otpbanka

KONSOLIDOVANI

Godišnji izveštaj

2020.

Sadržaj

2 Sadržaj

01
4 OTP Grupa

02
8 Reč menadžmenta

03
10 OTP banka Srbija A.D. Beograd

04
12 Makroekonomsko okruženje u 2020. godini

05
16 Sektor za poslovanje sa stanovništvom

06
20 Sektor za poslovanje sa privredom

07
24 Usluge na finansijskom tržištu

08
26 Direkcija ljudskih resursa

09
32 Korporativna društvena odgovornost

10
38 Upravljanje rizicima

11
42 Upravljanje likvidnošću i rizikom kamatne stope

12
46 Upravljanje kapitalom i pokazatelji adekvatnosti kapitala

13
50 Konsolidovani finansijski pokazatelji Banke

14
56 Budući razvoj Banke

15
60 Povezana lica

01

OTP Grupa

- **1.700** filijala
- **5.000** bankomata
- **40.000** zaposlenih
- **20** miliona klijenata

OTP Grupa pruža visokokvalitetna finansijska rešenja kako bi sa približno 1.700 filijala i 5.000 bankomata, putem internet i elektronskih kanala i uz skoro 40.000 zaposlenih zadovoljila potrebe gotovo 20 miliona klijenata u regionu centralne i istočne Evrope, kako iz segmenta stanovništva, tako i privrede. Ona se nalazi među evropskim bankarskim grupacijama koje se mogu pohvaliti najboljim pozicijama po pitanju kapitala i likvidnosti i uvek je u mogućnosti da obezbedi uslove stabilnog poslovanja i rasta. Profitabilnost poslovanja je ključni preduslov kontinuiranog rasta i održive obnove. OTP grupa trenutno posluje u Albaniji (OTP banka Albanija), Bugarskoj (DSK banka, Expressbank), Hrvatskoj (OTP banka Hrvatska), Rumuniji (OTP banka Rumunija), Srbiji (Vojvođanska banka, OTP banka Srbija), Sloveniji (SKB banka), Ukrajini (CJSC OTP banka), Rusiji (OAO OTP banka), Moldaviji (Mobiasbanca) i Crnoj Gori (Crnogorska komercijalna banka, Podgorička banka), preko svojih filijala. Bankarska grupacija nalazi se na poziciji lidera na tržištu ili je blizu liderske pozicije u Bugarskoj, Mađarskoj, Crnoj Gori i Srbiji.

Rezultati

U prethodnoj godini OTP Grupa je ostvarila rekordno visok konsolidovani profit od 1,2 milijardi evra, dok je treći kvartal 2020. godine zaključila sa konsolidovanom dobiti u iznosu od 515 miliona evra nakon oporezivanja. Sve banke su poslovale profitabilno u okviru grupacije i učestvuju sa 50% u ukupnoj dobiti Grupe, pri čemu je povećano tržišno učešće u svim ključnim segmentima u Mađarskoj i Srbiji. Konsolidovana prilagođena dobit u prvih 9 meseci obuhvatala je gotovo 637 miliona evra, dok je prilagođeni prinos na kapital (ROE) za taj period porastao na 13,2%.

Digitalizacija

Grupa je pionir u digitalizaciji i već 25 godina proaktivno deluje na polju digitalne transformacije svog poslovanja i implementacije novih tehnologija na finansijskom tržištu. Strateška orijentacija na inovacije je otvorila mogućnost rada sa gotovo 900 startap kompanija uz ostvarenih 30 pilot projekata, a upravo je u toku četvrti OTP Startap Partnerski Program koji predstavlja najopsežniji program inovacija Grupe do sada, jer su sve članice grupacije, uključujući OTP i Vojvođansku banku, u potrazi za startap partnerima koji podržavaju njihove poslovne ciljeve.

OTP Grupa u Srbiji

OTP Grupa u Srbiji je prisutna kroz poslovanje OTP i Vojvođanske banke koje se trenutno nalaze u procesu integracije koje će trajati do sredine 2021. godine, a koje će rezultirati stvaranjem jedne od vodećih finansijskih institucija u Srbiji po veličini aktive, broju filijala i veličini kreditnog i depozitnog portfolija.

Ciljevi

Strateški cilj OTP Grupe je da postane najuspešnija univerzalna bankarska grupacija u centralnoj i istočnoj Evropi. Bankarska grupacija nastoji da se neprestano razvija kako bi pružila jedinstvene, pogodne i savremene usluge kako stanovništvu, tako i privredi, usluge kojima je jednostavnije i brže pristupiti i koje olakšavaju suočavanje sa izazovima digitalnog doba i ispunjenje očekivanja klijenata.

otpbank

Istorija

Prethodnica OTP banke, Nacionalna štedionica (OTP banka), osnovana je 1949. godine kao bankarski subjekt u državnom vlasništvu koji je bio prisutan širom zemlje i koji je pružao usluge vezane za depozite i kreditiranje stanovništva. U godinama koje su usledile, njegove aktivnosti i obim njegovih ovlašćenja postepeno su se širili. Nacionalna štedionica je 1990. godine postala javno preduzeće sa akcijskim kapitalom od 23 milijarde forinti. Naziv joj je promenjen u Nacionalna štedna i Komercijalna banka. Nakon toga, nebankarske aktivnosti su odvojene od Banke, zajedno sa pratećim organizacionim jedinicama.

Privatizacija OTP banke započela je 1995. godine. Trenutno Banku karakteriše disperzija vlasništva, uglavnom između privatnih i institucionalnih (finansijskih) investitora. Započela je svoje međunarodno širenje poslovanja u zemljama centralne i istočne Evrope koje pružaju veliki potencijal za ekonomski rast sličan Mađarskoj. U proteklim godinama izvršila je nekoliko uspešnih akvizicija čime je postala ključni igrač u regionu.

02

Reč menadžmenta

U narednom periodu nastavljamo da strateški razvijamo još bolje korisničko iskustvo, inovacije i poslovnu stabilnost koja će, nakon našeg spajanja sa Vojvođanskom bankom, biti temelj za izgradnju vodeće Banke na domaćem tržištu.

Godina 2020. je po mnogo čemu bila drugačija od svih prethodnih. Zakoračili smo u nju sa punom posvećenošću projektu integracije sa Vojvođanskom bankom, članicom OTP Grupe, a već u martu smo se svi suočili sa pandemijom COVID-19. Nove okolnosti svima su donele neizvesna vremena koja zahtevaju promišljeno i brzo reagovanje, prilagođavanje i donošenje odgovornih odluka.

Pandemija nas je sve stavila pred razne testove. Pre svega testove ljudskosti, solidarnosti i humanosti, a potom i spremnosti da za vrlo kratko vreme transformišemo poslovanje kako bismo pre svega zaštitili zdravlje svih nas, a potom uspeli da reorganizujemo naše životne i poslovne okolnosti u skladu sa izazovima sa kojima se po prvi put suočavamo u novijoj istoriji.

Klijentima smo ostali prava podrška i usmeravali smo ih na naše digitalne kanale, poput onlajn ekspoziture u kojoj mogu da bezbedno i bez fizičkog kontakta sa bankarom realizuju keš kredit, dozvoljeni minus, kupe osiguranje... Bili smo podstaknuti da još više investiramo u digitalizaciju naših proizvoda i usluga. Našim klijentima koji koriste koriste iPhone omogućili smo Apple Pay za mobilna plaćanja, dok su klijenti koji koriste Android telefone već imali na raspolaganju plaćanje našom mCard opcijom. Poslednja novina odnosila se na realizaciju keš kredita mobilnim telefonom, uz pomoć opcije mKeš u m-bank aplikaciji. Zavaljujući snažnoj podršci Narodne banke Srbije, implementirali smo sistem za instant plaćanja i građanima omogućili brze transakcije i plaćanje IPS QR kodom.

Prioritet nam je bio i da uspešno realizujemo podršku privredi i građanima sprovođenjem programa Vlade Srbije tokom kog je ceo finansijski sektor dokazao da je pouzdan i efikasan partner državi i društvu onda kada je to najpotrebnije. Takođe, cilj nam je bio da održimo kreditnu aktivnost u skladu sa potrebama klijenata i da podržimo kompanije da uspešno savladaju izazove koje donose krizne okolnosti.

Podršku smo pružili i zdravstvenom sistemu Srbije onda kada je bilo najpotrebnije i to donacijom neophodnog dostavnog vozila Institutu za virusologiju, vakcine i serume „Torlak", kao i donacijom finansijskih sredstava grupi od šest ključnih zdravstvenih ustanova širom zemlje.

Nastavili smo stratešku saradnju sa inovacionim i kreativnim habovima i po četvrti put organizovali projekat Generator, kojim ulažemo u inovacije u preduzetništvu. Ove godine nagradili smo tehnološka rešenja koja direktno pomažu malim i srednjim biznisima da prebrode krizu putem digitalizacije poslovanja.

Promene koje su nastale u ovoj godini donele su nam mnoge prepreke koje smo savladali, dobre prakse kojih se danas držimo i rezultate iza kojih ponosno stojimo. U narednom periodu nastavljamo da strateški razvijamo još bolje korisničko iskustvo, inovacije i poslovnu stabilnost koja će, nakon našeg spajanja sa Vojvođanskom bankom, biti temelj za izgradnju vodeće banke na domaćem tržištu.

Zajedno, nastavljamo dalje.

Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora OTP banka Srbija

03

OTP banka Srbija A.D. Beograd

- **1.315** zaposlenih
- **94** ekspoziture

Dostupnost klijentima

Sa punom posvećenošću od strane 1.315 zaposlenih, OTP banka pruža kvalitetnu uslugu i raznovrsnu ponudu proizvoda svojim klijentima, fizičkim i pravnim licima – velikim privatnim i državnim preduzećima, domaćim i multinacionalnim kompanijama, finansijskim institucijama, kao i sektoru malih i srednjih preduzeća, mikrobiznisu i preduzetnicima. Za OTP banku je imperativ da korisnicima izađe u susret tamo gde njima odgovara – u jednoj od 94 ekspoziture širom Srbije, na savremenoj e-bank platformi, ili putem mobilne aplikacije. Rast i razvoj, posvećenost klijentima i unapređenje proizvoda i usluga su prioritet banke, uz snažnu podršku OTP Grupe.

Naredni koraci

Trenutno se odvija integracija sa Vojvođanskom bankom, čiji se završetak očekuje sredinom 2021. godine. Ovo spajanje će rezultirati stvaranjem jedne od vodećih banaka na tržištu Srbije, po veličini, broju filijala, kredita i depozita. Do tada ćemo poslovati kao zasebna pravna lica, a klijenti će na raspolaganju imati preko 300 bankomata na teritoriji Srbije i jedne i druge banke, za podizanje gotovine bez naknade. Strateška vizija menadžmenta je kreiranje kompanije koja će u fokusu imati inovacije i dalje unapređenje proizvoda, usluga i korisničkog iskustva klijenata.

04

Makroekonomsko okruženje u 2020. godini

- **0,7%** rast BDP-a u 2015. godini
- **4,2%** rast BDP-a u 2019. godini
- **5,2%** rast BDP-a u prvom kvartalu 2020. godine

Stopa privrednog rasta u Srbiji se pet godina povećavala bržim tempom i porasla je sa 0,7% tokom 2015. godine na 4,2% u 2019. godini. Očekivalo se da se ovaj trend nastavi i tokom 2020. i 2021. godine, sa povećanjem BDP-a između 4,0% i 4,5%. Tako visok rast očekivan je uprkos izazovnom spoljašnjem okruženju, sporom rastu na strani trgovinskih partnera iz Zapadne Evrope i opštem globalnom rastu koji je poprilično spor.

