



Pregled aktivnosti iz področja korporativne
društvene odgovornosti i održivosti

Pregled aktivnosti iz područja korporativne društvene odgovornosti i održivosti

Privredna banka Zagreb d.d. nije pripremila Nefinancijsko izvješće u skladu sa zahtjevima regulative o objavi nefinancijskih informacija budući da je prema lokalnoj regulativi izuzeta od te obveza kao društvo kći čije su nefinancijske informacije uključene u konsolidirano nefinancijsko izvješće Intese Sanpaolo S.p.A

UVOD

Poznata je činjenica kako tvrtke i financijske institucije više nemaju samo ekonomsku odgovornost, već kao aktivni sudionici društva moraju odgovarati i za posljedice svojih odluka u sferi društva i okoliša. Formalizacijom kroz uspostavu odgovorne organizacijske jedinice još 2019. godine, strategija korporativne društvene odgovornosti (CSR) u PBZ Grupi u Hrvatskoj (Banka, PBZ Card, PBZ Leasing) razvila se od tematskih samostalnih inicijativa, kroz grupiranje CSR aktivnosti u namjenske koncepte s ciljem stvaranja sinergijskih učinaka i jačanja utjecaja, do širenja i infiltracije u svim poslovnim područjima kroz implementaciju ESG okvira. CSR plan 2023. sadržavao je sljedeće tokove:

1. Upravljački model
2. Implementacija ESG okvira
3. PBZ šuma i na okoliš usmjerene inicijative
4. Financijska pismenost i podrška zajednici
5. Dobrobit i razvoj zaposlenika te korporativna kultura

Ovim poglavljem Banka donosi pregled i ističe ključne inicijative i postignute rezultate vezane uz održivost i CSR, prepoznajući i potvrđujući ulogu PBZ-a kao jednog od lidera u hrvatskom bankarskom sektoru koji značajno utječe na gospodarski i društveni razvoj društva. Glavne materijalne teme predstavljene u sljedećem poglavlju su: (1) Upravljački model, (2) Implementacija ESG okvira (3) Okoliš, (4) Klijenti, (5) Zajednica i (6) Zaposlenici.

UPRAVLJAČKI MODEL

Održivost i dugoročna perspektiva integrirane su i podržane upravljačkim okvirom Banke iz kojeg izdvajamo:

- Etički kodeks,
- Pravila unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti,
- Načela raznolikosti i uključenosti,
- Načela o ljudskim pravima,
- Pravila za borbu protiv spolnog uznemiravanja,

od kojih svi navedeni akti usklađeni su s regulatornim zahtjevima kao i s modelom upravljanja Intese Sanpaolo kao matične tvrtke.

Etički kodeks definira vrijednosti PBZ Grupe i opisuje načela ponašanja koja iz njih proizlaze u kontekstu odnosa sa svakim dionikom. Svaki zaposlenik Banke i član PBZ Grupe dužan je upoznati se s Etičkim ko-

deksom i dosljedno ga se pridržavati u svom svakodnevnom radu. Kodeks opisuje vrijednosti u koje PBZ Grupa vjeruje i kojima je predana, postavljajući načela ponašanja proizašla iz konteksta odnosa sa svim dionicima i, posljedično, podižući standarde koje svaka osoba u organizaciji mora održavati kako bi zaslužila povjerenje svih dionika. Etički kodeks ažuriran je na razini ISP Grupe 2023. godine, i u tijeku je prilagodba lokalnog akta. Glavne značajke koje uvodi nova verzija Kodeksa su sljedeće: podsjetnik na novu korporativnu misiju; ažuriranje obveza Grupe o pitanjima održivosti na međunarodnoj razini; više pojedinosti o obvezi izbjegavanja bilo kakve diskriminacije na temelju načela 'Jednakosti i uključenosti', borbe protiv klimatskih promjena i podrške prijelazu na održivo gospodarstvo na temelju načela zaštite okoliša; te snažnije širenje i edukacija kako bi se potaknulo daljnje usvajanje načela i vrijednosti Kodeksa.

Primjena Etičkog kodeksa zahtijeva dosljedno tumačenje načela ponašanja u svim društvima PBZ Grupe. Uočene nepravilnosti ili povrede Etičkog kodeksa prijavljuju se na namjensku adresu Etickikodeks.PBZGrupa@pbz.hr i rješavaju u skladu s internim procedurama. U 2022. godini nije bilo potvrđenih prijava nepoštivanja Etičkog kodeksa. U 2023. godini zaprimljene su dvije osnovane prijave za nepoštivanje Etičkog kodeksa. Zaprimljene pritužbe trećih osoba odnosile su se na (1) prioritet usluge u poslovnici za osobe s invaliditetom i (2) komentar zaposlenika na društvenoj mreži koji nije usklađen s Načelima raznolikosti i uključenosti. Po oba prigovora poduzete su korektivne mjere uz prateće edukacijske aktivnosti kako bi se osvijestila i pojačala osjetljivost na ove teme.

PBZ Grupa ima sustav **PBZ Pravila unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti (whistleblowing)** za svako kršenje internih politika i procedura društva, na primjer kršenje Kodeksa ponašanja Banke, smjernica Banke za sprječavanje korupcije, pravila nabave, transparentnosti u promociji i plasmanu bankarskih i financijskih proizvoda i usluga te upravljanja darovima i troškovima, kao i za svako ponašanje koje dovodi do sukoba interesa zbog nepoštivanja pravila i kontrolnih postupaka koji su predviđeni za takve situacije – npr. sukob interesa zaposlenika zbog osobnog interesa. U Godišnjem izvješću o odgovarajućem funkcioniranju usvojenog internog sustava prijavljivanja prekršaja za 2023. godinu zaključeno je da sustav omogućuje zaposlenicima Banke da s potpunom povjerljivošću prijave činjenice ili postupanja koja mogu predstavljati

povredu pravila koja uređuju bankarsku djelatnost ili bilo koje drugo nepravilno postupanje te da je sustav izvješćivanja usklađen s odredbama hrvatskog Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti te pravilima i aktima PBZ-a.

