



Pregled aktivnosti u okviru
PBZ programa društveno
odgovornog poslovanja

Pregled aktivnosti u okviru PBZ programa društveno odgovornog poslovanja*

UVOD

Društveno odgovorno poslovanje (CSR) u PBZ Grupi u Hrvatskoj (Privredna banka Zagreb, PBZ Card, PBZ Leasing, PBZ Stambena štedionica) preoblikovano je iz operativnog u strateški pristup na temelju inicijativa specifičnih za temu, a zatim je taj pristup dalje evoluirao kroz formalizaciju Ureda za CSR i usvajanje Integriranog modela upravljanja društveno odgovornog poslovanja. U 2021. godini fokus je stavljen na uključivanje svih dionika i pokrivanje materijalnih tema Privredne banke Zagreb (PBZ ili Banka) i Intese Sanpaolo kao matične banke. Uz navedeni fokus godišnjeg plana društveno odgovornih aktivnosti, izazovan kontekst 2021. godine obilježio je i nastavak epidemije COVID-19, prilagodbe nakon potresa, početak pripremnih aktivnosti za konverziju eura i uspostavljanje ESG modela upravljanja unutar PBZ Grupe.

Sljedeće poglavlje ne predstavlja 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*. Ovim poglavljem Banka ipak pobliže sagledava i ističe ključne trendove, inicijative i postignute rezultate vezane uz održivost i društveno odgovorno poslovanje, prepoznajući i potvrđujući ulogu PBZ-a kao jednog od lidera u hrvatskom bankarskom sektoru koji značajno utječe na gospodarski i društveni razvoj zajednice.

Neke od glavnih tema predstavljenih u ovom poglavlju su: (1) Uvođenje ESG modela upravljanja, (2) integritet korporativnog ponašanja, (3) briga za zajednicu kroz kvalitetu odnosa s klijentima i razvoj lokalnih zajednica u kojima posluje, (4) zaštita, razvoj i dobrobit djelatnika i (5) briga za okoliš i klimatske promjene.

Vrijednost PBZ-ovog načina poslovanja potvrđuju i nagrade i certifikati dobiveni u određenim područjima stručnosti, kao što su Certifikat *Employer Partner* za izvrsnost u upravljanju ljudskim potencijalima kojeg dodjeljuje *Selectio* i *Best Employer Brand Awards Adria* u kategoriji People's Voice Award, nagrada koju dodjeljuje *Career Center*.

1. ESG MODEL UPRAVLJANJA

Opsežni program ISP4ESG koji je pokrenut 2019. u matičnoj banci Intesi Sanpaolo, uključio je tijekom 2021. sve divizije i područja upravljanja ISP Grupe u proces integracije ESG logike u poslovni model i strategiju Banke, s ciljem adekvatnog odgovaranja na izazove

vanjskog konteksta i očekivanja dionika, generirajući pozitivan i opipljiv utjecaj unutar tvrtke i zajednice.

U PBZ-u se ESG strategija i cjelokupni provedbeni okvir razvijaju u bliskoj suradnji s matičnom bankom. Model upravljanja uključuje snažnu menadžersku podršku i namjensku radnu skupinu od 50 stručnjaka koji pokrivaju gotovo sve poslovne funkcije kao i funkcije kontrole i podrške. U prosincu 2021. godine osnovan je ESG odbor na razini HUB-a PBZ Grupe zadužen za strateško i operativno planiranje, donošenje odluka i praćenje relevantnih tema u ESG domeni.

Jačanje ESG pozicioniranja temelji se na tri stupa: dizanju svijesti, upravljanju podacima i poslovnom pozicioniranju. Svaki stup je operacionaliziran kroz ESG projekte koji pokrivaju široke aktivnosti u svim područjima poslovanja s kratkoročnim i dugoročnim fokusom.

2. INTEGRITET KORPORATIVNOG PONAŠANJA

Etički kodeks Intesa Sanpaolo Grupe koji je implementiran u Privrednoj banci Zagreb strukturiran je kao istinska „Povelja odnosa“ između Banke i svih njezinih dionika. Kodeks opisuje vrijednosti u koje PBZ Grupa vjeruje i kojima je predana, iznoseći načela ponašanja koja proizlaze iz konteksta odnosa sa svim dionicima i, posljedično, podižući standarde koje svaka osoba u organizaciji mora održavati kako bi zaslužila povjerenje svih dionika. Primjena Etičkog kodeksa zahtijeva dosljedno i ujednačeno tumačenje načela ponašanja u svim društvima PBZ grupe a CSR uredu PBZ-a povjerena je zadaća osigurati dosljednu primjenu Kodeksa. Uočene nepravilnosti ili kršenja Etičkog kodeksa prijavljuju se na dedicanu adresu Etickikodeks.PBZGrupa@pbz.hr i rješavaju sukladno internim procedurama. Usklađenost s Kodeksom podliježe periodičkom nadzoru nadležnih upravljačkih i kontrolnih funkcija a tijekom 2021. godine PBZ Grupa nije zaprimila utemeljene prijave o neusklađenosti s Etičkim kodeksom. S na-



*PBZ Grupa/Banka 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.

mjerom podizanja svijesti o važnosti Etičkog kodeksa i približavanja propisanih etičkih načela zaposlenicima, Banka je 2021. godine objavila interaktivni digitalni edukativni sadržaj „Etički kodeks i načela ponašanja u odnosima s dionicima“.

