ključni pokazatelj temeljen na prihodu.

Angažirani građanin

9.

Društvena odgovornost i angažman

Učinci

Prema temeljnim Raiffeisen vrijednostima, društveni angažman jedan je od ključnih elemenata naše korporativne kulture. Raiffeisen Grupa se aktivno zalaže za održivi razvoj u društvu, vodeći računa da naš angažman odražava i očekivanja naših klijenata i ono što naši zaposlenici zahtijevaju od nas kao odgovornog i osviještenog poslodavca. Pozitivne učinke na društvo primarno ostvarujemo kroz naš portfelj, koji se sastoji od mnogih proizvoda i usluga koje nude bolje mogućnosti i blagostanje za gospodarstvo i društvo. Tom pozitivnom učinku nadodajemo i podržavanje i provedbu različitih društveno odgovornih i korisnih inicijativa, kako na lokalnoj tako i na međunarodnoj razini. Isto tako, iz portfela proizlaze i negativni učinci za zajednicu i okoliš u kojem zajednica živi. Predano radimo na uspostavljanju robusnog sustava prepoznavanja takvih negativnih učinaka i poduzimanja mera za mitigaciju istih kako je i opisano u našem ESG okviru održivog financiranja.

Rizici i prilike

Za RBA područje aktivnog građanstva predstavlja priliku za izgradnju reputacije, dok ne prepoznaće nikakve značajne rizike.

Članstva u udruženjima i podržane inicijative

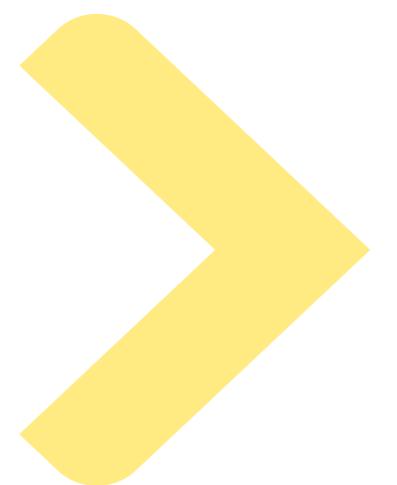
RBA je potpisnica Povelje ravnopravnosti Hrvatska Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj – HR PSOR. Kako bismo doprinijeli zajednicama u kojima djelujemo, ali i potaknuli naše zaposlenike da osvijeste važnost individualnog angažmana, RBA je također članica brojnih udruženja kao što su Hrvatska udruga banaka, Hrvatska udruga poslodavaca, UN Global Compact u Hrvatskoj, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, Hrvatsko-austrijska trgovinska komora, Američka gospodarska komora u Hrvatskoj, Njemačko-hrvatska gospodarska komora, Međunarodna trgovinska komora (ICC) te Hrvatskog registra obveza po kreditima (HROK). Uz to, matična RBI Grupa potpisnica je inicijative UNEP FI, kao i UN Global Compacta, pa navedeno uključuje i Raiffeisen Grupu.



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 Raiffeisen 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 učinak koji RBI može imati na pojedini cilj te sama atraktivnost odnosno potencijal koji pojedini cilj ima na Grupu. 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 ljudi 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

Donacije i sponzorstva

U sklopu naših aktivnosti donacija i sponzorstava nastojimo ostvariti pozitivan učinak 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 s ciljem pružanja podrške i vidljivosti pojedinih inicijativama ili udrugama. U 2023. 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 u kojima je detaljno propisan proces koji sadrži između ostalog 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.

Sponsorski projekti također čine dio strategije odgovornog korporativnog građanina i služe našim poslovnim i komunikacijskim ciljevima. U strategiji vezanoj uz sponzorstva, RBA poseban naglasak stavlja na projekte održivog razvoja, poduzetništva, digitalne ekonomije te digitalnog napretka i iskoraka. Sponzorstvo kvalitetnih projekata i događaja u gore spomenutim kategorijama daje pozitivne učinke u imidžu Raiffeisen banke, a s druge strane RBA putem sponzorstava popularizira poduzetnike kao pokretače ekonomije, osvještava važnost održivosti na razini pojedinca i na razini poduzeća.

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 boljštu zajednica i društva. Donacijama pokazujemo odgovornost za napredak društva u kojem poslujemo odnosno društveno odgovorno korporativno ponašanje.

Kao angažirani građanin u zajednici, inicirali smo, proveli i podržali brojne programe, inicijative i projekte u suradnji s našim partnerima. RBA na kraju svake godine sukladno zaprimljenim izveštajima o provedenim projektima evaluirala 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 učinak na dionike. Među brojnim projektima, izdvojiti ćemo sljedeće kao dobar primjer našeg angažmana i pronalaska načina kako da djelujemo u našoj zajednici.

Na sunčanoj strani

Suradnja RBA i Zelene energetske zadruge na projektu „Na sunčanoj strani“ i ove godine je za cilj imala poticanje ulaganja u solarne elektrane za vlastitu potrošnju u kućanstvima i razvoj tržišta malih solarnih elektrana u Hrvatskoj, te razvoj usluga za građane. Građani koji su spremni za realizaciju vlastite solarne elektrane pozvani su putem natječaja da se prijave i ostvare mogućnost sufinansiranja, a uz definirane tehničke kriterije, natječaj je imao i kreativnu stranu – definiran je „Sunčani izazov“, koji potiče građane da promišljaju na koje sve načine možemo postići solarizaciju Hrvatske do 2030. godine.

Boranka

Savez izviđača Hrvatske nastavio je najveću volontersku akciju pošumljavanja Dalmacije i u 2023. godini. Boranka - projekt pošumljavanja požarišta u Dalmaciji od 2018. godine do danas okupio je preko 10.000 volontera iz cijele Hrvatske koji su posadili preko 100.000 stabla u sadnicama, sjemenu i žiru na požarištima u okolini Splita, Solina i Zadra. RBA je i 2023. kao glavni sponzor „poBORitelj“ sudjelovala i na način da je oko 100 članova naše Banke volontiralo u aktivnostima Boranke, doprinoseći zaštiti našeg okoliša i poticanju zelenih aktivnosti za izgradnju održivije budućnosti.

