

IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI BILANCIO SOCIALE

2009-2011



JEDINA BANKA U HRVATSKOJ
ČIJE JE POSLOVANJE POTVRĐENO
OZNAKOM **GREEN LABEL**
SAVEZA ZA ENERGETIKU ZAGREBA

*L'UNICA BANCA IN CROAZIA LA
CUI GESTIONE È ETICHETTATA CON
"GREEN LABEL" DELL'ASSOCIAZIONE
ENERGETICA DI ZAGABRIA*



IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI
BILANCIO SOCIALE
2009-2011

SADRŽAJ IZVJEŠĆA

Riječ predsjednika Uprave	6
Mišljenje stručnjaka: HRPSOR	10
Indeks DOP-a i inicijativa Svjetskog sporazuma - Izvješće po Global Compactu	14
Opseg i profil Izvješća	20
Profil kompanije	26
Naziv tvrtke i sjedište	34
Naša vizija i misija	34
Poslovni model	35
Upravljanje, obveze i uključenost	37
Članstva i suradnje	46
Grupa Banco Popolare	46
Pokazatelji ekonomskog učinka	52
Kapitalna ulaganja i poslovanje s dobavljačima	53
Bilanca - usporedba 2011./2010./2009.	54
Račun dobiti i gubitka 2011./2010./2009.	55
Kreditiranje sa stajališta društvene korisnosti	59
Poslovanje s građanstvom - društveno značajni čimbenici	64

INDICE

Lettera del Presidente del Consiglio di Amministrazione	6
Parere degli esperti:	
Commissione Croata per gli Affari e per lo Sviluppo Sostenibile (HRPSOR)	10
Indice DOP (Responsabilità sociale d'impresa) e l'iniziativa della convenzione mondiale - Bilancio per il Global Compact	14
Finalità del Bilancio Sociale	20
Descrizione del Banco Popolare Croatia	26
Nome e sede della Banca	34
Missione e visione del Gruppo	34
Modello operativo	35
Gestione e responsabilità	37
Associazioni e collaborazioni	46
Il Gruppo Banco Popolare	46
Indicatori economici	52
Investimenti di capitale e rapporti con i fornitori	53
Bilancio - comparazione 2011/2010/2009	54
Conto economico 2011/2010/2009	55
Concessione di crediti per finalità sociale	59
Clientela retail - indicatori di importanza sociale	64

Očuvanje okoliša	68
Pokazatelji društvenog učinka	76
Banco Popolare Croatia kao poslodavac	77
Struktura kadrova po kvalifikaciji	83
Struktura zaposlenika po spolu	85
Zaštita na radu i briga za zdravlje djelatnika	88
Poštivanje ljudskih prava	89
Ostale aktivnosti djelatnika	89
Sustav interne komunikacije Banke	90
Sponzorstva i donacije	94
Zaštita potrošača i odgovornost za proizvod	99
Zaštita privatnosti klijenta	102
Oglašavanje i odnosi s javnošću	102
Pritužbe i prigovori	105
Zaključak	108
Razina primjene GRI okvira / GRI indikatori u tekstu	112
Vaše mišljenje o nama	118
Impresum	124

Tutela dell'ambiente	68
Indicatori sociali	76
<i>Il Banco Popolare Croatia come datore di lavoro</i>	77
<i>Struttura dell'organico per qualifica</i>	83
<i>Struttura dei dipendenti per sesso</i>	85
<i>La sicurezza sul lavoro e la cura della salute dei dipendenti</i>	88
<i>Osservanza dei diritti umani</i>	89
<i>Altre attività dei dipendenti</i>	89
<i>Sistema di comunicazione interna della Banca</i>	90
<i>Sponsorizzazioni e donazioni</i>	94
<i>La protezione dei consumatori e responsabilità per il prodotto</i>	99
<i>Protezione dei dati personali dei clienti</i>	102
<i>Pubblicità e pubbliche relazioni</i>	102
<i>Reclami</i>	105
Conclusioni	108
Livello d'applicazione degli standard GRI / indicatori GRI nel testo	112
Il suo parere sul Bilancio Sociale	118
Impresum	124

RIJEČ PREDsjedNIKA UPRAVE



Goran Gazivoda
predsjednik Uprave
Presidente del Consiglio di Amministrazione

Pred vama je drugo izvješće o održivom razvoju Banco Popolare Croatia koje obuhvaća naše aktivnosti i razvoj u razdoblju od 2009. do kraja 2011. godine.

Posljednje tri godine za Banco Popolare Croatia bile su izrazito izazovne. Na poslovanje Banke najviše je utjecala trogodišnja mjera linearnog ograničenja rasta kreditnih plasmana koja je Banci onemogućila ravnopravno tržišno natjecanje i dovela do smanjenja ekonomske vrijednosti. U takvim okolnostima bili smo suočeni s pitanjem: da li zatvoriti desetak poslovnica, otpustiti 50 djelatnika, odustati od planiranih velikih investicija u razvoj poslovanja (uvođenje novog informacijskog sustava, preuređenje poslovnica, uvođenje bankomata i novih proizvoda) i poslovati pozitivno ili iskazati gubitak. Odlučili smo nastaviti s ulaganjem u razvoj poslovanja, odlučili smo nastaviti započete projekte zbog naših klijenata i naših djelatnika.

Ukidanje restrikcija rasta omogućilo nam je tržišno natjecanje pod jednakim uvjetima za sve igrače na tržištu, što se odrazilo i

LETTERA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Vi presentiamo la seconda edizione del Bilancio Sociale del Banco Popolare Croatia che racchiude le nostre attività e il nostro sviluppo nel periodo dal 2009 fino alla fine del 2011.

Gli ultimi tre anni del Banco Popolare Croatia sono stati pieni di sfide. Le attività del Banco sono state influenzate di più dalle misure delle limitazioni di aumento dei crediti di tre anni le quali hanno impedito al Banco la giusta competizione sul mercato e hanno portato a valori economici inferiori. In circostanze del genere abbiamo dovuto confrontare la domanda: se chiudere una decina di filiali, licenziare 50 dipendenti, rinunciare a grandi investimenti nello sviluppo delle attività (l'introduzione dei nuovi sistemi informatici, ristrutturazione delle filiali, introduzione dei bancomat e prodotti nuovi) e operare positivamente oppure dimostrare perdite. Abbiamo deciso di continuare con investimenti nello sviluppo delle attività, abbiamo deciso di continuare con i progetti iniziati per i nostri clienti e nostri dipendenti.

L'abolizione delle restrizioni di crescita ci ha permesso la competizione sul mercato sotto le stesse condizioni per tutti i partecipanti sul mercato, il che ha mostrato risultati anche sul risultato del 2010 che abbiamo compiuto con un profitto di 10 milioni di kune.

Nel 2011 abbiamo registrato un profitto netto di 10,9 milioni di kune, 60 mila clienti hanno scelto il nostro Banco, l'attivo è cre-

na poslovni rezultat za 2010. godinu koju smo završili s dobiti od 10 milijuna kuna.

U 2011. godini zabilježili smo neto dobit od 10.9 milijuna kuna, 60.000 klijenata poslovalo je s Bankom, aktiva je porasla za 11% na 2.6 milijardi kuna, kapital je krajem godine iznosio 332 milijuna kuna, ukupne investicije dosegnule su iznos od 8 milijuna kuna. Dobit prije poreza bila je 120% viša nego u 2010. godini.

Primjer Banco Popolare Croatia pokazuje i dokazuje da održivi razvoj i društvena odgovornost nemaju alternativu.

Na tom polju Banka je u proteklom razdoblju učinila značajne pomake. Naša usmjerenost na poboljšanje uvjeta rada, naša briga za zajednicu u kojoj djelujemo i podizanje svijesti o važnosti očuvanja okoliša prepoznati su i potvrđeni nagradom Indeks DOP-a za 2009. godinu za najveći napredak u odnosu na prethodno razdoblje. Nagrada je dodijeljena od strane Hrvatske gospodarske komore i Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj.

Naša opredijeljenost za temeljna načela iz područja ljudskih i radnih prava, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije nadograđena je članstvom u Hrvatskoj mreži UN Global Compacta. Posebno mi je drago što smo već u drugom izvješću o održivosti uskladili

smjernice svjetske inicijative o izvješćivanju (GRI) s deset načela Global Compacta.

Obaveza i obećanje da ćemo o našem napretku na polju održivosti izvještavati na godišnjoj razini velik su poticaj da svoje ideje i planove na području održivog razvoja definiramo i realiziramo što prije.

Započeli smo „Zeleni projekt Banco Popolare Croatia“ koji uključuje sve razine poslovanja banke: uređenje poslovnica, proizvode i usluge za naše klijente i poslovne partnere i djelatnike, internu komunikaciju i sudjelovanje u projektu Europske unije tijekom 2012. godine.

Poslovni uspjeh, usprkos teškim tržišnim uvjetima, potvrda je vrijednosti naših zaposlenika. Njihovo znanje, odanost i predanost ostvarenju planiranih ciljeva ključne su točke našeg poslovanja.

Zahvaljujemo komisiji HR PSOR-a na mišljenju o našem izvješću. Preporuke struke nastojat ćemo ostvariti u nadolazećem razdoblju te ćemo vas o tome izvijestiti u sljedećem izvješću o održivosti.

Goran Gazivoda
predsjednik Uprave

sciuto del 11% a 2,6 miliardi di kune, il capitale alla fine dell'anno ammontava a 332 milioni di kune, gli investimenti totali hanno raggiunto la somma di 8 milioni di kune. Il profitto prima delle tasse era del 120% più alto rispetto al 2010.

L'esempio del Banco Popolare Croatia mostra e dimostra che lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale non hanno alternative.

Su questo campo Il Banco ha fatto grandi passi nel periodo osservato. Il nostro orientamento verso il miglioramento delle condizioni del lavoro, il nostro impegno per la società in cui operiamo e l'alzare la consapevolezza dell'importanza della tutela del ambiente sono stati riconosciuti e confermati dal premio Indice DOP del 2009 per il maggior avanzamento rispetto al periodo precedente. Il premio è stato assegnato dalla Camera di Commercio Croata e dall'HRPSOR.

La nostra scelta dei principi fondamentali nel campo di risorse umane e diritti di lavoro, tutela dell'ambiente e la lotta contro la corruzione è stata allargata dalla nostra adesione alla rete Croata del Global Compact dell'ONU. Mi fa molto piacere che già nel secondo Bilancio Sociale sulla sostenibilità abbiamo coordinato le direttive delle iniziative mondiali dell'informazione (GRI) con dieci principi del Global Compact.

L'obbligo e la promessa che nel nostro avanzamento sul campo di sostenibilità avremmo informato sul livello annuale sono un grande stimolo per definire e realizzare le proprie idee e di propri piani sul campo dello sviluppo sostenibile al più presto possibile.

Abbiamo iniziato il "Progetto verde del Banco Popolare Croatia" che comprende tutti i livelli della gestione del Banco: decorazione delle filiali, prodotti e servizi per i nostri clienti, i nostri partner e dipendenti, comunicazione interna e partecipazione attiva nel progetto dell'Unione Europea nel corso del 2012.

Il successo lavorativo, nonostante le condizioni difficili, dimostra i valori dei nostri dipendenti. La loro sapienza, lealtà e dedizione al raggiungimento degli obiettivi sono i punti chiave della nostra gestione aziendale.

Ringraziamo la Commissione dell'HRPSOR per l'opinione sul nostro Bilancio. Ci impegneremo a realizzare le raccomandazioni degli esperti nel periodo successivo e vi informeremo nel prossimo Bilancio.

Goran Gazivoda
Presidente del Consiglio di Amministrazione







MIŠLJENJE STRUČNJAKA: HRPSOR
MIŠLJENJE O IZVJEŠĆU O ODRŽIVOSTI BANCO POPOLARE CROATIA
ZA 2009-2011. GODINU

PARERE DEGLI ESPERTI:

COMMISSIONE CROATA PER GLI AFFARI E PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (HRPSOR)

Provjerom zastupljenosti pokazatelja učinaka, utvrđujemo da iskazana C razina primjene GRI okvira odgovara opsegu ovog izvješća. Smatramo da je Banco Popolare Croatia svojom razinom primjene koncepta održivosti u poslovnoj strategiji i sadržanim načelima određivanja sadržaja i kvalitete izvještavanja pokazala zavidnu društvenu odgovornost i primjer dobre prakse koju mogu slijediti mnoge organizacije, posebno poduzeća iz financijskog sektora.

Drugo izvješće Banco Popolare Croatia uspjelo je održati visoku kvalitetu izvještavanja o održivosti i nastaviti kontinuitet praćenja učinaka koje Banka i u ovom trogodišnjem periodu sustavno provodi. Posebno ističemo usmjerenost na relevantno u izvješću, strukturiranost poslovnog modela, te prikazanu pozitivnu praksu koja odlično ilustrira orijentaciju Banke.

Preglednost podataka i dosljednost sadržanih pokazatelja prikazani su na način koji dionicima omogućuje jednostavno praćenje promjena u učinku organizacije tijekom vremena. Banka je izabrala izvještajno razdoblje od tri godine što je dovoljno dug period u kojem se mogu napraviti značajnije promjene i osigurati usporedivost koja je nužna za procjenu učinka. Ipak smatramo,

da bi zbog trendova u svijetu koji su usmjereni prema spajanju godišnjih financijskih izvješća s izvješćima o održivosti, trebalo razmotriti mogućnost uspostave kraćih perioda izvještavanja.

S obzirom na osnovnu djelatnost Banke očekivano je manje prikazanih pokazatelja okolišnih učinaka, ali je izražena želja da se i u tom segmentu naprave poboljšanja u okviru mogućnosti Banke. Preporuka je da u narednom razdoblju Banka usmjeri i definira pristup donacijama i sponzorstvima i na taj način gradi partnerske odnose s potencijalnim korisnicima kako bi organizacije i lokalne zajednice mogle planirati i osnažiti svoje dugoročne projekte.

Ciljevi koje je Banka postavila, kao i planovi za proširivanje izvještaja u sljedećem izvještajnom razdoblju ostvarivi su te vjerujemo da će se nastaviti trend poboljšanja koji je vidljiv i u ovom, drugom izvješću.

Mišljenje sastavila:

Komisija upravnog vijeća HR PSOR-a



Dopo aver controllato la presenza degli indicatori dei risultati, confermiamo che il dimostrato livello C dell'implementazione degli indicatori GRI risponde al volume del Bilancio. Riteniamo che il Banco Popolare Croatia con il suo concetto di implementazione della sostenibilità in strategie operative e i contenuti principi della definizione del contenuto e della qualità dell'informazione abbia mostrato significativa responsabilità sociale e l'esempio di buona prassi che potrebbero seguire molte organizzazioni, specialmente le aziende del settore finanziario.

Il secondo Bilancio Sociale del Banco Popolare Croatia è riuscito a mantenere alta la qualità dell'informazione sulla sostenibilità ed a continuare con il seguire degli effetti che il Banco sistematicamente compie nel periodo di tre anni. Sottolineiamo l'orientamento verso le cose rilevanti nel Bilancio, la strutturazione del modello operativo e la illustrata prassi positiva che dimostra perfettamente l'orientamento del Banco.

La chiarezza dei dati e la coerenza degli indicatori contenuti sono dimostrati in modo che tutti gli interessati possano facilmente seguire i cambiamenti nei risultati dell'organizzazione nel corso del tempo. Il Banco ha scelto un periodo di tre anni che è un periodo abbastanza lungo per fare cambiamenti significativi e permettere il paragone ne-

cessario per la valutazione dell'efficacia. Ciò nonostante, riteniamo che, per i trend mondiali da collegare i rapporti finanziari annuali con bilanci sociali, sarebbe necessario considerare la possibilità di definire periodi più brevi dell'informare.

Prendendo in considerazione l'attività principale del Banco, si aspettavano meno indicatori dell'effetto sull'ambiente, però è stato dimostrato il desiderio di fare dei miglioramenti anche in questo segmento nei limiti del Banco. Abbiamo raccomandato al Banco di direzionare e definire l'approccio alle donazioni e sponsorizzazioni nel periodo seguente e in questo modo creare rapporti da partner con i potenziali clienti affinché le comunità organizzative e locali possano pianificare e rafforzare i loro progetti a lungo termine.

Gi obiettivi del Banco, come anche i piani per l'allargamento del Bilancio nel periodo successivo, sono realizzabili e crediamo che il trend di miglioramento, visibile anche in questo Bilancio, continuerà anche in quello seguente.

Il parere è stato creato da:

La Commissione del Consiglio di Amministrazione dell'HRPSOR









INDEKS DOP-A I INICIJATIVA SVJETSKOG SPORAZUMA

- IZVJEŠĆE PO GLOBAL COMPACTU

INDICE DOP (RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA) E L'INIZIATIVA DELLA CONVENZIONE MONDIALE

- BILANCIO PER IL GLOBAL COMPACT

Indeks DOP-a je metodologija za ocjenjivanje društveno odgovorne prakse u poslovanju hrvatskih tvrtki koja ujedno omogućuje usporedbu s praksom drugih hrvatskih tvrtki. Nastala je po uzoru na slične svjetske metodologije, u prvom redu na Business in the Community CR index. Indeks DOP-a je ujedno i nagrada koju jednom godišnje u kategoriji malih, srednjih i velikih tvrtki zajednički dodjeljuju Hrvatska gospodarska komora (HGK) i Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj (HRPSOR) uz stručnu i financijsku podršku USAID-a, UNDP-a u Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu u izradi metodologije Indeksa DOP-a.

Metodologija, koja je pretočena u upitnik, definira niz kriterija za ocjenjivanje u šest osnovnih područja: ekonomska održivost, uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju, radna okolina, zaštita okoliša, tržišni odnosi te odnosi sa zajednicom. Ispunjavanje upitnika je dobrovoljno.

Promičući ideju da samo društveno odgovorno poslovanje osigurava dugoročnu konkurentnost i održivost tvrtke, Banco Popolare Croatia od 2009. godine ponosni je vlasnik posebne nagrade indeksa DOP-a za najveći napredak u odnosu na godinu ranije.

Global Compact, inicijativa Ujedinjenih naroda (UN) za uvođenje društveno odgovornog poslovanja, pokrenuta je 2000. godine za vrijeme mandata Kofija Anana na funkciji glavnog tajnika UN-a i danas je najveća takva inicijativa koja okuplja preko osam tisuća korporativnih dionika iz preko 135 zemalja diljem svijeta.

Global Compact je strateška inicijativa koja se temelji na deset osnovnih načela iz područja ljudskih i radnih prava, okoliša i borbe protiv korupcije. Kao takav, Global Compact predstavlja jedinstveni primjer suradnje poslovnog svijeta i međunarodne zajednice te uz tvrtke okuplja i predstavnike akademske zajednice, civilnog društva, vlada i poslovnih udruga te samog UN-a.

Banco Popolare Croatia članica je lokalne mreže Global Compacta osnovane 2007. godine. Članstvo je zaključeno 5. srpnja 2011. godine, a Uprava Banco Popolare Croatia obvezala se na sljedeće:

Ljudska prava

1. načelo: podupiremo i poštujemo zaštitu međunarodnih ljudskih prava unutar svog područja utjecaja; i
2. načelo: brinemo se da ne sudjelujemo u kršenjima ljudskih prava.

L'indice del DOP è la metodologia utilizzata per la valutazione della responsabilità sociale delle imprese croate, la quale nello stesso tempo rende possibile il paragone con la prassi di altre imprese croate. È stata creata sul modello di simili metodologie mondiali, in primo luogo del Business in the Community CR index. L'indice DOP è anche il premio che una volta all'anno nella categoria di piccole, medie e grandi imprese, viene attribuito dalla Camera di Commercio Croata (HGK) e dalla Commissione Croata per gli Affari e per lo Sviluppo Sostenibile (HRPSOR), con il supporto professionale e finanziario dell'USAID, UNDP e la Facoltà di Economia dell'Università di Zagabria.

La metodologia, in forma di un questionario, definisce una serie di criteri per la valutazione di sei campi fondamentali: sostenibilità economica, tutela dell'ambiente, rapporti sul mercato e rapporti con la comunità. La compilazione del questionario è su base volontaria. Promuovendo l'idea che solo la responsabilità sociale d'impresa garantisce competitività a lungo termine e la sostenibilità dell'impresa, Banco Popolare Croatia si è meritato il Premio speciale dell'indice DOP del 2009 per il maggiore avanzo in paragone con l'anno precedente.

Global Compact, l'iniziativa delle Nazioni Unite (l'ONU) per la re-

sponsabilità sociale d'impresa, iniziata nel 2000 durante il mandato di Kofi Annan sulla posizione del segretario generale dell'ONU, è oggi la più grande iniziativa del genere e raduna oltre ottomila associati in più di 135 paesi nel mondo.

Global Compact è un'iniziativa strategica basata su dieci principi fondamentali dai campi di diritti umani e diritti di lavoro, ambiente e la lotta contro la corruzione. Come tale, Global Compact rappresenta l'esempio unico della collaborazione fra il mondo del business e la comunità internazionale ed insieme alle aziende radduna i rappresentanti della comunità accademica, società civile, governi, associazioni e dello stesso ONU.

Banco Popolare Croatia è membro della rete locale del Global Compact, fondata nel 2007. Il Banco ne è diventato il membro il 5 luglio 2011 e l'Amministrazione del Banco Popolare Croatia ha assunto la responsabilità di:

Diritti umani

1. principio: sosteniamo e rispettiamo la protezione dei diritti umani internazionali nell'ambito del nostro campo d'influenza; e
2. principio: teniamo conto di non violare i diritti umani.

Radna prava

- načelo: podržavamo slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje;
- načelo: podržavamo ukidanje svih oblika prisilnog rada;
- načelo: zalažemo se za stvarno ukidanje dječjeg rada; i
- načelo: ukidanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja.

Okoliš

- načelo: podupiremo predostrožan pristup izazovima na području okoliša;
- načelo: pokrećemo inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu; i
- načelo: potičemo razvoj i širenje tehnologija manje škodljivih za okoliš.

Borba protiv korupcije

- načelo: aktivno radimo na suzbijanju korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.

Alati kojima djelujemo na provedbi navedenih načela su oni o kojima izvještavamo u nastavku Izvješća:

Za područje ljudskih prava:

Etički kodeks, aktivno članstvo u poslovnim udrugama, suradnja s institucijama civilnog društva. Banka poštuje važeće propise te štiti ljudska i građanska prava, dostojanstvo i ugled svakog zaposlenika.

Slogan Banco Popolare Croatia glasi: "Stvarajmo zajedno!" - on uključuje zajedništvo svih djelatnika Banke u ostvarivanju poslovnih ciljeva kao i suradnju banke sa njezinim dionicima.

Zaposlenici su najvrednija imovina Banke. Posebna se pažnja stoga posvećuje osobnom razvoju zaposlenika kroz stalne edukacijske programe i sustav nagrađivanja prema postavljenim ciljevima koji se određuju individualno, za svakog djelatnika posebno a koji su u skladu sa poslovnim planom i strategijom Banke.

Zaposlenici banke su pripadnici različitih narodnosti i vjera. Nije dopušten bilo kakav oblik diskriminacije ili uznemiravanja zaposlenika na temelju spola, rase, vjerske, jezične, nacionalne ili političke pripadnosti, zdravstvenog statusa, dobi, obiteljskog statusa, obrazovanja, društvenog položaja, osobnih značajki ili uvjerenja.

Diritti di lavoro

- principio: sosteniamo la libertà di associazione e il riconoscimento dei diritti di negoziazioni collettive;*
- principio: sosteniamo l'abolizione di tutti i tipi di lavoro forzato;*
- principio: ci impegnamo per la vera abolizione di lavoro minorile; e*
- principio: abolizione di discriminazione nel collocamento e la scelta del mestiere.*

Ambiente

- principio: sosteniamo un atteggiamento cauto verso le sfide nel campo dell'ambiente;*
- principio: promuoviamo iniziative per aumentare la responsabilità verso l'ambiente;*
- principio: sosteniamo lo sviluppo e la diffusione delle tecnologie meno nocive per l'ambiente.*

Lotta contro la corruzione

- principio: ci impegniamo a combattere la corruzione in tutte le sue forme inclusi l'estorsione e il versamento delle tangenti.*

Gli strumenti che usiamo in attuazione di questi principi sono elencati in seguito:

Nel campo di diritti umani:

Il Codice etico, membri attivi in associazioni di business, collaborazione con istituzioni della società civile. Il Banco rispetta le norme vigenti e protegge i diritti umani e civili, dignità e reputazione di ogni dipendente.

Lo slogan del Banco Popolare Croatia è: „Creiamo insieme!“ - il che include tutti i dipendenti del Banco nel raggiungimento degli obiettivi di gestione come anche la collaborazione del Banco con i suoi associati.

I dipendenti sono il patrimonio aziendale più prezioso. L'attenzione speciale, quindi, viene diretta verso lo sviluppo personale dei dipendenti tramite continui programmi educativi e il sistema della premiazione per gli obiettivi raggiunti i quali vengono determinati individualmente per ogni dipendente in conformità con il piano operativo e la strategia della Banca.

I dipendenti della Banca sono di varie nazionalità e religioni. Non è permesso nessun tipo di discriminazione o turbamento dei dipen-

Za područje radnih prava:

Načela upravljanja ljudskim potencijalima u odnosu na zapošljavanje, edukaciju i nagrađivanje; briga za zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu;

Pri upravljanju ljudskim potencijalima poštuju se načela ravnopravnosti, prilikom zapošljavanja u Banco Popolare Croatia nema diskriminacije na temelju spola, rase, vjere, jezika, boje kože, političkog ili bilo kojeg drugog opredjeljenja, nacionalnog ili socijalnog porijekla, imovine ili bilo kojeg drugog statusa.

U sustav nagrađivanja unutar Banco Popolare Croatia uključeni su svi zaposlenici bez izuzetka, svi imaju priliku stručno se usavršavati na internim i eksternim edukacijama i svima se pruža mogućnost da razvijaju svoje kompetencije.

Na temelju Zakona o radu Uprava Banke donijela je Pravilnik o radu kojim se uređuju prava i obveze iz radnog odnosa a posebno: mjere za zaštitu dostojanstva radnika, radno vrijeme i raspored radnog vremena, odmori i dopusti, plaća i naknada plaće, sklapanje

i prestanak radnog odnosa te ostala pitanja vezana uz rad.

Za područje okoliša:

Odgovorna i štedljiva uporaba energije i prirodnih resursa. Gospodarenje otpadom vrši se u skladu s propisima, suradnjom s ovlaštenim skupljačima i pokriveno je potrebnom dokumentacijom.

Za područje borbe protiv korupcije:

Etički kodeks, aktivno članstvo u poslovnim udrugama.

Banco Popolare Croatia osuđuje korupciju u svim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje. Korupcija se tretira kao neprihvatljiva praksa bez obzira na motiv, način ili posljedice takvog djelovanja.

denti sulle basi di sesso, razza, religione, nazionalità, appartenenza linguistica o politica, condizione di salute, età, stato civile, istruzione, stato sociale, caratteristiche personali o convinzioni.

Nel campo di diritti di lavoro:

i principi di gestione delle risorse umane nell'assunzione dei dipendenti, nell'istruzione e premiazione; tutela della salute e sicurezza sul lavoro;

Nella gestione delle risorse umane vengono rispettati i principi di parità, nel collocamento al Banco Popolare Croatia non c'è discriminazione sulle basi di sesso, razza, lingua, colore della pelle, scelte politiche o altre, origine nazionale o sociale, proprietà o qualsiasi altro stato.

Il sistema di premiazione del Banco Popolare Croatia include tutti i dipendenti senza eccezioni, tutti hanno diritto a qualifiche professionali nei corsi interni ed esterni e a tutti viene data l'opportunità di sviluppare le proprie competenze.

In conformità della Legge sul lavoro, l'Amministrazione della Banca ha approvato il Regolamento del lavoro il quale definisce diritti e obblighi del rapporto di lavoro e in particolare: norme per la tutela della

dignità del dipendente, l'orario e la divisione dell'orario di lavoro, pause e vacanze, stipendi e indennità, l'assunzione e licenziamento ed altre questioni riguardanti il lavoro.

Nel campo dell'ambiente:

l'uso responsabile e il risparmio dell'energia e risorse naturali. I rifiuti vengono gestiti in conformità con i regolamenti, con la collaborazione dei raccoglitori autorizzati ed ha tutta la documentazione necessaria.

Nel campo di lotta contro la corruzione:

Il Codice Etico, membri attivi nelle associazioni d'affari.

Banco Popolare Croatia disapprova la corruzione in tutte le sue forme, inclusi l'estorsione e il versamento delle tangenti. La corruzione viene trattata come un atto inaccettabile nonostante il motivo, il modo o le conseguenze di tali attività.





OPSEG I PROFIL IZVJEŠĆA

FINALITÀ DEL BILANCIO SOCIALE

Praksa društvene odgovornosti vrlo je raznolika i u velikoj mjeri ovisi o okolini u kojoj se provodi, stoga ne postoji jedinstveni recept za njezino uvođenje i provođenje. Međutim, postoji nekoliko preduvjeta koji su zajednički svim primjerima dobre prakse u svijetu: najvažnija je posvećenost uprave organizacije ideji održivog razvoja odnosno potrebno je donijeti čvrstu, konkretnu odluku da se društvena odgovornost provodi kao način ponašanja u svim segmentima djelovanja poduzeća. Drugi korak je "oživljavanje" ideje kroz njezinu integraciju na svim organizacijskim razinama. U slučaju Banco Popolare Croatia, odluka o društvenoj odgovornosti izražena je u svim temeljnim odrednicama i dokumentima Banke, poput vizije i misije, Etičkog kodeksa i Kodeksa

korporativnog upravljanja.

Članstvo u Hrvatskom poslovnom savjetu za održivi razvoj (HRP-SOR) i UN Global Compactu znači formaliziranje opredjeljenja za održivi razvoj i stvaranje okvira za napredak na području na kojem Banka djeluje.

Svoje drugo izvješće Banka je izradila prema načelima Svjetske inicijative o izvješćivanju (GRI) koje je uskladila sa deset načela Global Compacta kao i prema očekivanjima i interesima dionika. Primjena neovisnih međunarodnih standarda omogućuje usporedbu s ostalim tvrtkama u okruženju u kojem poslujemo i pridonosi širenju najbolje prakse na tržištu.

BANCO POPOLARE CROATIA D.D.	
<i>DIONICI / GRUPPI INTERESSATI</i>	<i>KLJUČNI NOSITELJI / PORTATORI RESPONSABILI</i>
<i>klijenti / clienti</i>	<i>svi odjeli / tutte le divisioni</i>
<i>zaposlenici / dipendenti</i>	<i>upravljački tim (menedžment) / Management</i>
<i>dioničari / azionisti</i>	<i>Uprava banke / Amministrazione della Banca</i>
<i>HNB / Banca Nazionale Croata (HNB)</i>	<i>Uprava banke, odjel računovodstva / Amministrazione della Banca, Divisione contabilità</i>
<i>poslovni partneri / partner operativi</i>	<i>svi odjeli / tutte le divisioni</i>
<i>dobavljači / acquisto</i>	<i>odjel za upravljanje objektima i nabavom / Acquisto e gestione dei beni</i>
<i>lokalna i nacionalna zajednica / comunità locale e nazionale</i>	<i>odjel za marketing i korporativne komunikacije / Divisione marketing e comunicazioni corporate</i>
<i>nevladine organizacije / gruppi non governativi</i>	<i>odjel za marketing i korporativne komunikacije / Divisione marketing e comunicazioni corporate</i>
<i>poslovne organizacije / organizzazioni d'affari</i>	<i>odjel za marketing i korporativne komunikacije / Divisione marketing e comunicazioni corporate</i>
<i>državna administracija / amministrazione statale</i>	<i>svi odjeli / tutte le divisioni</i>

La prassi della responsabilità sociale è molto varia e in buona parte dipende dall'ambito in cui viene svolta e quindi non esiste una ricetta unica per la sua introduzione ed implementazione. Ciò nonostante, ci sono dei prerequisiti comuni a tutti gli esempi al mondo di buona prassi: la cosa più importante è che l'Amministrazione dell'organizzazione sia dedicata all'idea dello sviluppo sostenibile, cioè è necessario arrivare alla decisione sicura e concreta che la responsabilità sociale venga implementata così come il modo di comportarsi in tutti i segmenti dell'attività. Il secondo passo è l'attuazione dell'idea tramite la sua integrazione in tutti i livelli organizzativi. Nel caso del Banco Popolare Croatia, la decisione sulla responsabilità sociale è espressa in tutte le disposizioni e in tutti i documenti del Banco, come visione

e missione, il Codice Etico e il Codice di Corporate Governance.

Essere membri della Commissione Croata per gli Affari e per lo Sviluppo Sostenibile (HRPSOR) e del Global Compact dell'ONU formalmente conferma la scelta dello sviluppo sostenibile e la creazione della cornice per il progresso sul campo in cui opera il Banco.

Il Banco ha redatto il suo secondo Bilancio Sociale in conformità alle linee guida del Global Reporting Initiative (GRI) le quali sono state coordinate con le dieci norme del Global Compact e alle aspettative e gli interessi dei principali interlocutori dell'azienda. L'uso degli standard internazionali indipendenti rende possibile il paragone con le altre imprese nell'ambito in cui operiamo e aiuta l'espansione della prassi migliore sul mercato.

Kao ključne dionike u našem poslovanju odredili smo sljedeće skupine:

- klijenti
- zaposlenici
- dioničari
- HNB
- poslovni partneri
- dobavljači
- lokalna i nacionalna zajednica
- nevladine organizacije
- poslovne organizacije
- državna administracija

Od odjela izravno uključenih u upravljanje aspektima društveno odgovornog poslovanja valja izdvojiti Odjel marketinga i korporativnih komunikacija koji je, među ostalim, zadužen za provedbu strategije održivog razvoja Banke kao i za ostvarivanje kontakata s dionicima.

