

# Godišnji izvještaj o poslovanju za 2022. godinu

# | Sadržaj

- 1.1 Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora
- 1.2 O OTP Grupi
- 1.3 O OTP banci Srbija a.d. Novi Sad
- 1.4 Makroekonomsko okruženje i bankarski sektor
- 1.5 Poslovanje sa stanovništvom
- 1.6 Poslovanje sa privredom
- 1.7 Upravljanje rizicima
- 1.8 Upravljanje likvidnošću i rizikom kamatne stope
- 1.9 Upravljanje kapitalom i pokazatelji adekvatnosti kapitala
- 1.10 Finansijski pokazatelji OTP banke Srbija
- 1.11 Planovi za budućnost
- 1.12 Značajni događaji po završetku poslovne godine

## Nefinansijski izveštaj

- 2.1 Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora
- 2.2 O OTP Grupi
- 2.3 O OTP banci Srbija a.d. Novi Sad
  - 2.3.1. Upravljanje
  - 2.3.2. Organizaciona struktura
- 2.4 Pristup održivosti
- 2.5 Poslovna etika i odgovorne poslovne prakse
  - 2.5.1. Usklađenost poslovanja i antikorupcija
  - 2.5.2. Označavanje i oglašavanje proizvoda
  - 2.5.3. Zaštita podataka o ličnosti

2.5.4. Pristupačnost finansijskih usluga

2.6 Odgovorno finansiranje – finansijske usluge usmerene na održivost

2.7 Odgovornost u radnom okruženju

2.7.1. Različitost i jednake mogućnosti

2.7.2. Obuke i razvoj zaposlenih

2.7.3. Bezbednost i zdravlje na radu

2.8 Uticaj operacija na životnu sredinu

2.8.1. Potrošnja energije i energetska efikasnost

2.8.2. Upravljanje otpadom

2.9 Doprinos zajednici

2.9.1. Podrška zelenom preduzetništvu

2.9.2. Ulaganje u kulturu

2.9.3. Podrška sportu

2.9.4. Podrška lokalnim zajednicama

2.10 GRI indeks

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora

# Predrag Mihajlović

Dragi akcionari,

Verujem da je prethodna 2022. godina bila vrlo izazovna za sve aktere privrede i ekonomije u Srbiji i u celom svetu. Suočili smo se sa energetsom krizom izazvanu ratom u Ukrajini, što je uz pandemijsku krizu višestruko uticalo na poslovno okruženje. Uprkos tome, uspeali smo da ostvarimo rekordne poslovne rezultate što je međunarodna stručna javnost i potvrdila Euromoney i The Banker nagradama za najbolju banku u Srbiji. Ova godišnja priznanja za najbolju banku važe za tržišni standard za izvrsnost u bankarstvu i za najprestižnija priznanja u finansijskom svetu. Prilikom donošenja odluke o najboljima, finansijski eksperti i analitičari upoređuju poslovanje banaka i procenjuju uspešnost na osnovu jasno postavljenih kriterijuma tržišne pozicije, rasta i performansi, povraćaja na kapital, strateških inicijativa, tehnološkog razvoja i kvaliteta i inovativnosti ponude proizvoda i usluga. Kao rezultat uspešno sprovedene najkompleksnije integracije u regionu u jeku pandemije, odličnih poslovnih rezultata uz rastuću profitabilnost, operativnu efikasnost i zdrav rast portfolija kredita, OTP banka se izdvojila kao lider na bankarskom tržištu. Dodatno, još jedan prestižni magazin Global Finance proglasio je našu banku za „Najbolju banku u FX poslovanju u Srbiji u 2022. godini“, dok nam je magazin Euromoney dodelio još dva priznanja „Euromoney Market Leader in Serbia for Corporate Banking“ i „Euromoney Market Leader in Serbia for Digital Solutions as highly regarded“. Podjednako važno, naši projekti i CSR aktivnosti su višestruko prepoznati što je na samom kraju prošle godine ozvaničeno nagradom za Društveno odgovornu kompaniju 2022. godine po izboru Srpske asocijacije menadžera.

Sve navedene nagrade i priznanja su još jedna potvrda naše apsolutne posvećenosti i ekspertize. Uspeali smo da ostvarimo rekordne rezultate poslovanja i dvocifren rast u svim poslovnim segmentima sa ukupno 4.5 milijardi evra stanja neto kredita, uz 6.3 milijardi EUR aktive, 2,692 zaposlenih i preko 732,000 aktivnih klijenata. Banka je u 2022. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od



16,274 miliona dinara. Ostvaren je rast kredita stanovništvu od oko 6% u odnosu na 2021. godinu, uz tržišno učešće od 18.9%. Tokom 2022. godine Banka je bila lider na tržištu stambenih kredita sa tržišnim učešćem od 22.1%. U pogledu gotovinskih kredita, Banka takođe drži lidersku poziciju sa tržišnim učešćem od 19.7%. Istovremeno, Sektor za poslovanje sa privredom uspeo je da premaši očekivano učešće na tržištu u segmentu kredita plasiranih privredi i ostvari nivo od 16.6%. Da snažno podržavamo MSP sektor dokazali smo i potpisivanjem ugovora sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) o zajmu u iznosu od 25 miliona evra za dalje kreditiranje malih i srednjih preduzeća (MSP) u Srbiji, pre svega za MSP koji posluju u ekonomski manje razvijenim delovima zemlje. Dodatno smo učvrstili poziciju najvećeg kreditora privrede i stanovništva, kao i lidera na tržištu factoring, lizing i e-commerce usluga.

Izuzetno sam ponosan kad kažem da je 2022. najuspešnija godina u istoriji poslovanja OTP grupe u Srbiji. To ujedno podrazumeva i odgovoran odnos prema prirodnim resursima i okruženju, jer održivo bankarstvo počiva na premisi da društveni i ekološki ciljevi moraju biti uključeni u kreiranje svih finansijskih politika i proizvoda. Upravo iz tog razloga a u skladu sa Zelenim planom Evropske unije, OTP Grupa je definisala stubove ESG strategije sa ciljem da postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti. Mi u OTP banci Srbija smo u junu 2022. godine usvojili ESG Strategiju održivog poslovanja čiju smo primenu započeli i time se obavezali na ispunjenje zadatih ciljeva.

Naša mreža od 155 ekspozitura u 91 gradu i 266 bankomata je među najvećima u našoj zemlji, čime želimo da zadržimo lični kontakt sa našim klijentima. Tokom 2022. smo proširili dostupnost za klijente privatnog bankarstva otvorišći lokaciju i u Novom Sadu u cilju sveobuhvatne podrške klijentima u domenu dnevnog bankarstva i u domenu investicionih usluga, kao i dve OTP partner ekspoziture namenjene partnerima, investitorima, brokerima i trećim licima. Istovremeno smo usmereni na inovacije i digitalizaciju poslovanja koje omogućava klijentima

nove pogodnosti sa fokusom na unapređenje digitalnog bankarstva i korisničkog iskustva.

Definisali smo Inovacionu strategiju sa četiri pravca razvoja i na tom putu realizovali preko 12 događaja na kojima je aktivno učestvovalo 1,180 kolega. Posebno bih istakao format „INNOVATION Challenge“ izazova kroz koji kolege imaju priliku da uče kako da razvijaju ideje kroz različite metodologije i time generišu nove ideje. A bilo je do sada 106 ideja tokom dva izazova gde je 300 kolega aktivno učestvovalo. To nam govori da postoji otvorena komunikacija među timovima uz agilni princip rada i želju ka kreativnom razmišljanju. Drago mi je da su to prepoznali i HR profesionalci i dodelili OTP banci "Employer Partner" sertifikat, prestižno HR priznanje konsultantske kuće „Selectio“ kao i „Human Driven Reshape“ nagradu za najbolju HR praksu 2022. godine, za program BFF (back/front force) koju nam je dodelila kompanija ManpowerGroup.

Na polju društveno odgovornog poslovanja smo ostvarili odlične rezultate i zasluženo dobili brojna priznanja što potvrđuje da su naše aktivnosti i napor da doprinesemo održivoj budućnosti i boljem i humanijem društvu prepoznati kao primeri dobre prakse. Prioriteti Banke u ovoj oblasti su ekologija, sport, kultura, podrška društveno osetljivim grupama, finansijska edukacija i podrška manjim lokalnim sredinama. Posebno bih izdvojio Generator Zero konkurs za inovativna

rešenja u cilju smanjenja karbonskog otiska, sajam socijalnog preduzetništva Generator dobrih dela, književni konkurs za prvi neobjavljeni roman sa izdavačkom kućom BOOKA i partnerstvo na globalnoj inicijativi „Priceless Planet Coalition“ kompanije Mastercard koja ima za cilj pošumljavanje ugroženih područja planete. Ostali smo zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije i u šestom Olimpijskom ciklusu, kao i verni institucionalni partneri Galerije Matice srpske i u 2022. realizovali veliku monografsku izložbu posvećenu stvaralaštvu Uroša Predića, jednog od najznačajnijih srpskih slikara.

Imajući u vidu da smo uspeli da 2022. godinu zaokružimo sa odličnim rezultatima i inicijativama a znajući sa kakvim se izazovnim okolnostima ceo svet susreće, naše nagrade imaju veći značaj i ulivaju nam optimizam da spremni dočekujemo narednu godinu, odlučni da i dalje pružamo snažnu podršku privredi i građanima.

Srdačno vaš,



**Predrag Mihajlović**

## O OTP Grupi

OTP Grupa je najbrže rastuća bankarska grupa u Centralnoj i Istočnoj Evropi, sa jedinstvenim poznavanjem regiona kome je strateški posvećena, uz izvanrednu profitabilnost i stabilne pozicije kapitala i likvidnosti. Sa integritetom i odlučnošću OTP Grupa radi na pomoći razvoju regiona Centralne i Istočne Evrope kako bi postao pokretač rasta ovog dela kontinenta.

OTP Grupa ima sedište u Mađarskoj i ima raznoliku i transparentnu vlasničku strukturu. Bankarska grupa je kotirana na Budimpeštanskoj berzi od 1995. godine.

Nastojimo da pružimo odlične finansijske usluge kroz digitalne inovacije, veštačku inteligenciju i uvide zasnovane na podacima. Koristimo sinergiju unutar naše grupe i delujemo kao pokretač digitalne transformacije regiona. Bankarska grupa pruža univerzalne finansijske usluge za preko 16 miliona klijenata u 11 zemalja i zapošljava više od 35,000 ljudi.

OTP Grupa je inkluzivan, raznolik i progresivan evropski poslodavac. Operacije i razvojni napor OTP Grupe orijentisani na budućnost fokusiraju se na održivost životne sredine, društva i upravljanja, dok istovremeno imaju za cilj da ojačaju svoju poziciju najboljeg poslodavca u regionu Centralne i Istočne Evrope. Razvijamo programe finansijske pismenosti za celu Grupu, istovremeno radeći na omogućavanju održivog razvoja širom regiona.

Prethodnica OTP banke, National Savings Bank, osnovana je 1949. godine kao nacionalna, državna banka za pružanje usluga vezanih za depozite i kredite stanovništva. Njene aktivnosti i ovlašćenja su se postepeno širila tokom narednih godina. National Savings Bank je 1990. godine postala javno preduzeće sa akcijskim kapitalom od 23 milijarde forinti. Ime joj je promenjeno u National Savings and Commercial Bank. Potom su se aktivnosti koje nisu vezane za bankarsko poslovanje odvojile od banke, uključujući i povezane organizacione jedinice. Privatizacija OTP banke je počela 1995. godine. Vlasničku strukturu trenutno karakteriše raznolikost – akcionari su uglavnom privatni i institucionalni (finansijski) investitori.



OTP banka je započela svoje međunarodno širenje poslovanja u zemljama Centralne i Istočne Evrope, koje pružaju veliki potencijal za ekonomski rast sličan Mađarskoj. Kao najaktivniji konsolidator u bankarskom sektoru u regionu, Grupa je uspešno kupila i integrisala 23 banke od početka 2000-ih. Trenutno, Banka je tržišni lider u Mađarskoj, Bugarskoj, Srbiji i Crnoj Gori, a od 6. februara 2023. godine je postala i tržišni lider u Sloveniji nakon okončanja transakcija kupovine 100% udela slovenačke Nove KBM d.d. banke. Okončanje postupka integracije dva slovenačka subsidijara: SKB banke kupljene 2019. i Nove KBM banke očekuje se tokom 2024 godine. Nova banka biće najveći inostrani subsidijar OTP Grupe.

OTP Grupa pored Mađarske i Slovenije trenutno posluje u Albaniji (OTP Albanija), Bugarskoj (DSK banka), Hrvatskoj (OTP banka Hrvatska), Rumuniji (OTP banka Rumunija), Srbiji (OTP banka Srbija), Ukrajini (JSC OTP banka), Rusiji (OAO OTP banka), Moldaviji (Mobiasbanka) i Crnoj Gori (Crnogorska komercijalna banka) preko svojih subsidijara. Dodatno, u decembru 2022. godine okončan je postupak akvizicije Alpha Banka Albanija, čime OTP Grupa dalje jača svoju poziciju na albanskom tržištu. Takođe, u istom periodu je potpisan i kupoprodajni ugovor o privatizaciji uzbekistanske Ipoteka Banke čime OTP Grupa ulazi i na novo 12. tržište. Uz bogato iskustvo prethodnih akvizicija, Grupa će svojim inovativnim proizvodima i uslugama doprineti daljem razvoju ovog dinamičnog tržišta.

Za prvih devet meseci 2022. godine konsolidovana prilagođena dobit nakon oporezivanja OTP Grupe iznosila je 439.1 milijardi forinti, što je rast od 18% na godišnjem nivou. Prilagođeni povraćaj na kapital (ROE) za taj period iznosio je 19.1%. Za isti period, Grupa je ostvarila 645 milijardi forinti operativne dobiti (+33% na godišnjem nivou). Ukupni prihod porastao je za 27% na godišnjem nivou, uz rast neto prihoda od kamata za 25%, dok je neto prihod od naknada i provizija rastao nešto sporije, za 21% na godišnjem nivou, dok su ostali neto nekamatni prihodi porasli za 59%.

OTP Grupa je pionir u digitalizaciji sa 30 godina proaktivnog delovanja na polju digitalne transformacije svog poslovanja i implementacije novih tehnologija na finansijskom tržištu. Strateška orijentacija na inovacije je otvorila mogućnost rada sa preko 1,500 startup kompanija u okviru OTP Startup Booster programa koji predstavlja najopsežniji program inovacija Grupe, a u kome učestvuje i OTP banka Srbija. Cilj programa je kreiranje novih i inovativnih rešenja za specifične bankarske i organizacione potrebe, kao i za šire društveno-ekonomske izazove, kroz dugoročna partnerstva OTP Grupe i startapa, što je prepoznato i višestrukim nagradama za najbolji program inkubatora i akceleratora u Evropi.

Održivost je u samom vrhu prioriteta OTP grupe, sa ciljem da se izbegnu negativni uticaji na životnu sredinu i društvo, i iskoriste potencijali za unapređenje poslovanja. Svoje prioritete u oblasti održivosti OTP grupa identifikuje u skladu sa globalnim izazovima i trendovima, kao i sa očekivanjima zainteresovanih strana. Identifikovani prioriteti uključuju fokus na proizvode koji imaju pozitivan ekološki i društveni uticaj, kao i finansijsku edukaciju. U skladu sa Zelenim planom Evropske unije, OTP Grupa je definisala stubove ESG strategije sa ciljem da postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti. Grupa je i potpisala Principe za odgovorno bankarstvo Ujedinjenih nacija, što je jedinstveni okvir za održivo poslovanje ovog sektora, razvijen kroz partnerstvo između banaka širom sveta i Programa za finansijsku inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih Nacija. Time smo se pridružili najvećoj svetskoj bankarskoj zajednici fokusiranoj na održivo finansiranje.

Pored priznanja za najbolju banku u Srbiji koju je dobila OTP banka Srbija, svetski magazin The Banker prepoznajući ambicioznu strategiju ekspanzije, digitalne transformacije i usmerenosti na klijente, nagradio je i matičnu OTP banku u Mađarskoj, kao i članice OTP Grupe u Bugarskoj, Sloveniji i Albaniji. Takođe je i prestižni magazin Euromoney prepoznao da je OTP najbolja banka na pet tržišta dodelivši „Euromoney nagrade za izvrsnost 2022“ za najbolju banku OTP banci u Mađarskoj, Bugarskoj, Moldaviji i Albaniji, što dokazuje međunarodnu ekspertizu i leadersku poziciju u Centralnoj i Istočnoj Evropi.



Preko  
**16 miliona**  
klijenata



Više od  
**35,000**  
zaposlenih



**11 zemalja**  
u Evropi

## O OTP banci Srbija a.d. Novi Sad

U godini u kojoj su svetski renomirani magazini „Euromoney“ i „The Banker“ proglasili OTP banku za Najbolju banku u Srbiji zabeleženi su rekordni rezultati poslovanja. Reč je o tradicionalnim prestižnim priznanjima koja se dodeljuje finansijskim institucijama koje klijentima pružaju najviši nivo usluge, inovacija i stručnosti. Kao rezultat uspešno sprovedene najkompleksnije integracije u regionu u jeku pandemije, odličnih poslovnih rezultata uz rastuću profitabilnost, operativnu efikasnost i zdrav rast portfolija kredita, OTP banka se izdvojila kao lider na bankarskom tržištu. Nakon okončane integracije, banka je uspeła da zadrži i poboljša tokom 2021. i 2022. godine poziciju najvećeg kreditora privrede i stanovništva, kao i lidera na tržištu factoring, lizing i e-commerce usluga.

Naša komparativna prednost i ono što nas izdvaja na bankarskom tržištu su poverenje klijenata, opredeljenost partnera, ekspertiza i posvećenost zaposlenih, uz snažnu podršku matične OTP Grupe.

U 2022. godini ostvaren je dvocifren rast u svim poslovnim segmentima sa ukupno 4.5 milijardi evra stanja neto kredita, uz 6.3 milijardi EUR aktive, 2,692 zaposlenih i preko 732,000 aktivnih klijenata. Banka je u 2022. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 16,274 miliona dinara. Ostvaren je rast kredita stanovništvu od oko 6% u odnosu na 2021. godinu, uz tržišno učešće od 18.9%. Tokom 2022. godine Banka je bila lider na tržištu stambenih kredita sa tržišnim učešćem od 22.1%. U pogledu gotovinskih kredita, Banka takođe drži lidersku poziciju sa tržišnim učešćem od 19.7%. Istovremeno, Sektor za poslovanje sa privredom uspeo je da premaši očekivano učešće na tržištu u segmentu kredita plasiranih privredi i ostvari nivo od 16.6%. Da snažno podržavamo MSP sektor dokazali smo i potpisivanjem ugovora sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) o zajmu u iznosu od 25 miliona evra za dalje kreditiranje malih i srednjih preduzeća (MSP) u Srbiji, pre svega za MSP koji posluju u ekonomski manje razvijenim delovima zemlje.



Mreža od 155 ekspozitura (od kojih su dve OTP partner ekspoziture namenjene partnerima, investitorima, brokerima i trećim licima) u 91 gradu, i 266 bankomata je među najvećima u Srbiji, čime je zadržano prisustvo na celoj teritoriji zemlje.

OTP banka veliku pažnju posvećuje društveno odgovornom poslovanju i sa razlogom se pozicionirala kao predvodnik zelene tranzicije u Srbiji i primeni ESG principa delovanja. U junu 2022. je usvojena ESG Strategija održivog poslovanja čiju smo primenu započeli i time se obavezali na ispunjenje zadatih ciljeva. Dodatno, pronalazimo inovativne načine u cilju ostvarenja energetske efikasnosti, te na krovu svoje centralne zgrade imamo solarnu elektranu tako da proizvedena električna energija ide direktno u sistem snabdevanja EPS-a. Sve filijale povezane su na sistem koji omogućuje da se rasveta svuda gasi istovremeno a imamo i zaključen ugovor o potpunom snabdevanju električnom energijom iz obnovljivih izvora (100% ZeLEPS).

Našu strategiju baziramo na principima održivosti, kroz ostvarivanje balansa između ekonomskih, socijalnih i ekoloških uticaja. Za nas ekonomski rast nije potpun ako ne podrazumeva odgovoran odnos prema prirodnim resursima i okruženju. Mi preduzimamo i podržavamo inicijative koje sprečavaju kreiranje negativnih uticaja na životnu sredinu. Imponuje nam što je to profesionalna javnost i prepoznala brojnim priznanjima i nagradama u 2022. godini. OTP banka Srbija proglašena je za Društveno odgovornu kompaniju godine na tradicionalnoj svečanoj dodeli nagrada Srpske asocijacije menadžera, kao kompanija koja je u 2022. godini pokazala izuzetan doprinos i odgovorno ponašanje prema društvenoj zajednici.