Grupa je uz uobičajene kanale uspostavila i sustav unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti, poznato kao zviždanje, za slučajeve kada postoji sumnja da se dogodilo ili bi se moglo dogoditi jedno od sljedećeg: kršenje pravila koja reguliraju bankarske, financijske i osiguravajuće djelatnosti i druge srodne ili srodne djelatnosti; kršenje propisa, politika i/ili postupaka unutar organizacije; svako ponašanje koje dovodi do sukoba interesa; bilo koje kazneno djelo. 'Godišnje izvješće o odgovarajućem funkcioniranju uspostavljenog unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti za 2021. godinu' zaključuje da sustav omogućuje zaposlenicima Banke da uz apsolutnu povjerljivost prijave činjenice ili ponašanja koja mogu predstavljati kršenje pravila koja reguliraju bankarsku djelatnost ili bilo koje drugo nezakonito ponašanje i taj je sustav prijavljivanja u skladu s odredbama hrvatskog Zakona o zaštiti doušnika i Pravila PBZ-a o internom prijavljivanju prekršaja (zviždanje) koji osigurava komunikacijski kanal za interno prijavljivanje kršenja. Prijava nepravilnosti (zviždanje) integrira već postojeće procese prijavljivanja i predstavlja priliku za širenje etičkih vrijednosti koje određuju zaposlenike PBZ Grupe i jačanje kulture zakonitosti, čime se poboljšava cjelokupna sadržajnost društva.

Od upravljačkih aktivnosti, Banka ističe donošenje internog akta 'Načela raznolikosti i uključenosti Privredne banke Zagreb' s ciljem stvaranja radnog okruženja utemeljenog na pluralnosti, poštovanju i skladu, u kojem se ljudi različitih kvaliteta, uvjerenja i mišljenja mogu udružiti kako bi generirali vrijednost, gdje se svatko osjeća slobodnim izraziti se, a svačiji talent i kvalitete su priznati i nagrađeni istim mogućnostima za profesionalni rast i nagrađivanje. Kroz ova načela, Banka je potvrdila raznolikost i uključenost kao poslovni prioritet te se obvezala na implementaciju i širenje – unutar i izvan PBZ Grupe – politike za uključivanje svih oblika raznolikosti (spol, rodni identitet i/ili rodno izražavanje, seksualna orijentacija, bračni status i obiteljski status, dob, etnička pripadnost, vjersko uvjerenje, politička pripadnost i pripadnost sindikatima, nacionalnost, jezik, kulturna podrijetla, tjelesna i psihička stanja ili bilo koje drugo obilježje svakog pojedinca, uključujući i izražavanje vlastitog mišljenja).

EDUKACIJA

PBZ Grupa prepoznaje važnost usklađenosti svakodnevnog poslovanja s Kodeksom ponašanja, Etičkim kodeksom i ostalom internom i vanjskom regulativom te poduzima kontinuirane aktivnosti kako bi zaposlenike educirala i osvještavala o propisanim standardima ponašanja i poslovanja. Tijekom 2021. godine, 3.529 djelatnika Grupe sudjelovalo je u barem jednoj razvojno-edukacijskoj aktivnosti te je ostvareno je ukupno 170.774 trening sati. U prosjeku, realizirali smo 44,4 trening sata po zaposleniku.

Tablica 1 Prikaz broja educiranih zaposlenika u razdoblju od 2019. do 2021.

	2019.	2020.	2021.
Broj educiranih djelatnika	3,713 (93%)	3,375 (87%)	3,529 (92%)
Broj realiziranih trening sati	168,102	165,033	170,774

Od specifičnih područja ističemo:

- 83.877 sati obuke bilo je posvećeno obveznim temama kao što su konverzija eura, sprječavanje korupcije i pranja novca, zaštita potrošača, zaštita privatnosti i kibernetička sigurnost.
- Također treba spomenuti da se 11.105 sati edukacije odnosilo samo na prevenciju korupcije i mita, kao i na teme borbe protiv pranja novca, s 3.098 sudionika na razini PBZ Grupe.
- 'Program kontinuirane edukacije za ispunjavanje uvjeta primjerenosti' uspješno su završili članovi Nadzornog odbora, Uprave i nositelji ključnih funkcija te dodatni neobavezni polaznici. Oko 250 trening dana posvećeno je aktualnim temama, relevantnim ne samo za bankarsku industriju, već i za poslovanje općenito, kao što su *Stvaranje sigurnog radnog okruženja – najbolji pristup rješavanju uznemiravanja na radnom mjestu*, *BASEL IV – Utjecaj Propisi o procjeni rizika i razvoju modela u bankama*, *Bankarska industrija nakon pandemije COVID-19 – ključni regulatorni i poslovni izazovi*, *Inkluzivno vodstvo*.
- Posebna pozornost posvećena je ESG temi kroz 3.760 trening sati i uključenih 2.483 zaposlenika.