Compensating by planting

I u 2023. godini sudjelovali smo u Co2mpensating by planting programu sadnje. Akcijama pošumljavanja i edukacije cilj je bio 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 2023. posadila 4 000 stabala, što je okvirno ekvivalent 100 000 kg emisija CO₂ iz ugljičnog otiska.

Greencajt festival

RBA je bila pokrovitelj festivala Greencajt, najvećeg regionalnog festivala posvećenog održivosti, koji se održao u svibnju 2023. Uvijek inspirativna predavanja i paneli, razmjena iskustava i rasprave o zelenim inicijativama bili su upotpunjeni i raznim aktivacijama za posjetitelje te izložbom električnih i hibridnih automobila. U sklopu programa dodijeljene su i Nacionalne nagrade za okoliš Green prix 2023.

Dina Levačić i preplivavanje Bristolskog kanala

Mladu plivačicu Dinu Levačić podržali smo u njezinu poduhvatu preplivavanja Bristolskoga kanala. To je morski put između Walesa i Engleske, a specifičnost ovog preplivavanja je izuzetno jaka struja koja nastaje zbog druge najveće razlike u plimi i oseci na svijetu, zbog čega na kraju isplivate gotovo dvostruko veću udaljenost u ravnoj liniji. Preplivanjem Bristolskog kanala Dina je postala jedna od rijetkih osoba na svijetu koja je ostvarila originalnu trostruku Krunu koja zajedno s ovim preplivanjem još sadržava i Sjeverni kanal i La Manche (koje je također preplivala).

Infobip SHIFT

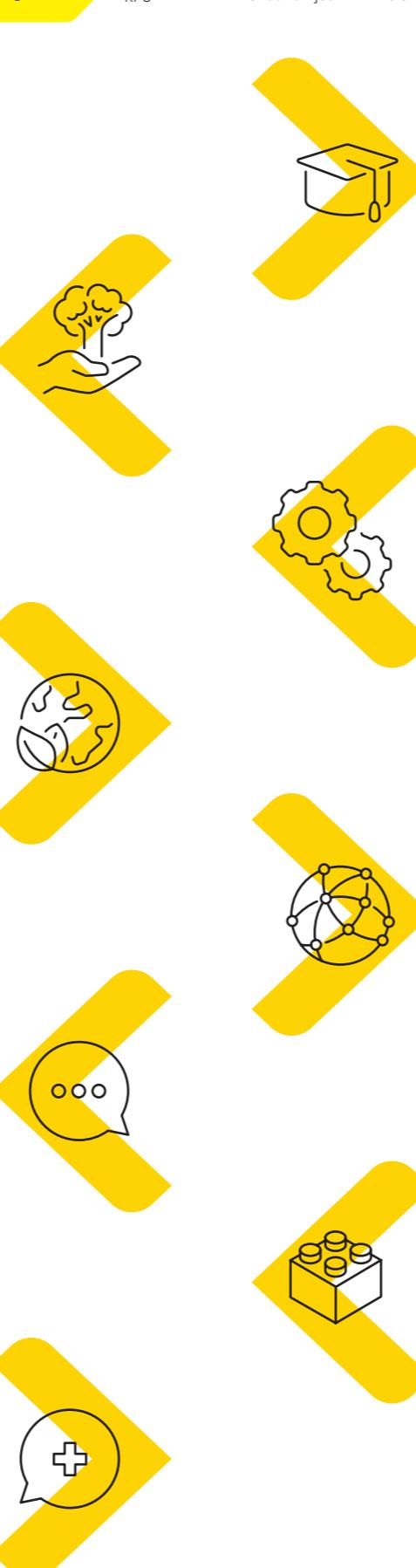
I ove godine sponzorirali smo dvodnevnu razvojnu konferenciju Infobip SHIFT. Na SHIFT-u je održan niz edukativnih i inspirativnih razgovora vodećih stručnjaka iz IT industrije. Dodatno, u sklopu konferencije održana je aktivacija za posjetitelje koja je rezultirala donacijom za Udrugu za autizam Zadar.

AmCham ESG konferencija

U organizaciji Američke gospodarske komore, konferencija je zamišljena kao platforma za raspravu i razmjenu znanja i najboljih poslovnih praksi između sudionika, ali i između javnog i privatnog sektora o ESG načelima u poslovanju i njihovim poslovnim učincima. RBA je sponzorstvom pomogla organizaciji ovog skupa.

Back Together

RBA je i ove godine podržala konferenciju Back together. To je zdravstvena konferencija koja promiče bolju komunikaciju oko različitih medicinskih i zdravstvenih tema, čiji je osnivač doktor Natko Beck. Konferencija ima cilj povećanja zdravstvene i medicinske pismenosti.



Stipendija Luka Mak

Sjećanje na Luku Maku, našeg „dobrog duha“ digitalnih kanala, RBA dodjeljuje stipendiju za cijelokupni trogodišnji stručni prijediplomski studij digitalnog marketinga. Do sada je stipendija dodijeljena trima studenticama. Luka nas je inspirirao svojim karakterom i radnim navikama, stvarajući time radnu klimu temeljenu na prijateljstvu i uzajamnoj pomoći i ohrabruvanju. Luka nam je primjer i motivacija da i mi kao organizacija u svom svakodnevnom djelovanju nađemo načina za pomoći mladim profesionalcima na njihovom putu obrazovanja, a potom i izgradnje karijere. U 2024. godini planirano je proširenje stipendije i na preostale dvije godine diplomskog studija digitalnog marketinga.

Stipendiranje studenata združenog diplomskog sveučilišnog studija

Primijenjena kognitivna znanost

RBA je dodijelila 5 cijelokupnih stipendija za diplomski studij Primijenjene kognitivne znanosti, koji zajednički provode Filozofski fakultet i Fakultet elektrotehnike i računarstva. Ovaj jedinstven i inovativan studij donosi do sada nespojivu synergiju društveno-humanističkih i tehničkih znanosti, koja će opremiti buduće stručnjake znanjima i vještinama koje zahtjeva moderno doba i poslovanje.