Zaposleni su naš najvažniji resurs zbog čega nam je izuzetno važno da im omogućimo podsticajno radno okruženje koje vodi njihovom profesionalnom i ličnom razvoju. Jednake mogućnosti za sve zaposlene, uvažavanje njihovog mišljenja, ispitivanje njihovog zadovoljstva, negovanje timskog duha, fer plej odnosa i profesionalne etičnosti samo su neke od važnih vrednosti naše



korporativne kulture. S tim u vezi nam imponuje i "Employer Partner" sertifikat, prestižno HR priznanje konsultantske kuće „Selectio“ kao i „Human Driven Reshape“ nagrada za najbolju HR praksu 2022. godine, za program BFF (back/front force) koju nam je dodelila kompanija ManpowerGroup.

Istovremeno smo usmereni na inovacije i digitalizaciju poslovanja koje omogućava klijentima nove pogodnosti sa fokusom na unapređenje digitalnog bankarstva i korisničkog iskustva.

Rad na iskustvu naših korisnika je jedan od ključnih aspekata naših aktivnosti. Način na koji mi kao organizacija tretiramo svoje klijente i pružamo im pozitivna iskustva, u velikoj meri utiče na našu reputaciju i rezultate poslovanja. Mi, u OTP banci, ulažemo značajne resurse kako bismo prepoznali potrebe naših korisnika, nivo njihovog zadovoljstva uslugama i proizvodima ali i šta je to što može da se poboljša u interakcijama sa našom Bankom. Sa ponosom ističemo da je OTP banka prva koja je osmislila sistem za kontinuirano praćenje zadovoljstva svojih korisnika te da smo u toku 2022. godine dobili povratne informacije od oko 100,000 klijenata. Iz primljenih odgovora smo mogli da zaključimo da klijenti najviše cene ljubaznost i profesionalnost naših zaposlenih, kao i efikasnost procesa banke prilikom odobrenja kredita, što potvrđuje našu leadersku poziciju na tržištu u ovoj oblasti. Na osnovu komentara naših klijenata, sproveli smo niz izmena i unapređenja a najvažnija od njih su: izgled i funkcionalnosti mBank i ebank aplikacije, uvođenje funkcije isplata evra na svim bankomatima OTP banke, mogućnost uplate dinara na bankomatima na 32 lokacije širom Srbije, unapređenje pisane komunikacije od Banke ka klijentima kao i unapređenje procesa za dostavljanje povratnih informacija klijentima. Time što smo korisničko iskustvo stavili u fokus naših aktivnosti, želimo da pokažemo da smo posvećeni odgovornom poslovanju i izgradnji zadovoljne i lojalne baze klijenata. U prilog našoj posvećenosti i građenju kulture okrenute klijentima, govori i podatak da su rezultati merenja zadovoljstva klijenata našim uslugama porasli za 18% u odnosu na 2021. godinu (prema rezultatima TRI\*M istraživanja, sprovedenog od strane istraživačke agencije IPSOS). Dodatno, u 2022. godini smo u saradnji sa Google i Mastercard našim klijentima omogućili brzo, lako i sigurno plaćanje mobilnim telefonom putem Google Pay funkcionalnosti.

Tokom godine je realizovan veliki broj inicijativa i projekata od kojih su se posebno istakli višestruko nagrađivani projekat Generator Zero konkurs za inovativna rešenja u cilju smanjenja karbonskog otiska, sajam socijalnog preduzetništva Generator dobrih dela, književni konkurs za prvi neobjavljeni roman sa izdavačkom kućom BOOKA i partnerstvo na globalnoj inicijativi „Priceless Planet Coalition“ kompanije Mastercard koja ima za cilj pošumljavanje ugroženih područja planete. Kao zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije i u šestom Olimpijskom ciklusu realizovali smo serijal edukativnih sportskih događaja „Olimpijski trening sa OTP bankom“ u Boru i u Kruševcu. Ostali

smo institucionalni partner Galerije Matice srpske i u 2022. realizovali veliku monografsku izložbu posvećenu stvaralaštvu Uroša Predića, jednog od najznačajnijih srpskih slikara.

OTP banka je član različitih poslovnih organizacija i udruženja, kroz koja aktivno promoviše visoke etičke standarde u poslovanju i nastoji da konkretnim angažovanjem doprinese razvoju društveno odgovornih i održivih praksi. Neka od tih udruženja su: Udruženje banaka Srbije, Privredna komora Srbije, Privredna komora Vojvodine, ACI Srbija, Američka privredna komora, Francuska privredna komora, Forum za odgovorno poslovanje, Srpski filantropski forum, Savez ekonomista Srbije, Savez ekonomista Vojvodine, Savet stranih investitora, Srpska asocijacija menadžera. NALED, Serbian HR community, E-commerce Asocijacija Srbije, Inicijativa Digitalna Srbija i Interactive Advertising Bureau (IAB). OTP banka je i ponosni član „Kluba prijatelja UNICEF-a“.

U okviru OTP Grupe posluju i OTP Leasing Srbija, lider na tržištu lizinga u Srbiji po produkciji, kao i OTP Osiguranje koje pruža usluge životnog osiguranja preko OTP banke, kao zastupnika u osiguranju.

Sedište banke je u Novom Sadu, na adresi Trg Slobode 5 u samom centru grada. OTP banka Mađarska je 100% vlasnik OTP banke Srbija.

Aktivnosti OTP banke direktno doprinose ostvarenju čak devet Ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih nacija.

# 1.4

## Makroekonomsko okruženje i bankarski sektor

Dok je neizvesnost u pogledu toka pandemije virusa korona i pojave novih sojeva virusa smanjena, konflikti u Ukrajini doveli su do zaoštavanja geopolitičkih tenzija što se odrazilo na nepovoljnije izgled globalnog privrednog rasta i jačanje inflatornih pritisaka na globalnom nivou, pre svega zbog dodatnog povećanja cena energenata, sirovina i hrane. Recesija u Sjedinjenim Američkim državama, usporavanje ekonomske aktivnosti u pojedinim evropskim zemljama i veće usporavanje privrednog rasta u Kini usled politike nulte tolerancije prema virusu korona takođe su imali negativan efekat na svetsku ekonomiju u toku 2022. godine.

U takvim uslovima, vodeće centralne banke Sistem federalnih rezervi i Evropska centralna banka, prethodnih meseci zaoštavale su svoje monetarne politike i povećavale referentne kamatne stope dinamičnije od tržišnih očekivanja. Imajući u vidu da bi posledica brže od očekivane normalizacije monetarnih politika vodećih centralnih banaka mogao biti niži priliv kapitala u zemljama u usponu kao što je Srbija, Narodna Banka Srbije je u toku 2022. godine umereno zaoštavala monetarne uslove. Referentna kamatna stopa u Srbiji povećana je od aprila za ukupno 400 b.p. i u decembru je iznosila 5.0%, dok su kamatne stope na depozitne i kreditne olakšice povećane na 4.0% i 6.0%, respektivno.

U uslovima povišenih troškovnih pritisaka i geopolitičkih tenzija, međugodišnja inflacija u Srbiji, kao i u drugim zemljama, nastavila je da raste i u decembru je bila na nivou od 15.1%. Prosečna inflacija u toku 2022. godine iznosila je 11.9%, a vođena je povećanjem cena energenata i hrane, odnosno faktorima na koje monetarna politika ima ograničan efekat. Povišene proizvođačke i uvozne cene uticale su na to da i međugodišnja bazna inflacija poraste na 10.1% u decembru, ali se zadržala značajno ispod ukupne inflacije čemu je najviše doprinela očuvana relativna stabilnost deviznog kursa. Prema projekciji Narodne banke Srbije, inflacija će snažno opasti u drugoj polovini 2023. godine i vratiti se u granice cilja od strane NBS do kraja 2024. godine.



Prema fleš proceni Republičkog zavoda za statistiku o ekonomskim kretanjima u 2022. godini, realni međugodišnji rast BDP-a Srbije iznosio je 2.3%. Snažan doprinos rastu industrije potekao je od rasta fizičkog obima proizvodnje u rudarstvu, a zatim od prerađivačke industrije, uprkos snažnom rastu cena energenata na globalnom nivou, kao i prisutnim zastoјima u lancima snabdevanja. S druge strane, poljoprivredna proizvodnja bila je manja zbog suše, kao i aktivnost u građevinarstvu u uslovima snažnog rasta troškova građevinskog materijala i drugih inputa. Ukupne fiksne investicije ostale su stabilne zahvaljujući snažnom prilivu stranih direktnih investicija. Tržište rada i dalje beleži pozitivna kretanja, uz dalji rast zaposlenosti i zarada, kao i smanjenje nezaposlenosti.

Očekuje se da će privredni rast u toku 2023. godine biti vođen smanjenjem geopolitičkih tenzija, oporavkom eksterne tražnje i realizacijom kapitalnih projekata, pre svega u oblasti putne, železničke, energetske i komunalne infrastrukture. U srednjem roku, projektovan je rast BDP-a od oko 4% godišnje, nakon očekivanog ubrzanja privrednog rasta u toku 2024. godine. Prioritet monetarne politike Srbije u srednjem roku biće obezbeđenje cenovne i finansijske stabilnosti, praćeno rastom privrede i zaposlenosti, kao i rastom investicija i izvoznog sektora.

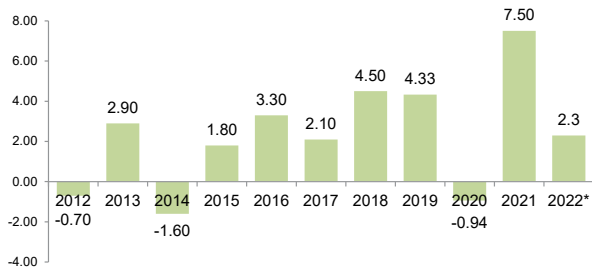
### Ekonomska aktivnost

U toku 2022. godine došlo je do usporavanja ekonomske aktivnosti, kao rezultat lošije poljoprivredne sezone, uz efekte usporavanja tražnje na globalnom nivou i nastavljenog rasta troškova u proizvodnji. Prema fleš proceni RZS-a, realni rast BDP-a u toku 2022. godine iznosio je 2.3%, a ostvaren je kao rezultat rasta industrije i uslužnih sektora. Procenjuje se da će rast BDP-a u toku 2023. godine biti na nivou od 2-3%, a od 2024. godine očekuje se ubrzanje privrednog rasta, prvo na oko 3.5%, a zatim povratak na pretpandemijsku putanju rasta od oko 4% godišnje u srednjem roku.

Rizici iz međunarodnog okruženja odnose se pre svega na efekte konflikta u Ukrajini na raspoloživost energenata i njihove cene na

svetskom tržištu, kao i na izgled globalnog privrednog rasta. Rizici iz domaćeg okruženja odnose se na ishod naredne poljoprivredne sezone, priliv po osnovu SDI i oporavak sektora energetike.

Realni rast BDP-a (u %)



\* Projekcija NBS-a

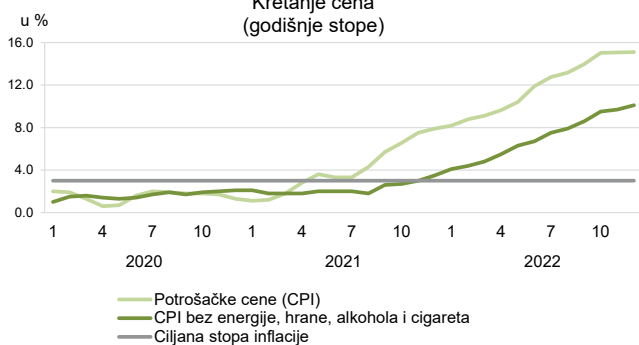
## Inflacija

Međugodišnja inflacija je u decembru 2022. godine iznosila 15.1%, dok je u proseku iznosila 11.9% tokom godine. Rast međugodišnje inflacije je bio opredeljen rastom cena energenata i hrane, odnosno kategorijama na koje monetarna politika ne može da utiče.

Posmatrano u odnosu na kraj 2021. godine, cene hrane su porasle za 23.4%, pre svega zbog visokih svetskih cena hrane, rasta cena ulaznih troškova u proizvodnji i transportu hrane, kao i negativnih efekata suše u Srbiji i u većem delu Evrope.

Bazna inflacija je bila znatno niža od ukupne inflacije i u decembru 2022. godine iznosila je 10.1%, čemu značajno doprinosi očuvana relativna stabilnost deviznog kursa u izuzetno neizvesnim globalnim uslovima.

Kretanje cena (godišnje stope)



Prema očekivanjima, ukupna inflacija ostaće povišena i početkom 2023. godine, nakon čega će se naći na opadajućoj putanji, uz znatniji pad u drugoj polovini 2023. godine i povratak u granice cilja  $3.0 \pm 1.5\%$  do kraja perioda projekcije. U smeru smirivanja inflatornih pritisaka delovaće dosadašnje zaoštavanje monetarnih uslova, očekivano slabljenje efekata globalnih faktora koji su vodili rast cena energenata i hrane u prethodnom periodu, kao i niža eksterna tražnja u uslovima nepovoljnijih izgleda globalnog privrednog rasta.

## Monetarna politika

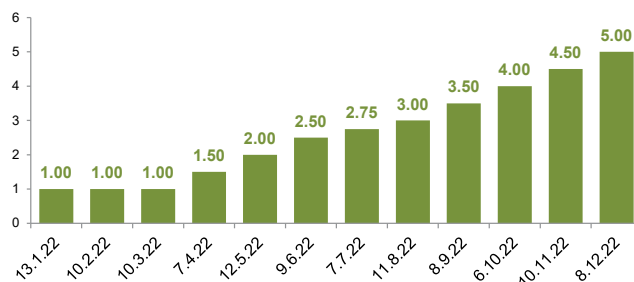
Referentna kamatna stopa je u toku prva tri meseca bila na istorijski najnižem nivou od 1%, odnosno na istom nivou kao u toku 2021. godine. Povećani troškovni pritisci u međunarodnom okruženju, izražene geopolitičke tenzije i volatilno kretanje svetskih cena energenata i hrane, uticali su na odluku Narodne banke Srbije da od aprila postepeno povećava osnovne kamatne stope. Krajem 2022. godine referentna kamatna stopa povećana je na 5%, dok su stope na depozitne i kreditne olakšice povećane na 4% i 6%, respektivno.

Na ovaj način Narodna banka Srbije pooštava monetarne uslove i utiče na ograničavanje sekundarnih efekata rasta cena putem inflacionih očekivanja i time doprinosi da se inflacija u Srbiji nađe na opadajućoj putanji i vrati u granice dozvoljenog odstupanja od cilja.

Prioritet monetarne politike i dalje će biti obezbeđenje cenovne stabilnosti u srednjem roku i očuvanje postignute finansijske stabilnosti, uz podršku daljem rastu i razvoju privrede, kao i daljem rastu zaposlenosti i očuvanju povoljnog investicionog ambijenta.

Zaoštavanje monetarnih uslova uticalo je na rast kamatnih stopa na tržištu novca i kredita, potvrđujući efikasnost delovanja transmissionog mehanizma monetarne politike. Posmatrano na međugodišnjem nivou, u trećem tromesečju zaustavljeno je usporavanje monetarnih agregata, koje je bilo posledica visoke baze iz prethodne godine i trošenja prethodno kumulirane štednje iz predostrožnosti. Rastu monetarnih agregata doprineo je stabilan rast kreditne aktivnosti, kao i rast kamatnih stopa na štednju. Domaća kreditna aktivnost zabeležila je rast u novembru u odnosu na prethodnu godinu, a umereno usporavanje međugodišnjeg rasta ukupnih kredita u trećem tromesečju posledica je visoke baze iz prethodne godine i dospeća kredita iz garantne šeme.

Referentna kamatna stopa (u %)



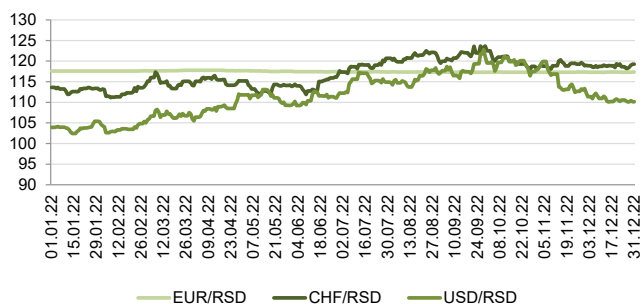
## Kurs dinara

U toku 2022. godine dinar je nominalno ojačao prema evru za 0.2%. Stabilnom kretanju kursa dinara najviše je doprinela Narodna banka Srbije, koja je intervenisala na MDT-u kako na strani kupovine tako i na strani prodaje.

Usled delovanja faktora iz međunarodnog okruženja kao što su geopolitičke tenzije i rast cena energenata, početkom 2022. godine preovladavali su snažni deprecijacijski pritisci. Tokom trećeg tromesečja ponuda deviza na MDT-u višestruko je premašivala tražnju, a Narodna banka Srbije je ublažila aprecijacijske pritiske neto kupovinom deviza i doprinela daljem uvećanju deviznih rezervi.

Održavanjem relativne stabilnosti kursa dinara prema evru, Narodna banka Srbije u znatnoj meri doprinosi ograničavanju efekata prelijanja rasta uvoznih cena na domaće cene, kao i makroekonomskoj stabilnosti u uslovima povećane globalne neizvesnosti.

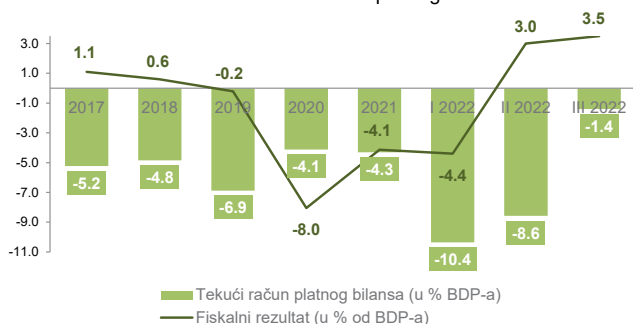
Kretanje deviznog kursa tokom 2022. godine



## Fiskalni rezultat i deficit tekućeg bilansa

Deficit tekućeg računa platnog bilansa od 2.8 milijardi evra u devet meseci 2022. godine bio je dvostruko veći nego u istom periodu 2021. godine i ključno je opredeljen rastom uvoza energenata, prvenstveno zbog rasta njihovih cena na svetskom tržištu. Deficit tekućeg računa je bio pokriven neto prilivom stranih direktnih investicija, pri čemu su prilivi u Srbiju po osnovu stranih direktnih investicija iznosili 3.0 milijardi evra, kao i u istom periodu prethodne godine.

Fiskalni rezultat i tekući račun platnog bilansa



U 2023. godini očekuje se da učešće deficita tekućeg računa u bruto domaćem proizvodu iznosi oko 9%, dok se u srednjem roku očekuje smanjenje na oko 6%.

## Spoljna trgovina

U periodu januar-oktobar 2022. godine, u odnosu na isti period prethodne godine, robni izvoz je ostvario rast od 27.2%, uz očuvanu sektorsku i geografsku rasprostranjenost, u čijoj se osnovi nalazi priliv

stranih direktnih investicija. U istom periodu, robni uvoz je ostvario međugodišnji rast od 36.1%, najviše kao rezultat viših uvoznih cena energenata, kao i povećanog uvoza opreme i potrošnih dobara usled nastavka investicionog ciklusa i rasta zarada i zaposlenosti.

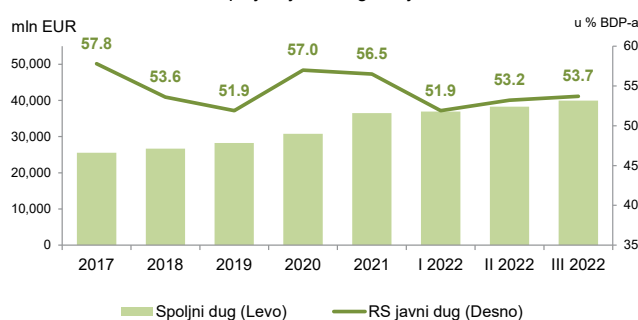
Tokom 2023. godine očekuje se usporavanje izvoza robe i usluga, kao posledica niže eksterne tražnje usled nepovoljnijih izgleda privrednog rasta naših ključnih trgovinskih partnera, a pre svega zone evra. Procenjuje se da priliv stranih direktnih investicija u 2022. godini iznosi oko 3.8 milijardi evra, dok je projektovano da u srednjem roku ostane relativno visok (oko 4-5% BDP-a godišnje) i projektno rasprostranjen i pretežno usmeren u razmenljive sektore.