Pregled aktivnosti u okviru PBZ programa društveno odgovornog poslovanja

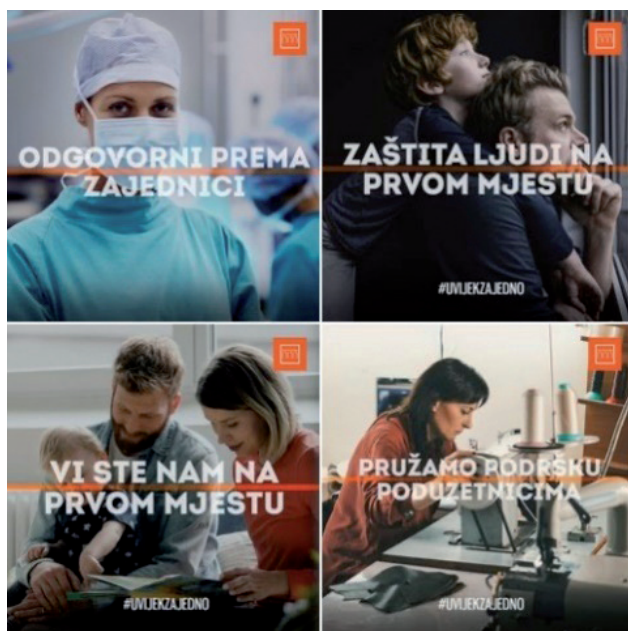
(nastavak)

EDUKACIJA (NASTAVAK)

- Regulatorno obrazovanje i osposobljavanje kontinuirano su se provodili unatoč pandemiji COVID-19 prilagođavanjem formata učenju na daljinu: 68 zaposlenika osposobljeno je za investicijske usluge, a 479 nositelja licenci obnovilo je postojeće licence; licencu osiguranja stekla ili obnovila su 1.424 zaposlenika; za sudjelovanje u procesu kreditiranja stambenih potrošačkih kredita obučeno je 1.077 zaposlenika.

3. BRIGA ZA ZAJEDNICU I KLIJENTE

POTREBE I KVALITETA ODNOSA S KLIJENTIMA



U kontekstu izvanredne zdravstvene situacije u 2021. godini nastavili smo provoditi mjere vezane uz Covid-19 u skladu s preporukama Stožera civilne obrane, Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo i Hrvatske narodne banke. Uz uslugu Digitalnog bankarstva te nabavu zaštitne opreme (dezinfekcijska sredstva, maske, rukavice, štitnici za lice, zasloni od pleksiglasa), poduzete su brojne mjere za zaštitu zdravlja klijenata i zaposlenika. Poslovni procesi vođeni su već uspostavljenim novim modalitetima rada koji su osiguravali kontinuitet poslovanja i dostupnost bankarskih usluga svim klijentima.

U kontekstu krize COVID-19, u prvom tromjesečju 2021. klijentima su omogućeni paketi mjera i moratoriji na otplatu kredita i kreditnih kartica Premium Visa, PBZ

Mastercard i PBZ Visa, dok je u nastavku godine naglasak stavljen na kreditima za likvidnost. Uz to, ukinute su naknade za digitalno bankarstvo za prva tri mjeseca korištenja usluge te je promovirana mogućnost beskontaktnog plaćanja.

U skladu sa sloganom kampanje, Banka vodi računa o tome do čega je klijentima stalo:

- Banka je organizirala online događanja PBZ Business kluba za PBZ klijente-poduzetnike sa standardnim temama makroekonomskih i financijskih trendova kao i aktualnim temama EU fondova i ESG-a
- Uvedene su posebne mjere za olakšavanje poslovanja klijenata pogođenih potresom: ukinute su naknade za vođenje računa i ukinute naknade za priljeve iz inozemstva
- Kontinuirano se ulaže u digitalizaciju, poboljšavaju kanali komunikacije s klijentima (Slušamo Vas 100%*, mogućnost online chata sa klijentima, besplatni telefon za fizičke i pravne osobe, newsletteri, PBZ blog, društvene mreže), a sve u svrhu da klijentima budemo dostupni u svako vrijeme, na svakom mjestu s točnom, pravovremenom i jasnom informacijom.
- Prigovori klijenata rješavaju se u skladu s regulatornim i internim pravilima te je u promatranoj godini uspješno riješeno 99% svih prigovora klijenata.
- Tijekom 2021. godine nastavljeno je istraživanje prostora ISBD članica usmjereno na mrežu poslovnica i poslovna sjedišta. Aktivnosti mapiranja obuhvatile su 100% poslovnih nekretnina (poslovnice, sjedišta itd.) i uzimale su u obzir nekoliko uobičajenih parametara (dostupnost izvana, dostupnost šaltera i menadžerima za odnose s klijentima itd.). PBZ je potvrdila najvišu stopu pristupačnosti od svih ISBD banaka (97% poslovnica je dostupno izvana) i nastavlja napore ka povećanju razine fizičke dostupnosti prostorija banke prema zajedničkom pristupu definiranom u suradnji s uredima za nekretnine i zaštitu na radu matične banke.