AmCham program talenata

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

First Global Challenge – natjecanje mladih u robotici

Podržali smo i tim mladih robotičara iz Istre, na njihovom sudjelovanju na natjecanju FIRST Global Challenge 2023. To je natjecanje koje se održalo u Singapuru u nekoliko faza, od srpnja do listopada 2023. Tim Croatia sastojao se od 6 talentiranih pojedinaca koji su sudjelovali na ovom globalnom robotičkom natjecanju, tijekom kojeg su pokazali svoja znanja i vještine te inovativna rješenja, timski rad i prilagodljivost. Cilj im je bio istražiti granice robotike, promicati međukulturalnu razmjenu i inspirirati sljedeću generaciju ambicioznih inženjera i znanstvenika.

Women in Adria

I u 2023. godini pružili smo 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.

Donacija Udrudi za autizam Zadar

Donacija je bila dio konferencije Infobip Shift 2023 čiji smo bili sponzor. Tijekom konferencije organizirana je aktivacija za sudionike - slaganje LEGO seta. Iznos donacije od 6.187,00 EUR odgovarao je broju LEGO kockica iz seta. Finansijskim sredstvima pomogli smo Udrudi u provođenju projekta 'Hoću i mogu', koji će provoditi u razdoblju od listopada 2023. do lipnja 2024. godine, te za financiranje provođenja sportskih aktivnosti, treninga na suhom u prostoru Udruge, planiranih i osmišljenih od strane stručnjaka, treninga motoričkih sposobnosti, pažnje, koncentracije, razvoja grube i fine motorike članova Udruge s dg PSA.

Božićne donacije

Projekt Božićnih donacija u 2023. godini opet je uključio naše zaposlenike u proces doniranja na način da su oni sami mogli nominirati i predstaviti udruge za donaciju. U odnosu na prošlu godinu, 2023. godine povećali smo broj udruga i ukupan iznos doniranih sredstava. Uži izbor podrazumijevao je 15 udruga, a kolektivnim glasovanjem je odabранo njih 7 kojima je podijeljeno ukupno EUR 60.000,00. Donirane udruge su: Vukovarski leptirići (16.000,00 EUR), Nova budućnost (14.000,00 EUR), PUŽ – Put u život (10.000,00 EUR), Hrvatska udruga za školovanje pasa vodiča i mobilnost (8.000,00 EUR), KAS Sisak (6.000,00 EUR), Udruga za autizam Zagreb (4.000,00 EUR), Tata je tata Dubrovnik (2.000,00 EUR).



Projekti financijske pismenosti

S ciljem educiranja te osnaživanja povjerenja javnosti u hrvatski mirovinski i financijski sustav, Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima redovito provodi projekte financijske pismenosti. Naime, viša razina financijske pismenosti doprinosi boljem upravljanju i raspolažanju osobnim financijama, što omogućuje postizanje osobne koristi pojedinca, a posljedično i koristi društva u cijelini.



Kako bi informacije dosegnule što veći broj građana, kanali kojima se te informacije distribuiraju u sklopu projekata raznoliki su. Uzimajući u obzir da su primarna ciljna publika mlade i radno aktivno stanovništvo, kao i održivost, RMF u osmišljavanju i provedbi svojih projekata financijske pismenosti fokus stavlja na digitalne kanale.

U nastavku su predstavljeni najveći projekti financijske pismenosti koje je RMF proveo u 2023. godini.

Know your money

Projekt Upoznaj svoj novac – Know your money osmišljen je i proveden u suradnji s Hanza Medijom, odnosno Jutarnjim listom, a riječ je [besplatnoj video edukaciji](#) financijske pismenosti. Projekt „Upoznaj svoj novac“ u 2023. godini sastoji se od edukativnih native članaka te video edukacije. Edukacija se provodila na platformi Hrvatskog ureda za kreativnost i inovacije (HUKI), a u suradnji s RMF-om su i pripremili sadržaj edukacije, dok je Jutarnji list pripremio [native članke](#).

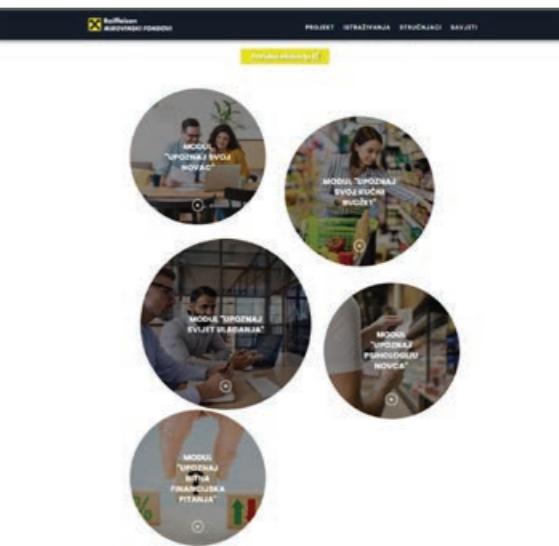
Riječ je o cijelogodišnjem projektu koji se provodio u nekoliko faza. U prvom dijelu godine (veljača – lipanj) u Jutarnjem listu i portalu jutarnji.hr objavljena je serija native članaka dinamikom jedan članak mjesечно uz intenzivnu promocijsku kampanju. Native članci obradili su teme: ulagačke lekcije, narodne obveznice, dobrovoljna mirovinska štednja, savjeti o štednji, ulagački mitovi i štednja od najmanjih nogu. Također, native članci pozivali su zainteresirane građane da se uključe u edukaciju, a paralelno s objavama native članaka radio se na produkciji video sadržaja u sklopu edukacije. U drugom dijelu godine (rujan – studeni) održala se video edukacija od pet modula – osobne financije, kućni budžet, ulaganja, psihologija i financije te generalna financijska pitanja. Paralelno uz svaki novi modul producirano je i po jedan native članak koji najavljuje novi modul i predavača. Predavači na modulima bili su izv.prof.dr.sc. Jakša Krišto, Sveučilište u Zagrebu – Ekonomski fakultet Zagreb, Danijela Princi Grgat, dipl.oec., Hrvatski institut za financijsku edukaciju, Mladen Latković, Raiffeisen društvo za upravljanje obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima d.d. i dr. sc. Dubravka Miljković, Sveučilište u Zagrebu – Učiteljski fakultet.