ESG upravljački model uključuje snažnu potporu rukovodstva koje pokriva gotovo sve poslovne funkcije i funkcije podrške unutar PBZ Grupe, kao i snažnu koordinaciju i komunikaciju sa Sustainability Managerom i ISBD Uredom za održivi razvoj. Kako bi se osiguralo da se procesima povezanim s ESG-om upravlja u skladu s regulatornim zahtjevima, interne ESG upravljačke strukture postavljene su na razini PBZ HUB-a na sljedećim ključnim razinama:

- **ESG Odbor PBZ Grupe** - stalni savjetodavni odbor sa snagom donošenja odluka u Banci s glavnim ciljem koordinacije i upravljanja pitanjima povezanim s ESG-om i osiguravanje ispravne implementacije ISBD ESG strategije i ISP smjernica unutar banaka PBZ Grupe. ESG Odbor uspostavljen je usvajanjem Pravila o radu ESG Odbora od strane Uprave Banke. PBZ ESG Menadžer je predsjednik ESG Odbora.
- **ESG Menadžer PBZ Grupe** - ESG Menadžer je član Uprave PBZ-a (zamjenik Predsjednika Uprave) odgovoran za upravljanje, promicanje i koordinaciju tema i inicijativa povezanih s okolišnim, društvenim i upravljačkim (ESG) rizicima unutar Grupe.
- **Odbor za raznolikost i uključenost PBZ Grupe (D&I Odbor)** - stalni savjetodavni odbor Banke sa snagom donošenja odluka s glavnim ciljem koordinacije i upravljanja pitanjima koja se odnose na raznolikost i uključenost ('D&I') te osiguravanje ispravne implementacije Načela raznolikosti i uključenosti PBZ Grupe unutar banaka i društava PBZ Grupe. D&I upravljački model, čiji je D&I Odbor sastavni dio, obuhvaća SEE HUB. Uloge i odgovornosti propisane su Pravilima o radu upravljačkih odbora. Predsjednik Uprave PBZ-a predsjednik je D&I Odbora.

U srpnju 2022. ISP je objavila 'Grupne smjernice za upravljanje okolišnim, društvenim i upravljačkim (ESG) rizicima (posljednje ažuriranje bilo je u lipnju 2023.), usredotočujući se prvenstveno na kreditni okvir i povezane procese. Smjernice su primljene na znanje a u prosincu 2022. usvojene su **Smjernice o upravljanju okolišnim, društvenim i upravljačkim (ESG) rizicima PBZ Grupe**. Lokalni okvir kreditnog upravljanja dodatno je poboljšan novim ili ažuriranim internim politikama s ugrađenim kriterijima održivosti kao što

su PBZ Pravila za klasifikaciju održivih kreditnih proizvoda i transakcija, politika za odobravanje novih proizvoda, usluga i aktivnosti PBZ Grupe (POG Politika) i PBZ pravila za procjenu ESG i reputacijskog rizika kreditnih transakcija.

Specifične granice izloženosti za sektor rudarstva ugljena te nafte i plina definirane su i praćene na razini ISP Grupe. Posebna pravila koja se odnose na proces najvažnijih transakcija za sektore ugljena i rudarstva te popis kontroverznih ugovornih strana i najvećih zagađivača koji podliježu MST procesu definirana su od strane matične banke i naknadno su lokalno integrirana u Kreditni priručnik PBZ-a za korporativne klijente. Dodatno, PBZ je odlučio postaviti interna ESG ograničenja izloženosti za osjetljive industrije. Organizacijska funkcija Upravljanja rizikom godišnje pregledava i prati usklađenost ovog okvira.

U rujnu 2022. PBZ je primio na znanje ažurirana Pravila koja se odnose na Ekvatorska načela koja je objavila Intesa Sanpaolo i Grupne smjernice za upravljanje okolišnim, društvenim i upravljačkim (ESG) rizicima). Aspekti koji se odnose na održivost također su integrirani u procese interne procjene adekvatnosti kapitala (ICAAP), interne procedure procjene adekvatnosti likvidnosti (ILAAP) i integriranog sustava interne kontrole (IICSR).

Nadalje, predanost PBZ-a održivim i Net Zero ciljevima predviđa izazovne ciljeve za smanjenje emisija stakleničkih plinova, kako za vlastite emisije tako i za emisije povezane s bančnim kreditnim i investicijskim portfeljom. U skladu s takvim ciljevima, KPI-evi iz ESG domene prisutni su u PBZ-u već nekoliko godina. U 2023. PBZ je postavio komercijalne ciljeve vezane uz ESG proizvode i transakcije u okviru PBZ Grupe a koji su uključeni kako u scorecard predsjednika Uprave tako su i obvezno uključeni u scorecard svih menadžera PBZ-a. ESG KPI-evi su također integrirani u sustav nagrađivanja ključnih osoba i menadžmenta.

IMPLEMENTACIJA ESG OKVIRA

Područje ESG-a pokriva vrlo širok raspon sudionika unutar Banke, korporativnih tijela i glavnih organizacijskih funkcija kao što su CSR ured, Upravljanje rizicima, Procjena kreditnog rizika, poslovno područje poslovanja s velikim i SME poduzećima, poslovanje sa stanovništvom i malim poduzećima, Planiranje i kontrola, Upravljanje podacima, Centralna nabava itd. Usvajene Smjernice o upravljanju okolišnim, društvenim i upravljačkim (ESG) rizicima PBZ Grupe definiraju uloge

Pregled aktivnosti iz područja korporativne društvene odgovornosti i održivosti (nastavak)

IMPLEMENTACIJA ESG OKVIRA (NASTAVAK)

i odgovornosti ovih funkcija, kao i referentna načela i makro procese za upravljanje navedenim rizicima. CSR ured identificiran je ESG referentno sjedište kako bi se osigurao koordinirani pristup u provedbi strategija ISP Grupe i metodološkog ESG okvira, dok se tijekom 2024. godine predviđa uspostava ESG ureda, kao izravne podrške ESG menadžeru i ESG Odboru, uz odgovornost koordinacije svih ESG pitanja i projekta unutar cijele organizacije. Dodatno, formiran je i *ESG Competence Center* za podršku ESG temama koje se odnose na korporativne tvrtke i SME, primarno usmjereno na transakcije temeljene na riziku.