Ove istaknute napore klijenti prepoznaju i cijene kao što je prikazalo i istraživanje zadovoljstva retail klijenata (Retail Benchmarking Satisfaction Survey) po kojem je PBZ zadržao stabilnu drugu poziciju na tržištu s ocjenom od 70,6/100 bodova. Stabilnost ove pozicije pokazuje kontinuiranu pozitivnu percepciju banke kao kredibilne institucije, prepoznaje se pripadnost međunarodnoj Intesa Sanpaolo grupaciji te povećava prepoznavanje aspekta bančinog društveno odgovornog poslovanja.

* Slušamo Vas 100% je program zadovoljstva klijenata Intesa Sanpaolo grupe za njezine banke supsidijare. To je program koji usmjerava djelovanje Banke na klijenta pomoću kontinuiranog slušanja klijenata kroz različite dodirne točke, digitalne i fizičke, kako bi se poboljšali procesi i isporučena kvaliteta.

DONACIJE I DRUGE INICIJATIVE ZA ZAJEDNICU

Među aktivnostima društvene odgovornosti, ističemo inicijativu „Visa kartica sa srcem“ koja podržava humanitarni projekt „Činimo dobro svaki dan“. Više od deset godina ova inicijativa podržava nacionalne, dugoročne projekte za dobrobit djece i mladih, istovremeno odgovarajući na trenutačne potrebe našeg društva. Do kraja 2021. godine za projekt je prikupljeno više od 26 milijuna kuna te je realizirano 59 donacija, uključujući donacije pedijatrijskim odjelima i dječjim bolnicama te domovima socijalne skrbi u svrhu poboljšanja zdravstvene i socijalne skrbi za djecu i mladež diljem Hrvatske. Detalji projekta i uplata dostupni su na web stranici <https://www.cinimdobro.hr/>.

Tijekom 2021. godine pokrenuta su dva projekta suradnje s Dobrotvornim fondom Intesa Sanpaolo. Prvi projekt realiziran je u suradnji sa SOS Dječjim selom Hrvatska u sklopu Programa jačanja obitelji, a drugi projekt realiziran je kroz projekt Slow Food na djelu: Mladi i budućnost prehrambenog sustava u Hrvatskoj, čiji je cilj obnova ruralnih područja, očuvanje kulturne i gastronomske baštine, edukacija i poticanje mladih na ostanak u ruralnim područjima. Projekti se komuniciraju putem medija, a Ured za CSR koordinira aktivnosti vezane za komunikaciju s tim subjektima.

INICIJATIVA ZA FINANCIJSKU PISMENOST

Od 2017. PBZ je dio inicijative Intese Sanpaolo pod nazivom Umjetnost štednje koja je nastala u Muzeju štednje u Torinu (Museo del Risparmio). Inicijativa je uvela strateško volontiranje u svrhu održavanja financijske edukacije za mlade i studente, pružajući im osnovno financijsko obrazovanje. U 2021. godini kontekst epidemije Covid-19 nastavio je ograničavati volonterske radionice u školama pa je Banka pripremila edukativni video o štednji prema predlošku Muzeja štednje pod nazivom „Cijena naših snova“ za djecu od 6 do 10 godina. Video radionica je objavljena na YouTube kanalu PBZ-a, traje 8 minuta no interaktivnog je pristupa tako da je djeci potreban cijeli školski sat da završe zadatke predložene u videu. Na Svjetski dan štednje Banka je video radionicu spojila s natječajem „Zanimanja budućnosti“ u kojem su sudjelovale 23 škole i 439 učenika iz cijele Hrvatske. Aktivnosti financijskog opismenijavanja za srednjoškolce uključivale su webinar „Što trebam znati o digitalnom svijetu?“ nastao u suradnji PBZ-a i Centra za sigurniji Internet a koji je objavljen i na PBZ YouTube kanalu. Na webinaru je sudjelovalo 11 razreda s ukupno 201 učenicom a naknadno je ostvareno više od 890 pregleda.

VANJSKA SURADNJA, PODRŠKA I USPJESI

- Privredna banka Zagreb podržala je virtualnu humanitarnu utrku Mliječna staza u organizaciji UNICEF-a Hrvatska s ciljem potpore uspostavljanju i unapređenju važnih usluga za djecu s teškoćama u razvoju i njihove roditelje u Hrvatskoj. Tim PBZ-a zauzeo je 8. mjesto u ukupnom poretku ekipa s 49 prijavljenih članova i prijeđenih 3.393,06 kilometara. U ukupnoj kampanji prikupljeno je 1,1 milijun kuna za uspostavu i proširenje strukovnih usluga za djecu s teškoćama u razvoju u područjima s najnižim indeksima razvijenosti, gdje je dostupnost usluga najniža.
- PBZ je podržala i aktivno sudjelovala u događanju 'Žene u bankarstvu' s ciljem educiranja, osnaživanja i povezivanja žena u industriji. U integriranom natjecanju „Future leaders“, kandidatkinja PBZ-a bila je jedna od tri odabrane vodeće žene u bankarskoj industriji.
- Tijekom 2021. godine, Banka je nastavila sa STEM programom stipendiranja za 27 studenata. Svrha programa stipendiranja je potaknuti studente na postizanje izvanrednih rezultata i na taj način im omogućiti da se više usredotoče na svoje studentske obveze.
- PBZ njeguje visoku kvalitetu suradnje s hrvatskim i međunarodnim sveučilištima u svrhu poticanja, zajedničkog osmišljavanja i pružanja obrazovnih sveučilišnih



i stručnih programa. Banka je prilagodila i uobičajene provedbe obveznog stažiranja i prakse online formatu i sa svakodnevnim poslovanjem upoznala 9 studenata tijekom godine.