## Spoljni dug i javni dug

Tokom jedanaest meseci 2022. godine, učešće javnog duga u BDP-u je smanjeno na 53.5% (sa 56.5% na kraju 2021. godine). Pogoršanje finansijskih uslova uticalo je na slabije zaduživanje u čvrstoj valuti koje se odvija po najsporijem tempu od 2015. godine. Učešće javnog duga izraženog u dolarima je znatno smanjeno - sa 33.9% u 2016. godini na 12.5% u septembru 2022. godine, čime je u velikoj meri smanjena izloženost valutnom riziku po osnovu jačanja dolara u proteklim mesecima. U narednim godinama MMF očekuje stabilizaciju učešća javnog duga u BDP-u i u razvijenim zemljama i u zemljama u usponu i razvoju.

Obim emisije državnih HoV u čvrstim valutama u periodu januar-septembar 2022. godine smanjen je za više od 54% u odnosu na isti period 2021. godine. Srbija je prethodnih godina emitovala evroobveznice na međunarodnom finansijskom tržištu po veoma povoljnim uslovima, a sredstva su iskorišćena za prevremenu otplatu ranije emitovanih HoV po znatno višim stopama prinosa. Zahvaljujući emisijama u prošloj godini po povoljnim uslovima, obezbeđena su i značajna sredstva za finansiranje države u 2022. godini.

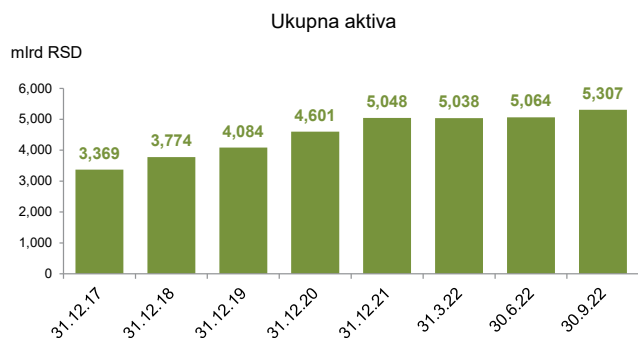
Spoljni i javni dug Srbije



## Bankarski sektor

Bankarski sektor je na kraju trećeg kvartala 2022. godine činilo 22 banke među kojima banke u stranom vlasništvu i dalje imaju dominantan udeo. U četvrtom tromesečju ukupan broj banaka u Srbiji smanjen na 21. Bankarsko tržište je veoma zasićeno i pet najvećih banaka imaju 59.7% tržišnog učešća, što je veće u odnosu na kraj 2021. godine (56.9%). U budućnosti se može

očekivati dalja konsolidacija bankarskog tržišta u pravcu smanjenja broja banaka i jačanja tržišne snage najvećih banaka. Ukupna neto bilansna aktiva bankarskog sektora Srbije je na kraju septembra 2022. godine iznosila 5,307 milijardi dinara, a ukupan kapital 713 milijardi dinara.



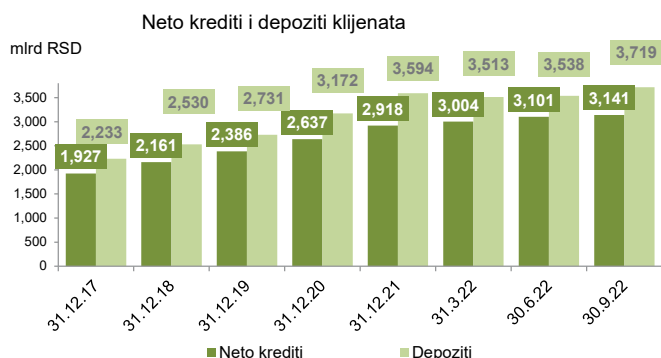
Neto rezultat bankarskog sektora ostvaren u prvih devet meseci 2022. godine iznosi 55.6 milijardi dinara, što predstavlja rast od 34% u odnosu na isti period prethodne godine. Pozitivan rezultat je zabeležen kod 21 banke, u ukupnom iznosu od 55.7 milijardi dinara, dok je 1 banka poslovala sa gubitkom u iznosu od 0.1 milijardu dinara.

Promene ključnih elemenata profitabilnosti bankarskog sektora (u mln RSD)

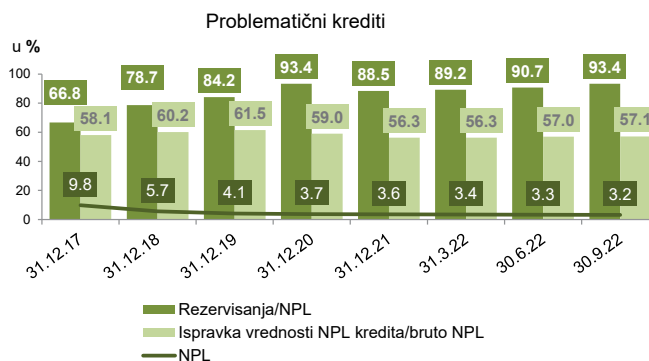
	30.09.2021.	30.09.2022.	Promena
Neto kamate	96,129	109,043	↑ 13%
Neto naknade	32,992	53,496	↑ 62%
Kreditni gubici	-7,678	-11,112	↑ 45%
Efekat kursa	5,869	-5,680	↓ -197%
Rezultat	41,459	55,562	↑ 34%

Ukupni neto krediti bankarskog sektora Srbije su na kraju trećeg tromesečja 2022. godine povećani za 7.6% u odnosu na kraj prethodne godine. Dinarizacija plasmana privredi i stanovništvu, merena učešćem dinarskih plasmana u ukupnim plasmanima, iznosila je 34.2% u novembru 2022. godine.

Primarni izvori finansiranja bankarskog sektora u Srbiji su i dalje primljeni depoziti, čije je učešće u ukupnoj pasivi 70.1%. Ukupni primljeni depoziti na kraju trećeg tromesečja iznose 3,719 milijardi dinara, što predstavlja porast od 3.5% u odnosu na kraj prethodne godine. Posmatrano od početka godine, zaključno sa novembrom, štednja stanovništva povećana je za 19.4 milijardi dinara, odnosno za 1.2%, što je pokazatelj poverenja stanovništva u stabilnost i sigurnost bankarskog sektora.



Bruto NPL pokazatelj je na kraju trećeg tromesečja 2022. godine iznosio 3.2%. Pokrivenost NPL-a i dalje je na visokom nivou – ispravka vrednosti ukupnih kredita u septembru iznosila je 93.4% NPL-a, dok je ispravka vrednosti NPL-a bila na nivou od 57.1% NPL-a.



Bankarski sektor Srbije i dalje raspolaze značajnim viškovima likvidnih sredstava. Na kraju trećeg tromesečja 2022. godine, prosečan mesečni pokazatelj likvidnosti iznosio je 2.04% (propisani minimum je 1%), dok je uži pokazatelj likvidnosti iznosio 1.64% (propisani minimum je 0.7%).



Bankarski sektor Srbije je adekvatno kapitalizovan. Na kraju septembra 2022. godine, prosečna vrednost pokazatelja adekvatnosti kapitala na nivou bankarskog sektora iznosi 19.47%, što je značajno iznad regulatornog minimuma propisanog od strane Narodne banke Srbije (8%). Ovaj podatak ukazuje na visoku otpornost bankarskog sektora u Srbiji.



Izvor podataka za Makroekonomsko okruženje i bankarski sektor: Narodna banka Srbije.

## Poslovanje sa stanovništvom

Sektor za poslovanje sa stanovništvom je u 2022. godini ostao fokusiran na potrebe svojih klijenata i razvoj dugoročnih odnosa. Konstantan rast kreditiranja stanovništva jedan je od ključnih pokazatelja podrške koju Banka pruža svojim klijentima, fizičkim licima. U 2022. godini ostvaren je rast kredita stanovništva od oko 6% u odnosu na 2021. godinu, pri čemu je OTP banka uspjela da ostvari tržišno učešće od 18.9%.

U posljednje četiri godine primetan je rast finansiranja stambene gradnje i kupovine stanova i tražnje za stambene kredite. Tokom 2022. godine Banka je bila lider na tržištu stambenih kredita sa tržišnim učešćem od 22.1%. OTP Banka je sredinom godine otvorila dve OTP partner ekspoziture, namenjene za saradnju isključivo sa partnerima: investitorima, agentima za prodaju nekretnina i preduzetnicima koji imaju konekcije sa potencijalnim klijentima. Ovim je banka ostvarila dodatnu diferencijaciju na tržištu u želji da bude atraktivna za klijente, i otvorila mesto gde će se i partneri i novi klijenti osećati drugačije. Tokom 2022. godine je sklopljeno nekoliko desetina ugovora sa agencijama za promet nekretninama, investitorima, konsultantskim kućama i digitalnim partnerima.

Povoljne tendencije u segmentu poslovanja sa stanovništvom rezultat su pronalaženja optimalnog nivoa cena i kombinacije proizvoda. Organizovane su specijalne akcije i kampanje za promociju gotovinskih kredita, što je rezultiralo tržišnim učešćem u delu gotovinskih kredita od 19.7%.

Ukupan iznos depozita u sektoru za stanovništvo dostigao je iznos od oko 204 milijardi dinara. Krajem godine pokrenuta je kampanja za štednju što je dovelo do porasta tržišnog učešća depozita stanovništva OTP banke, koje je na kraju 2022. godine zabeležilo nivo od 11.2%.

Kako je u fokusu poslovanja rada sa stanovništvom zadovoljstvo klijenata i izvanredno korisničko iskustvo, nastavljeno je sa uvođenjem 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.

U poslednjih godinu dana kod stanovništva je veliki pomak učinjen u korist mobilnog bankarstva. Korisnici bankarskih usluga sve više zahtevaju samostalnost u radu, bez obaveze odlaska u ekspozituru. Tendencije idu ka tome da će ekspozitura ostati dominantan kanal za nešto kompleksnije bankarske proizvode, kao i mesto gde će klijenti pretežno vršiti konsultacije sa bankarskim službenikom. Tome pogoduje i sve veći broj samouslužnih uređaja koji su sve zastupljeniji u našim ekspoziturama. Svakako, ovome je prethodila i digitalizacija tzv. pozadinskih servisa unutar banke. Iako ovaj proces nije vidljiv korisniku, on u velikoj meri utiče na njegovo iskustvo u dodiru sa bankom. Naš pristup, u OTP banci „Digitalno tamo gde je klijent“ predstavlja dodatni izazov upravo za unapređenje procesa koji su do skoro dominantno funkcionisali po analognim principima. Klijenti od nas očekuju da im omogućimo uspostavljanje poslovnog odnosa sa bankom bez dolaska u ekspozituru, što podrazumeva otvaranje računa, apliciranje za gotovinski kredit, otvaranje štednog računa, kao i kupovinu polise osiguranja.

U tom smislu, OTP banka je pokrenula VKYC (Video Know Your Client, video identifikacija klijenata) projekat, koji će omogućiti potencijalnim klijentima, bez dolaska u ekspozituru, u svega par minuta video razgovora sa agentom banke, postanu klijenti. Dovoljno je samo da kod sebe imaju lični dokument i mobilni uređaj ili računar sa kamerom i Internet konekcijom. Krajnji cilj je da im se omogući takav komfor da mogu da obave sve poslove sa bankom, a da se nikada ne pojave u ekspozituri. Sa druge strane, implementacija Cloud sertifikata će zaokružiti VKYC proces, s obzirom da će omogućiti zaključivanje ugovora o realizaciji bankarskih proizvoda na daljinu u skladu sa nedavnom izmenom regulative. Pored toga, „Digitalno tamo gde je klijent“ takođe znači da će korisnici i u ekspoziturama moći da potpišu sva dokumenta i ista dobiti na mail, čime OTP banka doprinosi i očuvanju životne sredine i smanjenju karbonskog otiska.

U saradnji sa Google i Mastercard, Banka je svojim klijentima omogućila brzo, lako i sigurno plaćanje mobilnim telefonom putem Google Pay. Ova usluga je dostupna korisnicima Mastercard platnih kartica OTP banke od 23. avgusta i nalazi se u telefonima i pametnim satovima koji podržavaju NFC tehnologiju. OTP banka je usmerena na inovacije i digitalizaciju svog poslovanja, koje omogućava klijentima nove pogodnosti sa fokusom na unapređenje digitalnog bankarstva i korisničkog iskustva. Uvođenjem Google Pay-a, još jednom je potvrdila svoju lidersku poziciju i orijentisanost ka potrebama klijenata.

OTP banka je tokom ove i prethodne godine značajno učestvovala u kreditiranju malih i srednjih preduzeća. Tokom 2022. godine banka je u segmentu Malog biznisa realizovala kredite pravnim licima i preduzetnicima u ukupnom iznosu od oko 12 milijardi dinara.

Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) je krajem 2022. godine OTP banci odobrila zajam u iznosu od 25 miliona evra za dalje kreditiranje malih i srednjih preduzeća u Srbiji. Kreditna linija će služiti kao podrška kreditiranju privatnih preduzeća u vidu linija za obrtni kapital i investicionih kredita, pre svega za mala i srednja preduzeća koja posluju u ekonomski manje razvijenim delovima zemlje.

Nova kreditna linija omogućiće malim i srednjim preduzećima jednostavniji pristup finansiranju za razvoj i jačanje konkurentnosti, na lokalnom i stranim tržištima, kao i jačanju njene otpornosti na srednji i duži rok. OTP banka će nastojati da deo sredstava iz ove kreditne linije usmeri na finansiranje kvalitetnih zelenih projekata, kroz ulaganja u projekte obnovljivih izvora energije i energetske efikasnosti.

OTP Banka ima razvijen servisni model za private banking klijente koji uključuje investiciono i finansijsko savetovanje, kao i know-how u upravljanju imovinom. Uzimajući u obzir činjenicu da klijenti privatnog bankarstva imaju vrlo specifična i izuzetno visoka očekivanja od svojih banaka, potrebe ovih klijenata prepoznate su na vreme i pružen im je širok spektar prilagođenih usluga, stručno znanje zaposlenih u oblasti upravljanja imovinom u okviru ekskluzivnog Eminent paketa, kao i finansijski i investicioni saveti. 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. Poznavanje lokalnog tržišta od strane zaposlenih banke je ovde presudno, a prednost predstavlja i mogućnost ukrštanja različitih oblasti njihove ekspertize, kao što su na primer korporativni biznis, lizing ili osiguranje.



## Poslovanje sa privredom



Nakon samo tri meseca od dobijanja „Euromoney nagrade za izvrsnost 2022“ za najbolju banku u Srbiji, svetski magazin Euromoney je OTP banci dodelio još jedno priznanje „Euromoney Market Leader in Serbia for Corporate Banking“. Uzimajući u obzir celokupno poslovanje banke sa posebnim fokusom na saradnju sa privredom, stručni urednički žiri magazina Euromoney je odlučio da je OTP banka jedan od najboljih izbora za poslovanje u segmentu privrede u Srbiji.

Ova potvrda dolazi u uslovima izrazito jake konkurencije u bankarskom sektoru gde svedočimo intenzivnoj borbi za preuzimanje klijenata na tržištu. Međutim, banka je, zajedno sa njenim zaposlenim, uspela da se istakne međusobnom saradnjom, kroz unapređenje servisa i uz posvećenost klijentima i personalizovan pristup svakome od njih. OTP banka osluškuje potrebe klijenata, odgovara na njihova očekivanja i usmerava ih ka novim i praktičnijim rešenjima.

U segmentu poslovanja sa privredom OTP banka beleži odlične rezultate i sa ostvarenim nivoom od 2.5 milijarde evra ostaje na prvom mestu sa oko 17% tržišnog učešća u kreditiranju privrede. Klijenti dolaze iz svih industrija, od preduzetnika, do malih i srednjih preduzeća i velikih domaćih i multinacionalnih kompanija. Drugim rečima banka ima jasan pregled privrede, potreba i očekivanja kako javnih tako i poslovnih aktera. Ovo takođe znači da banka može da isprati njihove potrebe i obezbedi im finansiranje velikih razmera.

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 u ukupnom kreditnom portfoliju;
- Diversifikaciju portfolija po tipovima finansiranja i pripadnosti klijenata različitim privrednim granama.

Primetan je rast investicionog kreditiranja čime banka ide u korak sa zahtevima tržišta. Spajanje banaka je stvorilo

mogućnost da se finansijski podrže značajno veći projekti nego što je ranije bio slučaj. Pored toga i ekspertiza banke je sada na značajno višem nivou pa je banka otvorenija za razmatranje različitih profila investicija od kreditiranja izgradnje, proizvodnih kapaciteta pa do ulaganja u energetska efikasnost i zelene izvore energije. OTP banka nastavlja da bude aktivna u segmentu projektnog finansiranja sa posebnim fokusom na sektor izgradnje nekretnina.

Ukupni bruto krediti privrede povećani su u 2022. godini unapređenjem poslovne saradnje sa novim i postojećim klijentima. OTP banka je u toku 2022. godine odobrila značajan iznos kredita srednjim i velikim preduzećima. Ovo je uticalo i na to da tržišno učešće kredita privrede ostvari nivo od oko 17% na kraju tekuće godine. Najveći deo odobrenih kredita se odnosio na kredite za obrtna sredstva, čime je nastavljen trend iz prethodnih godina.

U sektoru za privredu ukupan iznos depozita je značajno povećan i ostvaruje rast od skoro 30% u odnosu na prethodnu godinu. Ova tendencija odražava težnju banke da svoj rast zasniva na aktivnom prikupljanju depozita klijenata, a u sklopu diversifikacije izvora finansiranja. Tržišno učešće depozita privrede OTP banke na kraju 2022. godine je zabeležilo nivo od 13.4%.

Kroz koordinisane poslovne linije i dokazanu stručnost, Banka pruža čitav niz inovativnih rešenja prilagođenih potrebama klijenata kao što su tradicionalno i specijalizovano finansiranje, plaćanja, upravljanje gotovinom.

Kada govorimo o uslugama globalnog transakcionog bankarstva, OTP banka ima u svojoj ponudi čitav niz usluga upravljanja gotovim novcem, čime se ispunjavaju i najzahtevniji zahtevi domaćih i međunarodnih klijenata. Od 2013. godine OTP je prva banka na tržištu usluga faktoringa sa najvećim tržišnim udelom i širokom ponudom različitih vrsta faktoringa. U 2022. godini ostvaren je rast prometa i izloženosti prema klijentima od preko 35% u odnosu na isti period prošle godine.



Pored standardnih proizvoda i usluga vezanih za faktoring koji su dostupni na tržištu, OTP banka može dodatno podržati međunarodne kompanije sa platformom za finansiranje lanca snabdevanja i međunarodnim uslugama faktoringa.

Ono što OTP banku izdvaja na tržištu kada je reč o usluzi faktoringa je činjenica da klijenti banku doživljavaju kao partnera i savetnika u rešavanju svakodnevnih finansijskih izazova. Mala i srednja preduzeća mogu na jednostavan način da dođu do likvidnih sredstava i naplate svoja potraživanja njihovim ustupanjem banci pre roka dospeća. Velika preduzeća se najčešće odlučuju za uslugu obrnutog faktoringa, gde banka isplaćuje obaveze klijenata prema njegovim dobavljačima odmah po fakturisanju. OTP banka u ovom domenu nudi jednostavna tehnološka rešenja, najviši standard usluge i dugogodišnje iskustvo.

Finansiranje "zelenih projekata" značajno raste poslednjih godina, što ukazuje da svest o održivom poslovanju i

pronalaženju ekološki održivih rešenja više nije trend, već realna potreba i pravac u kojem se naše društvo razvija. OTP banka pažljivo procenjuje svoje direktne i indirektno uticaje na životnu sredinu, preduzima inicijative sa ciljem sprečavanja negativnih uticaja, i inicira i podržava inicijative koje imaju pozitivan uticaj na ukupno stanje životne sredine.

Proces kreditiranja privrede unapređen je u segmentu identifikovanja i upravljanja tzv. ESG rizicima, gde je glavni fokus na rizicima povezanim sa klimatskim promenama i drugim aspektima, koji mogu da negativno utiču na životnu sredinu. Proces unapređenja kreditiranja temelji se na smernicama Evropske banke za obnovu i razvoj, koje su prilagođene specifičnim karakteristikama poslovanja OTP Grupe. Primenom ove napredne prakse banka vrednuje svoju delatnost, ne samo sa aspekta njenog ekološkog uticaja, već uzima u obzir i kriterijume koji se odnose na društvenu pravičnost i korporativno upravljanje, te obezbeđivanje usklađenosti sa relevantnim zakonskim okvirima.