Temeljno načelo poslovanja tvrtke je aktivna suradnja s dionicima. Ono pridonosi prikupljanju podataka s tržišta u svrhu stalnog poboljšanja naše prakse i poslovanja ali i širenju naših načela

poslovanja na tržištu.

Republika Hrvatska iduće će godine pristupiti Europskoj uniji. Usklađivanje s najboljim praksama Europske unije već je dulje vrijeme važan dio našeg poslovanja, posebno u području energetike, obnovljivih izvora energije i zaštite okoliša gdje smo u suradnji sa Savezom za energetiku Zagreba uveli niz inovacija i novih proizvoda i usluga, u skladu sa trendovima i normama Europske unije.

Raspon parametara Izvješća odgovara rasponu iz prethodnog razdoblja. Izvješće sadrži podatke koji pokazuju utjecaj Banke na društvene sustave u kojima ona djeluje - od prakse zapošljavanja i interne komunikacije, preko odnosa s klijentima do oblika izravne potpore društvenoj zajednici i djelovanja Banke na području zaštite okoliša.

Ovo Izvješće obuhvaća pokazatelje za Banco Popolare Croatia na tržištu Republike Hrvatske, s time da su osnovne aktivnosti grupe Banco Popolare na području održivog razvoja sadržane u posebnom poglavlju ovog Izvješća.

I principali interlocutori dell'azienda sono:

- clienti
- dipendenti
- azionisti
- Banca Nazionale Croata (HNB)
- società partner
- fornitori
- comunità locale e nazionale
- organizzazioni non governative
- organizzazioni d'affari
- amministrazione statale

Fra tutte le divisioni direttamente coinvolti nell'amministrazione degli aspetti della responsabilità sociale, è importante menzionare la Divisione marketing e comunicazioni corporate il quale è tra gli altri responsabile per l'implementazione della strategia dello sviluppo sostenibile della Banca come anche per il contatto con i gruppi interessati.

Il principio di base dell'attività della Banca è collaborazione attiva con tutti i gruppi interessati. Questo aiuta il raccogliere dei dati dal mercato allo scopo del continuo miglioramento della nostra prassi ma anche nell'allargamento dei nostri principi d'affari sul mercato.

La Repubblica di Croazia entrerà a far parte dell'Unione Europea l'anno prossimo. Coordinamento con le migliori prassi dell'Unione Europea è da tempo la parte importante dell'attività della Banca, specialmente nei campi di energetica, risorse rinnovabili dell'energia e tutela dell'ambiente dove abbiamo portato molte innovazioni e nuovi prodotti seguendo i trend e le norme dell'Unione Europea, e grazie alla collaborazione con l'Associazione energetica di Zagabria.

I parametri di questo Bilancio Sociale corrispondono a quelli del periodo precedente. Il Bilancio contiene i dati che dimostrano l'influenza del Banco sui sistemi sociali nell'ambito dei quali la Banca opera - dall'assunzione dei dipendenti e comunicazione interna, rapporti con i clienti alle forme del sostegno aperto offerto alla comunità sociale e le attività della Banca nel campo di tutela dell'ambiente.

Il Bilancio Sociale contiene indicatori relativi al Banco Popolare Croatia sul mercato della Repubblica di Croazia, illustrando le attività del Gruppo Banco Popolare nell'ambito dello sviluppo sostenibile in un capitolo separato di questo Bilancio.

Izvešće o održivom razvoju Banco Popolare Croatia obuhvaća razdoblje od 2009. do kraja 2011. godine te su izneseni podaci za to razdoblje. Cilj Banke jest ostvariti poboljšanja te o njima izvijestiti u idućem Izvešću o održivosti.

Radi što točnijeg praćenja GRI indikatora i maksimalne vjerodostojnosti Izvešća, pri njegovoj izradi konzultirali smo Hrvatski poslovni savjet za održiv razvoj (HRPSOR) te dobili Mišljenje stručnjaka, koje je dio ovog Izvešća.

Izvešće je tiskano na hrvatskom i talijanskom jeziku, bit će javno prezentirano, poslano glavnim dionicima te dostupno na internet-skim stranicama Banke www.bpc.hr;

Skraćenice:

U ovom Izvešću o održivosti Banco Popolare Croatia d.d. naziva se "Banka" ili "Banco Popolare Croatia", a matična kuća u Italiji "grupa Banco Popolare" ili "Grupa".

Izvešće je rezultat timskog rada u kojem su sudjelovale sve organizacijske jedinice Banke podnošenjem izvješća o postignućima u razdoblju izvještavanja i ciljevima za iduće razdoblje. Također upućujemo na izvještaje o održivosti matične kuće - grupe Banco Popolare koje je dostupno na web stranici

www.bancopopolare.it.

Na kraju Izvešća je upitnik "Vaše mišljenje o nama", u kojem možete ocijeniti naše drugo Izvešće o održivosti. Upitnik možete naći i na našoj internetskoj stranici www.bpc.hr;

Kontakt za sve dodatne informacije vezane za ovo Izvešće:

Sanja Pančić

Tel: +385 01/4653 459

Fax: +385 01/4653 799

E-mail: sanja.pancic@bpc.hr

Il Bilancio Sociale del Banco Popolare Croatia copre il periodo a partire dal 2009 fino alla fine del 2011, illustrando le informazioni e i dati appartenenti a quel periodo.

L'obiettivo del Banco Popolare Croatia è di realizzare il miglioramento in base ai dati iniziali raccolti e formati in questo modo, e di riferire questi miglioramenti nella prossima edizione del Bilancio Sociale.

Allo scopo di aderire agli standard del Global Reporting Initiative in modo più corretto e di raggiungere l'autenticità massima, la redazione del Bilancio Sociale è stato realizzata in collaborazione con la Commissione Croata per gli Affari e per lo Sviluppo Sostenibile (HRPSOR) e tenendo conto del parere degli esperti che è stato aggiunto al Bilancio.

Questo Bilancio è stato pubblicato nella versione croata ed italiana, e sarà presentato pubblicamente, spedito alle principali controparti e sarà anche disponibile sul sito ufficiale del Banco Popolare Croatia: www.bpc.hr;

Abbreviazioni:

Il Bilancio Sociale usa le abbreviazioni seguenti: "la Banca" o "il Banco Popolare Croatia" per Il Banco Polare Croatia S.p.A., "il Gruppo" o "il Gruppo Banco Popolare" per la Capogruppo in Italia.

Il Bilancio rappresenta il risultato di un lavoro di squadra a cui han-

no preso parte tutte le unità organizzative della Banca, presentando un report sui risultati raggiunti e sugli obiettivi futuri.

Il Bilancio sarà pubblicato sul sito web del Banco www.bpc.hr. Inoltre, consigliamo il Bilancio sulla sostenibilità della Capogruppo - Banco Popolare disponibile sul sito www.bancopopolare.it.

Il Bilancio si conclude con un questionario "Il suo parere sul Bilancio Sociale" in cui potete valutare il nostro primo Bilancio Sociale. Questo questionario può essere trovato anche sul nostro sito ufficiale: www.bpc.hr;

Per ulteriori informazioni sul Bilancio siete pregati di contattare:

Sanja Pančić

Tel: +385 01/4653 459

Fax: +385 01/4653 799

E-mail: sanja.pancic@bpc.hr





PROFIL KOMPANIJE

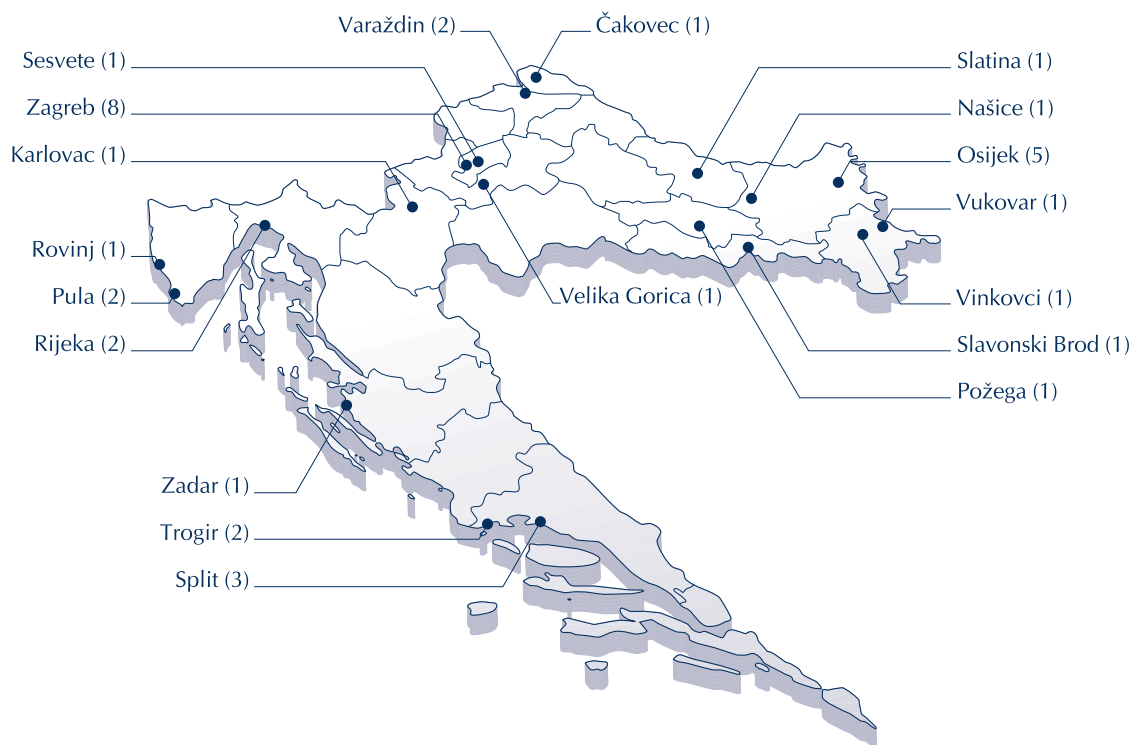
DESCRIZIONE DEL BANCO POPOLARE CROATIA

Banco Popolare Croatia dio je grupe Banco Popolare, jedne od vodećih talijanskih bankarskih grupacija. Na hrvatskom je tržištu prisutna od druge polovice 2006. godine. Danas Banka raspolaže mrežom od 36 poslovnica u 19 gradova diljem Hrvatske, zapošljava tristotinjak djelatnika te ima više od 61.500 klijenata, uz aktivu od 2,6 milijardi kuna i kapital od oko 332 milijuna kuna. Snaga Banke je u fleksibilnosti poslovanja: u individualnom pristupu svakom klijentu i stvaranju proizvoda po mjeri klijenta, čemu pridonosi i jedinstvena koncepcija uređenja poslovnica koja uvođenjem tzv. poslovnih otoka i učinkovitim tehničkim rješenjima omogućuje pretvaranje otvorenog prostora u savjetodavnu oazu i obrnuto, a u skladu sa standardima grupe Banco Popolare. Banka je usmjerena na poslovanje s građanima te s

malim i srednjim poduzetništvom, uglavnom proizvođačima i izvoznicima. Uska suradnja s matičnom kućom, Banco Popolare, omogućuje korištenje mrežom, proizvodima i uslugama Grupe u sklopu cjelokupnog servisa klijenata Banke.

Banka surađuje sa sljedećim državnim institucijama i poslovnim udruženjima: Hrvatskom udrugom banaka, Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak, Hrvatskom agencijom za malo gospodarstvo, Hrvatskim izvoznicima, Ministarstvom turizma, Hrvatskim poslovnim savjetom za održiv razvoj, Savezom za energetiku Zagreba, Global Compactom i Klubom izvoznika.

U idućem razdoblju Banka će biti usmjerena na povećanje broja klijenata, razvoj novih proizvoda i usluga i povećanje tržišnog udjela.



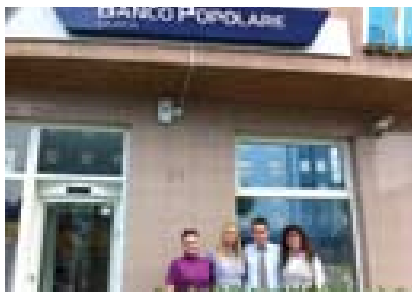
Banco Popolare Croatia è una banca moderna, universale e internazionale che continuamente sviluppa un'ampia gamma di prodotti e servizi finanziari per i propri clienti. L'istituto dispone di una rete di 36 filiali in Croazia e conta con un organico di circa 300 dipendenti e oltre 61.500 clienti, con un attivo di 2,6 miliardi di kune e il capitale di ca. 332 milioni di kune.

La forza della Banca deriva dalla flessibilità dei servizi offerti e dall'attenzione con cui viene curato il rapporto con i clienti. Le filiali sono state rimodernate secondo gli standard del Gruppo Banco Popolare e sono caratterizzate dalla presenza delle cosiddette isole di lavoro, vere e proprie oasi dove il cliente riceve il servizio di consulenza nella totale riservatezza. La Banca è orientata a fare affari sia con clienti privati che con la piccola e media impresa, in particolare

con produttori ed esportatori. La stretta collaborazione con la Capogruppo consente a Banco Popolare Croatia di godere dei vantaggi che derivano da un gruppo polifunzionale e innovativo sia sul piano tecnologico che su quello dell'offerta di prodotti e servizi.

La Banca collabora con tutte le istituzioni statali rilevanti e associazioni d'affari: l'Associazione Bancaria Croata, la Banca Croata per il Rinnovo e lo Sviluppo, l'Agenzia Croata per Piccola Economia, l'Associazione Esportatori Croati, il Ministero del Turismo e il Consiglio Croato del Lavoro per lo Sviluppo Sostenibile, l'Associazione energetica di Zagabria, il UN Global Compact e il Club degli esportatori. Prossimamente la Banca sarà focalizzata sull'aumento del numero di clienti e sullo sviluppo di nuovi prodotti e servizi per aumentare le proprie quote di mercato in Croazia.

Poslovnice - Banco Popolare Croatia
Filiali - Banco Popolare Croatia



Zagreb, Vukovarska



Zagreb, R. Austrije



Zagreb, Ozaljska



Zagreb, Savska



Zagreb, Petrovaradinska



Zagreb, Martićeva



Zadar



Zagreb, Maksimirska



Zagreb, Draškovićeva



Vukovar



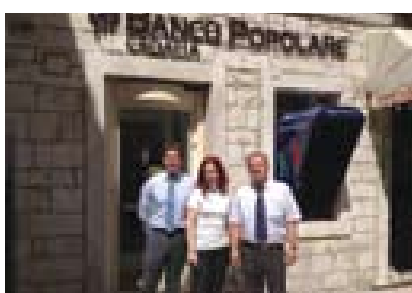
Vinkovci



Varaždin, korzo



Trogir, Gradska



Trogir, M. Gupca



Split, Boškovićeva



Split, Centar



Split, Firule



Slatina



Slavonski Brod



Sesvete



Rovinj



Rijeka, Strossmayerova



Varaždin, centar



Velika Gorica



Rijeka, Užarska



Čakovec



Pula, Sergejevaca



Pula, Arena



Požega



Osijek, Slavonija



Osijek, Dukat



Osijek, Donji grad



Osijek, Centar



Našice



Karlovac

2006

- srpanj - grupa Banco Popolare di Verona e Novara ulazi na hrvatsko ržište akvizicijom većinskog udjela (78,43%) dionica tadašnje Banke Sonic;
- postavljena Nova Uprava i Nadzorni odbor Banke;
- izvršena kompletna revizija financijskih izvještaja za 2006. godinu od međunarodne revizorske kuće;
- kreirana nova organizacijska struktura Banke u skladu s međunarodnim standardima grupe Banco Popolare;

2007

- provedena dokapitalizacija Banke u iznosu od 111 milijuna kuna, kapital iznosi 223 milijuna kuna;
- vlasnička struktura: Banco Popolare drži 85,25% udjela u vlasništvu, 14,75% drže mali dioničari, dionice izlistane na Zagrebačkoj burzi;
- promjena imena i logotipa Banke - Banco Popolare Croatia d.d;
- proveden projekt rebrandinga;
- ulaganja u razvitak poslovne mreže: uz postojećih 28 poslovnica otvoreno pet novih poslovnica u Zagrebu, Velikoj Gorici, Karlovcu, Vinkovcima i Trogiru;

2008

- provedena dokapitalizacija Banke u iznosu od 109.980.000 kuna;
- uspješno provedena dobrovoljna ponuda za otkup povlaštenih dionica, udio Banco Popolare u kapitalu iznosi 91,44%, mali dioničari drže 8,56% - dionice izlistane na Zagrebačkoj burzi;
- otvorene nove poslovnice u Rovinju, Sesvetama i Zagrebu te druga poslovnica u Trogiru;
- preuređene poslovnice u Slavanskom Brodu, Rijeci i Splitu (trgovački centar Prima) te obnovljen prostor Centra za poduzetnike i Kontakt centar Banke u Osijeku;
- otvoreno novo sjedište Banke u Zagrebu, Petrovaradinska 1;
- postavljeno 17 bankomata;

2009

- uspješno provedena dobrovoljna ponuda za otkup povlaštenih dionica, udio Banco Popolare u kapitalu iznosi 97,98%, mali dioničari drže 2,02%, dionice izlistane na Zagrebačkoj burzi;
- uveden novi informacijski sustav Banke;
- zaključeno principalno članstvo Mastercarda;
- preuređene poslovnice u Zadru i Splitu (Dubrovačka ulica);
- postavljeno 8 bankomata;
- objava Izvješća o održivosti;

2010

- provedena dokapitalizacija Banke u iznosu od 36 milijuna kuna, kapital iznosi 275 milijuna kuna;
- vlasnička struktura: udio Banco Popolare u kapitalu iznosi 98,13% , mali dioničari drže 1,87% - dionice izlistane na Zagrebačkoj burzi;
- preuređene poslovnice u Osijeku (Radićeva 32a i na Trgu bana Jelačića), Velikoj Gorici, Varaždinu (Kratka ulica), Zagrebu (Ozaljska, Martićeva, Vukovarska ulica), Karlovcu i Puli;
- postavljena 4 bankomata;

2011

- provedena dokapitalizacija Banke u iznosu od 36 milijuna kuna, kapital iznosi 330 milijuna kuna;
- vlasnička struktura: udio Banco Popolare u kapitalu iznosi 98,26% , mali dioničari drže 1,45% - dionice izlistane na Zagrebačkoj burzi;
- preuređene poslovnice u Osijeku (Trg Slobode i Županijska ulica), Splitu (Lička ulica), Zagrebu (Maksimirska ulica), Trogiru, Vukovaru, Slatini i Rijeci (Strossmayerova ulica);
- postavljen bankomat u Slatini;
- predstavljen "zeleni" projekt Banke: zeleni krediti za građane i poduzetnike, EU desk, prva zelena poslovnica i zeleni bankarski ured u Hrvatskoj potvrđen oznakom "Green Label" Saveza za energetiku Zagreba;
- Banka postala članicom UN Global Compacta, inicijative Ujedinjenih naroda za uvođenje društveno odgovornog poslovanja te Kluba izvoznika;

- il Gruppo Banco Popolare di Verona e Novara entra nel mercato croato con l'acquisizione della quota di maggioranza (il 78,43%) delle azioni di Banca Sonic;
- formati il nuovo Consiglio di Amministrazione e il Consiglio di Sorveglianza;

- dal 2006 revisione completa dei report finanziari da parte di una società di revisione internazionale;
- nuova struttura organizzativa della Banca secondo gli standard internazionali del Gruppo Banco Popolare;

- ricapitalizzazione della Banca per 111 milioni di kune, capitale di 223 milioni di kune;
- quota di proprietà: il Banco Popolare detiene l'85,25% della quota di proprietà, il 14,75% appartiene agli azionisti - azioni quotate alla Borsa di Zagabria;
- cambio del nome e del logo della Banca, nasce infatti il

Banco Popolare Croatia d.d.;

- progetto di rebranding;
- investimenti nello sviluppo della rete d'affari: oltre alle 28 filiali esistenti, aperte 5 nuove filiali a Zagabria, Velika Gorica, Karlovac, Vinkovci e Trogir;

- ricapitalizzazione della Banca per 109.980.000 kune;
- attuazione dell'offerta volontaria di riscatto delle preferred shares, il Banco Popolare detiene il 91,44% del capitale, l'8,56% appartiene agli azionisti - azioni quotate alla Borsa di Zagreb;
- apertura delle filiali nuove a Rovinj, Sesvete e Zagreb, e della seconda filiale a Trogir;

- ristrutturazione delle filiali a Slavonski Brod, Rijeka e Split (presso il centro commerciale Prima) e rinnovamento del Centro imprese e Call center a Osijek;
- inaugurazione della nuova sede della Banca a Zagreb in via Petrovaradinska 1;
- installazione di 17 nuovi bancomat;

- attuazione dell'offerta volontaria di riscatto delle preferred shares, adesso il Banco Popolare detiene il 97,98% del capitale, il 2,02% appartiene agli azionisti;
- introduzione del nuovo sistema informatico della Banca;
- il Banco Popolare Croatia aderisce al circuito Mastercard

Worldwide;

- restauro delle filiali a Zadar, Split (via Dubrovačka),
- installazione di 8 nuovi bancomat;
- pubblicazione del Bilancio sociale;

- ricapitalizzazione della Banca per 36 milioni di kune, capitale di 275 milioni di kune;
- quota di proprietà: il Banco Popolare detiene il 98,13% della quota di proprietà, l'1,87% appartiene agli azionisti - azioni quotate alla Borsa di Zagreb;

- ristrutturazione delle filiali a Osijek (Radićeva 32a e Piazza bana Jelačića), Velika Gorica, Varaždin (via Kratka), Zagreb (via Ozaljska, Martićeva, Vukovarska), Karlovac e Pula;
- installazione di 4 nuovi bancomat;

- ricapitalizzazione della Banca per 36 milioni di kune, capitale di 330 milioni di kune;
- quota di proprietà: il Banco Popolare detiene il 98,26% della quota di proprietà, l'1,45% appartiene agli azionisti - azioni quotate alla Borsa di Zagreb;
- ristrutturazione delle filiali a Osijek (Piazza Slobode e via Županijska), Split (via Lička) e Zagreb (via Maksimirska), Trogir, Vukovar, Slatina e Rijeka (via Strossmayerova);
- installazione del bancomat a Slatina;

- è stato presentato il progetto "verde" della banca: mutui verdi per cittadini ed imprenditori, EU desk, la prima filiale verde e il primo ufficio bancario verde in Croazia confermati dal segno "Green Label" dell'Associazione energetica di Zagabria;
- la Banca è diventata membro dell'UN Global Compact, l'iniziativa delle Nazioni Unite per l'introduzione della Responsabilità Sociale delle Imprese e il Club degli esportatori;





NAZIV TVRTKE I SJEDIŠTE

Banka posluje pod tvrtkom Banco Popolare Croatia dioničko društvo. Skraćen naziv tvrtke glasi Banco Popolare Croatia d.d. Odluku o promjeni tvrtke, odnosno njezina skraćenog naziva donosi Uprava Društva uz suglasnost Nadzornog odbora Društva. Društvo u poslovanju upotrebljava pečat koji sadržava tvrtku i sjedište Društva. Oblik, veličinu i način upotrebe i čuvanja pečata propisuje Uprava Društva. Društvo ima zaštitni znak. Njegov oblik propisuju korporativni standardi grupe Banco Popolare čija je Banka članica. Sjedište Društva je u Petrovaradinskoj ulici 1 u Zagrebu. Banka trenutačno ima 36 poslovnica u 19 hrvatskih gradova.

NAŠA VIZIJA I MISIJA

Osnovnim dokumentima Banco Popolare Croatia obuhvaćene su naše vrijednosti i opredjeljenja te smjernice razvoja koje se temelje na načelima društveno odgovornog poslovanja prema svim ključnim dionicima. Naša je

misija biti univerzalna, moderna i fleksibilna banka koja individualnim pristupom svakom klijentu, vrhunskom uslugom i proizvodima pomjeri klijenta stvara za njega novu vrijednost, povećava rast organizacije i napredak zajednice u kojoj živimo i poslujemo. Stvaramo banku utemeljenu na održivom razvoju našim najvećim vrijednostima - znanju i kreativnosti svih naših djelatnika koristeći se prednostima suradnje s matičnom kućom - grupom Banco Popolare.

To nastojimo postići:

- izgradnjom "banke znanja": stručnim usavršavanjem svojih zaposlenika
- postizanjem partnerskog odnosa s klijentima i dobavljačima
- izgradnjom korporativne kulture temeljene na uzajamnom uvažavanju i timskom radu
- stvaranjem novih prilika za napredak - vlastite organizacije i zajednice u kojoj djelujemo
- implementacijom i razvitkom ideje održivosti na svim razinama poslovanja Banke i šire - u zajednicama i svijetu u kojem živimo

NOME E SEDE DELLA BANCA

La ragione sociale è Banco Popolare Croatia Società per Azioni, mentre il nome abbreviato è Banco Popolare Croatia S.p.A. La decisione di utilizzare la forma abbreviata, è stata presa dal Consiglio di Amministrazione della Società, con il consenso del Consiglio di Sorveglianza. La Banca ha creato e utilizza un timbro ufficiale che contiene nome e indirizzo della Banca stessa. La forma, la grandezza, le regole di utilizzo e custodia del timbro sociale sono state prescritte dal Consiglio di Amministrazione. La Banca ha un suo logo la cui forma rispetta gli standard del Gruppo Banco Popolare di cui la Banca fa parte. La sede della Società è in via Petrovaradinska 1 a Zagabria, e attualmente la Banca dispone di 36 filiali in 19 città croate.

MISSIONE E VISIONE

La documentazione essenziale del Banco Popolare Croatia riflette i nostri valori, orientamenti e le nostre linee guida dello sviluppo che sono radicati nei principi della gestione responsabile degli affari nei confronti di tutte le controparti.

La nostra missione è essere una banca universale, moderna e flessibile che, attraverso l'approccio individuale con ogni cliente, con il servizio al massimo livello, e con i prodotti su misura delle esigenze del cliente crea un valore nuovo per il cliente, contribuisce alla crescita e alla prosperità della comunità in cui viviamo e lavoriamo. Stiamo creando una banca basata sui nostri valori principali - il sapere e la creatività di tutti i nostri dipendenti, usando i vantaggi della collaborazione con la nostra casa madre - il Gruppo Banco Popolare.

Cerchiamo di raggiungerlo con:

- la creazione del „banco del sapere“: con il perfezionamento professionale dei nostri dipendenti
- la creazione di rapporti di fiducia con clienti e fornitori
- la creazione della cultura corporativa basata sul rispetto reciproco e lavoro di gruppo
- la creazione delle nuove opportunità per avanzare - della propria organizzazione e la comunità in cui operiamo
- l'implementazione e lo sviluppo dell'idea di sostenibilità a tutti i livelli delle attività del Banco e anche su livelli più ampi - nelle comunità e nel mondo in cui viviamo

Vizija Grupe:

Banco Popolare teži biti vodeća banka na područjima na kojima djeluje, što ostvaruje promičući čvrste i trajne vrijednosti, bliske našim klijentima. Komuniciramo povjerenje. Konkretno vrijednosti. Banka smo okrenuta komunikaciji s klijentima. Popolare.

Misija Grupe:

Čvrsti korijeni, poznavanje lokalnih specifičnosti, kulturno nasljeđe okrenuto građanima te pozornost posvećena područjima na kojima smo prisutni i malim dioničarima, briga za razvoj pojedinca i poduzeća, etičnost u poslovanju i društvena odgovornost.

Ključne riječi: vizija, odgovornost, kvaliteta, čvrsti korijeni, briga za klijente.

POSLOVNI MODEL

Organizacijska struktura Banco Popolare Croatia temelji se na podjeli na sektore i samostalne odjele, pri čemu su sektori veće organizacijske cjeline koje sadržavaju pojedine odjele. Takav model organizacije primjenjuje se u cijeloj grupi Banco Popolare, a njegov je cilj postići efikasnije poslovanje i uvesti jedinstvene korporativne standarde u svim podružnicama i bankama-kćerima Grupe.



“Milenijska fotografija”: djelatnici Banco Popolare Croatia u obliku znaka za recikliranje
“Fotografia millenaria”: gli impiegati del Banco Popolare Croatia in forma del segno di riciclaggio

Visione del Gruppo

Il Banco Popolare vuole essere la banca leader nei settori in cui opera promuovendo solidi e duraturi valori noti ai nostri clienti. Comunque fiduciosi. Valori concreti. Siamo una banca che guarda alla comunicazione con i clienti. Popolare.

Missione del Gruppo

Radici solide, consapevolezza delle particolarità locali, eredità culturale rivolta ai cittadini con attenzione speciale verso le aree in cui siamo presenti e verso piccoli azionisti, tutela dello sviluppo dell'individuo e dell'azienda, eticità nell'operare e responsabilità sociale.

Parole chiave: visione, responsabilità, qualità, radici solide, tutela del cliente.

MODELLO OPERATIVO

La struttura organizzativa del Banco Popolare Croatia è fondata sulla divisione in settori e divisioni a sé stanti, in cui i settori sono le unità organizzative più grandi che contengono le divisioni. Questo modello organizzativo è applicato all'interno del Gruppo e il suo obiettivo è di porre in essere una gestione più efficace e di introdurre standard uniformi per tutte le realtà all'interno del Gruppo.

UPRAVLJANJE, OBVEZE I UKLJUČENOST

Banco Popolare Croatia d.d. ovlaštena je banka koja posluje u Republici Hrvatskoj i pruža niz bankarskih usluga, koje uključuju poslovanje s građanima, pravnim osobama, poslove Riznice kao i usluge koje se odnose na domaći i strani platni promet.

Sukladno odredbama Zakona o trgovačkim društvima, Zakona o kreditnim institucijama kao i Statutu Banke, Banka ima Nadzorni odbor, Revizorski odbor i Upravu, koji djeluju kao tri zasebna tijela.

Nadzorni odbor

Osnovna je zadaća Nadzornog odbora kontrolirati i strateški usmjeravati rad Uprave. Osim toga, Nadzorni odbor imenuje i opoziva članova Uprave. Međutim, taj Odbor ne nadzire dnevno poslovanje Banke. Njegove članove biraju dioničari na Glavnoj skupštini na razdoblje od četiri godine.

članovi Nadzornog odbora od 1. srpnja 2011. godine jesu:

- Giuseppe Malerbi - predsjednik
- Fausto Perlato - zamjenik predsjednika
- Paolo Taverna - član
- Giuseppe Massimo Ferro - član
- Željko Perić - član

Revizorski odbor

Zadaci Revizorskog odbora su pratiti postupke financijskog izvješćivanja, učinkovitosti sustava unutarnje kontrole, unutarnje revizije te sustava upravljanja rizicima, nadzirati reviziju godišnjih financijskih i konsolidiranih izvještaja, pratiti neovisnost samostalnih revizora ili revizorskog društva koje obavlja reviziju, a posebno ugovore o dodatnim uslugama, davati preporuke Skupštini o odabiru samostalnog revizora ili revizorskog društva, raspravljati o planovima i godišnjem izvješću unutarnje revizije te o značajnim pitanjima koja se odnose na ovo područje. Revizorski odbor za svoj rad odgovara Nadzornom odboru.

Članovi Revizorskog odbora su:

- Paolo Taverna - predsjednik
- Roberto Teso - član
- Domenico Panichi - član

GESTIONE E RESPONSABILITÀ

Il Banco Popolare Croatia S.p.A. è una banca autorizzata che opera nella Repubblica di Croazia e che offre un'ampia gamma di servizi e prodotti bancari, sia a privati che a imprese, con servizi per pagamenti nazionali e internazionali.

In conformità alle regole della Legge delle Società Commerciali, Legge delle Istituzioni Creditizie, e lo Statuto della Banca, la Banca individua i seguenti organi sociali e direttivi a sé stanti: il Consiglio di Sorveglianza, L' Audit Committee e il Consiglio di Amministrazione.

Consiglio di Sorveglianza

Il ruolo principale del Consiglio di Sorveglianza è di controllare e orientare strategicamente l'operare del Consiglio di Amministrazione. Oltre a questo, il Consiglio di Sorveglianza nomina e revoca i membri del Consiglio di Amministrazione, mentre non vigila sulla operatività quotidiana. I membri del Consiglio sono eletti ogni quattro anni dagli azionisti durante la Assemblea Generale.

I membri del Consiglio di Sorveglianza dal 1 luglio 2011 sono:

- Giuseppe Malerbi - Presidente
- Fausto Perlato - Vice Presidente
- Giuseppe Massimo Ferro - Membro

- Paolo Taverna - Membro
- Željko Perić - Membro

Audit Committee

Il ruolo dell' Audit Committee è quello di monitorare le procedure di reporting finanziario l'efficienza del sistema dei controlli interni, dell'internal audit e del risk management, supervisionando l'audit dei suoi report annuali finanziari e consolidati. Inoltre, l' Audit Committee verifica l'indipendenza degli auditors o delle società di auditing che effettuano le ispezioni, e in particolare, i contratti che regolano servizi aggiuntivi. In questa area l' Audit Committee da suggerimenti in Assemblea per la elezione di un auditor indipendente o di una società di audit, discute i piani di ispezione interna e il report annuale, e affronta le questioni importanti che si riferiscono a questo settore. L' Audit Committee risponde del suo operato al Consiglio di Sorveglianza.

I membri del Audit Committee sono:

- Paolo Taverna - Presidente
- Roberto Teso - Membro
- Domenico Panichi - Membro

Uprava

Uprava je odgovorna za upravljanje poslovanjem Banke, a svaki njezin član ima ovlast obavljati određene poslovne funkcije i funkcije potpore. Uprava Banke ima dva člana. Prije imenovanja kandidate za predsjednika i članove Uprave mora potvrditi Hrvatska narodna banka. Uz Upravu, djeluje i prokurist Banke koji je ujedno i country manager.