Svaki modul sadržavao je pet video te kratak kviz kojim se provjeravalo znanje stečeno tijekom svakog od modula, a na kraju edukacije održao se i finalni ispit koji je sadržavao nagradno opisno pitanje. U prosincu se održalo proglašenje pobjednika i dodjela nagrada za pet najboljih odgovora koje je odabrao žiri u sastavu članova tima iz Hanza Medije, HUKI-ja i RMF-a.

1. Vizual projekta Upoznaj svoj novac – Know your money



2. Micro site projekta Upoznaj svoj novac – Know your money



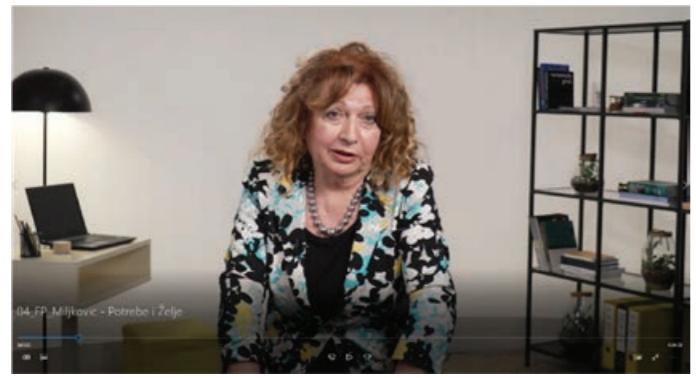
3. Predavači video edukacije Upoznaj svoj novac – Know your money



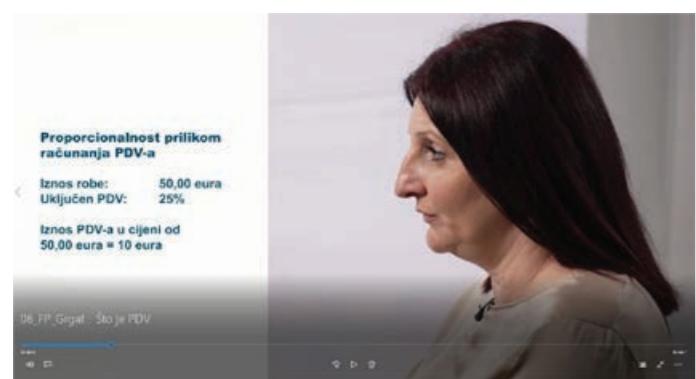
Jakša Krišto



Mladen Latković



Dubravka Miljković



Danijela Princi Grgat

4. Objave na društvenim mrežama Jutarnjeg lista – Instagram, LinkedIn i Facebook



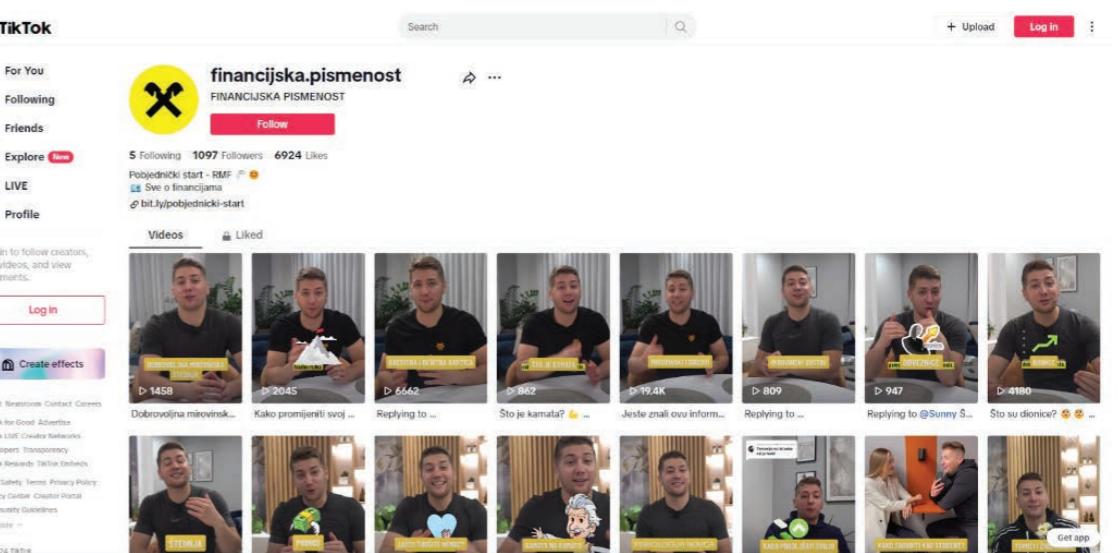
Kampanja u suradnji s agencijom Digital Talents

U suradnji sa Sveučilištem Algebra, odnosno digitalnom agencijom Digital Talents, u 2022. godini je realizirana kampanja s ciljem finansijskog opismenjavanja mladih. Kampanja je provedena na društvenim mrežama i uključivala je kreatora na društvenim mrežama Darija Marčaća. S obzirom na odlične rezultate, projekt s Digital Talentsom nastavio se i u 2023. godini. U suradnji s Darijom Marčacom kampanja se i dalje provodila isključivo na društvenim mrežama, no s obzirom da su ciljana skupina bili mlađi između 19 i 25 godina, fokus je stavljen na Tik Tok. U sklopu kampanje napravljen je poseban profil na toj društvenoj mreži pod imenom financijska.pismenost koji je prikupio 1120 pratitelja. Objavljeno je 19 video snimki koje su ukupno prikupile 229.610 pregleda. Na Facebooku i Instagramu objavljeno je 45 vizuala i 23 video snimki te su na Facebooku prikupljena 102 pratitelja, a na Instagramu 178.

1. Vizuali za kampanju



2. Objave na društvenim mrežama – Facebook, Instagram i Tik Tok



Budi FIN!

U suradnji s Ekonomskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu RMF je pokrovitelj projekta pod nazivom Budi FIN! – finansijski pismeni i odgovoran. Riječ je o online edukacijama namijenjenima mlađima 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 finansijske edukacije je učiniti mlađe finansijski sposobnima, a tijekom radionica sudionici upoznaju svoju finansijsku 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.