Kako bi se osigurala pravilna integracija ESG koraka u svakodnevne poslovne procese, kao i usklađivanje s EU taksonomijom i drugim propisima povezanim s ESG-om, IT infrastrukturu također je bilo potrebno modificirati i nadograditi. U tu svrhu pokrenut je i još uvijek je u tijeku projekt ESG Data Code, strateški usklađen projekt koji podržava poslovne strategije, realizaciju ESG KPI-eva i izradu regulatornih i menadžerskih ESG izvješća.

Što se tiče regulatornog izvješćivanja i objava iz perspektive NFRD-a, Privredna banka Zagreb d.d. nije pripremila Nefinancijsko izvješće u skladu s mogućnostima regulative o objavi nefinancijskih informacija budući da je prema lokalnoj regulativi izuzeta od te obveza kao društvo kći i čije su nefinancijske informacije o ESG i CSR modelu upravljanja i ključna postignuća uključeni u konsolidirano nefinancijsko izvješće Intese Sanpaolo S.p.A. Ista logika i pristup primijenjeni su i u odnosu na CSRD direktivu. Konsolidirano nefinancijsko izvješće ISP Grupe izrađuje se u skladu s GRI standardima definiranim od strane GRI (Global Reporting Initiative) stoga se PBZ pridržava istog pristupa u svom dijelu kontribucija. Dodatno, kako bi se zainteresiranim dionicima pružio dodatni uvid, Banka u okviru Godišnjeg izvješća objavljuje i dobrovoljno poglavlje o aktivnostima u okviru programa održivosti i društveno odgovornog poslovanja PBZ-a.

Finalno, od 2022. PBZ Grupa je uključena i doprinosi konsolidiranom procesu izvještavanja o GAR-u ISP Grupe, prvo za prihvatljive, a trenutno za usklađene aktivnosti.

OKOLIŠ I KLIMATSKE PROMJENE IZ PERSPEKTIVE PLANA VLASTITIH EMISIJA

Okoliš zbog klimatskih promjena zahtijeva našu pozornost i hitnu intervenciju.

Godine 2021. Intesa Sanpaolo, matična banka PBZ-a,

obvezala se na cilj neto nulte emisije do 2030., kako za vlastite emisije, tako i za financirane emisije portfelja nefinancijskih tvrtki u sektorima nafte i plina, proizvodnji električne energije, automobilskoj industriji i rudarstvu ugljena, te se pridružila Net-Zero Banking Alliance (NZBA), kao i Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI) kroz Eurizon Capital SGR, Fideuram ISPB Asset Management SGR i Fideuram Asset Management (Irska), te Net Zero Asset Owner Initiative (NZAOA) kao i Net Zero Insurance Alliance (NZIA) kroz Intesa Sanpaolo Vita, kako bi osnažila zajedničke napore u borbi protiv klimatskih promjena.

PBZ doprinosi ovim ciljevima u skladu s pristupom matične banke definiranim kroz „Pravilima za okolišnu i energetska politiku“, „Pravila o zelenoj nabavi“ te u skladu s Planom vlastitih emisija iz kojeg predstavljamo glavna područja:

POTROŠNJA PAPIRA

Duplex kopiranje dokumenata kao standardna postavka, kuverte za višekratnu upotrebu i slične aktivnosti rezultiraju kontinuiranim trendom smanjenja potrošnje papira koja je u 2023. godini za perimetar PBZ Grupe (Banka, PBZ Card i PBZ Leasing) iznosila 273.547 kg, uz stalni porast upotrebe recikliranog papira i eko-održivog papira (papir koji posjeduje eko-oznaku koja potvrđuje da je papir proizveden bez zagađujućih sredstava za izbjeljivanje ili kroz održivo gospodarenje šumama, na primjer FSC, PEFC, ETC/TCF, itd...). U ukupnoj potrošnji papira (273.547 kg) udio recikliranog papira je 17 % (47.745 kg), a ekološki održivog papira 82 % (224.127 kg).

Važno je istaknuti da se, od ukupne potrošnje papira, 47% (113.273 kg) odnosi na karbonski neutralni papir (papir koji nema negativan utjecaj na klimu i ne dodaje ugljični dioksid u atmosferu).

POTROŠNJA ENERGIJE

U 2023. godini izgrađena je i puštena u proizvodnju prva fotonaponska elektrana na krovu sjedišta PBZ grupe u Splitu s procijenjenom godišnjom proizvodnjom od 68,7 MWh. Dvije dodatne fotonaponske elektrane u Slavonskom Brodu (procijenjena godišnja proizvodnja od 35,6 MWh) i Čakovcu (procijenjena godišnja proizvodnja od 44,6 MWh) također su izgrađene i očekuje se da će postati potpuno funkcionalne u prvom tromjesečju 2024.

LED tehnologija, klima uređaji s inverter tehnologijom s višim stupnjem energetske učinkovitosti, materijali i

elementi kvalitetnih izolacijskih svojstava i ventilacija s povratom topline te sustav gospodarenja otpadom smatraju se standardnom praksom u Banci. Za praćenje energetske učinkovitosti PBZ Grupa postavila je platformu za sustavno upravljanje energijom i energentima. U Hrvatskoj je tijekom 2023. godine PBZ Grupa ukupno potrošila 10,4 GWh električne energije iz obnovljivih izvora.

U 2023. godini Banka je nastavila s nizom aktivnih mjera za smanjenje emisije ugljičnog dioksida. Najistaknutija inicijativa je elektrifikacija voznog parka koji trenutno broji 143 električna službena vozila na razini PBZ Grupe te ugradnja električnih punjača. Transformacija sustava dijeljenog prijevoza vidljiva je kroz usporedbu s 2022. godinom:

- 2% vozila zadovoljava Euro 5 standard (u usporedbi s 5% u 2022.)
- 31% vozila zadovoljava Euro 6 standard (u usporedbi s 90% u 2022.)
- 68% vozila su električna vozila (u usporedbi s 5% u 2022.)