članovi Uprave jesu:

- Goran Gazivoda - predsjednik
- Ivan Dujmović - član
- Sergio Resegotti - prokurist i country manager

Nitko od članova Uprave ne obavlja značajnu poslovnu djelatnost izvan Banke.

Dužnosti, odgovornosti i ovlasti članova Uprave i Nadzornog odbora regulirane su Zakonom o trgovačkim društvima i detaljnije razrađene u Statutu Banke. Uprava se sastaje jedanput na tjedan, a Nadzorni odbor jedanput na mjesec.

Korporativno upravljanje

Jasnoća, razumljivost i učinkovitost temeljne su odrednice poslovanja Banco Popolare Croatia. Prihvaćen je Kodeks korporativnog

upravljanja, utemeljen na međunarodnim standardima i koji je u skladu s Kodeksom korporativnog upravljanja grupe Banco Popolare.

Kodeksom korporativnog upravljanja jasno su razrađene procedure, pravilnici i interni akti za rad Nadzornog odbora, Uprave i drugih organizacijskih dijelova koji donose važne odluke s ciljem stvaranja transparentnog i efikasnog sustava odgovornosti i mreže kvalitetnih poslovnih odnosa s okruženjem u kojem Banka djeluje.

Osnovna načela Kodeksa jesu: zaštita prava dioničara, jasan organizacijski ustroj s definiranim ovlastima i odgovornostima, uspješna suradnja Nadzornog odbora i Uprave Banke, izbjegavanje sukoba interesa, transparentni, tj. jasni i razgraničeni odnosi između svih tijela, zaposlenika i klijenata Banke, osobni integritet i menadžmenta i svakog zaposlenika, odgovarajuće i učinkovito upravljanje rizicima te djelotvorni mehanizmi unutarnjeg nadzora.

Etički kodeks

Etičkim kodeksom Banco Popolare Croatia određena su osnovna poslovna načela koja izravno utječu na održiv razvoj. Prije svega, to su: odnos prema javnosti, odnos prema društvenoj zajednici i

Consiglio di Amministrazione

Il compito principale del Consiglio di Amministrazione è di gestire la Banca. Ogni membro del Consiglio di Amministrazione è autorizzato a compiere specifiche funzioni di business e di supporto. Il Consiglio di Amministrazione della Banca è costituito da due persone. La nomina dei candidati a presidente e membri del Consiglio, è preceduta dalla approvazione di tale nomina da parte della Banca Nazionale Croata. Ai consiglieri di Amministrazione, si aggiunge anche la figura del Procuratore che è anche country manager.

I membri del Consiglio di Amministrazione sono:

- Goran Gazivoda - Presidente
- Ivan Dujmović - Membro
- Sergio Resegotti - Procuratore e Country Manager

Nessuno dei membri del Consiglio di Amministrazione svolge un incarico significativo al di fuori dalla Banca. Doveri, responsabilità e poteri dei membri del Consiglio di Amministrazione e di Sorveglianza sono regolati dalla Legge per le Società e lo Statuto della Banca. Il Consiglio di Amministrazione si tiene una volta alla settimana, mentre il Consiglio di Sorveglianza una volta al mese.

Corporate Governance

La chiarezza, la trasparenza e l'efficienza rappresentano le linee

guida del Banco Popolare Croatia. Per questo scopo è stato approvato il Regolamento sulla Corporate Governance che è fondato sugli standard internazionali e sul Regolamento sulla Corporate Governance del Gruppo Banco Popolare.

Il Regolamento sulla Corporate Governance contiene chiare procedure, regolamenti e disposizioni interne per la attività svolta dal Consiglio di Sorveglianza, dal Consiglio di Amministrazione e dalle altre unità decisionali rilevanti, allo scopo di creare un sistema di responsabilità trasparente ed efficiente e di creare una rete di relazioni di qualità con il mondo esterno.

I principi primari del Regolamento sono: la tutela dei diritti degli azionisti, una chiara struttura organizzativa con ben definite autorità e responsabilità, la collaborazione soddisfacente tra il Consiglio di Sorveglianza e il Consiglio di Amministrazione, la riduzione dei potenziali rischi di conflitto di interessi, i rapporti chiari e trasparenti fra tutte le unità organizzative, i dipendenti e i clienti della Banca, l'integrità personale del management e di ognuno dei dipendenti, efficienti e adeguate politiche di gestione del rischio e efficienti meccanismi di supervisione interna.

Codice Etico

Il Codice Etico del Banco Popolare Croatia stabilisce i principali regolamenti di gestione che determinano uno sviluppo sostenibile.

odnos prema okolišu. Tim načelima svi se zaposlenici obvezuju poštovati ekološke standarde i potiču na izgradnju pozitivnog identiteta Banke.

Hrvatska gospodarska komora objavila je u svibnju 2005. godine Kodeks etike u poslovanju, koji u uvjetima priprema za članstvo u Europskoj uniji odgovorima na pitanja vezana za društveno-odgovorno poslovanje dobiva sve veće značenje. Kodeks propisuje osnove etičkog ponašanja poslovnih subjekata u hrvatskom gospodarstvu, a svrha mu je postići transparentnije i učinkovitije poslovanje i stvoriti kvalitetnije veze poslovnih subjekata u Hrvatskoj s poslovnom sredinom u kojoj djeluju. Banka je bila među prvim poslovnim subjektima - potpisnicima Kodeksa etike u poslovanju.

Temeljne vrijednosti Banco Popolare Croatia jesu: kreativnost, znanje, timski rad i pobjednički duh.

Funkcija usklađenosti

Banco Popolare Croatia d.d. u provođenju poslovnih aktivnosti u potpunosti poštuje i primjenjuje regulatorne i pravne okvire. Banka je uspostavila funkciju usklađenosti kao samostalnu i nezavisnu funkciju u ožujku 2010. godine, čiji zadatak je prepoznati i spriječiti svaki rizik od neusklađenosti s propisima, pravilima i

profesionalnim standardima te promicati korporacijsku kulturu zasnovanu na načelima poštenja, etičnog ponašanja i poštivanja duha i slova zakona.

Funkcija usklađenosti predstavlja pravila, procese, postupke i resurse za utvrđivanje, procjenjivanje, ovladavanje, praćenje i izvještavanje o riziku usklađenosti s propisima, kao riziku od izricanja mogućih regulatornih sankcija, nastanka značajnoga financijskog gubitka ili gubitka ugleda što ga banka može pretrpjeti zbog neusklađenosti s primjenjivim zakonima i ostalim propisima, standardima i kodeksima.

Poslovi Funkcije usklađenosti uključuju savjetovanje managementa o primjeni propisa, informiranje o svakoj promjeni u tome području i o utjecaju istog na poslovanje, izradu pisane smjernice za zaposlenike o pravilima kojih se moraju pridržavati kako bi se osigurala usklađenost s propisima, procjenu prikladnosti internih politika i procedura i nadzor implementacije korektivnih mjera za ublažavanje identificiranih neusklađenosti, nadzor nad rješavanjem pritužbi klijenata i provođenje istrage u cilju utvrđivanja neusklađenosti s propisima kao i nadzor nad provođenjem korektivnih mjera, provođenje obuke zaposlenika u cilju jačanja svijesnosti o riziku usklađenosti s propisima te nadzor nad primjenom Etičkog kodeksa.

Questo si riferisce, in primo luogo, e soprattutto al rapporto verso l'esterno, con la comunità sociale, e l'ambiente. Questi regolamenti spingono tutti i dipendenti a rispettare gli standard ecologici e di promuovere lo sviluppo dell'identità positiva della Banca. Nel maggio dell'anno 2005, la Camera di Commercio Croata ha pubblicato il Codice Etico che in attesa che la Repubblica di Croazia diventi membro dell'Unione Europea, sta assumendo un ruolo sempre più rilevante nel rispondere a problematiche legate al concetto di responsabilità sociale. Il Codice prescrive le norme comportamentali dei soggetti che fanno parte del mercato croato, e il suo obiettivo è di stimolare una attività di gestione efficace e trasparente e di migliorare il rapporto tra entità commerciali e i loro mercati di riferimento. La Banca è stata tra i primi soggetti che hanno sottoscritto il Codice Etico in questione. I valori fondatori del Banco Popolare Croatia sono: creatività, sapere, lavoro di squadra e spirito vincente.

Funzione di coordinamento

Il Banco Popolare Croatia S.p.A. nell'eseguire gli affari rispetta ed implementa le cornici regolatorie e giuridiche. Il Banco ha ideato la funzione di coordinamento come una funzione autonoma ed indipendente nel marzo del 2010. Il suo ruolo è di riconoscere ed impedire ogni rischio dal mancato coordinamento con le norme, le

regole e gli standard professionali ed inoltre di promuovere la cultura corporativa basata sui principi di onore, Codice etico e rispetto della lettera e dello spirito della legge.

Funzione di coordinamento rappresenta regole, processi, procedure e risorse per determinare, valutare, controllare, seguire ed informare sul rischio del coordinamento con i regolamenti, come del rischio di definire possibili sanzioni regolatorie, delle significative perdite finanziarie o della perdita della reputazione che il Banco potrebbe subire per le ragioni del mancato coordinamento con le leggi implementate e con altre norme, standard e codici.

I compiti della funzione di coordinamento includono la consulenza del management sull'implementazione delle norme, informare su ogni cambiamento nel settore e sull'influsso dello stesso sull'esercizio dell'impresa, definire delle direttive scritte per i dipendenti sulle regole da rispettare affinché si crei coordinamento con i regolamenti, valutazione dell'idoneità delle politiche interne e procedure, e monitorare l'implementazione delle misure correttive per attenuare gli sbilanci identificati, monitorare le soluzioni dei reclami dei clienti e le inchieste con lo scopo di definire gli sbilanci con i regolamenti come anche monitorare l'implementazione di misure correttive, addestramento dei dipendenti con lo scopo di aumentare la consapevolezza sul rischio del coordinamento con i regolamenti e monitorare l'implementazione del Codice Etico.



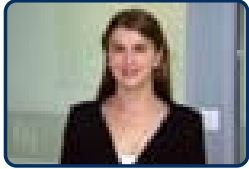
NADZORNI ODBOR
CONSIGLIO DI
SORVEGLIANZA



PROKURIST &
COUNTRY MANAGER
PROCURATORE &
COUNTRY MANAGER



PREDsjedNIK UPRAVE
PRESIDENTE DEL
CONSIGLIO
DI AMMINISTRAZIONE



SLUŽBA PREVOĐENJA
Servizio traduzioni



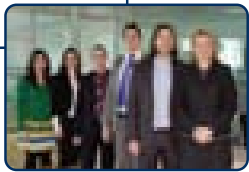
TAJNIŠTVO UPRAVE
SEGRETARIE DELL'AMMINISTRAZIONE



SEKTOR POSLOVANJA S
GRADANIMA
DIVISIONE COMMERCIALE -
RETAIL



SEKTOR POSLOVANJA S
PRAVNIM OSOBAMA
DIVISIONE
COMMERCIALE - IMPRESE



SEKTOR RIZIKE I
MEDUNARODNOG TRŽIŠTA
DIVISIONE TESORERIA
E MERCATO INTERNAZIONALE



ODJEL LJUDSKIH RESURSA
DIVISIONE RISORSE UMANE



SEKTOR UPRAVLJANJA
KREDITNIM RIZIKOM
DIVISIONE GESTIONE
RISCHIO CREDITIZIO



Odjel za razvoj i upravljanje proizvodima
Sviluppo e gestione dei prodotti



Odjel razvoja prodaje i centar izvrsnosti
Sviluppo della vendita e
centro di competenze



Odjel trgovanja
Trading



ODJEL PRAVNIH POSLOVA
DIVISIONE AFFARI LEGALI



Odjel kreditnog rizika za pravne
i fizičke osobe
Divisione crediti retail e imprese



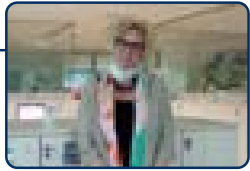
Mreža poslovnica
Rete filiali retail



Odjel za poslovne centre
Centri Corporate
Zagreb, Split



Odjel upravljanja
aktivom i pasivom
Gestione dei rapporti
tra attivo e passivo



ODJEL MARKETINGA
I KORPORATIVNIH
KOMUNIKACIJA
DIVISIONE MARKETING
E COMUNICAZIONI
CORPORATE



Odjel kreditne administracije
Amministrazione creditizia



Kontakt centar
Call Center



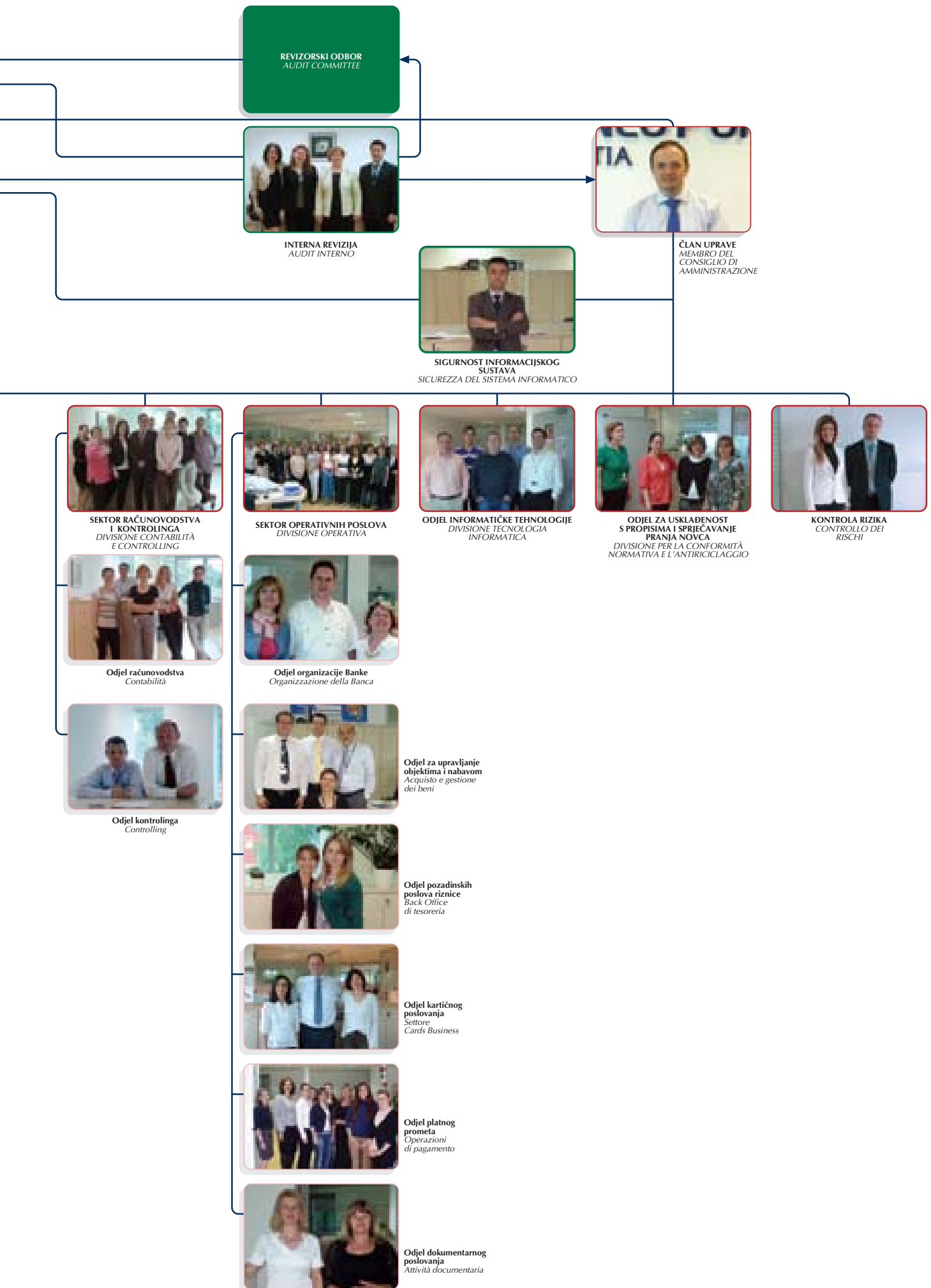
Centri za poslovanje s
malim poduzetnicima
Centri Corporate rapporti
con le piccole imprese



Naplata kredita u
Sektoru poslovanja s
gradanima
Recupero crediti Retail



Odjel problematičnih kredita i naplate
Crediti e riscossioni problematiche



Cilj je u punoj mjeri osigurati da zaposlenici Banke obavljaju svoje zadatke u skladu sa važećim propisima, postupaju prema klijentima puredno u duhu poštenja i etičkih vrijednosti koje podržavamo.

Etički kodeks Banco Popolare Croatia d.d. upućuje na principe i načela koja određuju ponašanje zaposlenika na svim razinama i osnažuje vrijednosti Banke. Svaki zaposlenik osobnim preuzimanjem Etičkog kodeksa obvezuje se na postupanje u skladu s Kodeksom. Funkcija usklađenosti pomaže u razumjevanju Kodeksa kroz redovne treninge zaposlenika.

U cilju održavanja najviših mogućih standarda etičkog, moralnog i zakonitog postupanja, u primjeni su politike i alati koji osiguravaju svakom zaposleniku da priopći svako uočeno kršenje Etičkog kodeksa i nezakonitog postupanja uz zajamčenu tajnost identiteta osobe koja prijavi kršenje službeniku za usklađenost (whistleblowing).

Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću

Projekt uvođenja sustava upravljanja informacijskom sigurnošću započeo je u lipnju 2008. godine s ciljem poštivanja regulative Hrvatske narodne banke i unaprijeđenja informacijske sigurnosti u Banci.

U prvoj fazi projekta trebalo je definirati sustav upravljanja informacijskom sigurnošću te procjenu i upravljanje rizicima, a završila je u lipnju 2009. godine prihvaćanjem sljedeće dokumentacije: Dnevnika procjenjivanja rizika, Izvješća o primjenjivosti sigurnosnih mjera po Aneksu A norme ISO/IEC 27001, metodologije i procesa upravljanja informacijskim rizicima, Odluke o određivanju poslovno kritičnih aktivnosti za upravljanje kontinuitetom poslovanja, Odluke o opsegu sustava upravljanja informacijskom sigurnošću, Plana obrade informacijskih rizika, Politike sustava upravljanja informacijskom sigurnošću, Pravilnika o upravljanju i klasifikaciji informacijskih resursa te procedure označavanja informacijskih resursa.

Druga faza projekta je obuhvaćala upravljanje kontinuitetom poslovanja, kreiranje nedostajuće dokumentacije te kontinuirano osvješćivanje djelatnika o ovoj tematici uz stalnu edukaciju. Projekt se ostvario u suradnji s vanjskom konzultantskom tvrtkom Kvadra d.o.o. iz Zagreba.

U 2011. godini započela su i dva važna projekta, projekt upravljanja zapisima (log management) i uvođenje proizvoda HP Service manager. S proizvodom Service manager Banka će unaprijediti i centralizirati procese upravljanja incidentima, upravljanje promjenama te upravljanja informacijskom imovinom.

L'obiettivo sono i dipendenti del Banco che compiono i loro esercizi in conformità con i regolamenti in vigore, trattano i clienti in maniera giusta e con lo spirito dell'onore e dei valori etici che sosteniamo.

Il Codice Etico del Banco Popolare Croatia S.p.A. sottolinea i principi e le norme che definiscono il comportamento dei dipendenti su tutti i livelli e rafforza il Banco. Ogni dipendente con l'assunzione del Codice Etico si assume la responsabilità di agire in conformità con il Codice. La funzione di coordinamento aiuta i dipendenti a capire il Codice tramite la formazione dei dipendenti.

Allo scopo di mantenere i più alti standard dei trattamenti etici, morali e legali, vengono usate le politiche e gli strumenti che permettono ad ogni dipendente di riferire ogni violazione del Codice Etico o un atto illegale con la garanzia di segretezza dell'identità della persona che denuncia la violazione all'ufficiale per il coordinamento (whistleblowing).

Sistema di gestione della sicurezza informatica

Allo scopo di aderire ai regolamenti della Banca Nazionale Croata, nel giugno dell'anno 2008 e' stato avviato il progetto di implementazione di un sistema di sicurezza informatica.

Nella prima fase del progetto è stato definito il sistema di gestione di

sicurezza informatica e la valutazione e gestione dei rischi. Questa fase è stata completata a giugno del 2009 con l'approvazione dei seguenti documenti: il registro di valutazione del rischio, la Relazione sull'applicazione delle misure di sicurezza in linea con l'appendice A della norma ISO/IEC 27001, metodologia e processo della gestione dei rischi informatici, il Decreto sull'identificazione delle aree di business critiche per la gestione della business continuity, il Decreto sulla finalita' del sistema di gestione della sicurezza informatica, il piano per il trattamento del rischio informatico, il regolamento del sistema di gestione della sicurezza informatica, il Regolamento sulla gestione e classificazione delle risorse informatiche e procedure di marcatura delle risorse informatiche.

La seconda fase del progetto comprendeva la creazione della documentazione mancante della business continuity e l'apprendimento continuo dei dipendenti su questo tema. Il progetto si stava realizzando in collaborazione con la società di consulenza Kvadra d.o.o. di Zagabria.

Nel 2011 sono stati iniziati due progetti importanti, progetto del log management ed implementazione dei prodotti HP Service manager. Con il progetto Service Manager, il Banco migliorerà e centralizzerà i processi di gestione degli incidenti, gestione dei cambiamenti e gestione della proprietà informatica.

Il Banco pianifica di informare di continuo i dipendenti su questo

Banka u idućem izvještajnom razdoblju planira kontinuirano osvješćivanje djelatnika o ovoj tematici, poboljšanje procesa i kontrolu informacijske sigurnosti i metodologije procjene rizika. U budućnosti Banka planira provesti certifikaciju po normi ISO/IEC 27001.

Funkcija kontrole rizika

Banco Popolare Croatia d.d. uspostavila je funkciju kontrole rizika kao samostalnu organizacijsku jedinicu od 1. siječnja 2011. godine. Organizacijski je smještena izvan poslovnih linija i procesa koje prati čime se osigurava neovisnost i izbjegava sukob interesa. Funkcija kontrole rizika trenutno ima dva djelatnika i odgovara članu uprave odgovornom za rizike.

Funkcija kontrole rizika predstavlja pravila, procese, postupke, sustave i resurse za utvrđivanje, mjerenje odnosno procjenjivanje, ovladavanje, praćenje i izvještavanje o izloženosti rizicima odnosno upravljanju rizikom u cjelini te podrazumijeva uspostavu odgovarajućeg korporativnog upravljanja i kulture rizika.

Poslovi vezani uz funkciju kontrole rizika uključuju: analizu i praćenje rizika, provođenje otpornosti na stres, provjeru primjene i djelotvornosti metoda, postupaka i modela za upravljanje rizicima, sudjelovanje u izradi i preispitivanju strategija i politika

za upravljanje rizicima, davanje prijedloga i preporuka za primjereno upravljanje rizicima, analizu, praćenje i izvještavanje o adekvatnosti internoga kapitala te provjeru strategija i postupaka ocjenjivanja potrebnoga kapitala, izvještavanje nadzornoga odbora i uprave o upravljanju rizicima, izvještavanje nadzornoga odbora i uprave o svom radu te provođenje ostalih provjera koje su potrebne za adekvatnu kontrolu rizika.

Interna revizija

U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama, funkcija nadzora poslovanja Banke institucionalizirana je organiziranjem interne revizije kao zasebne organizacijske jedinice. Ciljevi i opseg interne revizije, organizacijska struktura, organizacijski položaj interne revizije unutar Banke, ovlasti, odgovornosti i odnosi s ostalim organizacijskim dijelovima te dužnosti i odgovornosti osobe odgovorne za rad interne revizije kao cjeline, te metodologija rada definirani su Pravilnikom interne revizije. Prema važećem Pravilniku interne revizije, Interna revizija je neovisna, objektivna aktivnost provjere i savjetodavna aktivnost ustanovljena radi povećanja vrijednosti i unaprjeđenja aktivnosti organizacije. Interna revizija pomaže da organizacija postigne svoje ciljeve pružajući sustavan, discipliniran pristup vrednovanju i poboljšanju učinko-

tema, sul miglioramento dei processi e sul controllo di sicurezza informativa e metodologia della valutazione del rischio.

Si stima di ottenere la certificazione in base alla normativa ISO/IEC 27001.

Funzione di controllo del rischio

Il Banco Popolare Croatia S.p.A. ha formato la funzione di controllo del rischio come una funzione autonoma ed indipendente il 1° gennaio del 2011. Dal punto organizzativo è autonoma rispetto alle strutture commerciali della Banca e ha garantita indipendenza e controllo sui conflitti di interesse. La funzione di controllo del rischio al momento ha due dipendenti ed è controllata dal membro del Consiglio d'Amministrazione responsabile del rischio.

La funzione di controllo del rischio rappresenta regole, processi, procedimenti, sistemi e risorse per determinare, misurare cioè valutare, controllare, seguire e informare sull'esposizione ai rischi ovvero alla gestione del rischio e sottintende la costituzione della rispettiva amministrazione corporativa e cultura del rischio.

Le mansioni legate alla funzione di controllo del rischio includono: analizzare e seguire il rischio, implementare la resistenza allo stress, controllare l'implementazione e l'efficacia dei metodi, procedimenti e modelli per la gestione del rischio, partecipare alla creazione e valutazione delle strategie politiche per la gestione del rischio, dare

proposte e raccomandazioni per la adeguata gestione del rischio, analizzare, seguire e informare sulla conformità del capitale interno e controllare delle strategie e procedimenti della valutazione del capitale necessario, informare il Consiglio di sorveglianza e l'Amministrazione sul proprio lavoro ed eseguire gli altri controlli necessari per l'adeguato controllo del rischio.

Audit interno

In conformità con la legge sulle istituzioni dei crediti, la funzione della sorveglianza della gestione del Banco viene compiuta dal audit interno come unità organizzativa separata. Gli scopi e i volumi dell'audit interno, la loro organizzazione e struttura, il posto del audit interno nell'organizzazione del Banco, autorizzazioni, responsabilità e rapporti con altre parti organizzative e le mansioni e le persone responsabili per il lavoro dell'audit interno nel complesso, metodologia del lavoro sono definiti dal Regolamento dell'audit interno. Secondo il Regolamento sull'audit interno in vigore, l'Audit interno è indipendente, oggettivo controllo e attività consultiva formata per l'aumento dei valori e miglioramento delle attività dell'organizzazione. L'audit interno aiuta l'organizzazione a raggiungere gli obiettivi offrendo un approccio coerente e disciplinato nel valutare e migliorare i risultati nell'amministrare il rischio, processi di controllo e direzione. L'audit interno è organizzato in due gruppi di attività: l'audit della sede e





vitosti upravljanja rizikom, kontrolnih i upravljačkih procesa. Interna revizija je organizirana u dvije skupine aktivnosti: revizija sjedišta i revizija poslovnica, s time da revizija sjedišta obuhvaća i reviziju informacijskog sustava.

ČLANSTVA I SURADNJE

Uključivanjem u rad stručnih i drugih udruga, stečena znanja i iskustva Banka razmjenjuje s dionicima. Pritom nastoji pridonijeti razvitku društva znanja. Ugovorima o suradnji s državnim institucijama i poslovnim udruženjima Banka živi svoj plan razvitka poslovanja, čija je okosnica opredijeljenost za održiv razvoj. Naš je cilj i izazov uspostaviti ravnotežu između ostvarenog rasta i ulaganja u budućnost.

GRUPA BANCO POPOLARE

Banco Popolare Croatia dio je grupe Banco Popolare, jedne od vodećih talijanskih financijskih grupacija koja broji 2.000 poslovnica, 200.000 dioničara i preko 20.000 zaposlenih.

Banco Popolare ima tradiciju poslovanja dulju od 150 godina, što grupi omogućuje stalan blizak kontakt sa klijentima i

ponudu inovativnih proizvoda u svijetu u kojem se zahtjevi i očekivanja vezana uz štednju i ulaganje stalno mijenjaju. "Vaši korijeni, vaša budućnost" je slogan banke i stalan podsjetnik na osnovu poslovanja banke: tradiciju uzajamnosti i povjerenja. Mreža poslovnica ima odličan zemljopisni položaj: mreža drži tržišni udio od preko 10% u više od 21 talijanske pokrajine. Nadalje, Banco Popolare prisutna je u inozemstvu preko banaka i predstavništava te posluje u cijelom svijetu s preko tri tisuće korespondentnih banaka.

Grupa je usmjerena na poslovanje s građanima te malim i srednjim poduzetništvom, broji tri milijuna klijenata te ima predstavništva i banke-kćeri u Velikoj Britaniji, Luksemburgu, Rumunjskoj, Mađarskoj, Švicarskoj, Hrvatskoj te u Rusiji, Kini, Indiji i Hong Kongu.

Nastanak Grupe vremenski se podudara s nastankom banaka u njezinu sastavu. Njihov povijesni razvoj ima mnoge zajedničke karakteristike.

Sve banke Grupe prošle su sličan povijesni razvoj, no na različit način i različitim tempom. Sve su nastale u drugoj polovici 19. stoljeća te dijele vrijednosti utemeljene na suradnji, društvenoj solidarnosti, odgovornosti, zaštiti slobode i slobodnog poduzetništva. Povijesno gledano, grupa Banco

l'audit delle filiali, con il fatto che l'audit della sede comprende anche l'audit del sistema informatico.

ASSOCIAZIONI E COLLABORAZIONI

In qualità di soggetto membro di diverse associazioni professionali, la Banca condivide con propri interlocutori il know-how di esperienze fatte, e di pari passo cerca di contribuire allo sviluppo della società della conoscenza. Negli accordi di collaborazione in essere con le istituzioni statali e le associazioni, la Banca esprime il suo progetto di sviluppo, che ha come elemento costitutivo l'orientamento verso lo sviluppo sostenibile. Il nostro scopo e la nostra sfida sono stabilire l'equilibrio tra la crescita raggiunta e l'investimento nel futuro.

GRUPPO BANCO POPOLARE

Banco Popolare Croatia fa parte del Gruppo Banco Popolare, uno di più prestigiosi gruppi bancari italiani che conta 2.000 filiali, 200.000 azionisti e oltre 20.000 dipendenti.

Il Gruppo Banco Popolare ha una attività consolidata di oltre 150 anni, il che rende possibile il costante contatto diretto con i clienti e l'offerta di prodotti innovativi in un contesto in cui

le richieste e le aspettative relative al risparmio ed agli investimenti cambiano in continuazione. "Le radici, il tuo futuro" è lo slogan della banca ed il costante promemoria alla base dell'attività della banca: la tradizione della reciprocità e fiducia. La rete delle filiali ha una posizione geografica perfetta: la rete detiene più del 10% quota di mercato in più di 21 province italiane. Inoltre, Banco Popolare è presente al di fuori dell'Italia attraverso banche e rappresentanze ed opera in tutto il mondo attraverso tremila banche corrispondenti.

Il Gruppo è orientato a operare con privati cittadini e piccola e media impresa, conta tre milioni di clienti ed ha rappresentanze e banche controllate in Gran Bretagna, Lussemburgo, Romania, Ungheria, Svizzera, Croazia, Russia, Cina, India e Hong Kong. Data la sua recente costituzione, il retroterra storico del Gruppo Banco Popolare coincide con quello delle banche che lo compongono. Le rispettive storie, peraltro, presentano connotati largamente omogenei.

Tutte le Banche del Gruppo sono state protagoniste, infatti, secondo tempi e modalità specifiche, di un analogo percorso storico ed evolutivo. Tutte hanno mosso i primi passi nella seconda metà dell'800, accomunate da una matrice di valori fondata su cooperativismo, solidarietà sociale, senso di responsabilità, tutela della libertà e della libera iniziativa. L'azione

Popolare u svim se aktivnostima vodila načelima društvene odgovornosti koja su izrasla na temeljima solidarnosti i uzajamnosti, senzibilitetu prema svojem društvenom i ekonomskom okruženju te brizi za sve zainteresirane strane.

Grupa Banco Popolare je istodobno banka i tvrtka čije su dionice izlistane na burzi, pa tako društveno odgovorno poslovanje smatra dijelom poslovanja tvrtke; drugim riječima, smatra to temeljnim, premda ne i jedinim uvjetom za kreditno i financijsko poslovanje u srednjoj i dugoročnoj perspektivi. Također, ta je komponenta ugrađena u poslovanje tvrtke i na njoj se trebaju temeljiti sve aktivnosti i ponašanje kako bi se stvorile dugotrajne vrijednosti za sve sudionike. No, ta odgovornost ne smije priječiti komercijalni proboj, učinkovitost poslovanja, izvrsnost usluge i profil profitabilnosti.

Da bi se postigao organski razvoj politike društveno odgovornog poslovanja, grupa Banco Popolare razvila je plan koji se provodi u tri koraka.

Ponajprije, svake se godine objavljuje Izvješće o održivosti kako bi se svim zainteresiranim strankama predstavilo što je ostvareno te planirani projekti. Kao drugo, grupa Banco Popolare prihvatila je Kodeks ponašanja, koji treba poštovati svaki zaposlenik grupe i svaka osoba koja želi sudjelovati u njezinim aktivnostima. Napo-

sljetku, grupa realizira nekoliko društveno korisnih aktivnosti, kao što su dobrotvorne akcije te financiranje lokalnih zajednica.