Međutim, pojavom pandemije koronavirusa sve se promenilo. Privredni rast tokom prvog kvartala 2020. godine bio je jak i sa stopom od +5,2%, što je ipak nešto manje od očekivanog. Usled pandemije, evropske zemlje počele su da zatvaraju svoje granice i globalni lanac snabdevanja počeo je da slabi. Srbija je takođe počela sa primenom strože kontrole na granicama dok je Vlada republike Srbije uvela vanredno stanje u trajanju od dva meseca. Iz tih razloga BDP je tokom drugog kvartala pao za 6,3% u odnosu na isti period prethodne godine. Sektori proizvodnje, trgovine, potrošnje domaćinstava, ulaganja i spoljne trgovine doživeli su slom. Rast su zabeležili samo sektori javne potrošnje, poljoprivredne proizvodnje, bankarstva i informacionih tehnologija.

Inflacija je pala širom sveta i centralne banke snizile su kamatne stope i povećale kupovinu aktive kako bi podržale korporativni sektor i domaćinstva sa niskim kamatnim stopama, dovoljnom likvidnošću i nižim kamatnim stopama. Čak i uz takve mere, najrazvijenije ekonomije zabeležile su pad od preko 10% tokom drugog kvartala, naročito ekonomije u kojima su turizam i ugostiteljstvo najveći privredni sektori.

Politika niskih kamatnih stopa ECB-a dovela je do nižih mesečnih troškova za pozajmice u evrima za subjekte iz Srbije, što je u određenoj meri predstavljalo olakšicu za domaćinstva i privredu. Istovremeno, NBS je smanjila svoju referentnu kamatnu stopu sa 2,25% na 1,00% do kraja 2020. godine, dok je sa druge strane od novembra 2020. godine povećala M2 novčanu masu za 30,6%. Čak i uz podsticaje, iznenađuje informacija da je ukupan broj zaposlenih povećan tokom većeg dela godine, uz rast zarade u rangu od +7,8% za oktobar 2020. godine u odnosu na isti period prethodne godine.

Pokretni dvanaestomesečni prosek vrednosti mesečnih neto zarada u oktobru 2020. godine povećan je na 511 evra, što predstavlja povećanje od +9,1% u odnosu na 456 evra tokom prethodnog perioda.

vision
ideas
motivation
success
marketing
teaching
imagination
leadership
workshop
plan
research
business
innovation
strategy
management
teamwork
solution

Kao što je očekivano prethodne godine, ovo povećanje usporilo je na održiviju stopu. Očekuje se da se zarade povećavaju brže od rasta opšte privrede na osnovu kampanje Vlade da primora sve kompanije da prijave stvarne zarade koje isplaćuju zaposlenima, kako bi se potražnja za radne snage iz Srbije od stane kompanije u EU vratila na nivo pre pandemije. Ove činjenice govore koliko je privreda Srbije zavisna od ostalih evropskih ekonomija i koliko je integrisana u njih.

Globalni pad inflacije primećen je i u Srbiji, što je NBS-u omogućilo da dodatno smanji svoju referentnu kamatnu stopu. To je dovelo do većeg uzimanja zajmova, bez izazivanja inflacije zbog veće potrošnje ili investicije. Indeks potrošačkih cena (IPC) u proseku je iznosio 1,9% tokom 2019. godine nakon čega je zabeležio pad na 1,6% tokom prošle godine, dok je IPC indeks koji isključuje energiju, hranu, alkohol i cigarete povećan sa 1,3% na 1,6% tokom istog perioda.

Niže kamatne stope inače mogu da dovedu do smanjenja vrednosti lokalne valute, naročito na tržištima u nastajanju. To nije bio slučaj sa dinarom, jer je devizni kurs EUR/RSD pao sa skoro 125,00 početkom 2017. godine na trenutni tržišni kurs koji je nešto ispod 117,60, a na tom nivou se zadržao od sredine 2019. godine. Tokom 2019. i 2020. godine, kurs EUR/RSD zabeležio je pad od 0,51%, odnosno 0,01%.

U periodu od 2016. do 2019. godine, prosečan državni suficit iznosio je 0,1% BDP-a. Zbog situacije koja je pogodila celu planetu, tokom 2020. godine zabeležen je deficit od oko 9,0% BDP-a, što je rezultat negativnog privrednog rasta i povećanja potrošnje zbog Covid-19, naročito tokom drugog kvartala 2020. godine. Ukupan javni dug bio je preko 70% BDP-a tokom 2015. godine, ali je u 2019. godini pao na 52%. Očekujemo da ova cifra dođe blizu 60% BDP-a tokom 2020. godine ali ne očekujemo da će to smanjiti suvereni kreditni rejting Srbije, koji je na korak do investicionog. Ovo bi trebalo da dovede do još većih direktnih stranih ulaganja i do manjih troškova uzimanja zajmova na domaćem i međunarodnim tržištima.

Uz brojne uticaje sa strane koji i dalje preovlađuju, kako interno (potreba da se ekonomske reforme privedu kraju) tako i eksterno (na nivou regiona, EU i sveta) očekujemo da će lokalni ekonomski ciklus nastaviti da se razvija po razumnoj stopi od oko 4,0% sa nižim kamatnim stopama i stabilnim deviznim kursom. Međutim, ekonomski rezultati tokom 2021. godine u velikoj meri će zavisiti od toga kako će se odvijati pandemiološka situacija i kako će se kompanije i pojedinci nositi sa njom ako potraje duže od očekivanog.

05

Sektor za poslovanje sa stanovništvom

Sektor za poslovanje sa stanovništvom je i u 2020. godini ostao fokusiran na potrebe svojih klijenata i razvoj dugoročnih odnosa. Konstantan rast kreditiranja stanovništvu jedan je ključnih pokazatelja podrške koju Banka sa povezanim licima pruža svojim klijentima, fizičkim licima. Tako je u 2020. godini, ostvaren rast kredita od 17.2% u odnosu na 2019. godinu, na 140.2 milijardi dinara (1,193 miliona evra), zauzimajući tržišno učešće od 11.7%. Banka je i u 2020. godini bila među liderima na tržištu stambenih kredita.

Kada govorimo o gotovinskim kreditima OTP banka je učvrstila poziciju jednog od lidera na lokalnom tržištu. Ukupan iznos depozita u Sektoru za rad sa stanovništvom dostigao je 96.2 milijardi dinara (818 miliona evra), što je povećanje od 7.1% u odnosu na 2019. godinu.

Kako je u fokusu poslovanja rada sa stanovništvom zadovoljstvo klijenata i izvanredno korisničko iskustvo, nastavljeno je sa uvođenjem velikog broja promena a u sistemu koji neguje kulturu inovacija na nivou cele grupacije, podrazumeva se konstantan rad na ponudi koja ima upotrebnu vrednost za klijente i maksimalno im olakšava svakodnevne bankarske aktivnosti.

Inovacije u digitalnom bankarstvu

OTP banka ulaže velike napore u digitalizaciju poslovanja i teži da klijentima kvartalno unapređuje i ponudu i usluge na onlajn kanalima. Digitalni alati se stavljaju u funkciju uštede vremena i klijentima i zaposlenima, što dodatno poboljšava obostrano iskustvo. Takođe, od početka pandemije sve digitalne funkcionalnosti Banke su posebno olakšale dnevno vođenje finansija klijentima, što je poslužilo kao dobar pokazatelj značaja digitalizacije proizvoda i usluga.

Neke od dodatnih inovacija koje su tokom 2020. godine uvedene u poslovanju Banke su:

- Lansiranje Apple Pay opcije koja omogućava plaćanje mobilnim telefonom svim korisnicima iOS operativnog sistema.
- IPS QR kod – funkcionalnost koja omogućava brzo i lako plaćanje mesečnih računa ili plaćanje na prodajnim mestima bez gotovine i platnih kartica.
- mKeš – opcija u okviru m-bank aplikacije zahvaljujući kojoj je moguće realizovati dinarski online keš kredit sa fiksnom kamatnom stopom.

Rad sa malim preduzećima

Odeljenje za rad sa malim preduzećima i preduzetnicima je u 2020. godini nastavilo je trend rasta baze klijenata. Kreditni portfelj porastao je za 13.1% dok su depoziti porasli za 13.4% u odnosu na 2019. godinu. Tome je doprineo jedinstveni pristup ovim klijentima, u okviru kojeg se Banka vodi delatnošću konkretnog preduzeća ili preduzetnika odnosno kroz segmentnu ponudu se prilagođava posebnim potrebama u oblastima proizvodnje, transporta, trgovine i profesionalnih usluga. Mreža od 94 ekspoziture ima lične bankare, specijalizovane za poslovanje sa malim preduzećima i preduzetnicima.

Period otplate kredita za trajna obrtna sredstva je 36 meseci, a jedini vid obezbeđenja je menica. Investicioni krediti za nabavku opreme odobravaju se sa rokovima otplate od 30 do 60 meseci, isklju-

čivo uz menicu, odnosno zalogu na predmetu finansiranja.

Naš zajednički cilj je da klijentima iz segmenta malih i srednjih preduzeća omogućimo povoljnije finansiranje njihovih potreba za dalji razvoj biznisa, sa dužim rokovima otplate i uz minimalna sredstva obezbeđenja. Sa zadovoljstvom se priključujemo COSME programu, kao važnom dodatnom vidu podrške za unapređenje poslovanja, u okviru naše celokupne ponude za mali i srednji biznis.

COSME (Programme for the Competitiveness of Enterprises and SME) je program Evropske unije za konkurentnost preduzeća i malih i srednjih preduzeća sa budžetom od 2,3 milijarde evra u periodu od 2014. do 2020. godine.

OTP banka dodatno potvrđuje svoju posvećenost i uverenje da mala preduzeća imaju veliki potencijal i značaj za nacionalnu ekonomiju podrškom kroz četvrti Generator konkurs, koji je ove godine podržao digitalne projekte – sajtove, aplikacije i druge digitalne platforme – koje pomažu i nude nove mogućnosti malim i srednjim preduzećima kako bi prevazišli izazove sa kojima su se suočili usled pandemije. Žiri je od više od 170 pristiglih prijava odabrao 10 polufinalista koji su nagrađeni medijskom promocijom kako bi za njihov projekat čulo što više ljudi i malih i srednjih preduzeća. Potom je izabrano šestoro finalista od kojih je žiri na velikom onlajn događaju izabrao po jednog pobednika u kategorijama nova ideja i postojeće rešenje, a nagrade su bile po milion dinara uz vredne nagrade partnera konkursa.

Privatno bankarstvo

OTP banka u segmentu privatnog bankarstva zauzima vodeću poziciju u Evropi uz mnogobrojna priznanja za najbolju Banku u ovoj oblasti od prestižnih evropskih institucija, organizacija i medija koji prate privatno bankarstvo.

U našoj zemlji, takođe je prepoznata kao Banka koju biraju klijenti sa visokim očekivanjima u pogledu ponude, proizvoda, usluga, kao Banka koja prepoznaje životni stil ovih klijenata i uz pomoć svojih bankara im pruža stručnu i partnersku podršku.