PBZ ŠUMA

PBZ Šuma započela je kao mala zelena priča 2021. godine koju smo nastavili provoditi jednom godišnje. U suradnji s Projektom O2, PBZ-ova akcija pošumljavanja nastavila se treću godinu za redom i to na novoj lokaciji - Park šumi Adica (lokacija Potkova) u Vukovaru. Dron je mapirao, preletio i ispustio 7.500 samoklijajućim sjemenskih paketića na 30.000 m², čime smo površinu PBZ Šume od početka inicijative povećali na 50.000 m². Dodatno smo zasadili i 100 sadnica hrasta u park šumi Adica. Važno je istaknuti da PBZ Šuma, koji će doprinijeti smanjenju stakleničkih plinova, ne narušava bioraznolikost lokacije jer je sjeme koje se koristi u samoklijajućim paketima isključivo autohtonih vrsta drveća specifičnih za područje koje se pošumljava. Za više informacija o inicijativi PBZ Forest posjetite web stranicu PBZ-a: <https://www.pbz.hr/en/gradjani/Nas-svijet/Odrzivi-razvoj/PBZ-suma.html>

Osim toga, PBZ kontinuirano radi na podizanju svijesti i ekološkom obrazovanju svojih zaposlenika kroz prigodne inicijative kao što su Sat za planet Zemlju, Svjetski dan zaštite okoliša, Tjedan mobilnosti i Europski tjedan smanjenja otpada. Uz navedene inicijative, banka neprestano potiče svoje klijente da pridonese održivosti odabirom digitalnog i bankarstva bez korištenja papira.



KLIJENTI

Početkom 2023. PBZ je uspješno proveo **uvođenje eura**. Kao što je i planirano, 2. siječnja otvorene su poslovnice PBZ-a prema redovnom radnom vremenu, čime je klijentima PBZ-a, fizičkim i poslovnim subjektima, omogućeno kontinuirano i nesmetano korištenje svih kartičnih usluga i plaćanja te usluga bankomata i PBZ digitalnog bankarstva. Uvođenje eura imalo je značajne učinke za Hrvatsku i njezine građane, a banke su imale ključnu ulogu u procesu uvođenja. Koliko je ovaj dosad najsloženiji i najzahtjevniji projekt za PBZ važan, pokazala je i Uprava Banke koja je u noći prelaska na Euro iz prostorija Banke pratila završnu fazu projekta uvođenja eura te obilježila prvo podizanje novčanica eura na bankomatima PBZ-a već u prvim minutama nove 2023. godine.

Za klijente Banke tijekom cijele godine nastavljene su komunikacijske aktivnosti i dvojni prikaz svih važnih informacija i cijena kroz sve dostupne kanale, u skladu s Etičkim kodeksom za uvođenje eura, čiji je potpisnik PBZ.

Drugi naglasak stavljen je na razvoj **ESG namjenskih proizvoda i aktivnosti**. Tijekom 2022. početni fokus

Pregled aktivnosti iz područja korporativne društvene odgovornosti i održivosti (nastavak)

OKOLIŠ I KLIMATSKE PROMJENE IZ PERSPEKTIVE PLANA VLASTITIH EMISIJA (NASTAVAK)

bio je na redefiniranju kataloga proizvoda i stvaranju novih ESG kreditnih proizvoda koji će donijeti nove vrijednosti klijentima. U 2023. godini fokus je preusmjeren na ostvarivanje obujma ESG proizvoda i transakcija u skladu s regulatornim smjerom koji potiče i jača održivo financiranje. Kako bi se proizvodnja mogla pratiti na vjerodostojan i valjan način, paralelno su uspostavljeni kriteriji i proces klasifikacije održivih transakcija i proizvoda, implementirajući pravila Grupe za klasifikaciju održivih kreditnih proizvoda i transakcija. Kreditni proizvodi PBZ-a koji su odobreni kao održivi su sljedeći:

Stanovništvo			Mala poduzeća	
Okolišni	Društveni	Društveni	Okolišni	Društveni
Hipo-tekarni krediti uz osiguranje A, A+ ili B	Nenamjenski krediti za umirovljenike	Stambeni krediti uz državnu subvenciju (APN)	Model kreditiranja vlasnika stambenih objekata za energetske obnovu	Model kreditiranja vlasnika stambenih zgrada za potresnu obnovu
Energo krediti	Educa krediti	Roditeljski krediti		

Podizanje interesa i svijesti te pružanje osnovnih informacija o ESG temi bili su ciljevi četiriju radionica koje je *ESG Competence Center* održao diljem Hrvatske i na kojima je sudjelovalo više od 200 klijenata.

Uz restrukturiranje i repozicioniranje tradicionalnih distribucijskih kanala poslovne mreže, PBZ nastavlja razvijati i unapređivati svoje distribucijske kanale izravnog bankarstva čineći aplikaciju za mobilno bankarstvo i rješenje internetskog bankarstva dostupnijima novim korisnicima kroz ukidanje naknada za prva tri mjeseca korištenja usluge. Koristeći PBZ digitalno bankarstvo, Banka podiže svijest o održivosti kroz različite akcije i inicijative ISP Grupe. Neki od primjera su pametna funkcionalnost #withPAY koja u par klikova pruža mogućnost doniranja za očuvanje bioraznolikosti kao i inicijativa matične banke za Međunarodni dan svjesnosti o gubitku i bacanju hrane s ciljem podizanja svijesti o važnosti održivog rasta te isticanje određenih aktivnosti za održavanje globalnih napora usmjerenih na smanjenje bacanja hrane, također omogućujući korisnicima jednostavnu priliku za donacije putem naše mobilne aplikacije.

Tijekom 2023. treći fokus bio je stavljen na područje **kibernetičke sigurnosti** sa sljedećim naglascima:

- Sve *phishing* kampanje koje pokušavaju iskoristiti

poslovno lažno predstavljanje PBZ-a, odmah su otkrivene i objavljene na društvenim mrežama i našim službenim stranicama te prijavljene nacionalnom CERT-u

- Svako tromjesečje, u suradnji s odjelom Marketinga, aktivne su kampanje koje promiču online sigurnost. Primjerice, na Crni petak, fokus je bio na tome kako pravilno kupovati online i koji su najbolji postupci za održavanje internetske sigurnosti.
- U Banci je provedena godišnja vanjska revizija radi provjere usklađenosti s važećim propisima. U 2023. godini potvrđeno je da smo usklađeni.
- Ključne inicijative tijekom 2023. - *Cyber Group Resilience Program* (CGRP) program tijekom kojeg smo implementirali potrebna sigurnosna rješenja definirana od strane ISP-a za povećanje razine sigurnosti informacijskog sustava i postizanje daljnje usklađenosti sa sigurnosnim mjerama matične banke.