Izvješće o održivosti

To je dokument namijenjen svim zainteresiranim dionicima a bavi se utjecajem tvrtke na svoje društveno i ekonomsko okruženje. Zainteresirani dionici Grupe su pojedinci (članovi, dioničari, klijenti, zaposlenici i dobavljači) i grupe (zajednica, Crkva te ostale vjerske institucije, javne ustanove). Izvješće o održivosti opisuje odnose Grupe sa svakom od zainteresiranih strana na gospodarskoj razini te u odnosu na sigurnost, zdravlje i okolinu, što dopunjuju kvantitativni indikatori.

Izvješće o održivosti nije samo skup aktivnosti, nego je također instrument upravljanja, koji omogućuje ispitivanje i analizu aspekata povezanih s društvenom odgovornosti te upravljanje tim aspektima. Istodobno pruža uvid u dobre i loše strane organizacije. U odnosu na navedeno, smatramo da je iznimno važno precizno i pažljivo definirati ciljeve za poboljšanje rada.

del Gruppo Banco Popolare si ispira storicamente a principi di responsabilità sociale derivanti dalla sua connotazione mutualistica e solidaristica, dalla sensibilità nei confronti del contesto socio-economico di riferimento e dalla attenzione nei confronti dei propri interlocutori.

Il Gruppo Banco Popolare è allo stesso tempo bancario, cooperativo, e quotato, quindi la responsabilità sociale è una componente costitutiva dell'operatività aziendale; in altre parole è una condizione necessaria, anche se non sufficiente, per esercitare l'attività creditizia e finanziaria in una prospettiva di medio-lungo termine. Si tratta cioè di una dimensione dell'attività di impresa, che deve ispirare le attività e i comportamenti in funzione dell'obiettivo di creare valore a lungo periodo per tutti gli stakeholder, senza, peraltro, che l'esercizio di questa responsabilità comprometta la spinta commerciale, l'efficienza nella gestione, l'eccellenza nei servizi, ed i profili di redditività.

Per sviluppare organicamente la politica di Responsabilità Sociale d'Impresa, il Gruppo Banco Popolare ha posto in essere una strategia basata su tre punti.

In primo luogo ogni anno viene pubblicato il Bilancio Sociale per rendicontare a tutti gli stakeholder che cosa è stato fatto durante lo scorso anno e quali sono i progetti per il prossimo anno. In secondo luogo il Gruppo ha adottato un Codice Etico al quale deve

conformarsi ogni impiegato e ciascun collaboratore del Banco. Infine il Gruppo realizza una molteplicità di iniziative con finalità sociali, tra cui le iniziative di beneficenza e il finanziamento delle comunità locali.

Il Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale è un documento focalizzato sull'impatto degli stakeholders e dell'Azienda sul loro ambiente sociale ed economico. Gli stakeholders del Gruppo sono sia individui (membri, azionisti, clienti, dipendenti e fornitori) sia gruppi (comunità, Chiesa e altre Istituzioni, Enti Pubblici). Il Bilancio Sociale descrive le relazioni di ciascuno di essi con il Gruppo con riferimento sia a questioni economiche, e a quelle che riguardano la sicurezza, la salute e l'ambiente, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo.

Il Bilancio Sociale costituisce, oltre che un'iniziativa volta a comunicare le attività rilevanti per gli stakeholder, uno strumento di governance. Esso offre l'opportunità di avviare iniziative finalizzate a esaminare, approfondire e gestire in modo mirato gli aspetti legati alla responsabilità sociale, consentendo altresì l'acquisizione di una maggiore consapevolezza dei propri punti di forza e di debolezza sul tema. Sulla base di queste considerazioni noi riteniamo di fondamentale importanza la definizione con grande cura degli obiettivi di miglioramento.

Etički kodeks grupe Banco Popolare

Svrha Etičkog kodeksa je osigurati jasnu identifikaciju osnovnih etičkih vrijednosti Grupe te služi kao vodič voditeljima, zaposlenicima i suradnicima u ispunjenju njihovih poslovnih dužnosti i dužnosti prema vanjskim sudionicima.

Definicija Etičkog kodeksa prirodan je nastavak rada koji počinje pripremom Izvješća o održivosti s kojim se dopunjuje i daje sveobuhvatan prikaz poslovne kulture Grupe. Etički kodeks sadržava načela, vrijednosti i pravila ponašanja iz kojih Grupa crpi inspiraciju i koje slijedi u svojem dnevnom poslovanju i ispunjenju svoje poslovne misije.

Karakteristike Etičkog kodeksa temelje se na odgovornosti te slaganju s načelima zakonitosti, integriteta i jednakosti. Kodeks također izričito zahtijeva da se poštuju pravila transparentnosti i iscrpnog informiranja, te načela povjerenja u specifične i prikladne okolnosti. Još jedan važan aspekt odnosi se na uputu korisnicima Kodeksa da izbjegavaju "situacije koje bi mogle izazvati sukob interesa, bilo realnih ili potencijalnih" u ispunjavanju svojih poslovnih aktivnosti.

Cilj Etičkog kodeksa jest opisati načela i pravila ponašanja prema svim zainteresiranim stranama tvrtke, ponajprije prema klijentima. Pri tome treba težiti postizanju najviše razine zadovoljstva,

te su dobavljači dužni slijediti eksplicitne standarde temeljene na poštenju, transparentnosti i kvaliteti.

Etički kodeks također određuje odnose s vanjskim tijelima i javnim ustanovama, izražava politiku strogo nemiješanja u političke aktivnosti te transparentnosti i suradnje s javnom upravom i ostalim institucijama. Naposljetku, opisani su neki temeljni načini ponašanja prema zaposlenicima, kao što su jednakost, nagrađivanje talenta i profesionalnih vještina, smisao pripadnosti i dijeljenja vrijednosti Grupe.

Inicijative grupe Banco Popolare u izvještajnom razdoblju

- razvoj specifičnih proizvoda i usluga za dioničare i promocija njihovog učešća u korporativnom životu Banke;
- povećanje transparentnosti informacija o proizvodima i uslugama s ciljem stvaranja dugoročnog poslovnog odnosa s klijentima;
- unapređenje i intenziviranje treninga za djelatnike Banke s ciljem podizanja razine kvalitete usluge za klijente Banke;
- financijska podrška u sektoru poslovanja s građanstvom i malim i srednjim poduzetništvom, posebno s fizičkim i pravnim osobama na teritoriju na kojem je Banka prisutna;

Il Codice Etico

Il Codice Etico costituisce la traduzione dei valori aziendali in comportamenti attesi, riferiti principalmente ai dipendenti e collaboratori, nei loro rapporti con l'organizzazione e gli altri principali stakeholder.

La definizione del Codice Etico rappresenta la naturale prosecuzione del lavoro avviato con la redazione del Bilancio Sociale, col quale si integra organicamente nella rappresentazione di quella che è la cultura del Banco nella realizzazione della missione aziendale, raccogliendone principi, valori e norme comportamentali ai quali ispirarsi e attenersi nell'agire quotidiano.

I tratti caratterizzanti del Codice Etico possono essere riassunti in primo luogo nel richiamo alla responsabilità e al rispetto dei principi di legalità, correttezza e imparzialità. Viene inoltre prescritta la scrupolosa aderenza ai principi di trasparenza e completezza dell'informazione e al tempo stesso negli ambiti di specifica rilevanza, del principio di riservatezza. Un altro aspetto di rilievo è costituito dall'enfasi posta sulla necessità di evitare che nello svolgimento della propria attività i destinatari del Codice incorrano in "situazioni di conflitto d'interesse, reale o anche soltanto potenziale".

Il Codice Etico è inoltre attento a specificare i principi e le norme di condotta nei confronti dei principali interlocutori dell'azienda, in primo luogo dei clienti, di cui occorre perseguire il massimo grado

di soddisfazione, e dei fornitori, a cui è richiesto di conformarsi a standard espliciti basati sui valori di onestà, trasparenza e qualità.

Il Codice definisce anche i rapporti con tutti i soggetti esterni e con le Pubbliche Istituzioni. Nel primo caso esso esplicita un criterio di rigido non-coinvolgimento nelle attività di natura politica e al tempo stesso di trasparenza e collaborazione nei confronti dell'Amministrazione Pubblica e delle altre istituzioni. Infine, vengono esplicitate alcune linee di condotta fondamentali nei confronti dei dipendenti - imparzialità, valorizzazione dei talenti e delle competenze professionali, spirito di appartenenza e condivisione dei valori del Gruppo.

Iniziative del Gruppo Banco Popolare nel periodo osservato

- sviluppo di specifici prodotti e servizi per gli azionisti e la promozione delle loro quote nella vita corporativa del Banco;
- aumento della trasparenza delle informazioni sui prodotti e servizi con lo scopo di creare rapporti con i clienti a lungo termine;
- promozione ed intensificazione degli addestramenti per i dipendenti del Banco con lo scopo di alzare i livelli della qualità di servizio per i clienti del Banco;
- supporto finanziario nel settore delle operazioni con cittadini

- podrška lokalnim zajednicama kroz karitativne aktivnosti usmjerene prema projektima socijalne solidarnosti i organizacijama od općeg društvenog interesa;

Tijekom izvještajnog razdoblja organizirane su mnoge inicijative kako bi se ispunili zadani ciljevi među kojima ističemo sljedeće projekte povezane s brigom za klijente i brigom za djelatnike:

Briga za ljude

Spektar proizvoda i usluga koje nudi grupa Banco Popolare utemeljen je na koncepciji da prati čovjekov cjeloživotni ciklus i različite financijske potrebe tijekom tog ciklusa. Pri tome se posebna pažnja posvećuje mladim ljudima za koje je kreirana posebna kreditna linija. U današnjem socijalnom i kulturnom okruženju prioritetnu ulogu igraju obrazovanje i stalni treninzi i edukacije, stoga je kreirana kreditna linija za pokrivanje troškova školovanja - školarina, nabave nastavnih materijala, troškova specijaliziranih seminara i škola u inozemstvu i slično.

Grupa Banco Popolare posebnu pažnju posvećuje stranim državljanima koji žive i rade u Italiji te u ponudi ima posebnu vrstu tekućeg računa namijenjenog toj ciljnoj skupini. "Financijsko

uključenje" je projekt za klijente koji nisu talijanski državljani i koji su suočeni s različitim poteškoćama a koji im omogućuje pristup proizvodima i uslugama Banke: u svrhu ostvarenja tog cilja uvedene su multietničke poslovnice.

"Progetto Persona" važan je projekt usmjeren djelatnicima grupe Banco Popolare: njegov je cilj pružanje psihološke pomoći i podrške svim zaposlenicima Banke koji su suočeni sa teškim profesionalnim ili privatnim periodom u životu. Pomoć se nudi u vidu prevencije "burn out" sindroma i ovisnosti o alkoholu i/ili drogama. No "Progetto Persona" omogućuje stručnjacima s područja ljudskih resursa bolje upoznavanje sa potrebama, željama i specifičnim situacijama djelatnika unutar grupe Banco Popolare.

e piccole e medie imprese, in particolare con persone fisiche e giuridiche sul territorio su cui il Banco è presente;

- *sostegno delle comunità locali tramite attività caritative dirette verso progetti della solidarietà sociale e organizzazioni di generale interesse sociale;*

Nel corso del periodo osservato, molte iniziative sono state organizzate per compiere gli obiettivi tra i quali bisogna sottolineare i seguenti progetti legati all'impegno per i clienti e all'impegno per i dipendenti:

Impegno per la gente

Lo spettro dei prodotti e servizi offerti dal Gruppo Banco Popolare è stato formato sul concetto di seguire il ciclo della vita dell'uomo e diverse necessità finanziarie durante il ciclo. Particolare attenzione viene dedicata ai giovani per i quali è stata creata la linea speciale dei prestiti. Nell'ambiente sociale e culturale di oggi, il ruolo principale viene assegnato all'istruzione e continui addestramenti ed educazioni. Per queste ragioni è stata creata la linea di prestiti per coprire i costi dell'istruzione - le tasse d'iscrizione, l'acquisto dei materiali didattici, le spese dei seminari specializzati, le scuole all'estero e simili).

Il Gruppo Banco Popolare dedica particolare attenzione ai cittadini stranieri che vivono e lavorano in Italia e in questo senso offre un tipo di conto corrente speciale dedicato a questo gruppo d'interesse. „Inserimento finanziario“ è un progetto per i clienti che non sono cittadini italiani e che affrontano varie difficoltà. Il progetto gli dà l'accesso ai prodotti e servizi del Banco: per lo scopo di raggiungere questo obiettivo sono state introdotte le filiali multietniche.

„Progetto Persona“ è un progetto importante indirizzato ai dipendenti del Gruppo Banco Popolare: il suo scopo è offrire aiuto psicologico e sostegno a tutti i dipendenti del Banco che affrontino periodi difficili nella vita professionale o personale. L'aiuto viene offerto nel senso di prevenzione del sindromo „burn out“ oppure delle dipendenze dell'alcol e/o droghe. Comunque, tramite il „Progetto Persona“ gli esperti nelle aree di risorse umane conoscono meglio le necessità, i desideri e le situazioni specifiche dei dipendenti del Gruppo Banco Popolare.







POKAZATELJI EKONOMSKOG UČINKA

INDICATORI ECONOMICI

U izvještajnom razdoblju koje obuhvaća tri godine, Banka je u 2009. poslovala s kumulativnim gubitkom u iznosu od 57,2 milijuna kuna, dok je naredne dvije godine (2010-2011.) zabilježila stalan porast dobiti (dobit prije poreza za 2011. bila je 119% viša od one za 2010. godinu). Obzirom da je pozitivno poslovanje jedan od preduvjeta za održivo poslovanje, u ovom Izvješću donosimo obrazloženje gubitka za 2009. godinu:

2009. godina bila je godina nastavka velikih investicijskih ulaganja za Banku. Uvjeti poslovanja bili su veoma zahtjevni kako zbog restriktivne monetarne politike, odnosno ograničenja rasta kreditnih plasmana od 12% u odnosu na stanje kreditnog portfelja na 31.12.2007. godine (ograničenje je ukinuto tek u prosincu 2009. godine), tako i zbog utjecaja svjetske gospodarske krize na hrvatsko gospodarstvo, što je dovelo do pada gospodarskih aktivnosti na tržištu te posljedično do povećanja stečajeva poduzeća, povećanja nezaposlenosti i porasta rezervacija.

Unatoč navedenim činjenicama, u 2009. godini ostvaren je porast kredita klijentima od 10% u odnosu na 2008. godinu, tj. sa 1.35 milijardi kuna na 1.48 milijardi kuna. Najznačajniji porast plasmana od 15% ostvaren je u segmentu kreditiranja pravnih osoba dok

su plasmani građanima porasli 8%. Struktura kreditnog portfelja nije značajno promijenjena u 2009. godini, krediti stanovništvu predstavljaju 71% (72% u 2008.), a krediti pravnim osobama 29% (28% u 2008.) ukupnog portfelja. Unatoč ostvarenom gubitku, koji je u značajnoj mjeri uzrokovan izvanrednim/jednokratnim stavkama, Banka je zadržala vrlo zadovoljavajuću razinu adekvatnosti kapitala koja je na dan 31.12.2009. godine iznosila 12,41%.

Banco Popolare Croatia redovito objavljuje Godišnje izvješće, koje sadržava temeljite informacije o svim ekonomskim i financijskim pokazateljima. U skladu s GRI indikatorima, ovo Izvješće obuhvaća kratak prikaz najrelevantnijih ekonomskih pokazatelja. Banco Popolare Croatia redovito objavljuje Godišnje financijsko izvješće.

KAPITALNA ULAGANJA I POSLOVANJE S DOBAVLJAČIMA

U izvještajnom razdoblju (2009-2011.) uočljiv je zamjetan trend rasta kapitalnih investicijskih ulaganja: 7,0 milijuna kuna 2009. godine, potom 11,3 milijuna kuna u 2010. godini i na kraju 13,8 milijuna kuna u 2011. godini odnosno 61,4% u 2010, te 22,1% u 2011. godini. investicije se najvećim dijelom odnose na rekon-

Nel periodo osservato che comprende tre anni, il Banco ha operato con la perdita cumulativa del 57,2 milioni di kune nel 2009, mentre nei due anni seguenti (2010-2011) si è segnalato l'aumento continuo del profitto (il profitto prima delle tasse del 2011 era il 119% più alto di quello del 2010). Visto che l'andamento positivo degli affari è uno dei prerequisiti della gestione sostenibile, questo bilancio riporta la spiegazione della perdita nel 2009:

L'anno 2009 è stato l'anno della continuazione dei grandi investimenti nel Banco. Le condizioni di operatività erano molto impegnative sia per la politica monetaria restrittiva, cioè la limitazione dell'aumento dei crediti del 12% rispetto alle condizioni del portfolio creditizio il 31/12/2007 (la limitazione è stata abolita solo in dicembre del 2009), sia per l'influsso della crisi finanziaria mondiale sull'economia croata, il che ha portato al calo delle attività economiche sul mercato e di conseguenza alla crescita dei fallimenti delle aziende, aumento di disoccupazione e crescita di prenotazioni.

Nonostante i dati elencati, nel 2009 è stata realizzata la crescita del 10% dei crediti verso clienti rispetto al 2008, ovvero da 1,35 miliardi di kune a 1,48 miliardi di kune. L'aumento più significativo dei crediti, quello del 15%, è stato raggiunto nel settore di persone giuridiche, mentre i crediti verso cittadini sono cresciuti

del 8%. La struttura dei crediti non è cambiata significativamente nel 2009, i crediti verso cittadini rappresentano il 71% (72% nel 2008), e i crediti verso persone giuridiche il 29% (28% nel 2008). Nonostante le perdite, causate in grande misura da imprevisti, il Banco ha mantenuto il livello molto soddisfacente dell'adeguatezza del capitale la quale il 31/12/2009 ammontava al 12,41%.

Il Banco Popolare Croatia regolarmente pubblica i Bilanci Annuali contenenti le informazioni dettagliate su tutti gli indicatori economici e finanziari. In conformità con gli indicatori GRI, il presente Bilancio contiene l'elenco breve degli indicatori economici più indicativi.

INVESTIMENTI DI CAPITALE E RAPPORTI CON I FORNITORI

Nel periodo che va dal 2009 al 2011 si è vista una tendenza in aumento degli investimenti: nel 2009 essi ammontavano a 7,0 milioni di kune e nel 2010 a 11,3 milioni di kune e alla fine a 13,8 milioni di kune nel 2011, ovvero il 61,4% nel 2010 e il 22,1% nel 2011. Nella maggior parte questi investimenti si riferiscono alla ristrutturazione degli locali aziendali esistenti, cioè le filiali in conformità con gli standard ben definiti del Gruppo Banco Popolare. Durante il periodo del bilancio sono state ristrutturate 18 filiali su 36.

Bilanca - usporedba 2011/2010/2009
Bilancio - comparazione 2011/2010/2009

KATEGORIJA / CATEGORIA	31.12.2011.	31.12.2010.	31.12.2009.
	000 HRK	000 HRK	000 HRK
IMOVINA / VOCI DELL'ATTIVO			
Gotovina i sredstva na računima banaka / <i>Cassa e disponibilita' liquide</i>	190.723	97.076	112.487
Obvezna rezerva kod HNB-a / <i>Riserva obbligatoria presso la Banca Nazionale Croata</i>	160.867	133.038	112.297
Plasmani drugim bankama / <i>Crediti verso banche</i>	311.500	331.443	247.854
Financijska imovina raspoloživa za prodaju / <i>Attivita' finanziarie disponibili per la vendita</i>	79.123	68.094	93.223
Financijska imovina namijenjena trgovanju / <i>Attivita' finanziarie disponibili per la negoziazione</i>	0	0	0
Financijska imovina koja se drži do dospijeca / <i>Attivita' finanziarie detenute sino alla scadenza</i>	0	0	0
Kredit i predujmovi klijentima / <i>Crediti verso la clientela</i>	1.814.491	1.666.943	1.403.227
Materijalna imovina / <i>Attivita' materiali</i>	78.058	73.272	69.274
Nematerijalna imovina / <i>Attivita' immateriali</i>	2.377	1.786	1.126
Preuzeta imovina / <i>Attivita' di cui la banca è rientrata in possesso</i>	488	754	754
Tekuća porezna imovina / <i>Attivita' fiscali correnti</i>	528	2.350	2.085
Odgodena porezna imovina / <i>Attivita' fiscali non correnti</i>	8.593	9.242	4.354
Ostala imovina / <i>Altre attivita'</i>	3.887	3.415	4.047
UKUPNO IMOVINA / TOTALE	2.650.635	2.387.413	2.050.728
OBVEZE / VOCI DEL PASSIVO			
Depoziti banaka / <i>Debiti verso banche</i>	471.338	310.905	139.090
Depoziti ostalih klijenata / <i>Debiti verso clientela</i>	1.637.329	1.528.770	1.316.891
Kredit od banaka / <i>Prestiti da banche</i>	175.554	223.442	316.514
Rezervacije za obveze i troškove / <i>Fondi per rischi e oneri</i>	3.082	2.515	2.872
Tekuća porezna obveza / <i>Passivita' fiscali correnti</i>	100	153	0
Ostale obveze / <i>Altre passivita'</i>	31.340	36.127	35.255
Podređeni instrumenti / <i>Strumenti subordinati</i>	0	120	120
UKUPNO OBVEZE / TOTALE DI VOCI DEL PASSIVO	2.318.743	2.102.032	1.810.742
KAPITAL / CAPITALE			
Dionički kapital / <i>Capitale</i>	88.830	82.830	76.830
Kapitalna dobit ostvarena emisijom dionica / <i>Sovraprezzi d'emissione</i>	244.150	214.150	184.150
Rezerve / <i>Riserve</i>	4.703	11.091	11.091
Vlastite dionice / <i>Azioni proprie</i>	-108	-108	-108
Dobit tekuće godine / <i>Utile d'esercizio</i>	10.854	9.974	-57.189
Zadržana dobit / <i>Utili non distribuiti</i>	-16.147	-32.508	24.681
Rezerve za imovinu raspoloživu za prodaju / <i>Riserve da valutazione delle attivita' finanziarie disponibili per la vendita</i>	-390	-48	531
UKUPNO KAPITAL / TOTALE	331.892	285.381	239.986
UKUPNO OBVEZE I KAPITAL / TOTALE DI VOCI DEL PASSIVO E CAPITALE	2.650.635	2.387.413	2.050.728
IZVANBILANČNE STAVKE / VOCI NON INCLUSE NEL BILANCIO	25.889	60.864	37.864

Račun dobiti i gubitka - 2011/2010/2009
Conto economico - 2011/2010/2009

KATEGORIJA / CATEGORIA	31.12.2011.	31.12.2010.	31.12.2009.
	000 HRK	000 HRK	000 HRK
Prihodi od kamata i slični prihodi / <i>Interessi attivi e proventi assimilati</i>	198.330	178.478	155.252
Rashodi od kamata i slični rashodi / <i>Interessi passivi e oneri assimilati</i>	-83.961	-76.954	-84.383
Neto prihod od kamata / <i>Margine di interesse</i>	114.369	101.524	70.869
Prihodi od naknada i provizija / <i>Commissioni attive</i>	18.889	17.879	18.389
Rashodi od naknada i provizija / <i>Commissioni passive</i>	-2.766	-2.486	-3.127
Neto prihodi od naknada i provizija / <i>Commissioni nette</i>	16.123	15.393	15.262
Dobit/gubitak od financijske imovine po fer vrijednosti / <i>Risultato netto delle attivita' e passivita' finanziarie valutate al fairvalue</i>	-	-	22
Dobit/gubitak od financijske imovine raspoložive za prodaju / <i>Risultato netto delle attivita' e passivita' finanziarie disponibili per la vendita</i>	-	80	-
Neto dobiti od tečajnih razlika / <i>Risultato netto da negoziazione in cambi</i>	10.407	12.404	-690
Ostali prihodi / <i>Altri proventi</i>	745	720	1.180
Ukupni prihodi / <i>Proventi netti</i>	141.644	130.121	86.643
Amortizacija / <i>Ammortamenti</i>	-8.029	-6.781	-7.867
Troškovi zaposlenika / <i>Spese per il personale</i>	-48.863	-46.707	-46.893
Ostali administrativni troškovi / <i>Altre spese amministrative</i>	-49.777	-48.420	-52.987
Ukupni opći i administrativni troškovi / <i>Totale di spese generali e amministrative</i>	-106.669	-101.908	-107.747
Gubici od umanjenja kredita i potraživanja / <i>Rettifiche di valore nette su crediti</i>	-22.935	-22.949	-35.577
Ostala rezerviranja / <i>Altri accantonamenti</i>	-590	-25	-671
DOBIT PRIJE OPOREZIVANJA / UTILE AL LORDO DELLE IMPOSTE	11.450	5.239	-57.352
Porez na dobit / <i>Imposte sul reddito</i>	-596	4.735	163
DOBIT TEKUĆE GODINE / UTILE D'ESERCIZIO	10.854	9.974	-57.189
ZARADA PO DIONICI (u HRK) / UTILE PER AZIONE (HRK)	71,28	70,6	-422,8

strukcije postojećih poslovnih prostora - poslovnica u skladu sa točno definiranim standardima grupe Banco Popolare. U promatranom izvještajnom razdoblju rekonstruirano je 18 od ukupno 36 poslovnica.

Struktura kapitalnih ulaganja 2009. godine u ukupnom iznosu od spomenutih 7,0 milijuna kuna pokazuje da se najveći dio od 2,5 milijuna kuna odnosi upravo na kategoriju „Ulaganja u tuđu imovinu“, odnosno na ranije spomenute rekonstrukcije poslovnica prema standardima matične kuće, grupe Banco Popolare. Značajniji iznos uložen je u novu informatičku opremu kao nepohodno sredstvo za nesmetan redovan rad djelatnika, te u nadogradnju postojećih sustava tehničke zaštite koji zajedno

čine 36,3% ukupnih investicija u tekućoj godini.

Banka je 2010. godine pokrenula vrlo značajan projekt instalacije interlocking sustava kao zamjene za postojeću fizičku zaštitu u poslovnicama. Upravo iz tog razloga kategorija „Alarmni uređaji i sigurnosna oprema“ tijekom 2010. godine pokazuje porast investicijskih ulaganja od 2,2 milijuna kuna u odnosu na prethodnu godinu kao rezultat instalacije 13 interlocking sustava diljem cijele mreže poslovnica.

2010. godina pokazuje rast investicijskog ulaganja Banke od 4,3 milijuna kuna, odnosno 61,3% više nego u 2009. godini. Razlog tome očituje se u pozicijama „Poslovne zgrade“, „Uredski namje-

PRIMJER DOBRE PRAKSE:

Interlocking sustav: dvostruka pomična vrata za maksimalnu sigurnost djelatnika i klijenata u poslovnicama Banco Popolare Croatia i instalacija prilaznih rampi za osobe s posebnim potrebama.

S projektom instalacije interlocking vrata, Banco Popolare Croatia krenula je 2007. godine kao pionir na tom području, a sam projekt se intenzivirao tijekom 2010. i 2011. godine, čime je Banka ostvarila značajne uštede u operativnim troškovima, u prosjeku 105 tisuća kuna godišnje po poslovnici. Interlocking sustav u naravi predstavlja sistem dvostrukih pomičnih vrata koja se

ESEMPI DI BUONA PRASSI:

Sistema interlocking: doppia porta mobile per una maggior sicurezza dei dipendenti e clienti nelle filiali del Banco Popolare Croatia ed installazione della rampa d'accesso per disabili

Il Banco Popolare Croatia ha iniziato il progetto di installazione di sistemi interlocking nel 2007 come i primi nel settore, e il progetto si è intensificato nel corso del 2010 e del 2011, il che ha portato notevoli risparmi nei costi operativi, in media 105 mila kune all'anno per filiale. Il sistema interlocking rappresenta il sistema della doppia porta mobile che si apre/chiude a vicenda per il

Nel 2009 il totale degli investimenti di capitale ammontava a 7,0 milioni di kune, e questa struttura indica che la parte maggiore di 2,5 milioni di kune si riferisce alla voce „Investimenti in patrimoni altrui“, ovvero alle menzionate ristrutturazioni delle filiali secondo gli standard della casa-madre, il Gruppo Banco Popolare. Una somma significativa è stata investita nel rinnovamento della dotazione informatica come i mezzi indispensabili per il lavoro di dipendenti, e nell'allagamento dei sistemi esistenti della protezione tecnica i quali insieme formano il 36,3% degli investimenti totali nell'anno corrente.

Nel 2010 il Banco ha iniziato un importante progetto di installazio-

ne dei sistemi interlocking come il sostituto per la protezione fisica nelle filiali. Proprio per questa ragione la voce „Allarm e sistemi di sicurezza“ durante il 2010 dimostra l'aumento nel investimento del 2,2 milioni di kune rispetto all'anno precedente come il risultato dell'installazione di 13 sistemi interlocking per tutta la rete delle filiali.

Il 2010 dimostra un investimento del Banco di 4,3 milioni di kune, ovvero il 61,3% più che nel 2009. La ragione ovvia nelle voci „Locali aziendali“, „Mobili d'ufficio“ e „Investimenti in patrimoni altrui“, il risultato di che è la ristrutturazione di nove filiali: a Zagabria sono le filiali in via Vukovarska, Ozaljska e Martićeva, a Varaždin



štaj“ i „Ulaganje u tuđu imovinu“, čiji je rast rezultat rekonstrukcija devet poslovnica: u Zagrebu su to poslovnice u Vukovarskoj, Ozaljskoj i Martićevoj ulici, u Varaždinu poslovnica u Kratkoj ulici, u Puli poslovnica u ulici Sergijevaca, u Osijeku poslovnice na Trgu bana Jelačića i u Radićevoj ulici te poslovnice u Velikoj Gorici i Karlovcu. Prilikom rekonstrukcije postojećih poslovnica, Banka iznimnu pozornost posvećuje ispunjavanju svih zakonskih, urbanističkih i komunalnih odredbi državne i gradske uprave. Također, poseban naglasak se pridaje ekološkim aspektima preuređenja te energetske učinkovitosti poslovnica.

Kategorije „Računala i ostala oprema“ i „Aplikativni softver“ tijekom 2010. godine pokazuju rast investicijskih ulaganja u moder-

nizaciju računalne opreme te novih poslovnih aplikacija u iznosu od 813 tisuća kuna odnosno 588 tisuća kuna u odnosu na 2009. godinu, a koji su u daljnjoj progresiji i tijekom 2011. godine.

Trend rasta investicijskog ulaganja kao posljedice kapitalnih projekata preuređenja poslovnica nastavlja se u 2011. godini kada je u skladu sa standardima grupe Banco Popolare rekonstruirano daljnjih osam poslovnica u ukupnom iznosu od 8,4 milijuna kuna što je povećanje od 67% u odnosu na prethodno promatrano razdoblje. Uzmemo li u obzir da ukupna investicijska ulaganja u 2011. godini iznose 13,8 milijuna kuna, može se zaključiti da investicije u preuređenje, odnosno rekonstrukcije mreže poslovnica čine 60,9% ukupnih kapitalnih ulaganja Banke.



naizmjenice otvaraju/zatvaraju po principu: kada su vanjska vrata otvorena, unutrašnja su zatvorena i obrnuto. Ulaskom u međuprostor zatvaraju se vrata kroz koja je osoba ušla i automatski se otvaraju vrata za izlazak iz međuprostora. Kada se uđe u međuprostor automatika dozvoljava izlaz samo u smjeru kojim je osoba ušla. Nakon izlaska iz međuprostora i ta vrata se automatski zatvaraju. Takav sustav, uz naravno ostale instalirane sustave tehničke zaštite u poslovnici, pruža maksimalnu sigurnost zaposlenicima u poslovnici, a poglavito klijentima. Do 31.12.2011. godine Banco Popolare Croatia instalirala je 30 interlocking sustava u gotovo 85% poslovnica i

seguinte principio: quando la porta esterna è aperta, quella interna è chiusa e vice versa. Quando si entra nello spazio tra le due porte, la porta per la quale è entrata la persona si chiude, e in maniera automatica si apre la porta per poter uscire dallo spazio tra le porte. Dopo esser usciti, anche l'altra porta si chiude in maniera automatica. Il sistema del genere, insieme ad altri sistemi di protezione tecnica installati nelle filiali, offre massima sicurezza agli impiegati delle filiali, e specialmente ai clienti. Fino al 31 dicembre 2011, il Banco Popolare Croatia ha installato 3 sistemi interlocking in quasi 85% delle filiali

la filiale in via Kratka, a Pola in via Sergijevaca, a Osijek in piazza Bana Josipa Jelačića e in via Radićeva, e le filiali a Velika Gorica e Karlovac. Durante la ristrutturazione delle filiali esistenti, il Banco presta molta attenzione all'adempimento di tutti i regolamenti legali, urbanistici e comunali. Inoltre, un'attenzione particolare viene dedicata agli aspetti ecologici della ristrutturazione e all'efficacia energetica delle filiali.

Le voci „Computer ed altri attrezzi“ e „Software applicativo“ nel 2010 dimostrano un aumento negli investimenti in modernizzazione degli apparecchi informatici e delle nuove applicazioni operative di 813 mila kune rispetto a 588 mila kune nel 2009, e sono in

costante progresso anche durante il 2011.

Il trend di crescita degli investimenti come il risultato dei progetti di ristrutturazione delle filiali continua nel 2011 quando in conformità con gli standard del Gruppo Banco Popolare sono state ristrutturate altre otto filiali nel valore totale di 8,4 milioni di kune il che rappresenta l'aumento del 67% rispetto al periodo osservato precedentemente. Prendendo in considerazione che gli investimenti totali nel 2011 ammontano a 13,8 milioni di kune, si può concludere che gli investimenti nei rinnovamenti, ovvero nelle ristrutturazioni della rete di filiali, comprendono il 60,9% degli investimenti totali del Banco.