Pregled aktivnosti u okviru PBZ programa društveno odgovornog poslovanja

(nastavak)

VANJSKA SURADNJA, PODRŠKA I USPJESI (NASTAVAK)

- 2021. godine Privredna banka Zagreb pridružila se nositeljima certifikata Poslodavac Partner. Banka je uspješno prošla proces evaluacije prakse upravljanja zaposlenicima i postigla vrlo visoke rezultate. Riječ je o prestižnoj nagradi koju konzultantska tvrtka SELECTIO već više od 15 godina dodjeljuje tvrtkama s izvrsnom praksom u upravljanju ljudskim potencijalima.
- U sklopu Best Employer Brand Awards Adria, PBZ je osvojila People's Voice Award (kategorija najbolje video prezentacije). Best Employer Brand Awards Adria je skup nagrada koje dodjeljuje CareerCentar tvrtkama koje su se istaknule najboljim praksama upravljanja brandom poslodavca. Natjecanje je međunarodno i uključuje osam zemalja (BiH, Hrvatska, Mađarska, Kosovo, Crna Gora, Sjeverna Makedonija, Srbija, Slovenija), a nagrade se dodjeljuju u nekoliko kategorija.
- Woman's Choice Awards, dodjela priznanja omiljenim brendovima od posebne je važnosti jer nagrade dolaze od krajnjih korisnika. U dvotjednoj anketi, anketu je ispunilo čak 8800 žena u dobi od 18 do 55 godina, a Privredna banka Zagreb pobijedila je u kategoriji "najdraža banka".

KOMUNIKACIJA, RAZVOJ I DOBROBIT ZAPOSLENIKA

INTERNA KOMUNIKACIJA

U 2021. godini razvijeni su i u potpunosti implementirani novi lako dostupni interni komunikacijski kanali u PBZ Grupi. Novi PBZ Intranet portal pokrenut na samom kraju 2020. godine postao je potpuno funkcionalan s objavljenih preko 275 dnevnih poslovnih vijesti, informacija i inicijativa. Reakcije zaposlenika na objavljene vijesti su vrlo dobre, a nakon objava uočen je pojačan angažman i uključenost zaposlenika u komunicirane inicijative. Portal PBZ Intranet se po potrebi modificira, a u srpnju je otvoren i vizualno istaknut poseban odjeljak posvećen projektu EURO konverzije, čime je zaposlenicima omogućen brz i lako dostupan pristup svim relevantnim informacijama. U sklopu novog Intraneta u siječnju 2021. uveden je još jedan interni kanal na koji su zaposlenici dobro reagirali - PBZ Espresso - tjedni pregled najvažnijih internih vijesti s ciljem da se svim zaposlenicima omogućiti lak i brz pregled ključnih informacija. PBZ Espresso na optimalan način privlači pozornost čitatelja, a nakon objavljivanja tjednih vijesti uočen je povećan angažman zaposlenika.

Tijekom 2021. godine nastavljena je intenzivna krizna komunikacija putem interne Covid adrese. Dvije godine kontinuirane, ujednačene i pravovremene komunikacije putem Covid adrese bile su temelj za izradu lako primjenjivih uputa koje su u prosincu podijeljene svim zaposlenicima. Kako bi se osigurala brža reakcija, upute se naširoko koriste i uz njihovu pomoć zaposlenici mogu identificirati relevantnu situaciju i slijediti opisane korake. Donošenjem novih uputa ukinuta je covid adresa.

Važnost osiguravanja visoke razine uključenosti i informiranosti svih zaposlenika o važnim temama i projektima potaknula je **razvoj inovativnog formata informativno-zabavnih kvizova znanja**. Kvizovi na interaktivan, dinamičan, vizualno zabavan način, dostupni na računalima i mobitelima, educiraju i zabavljaju sudionike osiguravajući veću retenciju znanja. U 2021. godini provedena su dva kviza – o raznolikosti te projektu EURO konverzije. Sudjelovalo je ukupno 2.860 zaposlenika, što je rezultiralo natprosječnim interesom i odazivom.

INICIJATIVE ZA DOBROBIT ZAPOSLENIKA

Uz standardne pogodnosti za zaposlenike, kao što su korporativni vrtić i ISBD međunarodni program



zdravstvene zaštite, Banka je nastavila s aktivnostima usmjerenim na mentalno zdravlje i ravnotežu između poslovnog i privatnog života, potvrđujući dobrobit zaposlenika kao jedno od najjačih područja društvene odgovornosti PBZ-a.