Klijenti prepoznaju i cijene navedeni trud, što je prikazano u Retail Benchmarking anketi o zadovoljstvu klijenata u kojoj je PBZ zadržao stabilno mjesto u odnosu na Indeks zadovoljstva korisnika među glavnim konkurentima na tržištu s ocjenom 77,1/100 (u 2022. rezultat PBZ-a bio 77,8/100).

ZAJEDNICA

U lokalnoj zajednici u kojoj Banka posluje, najistaknutiji i prepoznatljiv učinak ostvaruje se donacijama i **inicijativama financijske pismenosti**. Razlog tome proizlazi iz PBZ-ove stručnosti, autentičnosti i predanosti održivosti koji su samo u 2023. godini okupili više od 2500 sudionika.

Odgovorno financijsko ponašanje tema je radionica koje volonteri PBZ-a od 2017. provode za učenike u sklopu inicijative Intesa Sanpaolo „Umijeće štednje“ (Museo del Risparmio). Tijekom dugogodišnjeg angažmana PBZ volontera u školama, naša posvećenost edukaciji mladih i interaktivni pristup kroz radionice rezultirali su iznimnim interesom škola. Tijekom 2023. godine naši su volonteri održali čak 57 radionica diljem Hrvatske, pružajući vrijedna znanja i vještine za više od 1100 učenika. Takav pozitivan odaziv potvrđuje da smo prepoznati kao strateški partneri na području financijskog opismenjavanja te ukazuje na potrebu nastavka suradnje i razvoja novih inicijativa. U 2023. godini sudjelovali smo u Tjednu financijske pismenosti na Ekonomskom fakultetu kroz predavanja, podcaste

i dijeljenje informativne (nekomercijalne) brošure na temu kućnog budžeta i štednje. Naši dosadašnji partneri, škole, fakulteti, Youth Business Camp Adria, Znanstveno društvo ekonomista, omogućili su nam uspješnu provedbu raznih inicijativa koje su pozitivno utjecale na financijsko znanje i svijest mladih.

Kako bismo se što bolje prilagodili potrebama mladih, proaktivno smo širili našu inicijativu. Osim radionica uživo, drugu godinu za redom nudimo mogućnost online učenja kroz zanimljive interaktivne kvizove. Na taj način želimo maksimalno zadovoljiti potrebe mladih i pružiti im mogućnost edukacije prilagođene njihovim preferencijama i suvremenim trendovima u obrazovanju. U kvizu PBZnalci, koji PBZ provodi u suradnji sa Kviz udrugom Šibenik, sudjelovalo je 940 učenika iz 65 razreda i 27 gradova. Više informacija dostupno je na: <https://www.pbz.hr/gradjani/Nas-svijet/Odrzivi-razvoj/Financijska-edukacija.html>

Privredna banka Zagreb, kao potpisnica Povelje o volontiranju, potiče svoje zaposlenike na sudjelovanje u raznim volonterskim akcijama kojima pokazujemo brigu za zajednicu kojoj pripadamo. Uz volontere PBZ-a koji su proveli 114 sati volontiranja u školama, u prosincu smo organizirali još jednu aktivnost, obiteljsko volontiranje u domovima za starije osobe, čime je proširen krug naših volonterskih aktivnosti dajući nam priliku pozitivno utjecati na kvalitetu života starijih osoba zajedno s članovima obitelji. U ovoj akciji, koja je provedena u pet gradova u Hrvatskoj, naši volonteri zajedno s članovima obitelji proveli su 232 sata volontirajući.

Donacije predstavljaju najvidljiviju i utjecajnu aktivnost vezanu uz potporu zajednici. Opći prioriteti donacija PBZ-a su davanje opipljivog društvenog doprinosa zajednici u vidu socijalne inkluzije, okoliša, kulture, obrazovanja. PBZ Grupa podržava projekte i inicijative s izravnim lokalnim utjecajem razvijene za lokalnu zajednicu te projekte kojima je naglasak na solidarnosti, društvenoj koristi, zaštiti okoliša i promicanju kulture. Banka također podržava odnose sa sveučilištima i školama, inicijative koje potiču obrazovanje i osposobljavanje mladih ljudi i njihov pristup svijetu rada. Iz godišnjeg budžeta za donacije od 324 tisuće eura u 2023. godini na razini PBZ-a, 233 tisuće je isplaćeno i raspoređeno na sljedeći način:

- Umjetnost i kultura, obrazovanje i istraživanje (12%)
- Ekonomski razvoj, podrška u krizi, okoliš, socijalna skrb (62%)

- Područje zdravlja (26%)

Od inicijativa usmjerenih na zajednicu izdvajamo inicijativu 'Visa-kartica sa srcem' koja podržava **humanitarni projekt „Činim dobro svaki dan“**. Ove je godine PBZ Grupa zajedno sa svojim partnerima obilježila petnaestu godišnjicu ovog humanitarnog projekta. Prikupljenim sredstvima PBZ grupa podupire projekte Ministarstva zdravlja i Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obiteljske i socijalne politike za dobrobit djece i mladih te ostalih osoba u potrebi. Povodom obljetnice uvršten je i novi projekt pod nazivom „Pomažemo djeci, pomažemo zemlji“ čiji je cilj opremiti dječje domove električnim vozilima te tako projekt obogatiti novom ESG komponentom – brigom za okoliš. Za cjelokupni projekt PBZ Grupa do sada je donirala oko 5 milijuna eura te isporučila 76 donacija pedijatrijskim odjelima i dječjim bolnicama te domovima za djecu i mlade diljem Hrvatske.

Pojedinosti o projektu i iznosima donacija dostupni su na web stranici <https://www.cinimdobro.hr/>.

Među dobrotvornim inicijativama, od 2021. PBZ podržava i virtualnu humanitarnu utrku Mliječna staza koju organizira UNICEF Hrvatska. U 2023. PBZ-ov tim sastojao se od 38 kolega koji su pridonijeli zajedničkom cilju utrke: omogućavanju programa jačanja otpornosti i socio-emocionalnih vještina više od 13.000 učenika osnovnih i srednjih škola te više od 450 nastavnika i drugih obrazovnih stručnjaka.