U 2011. godini ulaganja u kategoriju „Alarmni uređaji i sigurnosna oprema“ su u blažem padu od 16,8% uslijed manjeg broja instaliranih interlocking sustava - njih sedam, premda Banka kroz investiciju u videonadzorne, protuprovalne i vatrodajne sustave od 2,6 milijuna kuna pokazuje iznimnu brigu za što veću sigurnost osoba i imovine.

Od ostalih kapitalnih ulaganja u promatranom trogodišnjem razdoblju važno je spomenuti nabavku novoinstaliranih 12 bancomata do 31. prosinca 2011. (stavka “Uredski strojevi”) čime njihov ukupan broj doseže brojku od 30 *on site* uređaja u mreži poslovnica Banco Popolare Croatia.

Prikaz najznačajnijih dobavljača

Banka redovito posluje s brojnim tvrtkama te time, više ili manje, izravno utječe na njihovo poslovanje. Sukladno sporazumima o poslovnoj suradnji i odredbama sklopljenih ugovora sa strateškim partnerima i dobavljačima, Banka potpuno ispunjava sve svoje obveze u vezi s nabavom robe, ugovaranja usluga i ustupanja radova. Pri izradi internih akata o nabavi u Banci - Načela nabave i Posebna pravila o nabavi - primjenjena su određena rješenja i smjernice članaka Zakona o javnoj nabavi. Namjera je postići što veću transparentnost procesa nabave, uglavnom kapitalnih ulaganja, bez obzira na to što novčarsko-financijske institucije nisu obvezne primjenjivati spomenuti Zakon.

•••• ostvarila uštede u operativnim troškovima uslijed izuzeća fizičke zaštite od ukupno 3,2 milijuna kuna godišnje. Dobavljač interlocking sustava je, prema Načelima nabave Banco Popolare Croatia, hrvatska tvrtka. Osim interlocking sustava, Banka u okviru projekta uređenja prostora na svim lokacijama gdje je to tehnički moguće planira instalaciju prilaznih rampi za osobe s posebnim potrebama, za što je primila priznanja nekoliko udruga invalida diljem Hrvatske. Vremenski rokovi instalacije prilaznih rampi ovisе o izdavanju potrebnih dozvola od nadležnih gradskih i državnih institucija.

•••• ed ha risparmiato quasi 3,2 milioni di kune all'anno dopo aver escluso la protezione fisica. Il fornitore dei sistemi interlocking è, seguendo le regole di fornimento del Banco Popolare Croatia, un'azienda croata. Oltre ai sistemi interlocking, il Banco pianifica di installare rampe d'accesso per disabili dove è possibile. Per questo al Banco sono stati assegnati alcuni premi delle associazioni dei disabili per tutta la Croazia. I tempi dell'installazione delle rampe d'accesso dipende dal rilascio dei necessari permessi dalle autorizzate istituzioni municipali e statali.



Nel 2011 gli investimenti alla voce „Alarmi e sistemi di sicurezza“ dimostrano un leggero calo del 16,8% per il minor numero di sistemi interlocking installati - sette, anche se il Banco tramite l'investimento in videosorveglianza, impianti di antifurto e antincendio di 2,6 milioni di kune dimostra grande cura per la maggior sicurezza possibile delle persone e attività.

Tra gli altri investimenti di capitale nel periodo osservato di tre anni, è importante menzionare l'acquisto di 12 nuovi bancomat fino al 31 dicembre 2011 (voce „Strumenti d'ufficio“) con i quali il loro numero totale ammonta a 30 impianti *on site* per tutta la rete di filiali del Banco Popolare Croatia.

Presentazione dei fornitori più importanti

Avendo rapporti con regolarità e costanza con numerose aziende, la Banca influisce sulla loro attività in maniera significativa. In conformità ai contratti di fornitura e ai regolamenti dei contratti stipulati con i partner strategici e i fornitori, la Banca svolge la sua attività relativa agli acquisti, alla negoziazione dei contratti di servizio e la assegnazione dei lavori. I regolamenti interni sulla gestione degli acquisti all'interno della Banca - Regole di gestione degli acquisti e Regole specifiche degli acquisti - comprendono ove applicabili soluzioni e linee guida della Legge sull'acquisto pubblico. L'intenzione è di realizzare la massima trasparenza nel processo degli acquisti, principalmente negli investimenti di capitale, nonostante le imprese

Sve navedeno pokazuje koliko je važno bilo ulaganje u naše djelatnike i odnose s dobavljačima i poslovnim partnerima u „dobrim“ vremenima, pokazujući povrat investiranog u „teškom“ razdoblju, što je dodatni poticaj da ustrajemo u održivom putu i promicanju društveno odgovornog poslovanja.

U nastavku navodimo listu najznačajnijih partnera i dobavljača s kojima Banka intenzivno surađuje od svog osnutka: FINA d.d., Zvonimir Security, T-Com, T-Mobile, Hrvatska pošta, Printec, Narodne novine, BNP Paribas Cardif osiguranje, Basler osiguranje Zagreb, Generali osiguranje, Makro Mikro, Mikrocop, Interling, Primat RD, Nemeth Projekt, Bravarija Dijaković, Elteh, RIS Vizuali, Combis, Salon bankarske opreme, IPSE, Cetus Zagreb,

Konto, Abit, Lapis i drugi.

Razvojem dugoročnih partnerskih odnosa s domaćim dobavljačima Banco Popolare Croatia povećava razvoj lokalnoga gospodarstva na razini grada, županije i države.

KREDITIRANJE SA STAJALIŠTA DRUŠTVENE KORISNOSTI

Banco Popolare Croatia svojim kreditnim poslovanjem nastoji poboljšati gospodarsku aktivnost sredine u kojoj posluje financiranjem onih grana djelatnosti koje stvaraju novu vrijednost, prvenstveno proizvođača i izvoznika. Kreditiranjem investicija povećava se broj radnih mjesta, potiče se gospodarski razvoj te

	HRK	HRK	HRK
KATEGORIJA / CATEGORIA	2009.	2010.	2011.
Zemljišta / terreni	598	0	0
Poslovne zgrade / edifici aziendali	138.987	971.707	1.251.750
Uredski strojevi / strumenti d'ufficio	1.088.156	686.002	586.003
Računala i ostala oprema / computer e altro	604.013	1.416.546	693.761
Uređaji za grijanje / sistemi di riscaldamento	0	0	0
Uređaji za klimatizaciju / sistemi di climatizzazione	58.526	4.000	195.046
Oprema za telekomunikaciju / impianti di telecomunicazione	103.033	0	24.673
Alarmni uređaji i sigurnosna oprema / impianti di allarme e sicurezza	851.571	3.077.403	2.559.075
Uredski namještaj / mobili di ufficio	401.459	1.120.524	1.509.781
Osobna, kombi i druga vozila / autoveicoli personali e altro	585.800	2.222	0
Umjetnička djela / opere d'arte	0	0	0
Ostala oprema za potrebe osoblja / altre attrezzature per il personale	13.558	0	1.175
Oprema za isticanje tvrtke / material legati al logo	312.859	328.456	242.945
Ostala mat. imovina / altri beni materiali	0	0	9.147
Aplikativni softver / sistema informativo	379.809	967.664	970.628
Ulaganje u tuđu imovinu / investimenti su beni di terzi	2.476.188	2.677.749	5.625.256
Ulaganje najamnina / affitto	0	60.000	127.900
UKUPNO ULAGANJE / TOTALE DI INVESTIMENTI	7.014.558	11.312.273	13.797.140

finanziarie non siano obbligate ad applicare la menzionata Legge sull'acquisto pubblico.

Tutto questo dimostra quanto importante sia stato l'investimento nei propri impiegati e nelle relazioni con i fornitori e i partner in tempi "buoni", dimostrando il ritorno del investimento in periodi "difficili". Questo è un altro stimolo per persistere nei modi sostenibili e per promuovere la responsabilità sociale d'impresa.

In seguito elenchiamo i partner e fornitori più importanti con cui la Banca collabora intensivamente fin dalla sua fondazione: FINA S.p.A., Zvonimir Security, T-Com, T-Mobile, Hrvatska pošta, Printec, Narodne novine, BNP Paribas Cardif assicurazioni, Basler assicurazioni Zagreb, Generali assicurazioni, Makro Mikro, Mikrocop,

Interling, Primat RD, Nemeth Projekt, Bravarija Dijaković, Elteh, RIS Vizuali, Combis, Salon bankarske opreme, IPSE, Cetus Zagreb, Konto, Abit, Lapis ed altri.

Sviluppando rapporti commerciali di lungo termine con fornitori locali, il Banco Popolare Croatia sta promuovendo lo sviluppo dell'economia locale a livello della città, della regione e dello stato.

CONCESSIONE DI CREDITI PER FINALITÀ SOCIALE

Con la sua politica del credito, il Banco Popolare Croatia cerca di promuovere le attività economiche attraverso il finanziamento di aziende che creano valore aggiunto, in primo luogo i produttori e gli





se stvara poduzetničko ozračje pogodno za ulaganje u ostale privredne djelatnosti.

Programi kojima se potiče ulaganje u proizvodnju i izvoz, a time i novo zapošljavanje:

- kreditiranje malog i srednjeg poduzetništva
- mikrokreditiranje i drugi kreditni programi u suradnji s HBOR-om

Korisnici kredita su, osim trgovačkih društava, obrtnici i zadruge, pri čemu prioritet uvijek imaju projekti koji osiguravaju novo zapošljavanje.

Prilikom odluke o odobravanju kreditnog plasmana Banka vodi računa i o utjecaju pojedinog projekta na okoliš. Od klijenata

se traži dokaz da provode sve standarde u zaštiti okoliša, što povećava kvalitetu života cijele zajednice. Zaštita okoliša poseban je i nezaobilazan dio svakog kreditnog zahtjeva Banke i bitan čimbenik odlučivanja o odobrenju plasmana. Također, kreditnom politikom određeno je da Banka ne sudjeluje u financiranju nekih djelatnosti, npr. u proizvodnji oružja i sličnom.

Poslovanje Banke karakterizira individualan, kreativan i prilagodljiv odnos s klijentima, što, između ostaloga, znači mogućnost prilagođavanja uvjeta poslovne suradnje potrebama klijenata. Ovakav pristup poslovanju pokazao se posebno učinkovitim u vremenima svjetske gospodarske krize, kada se dnevno u komunikaciji s klijentima pronalaze rješenja za otežane uvjete poslovanja poduzeća.

PRIMJER DOBRE PRAKSE:

Zeleni krediti i EU desk u okviru Zelenog projekta Banco Popolare Croatia

Zeleni projekt Banco Popolare Croatia razvijen je u suradnji sa Savezom za energetiku Zagreba i sadrži nekoliko komponenti: prvi bankarski zeleni ured i zelenu poslovnicu u Hrvatskoj, zelene kredite za građane i poduzetnike, EU desk te potporu u organizaciji raznih događanja i edukacije sa tematikom energetike, obnovljivih izvora energije i zaštite okoliša. Svaka od ovih komponenti bit će predstavljena u odgovarajućem poglavlju ovog Izvješća.

ESEMPI DI BUONA PRASSI:

Crediti verdi ed EU desk nell'ambito del Progetto verde del Banco Popolare Croatia

Il progetto verde del Banco Popolare Croatia è stato sviluppato in collaborazione con l'Associazione energetica di Zagabria e comprende alcune componenti: il primo ufficio bancario verde e la prima filiale verde in Croazia, crediti verdi per cittadini e imprenditori, EU desk ed il sostegno nell'organizzazione di vari eventi ed educazioni con il tema dell'energia, delle risorse rinnovabili di energia e della tutela dell'ambiente. Ciascuna delle componenti menzionata verrà presentata nel adeguato paragrafo del Bilancio.

esportatori. La concessione dei crediti fa aumentare il numero dei posti di lavoro, promuove lo sviluppo economico e favorisce la creazione di un'atmosfera imprenditoriale proficua per investimenti in altre attività economiche.

I programmi che promuovono investimenti nella produzione ed esportazione, e nello stesso tempo promuovono anche nuovi lavori, sono i seguenti:

- *crediti per piccole e medie imprese*
- *microcrediti in collaborazione con la Banca Croata per la Ricostruzione e lo Sviluppo (l'HBOR)*

I beneficiari di questo tipo di crediti sono, oltre alle società commerciali, artigiani e società cooperative dove i progetti di priorità sono quelli che assicurano nuove assunzioni.

Prima di approvare la concessione di un credito, la Banca tiene conto dell'influenza che ognuno dei progetti ha sull'ambiente,

e inoltre richiede ai clienti di comprovare che stanno attuando tutti gli standard in materia di tutela dell'ambiente, il che promuove la qualità della vita di tutta la comunità. Inoltre, la politica che regola la concessione dei crediti sottintende che la Banca non partecipi al finanziamento di certe attività, come ad esempio, la produzione di armi e attività a esso assimilabili.

Il modello operativo della Banca è caratterizzato da un rapporto individuale, propositivo e flessibile nei confronti dei clienti, il che, fra l'altro, offre alla Banca la possibilità di offrire ai clienti la condizione per fare affari in linea con i loro bisogni e le loro esigenze. Questo tipo di approccio al business si è mostrato particolarmente proficuo ed efficace nei tempi della crisi globale economica, quando, grazie alla comunicazione costante con i nostri clienti siamo riusciti a trovare soluzioni per aziende in difficoltà o che operano in un contesto economico negativo.

Zeleni krediti Banco Popolare Croatia

U izvještajnom razdoblju, točnije od kraja 2010. do danas Banco Popolare Croatia tržištu je ponudila najširu paletu zelenih kredita, kako za građane tako i za poduzetnike. Krediti su kreirani u suradnji sa Savezom za energetiku Zagreba koji je glavni partner Banke u realizaciji njezine strategije održivosti, poglavito (ali ne isključivo) u području energetike i obnovljivih izvora energije.

Zeleni krediti prilagođeni su svim potrebama i zahtjevima tržišta, karakterizira ih specijalna namjena i niža kamatna stopa u odnosu na druge vrste kredita.

Za građane su u ponudi linije zelenih kredita vezane uz izgradnju integriranih solarnih elektrana do 10 kWp na krovovima kuća i zgrada za vlastitu proizvodnju ili prodaju električne energije, razne linije zelenih stambenih kredita, linije zelenih potrošačkih kredita i drugo. Ponuda zelenih kredita za poduzetnike uključuje liniju za izgradnju integriranih solarnih elektrana do 10 kWp na krovovima kuća i zgrada u kombinaciji sa solarnim kolektorom za vlastitu proizvodnju ili prodaju električne energije, liniju zelenih kredita za izgradnju zemnih integriranih solarnih elektrana do 30 kWp za prodaju električne energije za pravne osobe, liniju zelenih kredita za izgradnju zemnih solarnih elektrana, liniju za nabavu/opremanje industrijskih pogona i poslovnih prostora LED rasvjetom, liniju

zelenih kredita za uređenje i adaptaciju poslovnih prostora prema mjerama za povećanje energetske učinkovitosti, liniju za nabavu naprednih sustava za nadzor potrošnje energije, vode i/ili plina ili ugradnju sustava za automatsku kontrolu električnih komponenti u poslovnim prostorima ili pogonima i drugo.

EU desk

Europska unija pruža financiranje projektima i inicijativama koje promoviraju prioritete europskih politika diljem Europske unije i šire. Kroz razne aspekte svojeg djelovanja i financijskih potpora, Europska unija nastoji trajnim ulaganjem poboljšati razvoj gospodarstva kako bi sve zemlje članice imale jednake gospodarske mogućnosti i prava.

Desk Europske unije Banco Popolare Croatia namijenjen je informiranju obrtnika, malih i srednjih poduzetnika o raspoloživim sredstvima unutar pretpripravnih fondova Europske unije.

Također, u okviru navedenog Deska klijenti mogu zatražiti tzv. 'pismo namjere banke' o financiranju projekta tijekom njegovog trajanja i/ili 'kreditnu liniju' za financiranje razlike vrijednosti projekta i financiranje projekta tijekom njegovog trajanja (tijekom periodičnog financiranja od strane Europske unije).

Desk Europske unije Banco Popolare Croatia vodi se u suradnji

Crediti verdi del Banco Popolare Croatia

Nel periodo osservato, più precisamente dalla fine del 2010 a oggi, il Banco Popolare Croatia ha offerto sul mercato la gamma più vasta di crediti verdi, come per cittadini così anche per gli imprenditori. I crediti sono stati creati in collaborazione con l'Associazione energetica di Zagabria, il partner principale del Banco in realizzazione della sua strategia della sostenibilità, anzitutto (ma non solo) negli ambiti di energetica e delle risorse rinnovabili di energia.

Crediti verdi sono adattati a tutte le necessità e richieste del mercato. Sono caratterizzati dal scopo speciale e tassi d'interesse più bassi rispetto agli altri tipi di credito.

Per cittadini il Banco offre la gamma di crediti verdi legati alla costruzione delle centrali elettriche solari integrate fino a 10 kWp sui tetti delle case e dei palazzi per la produzione propria o la vendita dell'energia, le varie linee dei mutui verdi, crediti verdi al consumo e altri. L'offerta di crediti verdi per imprenditori comprende la linea per la costruzione delle centrali elettriche solari integrate fino a 10 kWp sui tetti delle case e dei palazzi in combinazione con collettori solari per la produzione propria o la vendita dell'energia, linea dei crediti verdi per la costruzione delle centrali elettriche solari integrate fino a 30 kWp per la vendita dell'energia elettrica per persone giuridiche, linea dei crediti verdi per la costruzione delle centrali elettriche solari integrate, linea per l'acquisto/fornitura degli impianti industriali e

locali aziendali con luci LED, linea dei crediti verdi per decorazione e ristrutturazione dei locali aziendali secondo misure per l'aumento dell'efficacia energetica, linea per l'acquisto dei sistemi avanzati per la sorveglianza del consumo d'energia, acqua e/o gas oppure per l'installazione del sistema per il controllo automatico delle componenti elettriche nei locali aziendali, impianti o altro.

EU desk

L'Unione Europea offre finanziamento a progetti e iniziative che promuovono le priorità delle politiche europee per tutta l'Unione Europea e oltre. Tramite molti aspetti della gestione e sostegni finanziari, l'Unione Europea cerca di migliorare lo sviluppo dell'economia con investimenti costanti affinché tutti i paesi membri abbiano uguali possibilità economiche e diritti.

Desk dell'Unione Europea del Banco Popolare Croatia è dedicato a informare gli artigiani, piccoli e medi imprenditori sui mezzi disponibili nei fondi dell'adesione dell'Unione Europea.

Inoltre, nell'ambito del nominato Desk i clienti possono richiedere la cosiddetta 'lettera d'intenzione del Banco' sul finanziamento dei progetti durante il loro corso e/o 'linea del credito' per il finanziamento della differenza nei valori dei progetti e finanziamento dei processi durante il loro corso (durante il finanziamento periodico da parte dell'Unione Europea).

sa Savezom za energetiku Zagreba i Europskom poduzetničkom mrežom (ili kraće EEN) koja pruža besplatne usluge pronalaženja partnera na tržištu Europske unije.

POSLOVANJE S GRAĐANSTVOM

- DRUŠTVENO ZNAČAJNI ČIMBENICI

Uz paletu zelenih kredita za građane, Banka je u izvještajnom razdoblju uvela niz novih proizvoda i usluga. Sredinom 2010. godine Banka je postala članicom HROK-a (Hrvatskog registra obveza po kreditima), centralnog mjesta za provjeru kreditne zaduženosti (potencijalnog) klijenta što omogućuje bolje upravljanje kreditnim rizikom. U skladu s time, Banka tzv. uredne klijente stimulira nižom kamatnom stopom na kredite.

Uvedeni su agro-kredit koji se potiče poljoprivreda, posebno eko-proizvodnja. U Dalmaciji Banka surađuje sa većim brojem udruga maslinara potičući uzgoj maslina i proizvodnju maslinova ulja kao autohtonog hrvatskog proizvoda i brenda dok je za područje Slavonije uvedena kreditna linija za financiranje obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava (OPG). U skladu s time Banka sudjeluje u organizaciji prigodnih manifestacija poput Festivala maslinova ulja Olea Dalmatica i slično.

Turistički krediti nude povoljniju kamatnu stopu za izgradnju ili uređenje turističkih kapaciteta, obiteljskih hotela i slično. Banka aktivno surađuje sa velikim brojem turističkih zajednica.

Krajem 2010. godine uvedeni su studentski krediti koji nude nižu kamatnu stopu za financiranje školovanja ili plaćanje troškova stanovanja i studiranja u drugoj sredini.

Police osiguranja najvažniji su nebankarski proizvod Banke koje nudi u suradnji sa svojim partnerima, osiguravajućim društvima: Basler osiguranje Zagreb d.d., Generali osiguranje d.d., BNP Paribas Cardif osiguranje d.d.

U razdoblju od 2009. do kraja 2011. godine ugovoreno je 13.915 polica u ukupnoj vrijednosti uplaćene premije od 41,9 milijuna kuna.

Prvi korak bilo je uvođenje polica životnog osiguranja kao sredstva osiguranja kredita; u međuvremenu su sve police ponudene kao samostalni proizvod. Ponudu Banke čine police osiguranja života, smrti, nekretnina, rizika, putno osiguranje, autoasistencija, polica dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja. S obzirom na tematiku ovog izvješća, posebno mjesto zauzimaju police osiguravajuće kuće BNP Paribas Cardif osiguranje, koje su u ponudi kao sredstvo osiguranja nenamjenskih gotovinskih i stambenih kredita, jer pokrivaju rizik od smrti, privremene nesposobnosti za rad ili

Desk dell'Unione Europea del Banco Popolare Croatia viene diretto in collaborazione con l'Associazione energetica di Zagabria e Enterprise Europe Network (o breve EEN) che offre servizi gratis di ricerca dei partner sul mercato europeo.

CLIENTELA RETAIL - INDICATORI DI IMPORTANZA SOCIALE

Accanto alla gamma di crediti verdi per i cittadini, nel periodo osservato il Banco ha introdotto una serie dei prodotti e servizi. Nel mezzo del 2010 il Banco è diventato il membro del HROK (Registro croato dei obblighi creditor), il luogo centrale di controllo dell'indebitamento creditizio del cliente (potenziale) il che ci rende possibile la migliore gestione del rischio creditizio. In corrispondenza con questo, il Banco stimola i cosiddetti clienti regolari dandogli i tassi di interesse più bassi sui crediti.

Sono introdotti agro-crediti che stimolano l'agricoltura, specialmente eco-produzione. In Dalmazia il Banco collabora con un gran numero delle associazioni di olivicoltori stimolando la coltivazione delle olive e la produzione dell'olio di oliva come prodotto e brand autoctono croato. Per la Slavonia è stata introdotta la linea creditizia per il finanziamento di economia familiare agricola. In corrispondenza con questo il Banco partecipa all'organizzazione delle manifestazioni occasionali come il Festival dell'olio di oliva Olea

Dalmatica e simili.

I crediti turistici offrono il tasso di interesse conveniente per la costruzione ed ordinamento delle capacità turistiche, alberghi familiari e simili. Il Banco collabora attivamente con un gran numero di enti turistici.

Alla fine del 2010 sono stati introdotti i crediti studenteschi che offrono il tasso di interesse più basso per il finanziamento dello studio o pagamento di spese di abitazione e studio in altri ambienti.

Le polizze di assicurazione rappresentano il più importante prodotto non bancario del Banco che il Banco offre in collaborazione con i suoi partner, società assicurative Basler, Cardif e Generali.

Nel periodo dal 2009 alla fine del 2011, 13,915 nuovi contratti di assicurazione sono stati sottoscritti di cui il valore totale ammonta a 41,9 milioni di kune.

Il primo passo è stata l'introduzione delle polizze vita come mezzo per assicurare i prestiti; nel frattempo tutti gli altri tipi di assicurazione sono stati offerti come prodotti a sé stanti. Il Banco offre i seguenti tipi di polizze di assicurazione: polizze vita, polizze temporanee caso morte, assicurazione su immobili, polizze puro rischio, polizze viaggi, assicurazione auto - assistenza, polizze sanitarie. Considerate le finalità nella realizzazione di questo Bilancio, un posto particolare prendono le polizze della casa assicurativa Cardif, che sono proposte come un mezzo per assicurare prestiti non finalizzati - di

prestanke radnog odnosa korisnika kredita. Budući da ova polica osigurava pokriće u slučaju otkaza ili duljeg bolovanja, ona znači ekonomsku sigurnost za korisnika kredita i članove njegove obitelji te osigurava mirnije razdoblje u vrijeme liječenja ili traženja novog posla.

Banco Popolare Croatia potiče razvoj financijske kulture te svijesti i najmlađih članova društvene zajednice, pa je kreiran poseban proizvod, dječja štednja Pikolino. Pušten je u promet početkom 2009. godine, namijenjen je djeci do 16 godina, a otvaranjem računa sva su djeca štediše uključena u sustav nagrađivanja. Otvaranjem štednog računa, djetetu se omogućuje štednja za buduće potrebe. Štednja kroz zabavu i nagrade ima edukativnu funkciju, jer od najranije dobi usmjerava dijete da upravlja vlastitim novcem i razvija njegovu odgovornost.

Krajem 2011. godine pripremljeni su paketi proizvoda za građane koji uključuju i kreditnu karticu koji su javnosti predstavljeni početkom 2012. godine.

Pri stvaranju proizvoda Banka je vođena društveno bitnim elementima kao što su:

- stvaranje novih vrijednosti
- poticanje financijske svijesti klijenata
- promicanje financijske kulture

- proširenje ponude proizvoda - uvođenje novih, sofisticiranih i modernih proizvoda
- jednostavnost u svakodnevnom poslovanju

Planovi 2012.-2014. godine:

- postupna promjena strukture klijenata i segmentacija baze klijenata
- povećanje kvalitete usluge uz naglasak na aspektima održivosti i u skladu sa tzv. Zelenim projektom Banke
- kontinuirana edukacija zaposlenika
- ponuda proizvoda kreiranih prema potrebama određene ciljne skupine
- razvoj palete "zelenih" proizvoda i usluga

liquidità e mutui casa - perché coprono il rischio in caso di morte, in caso di inabilità al lavoro e in caso di disoccupazione del debitore.

Poiché questo tipo di polizza assicura la copertura anche in caso di licenziamento o congedo per malattia più lungo, essa offre una sicurezza economica al debitore e anche ai membri della sua famiglia, ed assicura un periodo più sereno nei giorni della cura o della ricerca di un nuovo posto di lavoro.

Il Banco Popolare Croatia promuove lo sviluppo della cultura finanziaria e anche della consapevolezza dei più giovani della comunità sociale, e per questo ha creato un prodotto speciale per loro, una forma di risparmio per i bambini chiamata Pikolino (Brucoconto è il nome di un prodotto simile lanciato in Italia dalle banche appartenenti al Gruppo). Pikolino è stato lanciato nel 2009 ed è destinato ai bambini e ai ragazzi fino ai 16 anni, e prevede anche che, aprendo un conto presso la Banca, tutti i bambini e i ragazzi che utilizzano questo servizio possono partecipare ad un programma a punti per ottenere dei premi. Con l'apertura del conto di risparmio, il bambino ha la possibilità di risparmiare i soldi per le sue esigenze future. C'è un ruolo educativo nella possibilità di risparmiare in modo divertente e di poter vincere dei premi perché, in questo modo, i bambini possono essere educati a come gestire i propri soldi già a partire dall'età più giovane.

Verso il fine del 2011 sono stati preparati i pacchetti dei prodotti per

i cittadini che includono la carta di credito presentata al pubblico all'inizio del 2012.

Nella creazione di nuovi prodotti, la Banca fa costante riferimento ai seguenti principi sociali:

- formare nuovi valori
- promuovere la coscienza finanziaria dei clienti
- promuovere la cultura finanziaria
- aumentare l'offerta dei prodotti - introdurre prodotti nuovi, moderni e adatti alle nuove esigenze dei clienti
- conservare la semplicità nella operatività quotidiana

I piani di sviluppo nel periodo 2012 - 2014:

- il cambiamento graduale della struttura dei clienti e la segmentazione della base dei clienti
- l'aumento della qualità dei servizi con l'accento sugli aspetti sostenibili e in corrispondenza con cosiddetto progetto verde della Banca
- L'educazione continua degli impiegati
- L'offerta di prodotti creati secondo le esigenze del determinato gruppo d'interesse
- Lo sviluppo della gamma verde di prodotti e servizi





Večernji list

HOTEL

T

Kafarna

HOTEL

SPORTS

HOTEL

HOTEL

HOTEL



OČUVANJE OKOLIŠA

TUTELA DELL'AMBIENTE

Banco Popolare Croatia u svojem poslovanju opredijelila se za održiv razvoj, pa je očuvanje okoliša dio njezine poslovne strategije.

Načela održivog razvoja primjenjuju se na sljedećim područjima poslovanja: kreditnom poslovanju, upravljanju proizvodima i uslugama, gospodarenju imovinom, marketingu, sponzorstvima, donacijama te odnosima s javnošću i edukaciji djelatnika.

Temeljni ciljevi i ostvarene aktivnosti Banco Popolare Croatia:

- edukacijom i raznim akcijama - npr. teambuilding - osvijestiti odnos djelatnika prema okolišu te ta nastojanja poduprijeti razvojem poslovnih procesa
- smanjena potrošnja energije
- poduzimanje raznih aktivnosti za smanjenje potrošnje vode (ugradnja Aquaclick sustava na slavine čime se postiže ušteda vode do 30%)
- učinkovito gospodarenje otpadom - u Banci je na osobnu razinu spušteno prikupljanje starog papira i iskorištenih tonera koje zatim sakuplja i zbrinjava Odjel nabave i održavanja
- u izvještajnom razdoblju zamijenjeno je ili dodano 104 računala (desktopa i laptopa), 109 monitora, 40 printera te je zbrinuto 2.900 kg stare opreme (računala, monitori,

printer i drugo)

- racionalno korištenje imovine Banke te doniranje namještaja i ostale opreme koja ne zadovoljava zahtjeve Banke.

2010. godine implementirana je aplikativna podrška procesu odobravanja kredita (tzv. sustav SPOK). Jedan od osnovnih ciljeva tog projekta bio je ostvarivanje značajnih ušteda papira, obzirom da je jedan od bitnih nedostataka dotadašnjeg procesa bio višekratno umnožavanje kreditnih spisa u procesu odobravanja te u procesu pripreme spisa za arhiviranje. U aplikativnom sustavu SPOK umnožavanje spisa postalo je potpuno suvišno. U novom se okruženju, umjesto umnožavanja dokumenata u samom procesu odobravanja te u procesu pripreme dokumenata za arhivu, odmah u poslovnicu vrši skeniranje i arhiviranje u digitalnom obliku. Na taj se način postižu značajne uštede uz povoljniji utrošak resursa Banke.

Prema procijenjenim podacima iz 2011. godine, sustav SPOK smanjio je ispis oko 200.000 listova papira (400 paketa, 80 kutija).

Strateški korak Banke u sljedećem razdoblju je projekt *Document Management-a* čiji je cilj unaprijediti proces upravljanja dokumentacijom u svim važnim procesima Banke, omogućiti

Nel suo modo di operare, il Banco Popolare Croatia si è orientato allo sviluppo sostenibile, rendendo così la tutela dell'ambiente uno dei pilastri della sua strategia operativa.

Le strategie di sviluppo sostenibile sono messe in pratica nelle seguenti aree di intervento della Banca: gestione di crediti, prodotti e servizi, e del patrimonio immobiliare, attività di marketing, sponsorizzazioni, donazioni e pubbliche relazioni, e inoltre, formazione dei dipendenti. I progetti chiave e le attività realizzate sono le seguenti:

- *formazione e attività varie - es. teambuilding - che servono ad accrescere il rispetto ambientale da parte dei dipendenti sostenendo questa azione nello sviluppo dei processi di business*
- *riduzione del consumo di energia*
- *attività di sensibilizzazione indirizzata alla*
- *riduzione del consumo d'acqua (installazione Aquaclick sistema sui rubinetti che porta al risparmio di acqua fino al 30%)*
- *gestione efficace dei rifiuti - la raccolta della carta vecchia e delle cartucce toner esaurite è di responsabilità di ogni dipendente, e tutti i rifiuti menzionati sono raccolti e gestiti dal Reparto gestione immobili e acquisti*
- *nel periodo osservato all'apparecchiatura elettronica è stata sostituita o 140 computer sono stati aggiunti (desktop e laptop), 109 schermi, 40 stampanti e come rifiuto informatico sono state*

raccolti e gestiti 2900 kg di vecchie apparecchiature (computer, schermi, stampanti e altro)

- *utilizzo razionale degli attivi della Banca e donazioni di mobili e di altre apparecchiature obsolete.*

Nel 2010 è stato implementato il sostegno applicativo al processo dell'approvazione del credito (il cosiddetto sistema SPOK). Uno degli scopi fondamentali di questo progetto era la realizzazione del risparmio significativo della carta perché uno degli importanti svantaggi del processo era la moltiplicazione ripetuta di atti creditizi nel processo della preparazione di atti per l'archivio. Nel sistema applicativo SPOK la moltiplicazione degli atti è diventata completamente superflua. Nell'ambito nuovo, invece di moltiplicare gli atti creditizi nel processo di approvazione e nel processo di preparazione di atti per l'archivio, già nella filiale in qualsiasi parte del processo si scannerizza e archivia in forma digitale. In questo modo si ottengono risparmi significativi con la spesa più favorevole delle risorse della Banca.

Secondo i dati valutati dal 2011, il sistema SPOK ha diminuito la stampa di ca. 200,000 fogli (400 pacchi, 80 scatole).