## Upravljanje rizicima

### Opšti okvir

Aktivnosti u vezi sa upravljanjem rizicima na svim organizacionim nivoima vođene su misijom uspostavljanja i održavanja okvira za upravljanje rizicima koji obezbeđuje dugoročnu stabilnost poslovanja i ostvarenje ciljeva stvaranja vrednosti. Vizija funkcije upravljanja rizicima je kreiranje inovativnih rešenja za održiv razvoj Banke i Bankarske grupe uz visoku svest o rizicima.

Struktura upravljanja rizicima organizovana je u skladu sa odredbama Zakona o bankama, važećim odlukama Narodne banke Srbije koje definišu oblasti upravljanja rizicima i adekvatnosti kapitala Banke, kao i odredbama Strategije upravljanja rizicima Banke.

Opšti ciljevi upravljanja rizicima na nivou Banke su:

- Uspostavljanje skupa osnovnih principa i standarda za upravljanje rizicima u Banci;
- Podrška poslovnoj strategiji Banke obezbeđivanjem da se poslovni ciljevi ostvaruju uz kontrolisani rizik;
- Poboljšanje korišćenja i alokacije kapitala i poboljšanje prinosa od kapitala usklađenog s rizicima uključivanjem rizika u merenje učinka poslovanja;
- Podrška procesu donošenja odluka obezbeđivanjem neophodnih procena koje se odnose na rizike;
- Obezbeđivanje usklađenosti sa najboljom praksom, kao i sa lokalnim regulatornim, kvantitativnim i kvalitativnim zahtevima;
- Obezbeđivanje isplativosti upravljanja rizicima umanjnjenjem preklapanja i izbegavanjem neadekvatnih, prekomernih ili zastarelih politika, procesa, metodologija, modela, kontrola i sistema.

Glavni strateški ciljevi Banke u oblasti upravljanja rizicima su:

- Pozitivno iskustvo klijenata - obezbeđujući pouzdan i brz proces donošenja odluka u vezi sa zahtevima klijenata.
- Saradnja uz visok nivo svesti o rizicima - razvijanjem



profesionalne saradnje usmerene na rešenja i poštujući transparentna pravila.

- Izvanredna reputacija - kontinuiranim jačanjem potencijala stvaranja vrednosti naše Banke i bankarske grupe i izvršavajući aktivnosti u vezi sa upravljanjem rizicima na oprezan i transparentan način.
- Operativna efikasnost - razvijajući pouzdane i efikasne procese zasnovane na podacima i uz jasnu podelu dužnosti i odgovornosti.
- Inspirativno i atraktivno radno okruženje - kreiranjem inspirativne i inovativne međunarodne profesionalne zajednice.
- Društvena odgovornost - zalaganjem za pozitivne aspekte u oblasti zaštite životne sredine, društvenih pitanja i upravljanja (ESG) u svim svojim aktivnostima.

### Kreditni rizik

Kreditni rizik je materijalno najznačajniji rizik kome je Banka izložena.

Proces identifikovanja, kontinuiranog merenja, praćenja i kontrole kreditnog rizika zasnovan je na:

- konzistentnim alatima za skoring i rangiranje kreditnih plasmana kako bi se standardizovala i unapredila kreditna procena, kao i uspostavio sistem limita usklađen sa nivoom procenjenog rizika;
- procesu redovnog monitoringa kreditnih izloženosti usklađenog kako sa regulatornim zahtevima, tako i sa standardima najbolje prakse i
- informacionom sistemu i analitičkim tehnikama koje omogućavaju merenje kreditnog rizika koji se nalazi u svim relevantnim aktivnostima i pružaju adekvatnu informaciju o sadržaju kreditnog portfolija uključujući i identifikaciju eventualne koncentracije rizika.

Pored adekvatnog identifikovanja, merenja i praćenja i kontrole

kreditnog rizika, osnovni način ublažavanja kreditnog rizika jeste i uzimanje sredstava obezbeđenja kredita. Banka je odredila kreditnim politikama vrste prihvatljivih sredstava obezbeđenja u vidu materijalne i nematerijalne kreditne zaštite, dok su uslovi pribavljanja tih sredstava obezbeđenja, kao i koeficijenti za izračunavanje obezbeđene vrednosti u odnosu na vrstu sredstava obezbeđenja za potrebe kreditnog procesa detaljnije uređeni drugim internim aktima Banke.

Osnovne vrste sredstava obezbeđenja koje Banka koristi za potrebe umanjavanja kreditnog rizika su: hipoteke nad stambenim nepokretnostima, hipoteke nad poslovnim nepokretnostima, zaloga nad opremom, zalihama i potraživanjima, garancije, finansijska imovina (gotovina, hartije od vrednosti) i jemstva.

U skladu sa regulatornim okruženjem, koje uključuje i očekivanja domaćih i međunarodnih nadzornih tela, a kako je Banka članica OTP bankarske grupe, Banka je razvila okvir za identifikaciju i upravljanje tzv. ESG rizicima u procesu kreditiranja privrede (E- environmental, S-social, G-governance), kao instrumentom za tranziciju ka održivoj ekonomiji.

Navedeni proces kreditiranja privrede unapređen je uvođenjem sledećih elemenata:

- ESG Exclusion List - lista aktivnosti i ponašanja čija kontroverzna priroda i uticaj čine da budu inkompatibilni sa vrednostima OTP Grupe, odnosno čije finansiranje se izbegava;
- ESG Heat Map po sektorima – sadrži klasifikaciju ekonomskih aktivnosti sa odgovarajućim, unapred određenim kategorijama ESG rizika;
- ESG procena rizika (individualna procena nivoa ESG rizika u slučaju klijenata sa materijalno značajnim iznosima izloženosti).

Banka je tokom 2022. godine, kao odgovor na izazove i rastuće rizike u međunarodnom i lokalnom makroekonomskom okruženju, prilagodila svoj okvir za preuzimanje rizika, redovno procenjivala mogući uticaj navedenih rizika na kvalitet kreditnog portfolija, kao i revidirala procenu očekivanih kreditnih gubitaka uz uzimanje u obzir očekivanih kretanja makroekonomskih faktora i obezbedila adekvatan nivo rezervisanja za te gubitke. Uprkos rastućim rizicima iz makroekonomskog okruženja, Banka je tokom 2022. godine ostvarila smanjenje NPL pokazatelja, tako da je sa 31. decembrom 2022. godine, prema metodologiji Narodne banke Srbije, pokazatelj iznosio 3.36%. Ostvaren pokazatelj manji je u odnosu na prošlogodišnji za 0.6 procentnih poena, skoro u nivou NPL pokazatelja bankarskog sektora koji je u trećem kvartalu 2022 iznosio 3.2%. Smanjenje NPL pokazatelja rezultat je aktivnosti na prodaji i naplati problematičnih kredita, otpisa loše aktive koja je u potpunosti obezvređena ili procenjena kao nenaplativa, poboljšanja kvaliteta kreditnog portfolija kao i rasta neproblematičnih kredita.

## Tržišni rizik

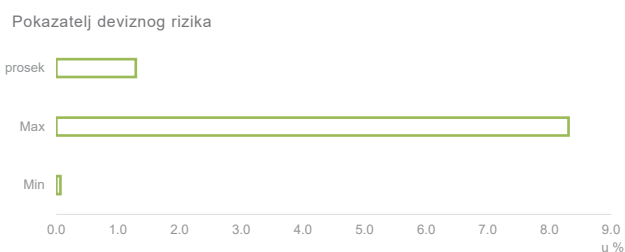
Tržišni rizici su mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke po osnovu promena vrednosti bilansnih i vanbilansnih pozicija koje proizilaze iz promena u tržišnim parametrima.

U okviru tržišnih rizika Banka je izložena:

- deviznom riziku za sve pozicije koje mogu biti izvor tržišnog rizika koji se definiše kao mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke usled nepovoljnog kretanja deviznog kursa ili cene zlata na tržištu;
- cenovnom riziku po osnovu dužničkih hartija od vrednosti koje proističu iz knjige trgovanja, koji se definiše kao mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke usled promena tržišnih cena (vrednosti) portfolija hartija od vrednosti.

Banka upravlja deviznim rizikom putem sistema limita i kontinuiranog praćenja usklađenosti te pozicije sa limitom. Pored toga, Banka svakodnevno meri pokazatelj deviznog rizika u skladu sa propisima Narodne banke Srbije i održava isti u okviru propisanih limita.

U svrhu zaštite od deviznog rizika, Banka prati svakodnevne promene na tržištu, sprovodeći politiku niske izloženosti deviznom riziku i prateći rezultate koji se dobijaju tokom redovno sprovedenog stres testa o kojem izveštava ALCO i Upravni i Izvršni odbor.



Banka je tokom 2022. održavala nivo deviznog rizika značajno ispod nivoa koji je regulatorno određen.

Knjiga trgovanja sadrži pozicije u finansijskim instrumentima koje Banka drži s namerom trgovanja, ili radi zaštite pozicija u drugim finansijskim instrumentima koji se vode u toj knjizi i za koje ne postoje ograničenja da se njima trguje, niti postoje ograničenja da se ove pozicije zaštite od rizika, kao i plasmane koji su pribavljani radi ostvarivanja dobiti iz razlike između nabavne i prodajne cene, odnosno na osnovu drugih promena cena u kratkom vremenskom periodu.

Banka ima pozicije u knjizi trgovanja i shodno tome je uspostavila i održava odgovarajuće funkcije merjenja, praćenja i

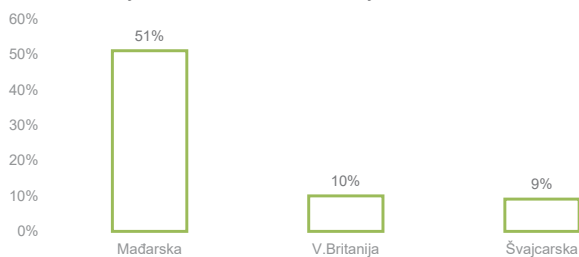
kontrole tržišnog rizika, uključujući:

- Procene merenja tržišnog rizika koji beleži sve značajne izvore tržišnog rizika i koji procenjuje uticaj promene faktora tržišnog rizika na način koji je u skladu sa obimom aktivnosti Banke. Ovi sistemi merenja uključuju VaR modele i BPV modele;
- Operativne limite koji obezbeđuju da izloženosti ostaju u okviru nivoa koji su u skladu sa internim politikama i Strategijom upravljanja rizicima u smislu izloženosti pojedinačnim vrstama tržišnog rizika, ograničavanja otvorenih pozicija i utvrđenih limita gubitka;
- Merenje osetljivosti na gubitak pod stresnim tržišnim uslovima i uzimanje u obzir tih rezultata pri uspostavljanju pojedinih limita za tržišne rizike;
- Adekvatna IT podrška za merenje, praćenje, kontrolu i izveštavanje o izloženosti tržišnim rizicima sa kontrolama koju su ugrađene u različite sisteme i aplikacije za merenje rizika;
- Izveštaje koji se redovno sačinjavaju i dostavljaju Upravnom odboru, Izvršnom odboru, višem rukovodstvu i svim drugim odgovarajućim instancama.

## Rizik zemlje

Banka je ovoj vrsti rizika izložena po osnovu svih transakcija zaključenih sa inostranim ugovornim stranama, bilo da je u pitanju centralna vlada, banka, privredno društvo ili fizičko lice. Rizikom zemlje Banka upravlja putem interno određenih rejtinga koji čine osnovu za uspostavljanja sistema limita za izloženosti po osnovu rizika zemlje. Ekonomski, politički i drugi događaji i okolnosti u zemljama prema kojima je Banka izložena se kontinuirano prate i procenjuju. Banka je u proseku najviše bila izložena prema Mađarskoj.

Najveće izloženosti riziku zemlje na dan 31.12.2022



## Rizik druge ugovorne strane

Rizik druge ugovorne strane jeste mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat Banke usled neizmirenja obaveze druge ugovorne strane u transakciji pre konačnog izmirenja novčanih obaveza po toj transakciji. Banka je definisala osnovne principe za izveštavanja, postupanje u slučaju prekoračenja limita kao i metodologiju za utvrđivanje internog rejtinga, utvrđivanje limita i način utvrđivanja maksimalno moguće izloženosti prema drugoj ugovornoj strani. Sistem limita druge ugovorne strane čine interni i regulatorni limiti. Limiti druge ugovorne strane se utvrđuju pojedinačno za

svaku drugu ugovornu stranu uzimajući u obzir rezultate analize poslovanja druge ugovorne strane, utvrđivanje grupe povezanih lica i ostale bitne informacije koje mogu biti od koristi prilikom određivanja visine prihvatljivog rizika prema drugoj ugovornoj strani.

## 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 unutrašnjih procedura i procesa, neadekvatnog upravljanja informacionim i drugim sistemima u Banci, kao i usled nastupanja nepredvidivih spoljnih događaja. Operativni rizik takođe uključuje i pravni rizik. Operativni rizik ne uključuje strateški i reputacioni rizik. Posebne oblasti operativnog rizika obuhvataju: rizik informacionog sistema, rizik neetičkog poslovanja (conduct risk), rizik modela. Banka 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.

Upravljanje operativnim rizikom obuhvata aktivnosti identifikacije, monitoringa i merenja operativnih rizika koje se sprovode praćenjem izloženosti operativnom riziku kroz:

- Prikupljanje internih podataka o operativnim rizicima,
- Ključne indikatore rizika,
- Samoprocenu rizika,
- Scenario analize,
- Procenu operativnog rizika kod uvođenja/izmene novih proizvoda i poveravanja aktivnosti trećim licima,
- Procenu uticaja prekida na poslovanje.

Operativni rizik predstavlja sastavni deo svih proizvoda, aktivnosti, procedura i sistema Banke. Upravljanje operativnim rizikom je integralni deo funkcija upravljanja na svim nivoima, i na taj način se podvrgava posebnim metodama detekcije i procene, utvrđivanje limita, praćenja i kontrole, a sve u cilju razvoja odgovarajućih mera za smanjenje rizika i pružanja mogućnosti da se sagleda rizični profil Banke. Kako bi upravljanje operativnim rizikom bilo efikasno, neophodno je imati odgovarajuću strukturu upravljanja, koju predvodi specijalizovani Odbor za upravljanje operativnim rizicima (ORC), kao i odgovarajuću organizacionu strukturu, čiju okosnicu čini Odeljenje za upravljanje operativnim rizicima koje predlaže politike, pravilnike, planove i procedure za upravljanje operativnim rizicima, kao i potrebne alate upravljanja (prikupljanje podataka, RCSA, Ključni indikatori rizika, Scenario analize itd).

Za potrebe izračunavanja regulatornog kapitalnog zahteva za operativni rizik, Banka 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, Banka je implementirala Plan kontinuiteta poslovanja u cilju omogućavanja nesmetanog i kontinuiranog funkcionisanja svih značajnih sistema i procesa Banke, kao i ograničavanja

gubitaka u vanrednim situacijama, te podrazumeva i postojanje alternativne lokacije (mesto oporavka od katastrofe). 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 testira i ažurira plan u skladu sa poslovnim promenama, promenama u proizvodima i aktivnostima, procesima i sistemima, promenama u okruženju kao i poslovnom politikom i strategijom banke.



## Upravljanje likvidnošću i rizikom kamatne stope



### Kamatni rizik

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.

Banka je u cilju adekvatnog upravljanja kamatnim rizikom uspostavila limite koji se prate na redovnoj osnovi. O usaglašenosti sa limitima se izveštavaju nadležni odbori. Banka je tokom 2022. bila u skladu sa definisanim limitima.

### Rizik likvidnosti

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 kao i planiranje upravljanja u nepredviđenim okolnostima, putem obezbeđenja adekvatnog nivoa likvidnih sredstava na osnovu analize potreba za likvidnošću, na osnovu rezultata stres testova, kao i sagledavanja promena u strukturi bilansa stanja i vanbilansnih pozicija Banke.

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 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 na adekvatnom nivou i u adekvatnoj strukturi,
- Plasira viškove likvidnosti u skladu sa definisanim limitima.

Tokom 2022. godine nivo likvidnosti Banke bio je znatno iznad minimalno zahtevanog, a viškove likvidnosti Banka je plasirala u dužničke hartije od vrednosti Republike Srbije. Banka je u cilju adekvatnog upravljanja rizikom likvidnosti definisala limite za pokazatelje likvidnosti. Pokazatelji likvidnosti bili su u skladu sa postavljenim limitima.

Ostvareni pokazatelji likvidnosti dati su u sledećoj tabeli:

Dnevni pokazatelj likvidnosti	2022
Prosek tokom perioda	1.77
Najviši	2.24
Najniži	1.44
Na dan 31. decembar	2.05

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 2022. godine bio iznad regulatorno i interno propisanog limita, a na 31.12.2022 iznosio je 143.82%.

# 1.9

## Upravljanje kapitalom i pokazatelji adekvatnosti kapitala

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 Banke. Politika upravljanja kapitalom Banke prioritet daje pokriću potencijalnih gubitaka Banke, 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 Banke koji se smatra adekvatnim je onaj nivo kapitala koji obezbeđuje realizaciju strategije i poslovne politike Banke 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 Banka izložena u svom poslovanju,
- Adekvatnom inkorporiranju upravljanja kapitalom u sistem upravljanja i odlučivanja u banci,
- Redovnim analizama, praćenju i proveru procesa upravljanja kapitalom banke.

Centralnu funkciju u procesu upravljanja kapitalom ima rukovodstvo Banke - Skupština, Upravni odbor i Izvršni odbor. U nadležnosti Skupštine banke je odluka o svim povećanjima kapitala.

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, uspostavljanje strategije upravljanja kapitalom banke, kao i usvajanje poslovne politike i strategije Banke, kojim se definišu ulazni podaci za planiranje kapitala Banke za narednu poslovnu godinu.

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 omogućiti adekvatno izveštavanje eksternih nadzornih organa banke o nivou adekvatnosti kapitala.

### Kapital banke u 2022.godini

Ukupan kapital Banke 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, gubici ranijih godina, regulatorna prilagođavanja vrednosti elemenata osnovnog akcijskog kapitala banke, nematerijalna ulaganja, odložena poreska sredstva koja zavise od buduće profitabilnosti Banke, izuzev onih koja proističu iz privremenih razlika, umanjениh za odložene poreske obaveze i ostale odbitne stavke definisane Odlukom o adekvatnosti kapitala.

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

U skladu sa važećom Odlukom o adekvatnosti kapitala, Banka je u obavezi da obračunava sledeće pokazatelje:

- pokazatelj adekvatnosti osnovog akcijskog kapitala banke koji je jednak odnosu osnovnog akcijskog kapitala i rizične aktive banke i ne može biti ispod 4.5%
- pokazatelj adekvatnosti osnovnog kapitala banke koji je jednak odnosu osnovnog kapitala i rizične aktive banke i ne može biti ispod 6%
- pokazatelj adekvatnosti ukupnog kapitala banke koji je jednak odnosu kapitala i rizične aktive banke i ne može biti ispod 8%.

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

Rizična aktiva Banke 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 2022. godini nivo kapitala i pokazatelj adekvatnosti imali su sledeći trend:

Banka je potpisala Aneks sa OTP Maltom o promeni datuma dospeća subordinirane linije u nominalnom iznosu od 3.5 milijardi dinara, kako bi ova linija u celosti mogla biti uključena u dopunski kapital Banke.