Kako bi dobili potvrdu, svi polaznici prvo trebaju pohađati osnovni program edukacije u trajanju od 3 školska sata, a nakon toga ponuđen im je niz specijaliziranih tema koje mogu odabratи sukladno svom interesu.

Osnovni edukativni program uključuje obradu tema koje odgovaraju na sljedeća pitanja:

- 1. Što je važno znati o novcu?
- 2. Kako se ponašam s novcem?
- 3. Što sve utječe na mene kada odlučujem kada i koliko trošiti?
- 4. Kako se mogu unaprijediti?
- 5. Kako voditi osobni proračun?
- 6. Kako uvijek mogu štedjeti, bez obzira na to koliko imam novaca na raspolaganju?

Osim edukacije za srednjoškolce i studente, organizirana je i edukacija za nastavnike srednjih škola kako bi se i njih osposobilo za poučavanje finansijske pismenosti.

Uz organizaciju i vođenje radionica, napravljena je i web stranica projekta, kao i blog, te su otvoreni profili na Facebooku i Instagramu.

Organizatorice projekta i predavačice su doc.dr.sc. Andrea Lučić, voditeljica programskog odbora te doc. dr.sc. Dajana Barbić, voditeljica Organizacionog odbora. Projekt će se održavati 4 godine (2021. – 2025.) na online platformi, a 2023. godina bila je treća godina sponzoriranja projekta.

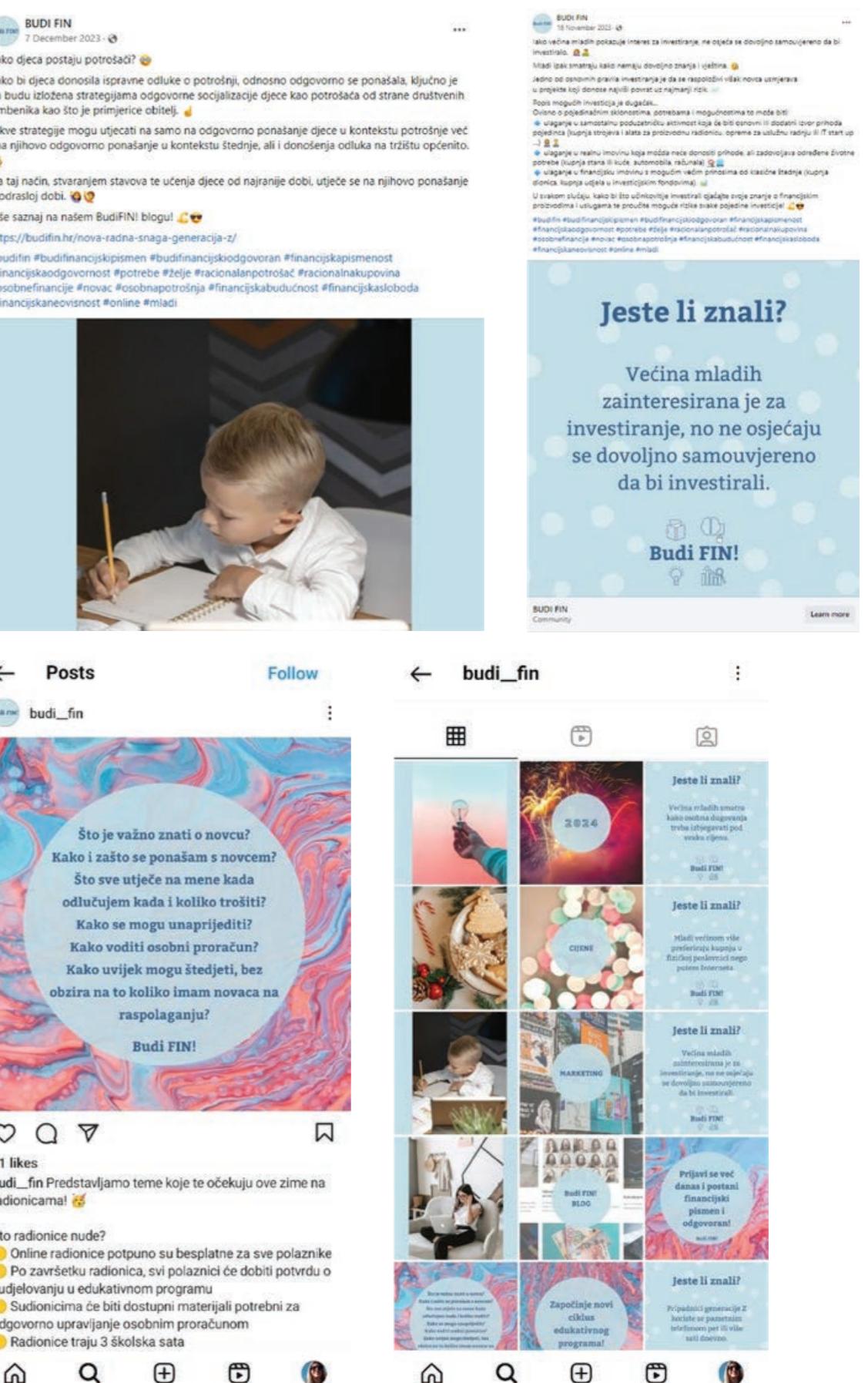
1. Web stranica projekta



2. Blog otvoren u sklopu projekta s tekstovima vezanim uz financije i potrošačke navike



3. Objave na Facebook i Instagram profilima projekta Budi FIN



Korporativno volontiranje

Sredinom 2023. godine započeli smo program korporativnog volontiranja, u kojem svojim zaposlenicima omogućujemo do tri slobodna dana godišnje za potrebe volontiranja. Naše volonterske aktivnosti uvek su usmjere ka održivosti i podržavaju područja šireg društveno korisnog djelovanja. Provedenim volonterskim akcijama pomogli smo pošumljavanju opožarenih dijelova Dalmacije i time pozitivno utjecali na obnovu okoliša i očuvanje prirode. Svojim djelovanjem kroz volontiranje pomogli smo i najranjivijim skupinama u društvu. Svoje vrijeme poklonili smo nezbrinutim, zlostavljenim i bespomoćnim životinjama, a svojim radom omogućili smo korisnicima Doma za starije, osobama treće životne dobi koje su u društvu često zanemarene i na margini, obnovljene, ljepše i osježene zajedničke prostore čajne kuhinje i hodnika, vjerujući da će u tim prostorima korisnici Doma provesti još puno lijepih trenutaka.