Il passo strategico della Banca nel periodo successivo è il progetto di Document Management il cui scopo è promuovere il processo della gestione di documentazione in tutti i processi importanti della Banca, rendere possibile la disponibilità della documentazione in

dostupnost dokumentacije u elektroničkom obliku u svim organizacijskim jedinicama te postići daljnje značajne uštede papira u Banci.

Banka jedanput na godinu za svoje djelatnike organizira teambuilding. Tema takvog druženja djelatnika je zaštita okoliša i održiv razvoj: godine 2007. djelatnici Banke posadili su tri tisuće sadnica borova te tako pošumili 2,5 hektara Velebita. 2008. godine posjetili smo ekoselo Karanac u Baranji te uređivali bočališta, terene za odbojku na pijesku, postavljali koševе za otpatke i sudjelovali

u drugim, sličnim aktivnostima. 2009. godine teambuilding smo zamijenili implementacijom novog informacijskog sustava Banke u kojem su sudjelovali (gotovo) svi djelatnici na svim lokacijama (centrala i poslovnice u 19 gradova diljem Hrvatske) cijeli vikend sredinom lipnja 2009. godine. 2010. godine uređivali smo stari autohtoni namještaj za muzej u Obrovcu, dok smo 2011. godine u Staroj Marči kod Ivanić Grada održali edukaciju djelatnika o održivom razvoju, društveno odgovornom poslovanju te planovima Banke u tom području.



PRIMJER DOBRE PRAKSE:

Zeleni bankarski ured i zelena poslovnica u okviru Zelenog projekta Banco Popolare Croatia

Prvi zeleni bankarski ured i zelena poslovnica na hrvatskom tržištu uvedeni su 2010. godine u sklopu Zelenog projekta Banco Popolare Croatia, u suradnji sa Savezom za energetiku Zagreba. Kod uređenja poslovnice i poslovnih prostora primijenjeni su visoki standardi energetske učinkovitosti i zaštite okoliša te je kroz sustav dodjele oznake "Green Label" prema hrvatskoj eco-friendly normi ostvaren izniman broj bodova čime je Banka stekla status „ekstra zelenog“ poslodavca. Kriteriji norme prema kojoj je izvršena dodjela oznake "Green Label" vrlo su opsežni i obuhvaćaju sve aspekte poslovanja banke: od održivosti prostorne pozicije poslovnog prostora, efikasnosti vodnog i komunalnog gospodarenja, energetske potrošnje i atmosferskih utjecaja, materijala i resursa, kvalitete zraka i zdravlja u radnom okruženju, do inovacija u dizajnu, svijesti o zaštiti okoliša i povećanja energetske učinkovitosti, upotrebe papira, uredskog materijala, uredske tehnologije, zaključno sa poslovnim navikama djelatnika (poput učestalosti

L'ESEMPIO DI BUONA PRASSI:

l'ufficio bancario verde e la filiale verde nell'ambito del progetto verde del Banco Popolare Croatia

Il primo ufficio bancario verde e la filiale verde sono stati introdotti sul mercato croato nel 2010 nell'ambito del Progetto verde del Banco Popolare Croatia, in collaborazione con L'Associazione energetica di Zagabria. Alla decorazione delle filiali e locali d'affari sono stati applicati gli alti standard dell'efficacia energetica e della tutela dell'ambiente. Tramite il sistema della concessione dell'insegna Green Label secondo la norma eco-friendly croata ha raccolto un grande numero di punti e grazie a questo la Banca ha ricevuto lo stato di datore di lavoro "extra verde". I criteri della norma secondo la quale è stata attuata la concessione dell'insegna Green Label sono molto ampi e comprendono tutti gli aspetti della gestione d'affari della Banca: dalla sostenibilità della posizione ambientale del locale d'affari, efficacia dell'amministrazione idraulica e comunale, consumo energetico e influssi atmosferici, materiali e risorse, la qualità dell'aria e salute nell'ambito lavorativo, alle innovazioni nel design, consapevolezza sulla tutela dell'ambiente e sull'aumento di effetti energetici, l'uso di carta, materiale ufficiale, tecnologia ufficiale, concludendo con le abitudini d'affari dei

forma elettronica in tutti i reparti organizzativi e realizzare significativi e continui risparmi di carta nella Banca.

Una volta all'anno la Banca organizza un'attività di teambuilding per i propri dipendenti. Questi incontri sono rivolti alla tutela dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile. Nel 2007 i dipendenti della Banca hanno piantato tremila pini e rimboscato 2,5 ettari sulla montagna di Velebit. Nel 2008 hanno visitato l'ecovillaggio Karanac in Baranja dove hanno allestito campi da bocce, campi di pallavolo sulla sabbia, hanno messo cestini porta rifiuti e preso

parte ad altre attività simili. Nel 2009 abbiamo sostituito teambuilding con l'implementazione del nuovo sistema informatico della Banca a cui hanno partecipato (quasi) tutti i dipendenti in tutte le località (sede e filiali in 19 città della Croazia) durante tutto il fine settimana in giugno del 2009. Nel 2010 abbiamo allestito l'arredamento antico autoctono per il museo a Obrovac, mentre nel 2011 abbiamo sostenuto l'educazione di dipendenti sullo sviluppo sostenibile, responsabilità sociale nell'operare e sui progetti della Banca in questo settore a Stara Marča vicino a Ivanić Grad.

Planovi 2012.-2014. godine:

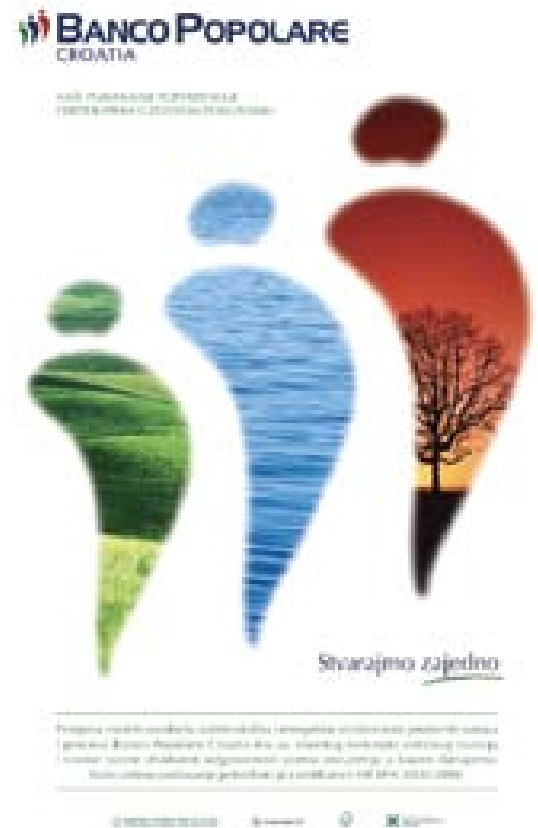
U tom razdoblju Banka planira izraditi plan koji se odnosi na očuvanje okoliša, u kojem će najvažnije teme biti:

- smanjenje onečišćenja okoliša papirnatim otpadom - *project Document Mangementa*
- nastavak zbrinjavanja i recikliranja informatičkog otpada na godišnjoj razini

- daljnja izobrazba djelatnika o racionalnom korištenju energije, papira i drugih resursa preko internog glasila i u radionicama
- poticanje ekoprojekata preko sponzorstava i donacija

putovanja, sastanaka i slično). Spomenutu normu sastavila je grupa stručnjaka Saveza za energetiku Zagreba. Riječ je o prvoj takvoj vrsti norme u Europskoj uniji a cilj joj je promovirati zdrave, dugotrajne, pristupačne i ekološki prihvatljive prakse tijekom uređenja, preuređenja ili prenamjene poslovnih prostora, tijekom njihova korištenja i poticati razvoj lokalnog gospodarstva. Zadatak norme nije jedino kroz sustav bodovanja dobiti uvid u stanje poslovanja s navedenih aspekata već i aktivno usmjeravanje i podrška poslodavcu za sustavnu primjenu standarda energetske učinkovitosti i zaštite okoliša.

dipendenti (come frequenza di viaggi, riunioni ecc.). La norma menzionata è stata scritta dagli esperti dell'Associazione energetica di Zagabria. Si tratta del primo tipo di norma del genere nell'Unione Europea con lo scopo di promuovere le prassi sane, di lunga durata, ecologicamente accettabili nel corso di decorazione, ristrutturazione o modifica di locali d'affari, nel corso dell'uso e stimolare lo sviluppo dell'economia locale. Il compito della norma non è solo prendere visione tramite il sistema della valutazione della gestione dagli aspetti indicati, ma anche indirizzare e stimolare il datore di lavoro all'uso continuo degli standard di efficacia energetica e della tutela dell'ambiente.



I progetti della Banca per il periodo 2012 - 2014:

In questo periodo di tempo, il piano di azione riguardo la tutela dell'ambiente coprirà i seguenti punti importanti:

- riduzione dell'inquinamento dell'ambiente con i rifiuti cartacei - *progetto di Document Management*
- proseguimento della raccolta e del riciclaggio delle apparecchiature elettroniche a livello annuale

- ulteriore educazione dei dipendenti sull'utilizzo razionale di energia, carta e altre risorse mediante un giornale interno e in occasione di workshop
- promuovere eco-progetti mediante sponsorizzazioni e donazioni

Teambuilding u Staroj Marči s temom održivog razvoja...
Teambuilding a Stara Marča con il tema dello sviluppo sostenibile...



... i crteži djelatnika - grupni rad na temu „održivi poslodavac“
 ... e i disegni dei dipendenti - lavoro di gruppo sul tema „impiegato sostenibile“







POKAZATELJI DRUŠTVENOG UČINKA

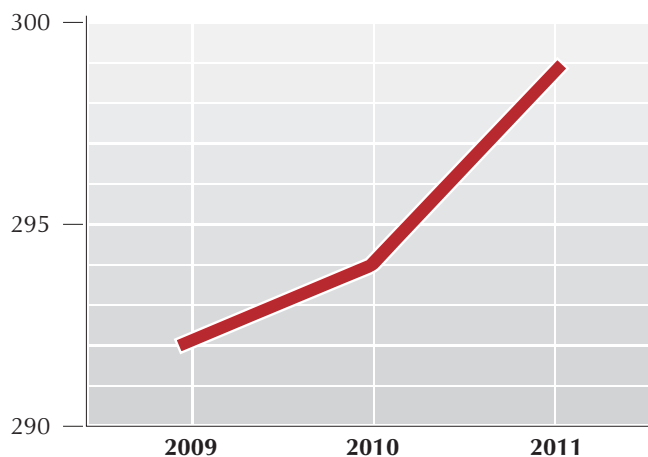
INDICATORI SOCIALI

U poglavlju koje slijedi opisane su poslovne prakse, ključna tematska područja te pokazatelji učinka aktivnosti Banco Popolare Croatia na društvenu zajednicu. Društveno odgovorno poslovanje dio je identiteta Banke i njezinih poslovnih aktivnosti te ujedno područje s najznačajnijim ostvarenim rezultatima kad je riječ o održivom razvoju.

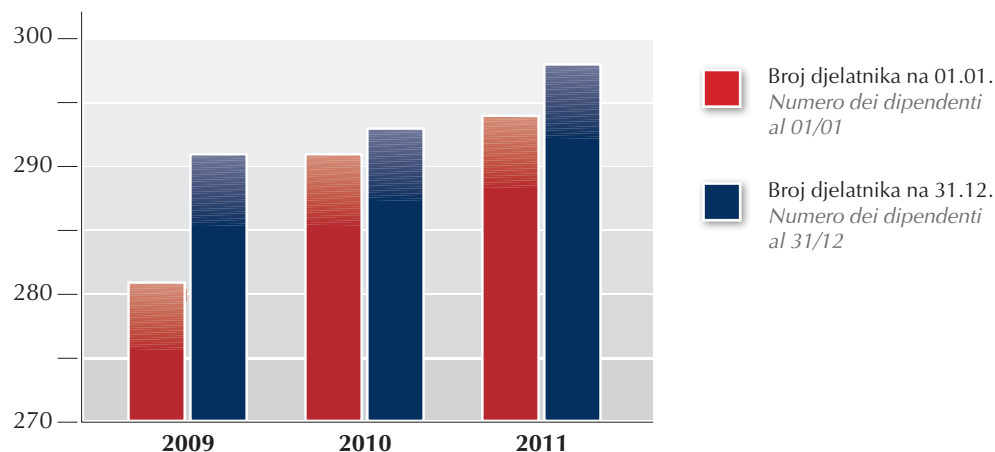
BANCO POPOLARE CROATIA KAO POSLODAVAC

Brigu o zapošljavanju, radu, napredovanju u karijeri i motivaciji djelatnika vode stručnjaci u Odjelu ljudskih resursa Banke. Kako bi se poboljšalo upravljanje ljudskim resursima, u proteklom je razdoblju primijenjen sustav HR Data Management, koji prikuplja i obrađuje podatke svih djelatnika na razini grupe Banco Popolare.

Porast broja zaposlenika u periodu od 2009.-2011.
Aumento del numero di dipendenti nel periodo tra il 2009 e il 2011



Fluktuacija djelatnika 2009-2011
Fluttuazione del numero di dipendenti dal 2009 al 2011



Il seguente capitolo descrive le prassi di gestione, i temi chiave e gli indicatori di performance sociale dell'attività della Banca. La responsabilità sociale aziendale è parte dell'identità della Banca e delle sue attività così come l'area con i risultati più salienti raggiunti riguardo allo sviluppo sostenibile.

BANCO POPOLARE CROATIA COME DATORE DI LAVORO

Gli esperti nel Settore delle risorse umane della Banca si prendono cura delle assunzioni, del lavoro, dei percorsi di carriera e della motivazione dei dipendenti. Per migliorare la gestione delle risorse umane nel ultimo periodo è stato introdotto il sistema HR Data Management che raccoglie ed elabora i dati di tutti i dipendenti a livello del Gruppo Banco Popolare.

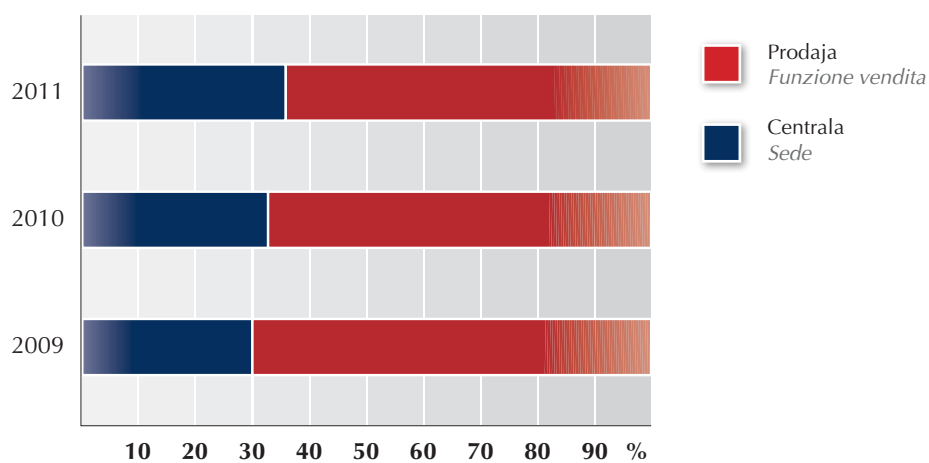
	2009	2010	2011
BR. DJELATNIKA NA 01.01. <i>NUMERO DEI DIPENDENTI AL 01/01</i>	282	292	295
BR. DJELATNIKA NA 31.12. <i>NUMERO DEI DIPENDENTI AL 31/12</i>	292	294	299
BR. NOVOZAPOSLENIH DJELATNIKA <i>NUMERO DEI DIPENDENTI NUOVI</i>	33	24	36
BR. DJELATNIKA KOJI SU NAPUSTILI BANKU <i>NUMERO DEI DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO LA BANCA</i>	23	22	32
FLUKTUACIJA DJELATNIKA <i>FLUTTUAZIONE DEI DIPENDENTI</i>	3,42%	0,68%	1,34%

Ukupan iznos dohotka
Totale spese del personale

	2009	2010	2011
HRK	44.373.812,22	46.718.297,95	49.427.411,56

Omjer zaposlenika
(centrala / prodaja)
Rapporto dei dipendenti
(sede/funzione vendita)

	2009	2010	2011
CENTRALA / SEDE	30%	33%	36%
PRODAJA / FUNZIONE VENDITA	70%	67%	64%



povećanje broja djelatnika u centrali Banke uzrokovano je regulatornim zahtjevima nadležnih tijela
l'aumento del numero dei dipendenti della sede della Banca è causato dalle richieste regolatorie delle autorità competenti

U izvještajnom razdoblju uvedena je evidencija radnog vremena putem web aplikacije, što je pridonjelo jednostavnijem vođenju evidencije radnog vremena i obračuna plaća djelatnika Banke. Elektronska evidencija radnog vremena u potpunosti prati zakonsku regulativu na tom području.

U nadolazećem razdoblju Banka planira realizaciju dva nova projekta pripremljena tijekom 2011. godine: dostavu platnih lista putem web aplikacije, čime se štiti osjetljivost podataka i prati zakonska regulativa te odobravanje godišnjeg odmora preko web aplikacije, što će ujedno dodatno pojednostavniti ažuriranje svih podataka vezanih uz obračun plaće i vođenje evidencije radnog vremena, obzirom da će se podaci stalno ažurirati kroz isti sustav.

Osnovni kriteriji pri zapošljavanju su stručnost i vještine potrebne za radno mjesto. Banka se ne rukovodi spolom, porijeklom, kulturološkim ili vjerskim osobitostima kandidata, a u pravilu zapošljava djelatnike na puno radno vrijeme. U skladu s time većina djelatnika zaposlena je na neodređeno radno vrijeme. Pripravnicima se zapošljavaju na određeno radno vrijeme. Nakon perioda rastuće stope zapošljavanja (2007-2008) kada je zapo-

sleno 164 novih djelatnika, u izvještajnom razdoblju odnosno u posljednje tri godine Banka bilježi manji no ipak konstantan rast broja zaposlenih. Na dan 31.12. 2011. Banco Popolare Croatia brojila je 299 djelatnika.

Sustav plaćanja rada

Navedeni iznosi isplaćenog dohotka uključuju plaće, dodatke na plaće i nagrade. Povećanje dohotka u posljednje dvije i pol godine rezultat je stalnog povećanja broja djelatnika.

Prosječna bruto plaća krajem 2011. godine iznosila je 12.912,07 kuna.

Odnos osnovne plaće žena i muškaraca

Dio naše korporativne kulture, definiran i Etičkim kodeksom, jednake su mogućnosti i jednak odnos osnovnih plaća bez obzira na spol.

Jedan od najvažnijih projekata realiziranih u izvještajnom razdoblju jest uvođenje sustava praćenja uspješnosti i planiranje poslovnog napretka djelatnika Banke. Njihov rad i uspješnost ocjenjuju se na godišnjoj razini tako da se, u dogovoru s pretpostavljenim, postave ciljevi, planovi i proračun za dolazeću godinu te da se na kraju te godine, opet timski, razgovara o ostvarenim

Nel periodo osservato è stata introdotta l'evidenza dell'orario di lavoro mediante l'applicazione web che ha come il risultato l'evidenza più semplice dell'orario di lavoro e del regolamento di salari dei dipendenti della Banca. L'evidenza elettronica dell'orario di lavoro è in conformità con la legge.

Nel periodo seguente la Banca pianifica la realizzazione di due nuovi progetti preparati nel 2011: la consegna delle liste dei salari mediante l'applicazione web che protegge la riservatezza di dati e si rispetta la legge e anche l'approvazione delle vacanze mediante l'applicazione web. Tutto questo semplificherà l'aggiornamento di tutti i dati connessi con il calcolo dei salari e la gestione dell'evidenza di orario di lavoro perché i dati saranno aggiornati tramite lo stesso sistema.

I criteri base per l'assunzione sono la competenza e le abilità necessarie per il posto di lavoro in questione. La Banca non valuta il sesso, le radici, le particolarità culturali o le convinzioni religiose dei potenziali candidati, e generalmente i dipendenti lavorano a tempo pieno. Di conseguenza la maggior parte dei dipendenti lavora a tempo indeterminato, mentre i tirocinanti lavorano a tempo determinato. Dopo il periodo del tasso aumentato dell'assunzione (2007-2008) quando sono stati assunti 164 dipendenti nuovi, nel periodo osservato, ovvero negli ultimi tre anni, la Banca segna l'aumento più basso ma costante del numero di dipendenti. Il Banco

Popolare Croatia contava 299 dipendenti il 31 dicembre 2011.

Il sistema di pagamento

Le somme indicate del reddito pagato comprendono salari, aggiunte ai salari e premi. L'aumento del reddito negli ultimi due anni e mezzo è risultato dell'incremento costante nel numero degli impiegati.

Il salario lordo medio alla fine del 2009 ammontava a 12.663,75 kune, alla fine del 2010 a 13.242,14 kune e alla fine del 2011 a 12.912,07 kune.

Il rapporto del salario base tra le donne e gli uomini

La nostra cultura aziendale, definita anche dal Codice Etico, sottintende uguali opportunità e identico rapporto dei salari base indipendentemente dal sesso.

Uno dei progetti più importanti, realizzato nel periodo osservato, è l'introduzione del sistema di monitoraggio dei risultati e della programmazione degli avanzamenti degli impiegati della Banca. Il loro lavoro e i loro risultati verranno valutati a livello annuale, definendo nuovi obiettivi, progetti e budget per il nuovo anno a venire con i superiori, e il team discuterà poi di risultati raggiunti alla fine dell'anno. Alla fine di questo processo, il superiore valuta il successo dell'efficienza del lavoro e lo sviluppo di ogni dipen-





rezultatima. Na završetku tog procesa pretpostavljeni ocjenjuje uspješnost radnog učinka i razvoj svakog djelatnika pa se na osnovi te ocjene, odlukom Uprave, određuje godišnji bonus koji se isplaćuje u novcu (ovisno o poslovanju banke i budžetu određenom u tu svrhu).

Tijekom 2010. godine uveden je okrugli stol - sastanak djelatnika sa Upravom Banke bez prisutnosti izravno nadređenih menadžera, što je prigoda za otvorene komentare i prijedloge koji se odnose na poboljšanje uvjeta rada u Banci te, konačno, poslovanja Banke općenito.

Beneficije osigurane djelatnicima koji rade puno radno vrijeme:

Banka je svojim djelatnicima osigurala niz olakšica i pogodnosti koje zakonski propisi omogućuju, ali ne propisuju kao obvezu poslodavca. Njihov popis proširuje se iz godine u godinu, usporedo s razvojem Banke.

Svi djelatnici Banke zaposleni su puno radno vrijeme i imaju, ovisno o poslovnom rezultatu Banke, sljedeće beneficije:

- otpremnina kada zaposlenik stekne uvjete za mirovinu
- dodatak plaći za korištenje godišnjeg odmora
- jubilara nagrada (ovisno o godinama radnog staža u Banci)
- jednokratni dodatak pred Božić
- jednokratni dodatak pred Uskrs



PRIMJER DOBRE PRAKSE:

Upravljanje idejama zaposlenika. Sredinom 2011. godine uveden je sustav upravljanja idejama djelatnika (tzv. idea management) tako da se tijekom godine prikupljaju ideje djelatnika vezano uz poboljšanje poslovanja Banke te se na početku iduće godine odabire Ideja godine. Ideje se prikupljaju elektronski (putem intraneta ili e-maila kreiranog u tu svrhu), putem pošte ili direktno ubacivanjem u za to predviđen poštanski sandučić koji se nalazi u centrali banke. U šest mjeseci 2011. godine prikupljeno je ukupno 19 ideja od kojih je nekoliko već implementirano tijekom 2011. godine a četiri ideje su odabrane za implementaciju tijekom 2012. godine.

L'ESEMPIO DI BUONA PRASSI:

La gestione di idee di dipendenti. Nel mezzo del 2011 è stato introdotto il sistema della gestione di idee di dipendenti (idea management). Tutto l'anno si raccolgono le idee di dipendenti connesse al miglioramento degli affari della Banca. All'inizio dell'anno successivo si sceglie l'idea dell'anno. Le idee si raccolgono elettronicamente (via intranet o e-mail creato a questo scopo), via posta o direttamente inserendo l'idea nella cassetta postale che si trova nella sede della Banca. In sei mesi del 2011 sono state raccolte 19 idee tra quali già alcune sono state implementate durante il 2011 e quattro idee sono state scelte per essere implementate durante il 2012.

dente, e in base a questa valutazione, secondo la decisione del Consiglio di Amministrazione, si determina il bonus annuale da assegnare in soldi (dipende dalla gestione della Banca e del budget determinato per lo scopo).

Nel 2010 è stata introdotta la tavola rotonda a cui partecipano i dipendenti e i consiglieri di Amministrazione, senza la presenza dei manager direttamente superiori, che rappresenta l'occasione per raccogliere commenti e suggerimenti in modo aperto riguardo al miglioramento delle condizioni del lavoro nella Banca, e, infine, riguardo al business in generale.

Benefici erogati ai dipendenti assunti a tempo pieno:

La Banca mette a disposizione dei suoi dipendenti una serie di benefici e agevolazioni oltre quelli legalmente previsti e questa serie di benefici è cresciuta anno dopo anno seguendo la crescita della Banca.

Tutti i dipendenti lavorano a tempo pieno e hanno, in funzione dei risultati economici della Banca, i seguenti benefici:

- trattamento di fine rapporto quando il dipendente è nella condizione di poter andare in pensione
- quota aggiunta al salario per congedo annuale
- premio del giubileo (dipende dagli anni di lavoro nella Banca)
- premio una tantum per Natale
- premio una tantum per Pasqua

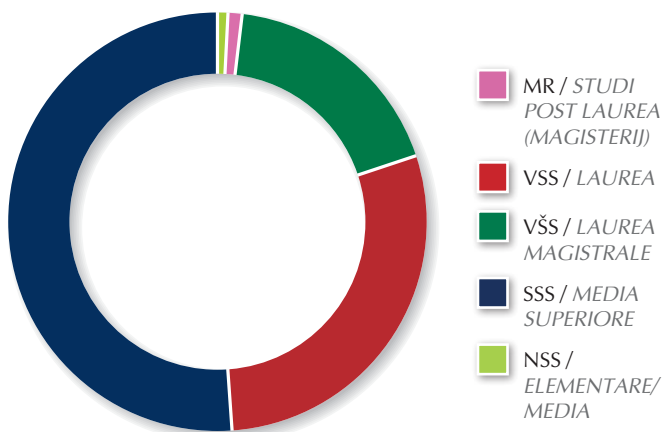
- potpora u slučaju smrti člana uže obitelji
- potpora kod bolovanja dužeg od 90 dana
- slobodni dani za otklanjanje posljedica elementarne nepogode ili požara
- podizanje kredita i novčane transakcije po povlaštenim uvjetima.

Beneficije koje planiramo uvesti 2012. do 2014. godine:

- prigodan dar za svako dijete do navršene 15. godine života koje preko zaposlenika ostvaruje pravo na zdravstvenu zaštitu
- godišnji zdravstveni sistematski pregledi

Broj djelatnika prema stručnoj spremi u periodu 2009-2011

Rapporto dei dipendenti secondo il grado d'istruzione nel periodo dal 2009 al 2011



STRUKTURA KADROVA PO KVALIFIKACIJI

Vjerujemo da je učenje presudno za uspjeh i održavanje konkurentnosti. Zbog toga je uvedeno učinkovito planiranje učenja s ciljem da budemo - banka znanja. Namjera je pružiti priliku svim djelatnicima da se razvijaju i napreduju u kontinuiranom procesu izobrazbe i učenja. Tijekom promatranog razdoblja više od dvije trećine djelatnika Banke bilo je uključeno u neki od oblika obrazovanja ili stručnog usavršavanja. BPC centar za edukaciju osnovan je 2007. godine, a u njemu se, za nove djelatnike Banke, održavaju seminari i stručna poduka vezana za pojedine proizvode i usluge Banke.

		2009	2010	2011
STRUČNA SPREMA ŽENE / GRADO D'ISTRUZIONE DONNE	MR	2	2	2
	VSS	64	68	73
	VŠS	42	41	41
	SSS	126	124	118
	NSS	2	2	1
		236	237	235

		2009	2010	2011
STRUČNA SPREMA MUŠKARCI / GRADO D'ISTRUZIONE UOMINI	MR	1	1	1
	VSS	17	16	21
	VŠS	12	13	13
	SSS	26	27	29
	NSS			
		56	57	64

- sostegno economico in caso di morte di un membro della famiglia
- sostegno economico in caso di periodo di malattia superiore a 90 giorni
- giorni liberi per la sistemazione di danni causati da maltempo o incendio
- utilizzo del cellulare aziendale
- finanziamenti e operazioni bancarie a condizioni agevolate.

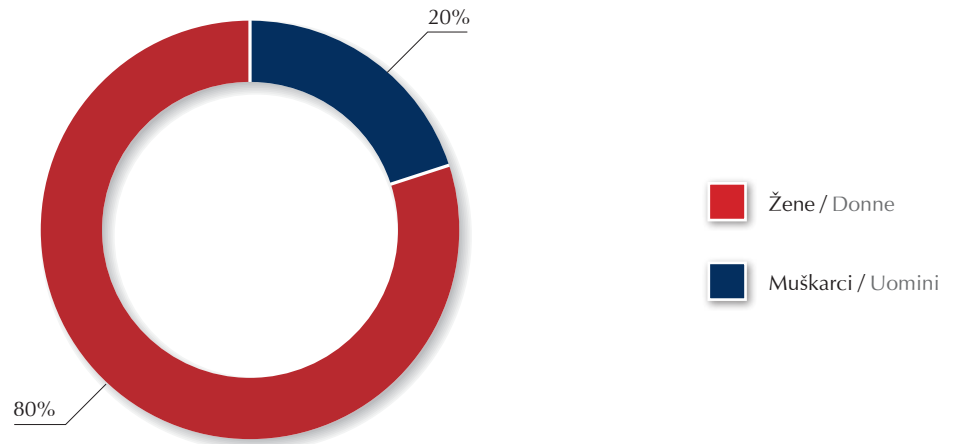
Benefici da introdurre a partire dal 2012 fino al 2014:

- regalo una tantum per ogni figlio con meno di 15 anni assicurato tramite un dipendente
- visite sanitarie annuali

STRUTTURA DELL' ORGANICO PER QUALIFICA

Crediamo che l'apprendimento sia cruciale per il successo e il mantenimento del vantaggio competitivo e per questa ragione è stata introdotta la pianificazione dell'attività formativa con l'obiettivo di diventare una banca del sapere. Il nostro proposito è di offrire a tutti i dipendenti la possibilità di sviluppo e di avanzamento grazie a un processo costante di educazione e di studio. Durante il periodo di riferimento più della metà dei dipendenti della Banca ha preso parte a qualche attività di educazione o formazione professionale. Nel 2007 è stato fondato il Centro di educazione professionale dove per i nuovi dipendenti della Banca si svolgono seminari e workshop e

Prosječan omjer zaposlenih žena i muškaraca 2009-2011
Rapporto medio dei dipendenti donne e uomini

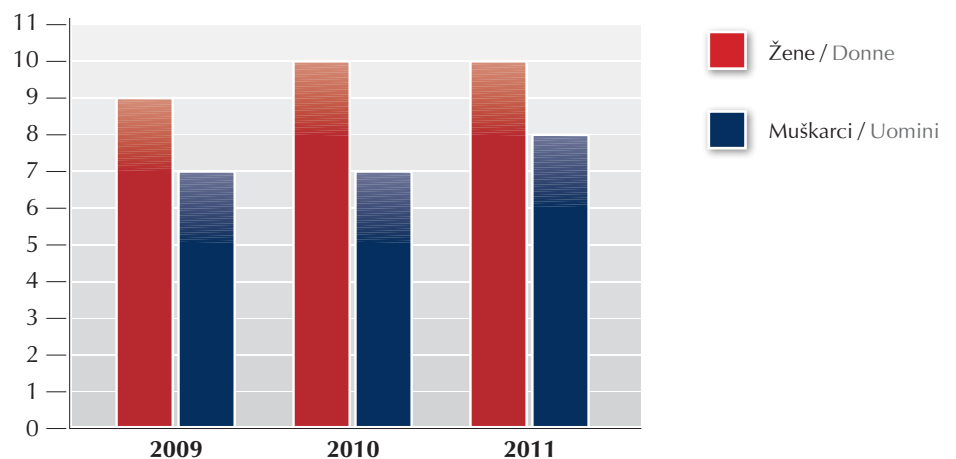


SPOL / <i>SESSO</i>	M / U	59	20%
	Ž / D	236	80%

Udjel žena u managementu Banke
Quota delle donne alle posizioni manageriali

	2009	2010	2011
žene / <i>donne</i>	9	10	10
muškarci / <i>uomini</i>	7	7	8
broj managera na dan 31.12. / <i>numero dei manager al 31/12</i>	16	17	18
% udio žena / % <i>delle donne</i>	56%	59%	56%

Omjer žena i muškaraca u managementu Banke
Rapporto tra uomini e donne nel Management della Banca



Za izobrazbu djelatnika Banka je u izvještajnom razdoblju izdvojila oko 765.000,00 kuna, od toga za članove menadžmenta oko 196.000,00 kuna, za ostale djelatnike oko 569.000,00 kuna. Edukacijom u Trening centru u posljednje tri godine obuhvaćeno je stotinjak djelatnika.

U suradnji s partnerima - Basler osiguranje Zagreb d.d., BNP Paribas Cardif osiguranje d.d. i Generali osiguranje d.d. - u izvještajnom razdoblju održano je trinaest edukacijskih ciklusa povezanih s prodajom raznih polica osiguranja. Nakon održane edukacije polaže se test poznavanja proizvoda.