U okviru privatnog bankarstva klijentima Banke je na raspolaganju ekskluzivni paket Eminent koji im pruža prvoklasne, njima prilagođene usluge, investicione i finansijske savete uz brojne prednosti koje omogućava Visa Infinite debitna kartica. Korisnike Eminent paketa privatnog bankarstva očekuje i podrška u domenu investicionog savetovanja. Licencirani investicioni savetnici preporučuju svakom klijentu ponaosob način na koji mogu da investiraju svoja sredstva, na domaćem ili stranom tržištu, u skladu sa njihovim profilom, finansijskim planovima kao i drugim faktorima. Paket Eminent nudi i niz drugih usluga za brzo i lako upravljanje sredstvima, i niz pogodnosti kroz usluge digitalnog bankarstva.

otpbanka
otpbanka

06

Sektor za poslovanje sa privredom

- **11%** krediti privredi
- **8,5%** rast broja aktivnih klijenata

Jedan od pravaca najznačajninjeg uticaja na poslovanje Banke u 2020. godini i samog sektora za poslovanje sa privredom, bio je ulazak u novu bankarsku grupaciju, koji je pratio akviziciju Banke od strane OTP Grupe. S tim u vezi, aktivnosti sektora bile su usmerene kako na održavanje postojećeg portfolija klijenata, uz delovanje u smeru porasta broja aktivnih klijenata, širenje i diversifikaciju portfolija, tako i na harmonizaciju sa Grupom i njenom internom strategijom, pravilima i politikama. Osim na usklađivanju sa principima rada OTP Grupe, sektor za poslovanje sa privredom je tokom 2020. godine bio angažovan i na pred-integeracionim aktivnostima koje će činiti osnov za statusnu promenu planiranu za drugi kvartal 2021. godine.

Bliskim angažovanjem na podršci klijentima, sektor za poslovanje sa privredom bio je direktno uključen u niz aktivosti pokrenutih radi ublažavanja i saniranja posledica kretanja na tržištu uzrokovanih krizom izazvanom pandemijom Covid-19. Klijentima je promptno, u skladu sa promenama sa kojima su se suočili, pružana finansijska, pravna, savetodavna i tehnička podrška, oslanjanjem na interne mogućnosti, kao i podsticajne mere Vlade Srbije.

Sektor za poslovanje sa privredom, uspeo je u datim, višestruko izazovnim okolnostima, da premaši očekivano učešće na tržištu u segmentu kredita plasiranih privredi, ostvarivši rast kreditnog portfolija od skoro 10% kao i da podigne svoju depozitnu bazu za više od 20% u odnosu na 2019. godinu. Porast nivoa kreditne izloženosti praćen je poboljšanjem njenog kvaliteta i stepena rizičnosti kroz:

- Poboljšanje ročne strukture kreditnih plasmana, u smeru porasta učešća dugoročnog finansiranja koje beleži rast od 6,5% u ukupnom kreditnom porfoliju,
- Povećanjem učešća dinarskih kredita plasiranih privredi, shodno strategiji dinarizacije, uz uvođenje dodatnih internih mera obezbeđenja od valutnog rizika,
- Diversifikaciju portfolija po tipovima finansiranja i pripadnosti klijenata različitim privrednim granama.

Diversifikacija portfolija, posledica je i širenja baze i obima projektnog finansiranja, gde je ostvaren cilj da Banka poveća svoju prisutnost na tržištu i da kroz adekvatne projekte renomiranih investitora, ostvari solidnu bazu raznorodnih projekata. Ovaj cilj ostvaren je uz rast kreditne

izloženosti od 53% u odnosu na 2019. godinu.

Broj aktivnih klijenata, takođe je uvećan, zahvaljujući konstantnom prirastu u segmentu srednjih preduzeća, gde je zabeležen rast od 8,5% na godišnjem nivou.

Direktna podrška privrednom sektoru u uslovima pandemije tokom 2020. godine, ogleda se i kroz plasiranje kredita podržanih garantnom šemom Vlade Republike Srbije, gde je Banka uzela značajno učešće od preko 11%, što premašuje trenutno učešće Banke u ukupnom kreditiranju privrede.

U segmentu faktoringa, obim aktivnosti bio je direktno uslovljen fluktuacijama privredne aktivnosti u toku godine. Zabeležen je rekordno pozitivan rezultat u prvom kvartalu 2020. godine, kada je obim prometa u faktoringu premašio realizaciju istog kvartala prethodne godine za preko 20%. Sa padom privredne aktivnosti i finansiranjem poslovanja iz garantne

šeme, nastalo je izvesno usporavanje realizacije u narednim mesecima, što je dovelo do blažeg pada ukupnog obima finansiranja u 2020. u odnosu na 2019. godinu. Banka i dalje zauzima lidersku poziciju na tržištu u segmentu faktoringa, oslanjajući se na digitalnu platformu, konzistentan tim stručnjaka i stabilnu bazu korisnika usluge.

Nastavljajući svoju misiju održavanja bliskih kontakata sa klijentima i negovanja dugoročnih partnerskih odnosa, OTP banka nastavlja da unapređuje i razvija servise transakcionog bankarstva, kontinuirano se fokusirajući na optimizaciju vremena procesuiranja zahteva, počev od zahteva za otvaranje i aktiviranje tekućih računa, procesuiranja naloga za domaća i internacionalna plaćanja, pa do obrade zahteva dokumentarnog poslovanja.

Pored navedenog, Banka je prepoznala uvećane potrebe klijenata da svoje proizvode i usluge ponude na internetu, pa je shodno tome u 2020. godini promet klijenata posredstvom e-commerce servisa Banke utrostručen u odnosu na prethodnu godinu uz značajno uvećanje broja realizovanih transakcija. Paralelno, zabeležen je rast prometa na POS terminalima i to za 24% u odnosu na prethodnu godinu što posebno dobija na značaju ukoliko se u obzir uzmu okolnosti i ograničenja koja su karakterisala veći deo 2020. godine.

Tokom 2020. godine sprovedene su nezavisne studije poređenja poslovanja banaka, od strane renomirane međunarodne konsultantske agencije PWC, od kojih je posebno važno istaći rezultate studije koja je u obzir uzela 5 banaka direktnih konkurenata. Pomenuta studija pokazuje da sektor za poslovanje sa privredom OTP banke prethodno izneta ostvarenja postiže sa najmanjim brojem zaposlenih u prodaji u odnosu na najveće konkurente, kao i da prosečan obim finansiranja koji je servisiran od strane jednog zaposlenog u OTP banci premašuje čak za 40% prosek glavnih konkurenata i još u većoj meri prosek celog tržišta. To dodatno oslikava efektivnost samog sektora kao jednog od troškovno najefektivnijih u branši, kao i efikasnost i ekspertizu samih zaposlenih.

07

Usluge na finansijskom tržištu

- **8.27%** tržišno učešće sa domaćim pravnim licima
- **47 milijardi dinara** ukupna imovina penzijskih fondova

Aktivnosti na finansijskim tržištima

Dugogodišnja saradnja i čvrsto partnerstvo sa klijentima, korisnicima proizvoda i usluga na finansijskom tržištu, dokaz su da Banka kontinuirano i pažljivo prati i razume njihove zahteve, efikasno im pruža odgovore i nudi adekvatna inovativna rešenja. Banka je zadržala svoju poziciju na deviznom tržištu po obimu transakcija sa korporativnim klijentima. Prema zvaničnoj statistici Narodne banke Srbije, u poslovanju sa domaćim pravnim licima ostvarila tržišno učešće od 8.27%, što ju je svrstalo na četvrto mesto za 2020. godinu.

Kastodi usluge

OTP Banka Srbija se i u 2020. godini, posmatrajući osnovne parametre a između ostalog imovinu klijenata pod staranjem, našla među prve tri banke na domaćem tržištu koje pružaju kastodi usluge u skladu sa dozvolom Komisije za hartije od vrednosti. Kastodi usluge spadaju u domen specijalizovanih i sofisticiranih usluga, koje se razvijaju u teškom i konkurentnom ambijentu kakvo je domaće tržište kapitala nastojeći da, u skladu sa regulativom, prate trendove sa ostalih tražišta u razvoju. Banka je pokazala da je kvalitet pružene usluge klijentima najvažniji deo njene strategije, te da zajedno sa iskustvom i ekspertizom zaposlenih, čini razliku koja rezultuje dugogodišnjim poverenjem klijenata. OTP banka je kastodi banka za sedam dobrovoljnih penzijskih fondova, kojima već godinama uspešno pruža sve kastodi usluge i dnevno vrednuje i obračunava imovinu. Na kraju 2020. godine ukupna imovina penzijskih fondova pod staranjem OTP kastodi banke Srbija je bila 47 milijardi dinara što je za skoro 2 milijarde dinara više u odnosu na prethodnu 2019. U pružanju kastodi usluga segmentu dobrovoljnih penzijskih fondova, Banka i dalje drži poziciju apsolutnog lidera na tržištu sa 100% učešća. Ostali kastodi klijenti Banke su najvećim delom, iz segmenta domaćih i stranih profesionalnih investitora. Pored respektabilnih domaćih osiguravajućih kuća naši kastodi klijenti su i strani global kastodijani i investicione banke. U 2020. godini imovina pod staranjem klijenata OTP banke, porasla je za skoro 3 milijarde dinara što predstavlja izuzetan uspeh imajući u vidu celokupnu situaciju izazvanu pandemijom. Situacija na domaćem tržištu kapitala je veoma slična kao i prethodne godine, što je uticalo na to da kako domaći tako i strani kastodi klijenti uglavnom investiraju u obveznice različite ročnosti, koje izdaje Republika Srbija. Kada je ovaj finansijski instrument u pitanju i u 2020. godini je zabeležen trend rasta broja transakcija na sekundarnom tržištu. U 2020. godini Banka je potpisala ugovor sa OTP bankom Hrvatska o pružanju kastodi usluga na stranim tržištima čime je omogućila klijentima pristup značajno većem broju tržišta i podigla kvalitet kastodi usluga na viši nivo. Pridržavajući se principa partnerskog odnosa sa klijentima, konstruktivne razmene informacija, proaktivnosti, posvećenosti i efikasnosti, OTP kastodi banka Srbija će i u narednoj godini nastojati da ispuni očekivanja kastodi klijenata.

08

Direkcija ljudskih resursa

- **119** novozaposlena
- **1315** zaposlenih

Godina 2020. je za Banku otpočela velikim planovima sa zahtevnim zadacima na projektu integracije. Pandemija izazvana Covid-19 koja je pogodila svet, donela je potpuno nove izazove: organizaciju rada tokom trajanja vanrednog stanja, rad od kuće za sve zaposlene u centrali, 3 moratorijuma Narodne banke Srbije, nastavak svih integracionih aktivnosti, kao i obavljanje redovnog posla i ostvarivanje postavljenih ciljeva. Tokom cele godine bezbednost i zdravlje zaposlenih su bili na prvom mestu, uz neprekidnu podršku, digitalnu transformaciju i nove modele razvoja koji su doprineli izuzetnim rezultatima.

Briga o zaposlenima na prvom mestu

Proglašenje vanrednog staja zahtevalo je brzu reakciju i adaptaciju na potpuno nove uslove rada. Omogućavanje rada od kuće pored tehničkih aspekata i pristupa potrebnim aplikacijama, podrazumevalo je i drugačije organizacione modele. Organizovana je rotacija timova zbog optimizacije prisustva zaposlenih u Banci, obezbeđena oprema za zaposlene koji rade iz prostorija Banke, razvijen servis za generisanje i distribuciju personalnih dokumenata, organizovana relokacija za ključne pozicije i operativne timove, obezbeđeno plaćeno odsustvo posebno osetljivih kategorija zaposlenih tokom trajanja vanrednog stanja. U prvom talasu pandemije 95% zaposlenih je radilo od kuće, a aktuelni standard je 80%. Održavana je konstantna komunikacija sa zaposlenima koji su zaraženi, kao i sa zaposlenima u izolaciji. Na dnevnom nivou praćen je status ovih zaposlenih, a kreiran je i poseban algoritam koraka za sve zaposlene kako bi mogli da prate mere zaštite od virusa i brinu o svom i zdravlju svojih kolega. Nakon vanrednog stanja, organizacioni modeli su se prilagođavali aktuelnim instrukcijama, ali je zdravlje zaposlenih uvek bilo u fokusu.