Dana 29.07.2022. Upravni odbor Banke doneo je Odluku o primeni privremene mere koja se odnosi na obračun kapitala,

<b>Kapital</b>	<b>31.3.2022</b>	<b>30.6.2022</b>	<b>30.9.2022</b>	<b>31.12.2022</b>
<b>U 000 RSD</b>				
<b>Ukupan kapital</b>	<b>97,101,144</b>	<b>97,879,426</b>	<b>103,037,862</b>	<b>102,905,168</b>
<b>Osnovni kapital</b>	<b>83,971,640</b>	<b>83,203,738</b>	<b>88,373,124</b>	<b>88,252,718</b>
<b>Osnovni akcijski kapital</b>	<b>83,971,640</b>	<b>83,203,738</b>	<b>88,373,124</b>	<b>88,252,718</b>
Akcijski kapital	56,830,752	56,830,752	56,830,752	56,830,752
Emisiona premija	2,564,892	2,564,892	2,564,892	2,564,892
Rezerve iz dobiti	26,396,554	26,396,554	30,701,394	30,701,394
Gubici ranijih godina	0	0	0	0
Revalorizacione rezerve	-349,470	-1,151,976	-277,164	-221,678
Nematerijalna ulaganja	-1,178,910	-1,151,567	-1,160,199	-1,254,606
Odbitne stavke od kapitala po osnovu prekoračenja stepena zaduženosti i ročnosti kod gotovinskih, potrošačkih i ostalih kredita odobrenih stanovništvu	-248,105	-243,956	-245,272	-325,717
Odložena poreska sredstva koja zavise od buduće profitabilnosti	0	0	0	0
Ostala regulatorna prilagođavanja	-44,073	-40,961	-41,279	-42,319
<b>Dodatni osnovni kapital</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Dopunski kapital</b>	<b>13,129,504</b>	<b>14,675,688</b>	<b>14,664,738</b>	<b>14,652,450</b>
Subordinirane obaveze	13,129,504	14,675,688	14,664,738	14,652,450
<b>Ukupna rizična aktiva</b>	<b>478,957,145</b>	<b>492,523,824</b>	<b>499,558,030</b>	<b>487,276,502</b>
Ukupna rizikom ponderisana aktiva za kreditni rizik	428,419,066	442,250,932	448,684,292	431,414,167
Ukupna rizikom ponderisana aktiva za tržišne rizike	358,574	211,333	457,675	2,610,050
Ukupna rizikom ponderisana aktiva za operativni rizik	50,006,363	50,006,363	50,006,363	52,922,704
Ukupna rizikom ponderisana aktiva za CVA	173,142	55,196	409,700	329,581
<b>Racio adekvatnosti ukupnog kapitala 8%</b>	<b>20.27%</b>	<b>19.87%</b>	<b>20.63%</b>	<b>21.12%</b>
<b>Racio adekvatnosti osnovnog kapitala 6%</b>	<b>17.53%</b>	<b>16.89%</b>	<b>17.69%</b>	<b>18.11%</b>
<b>Racio adekvatnosti osnovnog akcijskog kapitala 4.5%</b>	<b>17.53%</b>	<b>16.89%</b>	<b>17.69%</b>	<b>18.11%</b>

Banka je tokom 2022. godine, održavala nivo adekvatnosti kapitala u regulatorno propisanim okvirima.

Neto dobit banke realizovana na kraju 2021. iznosila je 5,757 miliona dinara. Tokom 2022. godine, deo dobiti u iznosu od 1,452 miliona dinara iskorišćen je za pokriće gubitaka iz prethodnih godina, dok je ostatak neraspoređene dobiti u iznosu od 4,305 miliona dinara alociran u Ostale rezerve.

a po osnovu koje Banka od 31.07.2022 do kraja 2023. godine iz obračuna osnovnog akcijskog kapitala isključuje 70% iznosa nerealizovanih dobitaka/gubitaka po osnovu promene vrednosti dužničkih instrumenata koji se vrednuju po fer vrednosti kroz ostali rezultat u skladu sa MSFI 9, a čiji su izdavalac Republika Srbija, autonomna pokrajina i jedinice lokalne samouprave Republike Srbije.



## Finansijski pokazatelji OTP banke Srbija



U 000 dinara

	2021	2022
<b>Bilans uspeha</b>		
Neto prihod od kamata	15,363,612	21,137,140
Neto prihod od naknada i provizija	5,706,835	8,270,905
Operativni rashodi*	-15,349,789	-14,759,143
Dobitak / Gubitak pre poreza	6,203,153	12,505,816
Dobitak / Gubitak posle poreza	5,756,661	10,861,689
<b>Bilans stanja</b>		
Gotovina i sredstva kod centralne banke	90,624,576	140,512,381
Kredit i potraživanja	502,204,203	543,705,172
Hartije od vrednosti	53,814,367	41,472,668
Ostala aktiva	18,955,802	18,321,724
<b>Bilansna aktiva</b>	<b>665,598,948</b>	<b>744,011,945</b>
Depoziti i ostale obaveze prema bankama, drugim finansijskim organizacijama, centralnoj banci i drugim komitentima	549,559,206	618,758,933
Rezervisanja	3,787,232	3,772,895
Subordinirane obaveze	14,724,802	14,748,628
Ostale obaveze	6,513,807	6,373,503
<b>Ukupne obaveze</b>	<b>574,585,047</b>	<b>643,653,959</b>
<b>Ukupan kapital</b>	<b>91,013,901</b>	<b>100,357,986</b>
<b>Ukupna pasiva</b>	<b>665,598,948</b>	<b>744,011,945</b>
<b>Ključni indikatori poslovanja Banke</b>		
Racio adekvatnosti kapitala	20.40%	21.12%
Neto kamatna margina (% ukupne aktive)**	3.01%	3.00%
ROA**	1.47%	1.54%
ROE**	10.81%	11.35%
<b>Broj zaposlenih</b>	<b>2,789</b>	<b>2,692</b>
<b>Ukupan broj filijala i ekspozitura</b>	<b>184</b>	<b>155</b>
<b>Tržišno učešće - ukupna aktiva</b>	<b>13.2%</b>	<b>13.8%***</b>

\* Operativni rashodi uključuju troškove zarada, naknada zarada i ostale lične rashode, troškove amortizacije i ostale rashode

\*\* pokazatelji za 2021. godinu su korigovani za troškove u vezi sa procesom integracije i rezultat za prva 4 meseca bivše OTP banke

\*\*\* podatak za 30.09.2022.

OTP Banka je po visini aktive druga najveća banka u Srbiji i lider na domaćem tržištu u kreditiranju. Stabilno poslovanje banke rezultiralo je povećanjem bilansne aktive koja na dan 31. decembra 2022. godine iznosi 744,012 miliona dinara, što predstavlja rast od 11.8% u odnosu na prethodnu godinu. Na povećanje bilansne aktive najznačajnije je uticalo povećanje pozicije kredit i potraživanja od komitenta, kao i sredstva plasirana centralnoj banci. Ovo povećanje pozitivno je uticalo i na tržišno učešće kredita koje iznosi 17.4% na kraju 2022. godine.

Dobitak posle oporezivanja u 2022. godini iznosi 10,862 miliona dinara što predstavlja povećanje od 5.1 milijarda dinara u odnosu na rezultat prethodne godine (kada bismo uključili rezultat za prva četiri meseca bivše OTP banke, povećanje bi iznosilo 2.9 milijardi dinara).

OTP banka je, tokom 2022. godine, uspela da održi koeficijent adekvatnosti kapitala značajno iznad propisanog minimuma, tako da sa stanjem na dan 31. decembra 2022. godine iznosi

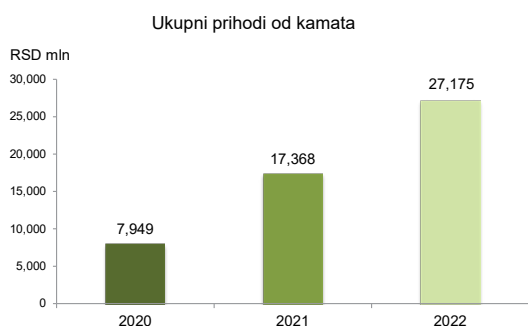
21.12%. U cilju održavanja svih pokazatelja poslovanja u skladu sa propisanim limitima, banka je tokom 2022. godine potpisala Aneks sa OTP Maltom o promeni datuma dospeća subordinirane linije u nominalnom iznosu od 3.5 milijardi dinara, kako bi ova linija u celosti mogla biti uključena u dopunski kapital Banke.

## BILANS USPEHA

Banka je u 2022. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 16,274 miliona dinara što je rast od oko 9.7 milijardi dinara u odnosu na prethodnu godinu (ukoliko uzmemo u obzir rezultat za prva četiri meseca 2021. godine bivše OTP banke, rast je 7.2 milijarde dinara).

## Prihodi

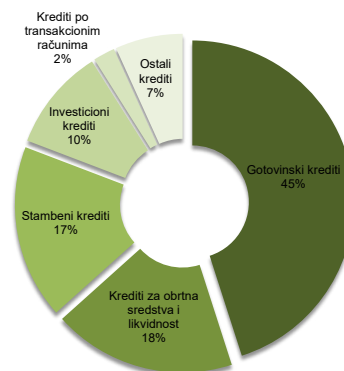
Porast prosečne referentne kamatne stope sa 1% u 2021. na 2.6% u 2022. godini odrazio se i na porast kamatnih stopa na bankarskom tržištu. U skladu sa tim trendom banka je zabeležila povećanje prihoda od kamata. Zahvaljujući tome kao i intenzivnoj kreditnoj aktivnosti Banke, ukupni prihodi po osnovu kamata u 2022. godini su zabeležili iznos od 27,175 miliona dinara. Ovo predstavlja preko 50% povećanja u odnosu na prethodnu godinu. Ukoliko se doda prihod kamata za prva četiri meseca bivše OTP banke za 2021. godinu, primećuje se rast od 25% do koga je došlo kako zbog porasta referentnih kamatnih stopa tako i zbog povećanja prosečnog iznosa performing kredita.



U strukturi ukupnih prihoda od kamata najveće učešće zauzimaju prihodi od kamata po osnovu kredita i državnih obveznica. Prihodi kamata od kredita učestvuju sa 89.1%, a prihodi od državnih obveznica sa 5.1% u ukupnim prihodima po osnovu kamata.

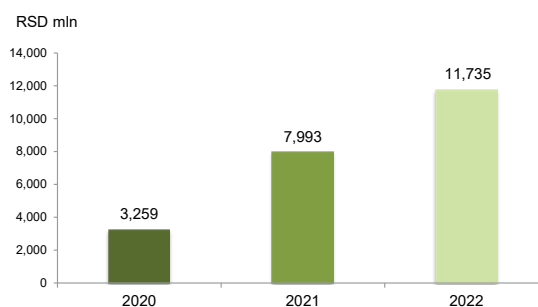
Prihodi od kamata po osnovu kredita imaju isto učešće u ukupnim prihodima kamata kao i prošle godine ali su ostvarili rast od 8.7 milijardi dinara u odnosu na 2021. godinu. Sa stanovišta strukture prihoda od kamata po osnovu gotovinskih kredita imaju učešće od 45% u ukupnim prihodima od kamata po osnovu kredita dok stambeni i krediti za obrtna sredstva i likvidnost imaju učešće od 17%, odnosno 18% u ukupnim prihodima od kamata.

Struktura prihoda od kamata po osnovu kredita



Prihodi od naknada i provizija u 2022. godini iznosili su 11,735 miliona dinara, što predstavlja rast od 47% u odnosu na prethodnu godinu, odnosno 21% ukoliko posmatramo dve banke spojeno za 2021. godinu. Ovo je pre svega rezultat prihoda od platnog prometa koji čine ~35% ukupnih prihoda i koji najvećim delom obavljaju klijenti privrede. Takođe značajno učešće u ukupnim prihodima od naknada imaju naknade po kartičnim transakcijama ~21% i naknade za održavanje tekućeg računa ~17%.

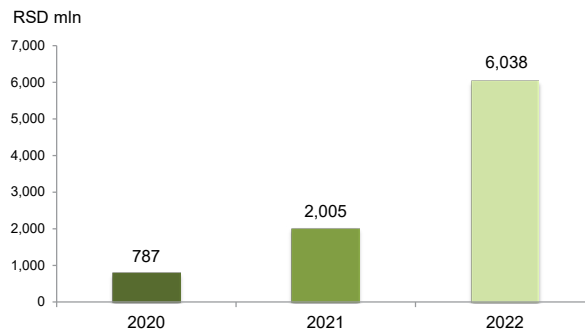
Prihodi od naknada i provizija



## Rashodi

Ukupni rashodi od kamata u 2022. godini iznose 6,038 miliona dinara što predstavlja povećanje od 201% u odnosu na prethodnu godinu, odnosno 139% ukoliko posmatramo dve banke spojeno za 2021. godinu, a uslovljeno porastom kamatnih stopa na tržištu kao i značajnom iznosu prikupljenih depozita klijenata, pre svega u segmentu privrednih društava i stanovništva.

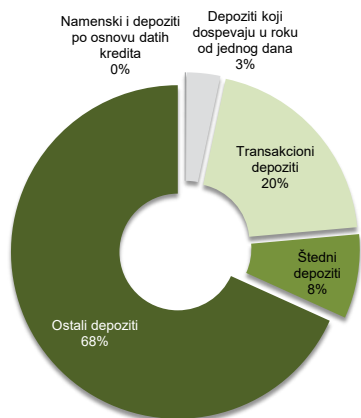
Ukupni rashodi od kamata



U strukturi rashoda od kamata najveći deo se odnosi na rashode kamata od depozita 76.9%, dok rashodi kamata po osnovu subordiniranih obaveza učestvuju sa 8.5%.

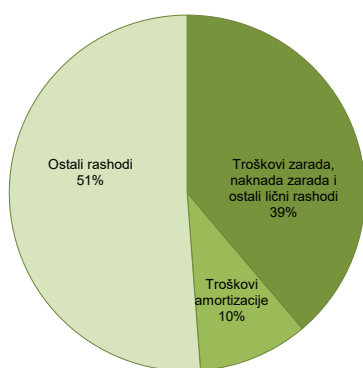
Najveće učešće u strukturi rashoda od kamata po osnovu depozita zauzimaju ostali depoziti 68%, a zatim slede transakcioni depoziti sa 20% i štedni depoziti sa 8% učešća.

Struktura rashoda od kamata po osnovu depozita



Ukupni poslovni rashodi su na kraju 2022. godine iznosili 14,759 miliona dinara što je ispod nivoa za 2021. godinu za -4%. Međutim ako se za prošlu godinu posmatraju dve banke spojeno i dodaju troškovi za prva četiri meseca 2021. bivše OTP banke, ovaj pad iznosi 17.3% što uglavnom dolazi iz povišenih troškova zbog integracije u 2021. godini. U strukturi ukupnih operativnih rashoda najveći udeo imaju ostali rashodi odnosno operativni troškovi 51%. Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi čine 39% ukupnih operativnih rashoda, dok troškovi amortizacije učestvuju sa 10%.

Struktura operativnih rashoda - 2022



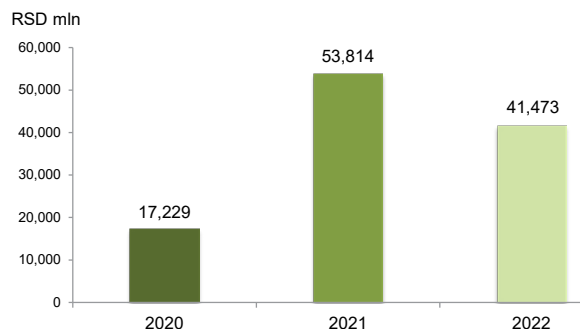
## BILANS STANJA

OTP banka je u 2022. godini povećala bilansnu aktivu za 78,413 miliona dinara u odnosu na kraj 2021. godine, i time uspela da održi svoju poziciju na bankarskom tržištu, odnosno i ove godine zauzima drugo mesto u bankarskom sektoru Srbije, posmatrano prema ukupnoj aktivu, odnosno prvo mesto po tržišnom učešću neto kredita.

## Hartije od vrednosti

Hartije od vrednosti, sa stanjem na dan 31. decembra 2022. beleže smanjenje od 23% u odnosu na 31. decembar 2021. godine, a njihovo učešće u ukupnoj aktivu iznosi 5.6%.

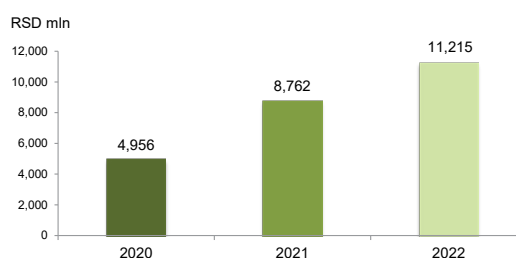
Hartije od vrednosti



## Kredit i potraživanja od banaka i drugih finansijskih organizacija

Neto krediti i potraživanja od banaka i drugih finansijskih organizacija u 2022. godini su u skladu sa ostvarenim nivoom depozitne i kreditne aktivnosti banke, a u cilju ostvarivanja veće profitabilnosti ukupnog poslovanja.

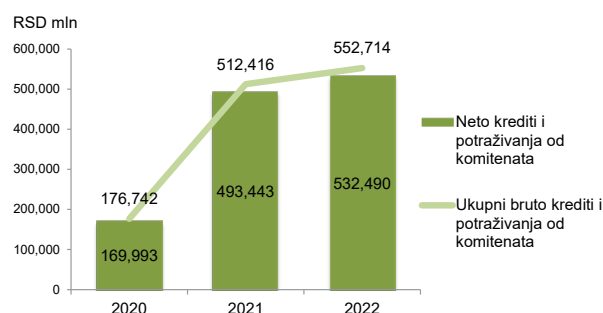
Neto krediti i potraživanja od banaka i drugih finansijskih organizacija



## Kredit i potraživanja od komitenata

OTP banka je tokom 2022. godine povećala nivo bruto kredita i potraživanja od komitenata u odnosu na prethodnu godinu za 7.9%. Povećanje bruto kredita zabeleženo je pre svega kod kredita datih privredi i stambenih kredita datih stanovništvu.

Kredit i potraživanja od komitenata

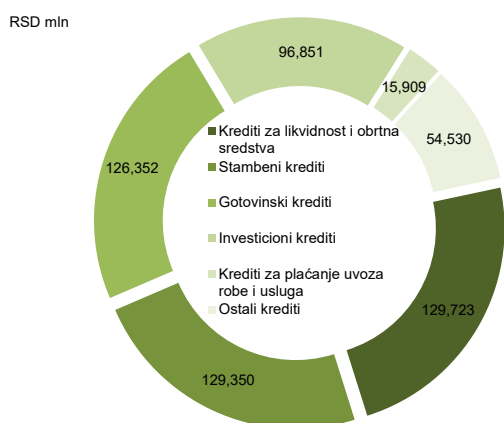


Sa stanovišta sektorske strukture, u strukturi bruto kredita, krediti privrednim društvima i javnim preduzećima imaju učešće od 48.5%. Najveći deo kredita privredi čine krediti sa valutnom klauzulom i devizni krediti.

Sektor stanovništva ima učešće od 47.4% u ukupnim bruto kreditima i potraživanjima od komitenata. Najveće učešće u ukupnim bruto kreditima stanovništvu imaju gotovinski krediti koji čine 48.2%, dok stambeni krediti učestvuju sa 49.4%.

Sa stanovišta proizvoda u strukturi bruto kredita najviše učešće od 23.5% imaju krediti za likvidnost i obrtna sredstva, dok stambeni krediti učestvuju sa 23.4%, a gotovinski sa 22.9%.

Struktura bruto kredita i potraživanja od komitenata

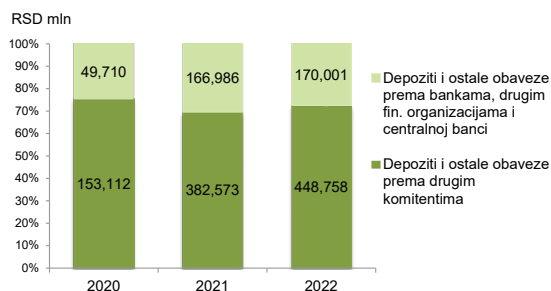


Racio bruto krediti/depoziti komitenata iznosio je 123% na dan 31. decembra 2022. godine i pokazuje smanjenje u odnosu na prošlu godinu (134%) kao rezultat povećanja depozita.

## Depoziti

Povećanjem nivoa depozita tokom 2022. godine obezbeđeni su uslovi za održavanje visokog nivoa likvidnosti i rast plasmana kako privrednim subjektima, tako i fizičkim licima. Ukupni depoziti OTP banke na dan 31. decembra 2022. godine iznose 618.8 milijardi dinara i veći deo dolazi od klijenata ~73%, dok je finansiranje od strane banaka i drugih finansijskih institucija na nivou od ~27%.

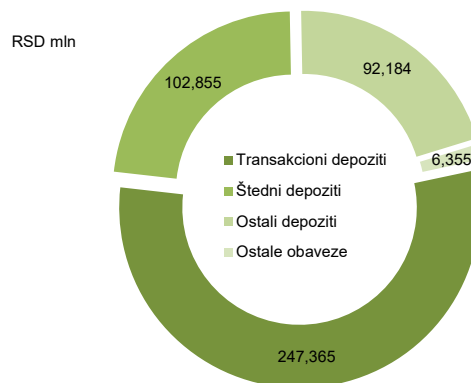
Ukupni depoziti banke



Štedni depoziti učestvuju sa 23% u ukupnim depozitima komitenata, dok transakcioni depoziti zauzimaju najveće učešće od 55%.

Devizni depoziti učestvuju sa 53% u ukupnim depozitima komitenata, s tim da se najveći deo odnosi na oročene devizne depozite stanovništva. S druge strane, dinarski depoziti najvećim delom potiču od privrednih subjekata.