- PBZ-ov korporativni dječji vrtić Čigra otvoren je 2012. godine, od kada je primio 623 djece. Trošak vrtića za svako dijete sufinancira poslodavac iz PBZ Grupe, što potvrđuje važnost koju PBZ daje obitelji i kvaliteti privatnog života.
- Obnovljen je ISBD međunarodni program zdravstvene zaštite. Program pruža jedinstveno rješenje za zaposlenike s ugovorima o radu na neodređeno vrijeme koji rade u bankama supsidijarima Intesa Sanpaolo grupe u slučaju ozbiljnih bolesti, pružajući zdravstvenu podršku i liječenje u najboljim svjetskim medicinskim centrima. U okviru Programa, usluga drugog medicinskog mišljenja nudi se i članovima uže obitelji ovlaštenih zaposlenika. PBZ također pruža svojim zaposlenicima redovne dvogodišnje sistematske preglede, daljnje preglede za zaposlenike s koštanim oboljenjima i fizikalnu terapiju.
- Prethodno pokrenute inicijative za zaštitu mentalnog zdravlja zaposlenika nastavljene su i u 2021.,

kao što su dostupnost internog tima za psihološku podršku za sve koji se osjećaju preopterećeni ili zabrinuti zbog Covid okolnosti i/ili potresa, kao i individualne online terapije organizirane u suradnji s Exedra Online platformom za online psihoterapiju, subvencionirane od strane Banke.

- Nastavljena je programska ponuda Mama Soon za trudnice i majke djece do godinu dana te se u taj program uključilo 50 djelatnika.
- Nastavak projekta Online kazalište pokrenutog 2020. godine kojim je zaposlenicima i članovima njihovih obitelji omogućeno gledanje kazališnih predstava iz svojih domova, nudeći kulturne sadržaje dostupne u svakom domu te trenutke povezivanja i druženja.
- I 2021. godine nastavljena je inicijativa darivanja prvačića za koje su pripremljeni priručnici na temu identifikacije i razvrstavanja otpada, kao i drugi prigodni darovi i personalizirana pisma

Od internih inicijativa usmjerenih na okoliš, osim prve PBZ Šume - velike ekološke inicijative pošumljavanja 10.000 m² opožarenog područja u općini Promina, detaljnije opisanu u odjeljku Okoliš i klimatske promjene - podržane su i druge inicijative za obilježavanje značajnih ekoloških datuma:

Svjetski dan zaštite okoliša	Tjedan mobilnosti	Europski tjedan za smanjenje otpada	Sat za Zemlju
Organiziran je webinar "Pošumljavanje protiv klimatskih promjena" na kojem je sudjelovalo više od 90 zaposlenika. Povodom Svjetskog dana zaštite okoliša za sadnice hrasta lužnjaka pobrinulo se 156 djelatnika.	Registrirana akcija "Sigurno i zdravo uz održivu mobilnost" na web-stranici mobilityweek.eu	Izložba "Umjetnost recikliranja" postavljena u poslovnom prostoru PBZ-a. Za zaposlenike je organiziran webinar o važnosti razvrstavanja otpada s praktičnim savjetima i kreativna radionica "Umjetnost recikliranja".	Banka je podržala inicijativu Sat za planet Zemlju te je 27. ožujka ugasila svjetla u svojim poslovnim zgradama na Radničkoj cesti tijekom održavanja Sata za planetu Zemlju.

Pregled aktivnosti u okviru PBZ programa društveno odgovornog poslovanja

(nastavak)

FFLEKSIBILNI MODALITETI RADA – PILOT PROJEKT

PBZ je 2020. godine započela s uvođenjem Smart Work koncepta koji zaposlenicima omogućuje povremeni rad s udaljene lokacije. Pandemija je, međutim, značajno ubrzala i proširila opseg Smart Work koncepta te dokazala učinkovitost i potrebu zadržavanja fleksibilnog pristupa radu. Stoga je Banka, koristeći iskustvo izvanredne COVID-19 situacije i uz doprinos internih anketa, pokrenula pilot projekte fleksibilnih modaliteta rada. Rad izvan poslovnih prostora Banke fleksibilan je način rada koji podrazumijeva rad s udaljene lokacije, odnosno obavljanje određenih poslova i aktivnosti na način koji ne zahtijeva prisutnost u poslovnim prostorima, a predstavlja dobrobit i za zaposlenike i za Banku. Pilot koncept je također u korelaciji s tekućim redizajnom rasporeda uredskih prostora tvrtke na temelju novih potreba.

RAZVOJ I USAVRŠAVANJE

- PBZ je sudjelovala u realizaciji edukacije pod nazivom GYMS (Growing Your Managerial Skills). Srednja linija menadžera (njih 25) imali su priliku sudjelovati u dva modula, a 160 voditelja poslovnica sudjelovalo je u 4 različita modula kroz rujan, listopad i studeni poboljšavajući svoje menadžerske vještine, digitalne vještine, kao i nadograđujući svoj osobni razvoj
- Dobro poznata PBZ Poslovna škola u potpunosti je digitalizirana 2020. godine, nastavljajući u online obliku sa svojom 15. generacijom 2021. godine. Tijekom 2021. godine s ponosom smo upisali 175 polaznika programa Opći menadžment kroz 3 različite generacije. Program Diploma operativnog i prodajnog menadžmenta u ukupnom trajanju od 2 godine obuhvatila je 39 polaznika
- Uzimajući u obzir kontekst i shvaćajući složenost spajanja privatnog i poslovnog života, PBZ je pokrenuo edukacije pod zajedničkim nazivom „Pozitivna psihologija“. Edukacije su organizirane primarno za zaposlenike poslovanja sa stanovništvom koji su u stalnom kontaktu s klijentima i koji su najviše pogođeni pandemijom COVID-19. Ponuđene su dvije različite teme „Svrha i smisao“ i „Kako izvući najbolje iz svake situacije“ uz sudjelovanje na dobrovoljnoj osnovi. Obje su teme organizirane u 10 različitih vremenskih termina kroz listopad, studeni i prosinac
- Program kontinuirane edukacije kao obvezni program