Tokom 2020. godine zaposleni Banke su bili korisnici benefita koji su im posebno važni – privatno zdravstveno osiguranje i dodatno penziono osiguranje uz učešće Banke u dobrovoljnom penzionom fondu. Polise privatnog zdravstvenog osiguranja su obogaćene finansijskom i logističkom podrškom zaposlenima koji su hospitalizovani, kao i uslugom Teledoktor konsultacija za vreme oporavka. Kreiran je nov način regulisanja nadoknade za prevoz kroz NIS personalizovane kartice sa remote dopunom i Bus plus sistem, novogodišnji pokloni za decu zaposlenih kroz beskontaktnu distribuciju i korišćenje digitalnih vaučera. U situaciji izazvanoj pandemijom ovi benefiti, kao i izmenjen

Tokom 2020. godine sprovedena su dva Pulse Check istraživanja koja u obe Banke ispituju zadovoljstvo zaposlenih komunikacijom i razmenom informacija u okviru projekata integracije.

model rada od kuće, dodatno su uticali na zadovoljstvo zaposlenih. Tokom vanrednog stanja politika zarada i nagrađivanja se nije menjala.

Objektivne okolnosti i promena uslova rada na pretežno angažovanje od kuće predstavljali su dodatni izazov pravovremenom sagledavanju potencijalnih rizika, ali se Banka u kritičnim i situacijama povećane neizvesnosti trudila da pruži adekvatnu podršku, ne samo u domenu materijalne nadoknade, već u čuvanju partnerskog odnosa sa zaposlenima.

Razvoj i digitalna transformacija

Iako je 2020. godina nosila posebne izazove i nepredvidivo menjala prioritete, razvoj zaposlenih je bio primaran. Digitalna transformacija razvojnih aktivnosti Banke bila je u fokusu i tokom prethodnih godina, pa je spremno dočekala izazove i dodatno radila da se još brže i kvalitetnije transformiše. Ceo proces razvojnih aktivnosti je u potpunosti digitalizovan uz upotrebu različitih alata (Teams, Zoom, Doodle, Matrix, Vyond, Camtasia, SmartSurvey Slido). Podstaknuta situacijom u kojoj se svet našao i voljna da je iskoristi kao priliku za dodatnu transformaciju Banka je kreirala razvojnu strategiju sa tri noseća stuba: must have, in line with industry, embracing tomorrow. Direkcija za ljudske resurse je na ključnim kompetencama radila i kroz stručne obuke poput IT bezbednosti, SAS i BI alata, data science, Recharge programa, PCM modela komunikacije, programe inovacija. Tokom godine posebnu podršku pružila je liderstvu i odnosu sa klijentima: kroz pro-

gram za distancirano liderstvo za menadžere koji upravljaju timovima od kuće, kao i program za ličnu reziljentnost i bolje veštine komunikacije za menadžere ekspozitura i menadžere prodaje za rad sa privredom.

Mogućnost za unapređenje procesa Banka je prepoznala i u mentorstvu tokom onboarding procesa pa je aplicirala za OTP lab start-up program i dobila podršku za razvoj platforme koja treba da unapredi iskustvo zaposlenih u prvim mesecima, a menadžerima omogući lakše i efikasnije praćenje njihovog rada.

Do poželjnog poslodavca i kroz bolje iskustvo kandidata

Implementiran je i digitalni kolaborativni alat - ATS sistem "One Assessment" za upravljanje procesom regrutacije i selekcije u obe Banke. Alat je omogućio automatizaciju procesa zapošljavanja kroz definisan workflow, te će biti implementiran i u budućoj, integrisanoj Banci. Vođena značajem customer experience-a kao strateškog opredeljenja, Banka je procenila da je od velike važnosti Employer brand kako bi kandidatima omogućila najbolje iskustvo u svim momentima interakcije sa Bankom kao potencijalnim poslodavcem. Proizvod toga je i novi Career portal na kome su svi oglasi, a kandidati u svakom momentu imaju uvid u to u kojoj je fazi njihova prijava. Kada je u pitanju upravljanje procesom selekcije, OA alat je omogućio da hiring menadžer i HR budu sinhronizovani u svakoj fazi procesa, a da zahtev za svaki tip radnog angažovanja, prijave i procena kandidata digitalizuju. Ovo omogućava virtuelnu objedinjenu bazu kandidata što Banci pruža bolju efikasnost u procesu pronalaženja adekvatnih kandidata za upražnjena radna mesta.

Banka je učestvovala i na brojnim događajima kao poželjni poslodavac na tržištu, a direkcija je posebno ponosna i na učešće u prvom online sajmu zapošljavanja Karijera nije na pauzi.

Kroz program Moje prva plata u saradnji sa Nacionalnom službom za zapošljavanje Banka je zaposlila 32 ljudi u 15 različitih organizacionih delova Banke, kako u Beogradu tako i u 12 ekspozitura širom zemlje. Cilj tog programa je stručno usavršavanje mladih diplomaca i profilisanje za potencijalni nastavak karijere u Banci.

Otvorenom komunikacijom do većeg zadovoljstva zaposlenih

Kako prepoznaje značaj pažljivo kreiranih poruka posebno u nepredvidivim okolnostima, otvorena komunikacija ka zaposlenima pratila je sve aktivnosti direkcije za ljudske resurse. Tokom vanrednog stanja, direkcija je sarađivala sa kolegama iz marketing odeljenja na newsletteru Daljina nas spaja, a kreirala je i poseban Vodič podrške za sve zaposlene bilo da su radili od kuće ili iz prostorija Banke. Nakon ukidanja vanrednog stanja sprovela je istraživanje o zadovljstvu zaposlenih radom od kuće u kom je učestvovalo 65% zaposlenih. Na osnovu rezultata i preporuka istraživanja kreirala je Vodič za rad od kuće, Vodič za upravljanje timom tokom rada od kuće, Vodič za online sastanke koji su zaposlenima distribuirani uz simbolične poklone brige. Na osnovu istraživanja koje je sprovedeno

otpbanka

Tokom 2020. godine zaposleni Banke su bili korisnici benefita koji su im posebno važni – privatno zdravstveno osiguranje i dodatno penziono osiguranje uz učešće Banke u dobrovoljnom penzionom fondu.

tokom septembra, povodom godinu dana od promene vlasničke strukture Banke i pridruživanja OTP grupaciji utvrđeno je da se preko 65% ispitanih oseća zadovoljno zbog pripadnosti OTP Grupi i da je zadovoljno svojim radom u okviru Grupe.

Integracione aktivnosti

Projekat integracije dve banke je tokom cele godine bio prioritet, a direkcija ljudskih resursa je svoj doprinos dala kroz brojne aktivnosti. Dizajnirana je organizacija buduće Banke, urađena sistematizacija poslova, uspostavljena grejding struktura, usvojena Politika zarada, a dizajnirani su i usvojeni svi HR procesi. Obavljena je selekcija menadžera B2 i B3 nivoa i urađena alokacija svih zaposlenih iz obe Banke.

Tokom 2020. godine u toku su bile integracione obuke za zaposlene u obe banke kroz koje se radilo na upoznavanju sa aplikacijama, procesima i proizvodima koji su odabrani za buduću Banku. Realizovan je program korporativnih inovacija u saradnji sa ICT Hubom za zaposlene, kako bi i u budućoj Banci negovali inovativnost. Direkcija je ponosna na brojeve koje sumiraju integracione trening aktivnosti: 3.395 učesnika, 31 interni trener, 3.194 trening sata i 100% aktivnosti sprovedenih putem online platformi.

U željom da se radi na približavanju korporativnih kultura Banaka u integraciji i kombinovanju različitih uspešnih modela, u diviziji rada sa stanovništvom kreiran je program Rotacijom do uspeha u kome je 20 izuzetnih menadžera ekspozitura rotiralo svoja mesta do dana spajanja. Sama inicijativa rotacije je realizovana i u drugim divizijama na različitim nivoima pozicija. Dodatno, otpočeta je i inicijativa međusobnih poseta menadžera ekspozitura iz dve Banke koje će se realizovati mesečno do kraja integracije.

Takođe, sprovedena su dva Pulse Check istraživanja koja u obe Banke ispituju zadovoljstvo zaposlenih komunikacijom i razmenom informacija u okviru projekata integracije. Na osnovu oba istraživanja, kreirane su dodatne preporuke za dalje unapređenje ovih oblasti.

09

Korporativna društvena odgovornost

Principi društvene odgovornosti integrisani su u celokupno poslovanje OTP banke. Kao deo velike bankarske grupacije Banka primenjuje visoke standarde u politici prema zaposlenima, klijentima, lokalnoj zajednici i životnoj sredini.

Kao članica i jedan od osnivača sporazuma Globalnog dogovora UN u Srbiji, i kao član i jedan od osnivača Foruma odgovornog poslovanja (RBF) Srbija, Banka je mobilisala najznačajnije inicijative u zemlji okupljajući društveno odgovorne kompanije. Svoje društveno odgovorno poslovanje zasniva na podršci preduzetništvu i inovacijama, za stvaranje boljeg okruženja i vraćanje zajednici u kojoj posluje, podršci kulturi i mladim talentima, podršci ugroženim grupama građana (kroz socijalnu inkluziju i profesionalnu integraciju, kroz obrazovanje socijalno osetljivih grupa i volonterske akcije).

Strateške smernice su duboko ukorenjene u korporativne vrednosti Banke i primenjuju se u skladu sa sledećim prioritetima:

- integracija principa društvene odgovornosti u poslovne aktivnosti,
- odgovorno upravljanje i politika prema zaposlenima,
- smanjenje negativnih efekata poslovanja na životnu sredinu,
- doprinos civilnom društvu.

U svakoj od ovih oblasti Banka se fokusira na različite aktivnosti. Na polju intregracije društveno odgovornih kriterijuma u poslovne aktivnosti akcenat je na kreiranju društveno odgovornih proizvoda i usluga, transparetnost, etičnost u poslovanju i odgovornost prema klijentima. Kada su u pitanju zaposleni prioriteti su korporativno upravljanje, stručna edukacija i usavršavanje, program stimulisanja i nagrađivanja i politika raznolikosti, dok se u domenu zaštite životne sredine akcenat stavlja na smanjenje potrošnje resursa koji nastaju u poslovanju.

Aktivan doprinos Banke civilnom društvu ogleda se u podršci organizacijama i projektima koji se bave socijalno ugroženim i ranjivim kategorijama stanovništva kao i projektima iz oblasti kulture.

OTP banka je od 2016. godine uključena na listu Indeksa odgovornog poslovanja – prve nacionalne platforme za procenu društveno odgovornog poslovanja koja omogućava objektivno poređenje učinka i uticaja koje kompanije ostvaruju na društvo kroz svoje poslovanje.

Ove godine je bilo organizovano pripremanje obroka za ugrožene kategorije stanovnistva, i tada su se okupili predstavnici članica Foruma a veliki broj ukusno pripremljenih obroka je obradovao naše sugrađane – prodavace magazina Liceulice.