Struktura depozita i ostalih obaveza prema komitentima



# 1.11

## Planovi za budućnost



OTP banka Srbija definisala je sledeće ciljeve za 2023. godinu:

### Četiri glavna strateška pravca za budućnost:



**1.**  
USPOSTAVLJANJE I UNAPREĐENJE  
DIGITALNE KULTURE



**2.**  
DIGITALIZACIJA I OPTIMIZACIJA  
PROCESA RADA



**3.**  
POBOLJŠANJE KORISNIČKOG ISKUSTVA



**4.**  
UNAPREĐENJE PROCESA KROZ  
STRUKTURALNI SISTEM ORGANIZACIJE  
PODATAKA

- posvećenost stvaranju banke koja će biti banka dugoročnog izbora naših klijenata;
- definisanje najkvalitetnijih i inovativnih proizvoda i usluga koje će biti u ponudi banke;
- sprovođenje redovnih aktivnosti i sveukupnog bankarskog poslovanja na koje su naši klijenti navikli;
- ostvarivanje poslovanja uz društvenu odgovornost i pružanje podrške zajednici, klijentima i socijalno ugroženim grupama;

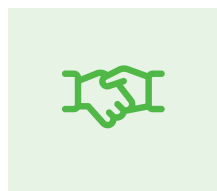
- pažljivo upravljanje rizikom je stub oslonca naše Banke;
- težnja ka očuvanju visoke kapitalizovanosti Banke uz praćenje internih pokazatelja i pokazatelja propisanih od strane NBS;
- održavanje optimalne likvidnosti kombinujući sopstvene izvore finansiranja i finansiranje od strane Grupe;



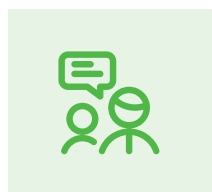
Vizija Banke je da postane lider srpskog tržišta u kvalitetu usluge klijentima i inovativnim rešenjima sa sledećim glavnim atributima:



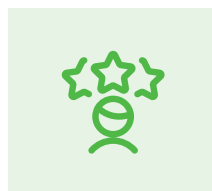
**1.**  
**STABILNA**



**2.**  
**POUZDANA**

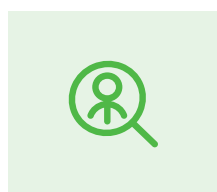


**3.**  
**FOKUSIRANA NA  
KLIJENTE**



**4.**  
**INOVATIVNA**

Postizanje ove vizije moguće je samo razvojem i sprovođenjem strategije koja će ne samo transformisati banku u lidera srpskog tržišta, već će podržati i ispunjavanje skupa strateških ključnih pokazatelja poslovanja. Istovremeno važno je da se na tom putu neguju i identifikovane korporativne vrednosti banke:



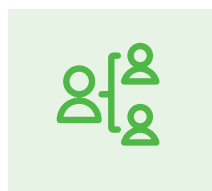
**1.**  
**USMERENOST NA  
KLIJENTE**



**2.**  
**INOVATIVNOST**



**3.**  
**EFIKASNOST**



**4.**  
**SARADNJA**

# 1.12

## Značajni događaji po završetku poslovne godine



Nije bilo značajnih događaja i dodatnih informacija nakon datuma izveštajnog perioda koji bi zahtevali korekcije ili obelodanjivanje u finansijskim izveštajima Banke za 2022. godinu.





# **Nefinansijski izveštaj** za 2022. godinu



# 2.1

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora

## Predrag Mihajlović

Dragi akcionari,

Verujem da je prethodna 2022. godina bila vrlo izazovna za sve aktere privrede i ekonomije u Srbiji i u celom svetu. Suočili smo se sa energetsom krizom izazvanu ratom u Ukrajini, što je uz pandemijsku krizu višestruko uticalo na poslovno okruženje. Uprkos tome, uspeali smo da ostvarimo rekordne poslovne rezultate što je međunarodna stručna javnost i potvrdila Euromoney i The Banker nagradama za najbolju banku u Srbiji. Ova godišnja priznanja za najbolju banku važe za tržišni standard za izvrsnost u bankarstvu i za najprestižnija priznanja u finansijskom svetu. Prilikom donošenja odluke o najboljima, finansijski eksperti i analitičari upoređuju poslovanje banaka i procenjuju uspešnost na osnovu jasno postavljenih kriterijuma tržišne pozicije, rasta i performansi, povraćaja na kapital, strateških inicijativa, tehnološkog razvoja i kvaliteta i inovativnosti ponude proizvoda i usluga. Kao rezultat uspešno sprovedene najkompleksnije integracije u regionu u jeku pandemije, odličnih poslovnih rezultata uz rastuću profitabilnost, operativnu efikasnost i zdrav rast portfolija kredita, OTP banka se izdvojila kao lider na bankarskom tržištu. Dodatno, još jedan prestižni magazin Global Finance proglasio je našu banku za „Najbolju banku u FX poslovanju u Srbiji u 2022. godini“, dok nam je magazin Euromoney dodelio još dva priznanja „Euromoney Market Leader in Serbia for Corporate Banking“ i „Euromoney Market Leader in Serbia for Digital Solutions as highly regarded“. Podjednako važno, naši projekti i CSR aktivnosti su višestruko prepoznati što je na samom kraju prošle godine ozvaničeno nagradom za Društveno odgovornu kompaniju 2022. godine po izboru Srpske asocijacije menadžera.

Sve navedene nagrade i priznanja su još jedna potvrda naše apsolutne posvećenosti i ekspertize. Uspeali smo da ostvarimo rekordne rezultate poslovanja i dvocifren rast u svim poslovnim segmentima sa ukupno 4.5 milijardi evra stanja neto kredita, uz 6.3 milijardi EUR aktive, 2,692 zaposlenih i preko 732,000 aktivnih klijenata. Banka je u 2022. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od



16,274 miliona dinara. Ostvaren je rast kredita stanovništvu od oko 6% u odnosu na 2021. godinu, uz tržišno učešće od 18.9%. Tokom 2022. godine Banka je bila lider na tržištu stambenih kredita sa tržišnim učešćem od 22.1%. U pogledu gotovinskih kredita, Banka takođe drži lidersku poziciju sa tržišnim učešćem od 19.7%. Istovremeno, Sektor za poslovanje sa privredom uspeo je da premaši očekivano učešće na tržištu u segmentu kredita plasiranih privredi i ostvari nivo od 16.6%. Da snažno podržavamo MSP sektor dokazali smo i potpisivanjem ugovora sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) o zajmu u iznosu od 25 miliona evra za dalje kreditiranje malih i srednjih preduzeća (MSP) u Srbiji, pre svega za MSP koji posluju u ekonomski manje razvijenim delovima zemlje. Dodatno smo učvrstili poziciju najvećeg kreditora privrede i stanovništva, kao i lidera na tržištu faktoring, lizing i e-commerce usluga.

Izuzetno sam ponosan kad kažem da je 2022. najuspešnija godina u istoriji poslovanja OTP grupe u Srbiji. To ujedno podrazumeva i odgovoran odnos prema prirodnim resursima i okruženju, jer održivo bankarstvo počiva na premisi da društveni i ekološki ciljevi moraju biti uključeni u kreiranje svih finansijskih politika i proizvoda. Upravo iz tog razloga a u skladu sa Zelenim planom Evropske unije, OTP Grupa je definisala stubove ESG strategije sa ciljem da postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti. Mi u OTP banci Srbija smo u junu 2022. godine usvojili ESG Strategiju održivog poslovanja čiju smo primenu započeli i time se obavezali na ispunjenje zadatah ciljeva.

Naša mreža od 155 ekspozitura u 91 gradu i 266 bankomata je među najvećima u našoj zemlji, čime želimo da zadržimo lični kontakt sa našim klijentima. Tokom 2022. smo proširili dostupnost za klijente privatnog bankarstva otvorišći lokaciju i u Novom Sadu u cilju sveobuhvatne podrške klijentima u domenu dnevnog bankarstva i u domenu investicionih usluga, kao i dve OTP partner ekspoziture namenjene partnerima, investitorima, brokerima i trećim licima. Istovremeno smo usmereni na inovacije i digitalizaciju poslovanja koje omogućava klijentima

nove pogodnosti sa fokusom na unapređenje digitalnog bankarstva i korisničkog iskustva.

Definisali smo Inovacionu strategiju sa četiri pravca razvoja i na tom putu realizovali preko 12 događaja na kojima je aktivno učestvovalo 1,180 kolega. Posebno bih istakao format „INNOVATION Challenge“ izazova kroz koji kolege imaju priliku da uče kako da razvijaju ideje kroz različite metodologije i time generišu nove ideje. A bilo je do sada 106 ideja tokom dva izazova gde je 300 kolega aktivno učestvovalo. To nam govori da postoji otvorena komunikacija među timovima uz agilni princip rada i želju ka kreativnom razmišljanju. Drago mi je da su to prepoznali i HR profesionalci i dodelili OTP banci "Employer Partner" sertifikat, prestižno HR priznanje konsultantske kuće „Selectio“ kao i „Human Driven Reshape“ nagradu za najbolju HR praksu 2022. godine, za program BFF (back/front force) koju nam je dodelila kompanija ManpowerGroup.

Na polju društveno odgovornog poslovanja smo ostvarili odlične rezultate i zasluženo dobili brojna priznanja što potvrđuje da su naše aktivnosti i napor da doprinesemo održivoj budućnosti i boljem i humanijem društvu prepoznati kao primeri dobre prakse. Prioriteti Banke u ovoj oblasti su ekologija, sport, kultura, podrška društveno osetljivim grupama, finansijska edukacija i podrška manjim lokalnim sredinama. Posebno bih izdvojio Generator Zero konkurs za inovativna

rešenja u cilju smanjenja karbonskog otiska, sajam socijalnog preduzetništva Generator dobrih dela, književni konkurs za prvi neobjavljeni roman sa izdavačkom kućom BOOKA i partnerstvo na globalnoj inicijativi „Priceless Planet Coalition“ kompanije Mastercard koja ima za cilj pošumljavanje ugroženih područja planete. Ostali smo zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije i u šestom Olimpijskom ciklusu, kao i verni institucionalni partneri Galerije Matice srpske i u 2022. realizovali veliku monografsku izložbu posvećenu stvaralaštvu Uroša Predića, jednog od najznačajnijih srpskih slikara.

Imajući u vidu da smo uspeli da 2022. godinu zaokružimo sa odličnim rezultatima i inicijativama a znajući sa kakvim se izazovnim okolnostima ceo svet susreće, naše nagrade imaju veći značaj i ulivaju nam optimizam da spremni dočekujemo narednu godinu, odlučni da i dalje pružamo snažnu podršku privredi i građanima.

Srdačno vaš,



**Predrag Mihajlović**

## 2.2

# O OTP Grupi

OTP Grupa je najbrže rastuća bankarska grupa u Centralnoj i Istočnoj Evropi, sa jedinstvenim poznavanjem regiona kome je strateški posvećena, uz izvanrednu profitabilnost i stabilne pozicije kapitala i likvidnosti. Sa integritetom i odlučnošću OTP Grupa radi na pomoći razvoju regiona Centralne i Istočne Evrope kako bi postao pokretač rasta ovog dela kontinenta.

OTP Grupa ima sedište u Mađarskoj i ima raznoliku i transparentnu vlasničku strukturu. Bankarska grupa je kotirana na Budimpeštanskoj berzi od 1995. godine.

Nastojimo da pružimo odlične finansijske usluge kroz digitalne inovacije, veštačku inteligenciju i uvide zasnovane na podacima. Koristimo sinergiju unutar naše grupe i delujemo kao pokretač digitalne transformacije regiona. Bankarska grupa pruža univerzalne finansijske usluge za preko 16 miliona klijenata u 11 zemalja i zapošljava više od 35,000 ljudi.

OTP Grupa je inkluzivan, raznolik i progresivan evropski poslodavac. Operacije i razvojni naponi OTP Grupe orijentisani na budućnost fokusiraju se na održivost životne sredine, društva i upravljanja, dok istovremeno imaju za cilj da ojačaju svoju poziciju najboljeg poslodavca u regionu Centralne i Istočne Evrope. Razvijamo programe finansijske pismenosti za celu Grupu, istovremeno radeći na omogućavanju održivog razvoja širom regiona.

Prethodnica OTP banke, National Savings Bank, osnovana je 1949. godine kao nacionalna, državna banka za pružanje usluga vezanih za depozite i kredite stanovništva. Njene aktivnosti i ovlašćenja su se postepeno širila tokom narednih godina. National Savings Bank je 1990. godine postala javno preduzeće sa akcijskim kapitalom od 23 milijarde forinti. Ime joj je promenjeno u National Savings and Commercial Bank. Potom su se aktivnosti koje nisu vezane za bankarsko poslovanje odvojile od banke, uključujući i povezane organizacione jedinice. Privatizacija OTP banke je počela 1995. godine. Vlasničku strukturu trenutno karakteriše raznolikost – akcionari su



uglavnom privatni i institucionalni (finansijski) investitori.

OTP banka je započela svoje međunarodno širenje poslovanja u zemljama Centralne i Istočne Evrope, koje pružaju veliki potencijal za ekonomski rast sličan Mađarskoj. Kao najaktivniji konsolidator u bankarskom sektoru u regionu, Grupa je uspešno kupila i integrisala 23 banke od početka 2000-ih. Trenutno, Banka je tržišni lider u Mađarskoj, Bugarskoj, Srbiji i Crnoj Gori, a od 6. februara 2023. godine je postala i tržišni lider u Sloveniji nakon okončanja transakcija kupovine 100% udela slovenačke Nove KBM d.d. banke. Okončanje postupka integracije dva slovenačka subsidijara: SKB banke kupljene 2019. i Nove KBM banke očekuje se tokom 2024 godine. Nova banka biće najveći inostrani subsidijar OTP Grupe.

OTP Grupa pored Mađarske i Slovenije trenutno posluje u Albaniji (OTP Albanija), Bugarskoj (DSK banka), Hrvatskoj (OTP banka Hrvatska), Rumuniji (OTP banka Rumunija), Srbiji (OTP banka Srbija), Ukrajini (JSC OTP banka), Rusiji (OAO OTP banka), Moldaviji (Mobiasbanka) i Crnoj Gori (Crnogorska komercijalna banka) preko svojih subsidijara. Dodatno, u decembru 2022. godine okončan je postupak akvizicije Alpha Banka Albanija, čime OTP Grupa dalje jača svoju poziciju na albanskom tržištu. Takođe, u istom periodu je potpisan i kupoprodajni ugovor o privatizaciji uzbekistanske Ipoteka Banke čime OTP Grupa ulazi i na novo 12. tržište. Uz bogato iskustvo prethodnih akvizicija, Grupa će svojim inovativnim proizvodima i uslugama doprineti daljem razvoju ovog dinamičnog tržišta.

Za prvih devet meseci 2022. godine konsolidovana prilagođena dobit nakon oporezivanja OTP Grupe iznosila je 439.1 milijardi forinti, što je rast od 18% na godišnjem nivou. Prilagođeni povraćaj na kapital (ROE) za taj period iznosio je 19.1%. Za isti period, Grupa je ostvarila 645 milijardi forinti operativne dobiti (+33% na godišnjem nivou). Ukupni prihod porastao je za 27% na godišnjem nivou, uz rast neto prihoda od kamata za 25%, dok je neto prihod od naknada i provizija rastao nešto sporije, za 21% na godišnjem nivou, dok su ostali neto nekamatni prihodi porasli za 59%.

OTP Grupa je pionir u digitalizaciji sa 30 godina proaktivnog delovanja na polju digitalne transformacije svog poslovanja i implementacije novih tehnologija na finansijskom tržištu. Strateška orijentacija na inovacije je otvorila mogućnost rada sa preko 1,500 startup kompanija u okviru OTP Startup Booster programa koji predstavlja najopsežniji program inovacija Grupe, a u kome učestvuje i OTP banka Srbija. Cilj programa je kreiranje novih i inovativnih rešenja za specifične bankarske i organizacione potrebe, kao i za šire društveno-ekonomske izazove, kroz dugoročna partnerstva OTP Grupe i startapa, što je prepoznato i višestrukim nagradama za najbolji program inkubatora i akceleratora u Evropi.

Održivost je u samom vrhu prioriteta OTP grupe, sa ciljem da se izbegnu negativni uticaji na životnu sredinu i društvo, i iskoriste potencijali za unapređenje poslovanja. Svoje prioritete u oblasti održivosti OTP grupa identifikuje u skladu sa globalnim izazovima i trendovima, kao i sa očekivanjima zainteresovanih strana. Identifikovani prioriteti uključuju fokus na proizvode koji imaju pozitivan ekološki i društveni uticaj, kao i finansijsku edukaciju. U skladu sa Zelenim planom Evropske unije, OTP Grupa je definisala stubove ESG strategije sa ciljem da postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti. Grupa je i potpisala Principe za odgovorno bankarstvo Ujedinjenih nacija, što je jedinstveni okvir za održivo poslovanje ovog sektora, razvijen kroz partnerstvo između banaka širom sveta i Programa za finansijsku inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih Nacija. Time smo se pridružili najvećoj svetskoj bankarskoj zajednici fokusiranoj na održivo finansiranje.

Pored priznanja za najbolju banku u Srbiji koju je dobila OTP banka Srbija, svetski magazin The Banker prepoznajući ambicioznu strategiju ekspanzije, digitalne transformacije i usmerenosti na klijente, nagradio je i matičnu OTP banku u Mađarskoj, kao i članice OTP Grupe u Bugarskoj, Sloveniji i Albaniji. Takođe je i prestižni magazin Euromoney prepoznao da je OTP najbolja banka na pet tržišta dodelivši „Euromoney nagrade za izvrsnost 2022“ za najbolju banku OTP banci u Mađarskoj, Bugarskoj, Moldaviji i Albaniji, što dokazuje međunarodnu ekspertizu i leadersku poziciju u Centralnoj i Istočnoj Evropi.



Preko  
**16 miliona**  
klijenata



Više od  
**35,000**  
zaposlenih



**11 zemalja**  
u Evropi

## 2.3

# O OTP banci Srbija a.d. Novi Sad

U godini u kojoj su svetski renomirani magazini „Euromoney“ i „The Banker“ proglasili OTP banku za Najbolju banku u Srbiji zabeleženi su rekordni rezultati poslovanja. Reč je o tradicionalnim prestižnim priznanjima koja se dodeljuje finansijskim institucijama koje klijentima pružaju najviši nivo usluge, inovacija i stručnosti. Kao rezultat uspešno sprovedene najkompleksnije integracije u regionu u jeku pandemije, odličnih poslovnih rezultata uz rastuću profitabilnost, operativnu efikasnost i zdrav rast portfolija kredita, OTP banka se izdvojila kao lider na bankarskom tržištu. Nakon okončane integracije, banka je uspeła da zadrži i poboljša tokom 2021. i 2022. godine poziciju najvećeg kreditora privrede i stanovništva, kao i lidera na tržištu faktoring, lizing i e-commerce usluga.

Naša komparativna prednost i ono što nas izdvaja na bankarskom tržištu su poverenje klijenata, opredeljenost partnera, ekspertiza i posvećenost zaposlenih, uz snažnu podršku matične OTP Grupe.

U 2022. godini ostvaren je dvocifren rast u svim poslovnim segmentima sa ukupno 4.5 milijardi evra stanja neto kredita, uz 6.3 milijardi EUR aktive, 2,692 zaposlenih i preko 732,000 aktivnih klijenata. Banka je u 2022. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 16,274 miliona dinara. Ostvaren je rast kredita stanovništvu od oko 6% u odnosu na 2021. godinu, uz tržišno učešće od 18.9%. Tokom 2022. godine Banka je bila lider na tržištu stambenih kredita sa tržišnim učešćem od 22.1%. U pogledu gotovinskih kredita, Banka takođe drži lidersku poziciju sa tržišnim učešćem od 19.7%. Istovremeno, Sektor za poslovanje sa privredom uspeo je da premaši očekivano učešće na tržištu u segmentu kredita plasiranih privredi i ostvari nivo od 16.6%. Da snažno podržavamo MSP sektor dokazali smo i potpisivanjem ugovora sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) o zajmu u iznosu od 25 miliona evra za dalje kreditiranje malih i srednjih preduzeća (MSP) u Srbiji, pre svega za MSP koji posluju u ekonomski manje razvijenim delovima zemlje.



Mreža od 155 ekspozitura (od kojih su dve OTP partner ekspoziture namenjene partnerima, investitorima, brokerima i trećim licima) u 91 gradu, i 266 bankomata je među najvećima u Srbiji, čime je zadržano prisustvo na celoj teritoriji zemlje.