ZAPOSLENICI

Najvažniji pokazatelji PBZ-ovih praksi usmjerenih na zaposlenike mogli bi se pružiti kroz primljenu nagradu za najboljeg poslodavca **Top Employer 2023. za državu/regiju**. Institut Top Employers globalni je autoritet za prepoznavanje izvrsnosti u HR praksama i certifikatom Top Employer nagrađuje najbolje globalne tvrtke ispitivanjem različitih HR aspekata, uključujući procese upravljanja ljudskim resursima i razvoja karijere u svakoj od država organizacije.

Slična priznanja u 2023. koja su potvrdila kvalitetu HR praksi u PBZ-u su obnova certifikata Poslodavac Partner od strane Selectio, priznanje Poslodavac prijatelj obitelji za najkvalitetnija rješenja u postizanju prijateljske atmosfere prema zaposlenicima i njihovim obiteljima te ravnoteže poslovnog i privatnog života, te –po prvi put – **Euromoney Award za najbolju banku u području društveno odgovornog poslovanja**.

Pregled aktivnosti iz područja korporativne društvene odgovornosti i održivosti (nastavak)

ZAPOSLENICI (NASTAVAK)

DOBROBIT

Aktivnosti prema zaposlenicima kontinuirano se nadograđuju. Od 2022. holistički koncept PBZ Obiteljskih praksi obuhvaća postojeće prakse prilagođene obitelji s nizom novih inicijativa kako bi se sinergijski ojačao učinak naših aktivnosti. Konačni cilj koncepta obiteljskih praksi je stvoriti dodanu vrijednost našim zaposlenicima u svim životnim razdobljima i dobi kroz pružanje organizacijske, financijske i kvalitativne podrške te na taj način poticati ravnotežu poslovnog i privatnog života.

U 2023. godini PBZ je u okviru ovog koncepta uveo sljedeće nove inicijative koje omogućuju jednake pogodnosti biološkim roditeljima, posvojiteljima i udomiteljima, majkama i očevima:

- Uvedena je jednokratna potpora za dolazak djeteta. Ova mjera predstavlja isplatu za rođenje/posvojenje/udomljavanje djeteta u iznosu od 1.500 eura po djetetu. Tijekom 2023. godine ovu novu mjeru koristilo je ukupno 106 zaposlenika.
- Po povratku s roditeljskog dopusta za zaposlenike roditelje/posvojitelje/udomitelje uvedena je mogućnost rada na pola radnog vremena uz punu plaću u trajanju od mjesec dana (13 osoba koristilo ovu mjeru) ili
- Supstitucijska mjera rada u jednoj smjeni (bez rada u popodnevnoj smjeni i bez rada subotom i nedjeljom) do godinu dana nakon povratka na posao (jedna osoba je započela korištenje ove mjere do kraja 2023. godine).

Uvedene su nove mjere s ciljem omogućavanja lakše prilagodbe zaposlenika nakon povratka na posao, prilagodbe na okolinu i ponovnog uključivanja u rad.

Dodatno, osim ranije uvedenog slobodnog dana za roditelje prvašića, od 2023. godine svi zaposlenici imaju mogućnost koristiti slobodan dan za rođendan. Kako bismo dodatno podržali zaposlenike koji su ili će tek postati roditelji, organizirali smo radionice o poticajnom roditeljstvu i pokrenuli kampanju PBZ Tata u suradnji sa stručnim timom UNICEF-a. Nadalje, tijekom 2023. godine održane su brojne aktivnosti za zaposlenike i njihovu djecu, poput natjecanja za djecu koja su postigla izvrsne rezultate u kategorijama sporta, umjetnosti i znanosti, prvo izdanje PBZ Kids Week-a, adventska događanja za najmlađe, korporativno volontiranje u domovima za starije i nemoćne, sudjelovanje u aktivnosti osposobljavanja djece i mladih s poteškoćama u razvoju i sl.

Važno je napomenuti da se temeljne aktivnosti koncepta PBZ Obiteljskih praksi nastavljaju kontinuirano odvijati, kao što su korporativni dječji vrtić, sportska udruga PBZ Standard s uključenom Multisport ponudom, periodični sistematski pregledi i terapije, solidarne pomoći, popusti za zaposlenike s ugovornim partnerima, PBZ Klub umirovljenika ili edukacija zaposlenika o osobnim financijama.

Osim toga, kroz programe koje je pokrenula matična banka, zaposlenici su imali priliku svoju djecu upisati u desetodnevni ljetni kamp ISBD-a ili ISBD Sport Junior Event, inicijative u kojima je sudjelovalo gotovo 130 PBZ djece.

Također, unutar opsega ISBD-a, ponovno je obnovljen Međunarodni program zdravstvene zaštite (ISBD IHP) koji zaposlenicima koji imaju ugovor na neodređeno vrijeme i članovima njihovih obitelji osigurava drugo liječničko mišljenje, liječenje u vrhunskim zdravstvenim ustanovama, pomoć u slučaju težih bolesti, pokriva troškove liječenja i komplementarnih usluga itd.

RAZNOLIKOST I UKLJUČENOST

Privredna banka Zagreb usvojila je „Načela raznolikosti i uključenosti PBZ Grupe“ kako bi potvrdila i učinila učinkovitijom svoju predanost u provedbi i širenju politika koje uključuju sve oblike raznolikosti (spol, rodni identitet i/ili rodno izražavanje, seksualna orijentacija, bračni status i obiteljski status, dob, etnička pripadnost, vjersko uvjerenje, političko opredjeljenje i pripadnost sindikatima, nacionalnost, jezik, kulturno podrijetlo, fizičko i psihičko stanje ili bilo koja druga značajka svakog pojedinca, uključujući i izražavanje vlastitih mišljenja), u skladu s načelima Etičkog kodeksa i Kodeksa ponašanja. Ključna načela na kojima se temelje Načela raznolikosti i uključenosti PBZ-a su poštivanje svih ljudi u njihovom identitetu i izražavanju raznolikosti, njegovanje svačijih vještina i kompetencija, meritokracija i jednake mogućnosti.

Unutar D&I strategije najistaknutija inicijativa koja promiče inkluzivnost i daje primjer kao pozitivan primjer u našoj svakodnevnoj korporativnoj kulturi bilo je natjecanje PBZ Inkluzivni menadžer koje je provedeno tijekom Europskog mjeseca raznolikosti. Drugu godinu zaredom natječaj PBZ Inkluzivni menadžer pobudio je interes i potvrdio prepoznavanje važnosti ove teme kroz ukupno više od 110 nominacija.