Kao članica foruma odgovornog poslovanja, Banka je uzela učešće u istraživanju "Bolji biznis za bolje društvo 2019/2020" i dala doprinos stvaranju jasnije slike o ulaganjima poslovnog sektora u zajednicu tokom 2019. godine i tokom krize izazvane pandemijom koronavirusa. Rezultati sprovedenog istraživanja, kao i primeri dobre prakse prikazani su u publikaciji Bolji biznis za bolje društvo 2019/2020, koja je dostupna na sajtu FOP-a.

Partneri u inovacijama

Želeći da pruži dodatni doprinos osnaživanju tehnološkog preduzetništva u Srbiji, banka je pre nekoliko godina pokrenula saradnju sa ICT Hub Centrom za tehnološko preduzetništvo i inovacije, sa kojim je kreirano dugoročno partnerstvo. Zajednička organizacija različitih događaja, kao što su tri fintech hakatona i nekoliko Open Innovation Challenge koji su nagradili timove sa najboljim idejama primenjivim u razvoju bankarstva budućnosti. Takođe, saradnja je otvorila vrata Banke novim partnerima iz startap ekosistema koji razvijaju inovativne proizvode i usluge za korisnike u sve razvijenijem digitalnom okruženju.

Projekat Generator

Krajem 2017. godine, zajedno sa brojnim partnerima, Banka je lansirala projekat Generator.

Generator je zapravo dugoročna platforma na kojoj se promovišu inicijative

i događaji koji doprinose razvoju inovacija i preduzetništva. Posle dva uspešna konkursa (Generator i Generator Fluo - prvi konkurs za najbolje studentske preduzetničke inovacije) kojima je do sada promovisano i nagrađeno 60 preduzetničkih inovacija, krajem 2018. godine pokrenut je Generator 2.0 sa ciljem da osnaži mala i srednja preduzeća i da im pruži mogućnost da unaprede svoje znanje u domenu digitalne transformacije i dobiju pristup potrebnim alatima koji im mogu pomoći u daljem razvoju poslovanja korišćenjem digitalnih tehnologija. U 2019. i 2020. godini digitalna transformacija se primenjuje na njihovim proizvodima i obuhvata celokupnu analizu postojećeg stanja poslovanja i preporuke sa akcionim planom, implementaciju jedne od predloženih preporuka u vrednosti do 5.000 evra, kao i marketinški preobražaj i medijsku kampanju.

Krajem 2019. godine a takođe u okviru projekta Generator, pokrenuta je inicijativa Generator dobrih dela, koja podržava socijalno preduzetništvo i proizvođače koji u okviru njega stvaraju. U holu nove zgrade OTP banke, zaposleni su imali priliku da upoznaju i podrže šest preduzeća. Tu se ne završava ova aktivnost, već se podrška socijalnim preduzećima nastavlja i u 2020. godini.

U 2020. godini Banka je lansirala četvrti Generator konkurs koji ove godine nosi naziv Gamechanger znajući sa kakvim su se izazovima suočili mali i srednji biznisi u našoj zemlji zbog pandemije COVID-19. Ovogodišnji konkurs je bio usmeren na podršku digitalnim projektima – sajtovima, aplikacijama i drugim digitalnim platformama – koji pomažu i nude nove mogućnosti malim i srednjim preduzećima da uspešno prevaziđu posledice krize. Konkurs je bio otvoren za sve pojedince, neformalne timove, preduzetnike i firme koji imaju novu ideju kojoj je potrebna podrška da zaživi ili već postojeće rešenje koje je potrebno unaprediti. Na osnovu pristiglih 170 prijava, žiri je napravio uži izbor od 10 polufinalista koji su dobili video materijal, kao i medijsku i promociju putem kanala Banke, kako bi za njihovo rešenje čulo što više ljudi. Zatim je izabrano šestoro finalista koji su se borili za glavnu nagradu. Na prezentacijama, finalisti su predstavili svoja rešenja, nakon čega je žiri proglasio dva pobednika koji su osvojili nagradu od milion dinara. Polufinalisti su osvojili i specijalne nagrade partnera konkursa – Vojvođanska banka i ICT hub centar za razvoj tehnološkog preduzetništva i inovacija, TeleGroup, BOŠ - Beogradska otvorena škola i ENECA.

COVID-19

Imajući u vidu neophodnost uključivanja poslovnog sektora u rešavanje ozbiljnih izazova sa kojima se suočava zdravstveni sistem, OTP banka se među prvima uključila u razne inicijative.

Kako bi pružila podršku našem zdravstvenom sistemu, Banka je početkom aprila obezbedila ono najpotrebnije u tom trenutku i Institutu za virusologiju, vakcine i serume Torlak donirala dostavno vozilo u vrednosti preko 3 miliona dinara. Vozilo se od prvog dana koristi jer ima značajnu ulogu u transportu testova na virus COVID-19, i time direktno pomaže u bržoj i efikasnijoj dostavi rezultata. U potpunosti je prilagođeno za ove potrebe i poseduje dodatnu opremu koja uključuje ugrađenu

Želeći da pruži dodatni doprinos osnaživanju tehnološkog preduzetništva u Srbiji, Banka je pokrenula saradnju sa ICT Hub Centrom za tehnološko preduzetništvo i inovacije, sa kojim je kreirano dugoročno partnerstvo.

termoizolaciju, rashladni uređaj i termopisač koji beleži temperaturu. Zahvalnost zaslužuju i partneri Banke koji su dali svoj doprinos u ovoj donaciji – Renault Nissan Srbija i Reno Sava.

Takođe, za poboljšanje opštih uslova za rad i nabavku neophodne medicinske i zaštitne opreme, Banka je donirala ukupno 2.650.000 dinara Opštoj bolnici u Sremskoj Mitrovici i Subotici, Kliničkom centru u Nišu, Institutu za onkologiju i radiologiju Srbije – Dečije odeljenje, i gradu Valjevo, koji prikuplja sredstva za lokalne zdravstvene institucije.

Banka je pozvala i svoje klijente da ako su u prilici, pomognu zdravstveni sistem novčanim putem. Radi olakšavanja procesa, Banka je račun RFZO uvrstila u predefinisane šablone u okviru svoje e-banking aplikacije.

Kultura

Sa željom da podrži negovanje srpske kulture i srpskog jezika i prepoznajući prave vrednosti za koje se zalaže kuća „Politika“ i „Politikin Zabavnik“, Banka je odlučila da bude pokrovitelj nagrade za najbolje literalno delo namenjeno mladima. Jednoglasna odluka žirija bila je da nagradu za najbolje književno delo namenjeno mladima objavljeno 2019. godine, ponese Sonja Ćirić za roman „Neću da mislim na Prag“, u izdanju kuće „Laguna“ iz Beograda.

Naš Beograd u duhu solidarnosti sa najugroženijima #zanašebeograđane

Iako je prošlo više od jedne decenije od kako je organizovana prva akcija “Naš Beograd” ovaj dan volontiranja i dalje inspiriše na angažovanje i podršku lokalnim zajednicama na inovativan i efikasan način. Do sada su volonterske akcije u organizaciji Foruma za odgovorno poslovanje okupile preko 3.500 zaposlenih iz više od 30 kompanija i direktno poboljšale kvalitete života za preko 11.000 sugrađana iz osetljivih društvenih grupa.

OTP banka takođe neguje kulturu volontiranja zaposlenih i tradicionalno se odaziva ovoj akciji. Ove godine je bilo organizovano pripremanje obroka za ugrožene kategorije stanovništva i tada su se okupili predstavnici članica Foruma a veliki broj ukusno pripremljenih obroka je obradovao naše sugrađane – prodavace magazina Liceulice.

10

Upravljanje rizicima

Operativni rizik

Operativni rizik predstavlja rizik mogućeg nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital Banke usled propusta (nenamernih i namernih) u radu zaposlenih, neodgovarajućih internih procedura i procesa, neadekvatnog upravljanja informacionim i drugim sistemima u Grupi, kao i usled nastupanja nepredvidivih spoljnih događaja, posebno uključujući i događaje sa malom verovatnoćom dešavanja, ali sa rizikom velikog gubitka, rizike internih i eksternih prevara kao i rizike koji su vezani za modele. Uz izuzetak strateškog rizika, operativni rizik uključuje pravni rizik i IT rizik. Grupa u sistem upravljanja rizicima obuhvata i rizike koji nastaju po osnovu uvođenja novih proizvoda, usluga i aktivnosti u vezi sa procesima i sistemima Banke, kao i rizike koji nastaju po osnovu aktivnosti koje je Banka poverila trećim licima.

U cilju uspešnog upravljanja operativnim rizikom, Grupa je uvela stalni sistem identifikacije, merenja, praćenja i kontrole/ublažavanja operativnog rizika.

Upravljanje operativnim rizikom obuhvata:

- Aktivnosti identifikacije, nadgledanja i merenja operativnih rizika kroz:
  - Prikupljanje internih podataka o operativnim rizicima
  - Ključne indikatore rizika
  - Samoprocenu i kontrolu rizika
  - Scenario analize
  - Procenu operativnog rizika kod uvođenja/izmene novih proizvoda i poveravanja aktivnosti trećim licima
  - Procenu uticaja prekida na poslovanje
- Preventivne aktivnosti kao što su:
  - Trajni nadzor ili menadžerska supervizija kao deo sistema internih kontrola
  - Plan kontinuiteta poslovanja kojim se obezbeđuje zaštita od prekida u poslovnim aktivnostima i od ekstremnih rizika.

Operativni rizik predstavlja sastavni deo svih proizvoda, aktivnosti, procedura i sistema Grupe. Upravljanje operativnim rizikom je integralni deo funkcija upra-

vljanja na svim nivoima. On se zasniva na delu sistema unutrašnjih kontrola, koji uključuje sistema menadžerske supervizije koja se sprovodi na svim nivoima, kao i periodičnim kontrolama koje sprovodi odeljenje unutrašnje revizije. Sistem unutrašnjih kontrola podrazumeva da se operativni rizik posmatra kao zasebna vrsta rizika i na taj način se podvrgava posebnim metodama detekcije i procene, praćenja i kontrole, a sve u cilju razvoja odgovarajućih mera za smanjenje rizika i pružanja mogućnosti da se sagleda rizični profil Grupe. Kako bi upravljanje operativnim rizikom bilo efikasno, neophodno je imati odgovarajuću strukturu upravljanja, koju predvodi specijalizovani Odbor za operativni rizik (ORCO) i implementirane pomenute unutrašnje kontrole, kao i odgovarajuću organizacionu strukturu, čiju okosnicu čini Služba za stalnu kontrolu i upravljanje operativnim rizikom koja predlaže politike, metodologije, planove i procedure za upravljanje operativnim rizikom, kao i potrebne alate upravljanja (prikupljanje podataka, RCSA itd).

Za potrebe izračunavanja regulatornog kapitalnog zahteva za operativni rizik, Grupa koristi pristup osnovnog indikatora u skladu sa Odlukom o adekvatnosti kapitala Banke. Interni kapitalni zahtev za operativni rizik kvantifikuje se upotrebom posebnog pristupa koji se zasniva na internim gubicima i scenario analizi.

Plan kontinuiteta poslovanja

Radi obezbeđenja kontinuiteta poslovanja, Grupa je implementirala plan kontinuiteta poslovanja u cilju omogućavanja nesmetanog i kontinuiranog funkcionisanja svih značajnih sistema i procesa Grupe, kao i ograničavanja gubitaka u vanrednim situacijama. Ovaj plan je zasnovan na analizi uticaja na poslovanje i na proceni rizika. Utvrđuju se ključne poslovne aktivnosti za koje je neophodno očuvati kontinuitet obavljanja poslovanja i u vanrednim situacijama; redovno se ažurira plan u skladu sa poslovnim promenama, promenama u proizvodima, aktivnostima, procesima i sistemima, promenama u okruženju kao i poslovnom politikom i strategijom; plan se testira i o rezultatima testa se izveštavaju Upravni i Izvršni odbor.