Tijekom proteklog razdoblja uočena je potreba da se sistematizira znanje akumulirano unutar Banke, kako bi se ono što učinkovitije koristilo i postalo dostupnije što većem broju djelatnika. Tako se

na intranetskim stranicama Odjela ljudskih resursa objavljuju svi materijali korišteni na seminarima i edukacijama. Planira se dalje razvijati ovaj projekt u idućem izvještajnom razdoblju.

STRUKTURA ZAPOSLENIKA PO SPOLU

Više od 80% zaposlenika Banke su žene.

Dio naše korporativne kulture je velika prilagodljivost kad je riječ o usklađivanju osobnih i poslovnih obveza, razumijevanju socijalne važnosti obitelji te humanosti općenito, kako u privatnom tako i u poslovnom životu.

Udjel žena na menadžerskim položajima u Banci u stalnom je porastu te trenutčno iznosi 56%. Prosječna životna dob djelatnika Banke je 37,24 godine.

dove si effettua la formazione professionale legata a prodotti e servizi offerti dalla Banca.

Nel periodo osservato la Banca ha allocato intorno a 765.000,00 kune per l'istruzione dei dipendenti, fra cui 196.000 kune per i membri del management e 569.000 kune per altri dipendenti. Negli ultimi tre anni un centinaio di dipendenti è stato formato nel Centro di educazione professionale.

In collaborazione con i partner - le società di assicurazione Basler, Cardif e Generali - in questo periodo sono stati organizzati tredici programmi educativi sulla attività di collocamento di prodotti di tipo assicurativo. Alla fine della fase di formazione è previsto un esame per verificare il livello di conoscenza dei prodotti in questione.

Durante il periodo passato si è notata la necessità di sistematizzare le conoscenze all'interno della Banca per poterle usare più efficace-

mente e perché siano a disposizione del maggior numero di dipendenti. Per questo, tutti i materiali usati nei seminari e nelle sessioni formative vengono pubblicati sulle pagine della rete locale intranet nell'area delle risorse umane. Nei prossimi anni si cercherà di continuare a sviluppare questo progetto.

STRUTTURA DEI DIPENDENTI PER SESSO

Più dell'80% dei dipendenti della Banca sono donne.

La nostra Banca è estremamente flessibile nel cercare di aiutare il personale dipendente a coordinare gli impegni personali con quelli lavorativi, e questo per la importanza data alla famiglia e alle persone in generale, sia nella vita privata che in quella lavorativa.

Il numero delle donne manager aumenta costantemente di anno in anno ed è oggi al 56%. L'età media dei dipendenti della Banca è di 37,24 anni.





ZAŠTITA NA RADU I BRIGA ZA ZDRAVLJE DJELATNIKA

Banco Popolare Croatia u sklopu sustava zaštite na radu poduzima niz preventivnih mjera kojima je svrha postići što viši stupanj sigurnosti, zaštite i očuvanja zdravlja svojih djelatnika.

Sustav zaštite na radu organiziran je u skladu s hrvatskim zakonskim propisima i prema uzoru na razvijene europske države.

Banka posebnu pozornost posvećuje pravodobnom uvođenju svih zakonskih mjera, i to u njihovu punom opsegu - obaveznom i opcionalnom dijelu.

Aktivno se provodi osposobljavanje djelatnika za rad na siguran način te osposobljavanje za provedbu preventivnih mjera zaštite od požara, gašenja požara i spašavanja ljudi i imovine ugroženih požarom. Periodički se ispituju svi stabilni sustavi za dojavu i gašenje isto kao električne instalacije i radni okoliš. Velika pozornost posvećuje se stalnom poboljšavanju uvjeta rada djelatnika, u skladu s tehnološkim razvojem Banke.

U skladu sa Zakonom o zaštiti na radu, procjenjuje se ugroženost pri radu s računalom, koja obuhvaća sve djelatnike koji za računalom rade više od četiri sata na dan. Procjena uključuje specijalistički pregled koji mjeri uvjete rada, poput osvjetlje-

nosti prostorije, strujanje i vlažnost zraka, uredski namještaj za rad i slično. U procjenu je uključen i liječnik - specijalist medicine rada.

U skladu s navedenim, a vezano za rokove koje propisuje regulativa, u procesu izrade su nove revizije elaborata procjene opasnosti te plana evakuacije i spašavanja kao i Pravilnika o zaštite od požara. Za provedbu navedenih aktivnosti zadužen je stručnjak zaštite na radu, zaposlen u Sektoru operativnih poslova, u suradnji sa stručnim suradnicima tvrtke ovlaštene za poslove iz područja zaštite na radu.

U prosincu 2009. godine imenovan je povjerenik radnika te je osnovan Odbor zaštite na radu koji čine predsjednik Odbora te članovi: stručnjak za zaštitu na radu, povjerenik radnika, specijalist medicine rada te stručni suradnik. Odbor se sastaje periodički te se na sjednicama istog raspravlja o stanju zaštite na radu i poboljšanju vođenja poslova iz područja zaštite na radu u Banci. Tijekom 2011. provedeno je osposobljavanje ovlaštenika više i niže razine.

Vodi se Evidencija o ozljedama na radu radnika koji su se na radu ozlijedili i radnika koji su na radu oboljeli. Ispituju se okolnosti nesreće i prijavljuju se na propisanom obrascu u roku

LA SICUREZZA SUL LAVORO E LA CURA DELLA SALUTE DEI DIPENDENTI

Nell'ambito della sicurezza sul lavoro il Banco Popolare Croatia adotta una serie di misure preventive per avere una maggior sicurezza e tutela della salute dei propri dipendenti. Il sistema della sicurezza sul lavoro rispetta le leggi croate e ha preso come modello i sistemi dei paesi europei più sviluppati.

La Banca rivolge un'attenzione particolare all'introduzione tempestiva di tutte le misure legislative relative sia alla parte obbligatoria, sia a quella facoltativa.

La formazione di dipendenti per lavorare in modo sicuro si svolge attivamente e si abilitano per l'esecuzione delle misure preventive della tutela dall'incendio, estinzione di incendio, il salvataggio di persone e beni minacciati dal incendio. Periodicamente vengono esaminati tutti i sistemi stabili per l'allarme e estinzione come anche le installazioni elettriche e l'ambiente lavorativo. Una grande attenzione viene rivolta al costante miglioramento delle condizioni di lavoro dei dipendenti conformemente allo sviluppo tecnologico della Banca.

In conformità con la Legge sulla sicurezza sul lavoro, vengono valutati i rischi del lavoro al computer, cosa che riguarda tutti i dipendenti che lavorano al computer più di quattro ore al giorno. L'indagine prevede un esame che misura le condizioni di lavoro,

come l'illuminazione dell'ambiente, il flusso e l'umidità dell'aria, l'arredamento dell'ufficio ecc. Alla valutazione collabora anche un medico specialista di sicurezza sul lavoro.

In conformità con tutto menzionato e per quanto riguarda i termini determinati dalle regolative sono in processo le nuove Revisioni degli elaborati della valutazione del pericolo e i piani dell'evacuazione e salvataggio come anche del Regolamento sulla protezione incendi. Un esperto in sicurezza sul lavoro che lavora nella divisione operativa si occupa della realizzazione di tali attività., in collaborazione con gli esperti della dita autorizzata per gli affari dall'ambito della sicurezza sul lavoro.

In dicembre del 2011 è stato nominato l'amministratore di dipendenti ed è stata fondata la Commissione per la sicurezza sul lavoro di quale fanno parte il presidente della Commissione, amministratore di dipendenti, un medico specialista di sicurezza sul lavoro e un collaboratore esperta. La Commissione si incontra periodicamente ed alle riunioni si discute sulle condizioni di sicurezza sul lavoro e del miglioramento della gestione dei lavori riguardanti la sicurezza sul lavoro al Banco Popolare Croatia. Per quanto riguarda tutto il menzionato, e per lo scopo della sorveglianza e del miglioramento dell'implementazione dei regolamenti, nel corso del 2011 gli autorizzati di alto e basso livello hanno partecipato ad uno training. Le informazioni relative a incidenti sul lavoro che hanno determinato ferite a dipendenti

od 8 dana od dana nastanka ozljede Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, Službi za ozljede na radu, koja donosi odluku o priznavanju nastale ozljede kao ozljede na radu. Djelatnik koji je doživio ozljedu na radu upućuje se liječniku.

Ako se ozljeda dogodila na radnome mjestu te je okvalificirana kao teža ozljeda, na propisanom obrascu obavještava se mjerodavni Državni inspektorat rada unutar 48 sati od nastanka ozljede. Početkom godine Državnom inspektoratu redovito se podnosi godišnje izvješće o ozljedama i profesionalnim bolestima radnika na radu za proteklu godinu.

U protekle tri godine zabilježeno je pet lakših ozljeda na radu.

POŠTIVANJE LJUDSKIH PRAVA

Jedno od temeljnih načela poslovanja Banke jest zaštita djelatnika i klijenata od diskriminacije i/ili uznemiravanja po bilo kojoj osnovi. Sukladno Etičkom kodeksu koji je namijenjen svim djelatnicima Banke, zlostavljanje i diskriminacija zbog životne dobi, spola, rase, vjere ili političkog uvjerenja i nacionalne pripadnosti smatraju se ozbiljnim ugrožavanjem dostojanstva pojedinca i ne toleriraju se. Provedbom načela UN Global Compacta razvijaju se interne inici-

jative za zaštitu ljudskih prava.

Banka se strogo pridržava odredbi Zakona o radu radi sprečavanja bilo kojeg oblika diskriminacije. Promičemo vrijednosti kao što su pravo na rad, povoljni uvjeti rada, pravo na odmor, pravo na obrazovanje.

Osobni podaci svih djelatnika Banke su zaštićeni, kao i osobni podaci kandidata za zaposlenje. Zaštita osobnih podataka provodi se u skladu sa Zakonom o radu, Zakonom o zaštiti osobnih podataka i Pravilnikom o poslovnoj tajni.

OSTALE AKTIVNOSTI DJELATNIKA

U svojem djelokrugu posla, djelatnici Banke učlanjeni su u razne strukovne udruge i društva te su aktivni sudionici stručnih skupova. Osim toga, s obzirom na različite osobne interese, postoje neformalni timovi i skupine, poput malonogometne ekipe Banco Popolare Croatia, kroz koje se potiče i održava duh zajedništva i druženja. Djelatnici se često druže i izvan posla te odlaze zajedno na skijanje, različite regate i druge, slične aktivnosti.

Banka već niz godina sudjeluje na tzv. Bankarskim igrama natječući se u raznim sportskim disciplinama s vrlo dobrim uspjehom.

sono registrati nel registro dei dipendenti che si sono feriti o ammalati al lavoro. Si indagano le circostanze dell'incidento e si riportano su di un apposito modulo entro 8 giorni dal giorno dell'incidento inviandolo all'Ente croato per l'assicurazione sanitaria (Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje), al Servizio Infortuni sul lavoro, che riconosce o meno l'evento come infortunio sul lavoro. Quando avviene un infortunio, il dipendente viene poi accompagnato da un medico. Se l'infortunio accade sul luogo di lavoro e viene riconosciuta come ferita importante, con il modulo previsto si deve darne informazione all'Ispettorato statale del lavoro entro 48 ore dall'evento. All'inizio dell'anno si invia regolarmente all'Ispettorato statale il rapporto annuale degli infortuni sul lavoro e malattie professionali dei dipendenti relativo all'anno precedente.

Negli ultimi tre anni sono state notificate cinque leggere lesioni sul posto di lavoro.

OSSERVANZA DEI DIRITTI UMANI

Uno dei principi di base dell'operare della Banca è la protezione degli impiegati e clienti dalla discriminazione e/o persecuzione per qualsiasi motivo. Secondo il Codice Etico, destinato a tutti i dipendenti della Banca, il maltrattamento e la discriminazione in base a età, sesso, razza, religione o appartenenza politica o nazionalità, sesso, razza, religione o appartenenza politica o nazionalità vengono

considerati come minaccia alla dignità dell'individuo e non saranno tollerati.

La Banca tiene rigidamente conto delle disposizioni della Legge sul lavoro con lo scopo di fermare qualsiasi forma di discriminazione. Vengono promossi valori come il diritto al lavoro, condizioni favorevoli di lavoro, diritto alle ferie, diritto all'educazione.

I dati personali di tutti i dipendenti della Banca sono protetti, come anche i dati personali di chi è alla ricerca di un lavoro. La protezione dei dati personali si svolge in modo conforme alla Legge sul lavoro, alla Legge sulla protezione dei dati personali e al Regolamento sul segreto professionale.

ALTRE ATTIVITÀ DEI DIPENDENTI

Nel loro campo di azione, gli impiegati della Banca fanno parte di molte associazioni professionali e partecipano attivamente a seminari. Inoltre, essendoci una ampia varietà di interessi personali, si sono organizzati gruppi di colleghi e squadre, come la squadra di calcio del Banco Popolare Croatia, utile per suscitare e mantenere uno spirito di gruppo. I dipendenti passano spesso il tempo insieme, anche fuori lavoro, e vanno insieme a sciare, partecipano a regate e ad altre simili attività. La Banca già da un paio di anni partecipa ai cosiddetti Giochi bancari, facendo competizione in varie discipline sportive con grande successo.

SUSTAV INTERNE KOMUNIKACIJE BANKE

Aktivna i redovita komunikacija među djelatnicima na svim razinama također je jedna od okosnica svakodnevnog poslovanja Banke. Dobra obaviještenost o zbivanjima u Banci pridonosi transparentnosti poslovanja, jača duh i osjećaj zajedništva te, na neki način,

- Newsletter - glasilo Banke koje izlazi periodično u elektroničkom i tiskanom obliku, ima stalne rubrike i donosi sve ovosti o poslovanju Banke; u izradi Newslettera često sudjeluju djelatnici svojim priložima i člancima.
- Intranet - platforma na kojoj se izmjenjuju informacije i pohranjuju novosti iz Banke, press clippings, odluke, pravilnici, okružnice, materijali Trening centra i drugo; mnogi odjeli koriste tzv. zajedničke foldere (share folders) za razmjenu informacija i dokumen-

tacije unutar svojeg sektora/odjela.

- Forum - platforma za diskusiju na intranetu, služi za komunikaciju djelatnika o raznim temama koje predlažu djelatnici.
- Male vijesti - vijesti iz poslovanja Banke ili Grupe koje se tjedno šalju elektroničkim putem svim djelatnicima.
- E-mail adresa - na koju djelatnici anonimno mogu slati svoje komentare, prijedloge i pitanja.

obuhvaća sve spomenute aktivnosti i brigu za dobrobit djelatnika i društveni učinak poslovanja Banke općenito. Sve to povećava radnu motivaciju, a time poboljšava i poslovne rezultate.

Sustav unutarnje komunikacije planiran je i sustavno primijenjen istodobno s razvojem novog plana i strategije poslovanja Banke te je uveden niz instrumenata unutarnje komunikacije:

- Redoviti sastanci voditelja poslovnica i regionalnih voditelja - održavaju se dvomjesečno, na njima sudjeluju i članovi Uprave te se vode otvorene rasprave i izmjenjuju mišljenja o svim aktualnim temama, kako onima s dnevnog reda tako i onima koje se otvore tijekom sastanka.
- Ocjenjivanje rada Uprave - provodi se jedanput na godinu; Upravu anonimno ocjenjuju svi djelatnici, provodi se intranetom (pristup imaju svi djelatnici Banke). Akcija traje tjedan

SISTEMA DI COMUNICAZIONE INTERNA DELLA BANCA

La comunicazione attiva e regolare fra gli impiegati a tutti i livelli è anche uno dei concetti base dell'operare quotidiano della Banca. Un buon funzionamento dei meccanismi di informazione sugli avvenimenti nella Banca contribuisce alla trasparenza dell'attività, rende più forte il sentimento di gruppo e, in un certo senso, abbraccia tutte le attività men-

- Newsletter - pubblicazione della Banca a cadenza periodica in forma elettronica e stampata, ha rubriche fisse e riporta tutte le novità sulla Banca; alla elaborazione della Newsletter collaborano spesso i dipendenti con loro inserti e articoli.
- Intranet - piattaforma elettronica dove si scambiano informazioni e novità sulla Banca, rassegna stampa, decisioni, regolamenti, circolari, materiali del Centro formazione e altro; molte strutture utilizzano le cosiddette mappe in comune (share folders) per scambiare informazioni e documentazione all'interno del loro settore/reparto.

- Forum - gruppo che discute sull'intranet aziendale, serve per la comunicazione dei dipendenti su temi diversi e proposti dai dipendenti stessi.
- Piccole notizie - notizie sul business della Banca o del Gruppo che si mandano SETTIMANALE per posta elettronica a tutti i dipendenti
- Indirizzo e-mail - sul quale i dipendenti possono mandare in modo anonimo i loro commenti, suggerimenti e domande.
- Riunioni periodiche dei direttori delle filiali e dei responsabili di area - si svolgono due volte al mese, ci partecipano anche i membri del Consiglio di Amministrazione e si fanno delle discussioni

zionate, sia la protezione del benessere del dipendente che il risultato dell'operare della Banca in generale. Tutto questo aumenta la motivazione dei lavoratori, e con questo si migliorano i risultati aziendali.

Il sistema di comunicazione interna è stato programmato e applicato in modo sistematico contemporaneamente allo sviluppo del piano e della strategia della Banca e durante questo periodo è stata introdotta una serie di strumenti rivolti alla comunicazione interna, che sono:

- aperte e si scambiano le idee su tutti i temi attuali, sia temi all'ordine giorno che argomenti che escono durante la riunione.
- Valutazione dei Consiglieri di Amministrazione si svolge una volta all'anno - i Consiglieri vengono valutati in modo anonimo da tutti i dipendenti via intranet (accesso concesso a tutti i dipendenti della Banca). C'è tempo una settimana per esprimere la propria valutazione e la cosa è molto semplice - si vota facendo un click su un determinato voto. Nel questionario vengono descritte le situazioni all'interno delle quali la sede ha operato (circostanze esterne e di merca-

dana, a postupak je jednostavan - glasu se klikom na određenu ocjenu. U upitniku su opisane okolnosti pod kojima smo djelovali (tržišne okolnosti i drugi vanjski čimbenici), navedeni su rezultati za proteklu godinu (od brojčanih do konkretnih, ostvarenih projekata i slično), a navedeno je i sve što je moglo biti bolje. Na osnovi toga djelatnici daju ocjene od jedan do pet (jedan - najlošija, pet najbolja ocjena),

postoji i rubrika za pitanja, prijedloge i komentare. Rad Uprave ocjenjivan je do sada pet puta, za 2007., 2008., 2009, 2010. i 2011. godinu. Prosječan odziv djelatnika bio je oko 69%, prosječna ocjena 4,1. Rezultati ankete objavljeni su u newsletteru, zajedno sa svim postavljenim pitanjima i odgovorima Uprave na njih. Obično se nakon provedene ankete i objave rezultata pokrene i rasprava na Forumu.

- Redoviti sastanci menadžmenta Banke - održavaju se jedanput na tjedan. Na njima sudjeluju članovi Uprave te voditelji sektora i odjela Banke, podnose se izvještaji o radu pojedinih organizacijskih jedinica Banke, raspravlja se o svim aktualnim temama vezanima za poslovanje Banke te se vodi lista zadataka i zaduženja menadžmenta.

U sustavu unutarnje komunikacije velika se pozornost posvećuje dvosmjernoj komunikaciji, dakle ne samo od Uprave prema nižim razinama, nego i obrnuto. Ne vrednuju se samo rezultati djelatnika, nego također djelatnici imaju pravo reći svoje mišljenje o radu ljudi koji ih vode. U skladu s tim načelom u Banci vrijedi tzv. politika otvorenih vrata (open door policy), pa su članovi Uprave uvijek dostupni svim djelatnicima bez posebne procedure i dugotrajne najave. Također je uvedena izravna telefonska veza s predsjednikom Uprave Banke. Svaki drugi ponedjeljak poslije podne

(od 16 do 17 sati), djelatnici Banke mogu nazvati predsjednika Uprave i s njime porazgovarati o svemu što ih tišti. Ovaj je način komunikacije posebno prilagođen velikoj disperziji djelatnika diljem zemlje, koja onemogućuje izravan kontakt.

S obzirom na veličinu, Banka trenutačno raspolaže s dovoljno alata unutarnje komunikacije. U idućem razdoblju posebna pozornost posvetit će se razvijanju postojećih kanala interne komunikacije. Nove kanale i alate Banka će uvoditi prema potrebi, odnosno želji i prijedlozima djelatnika.

to), vengono riportati i risultati dell'anno precedente (a livello di dettaglio piuttosto che a livello di progetti realizzati), e anche tutto quello che avrebbe potuto avere un risultato finale migliore. In base a ciò i dipendenti danno i voti da uno a cinque (il voto uno corrisponde al peggiore, cinque al migliore), ed esiste anche uno spazio dove poter scrivere domande, suggerimenti e commenti. Il lavoro del Consiglio di Amministrazione è stato finora valutato cinque volte,

e cioè per l'anno 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 e il 69% dei dipendenti ha espresso la propria valutazione, il voto medio complessivo è stato 4,1. I risultati del questionario sono stati pubblicati nella Newsletter, insieme a tutte le domande che sono state poste, con l'aggiunta delle risposte che sono state date da parte del top management. Di solito, dopo aver fatto l'inchiesta e pubblicato i risultati, si mette in moto anche una discussione sul Forum.

- Riunioni periodiche del management della Banca - si svolgono una volta alla settimana e vi partecipano i membri del Consiglio di Amministrazione e i responsabili dei settori e delle divisioni della Banca. Durante questi incontri le specifiche unità organizzative della Banca aggiornano gli altri colleghi su quanto fatto nel durante, si discutono i temi attuali legati alla operatività della Banca e si aggiorna l'elenco degli impegni e compiti assegnati al management.

Il sistema di comunicazione interna dedica grande attenzione alla comunicazione in entrambe le direzioni, cioè non soltanto dal top management verso il resto della banca, ma anche viceversa. Non si valutano soltanto i risultati dei dipendenti, ma anche i dipendenti hanno il diritto di esprimere la loro opinione sul lavoro dei loro superiori. Conforme a questo principio, nella Banca è in vigore la cosiddetta politica delle porte aperte (open door policy), e i membri del management sono sempre disponibili a ricevere tutti i dipendenti senza una particolare procedura. È anche stata introdotta una linea telefonica interna con il presidente del Consiglio di Amministrazione della Banca. Ogni secondo lunedì pomeriggio (dalle 16 alle 17) i dipendenti

possono telefonare al presidente del Consiglio di Amministrazione e parlare con lui di tutto ciò che ritengono rilevante. Questo modo di comunicare è particolarmente utile quando il personale dipendente è basato in uffici anche lontani, cosa che di fatto rende impossibile un contatto diretto.

Rispetto alla sua dimensione, la Banca in questo momento ha a disposizione tutti gli strumenti utili e necessari per una efficace comunicazione interna. In futuro un'attenzione particolare sarà dedicata allo sviluppo degli attuali esistenti canali di comunicazione. I nuovi canali e i nuovi strumenti saranno scelti anche basandosi sulle necessità, i desideri e i suggerimenti del personale della Banca.





SPONZORSTVA I DONACIJE

S obzirom na svoju osnovnu djelatnost, Banka je najaktivnija na području društvene odgovornosti a sponzorstva i donacije, uz brigu za djelatnike, najznačajnije su područje njezina djelovanja.

Dodjela sponzorstava i donacija dio je marketinškog plana. Banka donira u društveno korisne svrhe, sponzorira humanitarne i projekte povezane s obrazovanjem djece i mladeži, sportske događaje, posebice sportske aktivnosti djece i mladeži te sponzorira kulturne projekte. Važan dio sponzorske strategije Banke odnosi se na partnerstvo s neprofitnim udrugama te udrugama civilnog društva, čemu je svrha realizirati općekorisne projekte. Zbog velikog broja poslovnica u svim dijelovima zemlje, svojim sponzorskim aktivnostima nastojimo poduprijeti razne lokalne projekte i pojedince. Na taj način postajemo dio zajednice u kojoj poslujemo. Naša matična kuća, grupa Banco Popolare na talijanskom tržištu duboko je ukorijenjena u svojoj lokalnoj zajednici, te ima tradiciju poslovanja dulju od 150 godina. Ta je težnja izražena u sloganu i Grupe i Banke: "Stvarajmo zajedno" te u logotipu koji predstavlja obitelj - oca, majku i dijete. Dakle,

želimo biti obiteljska banka, banka koja poznaje svakog svojeg klijenta te podupire razvoj sredine u kojoj djeluje.

Osim novca, Banka donira računalnu i drugu opremu.

Trenutačno se donacije i sponzorstva većinom dodjeljuju na prijedlog voditeljice Odjela marketinga i korporativnih komunikacija ili voditelja poslovnice, koji prethodno zaprimu molbu ili zahtjev za donaciju. Konačnu odluku o sponzorstvu ili donaciji donosi Uprava Banke. Na kraju godine Odjel marketinga i korporativnih komunikacija podnosi izvještaj Nadzornom odboru o odobrenim donacijama i sponzorstvima.

U idućem razdoblju planiramo sponzorstava i donacije dodjeljivati uvođenjem odgovarajućeg natječaja.

Primjeri dobre prakse

Izdvojili smo, po godinama, nekoliko značajnih projekata:

2009.

- Sponzorstvo Hendi-ping lige, stolnoteniskog natjecanja djece i mladih s posebnim potrebama. Banka je sponzor ovog natjecanja već niz godina, a u svakom natjecanju sudjeluje oko 150 djevojčica i dječaka iz Zagreba i Zagrebačke županije

SPONSORIZZAZIONI E DONAZIONI

Visto che si tratta di attività che rientrano nell'ambito del concetto di sviluppo sostenibile e responsabilità sociale, sponsorizzazione e donazioni, accanto alla protezione della salute dei dipendenti, rappresentano un'area a cui la Banca dedica grande attenzione e, rappresenta la parte più significativa del suo agire.

Il budget assegnato a sponsorizzazioni e donazioni è parte del piano di marketing. La Banca effettua donazioni per fini utili alla collettività, sponsorizza sia progetti umanitari che progetti legati all'educazione dei bambini e dei ragazzi, e sponsorizza infine eventi sportivi, in particolare attività sportive dedicate ai giovani e progetti culturali. Una parte importante della strategia della Banca prevede il lavorare in partnership con le associazioni che operano nell'interesse della società e dei cittadini, e questo ha come scopo generale la realizzazione di progetti utili alla società nel suo complesso.

Potendo contare su di un gran numero di filiali presenti in tutte le regioni del paese, con le nostre attività di patrocinio cerchiamo di sostenere diversi progetti locali e specifici. In questo modo stiamo diventando una realtà che appartiene ad una certa comunità e nella quale effettua degli investimenti.

La nostra capogruppo, il Gruppo Banco Popolare, e le sue banche territoriali sul mercato italiano hanno messo radici profonde nelle loro comunità locali, e per molte di esse questa tradizione di collegamento con il territorio è lunga più di cento anni. Questa aspirazione viene espressa bene nello slogan del Gruppo e della Banca: "Creiamo insieme" e nel logo che rappresenta la famiglia - padre, madre e figlio. Dunque, cerchiamo di essere una banca di famiglia, banca che conosce ogni suo cliente e sostiene lo sviluppo dell'ambiente in cui opera. Oltre ad elargizioni in denaro, la Banca ha anche occasione di regalare computer o apparecchiatura elettronica in genere. Attualmente donazioni e sponsorizzazioni vengono assegnate soprattutto sulla base dei suggerimenti che derivano dal responsabile della direzione marketing e comunicazione o del responsabile di filiale, che per primo avanza una richiesta per una donazione. La decisione finale sulla sponsorizzazione o sulla donazione viene presa dal Consiglio di Amministrazione della Banca. Alla fine dell'anno la direzione marketing e comunicazione invia un rapporto al Consiglio di Sorveglianza sulle donazioni e sponsorizzazioni concesse.

In futuro abbiamo in programma di assegnare donazioni e sponsorizzazioni attraverso la formula del concorso.

- Sponsorstvo Galerije likovnih umjetnosti u Osijeku za organizaciju Dana grafike u sklopu kojih je organiziran niz likovnih radionica
- Sponsorstvo Riječkog karnevala kao jedne od središnjih manifestacija regije Kvarnera i Primorja
- Sponsorstvo dječjeg rukometnog kluba "San-Sport" iz Čakovca
- Nekoliko donacija udrugama za pomoć osobama s mentalnom retardacijom
- Donacija Hrvatskoj udruzi za Alzheimerovu bolest za nabavu pomagala za njegu bolesnika u kući i pružanje pomoći oboljelima i njihovim obiteljima
- Donacija za Dječji dom Vladimir Nazor u Karlovcu
- Sponsorstvo opere "Don Pasquale" g. Donizettija u izvedbi filharmonije iz Udina u suradnji sa Talijanskim centrom za kulturu
- Sponsorstvo "8. Tjedna mozga" u Zadru u sklopu međunarodne manifestacije u koju je uključeno 13 dobitnika Nobelove nagrade te oko 1500 organizacija iz 50 zemalja na 6 kontinenta
- Sponsorstvo Olimpijskog festivala dječjih vrtića grada Va-

raždina, koji okuplja oko 750 natjecatelja - djece vrtićke dobi sa 200 odgajateljica u atletskim disciplinama (trčanje na 50 metara, štafeta 4x20 metara, bacanje loptice, skok u dalj) te mali nogomet

- Sponsorstvo projekta "Najosmaš" u suradnji s Glasom Slavonije, sponsorstvo druge nagrade u izboru najboljeg učenika osmih razreda Osijeka i okolice
- Ponovljeno sponsorstvo "Izbora najboljeg učenika srednjih škola Dalmacije" u suradnji sa Slobodnom Dalmacijom
- Ponovljeno sponsorstvo projekta "Moj prvi godišnjak" u suradnji s Glasom Slavonije

2010.

- Donacija za udrugu "Edukacijom protiv raka dojke"
- Ponovljeno sponsorstvo Hendi-ping lige, stolnoteniskog natjecanja djece i mladih s posebnim potrebama. Banka je sponsor ovog natjecanja već niz godina, a u svakom natjecanju sudjeluje oko 150 djevojčica i dječaka iz Zagreba i Zagrebačke županije
- Sponsorstvo "La Traviata" u Areni u Puli u izvedbi filhar-

Esempi di buona prassi

Possiamo distinguere, in ordine cronologico, alcuni progetti interessanti:

2009.

- La sponsorizzazione della lega Heidi-ping. Si tratta di una competizione di ping pong per bambini e ragazzi con bisogni particolari. La Banca è lo sponsor di questo torneo da alcuni anni, e in ogni competizione partecipano circa 150 ragazze e ragazzi di Zagabria e della regione di Zagabria.
- La sponsorizzazione della Galleria delle belle arti a Osijek per l'organizzazione del Giorno di grafica nell'ambito del quale sono stati organizzati workshop artistici
- La sponsorizzazione del Carnevale di Fiume come una delle manifestazioni più importanti per la regione di Kvarner i Primorje
- la sponsorizzazione del club di pallavolo per i bambini "San-Sport" di Čakovec
- alcune donazioni alle associazioni per l'aiuto alle persone con ritardi mentali;
- le donazioni all'Associazione croata per i malati di Alzheimer per procurare gli strumenti per la cura dei malati a casa e per l'aiuto ai malati e alle loro famiglie

- la donazione all'orfanotrofio Vladimir Nazor a Karlovac
- la sponsorizzazione dell'opera "Don Pasquale" di Donizetti presentata dalla filarmonica di Udine in collaborazione con l'Istituto italiano di cultura
- La sponsorizzazione dell'Ottava Settimana del cervello a Zadar come parte di una manifestazione internazionale dove hanno partecipato 13 vincitori di premi Nobel e circa 1500 organizzazioni da 50 paesi e 6 continenti
- La sponsorizzazione del Festival olimpico degli asili di Varaždin, che raduna circa 750 partecipanti - bambini in età infantile con 200 educatrici in discipline atletiche (corsa di 50m, staffetta 4x20m, tiro di pallina, salto in lungo) e calcetto
- La sponsorizzazione del progetto "Miglior alunno dell'ottava classe" in collaborazione con il Glas Slavonije, e la sponsorizzazione del secondo premio nella scelta del miglior alunno dell'ottava classe di Osijek e dintorni
- La sponsorizzazione, fatta più volte, della "Scelta del miglior alunno delle scuole medie di Dalmazia" in collaborazione con la Slobodna Dalmacija
- La sponsorizzazione, anche in questo caso ripetuta più volte, del progetto "Il mio primo annuario" in collaborazione con il Glas Slavonije

monije iz Udina, u suradnji sa Talijanskim centrom za kulturu

- Sponzorstvo Olimpijskog festivala dječjih vrtića grada Varaždina, koji okuplja oko 750 natjecatelja - djece vrtićke dobi sa 200 odgajateljica u atletskim disciplinama (trčanje na 50 metara, štafeta 4x20 metara, bacanje loptice, skok u dalj) te mali nogomet
- Sponzorstvo Studentskog kluba u organizaciji časopisa Lider čija je misija upoznavanje i edukacija najboljih studenata o poslovnom okruženju u kojem će raditi, u sklopu projekta organiziran je posjet predstavnika Banke i studenata općini Nijemci koja je nagrađena u sklopu CB Tour nagrade za projekt "Idemo u Srijem"
- Sponzorstvo ljetnog festivala u Rovinju koji ima dugogodišnju tradiciju i ugošćuje mnoge domaće i inozemne poznate izvođače klasične glazbe iz zemlje i svijeta
- Ponovljena sponzorstva projekata "Najosmaš" i "Izbor najboljeg učenika srednjih škola Dalmacije"
- Sponzorstvo projekta "Moj prvi godišnjak" u suradnji sa Glasom Slavonije u kojem sudjeluju svi prvi razredi Osječko-baranjske županije
- Ponovljena donacija Dječjem domu Vladimir Nazor

u Karlovcu

- Sponzorstvo Motovun film festivala, najstarijeg filmskog festivala u Hrvatskoj
- Sponzorstvo utrke Ulicama grada Slatine, tradicionalne manifestacije u kojoj sudjeluju građani Slatine svih dobnih skupina
- Sponzorstvo projekta "Društveni centar - Kino Mosor" čiji je cilj promicati kulturne i društvene aktivnosti te provoditi inicijative građana lokalne zajednice istočnog dijela donjogradskih četvrti Zagreba

2011.