Osim toga, u 2023. je za zaposlenike uvedena mogućnost korištenja 3 dana plaćenog dopusta radi uključivanja u volonterske aktivnosti po vlastitom izboru.

Za razvijanje volonterskog programa u tvrtki zadužen je Odjel održivosti, koji djeluje kao dio organizacijske jedinice Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalom i održivost.

U nastavku donosimo više detalja o provedenim volonterskim akcijama.

Boranka

Zaposlenici RBA i Grupe petu godinu za redom volontirali su na Boranci, najvećoj akciji pošumljavanja opožarenih područja u Dalmaciji u organizaciji Saveza izviđača Hrvatske, u suradnji s Hrvatskim šumama i Hrvatskom gorskom službom spašavanja. Volonterska akcija odvila se u listopadu. Ove godine na Boranci je volontiralo 130 RBA volontera koji su zajedničkim snagama, s krampovima u rukama, brentačama na leđima, sadnicama i žirevima u naramku pomagali obnavljanje šumskog bogatstva Dalmacije.

Cilj akcije je obnova opožarenih područja te podizanje svijesti građana, a posebno djece (edukativnim aktivnostima u školama i vrtićima), o važnosti šuma, zaštiti prirode, posljedicama globalnog zatopljenja te prevenciji i zaštiti od požara.

Volontiranje u Domu za starije osobe Medveščak

U listopadu se odvila još jedna volonterska akcija zaposlenika RBA, ovaj put u Domu za starije Medveščak. U bojanju zidova hodnika i zajedničkih prostorija čajne kuhinje na 2. katu Doma pomagalo je 26 RBA volontera. Uz to, nekolicina volontera se i družila sa korisnicima doma prilikom izrade božićnih ukrasa.

Volontiranje za udrugu Mali zmaj

U suradnji s udrugom Mali zmaj tijekom studenoga smo prikupljali slatkiše za djecu štićenike Udruge. Na volonterskoj akciji naših 20 volontera pakiralo je slatkiše u paketiće koji su djeci uručeni na blagdan Svetog Nikole.



DODATAK- Sažetak KPU

[Link na veći prikaz](#)

Glavni KPU	Stanje omjera zelene imovine (GAR)	Ukupna okolišno održiva imovina				Postotak pokrivenosti (u odnosu na ukupnu imovinu)***	Postotak imovine isključene iz brojnika GAR-a članak 7. stavci 2 i 3. i 7. odjeljak 1.1.2.2. Priloga V.)
		KPU****	KPU*****	KPU*****	KPU*****		
		13.762.128,62	0,08%	0,48%		41,25%	56,75%
Dodataci KPU	GAR (tok)	Ukupne okolišno održive djelatnosti	15.691.098,70	KPU	KPU	Postotak pokrivenosti (u odnosu na ukupnu imovinu)	31,85%
	Knjiga trgovanja*		0,85%	5,35%			19,87%
	Finansijska jamstva		130.251,00	0,00%	0,00%		
	Imovina pod upravljanjem						
	Prihodi od naknada i provizija**						

* Za kredite institucije kojim je ispunjeno uvjet iz članka 94. stavka 1. CRR-a ili uvjet iz članka 35.o stavka 1. CRR-a
** Prihodi od naknadi i provizija, osim kreditiranja i imovine pod upravljanjem institucija za ove KBU objavljaju informacije o studijskim dogadjajima, uključujući informacije o ciljevima, zajedno s relevantnim objašnjenjima o primjenjenoj metodologiji.

*** Postotak imovine obuhvaćene KPU-om u odnosu na ukupnu imovinu banaka

**** Na osnovu KPU-a na temelju CapEx-a drugi ugovorne strane, osim za kreditiranje kod se za općenjemsko kreditiranje koristi KPU na temelju prihoda

Napomena 1: U svim obrascima za Izveštavanje čelije sadrži informacije koje se odnose na imovinu isključenu iz rasporeda uspiješnosti MSP-ova se uključuju samo ako je rezultat pričlane učinku bio pozitivan.

Napomene:

Ukupna okolišno održiva imovina: uskladajući se s našim revizorom, ova čelija sadrži informacije koje se temelje na pristupu izraduna GAR-a i z prihoda

% obuhvat (u odnosu na ukupnu imovinu): uskladajući se s našim revizorom, ova čelija sadrži informacije temeljene na omjeru obuhvaćene imovine (brojnik) i ukupnoj imovini (nazivnik)

% imovine isključene iz brojnika GAR-a članak 7(2) i (3) Odjeljka 1.1.2. Dodatka V: Ova čelija sadrži informacije koje se odnose na imovinu isključenu iz brojnika GAR-a. U skladu s našim revizorom, u brojnik ovog KPU-a uključena je izloženost kućanstava a koja nije relevantna za izračun GAR-a.

% imovine isključene iz nazivnika GAR-a (članak 7(1) i Odjeljak 1.2.4. Dodatka V): Ova čelija sadrži informacije koje se odnose na imovinu isključenu iz nazivnika GAR-a. U skladu s našim revizorom, u brojnik ovog KPU-a uključena je izloženost kućanstvima koja nije relevantna za izračun GAR-a.

Assets (GAR, off-bal) Capex

[Link na veći prikaz](#)

Uvodna riječ	Tko smo mi	Upravljanje održivošću	Poslovno ponašanje	Odgovoran bankar	Održivi bankarski proizvodi i usluge	Pravedan partner - zaposlenici	Pravedan partner - in-house ekologija	Objave u skladu s taksonomijom	Angažirani građani	DODATAK-Sažetak KPU	
Assets (GAR, off-bal) Capex											

GAR KPIs flow Capex

[Link na
veći prikaz](#)

nGar, AuM KPIs Capex

k na či prikaz

GAR KPIs Stock Turn

[Link na veći prikaz](#)

Dodatak 4: GAR KPIs Stock Turn	
Prikazuje kritičke informacije o razvoju i izradbi strateških i operativnih planova za održivošću, te informacije o uključenim interesatorima i njihovim prioritetima.	
Postoje u ovisnosti o tome da li je predmetni GAR KPIs Stock Turn relevantan za vašu organizaciju.	
Kod svih mera i rezultata je uključeno razlaganje i analiza, a takođe je uključena analiza rizika i mogućih učinkova.	
Ovi podaci su uključeni u GAR KPIs Stock Turn, jer je uvaženo da je potreban detaljni prikaz održivosti u skladu s taksonomijom ESG.	