Interna revizija

Kroz izvršavanje planiranih revizija i specijalnih angažovanja/istraga, unutrašnja revizija ocenjuje adekvatnost i pouzdanost sistema unutrašnjih kontrola Banke i funkcije kontrole usklađenosti poslovanja Banke. Interna revizija komunicira rezultate svog rada rukovodstvu Banke, obezbeđujući time da se rizici na odgovarajući način identifikuju i kontrolišu. Interna revizija redovno priprema izveštaje o svojim aktivnostima i dostavlja ih Upravnom odboru i Odboru za reviziju.

Rizik neusklađenosti poslovanja banke

Rizik neusklađenosti poslovanja Banke je mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke usled propuštanja usklađivanja poslovanja Banke sa zakonom, podzakonskim aktima, internim aktima Banke, kao i sa pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom Banke. Funkcija kontrole usklađenosti poslovanja banke omogućava identifikaciju, procenu i praćenje rizika neusklađenosti poslovanja Banke koji obuhvata sledeće tri grupe rizika:

- Rizik od sankcija regulatornog tela
- Rizik od finansijskih gubitaka i
- Reputacioni rizik.

U skladu sa Zakonom o bankama, Banka je osnovala nezavisnu organizacionu jedinicu – Službu za kontrolu usklađenosti poslovanja zaduženu za identifikovanje, praćenje i upravljanje rizikom neusklađenosti. U cilju obavljanja poslova iz svog delokruga, Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja prati usklađenost internih akata Banke sa regulativom a naročito onih koji se odnose na zaštitu interesa klijenta, adekvatno informisanje i obavaštavanje klijenata, zaštitu ličnih podataka i bankarske tajne, identifikaciju i procenu klijenata, upravljanje prigovorima klijenata, odnose u prodaji i marketingu, integritet tržišta, zloupotrebu tržišta i insajdersko trgovanje, poštovanje kodeksa profesionalnog ponašanja, rizik konflikta interesa, rizik podmićivanja i korupcije, pravo unutrašnjeg uzbunjivanja i druge regulatorne oblasti u skladu sa usvojenim programom funkcije kontrole usklađenosti poslovanja. Služba sprovodi kontinuirane kontrole na način koji obezbeđuje identifikovanje i upravljanje postojećim i potencijalnim rizicima neusklađenosti o čemu izveštava nadležne organe Banke. Ona nastoji da promoviše najviše standarde usklađenosti i podiže svest zaposlenih o potrebi postupanja u skladu sa regulativom, internim aktima i dobrim poslovnim običajima.

11

Upravljanje likvidnošću i rizikom kamatne stope

Likvidnost predstavlja sposobnost Banke da obezbedi dovoljno likvidnih sredstava kako bi bezuslovno zadovoljila sve dospele obaveze koje proističu iz bilansne pasive (povlačenje depozita i drugih izvora finansiranja), bilansne aktive (finansiranje novih plasmana), kao i po osnovu vanbilansnih pozicija.

Upravljanje likvidnošću predstavlja kontinuirani proces sagledavanja potreba za likvidnošću u redovnim poslovnim situacijama ("business as usual"), ali i planiranje upravljanja u nepredviđenim okolnostima, putem obezbeđenja adekvatnog nivoa likvidnih sredstava na osnovu analize potreba za likvidnošću, kao i sagledavanja promena u strukturi bilansa stanja i vanbilansnih pozicija Banke.

Tokom 2020. godine nivo likvidnosti Banke bio je iznad minimalno zahtevanog, viškove likvidnosti Banka je plasirala u dužničke hartije od vrednosti Republike Srbije. Svi pokazatelji likvidnosti bili su u skladu sa regulatornim i interno postavljenim limitima. Stres testiranja izvršena na kvartalnom nivou i u okviru plana oporavka pokazala su visoku otpornost Banke na potencijalne stresne situacije.

U okviru procesa upravljanja likvidnošću, Banka:

- Kontinuirano prati i analizira sve faktore koji utiču na likvidnosnu poziciju Banke,
- Održava zahtevani nivo obavezne dinarske i devizne rezerve, u skladu sa propisima Narodne banke Srbije,
- Kontinuirano radi na optimizaciji dnevne likvidnost obezbeđujući sredstva u dovoljnom iznosu i valutnoj strukturi (na nivou svake valute) za nesmetano izmirivanje obaveza, što uključuje i procenu očekivanih novčanih tokova za period od 30 dana,
- Sagledava i prati dugoročnu likvidnosnu poziciju na bazi projekcije gepova likvidnosti, odnosno praćenja usklađenosti novčanih priliva i odliva po osnovu bilansnih i vanbilansnih stavki na dugi rok,
- Obezbeđuje diversifikaciju izvora finansiranja,
- Održava rezerve likvidnosti uključujući i potrfolio hartija od vrednosti koje je izdala država ili NBS na adekvatnom nivou i u adekvatnoj strukturi,
- Plasira viškove likvidnosti u skladu sa definisanim limitima.

U okviru procesa diversifikacije izvora finansiranja, Banka je u 2020. godini uspešno radila na očuvanju stabilnosti depozitne baze kako stanovništva tako i pravnih lica uz dalju diversifikaciju u pogledu ročne strukture i snižavanja troškova.

Banka upravlja likvidnošću na način da obezbeđuje stabilnost, diversifikaciju i fleksibilnost izvora finansiranja.

U okviru procesa diversifikacije izvora finansiranja, Banka je u 2020. godini uspešno radila na očuvanju stabilnosti depozitne baze kako stanovništva tako i pravnih lica uz dalju diversifikaciju u pogledu ročne strukture i snižavanja troškova. Diversifikaciju izvora finansiranja Banka postiže i ugovaranjem kreditnih aranžmana sa matičnom bankom i njenim povezanim licima i Međunarodnim finansijskim institucijama.

Ostvareni pokazatelji likvidnosti dati su u sledećoj tabeli:

Pokazatelj nivoa likvidnosti	2020	2019
Prosek tokom perioda	1,90	1,68
Najviši	2,36	2,17
Najniži	1,45	1,37
Na dan 31. decembra	1,89	1,99

Banka u skladu sa važećim propisima obračunava i Pokazatelj pokrića likvidnom aktivom (PPLA) koji predstavlja meru sposobnosti Banke da obezbedi dovoljno likvidnih sredstava u cilju izvršenja svih dospelih obaveza u pretpostavljenim uslovima stresa. Pokazatelj pokrića likvidnom aktivom (PPLA) je tokom 2020. godine bio iznad regulatorno i interno propisanog limita i kretao se između 113% i 140% a 31. decembra 2020. godine je iznosio 130%.

Rizik kamatnih stopa

Kamatni rizik se definiše kao rizik od mogućeg nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital Banke usled nepovoljnih kretanja tržišnih kamatnih stopa. Osnovne vrste kamatnog rizika su: rizik vremenske neusklađenosti dospeća (za stavke aktive i pasive vezane za fiksnu, nepromenljivu kamatnu stopu) i ponovnog određivanja cena (za stavke vezane za promenljivu kamatnu stopu), rizik krive prinosa, bazni rizik i rizik ugrađenih opcija, tj. rizik opcionalnosti.

Proces upravljanja rizikom promene kamatnih stopa podrazumeva praćenje, identifikovanje, merenje i ublažavanje uticaja koji nepovoljno kretanje kamatnih stopa može imati na finansijski rezultat i kapital Banke. Merenje uticaja koji kamatni rizik može imati na finansijski rezultat Banke vrši se izračunavanjem promena neto kamatne margine u određenim scenarijima budućeg kretanja tržišnih kamatnih stopa (NIM sensitivity analiza), dok se merenje uticaja kamatnog rizika na kapital Banke vrši praćenjem promena ekonomske vrednosti kapitala u slučaju promene kamatnih stopa (EVE sensitivity analiza).

Banka je u cilju adekvatnog upravljanja kamatnim rizikom uspostavila limite koji se prate na redovnoj osnovi. O usaglašenosti sa limitima redovno se izveštavaju nadležni odbori (Odbor za Upravljanje aktivom i pasivom Banke, Izvršni i Upravni odbor). Banka je tokom 2020. bila u skladu sa definisanim limitima.

12

Upravljanje kapitalom i pokazatelji adekvatnosti kapitala

Nivo kapitala Bankarske grupe koji se smatra adekvatnim je onaj nivo kapitala koji obezbeđuje realizaciju strategije i poslovne politike Bankarske grupe i istovremeno omogućava pokriće svih rizika kojima je Banka izložena u svom poslovanju.

Osnovni strateški cilj Banke u pogledu upravljanja kapitalom predstavlja nastojanje da se raspoloživi izvori kapitala koriste ekonomično i u skladu sa definisanim perspektivama poslovnog razvoja Bankarske grupe.

Politika upravljanja kapitalom prioritet daje pokriću potencijalnih gubitaka, nastalih negativnih efekata koji proizilaze iz izloženosti rizicima, u odnosu na ostvarenje prinosa. U samom procesu upravljanja kapitalom fokus je na kontinuiranom praćenju adekvatnosti kapitala. Nivo kapitala Bankarske grupe koji se smatra adekvatnim je onaj nivo kapitala koji obezbeđuje realizaciju strategije i poslovne politike Bankarske grupe i istovremeno omogućava pokriće svih rizika kojima je Banka izložena u svom poslovanju.

Upravljanje kapitalom se zasniva na:

- Procesu identifikacije, merenja, odnosno procene rizika,
- Obezbeđivanju adekvatnog nivoa kapitala u skladu sa rizicima kojima je Bankarska grupa izložena u svom poslovanju,
- Adekvatnom inkorporiranju upravljanja kapitalom u sistem upravljanja i odlučivanja,
- Redovnim analizama, praćenju i proveri procesa upravljanja kapitalom.

Centralnu funkciju u procesu upravljanja kapitalom ima rukovodstvo Banke, kao najvišeg matičnog društva Bankarske grupe – Skupština, Upravni odbor i Izvršni odbor. U nadležnosti Skupštine banke je odluka o svim povećanjima kapitala, kao i usvajanje poslovne politike i strategije Banke, kojim se definišu i ulazni podaci za planiranje kapitala Banke za narednu poslovnu godinu.

U nadležnosti Upravnog odbora Banke je uspostavljanje strategije za upravljanje rizicima i supervizija rizika koje Banka preuzima u sklopu svojih poslovnih aktivnosti, a koji se odražavaju na nivo adekvatnosti kapitala Banke, kao i strategija upravljanja kapitalom Banke.

U sklopu funkcije strateškog upravljanja rizicima, Izvršni odbor Banke predlaže Upravnom odboru poslovnu politiku i strategiju Banke, strategiju upravljanja kapitalom i strategiju i politike za upravlljanje rizicima, sprovodi sve ove politike i strategije i usvaja procedure kojima se identifikuju, mere, procenjuju i prate rizici kojima je Banka izložena u svom poslovanju, a koji utiču na adekvatnost kapitala Banke i samim tim buduće poslovne odluke.

U sklopu procesa upravljanja kapitalom, u nadležnosti Izvršnog odbora Banke je da planiranje kapitala inkorporira u sve poslovne odluke i procedure koje se odnose na poslovno planiranje, blagovremeno informiše Upravni odbor o potrebama za kapitalom i omogući adekvatno izveštavanje eksternih nadzornih organa banke o nivou adekvatnosti kapitala. Obzirom da je upravljanje kapitalom Banke u visokoj korelaciji sa rizičnim profilom Banke, pored organizacionih delova Banke koji pripadaju standardnoj hijerarhiji upravljanja, Banka je ustanovila i određeni broj odbora u čijoj nadležnosti je praćenje izloženosti postojećim rizicima kao i planiranje i predviđanje potencijalne izloženosti novim vrstama rizika.