Posebna pažnja pridaje se osnaživanju žena čemu su bila namijenjena dva programa pokrenuta 2023. godine: Women Leadership Academy i Push UP program.

Women Leadership program (35 sudionica) kreiran je za razvoj i povećanje broja žena kandidatkinja za ključne razine menadžmenta, a usmjeren je na postizanje osobnog rasta. U okviru koncepta PBZ Obiteljskih praksi, u suradnji s Udrugom hrvatskih poduzetnica, održan je prvi ciklus Push UP radionica za žene (100 polaznica) s fokusom na dobrobit, samopouzdanje i suočavanje sa stresom.

Dodana vrijednost postignuta za obje inicijative bilo je međusobno upoznavanje, umrežavanje, razmjena iskustava i podrška.

KARIJERA I RAZVOJ

Budući da su edukacija i obuka zaposlenika te kontinuirano ulaganje u razvoj njihovih stručnih vještina jedan od najboljih načina na koji im tvrtka može pokazati koliko su im vrijedni, tako i PBZ Grupa kontinuirano ulaže u svoje resurse.

U 2023. godini 97 % svih zaposlenika prošlo je barem jednu edukaciju, a realizirano je preko 139 tisuća sati edukacije.

Za 2023. izdvajamo sljedeće podatke:

- Kontinuirano i dosljedno provode se moduli edukacija koji utječu na **integritet korporativnog ponašanja** i zaštitu kupaca. Jedan od primjera su teme vezane za sprečavanje pranja novca (AML) i prevencije mita i korupcije (ABC tečajevi) s realizacijom od 12.160 sati obuke na razini PBZ Grupe (u usporedbi sa 17.059 sati obuke u 2022.);
- Kontinuirana pozornost posvećena je ESG temama s ukupno 12.156 trening sati;
- U sklopu 17. generacije **“PBZ Poslovne škole”** održani su uživo svi moduli. Ukupno 40 zaposlenika završilo je PBZ Poslovnu školu – Opći program, First Business Certificate. Godišnje upisujemo preko 120 polaznika kroz dva programa: Opći Menadžment i Operativno prodajni menadžment. Od početka 2007. godine više od 1.200 zaposlenika završilo je jedan ili oba programa „PBZ Poslovne škole“. Format PBZ Poslovne škole nastavlja se nadograđivati tijekom 2024.;
- Već 5. godinu zaredom u suradnji s dvije renomirane kuće pripremljen je kontinuirani program edukacije kao obvezni program i **dio procjene primjerenosti** s dvije renomirane tvrtke. Nadzorni i Upravni odbor, ključne funkcije Banke, ali i svi izvršni direktori imali su priliku birati između 15 različitih strateških

i rukovoditeljskih tema. Neke od hard skill tema bile su: Potreba za među-funkcionalnom suradnjom u implementaciji ESG-a, Sprečavanje pranja novca i financiranja terorizma, Primjena umjetne inteligencije u poslovanju s dubljom analizom u bankarstvu (prediktivna analiza), Regulatorni okvir i najbolje prakse povezane s operativnom i digitalnom otpornošću (DORA) (1/2), Makro rizici i prilike s fokusom na sektorsku perspektivu itd. Soft skill teme bile su: Leadership Wellbeing, Umjetna inteligencija u bankarstvu i financijama, Megatrendovi i njihova važnost za bankarstvo, Voditeljska i strateška pitanja itd. U ovom programu sudjelovalo je ukupno 95 članova izvršnog menadžmenta, tempom prema osobnom izboru i mogućnostima;

- **PBZ Women Leadership akademija** implementirana je s ciljem omogućavanja ženama voditeljicama da postignu fokusiran osobni rast te osnaživanja da pokažu svoju viziju i vode promjenu s izvanrednim uvjerenjem i samopouzdanjem. Program je namijenjen ženama u menadžmentu PBZ-a, na izvršnim i drugim rukovodećim pozicijama. Okupili smo 35 voditeljica i pripremili 3 modula do 2023. godine: (1) Women on Board – Corporate Governance; (2) Bold women leadership – women leadership with impact; (3) Inspire and lead people through powerful storytelling methods;
- **RISK akademija** - PBZ je usvojio sveobuhvatan skup politika i pravila za izgradnju kulture kreditnog rizika Banke, temeljnih vrijednosti i očekivanja u vezi s kreditnim rizikom. Kako bismo dodatno ojačali relevantna znanja o politikama/pravilima/regulativi (za svo osoblje uključeno u procese preuzimanja kreditnog rizika, upravljanja i praćenja) te kako bismo uspostavili poboljšani razvoj stručnosti, definirali smo nekoliko razina edukacije o kreditnom riziku. Ključni ciljevi edukacijskih programa u CRO području su: Poboljšanje kreditne kulture; Razvoj općih i specijalističkih znanja; Kontinuirano praćenje važnog regulatornog / proceduralnog okvira; Razvoj mekih vještina; Učinkovito uključivanje u rad novih zaposlenika; Razvoj karijere za potencijalne zaposlenike; Veće zadržavanje zaposlenika u CRO području; Povećana svijest o potrebi kontinuiranog ulaganja u učenje i profesionalni razvoj. Akademija se sastoji od dva programa: kroz Opći program i 5 različitih tema 273 zaposlenika imalo je priliku unaprijediti svoja znanja tijekom 204 sata edukacije,

Pregled aktivnosti iz područja korporativne društvene odgovornosti i održivosti (nastavak)

KARIJERA I RAZVOJ (NASTAVAK)

dok je kroz Ekspertni program i 8 različitih tema 13 zaposlenika nadogradilo svoja specifična znanja tijekom više od 8 trening sati.