- Donacija udruzi Pino za pomoć ljudima s posebnim potrebama iz Splita
- Donacija Udruzi za očuvanje filmske baštine u Zagrebu za otkup veće količine originalnih filmskih plakata hrvatske kinematografije za potrebe Akademije dramske umjetnosti, muzeja i Kinoteke
- Donacija za udrugu Cenacolo na otoku Ugljanu za liječenje ovisnosti o opojnim drogama
- Donacija za Zakladu Rehobot koja prikuplja sredstva i brine se o stanovnicima sela Dumače koji žive bez osnovnih

2010.

- *La donazione per L'associazione "Informati per combattere il carcinoma della mammella"*
- *La sponsorizzazione ripetuta della lega Heidi-ping. Si tratta di una competizione di ping pong per bambini e ragazzi con bisogni particolari. La Banca è lo sponsor di questo torneo da alcuni anni, e in ogni competizione partecipano circa 150 ragazze e ragazzi di Zagabria e della regione di Zagabria*
- *La sponsorizzazione di "La Traviata" all'Arena di Pola presentata dalla filarmonica di Udine in collaborazione con l'Istituto italiano per cultura*
- *La sponsorizzazione del Festival olimpico degli asili di Varaždin, che raduna circa 750 partecipanti - bambini in età infantile con 200 educatrici in discipline atletiche (corsa di 50m, staffetta 4x20m, tiro di pallina, salto in lungo) e calcetto*
- *La sponsorizzazione del Club studentesco nell'organizzazione della rivista Lider la cui missione è conoscere ed educare i migliori studenti sull'ambiente in cui lavoreranno, nell'ambito del progetto è stata organizzata una visita ai rappresentanti del Banco e agli studenti del municipio di*

Nijemci che è stata premiata con il premio CB Tour per il progetto "Andiamo a Srijem"

- *La sponsorizzazione del festival estivo a Rovigno che ha una lunga tradizione e fa da ospita a molti famosi musicisti di musica classica dal paese e dall'estero*
- *La sponsorizzazione del progetto "Miglior alunno dell'ottava classe" e della "Scelta del miglior alunno delle scuole medie di Dalmazia"*
- *La sponsorizzazione del progetto "Il mio primo annuario" in collaborazione con il Glas Slavonije e con la partecipazione delle prime classi della contea Osječko-baranjska*
- *La donazione ripetuta per l'orfanotrofio Vladimir Nazor a Karlovac*
- *La sponsorizzazione del Motovun film festival, il più vecchio film festival in Croazia*
- *La sponsorizzazione della corsa per le strade di Slatina, manifestazione tradizionale a cui partecipano tutti i cittadini di Slatina, di ogni età*
- *La sponsorizzazione del progetto "Centro sociale - Cinema Mosor" il cui scopo è promuovere attività culturali e sociali e iniziative dei cittadini della comunità locale dei quartieri est del centro di Zagabria*

uvjeta za život

- Sponzorstvo Festivala maslinovog ulja "Olea Dalmatica" u Marini kraj Trogira, najveće manifestacije te vrste u Dalmaciji koji okuplja sve značajne maslinare regije
- Sponzorstvo opere "Rigoletto" G. Verdija u Zadru, u izvedbi filharmonije iz Udina, u suradnji sa Talijanskim centrom za kulturu
- Ponovljeno sponzorstvo Hendi-ping lige, stolnoteniskog natjecanja djece i mladih s posebnim potrebama. Banka je sponzor ovog natjecanja već niz godina, a u svakom natjecanju sudjeluje oko 150 djevojčica i dječaka iz Zagreba i Zagrebačke županije

Planovi 2012-2014:

- uvođenje Kluba volontera Banco Popolare Croatia: krajem 2011. godine započeta je suradnja sa udrugom MoSt koja se brine o beskućnicima i potrebitima u Splitu. Planirane su volonterske akcije djelatnika Banke u suradnji s udrugom MoSt te s udrugama iz drugih djelova Hrvatske
- proširenje Kluba volontera Banco Popolare Croatia na Facebook zajednicu Banke

PRIMJER DOBRE PRAKSE

Sponzorstvo godišnje nagrade "CB Tour - inovacije u poslovnom turizmu" u suradnji sa Savezom za energetiku Zagreba. Savez za energetiku Zagreba i društvo inovatora Sigma pokrenuli su 2010. godine projekt godišnje dodjele nagrade za održivi turizam pod nazivom "CBTour". Nagrada se dodjeljuje svake godine na Svjetski dan turizma, 27. rujna i to u deset kategorija. Svjetski dan turizma održava se svake godine s drugom temom koja je ujedno i tema CBToura (2010. godine tema je bila "Turizam i bioraznolikost", 2011. "Turizam -

ESEMPIO DI BUONA PRASSI

L'Associazione energetica di Zagabria e l'associazione degli innovatori Sigma nel 2010 hanno iniziato il progetto della premiazione annuale per il turismo sostenibile sotto il nome di „CBTour“. Il premio viene assegnato ogni anno il Giorno mondiale del turismo, il 27 settembre in ben 10 categorie. Il Giorno mondiale del turismo ogni anno ha un tema che è anche il tema del CBTour (nel 2010 il tema era „Turismo e biodiversità“, nel 2011 „Turismo - collegamento tra culture“). Il Banco Popolare Croatia partecipa come lo sponsor principale

2011

- La donazione per l'Associazione Pino per l'aiuto delle persone bisognose di Spalato
- La donazione per l'Associazione della conserva del patrimonio di film di Zagabria per l'acquisto della maggior parte dei manifesti originali della cinematografia croata per l'Accademia del dramma, musei o cinema
- La donazione per l'Associazione Cenacolo sull'isola di Ugljan per la cura di dipendenze dalle droghe
- La donazione per l'Associazione Reobot che raccoglie i mezzi e si prende cura dei cittadini di Dumače che vivono in condizioni difficili senza risorse
- La sponsorizzazione del Festival dell'olio d'oliva "Olea Dalmatica" a Marina vicino a Trogir, manifestazione più grande di questo tipo in Dalmazia che radduna tutti i produttori di olivi della regione
- La sponsorizzazione dell'opera lirica Rigoletto di G. Verdi a Zara, presentata dalla filarmonica di Udine in colla-

borazione con l'Istituto italiano per cultura

- La sponsorizzazione ripetuta della lega Heidi-ping. Si tratta di una competizione di ping pong per bambini e ragazzi con bisogni particolari. La Banca è lo sponsor di questo torneo da alcuni anni, e in ogni competizione partecipano circa 150 ragazze e ragazzi di Zagabria e della regione di Zagabria

Piani per 2012-2014:

- L'introduzione del Club dei volontari del Banco Popolare Croatia: alla fine del 2011 è iniziata la collaborazione con l'associazione MoSt che si prende cura dei senzatetto e i bisognosi a Spalato. Il Banco pianifica le azioni volontarie dei dipendenti del Banco in collaborazione con l'associazione MoSt e con altre associazioni in tutta Croazia
- L'allargamento del Club dei volontari del Banco Popolare Croatia sulla comunità Facebook del Banco

CBTour, dodjela nagrada
CB Tour, l'assegnazione dei premi



••••• povezivanje kultura"). Banco Popolare Croatia sudjeluje kao glavni sponzor i partner projekta i to je još jedan aspekt suradnje sa Savezom za energetiku Zagreba odnosno još jedan primjer suradnje profitnog i neprofitnog sektora i to na temu održivosti.

••••• e il partner del progetto e questo è un altro aspetto della collaborazione con L'Associazione energetica di Zagabria, ovvero un altro esempio della collaborazione dei settori profit e non profit sul tema di sostenibilità



ZAŠTITA POTROŠAČA I ODGOVORNOST ZA PROIZVOD

Paleta proizvoda i usluga osmišljena je u skladu s bankarskom praksom te potrebama tržišta i klijenata. Stručnošću naših djelatnika te brzinom i prilagodljivošću usluge jamčimo kvalitetu i konkurentnost naših proizvoda.

Partnerski odnos sa klijentima, dobavljačima i poslovnim partnerima koji smo gradili dugoročno, pomogao je u ovim kriznim vremenima. Neposrednim kontaktom, kreativnim i individualnim pristupom svakom klijentu te proizvodima skrojenima po mjeri klijenta uz brzu i fleksibilnu uslugu nastojali smo osigurati mogućnost poslovanja i u otežanim uvjetima poslovanja. Veliko zalaganje i obostrano strpljenje urodilo su plodom.

Odobrenje za pružanje bankarskih i finansijskih usluga izdaje Hrvatska narodna banka, nakon što se utvrdi jesu li ispunjeni uvjeti za pružanje tih usluga.

Uvođenje iskazivanja efektivne kamatne stope (EKS), što je propisala Hrvatska narodna banka, odnosno realne godišnje kamatne stope (RGKS - propisalo Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva) olakšalo je klijentima usporedbu sličnih proizvoda na

tržištu. Svojim klijentima prikazujemo stvarnu cijenu proizvoda preko svih kanala informiranja te pri ugovaranju proizvoda (npr. kredita) predočujemo otplatnu tablicu.

Informacije o proizvodima i uslugama Banke dostupne su klijentima u svim poslovnicama, na internetskoj stranici www.bpc.hr te preko Kontakt centra banke na tel. 062 272727.

Kontakt centar Banco Popolare Croatia klijentima Banke pruža sljedeće usluge:

- potpora klijentima u prihvatu kartica
- potpora klijentima u korištenju internetskog bankarstva
- kontakt s klijentima u funkciji naplate nepodmirenih potraživanja
- potpora prodaji direktnih kanala
- kontakt s klijentima u komercijalnim kampanjama
- zaprimanje pritužbi klijenata telefonskim i elektroničkim putem.

U Kontakt centru Banke zaposleno je četvero djelatnika.

LA PROTEZIONE DEI CONSUMATORI E RESPONSABILITÀ PER IL PRODOTTO

L'ampia gamma di servizi e prodotti è stata ideata in modo conforme alla prassi bancaria e alle esigenze di mercato e clienti. Con la professionalità dei nostri dipendenti e la loro velocità e flessibilità possiamo garantire la qualità e la competitività dei nostri prodotti.

Rapporto da partner con clienti, fornitori e partner di lavoro che abbiamo creato per un lungo periodo ha aiutato in questi momenti di crisi. Con il contatto diretto, l'approccio creativo e individuale con ogni cliente e i prodotti creati su misura insieme al servizio veloce e flessibile, abbiamo cercato di offrire la possibilità di operare anche in condizioni non opportuni. Il grande impegno e la pazienza mutuale hanno portato a risultati.

L'autorizzazione alla prestazione dell'attività bancaria è rilasciata dalla Banca Croata Nazionale, dopo aver controllato il rispetto dei requisiti.

L'introduzione dell'obbligo di pubblicazione del tasso d'interesse effettivo (introdotta dalla Banca Nazionale Croata), e del tasso annuo reale (introdotta dal Ministero dell'Economia, del Lavoro e dell'Imprenditoria) ha facilitato i clienti nella comparazione di prodotti simili sul mercato. Il costo effettivo di servizi e prodotti viene mostrato

ai nostri clienti tramite tutte le possibili modalità di informazione, e nella contrattualistica dei prodotti (es. di un prestito) mostriamo sempre la tabella con il piano di ammortamento.

Le informazioni sui prodotti e i servizi della Banca sono disponibili ai clienti in tutte le filiali, sul sito www.bpc.hr e tramite il Call Center della Banca al numero 062 272727.

Il Call Center del Banco Popolare Croatia offre ai propri clienti i seguenti servizi:

- assistenza al cliente nel ritiro delle carte
- assistenza al cliente nell'uso dei servizi disponibili tramite internet banking
- contatto con il cliente per la sistemazione di rate di pagamento non pervenute
- supporto nella vendita tramite canali diretti
- occasione di contatto con la clientela durante le campagne commerciali
- registrazione dei reclami effettuati dalla clientela via telefono e via internet.

Presso il Call Center della Banca sono impiegate quattro persone.



ANGEL

ANGEL

W
EASPRO

ANGEL
CLOTHING
STORE



ZAŠTITA PRIVATNOSTI KLIJENTA

Zaštita tajnosti podataka ugrađena je u temelje bankarskog poslovanja. Zakonom o bankama definirana je bankarska tajna, odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka uređuje se zaštita osobnih podataka o fizičkim osobama te nadzor nad prikupljanjem, obradom i upotrebom osobnih podataka u Republici Hrvatskoj.

Stoga Banka inzistira na potpunom i dosljednom čuvanju bankarske tajne u poslovanju. Svi podaci o klijentima Banke i njihovu poslovanju s Bankom smatraju se bankovnom odnosno poslovnom tajnom.

Ovaj standard je dio Ugovora o radu svakog djelatnika Banke. Etički kodeks također propisuje profesionalno, pravedno, pouzdano i povjerljivo ponašanje prema klijentima i poslovnim partnerima Banke.

Nepovredivost i tajnost računa pri korištenju usluga internetskog bankarstva osigurana je primjenom certifikata koji se instalira na računalo i koji služi identifikaciji korisnika internetskog bankarstva, tako da ne postoji mogućnost neovlaštenog pristupa računima klijenta. Vodeći brigu o sigurnosti poslovanja preko usluga internetskog bankarstva, primjenjujemo

najsuvremeniju tehnologiju zaštite. Ona osigurava privatnost te verifikaciju pravovaljanosti i identiteta svakog klijenta kao i zaštitu od čitanja ili promjene podataka tijekom prijenosa naloga klijenta do Banke i od nje.

OGLAŠAVANJE I ODNOSI S JAVNOŠĆU

Banco Popolare Croatia u marketinškom komuniciranju poštuje Kodeks oglašavanja Hrvatske udruge reklamnih agencija. Kodeks oglašavanja uključuje standarde etike kojih se treba pridržavati u oglašivačkoj praksi.

Banka se oglašava tako da:

- ne krši postojeće zakone
- ne zlorabi povjerenje potrošača
- ne vrijeđa vjerske ili ateističke osjećaje građana
- ne napada i ne podcjenjuje konkurenciju kroz svoje promotivne poruke
- ne napada i ne podcjenjuje druge proizvode i njihove poruke na nepošten ili neobjektivan način
- ne kopira znakove, snimke, slogane i slično.

U izvještajnom razdoblju nije bilo slučajeva nepridržavanja

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI

La protezione della privacy è uno dei punti base dell'attività bancaria. La Legge sulle Banche definisce il segreto bancario, le norme della Legge sulla protezione dei dati personali stabiliscono la protezione dei dati personali di persone fisiche e la sorveglianza sulla raccolta, l'elaborazione e l'uso dei dati personali nella Repubblica di Croazia.

Per questo motivo la Banca nella propria attività dedica grande attenzione alla protezione totale e costante del segreto bancario. Tutti i dati sui clienti della Banca e sulle loro attività con la Banca sono considerati segreto bancario.

Questo standard costituisce una parte del Contratto lavorativo che ogni dipendente ha con la Banca. Il Codice Etico (Code of Ethics) stabilisce inoltre un comportamento professionale, leale, affidabile e riservato verso i clienti e i partner della Banca.

Durante l'uso dei servizi di internet banking l'inviolabilità e la segretezza del conto sono garantiti tramite l'uso del certificato che viene installato sul computer e che serve per l'identificazione degli utenti dei servizi via internet banking, cosicché non esiste la possibilità di un accesso non-autorizzato ai conti dei nostri clienti. Prendendoci cura della sicurezza dell'attività tramite i servizi via internet banking, usiamo la tecnologia di si-

curezza più sofisticata che assicura la privacy e la verifica della validità e dell'identità di ogni cliente oltre alla protezione dalla lettura o dal cambio dei dati durante il trasferimento dell'ordine del cliente alla Banca e viceversa.

PUBBLICITÀ E PUBBLICHE RELAZIONI

Nella comunicazione pubblicitaria il Banco Popolare Croatia rispetta il Codice della pubblicità dell'Associazione croata delle agenzie pubblicitarie. Il Codice della pubblicità include degli standard etici che vanno rispettati nella pubblicità.

La pubblicità della Banca avviene in questo modo:

- non viola le leggi attuali
- non sfrutta la fiducia dei clienti
- non insulta le convinzioni religiose/laiche dei cittadini
- non attacca e non sottovaluta la concorrenza con i propri slogan pubblicitari
- non attacca e non sottovaluta gli altri prodotti e i loro slogan in modo disonesto o non oggettivo
- non copia marchi, video, slogan ecc.

Nel periodo di riferimento non si sono verificati casi di non-conformità alle regole legate alla comunicazione pubblicitaria,

propisa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstva.

Kako bi klijenti bili pravodobno obaviješteni o proizvodima Banke, na raspolaganju su im, uz informiranje u poslovnica, preko promotivnih tiskanih materijala, oglasa, plakata i radijskih spotova, i sljedeći kanali komunikacije:

- info telefon 062 272727
- internetska stranica www.bpc.hr
- promotivne poruke kod korištenja internetskog bankarstva
- BPC Facebook stranica/profil

Pri komuniciranju sa širom javnošću Banka se pridržava Etičkog kodeksa članstva Hrvatske udruge za odnose s javnošću, što znači da se odnosi s javnošću temelje na načelima pravodobnosti, istinitosti, otvorenosti, jednostavnosti i dostupnosti prema svojoj zainteresiranoj javnosti.

Sve relevantne informacije Banka prenosi medijima te posredno i široj javnosti preko objava za medije, intervju, govora i godišnjih izvješća. Izvješća za tisak objavljuju se i na internetskoj stranici Banke.



PRIMJER DOBRE PRAKSE

Društvene mreže u službi održivog razvoja. Krajem 2010. godine Banka je otvorila stranicu na društvenoj mreži Facebook sa ugrađenom aplikacijom na kojoj se mogu naći svi podaci o Banci i njezinoj ponudi. No uz klasično oglašavanje, Banka koristi Facebook za promociju održivog razvoja i društveno odgovornog poslovanja potičući diskusije na tu temu i organizirajući akcije i nagradne igre s temom održivosti: u prosincu 2010. organizirana je akcija prikupljanja pomoći Centru za nerođeni život Betlehem, u ožujku 2011. organizirana je akcija za pomoć Japanu nakon razornog potresa i tsunamija tako da su članovi BPC Facebook zajednice izrađivali ždralove koje je banka kasnije otkupila te tako prikupljeni novac uplatila na račun Crvenog križa za pomoć Japanu, u lipnju 2011. objavljen je natječaj za najbolju fotografiju na temu "Najveća ekološka sramota u Hrvatskoj", pristiglo je više od dvadeset fotografija. Svaka akcija popraćena je diskusijom "prijatelja" BPC



ESEMPIO DI BUONA PRASSI

Reti sociali con lo scopo dello sviluppo sostenibile. Verso la fine del 2010 il Banco ha creato un profilo sulla rete sociale Facebook con l'applicazione su cui si trovano tutti i dati del Banco e la sua offerta. Insieme alle classiche pubblicità, il Banco usa Facebook per la promozione dello sviluppo sostenibile stimolando le discussioni sul tema ed organizzando le azioni e i giochi a premio con il tema della sostenibilità: nel dicembre del 2010 è stata organizzata l'azione per raccogliere l'aiuto per il Centro della vita non ancora nata Betlehem, nel marzo del 2011 è stata organizzata l'azione per l'aiuto al Giappone dopo il terremoto distruttivo ed il tsunami così che tutti i membri del Facebook del BPC facevano i gru che il Banco dopo ha comprato e dopo versato i soldi sul conto della Croce Rossa per l'aiuto al Giappone, nel giugno del 2011 è stato pubblicato il concorso per la miglior foto sul tema della "La vergogna ecologica più grande in Croazia", sono state ricevute più di venti fotografie. Ogni azione è seguita dalla discussione degli "amici" del Facebook del BPC. Nell'ottobre del 2011 abbiamo



il che include la pubblicità, il marketing e gli sponsor.

Per un'informazione tempestiva sui prodotti della Banca i nostri clienti hanno a loro disposizione oltre alle informazioni nelle filiali, a materiali promozionali, annunci, cartelloni pubblicitari e spot radiofonici, anche i seguenti canali di comunicazione

- numero verde 062 272727
- sito www.bpc.hr
- messaggi promozionali usando i servizi via internet
- Profilo del Banco Popolare Croatia su Facebook

Nella comunicazione con il pubblico la Banca si attiene al Codice Etico dell'Associazione croata per le pubbliche relazioni, il che significa che le pubbliche relazioni della Banca si basano su principi di tempestività, veridicità, apertura, semplicità e disponibilità verso tutto il pubblico.

La Banca comunica tutte le informazioni rilevanti ai media, e indirettamente al pubblico tramite i comunicati stampa, le interviste, i discorsi e i rapporti annuali. Le notizie per i media vengono pubblicate anche sul sito ufficiale del Banco Popolare Croatia.

**Dodjela nagrada članovima BPC
Facebook zajednice**
*L'assegnazione dei premi ai membri
della comunità Facebook del Banco
Popolare Croatia*



••••• Facebook profila. U listopadu 2011. za-
tražili smo od naših "prijatelja" odgovor
na pitanje koji su sve načini očuvanja
okoliša u svakodnevnoj primjeni. U
godinu dana Banco Popolare Croatia
Facebook zajednica narasla je na preko
šest tisuća članova baveći se gotovo is-
ključivo "zelenim" temama.

••••• *chiesto ai nostri "amici" la risposta
alla domanda su tutti i modi possibili
della tutela dell'ambiente nella vita
di ogni giorno. Nel corso di un anno
la comunità Facebook del Banco
Popolare Croatia è cresciuta a oltre
sei mila membri occupandosi solo di
temi "verdi".*



PRITUŽBE I PRIGOVORI KLIJENATA

U cilju zaštite povjerenja klijenata i osiguranja kvalitete usluga, Banka je uvela jedinstveni sustav zaprimanja, evidentiranja i upravljanja pritužbama i prigovorima klijenata Banke. Sustav pritužbi i prigovora, prijedloga i pohvala u Banco Popolare Croatia definiran je Pravilnikom o postupanju s pritužbama i prigovorima, kojim su propisani kanali zaprimanja pritužbi i prigovora (izravnom vezom preko Kontakt centra, u poslovnici, telefonom, pismom ili e-mailom preko internetske stranice Banke) te redoslijed aktivnosti pri zaprimanju i rješavanju reklamacija. Sustav klijentima osigurava potpuno i nepristrano istraživanje i rješavanje pritužbi i prigovora kao i kvalitetnu povratnu informaciju o njihovom statusu i rješenju. Svi podaci vezani za klijenta i njegovu pritužbu smatraju se poslovnom tajnom.

RECLAMI

Con lo scopo di proteggere la fiducia dei clienti e assicurare la qualità del servizio, il Banco ha introdotto il sistema unico per ricevere, evidenziare e risolvere reclami dei clienti del Banco. Il sistema di reclami, proposte, obiezioni e lodi del Banco Popolare Croatia è racchiuso all'interno del Regolamento sui reclami, con il quale sono stabiliti i mezzi di ricevimento dei reclami e delle obiezioni (direttamente tramite il Call Center, nelle filiali, via telefono, via lettera o via mail dal sito ufficiale della Banca) e anche l'elenco delle attività da svolgere per risolvere i reclami. Il sistema garantisce l'analisi obiettiva e approfondita dei reclami oltre a un feedback sullo status e sulla risoluzione dei loro reclami. Tutti i dati legati al cliente e al suo reclamo vengono considerati segreto professionale.








ZAKLJUČAK

CONCLUSIONE

Tijekom izrade Izvješća o održivosti analizirali smo sve pokazatelje učinka, od kojih su neki sadržani u Izvješću, a druge smo uključili u ciljeve za sljedeće razdoblje.

Naše se Izvješće temelji na C razini primjene GRI okvira za izvještavanje o održivosti.

		SUKLADNO STANDARD 2002.	C	C+	B	B+	A	A+
OBVEZNO OBBLIGATORIO	Samoočitavanje <i>Autovalutazione</i>							
	Provjereno od treće strane <i>Accertato da una terza persona</i>			Izvješće verificirano od vanjskog izvora <i>Rapporto verificato da una fonte esterna</i>		Izvješće verificirano od vanjskog izvora <i>Rapporto verificato da una fonte esterna</i>		Izvješće verificirano od vanjskog izvora <i>Rapporto verificato da una fonte esterna</i>
	Provjereno od GRI-a <i>Accertato dalla struttura GRI</i>							
PROIZVOLJNO FACOLTATIVO								

Durante l'elaborazione del Bilancio Sociale sono stati analizzati tutti gli indicatori di performance, di cui alcuni sono inclusi in questo Bilancio, mentre altri sono considerati come obiettivi per il prossimo periodo. Il nostro Bilancio Sociale si basa sul livello C dell'applicazione della struttura del riferimento sulla sostenibilità GRI (Global Reporting Initiative).





RAZINA PRIMJENE GRI OKVIRA / GRI INDIKATORI U TEKSTU

LIVELLO D'APPLICAZIONE DEGLI STANDARD GRI / INDICATORI GRI NEL TESTO

POKAZATELJI	str.
Strategija i analiza	
1.1. - 1.2.	6, 27
Organizacijski profil	
2.1. - 2.10.	27-52
Parametri izvješća	
3.1.- 3.3.	22-23
3.4.	23
3.5.-3.8.	6, 11, 22, 23
3.12.	112
3.13.	11, 109
Upravljanje, obveze i uključenost	
4.1.-4.4.	27, 34-43
4.8.	34, 38-39
4.14.- 4.15.	6, 22-23
POKAZATELJI EKONOMSKOG UČINKA	
EC1-EC9	53-65, 77-85

INDICATORI	p.
Strategia e analisi	
1.1. - 1.2.	6, 27
Profilo organizzativo	
2.1. - 2.10.	27-52
Parametri del rapporto	
3.1.- 3.3.	22-23
3.4.	23
3.5.-3.8.	6, 11, 22, 23
3.12.	112
3.13.	11, 109
Management, obblighi e inclusione	
4.1.-4.4.	27, 34-43
4.8.	34, 38-39
4.14.- 4.15.	6, 22-23
INDICATORI ECONOMICI	
EC1-EC9	53-65, 77-85

POKAZATELJI OKOLIŠNOG UČINKA

EN1.-EN10.	69-73
EN22.	69

POKAZATELJI DRUŠTVENOG UČINKA

Radni odnosi i dostojan rad

Zapošljavanje

LA1.-LA3.	77-85
----------------	-------

Zdravlje i sigurnost na radu

LA7.-LA8.	88-89
----------------	-------

Obuka i obrazovanje

LA10.-LA11.	83
------------------	----

Raznolikosti i jednake mogućnosti

LA13.	79, 84-85
------------	-----------

Ljudska prava

HR4.-HR7.	88-89
----------------	-------

Odgovornost za proizvod

PR3.-PR9.	99-105
----------------	--------

INDICATORI AMBIENTALI

EN1.-EN10.	69-73
EN22.	69

INDICATORI SOCIALI

Rapporti di lavoro e lavoro rispettabile

Impiego

LA1.-LA3.	77-85
----------------	-------

Salute e sicurezza sul lavoro

LA7.-LA8.	88-89
----------------	-------

Formazione e educazione

LA10.-LA11.	83
------------------	----

Diversità e pari opportunità

LA13.	79, 84-85
------------	-----------

Diritti umani

HR4.-HR7.	88-89
----------------	-------

Responsabilità di prodotto

PR3.-PR9.	99-105
----------------	--------



VIDEO



VAŠE MIŠLJENJE O NAMA

IL SUO PARRERE SUL BILANCIO SOCIALE

1. Smatrate li da je ovo Izvješće:

- a) transparentno
- b) netransparentno

2. Slažete li se s tvrdnjom da je ovo Izvješće informativno?

da ne

3. Koje su Vam informacije iz Izvješća osobito zanimljive i korisne?

4. Koje biste još podatke i informacije željeli pronaći u Izvješću?

5. Molimo Vas ocijenite sljedeće karakteristike Izvješća ocjenom od 1 do 5 (napomena: 1 - nedovoljno, 5 - izvrsno):

sadržajnost iznesenih informacija

1 2 3 4 5

kvaliteta iznesenih informacija

1 2 3 4 5

pouzdanost iznesenih informacija

1 2 3 4 5

dostupnost iznesenih informacija

1 2 3 4 5

6. Kojoj skupini dionika Banco Popolare Croatia pripadate?

- a) klijent
- b) zaposlenik
- c) dioničar
- d) HNB
- e) poslovni partner
- f) dobavljač
- g) lokalna ili nacionalna zajednica
- h) nevladina organizacija
- i) poslovna organizacija
- j) državna administracija

1. Ritieni che questo Bilancio sia:

- a) trasparente
- b) non trasparente

2. È d'accordo che questo Bilancio sia un documento informativo?

sì no

3. Quale delle informazioni contenute considera particolarmente interessante o utile?

4. Quali dati e/o informazioni vorrebbe vedere nel Bilancio?

5. La preghiamo di valutare le seguenti caratteristiche del Bilancio usando i voti da 1 a 5 (1 - insufficiente, 5 - ottimo):

completezza delle informazioni contenute

1 2 3 4 5

qualità delle informazioni contenute

1 2 3 4 5

affidabilità delle informazioni contenute

1 2 3 4 5

accessibilità delle informazioni contenute

1 2 3 4 5

6. Lei è:

- a) cliente
- b) dipendente
- c) azionista
- d) HNB
- e) partner
- f) fornitore
- g) comunità locale o nazionale
- h) organizzazione non governativa
- i) organizzazione d'affari
- j) amministrazione statale

7. Vaše sugestije i komentari:

Molimo Vas da ispunjeni upitnik pošaljete

- e-mailom na **info@bpc.hr**
- poštom na adresu: **Banco Popolare Croatia d.d., Petrovaradinska 1, Zagreb** s naznakom "Radna skupina za Izvješće o održivom razvoju"
- ili faksirate na **+385 1 4653 799**.
- Upitnik možete popuniti na našim stranicama **www.bpc.hr**

Zahvaljujemo Vam na sudjelovanju!

7. Suoi suggerimenti e commenti:

Vi preghiamo di inviare il questionario compilato

- *via mail all'indirizzo **info@bpc.hr***
- *oppure spedire via posta all'indirizzo **Banco Popolare Croatia d.d., Petrovaradinska 1, Zagreb** con indicazione "Gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale"*
- *oppure via fax al numero **+385 1 4653 799**. Il questionario può essere*
- *compilato anche accedendo al nostro sito ufficiale **www.bpc.hr***

La ringraziamo per la Sua gentile collaborazione!

Radna grupa za Izvješće o održivom razvoju:

Sanja Pančić

Odjel korporativnih komunikacija, voditeljica Radne grupe

Nina Bernat, Tanja Bura, Anita Kus

Odjel ljudskih resursa

Sandra Uccellini

Odjel organizacije banke / Sektor operativnih poslova

Boris Čavlek

voditelj sigurnosti informacijskog sustava

Goranka Vrbanc

Sektor računovodstva i kontrolinga

Marko Skačej, Filip Đurić

Odjel za upravljanje objektima i nabavom
/ Sektor operativnih poslova

Srećko Bartol, Mario Mutak

Odjel informatičke tehnologije

Alma Krajina, Ivica Šćurić

Sektor poslovanja s građanima

Mirna Šipek-Mlikotić

Sektor poslovanja s pravnim osobama

Katharina Barač-Perošević

Kontakt centar

Dubravka Klepac

tajništvo Uprave

Andrea Gamba, Stefano Ira

Odjel istraživanja, Banco Popolare

Danica Vučinić

Odjel za usklađenost s propisima i sprječavanje pranja novca

Gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale:

Sanja Pančić

Settore Marketing e Comunicazioni Corporate,
Dirigente del Gruppo di lavoro

Nina Bernat, Tanja Bura, Anita Kus

Divisione Risorse Umane

Sandra Uccellini

Organizzazione della Banca / Divisione Operativa

Boris Čavlek

Sicurezza del Sistema Informatico

Goranka Vrbanc

Divisione Contabilità e Controlling

Marko Skačej, Filip Đurić

Acquisto e Gestione dei Beni, Divisione Operativa

Srećko Bartol, Mario Mutak

Divisione Tecnologica Informatica

Alma Krajina, Ivica Šćurić

Divisione Commerciale - Retail

Mirna Šipek-Mlikotić

Divisione Commerciale - Imprese

Katharina Barač-Perošević

Call Center

Dubravka Klepac

Ufficio Segreteria dell'Amministrazione

Andrea Gamba, Stefano Ira

Funzione Studi, Banco Popolare

Danica Vučinić

Divisione per la Conformità Normativa e l'Antiriciclaggio







IMPRESUM

IMPRESSUM

Izdavač / *Editore*: Banco Popolare Croatia d.d.
Uredništvo / *Direzione*: Goran Gazivoda, Sanja Pančić
Prijevod / *Traduzione*: Nikolina Jurišić
Fotografije / *Fotografie*: Dreamstime, FotoArt
Oblikovanje i prijelom / *Forma e impaginatura*: Abcdizajn
Tisak / *Stampa*: Interimg d.o.o.
Tiskano na papiru / *Stampato su carta*: reciklirani papir PAMO ART



www.bpc.hr
Zagreb, lipanj / *giugno* 2012.



Banku čine ljudi
La Banca siamo noi