Kapital Bankarske grupe u 2020 godini

Ukupan kapital Bankarske grupe se sastoji od osnovnog akcijskog kapitala, dodatnog osnovnog kapitala i dopunskog kapitala.

Osnovni kapital čine: akcijski kapital po osnovu običnih akcija, emisiona premija, revalorizacione rezerve, rezerve iz dobiti, regulatorna prilagođavanja vrednosti elemenata osnovnog akcijskog kapitala Banke, nematerijalna ulaganja, odložena poreska sredstva koja zavise od buduće profitabilnosti, izuzev onih koja proističu iz privremenih razlika, umanjenih za odložene poreske obaveze i ostale odbitne stavke u skladu sa Odlukom o adekvatnosti kapitala.

Dopunski kapital čine subordinirane obaveze koje se u skladu sa važećom Odlukom o adekvatnosti kapitala uključuju u dopunski kapital.

U skladu sa važećom Odlukom o adekvatnosti kapitala, Banka je u obavezi da obračunava sledeće pokazatelje na pojedinačnom i konsolidovanom nivou:

- pokazatelj adekvatnosti osnovog akcijskog kapitala Bankarske grupe koji je jednak odnosu osnovnog akcijskog kapitala i rizične aktive Bankarske grupe i ne može biti ispod 4,5%,
- pokazatelj adekvatnosti osnovog kapitala Bankarske grupe koji je jednak odnosu osnovnog kapitala i rizične aktive Bankarske grupe i ne može biti ispod 6%,
- pokazatelj adekvatnosti ukupnog kapitala Bankarske grupe koji je jednak odnosu kapitala i rizične aktive bankarske grupe i ne može biti ispod 8%.

Takođe, Banka je dužna da pokazatelje adekvatnosti kapitala na pojedinačnom i konsolidovanom nivou održava uvećane na način koji joj omogućava pokriće zahteva za kombinovanim zaštitnim slojem kapitala.

Rizična aktiva predstavlja zbir ukupnog iznosa rizikom ponderisanih izloženosti za kreditni rizik, rizik druge ugovorne strane, za cenovni rizik za aktivnosti iz knjige trgovanja, za devizni rizik, za rizik prilagođavanja kreditne izloženosti za sve poslovne aktivnosti banke i za operativni rizik.

U 2020. godini nivo kapitala i pokazatelj adekvatnosti na konsolidovanom nivou imali su sledeći trend:

Kapital u 000 RSD	JUN 2020	DEC 2020
Ukupan kapital	56,192,111	57,165,154
Osnovni kapital	47,139,338	48,467,308
Osnovni akcijski kapital	47,139,338	48,467,308
Akcijski kapital i emisiona premija	23,724,274	23,724,274
Rezerve iz dobiti	22,661,416	24,043,492
Revalorizacione rezerve	1,844,228	1,645,008
Nematerijalna ulaganja	-718,229	-706,647
Odbitne stavke od kapitala po osnovu prekoračenja stepena zaduženosti i ročnosti kod gotovinskih, potrošačkih i ostalih kredita odobrenih stanovništvu	-275,733	-196,880
Odložena poreska sredstva koja zavise od buduće profitabilnosti	-55,717	0
Ostala regulatorna prilagođavanja	-40,902	-41,939
Dodatni osnovni kapital	0	0
Dopunski kapital	9,052,773	8,697,846
Subordinirane obaveze	9,052,773	8,697,846
Ukupna rizična aktiva	266,556,507	278,680,286
Ukupna rizikom ponderisana aktiva za kreditni rizik	236,689,217	247,741,107
Ukupna rizikom ponderisana aktiva za tržišni rizik	772,433	783,729
Ukupna rizikom ponderisana aktiva za operativni rizik	28,961,469	30,041,346
Ukupna rizikom ponderisana aktiva za CVA	133,388	114,104
Racio adekvatnosti ukupnog kapitala 8%	21.08%	20.51%
Racio adekvatnosti osnovnog kapitala 6%	17.68%	17.39%
Racio adekvatnosti osnovnog akcijskog kapitala 4.5%	17.68%	17.39%

Bankarska grupa je tokom 2020. godine, održavala nivo adekvatnosti kapitala u regulatorno propisanim okvirima.

Tokom 2020. nije postojala potreba za dokapitalizacijom u vidu nove emisije akcija.

13

Konsolidovani finansijski pokazatelji Banke

1. Konsolidovani bilans uspeha

RSD 000	2020	2019	VAR 20/19
POSLOVNI PRIHODI	15,593,110	16,453,274	-5.2%
Prihodi od kamata	13,618,804	14,599,404	-6.7%
Rashodi od kamata	-1,474,288	-2,288,423	-35.6%
Neto prihod po osnovu kamata	12,144,516	12,310,981	-1.4%
Prihodi od naknada i provizija	5,050,986	5,713,494	-11.6%
Rashodi od naknada i provizija	-1,942,632	-2,269,972	-14.4%
Neto prihod po osnovu naknada i provizija	3,108,354	3,443,522	-9.7%
Neto dobitak (gubitak) po osnovu promene fer vrednosti finansijskih instrumenata	-612,355	270,188	
Neto dobitak (gubitak) po osnovu prestanka priznavanja finansijskih instrumenata koji se vrednuju po fer vrednosti	0	141,097	
Neto prihod (rashod) od kursnih razlika i efekata ugovorene valutne klauzule	576,160	-331,434	
Neto dobitak po osnovu investicija u pridružena društva i zajedničke poduhvate	53,064	37,614	
Ostali poslovni prihodi	16,805	13,857	
Ostali prihodi	306,566	567,449	
POSLOVNI RASHODI	-7,880,922	-8,564,566	-8.0%
Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi	-3,458,724	-3,358,897	3.0%
Troškovi amortizacije	-833,588	-841,664	-1.0%
Ostali rashodi	-3,588,610	-4,364,005	-17.8%
REZULTAT REDOVNOG POSLOVANJA	7,712,188	7,888,708	-2.2%
Neto prihod/rashod po osnovu umanjenja obezvredenja finansijskih sredstava koja se ne vrednuju po fer vrednosti kroz bilans uspeha	-5,425,697	-3,015,961	79.9%
Neto (gubitak)/dobitak po osnovu prestanka priznavanja finansijskih instrumenata koji se vrednuju po amortizovanoj vrednosti	46,391	149,987	
DOBITAK PRE OPOREZIVANJA	2,332,882	5,022,734	-53.6%
Porez na dobitak	-241,249	-648,716	
Dobitak (gubitak) po osnovu odloženih poreza	-19,234	199,917	
DOBITAK NAKON OPOREZIVANJA	2,072,399	4,573,935	-54.7%

Ukupni poslovni prihodi Banke dostigli su 15,6 milijarde dinara (132,6 miliona evra), što je za -5,2% (-860,2 miliona dinara) manje u odnosu na prethodnu godinu. Najveći uticaj na pad ukupnih poslovnih prihoda dolazi iz neto prihoda od naknada i provizija za -9,7% (-335,2 miliona dinara), koji dolazi najvećim delom od pada neto prihoda od platnih kartica (-237 miliona dinara), kao i od pada ukupnih neto prihoda od platnog prometa (-66 miliona dinara) uglavnom kao posledica snažnog efekta pandemije i vanrednog stanja tokom drugog kvartala 2020. godine. Takodje, neto prihod po osnovu kamata od 12,1 milijardi dinara (103,3 miliona evra), bio je na nešto nižem nivou u odnosu na 2019. godinu za -1,4% (-166,5 miliona dinara) uglavnom kao posledica pada prihoda od kamata. I pored snažnog rasta kreditnog portfolija tokom 2020. godine, obaranje dinarske referente kamatne stope više puta tokom godine do nivoa od 1% (nivo referentne stope u decembru 2019. godine je bio na nivou 2,25%) kao dodatna podrška oporavku privrede, je uticao na pad svih baznih dinarskih stopa i time na nominalan pad kamatnih prihoda, kao i na pad prosečne neto margine tokom 2020. godine.

Ukupni poslovni rashodi su na kraju 2020. godine iznosili 7,9 milijardi dinara (67 miliona evra), što je ispod nivoa iz 2019. godine za 8,0% (683,6 miliona dinara), a uglavnom kao posledica nižih ostalih rashoda. U okviru ostalih rashoda najveća ušteda je ostvarena na troškovima za osiguranje depozita (352 miliona dinara), na troškovima prevoza za zaposlene i ostalim troškovima putovanja (36 miliona dinara), a ostatak uštede dolazi iz dobre kontrole troškova na većini pozicija, kao i manjim otpisima u odnosu na prethodnu godinu (vezano za proces integracije).

U 2020. godini, Banka je ostvarila dobitak nakon oporezivanja od 2,1 milijardi dinara (17,6 miliona evra) na konsolidovanom nivou, što je -54,7% (-2,5 milijarde dinara) manje u odnosu na nivo iz 2019. godine. Na pad neto rezultata, pored manjeg pada na neto poslovnom rezultatu (-2,2%, -176,5 miliona dinara), je prevashodno uticao neto rashod po osnovu umanjenja obezvređenja finansijskih sredstava koja se ne vrednuju po fer vrednosti kroz bilans uspeha, beležeći rast od -2,5 milijarde dinara, što je pre svega posledica vođenja oprezne politike troškova rizika tokom 2020. godine, a u vezi sa pandemijom i efektima COVID-19.

2. Konsolidovani bilans stanja

Aktiva u RSD 000	31.12.2020.	31.12.2019.	VAR 20/19
Gotovina i sredstva kod centralne banke	52,426,136	39,923,288	31.3%
Založena finansijska sredstva	1,000,000	-	
Potraživanja po osnovu derivata	158,115	145,131	8.9%
Hartije od vrednosti	40,515,224	41,346,380	-2.0%
Krediti i potraživanja od banaka i drugih finansijskih organizacija	1,948,385	1,667,210	16.9%
Krediti i potraživanja od komitenata	**289,926,094**	**258,605,611**	**12.1%**
Stanovništvo	140,236,011	119,607,464	17.2%
Privreda	149,690,083	138,998,147	7.7%
Investicije u pridružena društva i zajedničke poduhvate	357,620	304,556	17.4%
Investicije u zavisna društva	-	-	
Nematerijalna ulaganja	706,647	808,541	-12.6%
Nekretnine, postrojenja i oprema	3,736,017	3,592,792	4.0%
Investicione nekretnine	15,590	16,164	-3.6%
Tekuća poreska sredstva	783,208	410,885	90.6%
Odložena poreska sredstva	-	-	
Ostala sredstva	1,149,716	1,846,147	-37.7%
Ukupno aktiva	**392,722,752**	**348,666,705**	**12.6%**
Obaveze	**31.12.2020.**	**31.12.2019.**	**VAR 20/19**
Obaveze po osnovu derivata	200,386	189,074	6.0%
Depoziti i ostale finansijske obaveze prema bankama, drugim finansijskim organizacijama i centralnoj banci	119,108,904	100,900,513	18.0%
Depoziti i ostale finansijske obaveze prema drugim komitentima	**204,957,343**	**181,867,166**	**12.7%**
Stanovništvo	96,177,952	89,819,807	7.1%
Privreda	108,779,391	92,047,359	18.2%
Subordinirane obaveze	9,427,824	9,429,522	0.0%
Rezervisanja	2,053,902	1,344,864	52.7%
Tekuće poreske obaveze	0	0	
Odložene poreske obaveze	23,973	86,083	-72.2%
Ostale obaveze	4,240,420	3,952,315	7.3%
Ukupno obaveze	**340,012,752**	**297,769,537**	**14.2%**
Kapital	**31.12.2020.**	**31.12.2019.**	**VAR 20/19**
Akcijski kapital	23,724,274	23,724,274	0.0%
Dobitak	2,866,821	8,474,344	-66.2%
Gubitak	-	-	
Rezerve	26,118,905	18,698,550	39.7%
Ukupno kapital	**52,710,000**	**50,897,168**	**3.6%**
Ukupno pasiva	**392,722,752**	**348,666,705**	**12.6%**

imel
scpharma trading
evolution in healthcare
infobip
Novicom
Communication
otpbanka
otpbanka

Konsolidovana bilansna suma uvećana je za 12,6% na 392,7 milijardi dinara (3,3 milijarde evra) u 2020. godini sa 348,7 milijardi dinara (3 milijarde evra) na kraju 2019. godine.