OTP banka veliku pažnju posvećuje društveno odgovornom poslovanju i sa razlogom se pozicionirala kao predvodnik zelene tranzicije u Srbiji i primeni ESG principa delovanja. U junu 2022. je usvojena ESG Strategija održivog poslovanja čiju smo primenu započeli i time se obavezali na ispunjenje zadatih ciljeva. Dodatno, pronalazimo inovativne načine u cilju ostvarenja energetske efikasnosti, te na krovu svoje centralne zgrade imamo solarnu elektranu tako da proizvedena električna energija ide direktno u sistem snabdevanja EPS-a. Sve filijale povezane su na sistem koji omogućuje da se rasveta svuda gasi istovremeno a imamo i zaključen ugovor o potpunom snabdevanju električnom energijom iz obnovljivih izvora (100% ZeLEPS).

Našu strategiju baziramo na principima održivosti, kroz ostvarivanje balansa između ekonomskih, socijalnih i ekoloških uticaja. Za nas ekonomski rast nije potpun ako ne podrazumeva odgovoran odnos prema prirodnim resursima i okruženju. Mi preduzimamo i podržavamo inicijative koje sprečavaju kreiranje negativnih uticaja na životnu sredinu. Imponuje nam što je to profesionalna javnost i prepoznala brojnim priznanjima i nagradama u 2022. godini. OTP banka Srbija proglašena je za Društveno odgovornu kompaniju godine na tradicionalnoj svečanoj dodeli nagrada Srpske asocijacije menadžera, kao kompanija koja je u 2022. godini pokazala izuzetan doprinos i odgovorno ponašanje prema društvenoj zajednici.

Zaposleni su naš najvažniji resurs zbog čega nam je izuzetno važno da im omogućimo podsticajno radno okruženje koje vodi njihovom profesionalnom i ličnom razvoju. Jednake mogućnosti za sve zaposlene, uvažavanje njihovog mišljenja, ispitivanje njihovog zadovoljstva, negovanje timskog duha, fer plej odnosa i profesionalne etičnosti samo su neke od važnih vrednosti naše

korporativne kulture. S tim u vezi nam imponuje i „Employer Partner“ sertifikat, prestižno HR priznanje konsultantske kuće „Selectio“ kao i „Human Driven Reshape“ nagrada za najbolju HR praksu 2022. godine, za program BFF (back/front force) koju nam je dodelila kompanija ManpowerGroup.

Istovremeno smo usmereni na inovacije i digitalizaciju poslovanja koje omogućava klijentima nove pogodnosti sa fokusom na unapređenje digitalnog bankarstva i korisničkog iskustva.

Rad na iskustvu naših korisnika je jedan od ključnih aspekata naših aktivnosti. Način na koji mi kao organizacija tretiramo svoje klijente i pružamo im pozitivna iskustva, u velikoj meri utiče na našu reputaciju i rezultate poslovanja. Mi, u OTP banci, ulažemo značajne resurse kako bismo prepoznali potrebe naših korisnika, nivo njihovog zadovoljstva uslugama i proizvodima ali i šta je to što može da se poboljša u interakcijama sa našom Bankom. Sa ponosom ističemo da je OTP banka prva koja je osmislila sistem za kontinuirano praćenje zadovoljstva svojih korisnika te da smo u toku 2022. godine dobili povratne informacije od oko 100,000 klijenata. Iz primljenih odgovora smo mogli da zaključimo da klijenti najviše cene ljubaznost i profesionalnost naših zaposlenih, kao i efikasnost procesa banke prilikom odobrenja kredita, što potvrđuje našu leadersku poziciju na tržištu u ovoj oblasti. Na osnovu komentara naših klijenata, sproveli smo niz izmena i unapređenja a najvažnija od njih su: izgled i funkcionalnosti mBank i ebank aplikacije, uvođenje funkcije isplata evra na svim bankomatima OTP banke, mogućnost uplate dinara na bankomatima na 32 lokacije širom Srbije, unapređenje pisane komunikacije od Banke ka klijentima kao i unapređenje procesa za dostavljanje povratnih informacija klijentima. Time što smo korisničko iskustvo stavili u fokus naših aktivnosti, želimo da pokažemo da smo posvećeni odgovornom poslovanju i izgradnji zadovoljne i lojalne baze klijenata. U prilog našoj posvećenosti i građenju kulture okrenute klijentima, govori i podatak da su rezultati merenja zadovoljstva klijenata našim uslugama porasli za 18% u odnosu na 2021.godinu (prema rezultatima TRI\*M istraživanja, sprovedenog od strane istraživačke agencije IPSOS). Dodatno, u 2022. godini smo u saradnji sa Google i Mastercard našim klijentima omogućili brzo, lako i sigurno plaćanje mobilnim telefonom putem Google Pay funkcionalnosti.

Tokom godine je realizovan veliki broj inicijativa i projekata od kojih su se posebno istakli višestruko nagrađivani projekat Generator Zero konkurs za inovativna rešenja u cilju smanjenja karbonskog otiska, sajam socijalnog preduzetništva Generator dobrih dela, književni konkurs za prvi neobjavljeni roman sa izdavačkom kućom BOOKA i partnerstvo na globalnoj inicijativi „Priceless Planet Coalition“ kompanije Mastercard koja ima za cilj pošumljavanje ugroženih područja planete. Kao zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije i u šestom Olimpijskom ciklusu realizovali smo serijal edukativnih sportskih događaja „Olimpijski trening sa OTP bankom“ u Boru i u Kruševcu. Ostali

smo institucionalni partner Galerije Matice srpske i u 2022. realizovali veliku monografsku izložbu posvećenu stvaralaštvu Uroša Predića, jednog od najznačajnijih srpskih slikara.

OTP banka je član različitih poslovnih organizacija i udruženja, kroz koja aktivno promoviše visoke etičke standarde u poslovanju i nastoji da konkretnim angažovanjem doprinese razvoju društveno odgovornih i održivih praksi. Neka od tih udruženja su: Udruženje banaka Srbije, Privredna komora Srbije, Privredna komora Vojvodine, ACI Srbija, Američka privredna komora, Francuska privredna komora, Forum za odgovorno poslovanje, Srpski filantropski forum, Savez ekonomista Srbije, Savez ekonomista Vojvodine, Savet stranih investitora, Srpska asocijacija menadžera. NALED, Serbian HR community, E-commerce Asocijacija Srbije, Inicijativa Digitalna Srbija i Interactive Advertising Bureau (IAB). OTP banka je i ponosni član „Kluba prijatelja UNICEF-a“.

U okviru OTP Grupe posluju i OTP Leasing Srbija, lider na tržištu lizinga u Srbiji po produkciji, kao i OTP Osiguranje koje pruža usluge životnog osiguranja preko OTP banke, kao zastupnika u osiguranju. Nefinansijski podaci za OTP Leasing Srbija i OTP osiguranje nisu obuhvaćeni ovim izveštajem.

Sedište banke je u Novom Sadu, na adresi Trg Slobode 5 u samom centru grada. OTP banka Mađarska je 100% vlasnik OTP banke Srbija.

Aktivnosti OTP banke direktno doprinose ostvarenju čak devet Ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih nacija.



Naši predstavnici u novom sazivu rukovodećih organa Foruma za odgovorno poslovanje

Za novoizabrani saziv Predsedništva Foruma za odgovorno poslovanje (FOP) izabran je Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora, dok je za saziv Upravnog odbora izabrana Milena Mićanović, direktorka za komunikacije i odnose sa javnošću. Svi članovi Predsedništva (tri člana) i Upravnog odbora (pet članova) izabrani su na osnovu glasanja 20 od ukupno 27 kompanija, članica FOP-a i to na period od tri godine.

Članstvo dva predstavnika iz najvišeg menadžmenta Banke u novoizabranom sazivu rukovodećih organa Foruma za odgovorno poslovanje potvrđuje snažnu opredeljenost Banke da i u narednom periodu održivo i odgovorno poslovanje bude jedan od prioriteta i najvažnijih pokazatelja uspešnosti poslovanja Banke.

„Forum za odgovorno poslovanje čiji je Banka dugogodišnji član ima izuzetno značajnu ulogu u procesu povezivanja, sinhronizacije i koordinacije između biznis, javnog i civilnog sektora koji predstavljaju ključne činioce u procesima razvijanja celokupnog društva u pravcu održivosti. Ta sinergetska uloga od ogromnog je značaja za sve članice Foruma, a pomenuto zajedništvo predstavlja najbolji put ka boljem i humanijem društvu“, izjavio je ovom prilikom Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora.

#### Priznanja za OTP banku u 2022. godini

Na dodeli godišnjih nagrada svetski renomiranog magazina Euromoney OTP banka proglašena je za „Najbolju banku u Srbiji“. Reč je tradicionalnoj „Euromoney nagradi za izvrsnost 2022“ (Euromoney Awards for Excellence 2022) koja se dodeljuje finansijskim institucijama koje klijentima pružaju najviši nivo usluge, inovacija i stručnosti. „Izuzetno sam ponosan što je OTP banka dobitnik ove prestižne nagrade za najbolju banku u Srbiji. Imponuje nam što je magazin Euromoney prepoznao značaj naših poslovnih rezultata i strateške pravce delovanja u jednom od najzahtevnijih perioda za finansijsko tržište. Iza nas je najkompleksnija bankarska integracija na ovim prostorima i ostvarili smo odlične poslovne rezultate uz visoku profitabilnost i kontinuirani rast u svim segmentima poslovanja. Naša komparativna prednost i ono što nas izdvaja na bankarskom tržištu su poverenje klijenata, opredeljenost partnera, ekspertiza i posvećenost zaposlenih, uz snažnu podršku matične OTP Grupe. Ova nagrada nije samo velika čast, već podrazumeva i odgovornost da nastavimo u istom pravcu i sa jednakim žarom u narednom periodu“, izjavio je ovom prilikom Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora.

Nakon samo tri meseca od dobijanja „Euromoney nagrade

za izvrsnost 2022“ za najbolju banku u Srbiji, svetski magazin Euromoney je OTP banci dodelio još jedno priznanje „Euromoney Market Leader in Serbia for Corporate Banking“. Uzimajući u obzir celokupno poslovanje banke sa posebnim fokusom na saradnju sa privredom, stručni urednički žiri magazina Euromoney je nakon detaljnih analiza i intervju sa kolegama iz Sektora za poslovanje sa privredom, odlučio da je OTP banka jedan od najboljih izbora za poslovanje u segmentu privrede u Srbiji.



Na tradicionalnoj dodeli godišnjih nagrada svetskog finansijskog magazina The Banker proglašeni smo za Najbolju banku u Srbiji. Godišnja priznanja za najbolju banku finansijskog magazina The Banker, sa skoro stogodišnjom tradicijom poslovanja u okviru svetske finansijske grupe Financial Times, važe za tržišni standard za izvrsnost u bankarstvu i za najprestižnija priznanja u finansijskom svetu. Tim povodom, Joy Macknight, urednica ovog magazina izjavila je: „Završeno spajanje tako velikih razmera usred globalne pandemije zaslužuje svako poštovanje, i iz tog razloga nagrada za Najbolju banku u Srbiji 2022. godine dodeljuje se OTP banci. Dodatno, ovu nagradu OTP banka je osvojila i zbog svojih snažnih finansijskih rezultata, ESG strategije i učinjenog napretka u oblasti digitalne transformacije.“ Prilikom donošenja odluke o najboljima, finansijski eksperti i analitičari upoređuju poslovanje banaka i procenjuju uspešnost na osnovu jasno postavljenih kriterijuma tržišne pozicije, rasta i performansi, povraćaja na kapital, strateških inicijativa, tehnološkog razvoja i kvaliteta i inovativnosti ponude proizvoda i usluga. Prestižnu nagradu primio je Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora na gala ceremoniji u Londonu, koja je održana u okviru Globalnog bankarskog samita.

Na tradicionalnoj svečanoj dodeli nagrada Srpske asocijacije menadžera proglašeni smo za Društveno odgovornu kompaniju godine, kao kompanija koja je u 2022. godini pokazala izuzetan doprinos i odgovorno ponašanje prema društvenoj zajednici. Godišnje nagrade Srpske asocijacije menadžera tradicionalno se dodeljuju najboljima u Srbiji – menadžerima, poslodavcima, kompanijama i pojedincima koje se zalažu za unapređenje poslovnog okruženja, promociju menadžerske struke, najboljih poslovnih praksi i odgovornog poslovanja, kao i za bolji život svih građana u celini.



„Dobročinitelj 2022“ je još jedno priznanje koje smo osvojili kao jedna od najodgovornijih kompanija u Srbiji tokom prethodne dve godine. Ova nagrada se dodeljuje u okviru kampanje „Najbolje iz Srbije“ koju organizuje Udruženje „Moja Srbija“ u saradnji sa Centrom potrošača Srbije i uz podršku Grada Beograda. Cilj pokrenute kampanje predstavlja podsticanje kompanija i pojedinaca da ulažu u razvoj zajednice u kojoj žive i rade, da čuvaju životnu sredinu, kao i da pomažu građanima kojima je pomoć neophodna. Još jedna nagrada za društveno odgovorno poslovanje potvrđuje da su naše aktivnosti i naponi da doprinesemo održivoj budućnosti i boljem i humanijem društvu prepoznati kao primeri dobre prakse.

### 2.3.1. Upravljanje

U duhu odgovornog korporativnog upravljanja, Banka ima smernice kojima se osigurava da poslovanje Banke bude u skladu sa međunarodno priznatim pravilima i standardima korporativnog upravljanja i da je javno obelodanjivanje podataka o njenom upravljanju i poslovanju čini transparentnim i proverljivim društvom.

Banka posluje u efikasnom okviru korporativnog upravljanja putem uspostavljanja jedinstvenog sistema ovlašćenja, procedura i kontrola, u skladu sa odredbama domaćih propisa, kao i najbolje međunarodne prakse, nastojeći da zaštiti interese svih zainteresovanih strana u korporativnoj strukturi. Prioritet Banke je stvaranje vrednosti za akcionare u kombinaciji sa implementacijom društveno odgovorne prakse, aktivnosti i inicijativa.

U skladu sa Zakonom o bankama organi Banke su: Skupština, Upravni odbor i Izvršni odbor, od kojih su Upravni odbor i Izvršni odbor organi upravljanja Bankom.

Upravni odbor Banke ima 8 članova. Mandat člana Upravnog odbora traje 4 godine uz mogućnost ponovnog imenovanja.

Izvršni odbor Banke ima 6 članova. Svi članovi Izvršnog odbora su u skladu sa Zakonom o bankama zaposleni u Banci. Mandat

člana Izvršnog odbora traje 5 godina uz mogućnost ponovnog imenovanja.

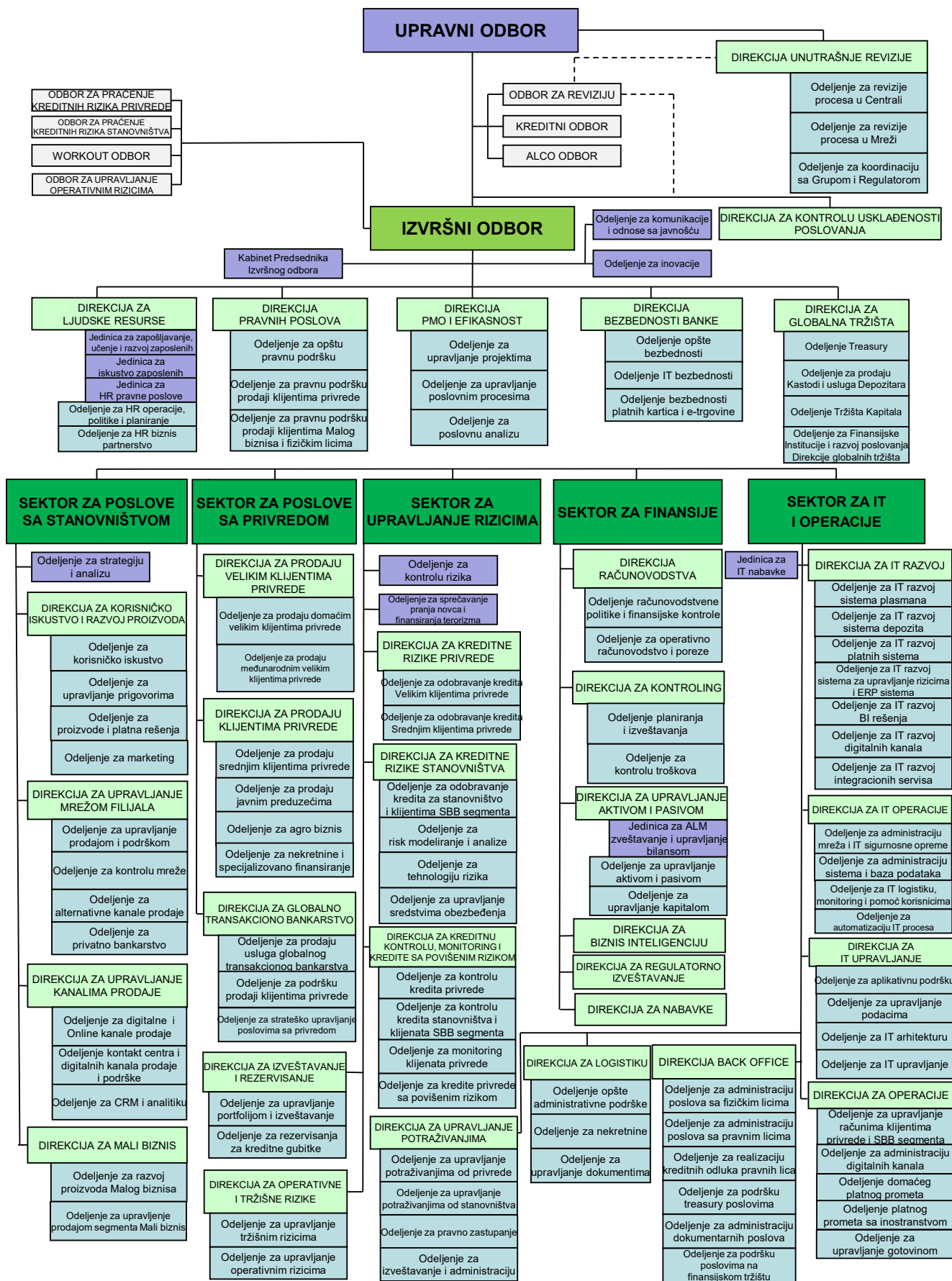
Svi članovi Upravnog odbora i Izvršnog odbora su procenjeni od strane Narodne banke Srbije kao lica koja imaju dobru poslovnu reputaciju i odgovarajuće kvalifikacije. U Banci postoje Procedure za imenovanje, odnosno reimenovanje članova Upravnog i Izvršnog odbora koje su usklađene sa Zakonom o bankama i Odlukom i Uputstvom Narodne banke Srbije koji regulišu ovu materiju.

Detalji o članovima Upravnog i Izvršnog odbora Banke javno su dostupni na sajtu Banke <https://www.otpbanka.rs/o-nama/rukovodstvo/>





## 2.3.2. Organizaciona struktura



## 2.4

# Pristup održivosti

Odgovornost je temelj poslovanja OTP banke u svim aspektima. Kao jedna od vodećih kompanija u finansijskom sektoru u Srbiji, svesni smo da imamo značajnu ulogu i uticaj na društveno i prirodno okruženje u kome poslujemo. To je razlog zbog kog našu poslovnu strategiju temeljimo u značajnoj meri i na principima održivog poslovanja, kroz ostvarivanje balansa između ekonomskih, socijalnih i ekoloških uticaja i ciljeva.

Odgovorno poslovanje OTP banke temelji se na sledećim stubovima:

- Odgovornost prema tržištu
- Odgovornost prema zaposlenima
- Odgovornost prema zaštiti životne sredine
- Odgovornost prema zajednici

U skladu sa stubovima odgovornog poslovanja, identifikovali smo sledeće grupe zainteresovanih strana kao najprioritetnije u kontekstu održivosti:

**Klijenti** - Kreiranje inovativnih proizvoda po meri potreba naših klijenata, merenje njihovog zadovoljstva, kao i obezbeđivanje posebne finansijske podrške i podsticaja za osetljive grupe klijenata samo su neki od načina na koji doprinosimo ukupnoj održivosti poslovanja.

**Zaposleni** - Zaposleni su naš najvažniji resurs zbog čega nam je izuzetno važno da im omogućimo podsticajno radno okruženje koje vodi njihovom profesionalnom i ličnom razvoju. Jednake mogućnosti za sve zaposlene, uvažavanje njihovog mišljenja, ispitivanje njihovog zadovoljstva, negovanje timskog duha, fer plej odnosa i profesionalne etičnosti samo su neke od važnih vrednosti naše korporativne kulture.

**Dobavljači** - Osnajivanjem naših dobavljača i promocijom održivosti u dobavljačkom lancu doprinosimo zapošljavanju i podstičemo razvoj lokalne ekonomije i lokalnih zajednica. Nastojimo da održavamo dugoročne partnerske odnose



zasnovane na jednakosti i transparentnosti.