GAR KPIs flow Turnover

[Link na veći prikaz](#)

Dodatak 4: GAR KPIs flow Turnover	
Prikazuje kritičke informacije o razvoju i izradbi strateških i operativnih planova za održivošću, te informacije o uključenim interesatorima i njihovim prioritetima.	
Postoje u ovisnosti o tome da li je predmetni GAR KPIs flow Turnover relevantan za vašu organizaciju.	
Kod svih mera i rezultata je uključeno razlaganje i analiza, a takođe je uključena analiza rizika i mogućih učinkova.	
Ovi podaci su uključeni u GAR KPIs flow Turnover, jer je uvaženo da je potreban detaljni prikaz održivosti u skladu s taksonomijom ESG.	

FinGar, AuM KPIs Turnover

[Link na veći prikaz](#)

1. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama		2. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama		3. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama	
a	b	c	d	e	f
Uključujući konsolidirani rezervni fond (CCM)	Prilagođeno finansijsko pravilništvo (CCM)	Nastavak rezervi u računu (WTR)	Kreditno raspodjeljivanje (CR)	Onečekljivo (OPC)	Bioraznolikost i ekosustav (BIO)
% u odnosu na ukupnu primjenu izmjenjivih vrednosti	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (prihvati)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)
Uključujući rezervu i rezerve za finansije i ekonomski elementarni sektor (prihvati)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)
Uključujući rezervu i rezerve za finansije i ekonomski elementarni sektor (prihvati)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)
1. finansijske rezerve (FRR) u BiH	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2. rezerve za varijabilne AuM	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Od dogodaka vrijednost je 0,00%					
Od dogodaka vrijednost je 0,00%					

1. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama

2. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama

3. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama

F&C KPI (2)

[Link na veći prikaz](#)

1. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama		2. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama		3. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama	
a	b	c	d	e	f
Uključujući konsolidirani rezervni fond (CCM)	Prilagođeno finansijsko pravilništvo (CCM)	Nastavak rezervi u računu (WTR)	Kreditno raspodjeljivanje (CR)	Onečekljivo (OPC)	Bioraznolikost i ekosustav (BIO)
% u odnosu na ukupnu primjenu izmjenjivih vrednosti	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (prihvati)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)
Uključujući rezervu i rezerve za finansije i ekonomski elementarni sektor (prihvati)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)
Uključujući rezervu i rezerve za finansije i ekonomski elementarni sektor (prihvati)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)	Uključuje dobitne imovine za finansije i ekonomski elementarni sektor (raspoljivo)
1. finansijske rezerve (FRR) u BiH	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2. rezerve za varijabilne AuM	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Od dogodaka vrijednost je 0,00%					
Od dogodaka vrijednost je 0,00%					

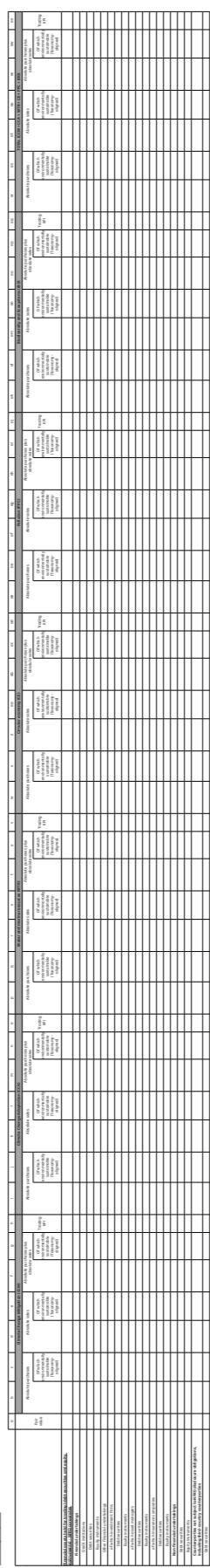
1. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama

2. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama

3. kategorija izmjenjivih vrednosti u finansijama

Trading KPI (2)

[Link na veći prikaz](#)



Template 1 Turnover

Obrazac 1 – Djelatnosti u sektorima nuklearne energije i prirodnog plina

Redak	Djelatnosti u sektoru nuklearne energije	
1.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnosti istraživanja, razvoja, demonstracije i uvođenja inovativnih postrojenja za proizvodnju električne energije iz nuklearnih procesa s minimalnim otpadom iz gorivnog ciklusa, ili im je izloženo.	NE
2.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnosti izgradnje i sigurnog rada novih nuklearnih postrojenja za proizvodnju električne energije ili procesne topline, među ostalim za potrebe sustava centraliziranog grijanja ili industrijskih procesa kao što je proizvodnja vodika, te poboljšanja njihove sigurnosti primjenom najboljih dostupnih tehnologija, ili im je izloženo.	NE
3.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnost sigurnog rada postojećih nuklearnih postrojenja za proizvodnju električne energije ili procesne topline, među ostalim za potrebe centraliziranog grijanja ili industrijskih procesa kao što je proizvodnja vodika iz nuklearne energije, te poboljšanja njihove sigurnosti, ili im je izloženo.	NE
Djelatnosti u sektoru prirodnog plina		
4.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnosti izgradnje ili rada postrojenja za proizvodnju električne energije iz plinovitih fosilnih goriva, ili im je izloženo.	DA
5.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnosti izgradnje, obnove i rada kogeneracijskih postrojenja za proizvodnju energije za grijanje/hlađenje i električne energije iz plinovitih fosilnih goriva, ili im je izloženo.	DA
6.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnosti izgradnje, obnove i rada postrojenja za proizvodnju toplinske energije za grijanje/hlađenje iz plinovitih fosilnih goriva, ili im je izloženo.	DA