- Prepoznajući da je dobro strukturiran program uvođenja u rad temelj za dugoročnu angažiranost zaposlenika, produktivnost i zadržavanje, PBZ je strateški redizajnirao **predmetni proces** kako bi ga uskladio s rastućim potrebama i očekivanjima radne snage. Sve nove zaposlenike u PBZ-u prvi dan dočeka e-pošta dobrodošlice i paket dobrodošlice na radnom stolu. Povezani su s mentorom koji ih usmjerava i podučava u okviru profesionalnog razvoja te s peljarom koji nudi neposrednu pomoć pri uvođenju i pomaže u integraciji novih zaposlenika u kulturu tvrtke. Poticanjem kulture mentorstva, 1485 sati uloženo je u obuku mentorskih vještina i tehnika, dok je obnovljeni proces uvođenja u rad uspješno završio 132 zaposlenika, osiguravajući tako besprijekorno i pozitivno preuzimanje nove uloge unutar tvrtke;
- U 2023. godini uspostavljen je Off-Site Team Cohesion Program s ciljem poboljšanja suradnje, jačanja timske povezanosti i cjelokupnog organizacijskog osjećaja pripadnosti. U 47 različitih i pažljivo odabranih aktivnosti i interaktivnih sesija sudjelovao je ukupno 1541 zaposlenik. Sudionici nisu samo ojačali profesionalne odnose, već su stekli i dragocjene uvide u međusobne snage, pridonoseći kohezivnijem i motiviranijem timu. Iznimno pozitivne povratne informacije i uočena poboljšanja u timskoj dinamici naglašavaju učinkovitost programa u promicanju suradničkog i jedinstvenog radnog okruženja.

FORMALIZACIJA SMARTWORKA

Na samom početku 2023. godine u PBZ Grupi stupila su na snagu 'Pravila o fleksibilnim oblicima rada' koja obuhvaćaju 2.107 zaposlenika od kojih 38% radi u office načinu rada, 33% u remote načinu rada, a 29% u smart načinu rada. Ova Pravila trenutno se ne primjenjuju na mrežu poslovnica jer nisu ispunjeni tehnički i poslovni preduvjeti.

Osim Pravila, definiran je i cjelokupni upravljački model, uključujući usklađivanje sa Zakonom o radu, distribuciju aneksa, implementaciju digitalne oznake individualnog modaliteta i isplate naknada za rad na daljinu. Sljedeća razina rada je dalje razvijena i implementirana u okviru projekta SmartUP. Zdravstveni i sigurnosni standardi osigurani su kroz kontrole kućnih ureda i distribuciju

IT opreme.

Fleksibilni modaliteti rada naglasili su važnost razvoja jake korporativne kulture. Fleksibilan rad omogućuje zaposlenicima balansiranje poslovnih i privatnih potreba, ali predstavlja i izazove u održavanju povezanosti i zajedništva. Ova promjena u načinu rada zahtijeva od organizacija da se prilagode i aktivno ulažu u oblikovanje kulture koja podržava zaposlenike i potiče inovacije. Svjesni promjena u našem svakodnevnom ponašanju i poslovanju, kao i potrebe za jačanjem korporativne kulture temeljene na načelima odgovornosti, uključivosti, profesionalnosti, angažiranosti i međusobnog povjerenja, tijekom 2023. godine provedena je interna SmartUp komunikacijska kampanja.

Zaključno, standardna organizacijska istraživanja tijekom prošle godine uključila su SmartUP segment koji nam je omogućio da čujemo glas zaposlenika i njihove povratne informacije o zadovoljstvu konceptom i njegovom implementacijom. Početni rezultati su pozitivni i obvezuju Banku kao poslodavca da nastavi s daljnjim razvojem i provedbom projekta.

INTERNE KOMUNIKACIJE

Internu komunikacijsku platformu PBZ-a čine Intranet s dnevno ažuriranim vijestima, PBZ Espresso – tjedni pregled najvažnijih internih vijesti i PBZXpress – mjesečne novine u digitalnom formatu koje kontinuirano izdajemo više od 16 godina.

U 2022. godini, uz prethodno navedeno, implementirali smo novu platformu pod nazivom Jenz. Jenz aplikacija zatvorena je društvena mreža za zaposlenike usmjerena na unapređenje interne kulture kroz jačanje povezanosti među kolegama i osjećaja pripadnosti. Jenz trenutno koristi 1494 zaposlenika. U 2023. godini objavljene su 322 službene priče i 751 društvena priča. Kolege su razmijenile 345 pohvala, 29.455 lajkova i 943 komentara.

Godišnji plan interne komunikacije, uz kampanje, objave, publikacije i događaje, uključuje i periodična istraživanja, opća ili fokusirana, za praćenje pulsa zaposlenika. Tijekom srpnja 2023. godine provedeno je Istraživanje organizacijske klime u kojem je sudjelovalo 72,1% zaposlenika PBZ Grupe, što je najviši postotak ostvaren u ovoj vrsti istraživanja. Opća stopa zadovoljstva bila je 69%, što predstavlja blagi pad u usporedbi s rezultatima iz 2021. (72%).

Kako bismo bolje razumjeli razloge koji stoje iza rezultata istraživanja, krajem godine diljem Hrvatske provedeno je sedam fokus grupa. Dobiveni ključni uvidi

zaposlenika poslužit će kao smjernice za daljnji rast i razvoj unutar radnih procesa kao i u drugim ključnim segmentima važnim za zadovoljstvo zaposlenika.

Završno, tijekom 2023. održivost je strukturno integrirana kao redovita tema u internoj komunikaciji s ciljem daljnjeg podizanja svijesti i utjecaja na svakodnevno ponašanje ljudi prema održivom putu. Uz članke, za PBZ Grupu dostupne su i online edukacije i aplikacija AWorld.

ZAKLJUČAK

PBZ društveno odgovorno i održivo poslovanje te strateški holistički pristup prema svim skupinama dionika koji se razvija i implementira u posljednjih nekoliko godina stvorio je prepoznatljiva područja ekspertize i rezultirao povećanom vidljivošću, interno kod zaposlenika kao i eksterno.

Uz već spomenuta priznanja vezana uz poslodavce, PBZ je 2023. godine po prvi put dobio **Euromoney Award za najbolju banku u području društveno odgovornog poslovanja** temeljenu na predanosti poticanju pozitivnih promjena u hrvatskom društvu, potpori brojnim humanitarnim, socijalnim i zdravstvenim institucijama, napretku u aktivnostima usmjerenim na zaposlenike u području dobrobiti, raznolikosti i uključenosti te aktivnom poticanju volontiranja.

Na istim opisanim načelima, PBZ nastavlja svoj daljnji razvoj i doprinos svojim dionicima: zaposlenicima, okolišu, klijentima, zajednici i matičnoj banci.