Iznos kredita komitentima je na kraju 2020. godine dostigao 289,9 milijardi dinara (2,5 milijardi evra), što je **rast od 12,1% u odnosu na prethodnu godinu.** Pozitivan trend rasta plasmana u **segmentu poslovanja sa stanovništvom** je nastavljen u 2020. godini i iznosi 17,2% u odnosu na 2019. godinu, odnosno dostignut je nivo od 140,2 milijarde dinara (1,2 milijarde evra), što je najvećim delom rezultat rasta plasmana gotovinskih (+22,3%) i stambenih kredita (+14,6%).

Sektor poslovanja sa privredom dostigao je nivo od 149,7 milijardi dinara (1,3 milijarde evra), beležeći rast od 7,7% u odnosu na prethodnu godinu, usled nastavka dinamičnog rasta u segmentu poslovanja sa privredom. Ostvaren je takođe i značajan rast lizing portfelja od 6,6% u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupni depoziti su na kraju 2020. godine dostigli nivo od **205 milijardi dinara ili 1,7 milijardi evra** (+12,7% u odnosu na 2019. godinu). **Depoziti stanovništva su na kraju 2020. godine bili na nivou od 96,2 milijarde dinara** (818 miliona evra, +7,1% u odnosu na 2019. godinu). Sa druge strane **depoziti privrede su u 2020. godini dostigli 108,8 milijardi dinara (925 miliona evra)** beležeći rast od 18,2% u odnosu na 2019. godinu.

14

Budući razvoj Banke

Na tržištu Srbije povoljna makroekonomska kretanja iz prethodne godine su nastavljena početkom 2020, ali je od marta, kao i u drugim evropskim i zemljama širom sveta, na ekonomsku aktivnost u zemlji negativno uticala pandemija virusa korona. Nastala kriza je uzrokovola značajan pad ekonomske aktivnosti u drugom kvartalu 2020. godine. U skladu sa tim, Narodna banka Srbije i Vlada Republike Srbije su donele značajni paket mera monetarnih i fiskalnih podsticaja radi podrške privredi u prevazilaženju negativnih efekata pandemije.

Narodna banka Srbije je početkom marta donela odluku o smanjenju referentne kamatne stope za 50 baznih poena na 1,75%. Takođe, na sednicama u aprilu, junu i decembru referentna kamatna stopa je snižena za po 25 baznih poena na 1,00%, budući da su razmere krize u svetu izazvane pandemijom zahtevale dodatnu podršku monetarne politike. Ovim se pruža dodatna podrška domaćoj ekonomiji, imajući u vidu ponovno pogoršanje epidemiološke situacije i usporavanje privrednog oporavka, doprinosi daljem padu kamatnih stopa na međubankarskom tržištu novca, kao i na spuštanje kamatnih stopa na dinarske kredite na novi najniži nivo do sada. Narodna banka Srbije je preduzela i dodatne mere za podršku realnom sektoru, obezbedila je značajan iznos dinarske i devizne likvidnosti bankama putem direktnih repo operacija, svop aukcija i bilateralne kupovine dinarskih državnih hartija od vrednosti od banaka. Propisan je i moratorijum u otplati obaveza po osnovu kredita i finansijskog lizinga kako bi se ublažio teret krize građanima i privredi zemlje. U julu su uvedene stimulativne mere u okviru garantne šeme Vlade Republike Srbije koje doprinose boljim uslovima dinarskog kreditiranja privrede, a time i rastu stepena dinarizacije i dodatnom jačanju finansijske stabilnosti.

Uprkos neizvesnosti u vezi pandemije, Narodna banka Srbije je projekciju rasta BDP za 2020. godinu revidirala naviše (na nivo od -1%) kao rezultat bržeg oporavka industrijske proizvodnje, manjeg pada investicija, boljih performansi uslužnog sektora i bolje poljoprivredne sezone. Naredne godine se očekuje ubrzani ekonomski oporavak vođen domaćom tražnjom i izvozom, uz stopu privrednog rasta od oko 6%.

Komercijalna aktivnost OTP banke Srbija (OTP) je ostala stabilna tokom 2020. godine i pored nepovoljnog privrednog okruženja, što je rezultat kvalitetnog poslovanja u sektoru za rad sa

Komercijalna aktivnost OTP banke Srbija (OTP) je ostala stabilna tokom 2020. godine i pored nepovoljnog privrednog okruženja, što je rezultat kvalitetnog poslovanja u sektoru za rad sa privredom i sektoru za rad sa stanovništvom kroz stabilne produkcije gotovinskih, potrošačkih i stambenih kredita

privredom i sektoru za rad sa stanovništvom kroz stabilne produkcije gotovinskih, potrošačkih i stambenih kredita, omogućavajući OTP banci da očuva poziciju jedne od vodećih banaka na tržištu (pete po veličini aktive, treće po kreditima i pete po ukupnim depozitima krajem trećeg kvartala 2020. godine).

Banka je 24. septembra 2019. godine promenila vlasničku strukturu, nakon zaključenja procesa akvizicije u kojem je OTP Banka Plc Budimpešta kupila 100% akcija od prethodnog vlasnika – Societe Generale SA Pariz. Na ovaj način, Banka je postala član OTP grupe, dominantnog učesnika u regionu Centralne i Istočne Evrope. Istovremeno, Banka je promenila poslovno ime u OTP banka Srbija AD Beograd.

Poslovna politika obuhvata uz strateške ciljeve OTP Grupe da poveća tržišno učešće u zemljama u kojima posluje i uspešan završetak projekta integracije krajem aprila meseca 2021. godine i pripajanje Vojvođanskoj banci. Zato je OTP banka svoj plan za 2021. godinu planirala zaključno sa aprilom mesecom 2021. godine kada se očekuje završetak procesa integracije sa Vojvođanskom bankom.

OTP banka ostaje fokusirana na jačanje odnosa sa klijentima, kao i poboljšanje efikasnosti, a to doprinosi odličnim komercijalnim rezultatima u svim segmentima:

- U segmentu poslovanja sa stanovništvom, Banka je nastavila da unapređuje ponudu proizvoda, kao i tarife, uz pojednostavljenje procesa prijema novih klijenata i aktivnosti usmerene na smanjenje odlazaka klijenata, kao i unapređenje procesa odobravanja kredita za mali biznis.
- U segmentu poslovanja sa privredom, nastavljen je proaktivan pristup razvoja saradnje klijenata sa Bankom u svim segmentima poslovanja kao i podrška kroz dodatno kreditiranje za različite potrebe uključujući i kredite iz programa podrške privredi tzv. Garantne šeme. Banka je pored fokusa na klijente nastavila sa procesom integracije kako bi se obezbedila efikasnost budućih procesa i održala kvalitet usluga i nakon integracije dve banke.

Inovativni pristup Banke, fokusiranost na klijente, zajedno sa očekivanim rastom ekonomije u 2021. godini, smanjenjem stope nezaposlenosti i višim platama koje vode povećanju potrošnje i kreditne aktivnosti, omogućiće OTP banci da dodatno pojača svoju komercijalnu aktivnost i učvrsti rejting među vodećim akterima na tržištu.

15

Povezana lica

OTP Leasing Srbija

OTP Leasing Srbija, kompanija u stopostotnom vlasništvu OTP banke Srbija, koja se bavi finansijskim lizingom je osnovana 2006. godine. Kompanija je za relativno kratko vreme uspela da se dobro pozicionira na tržištu, uz konstantno napredovanje u svom domenu finansijskog tržišta, uprkos intenzitetu efekata globalne finansijske krize. Na kraju godine OTP Leasing se našla na prvom mestu na tržištu finansijskog lizinga po ukupnoj aktivi. Kada je reč o novim plasmanima, kompanija je u 2020. godini zauzela drugu poziciji i lider je u finansiranju putničkih vozila.

Na kraju godine OTP Leasing broji 59 zaposlenih, koji su kao i uvek dobijali podršku svih kadrova angažovanih u mreži ekspozitura OTP banke, u kojima su dostupni proizvodi OTP Leasinga Srbija.

Nastavljena je uspešna saradnja sa važnim partnerima na finansiranju putničkih i komercijalnih vozila, te poljoprivredne mehanizacije za potrebe pravnih lica, kao i uspešna kooperacija sa partnerima u domenu finansijskog lizinga za fizička lica. OTP Leasing je održao kontinuitet saradnje sa dugogodišnjim partnerima za nabavku putničkih i komercijalnih vozila kao i poljoprivredne mehanizacije.

Zahvaljujući primenjenim tehnološkim inovacijama, unapređenim procesima i odličnoj saradnji sa partnerima, kao i podršci OTP banke, kompanija je u 2020. godini postigla zapažene rezultate. Sklopljeno je 2.659 novih ugovora, dok je iznos novih plasmana 73.11 miliona evra. U 2020. godini zbog krize izazvane koronavirusom povećani su troškovi rezervisanja tako da je finansijki rezultat na kraju godine značajno umanjen u odnosu na prethodne godine. Dobit posle oporezivanja iznosi 2.12 miliona dinara.

OTP Osiguranje Srbija

Tokom 2020. godine OTP Osiguranje a.d.o. Društvo za životno osiguranje Beograd je održalo pozitivan trend svog poslovanja, uprkos svim izazovima koji su usledili tokom pandemije. OTP Osiguranje je dodatno unapredilo svoje poslovanje, pa je tako na kraju 2020. godine, neto dobit Društva iznosila 108 miliona dinara, što predstavlja rast od 40% u odnosu na 2019. godinu i 7% bolji rezultat od planiranog za ovu godinu. U 2020. godini, OTP Osiguranje je nastavilo sa procesom optimizacije poslovanja i digitalizacije procesa rada i počelo saradnju sa Vojvođanskom bankom, sa kojom je otpočela i prodaja životog osiguranja. U 2021. godini planira dalji rad na strategiji digitalne transformacije poslovanja i korišćenju punog prodajnog potencijala nove ujedinjene Banke, a sve sa ciljem da se proširi baza klijenata i obezbedi rast prihoda na duži rok.

Konsolidovani godišnji izveštaj o poslovanju OTP banka Srbija a.d. Beograd, za ovu godinu koja se završila 31. decembra 2020. godine, je odobren od strane rukovodstva banke 30. marta 2021. godine.

OTP banka Srbija AD Beograd

Vladimir Pejčić	Branimir Spasić	Predrag Mihajlović
Menadžer Odeljenja računovodstva	Član Izvršnog odbora	Predsednik Izvršnog odbora