za predsjednika/članove Nadzornog odbora, Uprave i ključne funkcije Banke također je ponuđen izvršnom menadžmentu PBZ Grupe. Edukativni programi pripremljeni su u suradnji s dvije renomirane kuće, a polaznici su imali priliku birati između 15 različitih tema tvrdih i mekih vještina. Neke od tema su bile: ESG imovina - Utjecaj održivosti na poslovanje financijskih institucija; Basel IV - utjecaj propisa na procjenu rizika; Propisi u bankarskoj industriji - Outlook 2021; Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma (AML) - Izgledi za 2021.; Klimatski rizici u bankarstvu - Utjecaj klimatskih promjena na poslovanje banaka; Pobjednički put kroz digitalni krajolik; Vodstvo i inkluzija; Vođenje disruptivnih promjena; Upravljanje novom stvarnošću itd. Ukupno 95 naših top menadžera prolazilo je ovaj program vlastitim tempom kroz listopad, studeni i prosinac

OKOLIŠ I KLIMATSKE PROMJENE

Glavna načela na kojima se temelji politika zaštite okoliša PBZ Grupe jesu smanjenje otpada, postupno poboljšanje energetske učinkovitosti te pridavanje pozornosti posljedicama koje naše odluke imaju na okoliš i društvo. Sukladno pristupu matične banke i aktu 'Rules for the environmental and energy policy', trajno se prati potrošnja energije, djeluje se raznim aktivnostima na smanjenje potrošnje te se istovremeno povećava znanje PBZ zaposlenika o važnosti brige za okoliš. Redovno se šalju personalizirane poruke e-pošte zaposlenicima kojima ih se podsjeća da ne zaborave isključiti računala nakon radnog vremena, isključiti klimatizacijski uređaj i grijanje tijekom vikenda, odvajati papirnati otpad od ostalog otpada koji će se reciklirati. Papirnati otpad, bio otpad, plastika i miješani otpad zasebno se prikupljaju i preuzima ih ugovorno poduzeće, koje ih zatim ekološki zbrinjava. Ugovorno poduzeće također odvajaju, prikuplja i uklanja opasni otpad, kao što su patrone, u skladu sa zakonom i propisima.

Osim u internim procesima, briga o okolišu i klimatskim promjenama implementirane su i kao kriterij u postupku nabave. Bančine proizvode i usluge također odobravamo u skladu sa specifičnim smjernicama: 'Rules concerning the Equator Principles', 'Guidelines for the governance of environmental social and governance risks concerning lending operations' te 'Rules on lending operations in the coal sector'. Plasmani kreditnih proizvoda sa CSR komponentom koja uključuje okoliš kao poslovnu i CSR svrhu, redovito se prate i o njima detaljno izvještava matična banka.

VLASTITI PLAN SMANJENJA EMISIJA

Intesa Sanpaolo, matična banka PBZ-a, pridružila se u listopadu 2021. savezu Net-Zero Banking Alliance-u. Kroz ovaj savez, Grupa se obvezala na postizanje neto nulte emisije do 2030. godine sa 100% energije dobivenom iz obnovljivih izvora. U skladu s preuzetim obvezama matične banke u smislu odgovornosti prema okolišu, PBZ je postavila srednjoročne i dugoročne ciljeve u obliku vlastitog plana emisija kroz kreiranje specifičnih akcija koje se odnose na:

- Izravne emisije (Scope 1) koje se odnose na korištenje goriva za grijanje i flotu vozila;
- Neizravne emisije (Scope 2) za centralizirane sustave klimatizacije, daljinsko grijanje i električnu energiju.

POTROŠNJA ENERGIJE I NOVI MODEL MOBILNOSTI

Instaliranje LED rasvjete u svrhu smanjenja potrošnje energije za osvjjetljenje postala je ustaljena praksa. Pri likom zamjene istrošene opreme PBZ pridaje pozornost tome da se takva oprema zamjenjuje opremom optimalnih značajki. Klasična rasvjetna tijela zamjenjuju se rasvjetnim tijelima u LED tehnologiji, klima-uređaji inverter tehnologijom s većim stupnjem energetske učinkovitosti, kod izgradnje se rabi materijal i elementi kvalitetnih izolacijskih svojstava, za reklamne znakove koristi se LED osvjjetljenje, a instalirana je i ventilacija s povratom topline. Uz navedeno, kontinuirano se vodi briga o energetske učinkovitosti na razini cijele Grupe kroz sustavno gospodarenje energijom i energentima. Kao rezultat napora u tom smjeru u siječnju 2013. PBZ je postao službeni partner u programu GreenLight. Tijekom 2021. PBZ Grupa u Hrvatskoj potrošila je ukupno 15 GWh električne energije.