Template 1 Capex

Obrazac 1 – Djelatnosti u sektorima nuklearne energije i prirodnog plina

Redak	Djelatnosti u sektoru nuklearne energije	
1.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnosti istraživanja, razvoja, demonstracije i uvođenja inovativnih postrojenja za proizvodnju električne energije iz nuklearnih procesa s minimalnim otpadom iz gorivnog ciklusa, ili im je izloženo.	NE
2.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnosti izgradnje i sigurnog rada novih nuklearnih postrojenja za proizvodnju električne energije ili procesne topline, među ostalim za potrebe sustava centraliziranog grijanja ili industrijskih procesa kao što je proizvodnja vodika, te poboljšanja njihove sigurnosti primjenom najboljih dostupnih tehnologija, ili im je izloženo.	NE
3.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnost sigurnog rada postojećih nuklearnih postrojenja za proizvodnju električne energije ili procesne topline, među ostalim za potrebe centraliziranog grijanja ili industrijskih procesa kao što je proizvodnja vodika iz nuklearne energije, te poboljšanja njihove sigurnosti, ili im je izloženo.	NE
Djelatnosti u sektoru prirodnog plina		
4.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnosti izgradnje ili rada postrojenja za proizvodnju električne energije iz plinovitih fosilnih goriva, ili im je izloženo.	DA
5.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnosti izgradnje, obnove i rada kogeneracijskih postrojenja za proizvodnju energije za grijanje/hlađenje i električne energije iz plinovitih fosilnih goriva, ili im je izloženo.	DA
6.	Poduzeće obavlja ili financira djelatnosti izgradnje, obnove i rada postrojenja za proizvodnju toplinske energije za grijanje/hlađenje iz plinovitih fosilnih goriva, ili im je izloženo.	DA

Template 4 Turnover

[Link na veći prikaz](#)

Obrazac 4 – Ekonomске djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom

Redak	Ekonomске djelatnosti	Udeo (informacije se iskazuju u novčanim iznosima i postocima)					
		CCM + CCA		Ublažavanje klimatskih promjena (CCM)		Prilagodba klimatskim promjenama (CCA)	
		Iznos	%	Iznos	%	Iznos	%
1.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.26. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	-	-	-	-	-
2.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.27. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	-	-	-	-	-
3.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.28. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	0,00%	-	0,00%	0	0,00%
4.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.29. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	0,00%	-	0,00%	0	0,00%
5.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.30. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	0,00%	-	0,00%	0	0,00%
6.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.31. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	0,00%	-	0,00%	0	0,00%
7.	Iznos i udio drugih ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom, koje nisu navedene u recima od 1. do 6., u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	3.860.789,83	0,14%	3.860.789,83	0,14%	-	0,00%
8.	Ukupni iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	3.860.789,83	0,14%	3.860.789,83	0,14%	-	0,00%

Template 4 Capex

Obrazac 4 – Ekonomске djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom

Redak	Ekonomске djelatnosti	Udeo (informacije se iskazuju u novčanim iznosima i postocima)					
		CCM + CCA		Ublažavanje klimatskih promjena (CCM)		Prilagodba klimatskim promjenama (CCA)	
		Iznos	%	Iznos	%	Iznos	%
1.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.26. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	-	-	-	-	-
2.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.27. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	-	-	-	-	-
3.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.28. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
4.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.29. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
5.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.30. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
6.	Iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom iz odjeljka 4.31. priloga I. i II. Delegiranoj uredbi (EU) 2021/2139, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	-	0,00%	-	0,00%	0,00	0,00%
7.	Iznos i udio drugih ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom, koje nisu navedene u recima od 1. do 6., u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	4.650.496,84	0,16%	4.650.496,84	0,16%	-	0,00%
8.	Ukupni iznos i udio ekonomskih djelatnosti koje su taksonomski prihvatljive, ali nisu uskladene s taksonomijom, u nazivniku primjenjivog ključnog pokazatelja uspješnosti	4.650.496,84	0,16%	4.650.496,84	0,16%	-	0,00%



Kazalo pojrnova

ABC	Anti-Bribery and Corruption
ALCO	Asset Liability Management Committee
AML/CFT	Anti-Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism
B2B	Business to business
B2C	Business to customer
BDP	Bruto domaći proizvod
CEE	Central and Eastern Europe
CIR	Cost to income ratio
CO ₂	Uglikov dioksid
CPI	Consumer Price Indeks
CSRBB	Rizik kreditnog spreada knjige banke
DMS	Document Management System
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 energija
EUR	Euro
GAR	Green Asset Ratio
GDPR	General Data Protection Regulation
GHG emisije	Greenhouse Gases
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 finansijskih usluga
HBOR	Hrvatska banka za obnovu i razvitak
HNB	Hrvatska narodna banka
ICAAAP	Proces procjene adekvatnosti internog kapitala
ICT	Informacijski sustav
IDD	Direktiva (EU) 2016/97 Europskog parlamenta i Vijeća o distribuciji osiguranja
DPO	Data Protection Officer
IRRBB	Kamatni rizik u knjizi banke
ISO	International Organisation for Standardisation
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
NFRD	Direktiva o nefinansijskom izvještaju
NLB	New Lease Business
NPS (anketa)	Net Promoter score
NWB	kontekst: "te veći profit Društva prije poreza uvećan za provizije za distribuciju prema NWB-u u odnosu na plan."
OECD	The Organisation for Economic Co-operation and Development
OIE	obnovljivi izvori energije
PA (obrasci)	Performance Agreement
PAP	Product approval process
POS uredaji	Prijevod
RBA	Raiffeisen Austria d.d.
RBG	Austriskska bankovna grupacija Raiffeisen
RBI	Raiffeisen Bank International AG
REMCO	Odbor za primitke
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 društva za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinskih osiguravajućih društava
UNEP FI PRB	Ujedinjeni narodi u finansijskom sektoru za odgovorno bankarstvo
UNGC	United Nations Global Compact
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

Uredništvo: Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb,
Upravljanje ljudskim i organizacijskim potencijalom i održivost

Savjetnici u izvještavanju: Ernst & Young d.o.o.

Dizajn: Hand Studio d.o.o.

Fotografije: Shutterstock; RBA