U području smanjenja emisija ugljikova dioksida Banka također poduzima niz aktivnih mjera. Stari automobili Banke za dijeljenje prijevoza zamijenjeni su ekološki prihvatljivim vozilima s niskim emisijama CO₂. Trenutačno u sustavu dijeljenja prijevoza:

- 30 % vozila ispunjava normu Euro 5
- 70 % vozila ispunjava normu Euro 6

U 2019. godini nabavljen je i prvi električni automobil za bančin vozni park, a 2020. prvi hibridni automobil. Kako bi postigla nultu emisiju CO₂ PBZ je razvila novi model mobilnosti i pokrenula aktivnosti vezane uz elektrifikaciju poslovnog voznog parka. Uz to, Banka također otkupljuje oko 60% svoje električne energije iz obnovljivih izvora uz planiranu 100% nabavu električne energije iz obnovljivih izvora od 2022. godine. Nadalje, kako bi

se više koristila energija iz obnovljivih izvora, planiran je projekt izgradnje dviju fotonaponskih elektrana u Zagrebu i Splitu.

POTROŠNJA PAPIRA

Obostrano kopiranje dokumenata koje je uvedeno kao standardna postavka, omotnice koje se mogu višekratno koristiti te ostale aktivnosti koje idu u tom smjeru rezultirale su stalnim smanjenjem potrošnje papira, koja je u 2021. godini iznosila 313,690 kg. Od 2009. godine aktivna je poslovica bez papira (digitalni potpis, potpisani dokumenti dostavljeni na e-mail adresu klijenta), primjenjujući značajno smanjenje tiskanih primjeraka zbog korištenja digitalnih kanala.

Posljednjih godina postignuto je smanjenje potrošnje papira i stalni porast stope korištenja recikliranog papira i eko-održivog papira (papir koji posjeduje eko-oznaku koja potvrđuje da je papir proizveden ili bez zagađujućih sredstava za izbjeljivanje ili kroz upravljanje održivim šumama na primjer FSC, PEFC, ETC / TCF, itd ...).

Također, od lipnja 2012. godine sve omotnice i papir za ispis koji Banka koristi izrađeni su od recikliranog papira. Važno je istaknuti da se oko 50% ukupne potrošnje papira (313,690 kg) odnosi na potrošnju karbonski neutralnog papira (148,187 kg).

Što se tiče daljnjih planova, nastavlja se provedba mjera u skladu s Politikom zaštite okoliša koje potiču odgovorno korištenje prirodnih izvora, osobito učinkovito korištenje energije i papira te održivo gospodarenje otpada. Također, nastojanja Grupe nastavljaju se u smjeru kvalitetnijeg osposobljavanja zaposlenika u eko temama te obavještanja javnosti i podizanja razine osviještenosti o pitanjima zaštite okoliša.

PBZ ŠUMA

Zbog klimatskih promjena, okoliš zahtijeva našu pažnju i hitnu intervenciju. Banka je 2021. željela poduzeti mjere po ovom važnom pitanju izvan usko poslovnih djelatnosti; htjela je izravno pridonijeti zajednici i uključiti svoje zaposlenike u nove aktivnosti. PBZ je, u suradnji s O2, organizirala webinar za zaposlenike i podijelila im sadnice. Nakon toga krenula je akcija pošumljavanja dronom na području općine Promina. U inicijativi "PBZ šuma" dron je mapirao, preletio i bacio 5000 paketića samoklijajućeg sjemena, takozvanih sjemenskih bombi, preko 10.000 četvornih metara opožarenog terena. Na tom će području rasti PBZ šuma, primjer konkretne akcije koja ne donosi brzu pobjedu, čiji će plodovi biti vidljivi tek za nekoliko godina, a čiji je jedini cilj ublažavanje posljedica klimatskih promjena.

Pregled aktivnosti u okviru PBZ programa društveno odgovornog poslovanja

(nastavak)

PBZ ŠUMA (NASTAVAK)



Važnost PBZ šume ogleda se u sljedećem:

- Primjenjuje inovativnu tehnologiju. Pošumljavanje dronom omogućava sadnju 5000 paketića sjemena u prilično kratku vremenu na nedostupnu i opožarenu terenu. Kada bismo željeli ostvariti isti učinak ručnom sadnjom, potrebni ljudski i vremenski resursi bili bi višestruko veći.
- Ne ugrožava bioraznolikost. Važno nam je da naša zelena inicijativa koja će pridonijeti smanjenju stakleničkih plinova istodobno ne ošteti bioraznolikost lokacije. Sjeme koje se upotrebljava u samoklijajućim paketićima načinjenim od smjese različitih omjera gline, pijeska i supstrata isključivo je od autohtonih vrsta drveća specifičnih za područje koje se pošumljava.

Za više informacija o našim društveno odgovornim projektima i inicijativama posjetite PBZ Blog <http://pbzblog.pbz.hr/>