**Zajednica** - Osim što samostalno iniciramo projekte usmerene na dobrobit zajednice uključujemo se u inicijative od šire društvene važnosti. Naši prioriteti u ovom segmentu delovanja su podrška inovativnim projektima i preduzetništvu, podrška sportu, podrška projektima iz oblasti očuvanja kulturno-istorijskog nasleđa, doprinos finansijskoj edukaciji, kao i pomoć lokalnoj zajednici, posebno najranjivijim društvenim grupama. Članstvom u lokalnim mrežama koje promovišu održivost kao zdrav i poželjan poslovni model razmenjujemo najbolje poslovne prakse i pokrećemo nove inicijative. Verujemo da je za uspešan razvoj šire društvene zajednice neophodno zajedničko delovanje poslovnog, civilnog i državnog sektora.

**Životna sredina** - Stalnim unapređenjem energetske efikasnosti, odgovornim upravljanjem resursima i smanjenjem direktnog i indirektnog uticaja na okolinu realizujemo ekološki odgovorne prakse. Za nas ekonomski rast nije potpun ukoliko ne podrazumeva odgovoran odnos prema prirodnim resursima i okruženju.

U skladu sa principom materijalnosti, a uzimajući u obzir poslovne ciljeve, širi ekonomski i društveni kontekst održivosti, kao i rezultate sprovedenih istraživanja o stavovima zainteresovanih strana, OTP Grupe identifikovala je sledeće teme kao materijalne:

1. Socioekonomska usklađenost poslovanja
2. Antikorupcija
3. Ekonomski učinak
4. Prevencija anti-kompetitivnog ponašanja
5. Tržišno prisustvo
6. Antidiskriminacija
7. Javne politike
8. Indirektni ekonomski uticaji
9. Obuke i razvoj zaposlenih
10. Bezbednost i zdravlje na radu

11. Različitost i jednake mogućnosti
12. Zapošljavanje
13. Radna prava – odnos zaposlenih i menadžmenta
14. Bezbednosne prakse
15. Portfolio proizvoda sa društvenim i ekološkim uticajem
16. Oglašavanje i označavanje proizvoda
17. Zaštita ličnih podataka
18. Lokalna zajednica
19. Usklađenost poslovanja u oblasti zaštite životne sredine
20. Emisije gasova staklene bašte
21. Energija

Članice OTP Grupe prate listu identifikovanih tema, po potrebi prilagođavajući je lokalnom kontekstu. Pristup OTP banke Srbija

a.d. Novi Sad navedenim temama, kao i relevantni kvantitativni i kvalitativni pokazatelji učinka u ovim oblastima opisani su u narednim poglavljima, a tabelarni pregled je dostupan u odeljku „GRI indeks“.

Uz to, Godišnji izveštaj o poslovanju OTP banke Srbija a.d. Novi Sad od 2021. godine sadrži i detaljan pregled nefinansijskih učinaka kompanije, što reflektuje integrisanost održivosti u sve aspekte poslovanja, i u skladu je zahtevima u vezi sa nefinansijskim izveštavanjem definisanim u Zakonu o računovodstvu Republike Srbije.



## Poslovna etika i odgovorne poslovne prakse

Naši posvećeni zaposleni koji poseduju odgovorajuća znanja, te koji postupaju u skladu sa visokim standardima etike, osnov su našeg uspeha. Od svih zaposlenih u Banci očekuje se obavljanje poslova u punoj usklađenosti sa etičkim i profesionalnim standardima.

Transparentno poslovanje, kao i harmonizacija interesa Banke i klijenata su od najvećeg značaja za poslovni uspeh. Uvereni smo da etičko poslovanje suštinski doprinosi povećanju učinka i konkurentnosti, te domaćoj i međunarodnoj reputaciji.

### 2.5.1. Usklađenost poslovanja i antikorupcija

Funkcija kontrole usklađenosti poslovanja vrši se radi stvaranja zakonite i etičke korporativne kulture kojom se dugoročno obezbeđuje oprezno i etičko poslovanje Banke. Poštovanjem zakonskih propisa, kao i zahteva koji se odnose na antikorupciju i fer konkurenciju, štite se prava i interesi Banke, njenih zaposlenih i akcionara, klijenata i drugih lica koja stupaju u ugovorne odnose sa Bankom po bilo kom osnovu. Tokom sprovođenja funkcije kontrole usklađenosti poslovanja, OTP banka primenjuje sledeće principe: nezavisnost, integritet, poslovanje bez smetnji, objektivnost, preventivan i proaktivan pristup, pristup zasnovan na riziku, srazmernost, visok nivo stručne pažnje i kompetentnosti, punu pokrivenost, efikasnost, racionalizacija troškova usklađenosti.



### Usklađenost poslovanja i antikorupcija

Antikorupcija i upravljanje rizikom usklađenosti poslovanja su u nadležnosti Direkcije za kontrolu usklađenosti poslovanja. Aktivnosti koje se obavljaju u okviru funkcije kontrole usklađenosti poslovanja obuhvataju Banku u celini, kao i sve njene organizacione jedinice i aktivnosti. Lica koja obavljaju poverene aktivnosti ili koja su angažovana kao stručnjaci ili savetnici, bilo da su fizička ili pravna lica, takođe moraju ispunjavati zahteve i standarde usklađenosti. Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupcija u OTP banci su: Politika kontrole usklađenosti poslovanja/Pravila za borbu protiv korupcije kao deo politike, Etički kodeks OTP banke Srbija a.d. Novi Sad, Zakon o sprečavanju korupcije, Zakon o Agenciji za borbu protiv korupcije, Krivični zakonik, Zakon o lobiranju, Zakon o zaštiti uzbunjivača, Zakon o finansiranju političkih aktivnosti, Smernice za borbu protiv korupcije Wolfsberg grupe.

Direkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja periodično vrši procenu izloženosti rizicima usklađenosti uključujući i rizik korupcije. Procena rizika uzima u obzir, pored kvantitativnih informacija i podataka, i kvalitativne aspekte (na primer stručne procene, kao i pretpostavke i ograničenja modela za merenje rizika), te Banka u svom upravljanju rizikom usklađenosti poslovanja i procesu evaluacije nije ograničena samo na subjektivnu procenu, već se oslanja i na objektivne pokazatelje. Direkcija za kontrolu usklađenosti, na osnovu rezultata procene rizika može dati preporuke u cilju ublažavanja identifikovanih rizika i unapređenja upravljanja ovom oblasti. O svim aktivnostima Direkcije u vezi sa ovom oblašću, obaveštavaju se putem redovnih izveštaja menadžment Banke kao i matična banka. U slučaju potrebe, planiraju se i sprovede periodične kontrole-istrage.

OTP banka Srbija posvećena je sprečavanju korupcije i proglasila je nultu toleranciju prema svim oblicima mita i sticanja nepravednih prednosti. U 2022. godini u Banci nije evidentirano

nijedno delo korupcije, niti su pokrenuti javni postupci protiv Banke ili njenih zaposlenih.

Sa ciljem primene nulte tolerancije prema korupciji, Banka primenjuje sledeće proceduralne i poslovne principe:

- Da bi se izbegla koncentracija ovlašćenja za donošenje odluka kod jedne osobe, Banka strogo definiše uloge i odgovornosti zaposlenih uz adekvatno i zvanično utvrđivanje odgovornosti i jasno određivanje nivoa donošenja odluka;
- Banka razvija zvanično kreirane procedure za obavljanje određenih aktivnosti od strane pojedinačnih zaposlenih i zahteva njihovu primenu;
- Banka u skladu sa i u meri u kojoj to dopuštaju zakonske odredbe, prati aktivnost i transakcije pojedinačnih zaposlenih;
- U svim slučajevima kada to zahtevaju relevantne politike, Banka očekuje od svih zaposlenih da donose odluke na osnovu unapred definisanih kriterijuma.

Kao aktivnosti koje su najviše izložene riziku korupcije prepoznate su: upravljanje poklonima i troškovima gostoprimstva u poslovne svrhe, dobrotvorne svrhe i sponzorstva, povezivanje sa ugovornim partnerima, preuzimanje ugovornih obaveza, kupovina, upravljanje i održavanje investicija i imovine, angažovanje lica u radni odnos, nabavka, upravljanje i prodaja nekretnina. Gore navedena lista nije konačna i Banka posvećuje pažnju i svim drugim aktivnostima koje mogu predstavljati rizik od korupcije. Banka vrši procenu zasnovanu na riziku u unapred definisanim intervalima kako bi utvrdila koje organizacione jedinice i aktivnosti su predmet aktivnosti sprečavanja korupcije.

Procena rizika vršena u prvom polugodištu 2022. se odnosila na period 30.09.2021.-31.03.2022. i tom prilikom nisu identifikovani značajni rizici. Na osnovu primenjene metodologije zbirni pokazatelj rizika izloženosti korupciji je nizak. Za 2022. godinu sve direkcije i predstavnici mreže ekspozitura i biznis centara su se izjasnili da je rizik izloženosti nizak, i da nije bilo događaja korupcije u tom periodu, što je potvrdila i ekspertaska procena.

Pokloni i druge ponude takođe predstavljaju ozbiljan rizik korupcije. Radi zaštite od korupcije, Banka je jasno utvrdila pravila kojima se uređuje davanje i primanje poklona. Banka smatra da je svaki pokušaj uticaja na administrativni postupak ili nezavisnost u odlučivanju na neprimeren način kroz poklone ili ponude za gostoprimstvo u poslovne svrhe neprihvatljiv i shodno tome strogo zabranjuje davanje ili primanje takvih poklona ili ponuda u svrhu sticanja neprimerene prednosti. Banka takođe proširuje ovu zabranu na lica koje komuniciraju sa njenim zaposlenima ili ugovornim partnerima kako bi se osiguralo da na dotična lica ne mogu uticati njihovi članovi porodice, prijatelji ili bilo koja druga poznanstva koja su u bliskoj vezi sa njima. Tokom 2022. za sve zaposlene je održana obuka iz oblasti Etike- prijema poklona pod nazivom: Ohrabivanje prijave poklona.

Banka posebnu pažnju posvećuje osiguravanju da su njeni zaposleni i ugovorni partneri u potpunosti upoznati sa pristupom Banke ovim temama, kao i obavezama koje za njih iz toga proističu. U 2022. godini, svi zaposleni su obavesteni o usvajanju nove verzije Politike kontrole usklađenosti poslovanja čiji je prilog Pravila za borbu protiv korupcije, kao i Etičkog kodeksa objavom na intranet stranici Banke. Direktorima direkcija se direktno komunicira usvajanje i izmena navedenih akata. Prilikom uvodne obuke, svi zaposleni bivaju upoznati sa navedenim aktima. U prvom kvartalu 2022. godine od strane Direkcije za kontrolu usklađenosti poslovanja, u saradnji sa Direkcijom za ljudske resurse je za sve zaposlene banke organizovana on line obuka. Cilj obuke bio je da se svi zaposleni i radno angažovana lica Banke upoznaju sa: regulativom iz oblasti etike i antikorupcije, u delu koji se odnosi na prijem poklona, zatim sa osnovnim operativnim načelima Banke iz oblasti prijema poklona i antikorupcije, uspostavljenim kontrolama i mehanizmima prijave radnji koje imaju elemente koruptivnih radnji ili sukoba interesa. Takođe su prikazani i primeri zabranjenih i dozvoljenih prijema poklona. Učestalost obuka zavisi od procenjenog rizika kome je Banka izložena, predviđa se Godišnjim planom rada za narednu godinu, a po potrebi, obuke zaposlenih se mogu sprovesti i češće.

Pravila borbe protiv korupcije Banka objavljuje na svom sajtu i tim putem su sa njima upoznati svi klijenti, poslovni partneri i treće strane. Dodatno, u ugovore sa trećim stranama unose se odredbe koje se odnose na poštovanje zahteva i principa Etičkog kodeksa i Politike za kontrolu usklađenosti poslovanja koji uključuju i principe u vezi sa antikorupcijom.

### Sukob interesa

Banka ima stečen poslovni interes kao i zakonom predviđenu obavezu da osigura da lični interesi njenih zaposlenih i članova njenih organa upravljanja nisu u sukobu sa poslovnim interesima i obavezama Banke i njenim klijentima, kao i da Banka prepoznaje, sprečava i upravlja sukobom interesa u vezi sa njenim različitim poslovnim aktivnostima, i da uređuje i osigurava procenu usaglašenosti dobavljača (prethodna provera (skrining) dobavljača).

Banka izrađuje Politiku upravljanja sukobom interesa kod investicionih i dodatnih usluga koje su povezane sa njenom aktivnošću investicione usluge, dodatnim uslugama i srodnim finansijskim uslugama, i koje dovode ili mogu dovesti do sukoba interesa koji potencijalno može izazvati štetne posledice po poslovnog partnera. Navedena Politika takođe definiše detaljna pravila i mere koje omogućavaju sprečavanje, identifikaciju i upravljanje situacijama sukoba interesa koje mogu da štete poslovnom partneru.

### Etički kodeks

Etički kodeks OTP banke formuliše jasne i nedvosmislene

smernice i očekivanja u domenu etičkog poslovanja Banke i njenih zavisnih društava, a sve to radi zaštite i očuvanja Bančinih vrednosti.



Banka je usvojila Etički kodeks OTP banke Srbija a.d. Novi Sad koji se, u skladu sa eksternim i internim promenama i zahtevima, konstantno menja i razvija. Etički kodeks se zasniva na međunarodnim standardima i najboljoj praksi, te sopstvenim praktičnim iskustvima Banke, uz uzimanje u obzir zahteva nametnutih Banci i njihovu praktičnu sprovodivost.

Obavezujući sistem korporativnog upravljanja Banke istovremeno doprinosi poverenju i zadovoljstvu komitenata, povećanju tržišne vrednosti akcija kao i razvijanju društveno odgovornog ponašanja.

Nadzor usklađenosti sa etičkim pravilima u Banci vrši se od strane Etičke komisije u skladu sa osnovnim načelima i očekivanim načinima ponašanja određenim u Etičkom kodeksu.

Banka smatra izuzetno važnim upoznavanje svih svojih zaposlenih sa etičkim normama i razvijanje svesti o normama poslovne etike, pa radi postizanja tog cilja vrši tzv. etičku edukaciju na daljinu (e-learning) obuku kojom se obuhvataju svi zaposleni.

Banka ujedno redovno nadzire i prati usklađenost postupanja u skladu sa etičkim normama.

Etički kodeks propisuje obaveze rukovodstvu Banke i članovima Upravnog odbora, Izvršnog odbora i Odbora za reviziju, njenim zaposlenima, kao i poslovnim partnerima sa kojima Banka ima potpisan ugovor. Za potrebe Etičkog kodeksa pod pojmom poslovni partner podrazumevaju se zastupnici, veštaci, posrednici, savetnici, agenti, podizvođači i dobavljači, odnosno privredna društva, preduzetnici i fizička lica koja su sa Bankom zasnovala obligaciono-pravni odnos neke vrste. Sva gore pomenuta lica su u obavezi da se ponašaju i deluju u skladu sa odredbama Etičkog kodeksa za sve vreme trajanja radnog ili ugovornog pravnog odnosa – kako u toku radnog vremenu tako i nakon njega.

Pored odredbi koje se odnose na antikorupciju i sukob interesa, Etički kodeks obuhvata i druge relevantne teme,

poput antidiskriminacije, zabrane zlostavljanja, bezbedne i zdrave radne sredine itd, koje su detaljnije opisane u narednim poglavljima.

Kanali za prijavljivanje slučajeva kršenja Etičkog kodeksa uključuju sledeće načine:

- lično, u toku radnog vremena u Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja
- putem telefona za etička pitanja 021 /4894 906 u toku radnog vremena – između 8 i 20 časova od ponedeljka do petka
- poštom, na adresu OTP banka Srbija a.d. Novi Sad, Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja (Trg slobode 7, 21000 Novi Sad )
- putem imejl adrese: [etickapitanja@otpbanka.rs](mailto:etickapitanja@otpbanka.rs)

Sve prijave ispituju se u skladu sa važećim regulatornim dokumentom Banke o prijavljivanju neetičkog ponašanja, a koji se objavljuje na internet stranici Banke. Lica koja podnose prijavu ne smeju biti predmet bilo kakve diskriminacije ili nepoštenog tretmana u pogledu njihove prijave. Prekršaji se takođe mogu anonimno prijaviti.

## 2.5.2. Označavanje i oglašavanje proizvoda

Oglašavanje proizvoda je u nadležnosti Odeljenja za marketing OTP banke, dok se eksternom prezentacijom proizvoda i usluga aktivno bavi i Odeljenje za komunikacije i odnose sa javnošću, a posebno targetiranim onlajn oglašavanjem Jedinica za onlajn prodaju. Oglašavanje podleže proverama Direkcije pravnih poslova i Direkcije za kontrolu usklađenosti poslovanja Banke.

Svi proizvodi OTP banke moraju biti prikazani u skladu sa lokalnim regulativama, što između ostalog podrazumeva potpuno transparentnu prezentaciju funkcionalnosti proizvoda i svih pratećih troškova ukoliko postoje, kao i načina na koji se može ostvariti pravo za neki od proizvoda ili usluga. Zakonska regulativa koja se odnosi na ovu oblast uključuje Zakon o oglašavanju, Odluku Narodne Banke Srbije o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga, i Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga.



U skladu sa odlukom Narodne Banke Srbije o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga, oglasna poruka kojom se promovira usluga koje banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditnih kartica, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po računu, kao i druge kreditne usluge, a koja sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod – mora sadržati reprezentativni primer s jasno i precizno navedenim podacima o:

- vrsti kredita;
- visini i promenljivosti godišnje nominalne kamatne stope;
- efektivnoj kamatnoj stopi (čiji iznos mora biti prikazan tako da bude uočljiviji od ostalih podataka);
- valuti u kojoj se ugovara kredit;
- periodu na koji se ugovara kredit;
- kriterijumima za indeksiranje kredita;
- ukupnom iznosu kredita koji će korisnik vratiti na kraju ugovornog perioda;
- svim troškovima koji padaju na teret korisnika.

OTP banka usvojila je interni dokument Pravila društvenih medija, čija je svrha da definiše pravila za korišćenje sopstvenih platformi Banke na društvenim medijima i olakša transparentnu, jednoobraznu komunikaciju Banke koja je usaglašena sa njenim brendom. Pravila se primenjuju na rukovodioce i zaposlene Banke koji su zaduženi za upravljanje zvaničnim platformama Banke na društvenim medijima ili koji zvanično predstavljaju Banku na društvenim medijima.

Pored toga, Pravila su namenjena i za davanje smernica zaposlenima za korišćenje lokacija društvenih medija, bilo da je u profesionalne ili privatne svrhe, pri čemu se štiti ugled kako zaposlenih tako i Banke, i samog OTP brenda. Pravilima se svaki zaposleni Bankarske grupe usmerava da društvene medije koristi na etički način sa ciljem zaštite ugleda zaposlenog i Banke i samog OTP brenda. Pravila koja se odnose na ponašanje pojedinca na društvenim medijima obuhvataju kako ličnu, tako i profesionalnu komunikaciju. Ovim Pravilima pružaju se smernice za tumačenje i praktičnu upotrebu principa navedenim u Etičkom kodeksu Banke.

Pri objavljivanju bilo kog sadržaja na svojim lokacijama na društvenim medijima, Banka uvek uzima u obzir javnu prirodu i dugoročan životni ciklus komentara. Banka teži da učestvuje u pravičnoj, poštenoj i transparentnoj komunikaciji; sadržaj je uvek usklađen sa Etičkim kodeksom, ne dovodi do povrede prava ličnosti ili povrede poslovne ili bankarske tajne, i ne predstavlja političke izjave.

U skladu sa relevantnim procedurama, Direkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja učestvuje u davanju preliminarne mišljenja o komercijalnoj praksi i komunikacijama, gde nisu sadržani standardni elementi i formuliše predloge za izbegavanje zabrinutosti i rizika zaštite klijenata.

Banka posebnu pažnju posvećuje tome da partneri koji posreduju u njenim uslugama se u potpunosti pridržavaju pravila zaštite korisnika i odredbi Etičkog kodeksa Banke u slučaju svakog reklamnog materijala koji se odnosi na proizvode i usluge Banke, uključujući i sadržaj društvenih medija. Isto tako, u slučaju partnerstava koja su uspostavljena u komercijalne svrhe, Banka posebnu pažnju posvećuje sprovođenju pravila o zaštiti korisnika i odredbi Etičkog kodeksa Banke.

Direkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja Banke dostupna je na adresi [etickapitanja@otpbanka.rs](mailto:etickapitanja@otpbanka.rs) radi prijema obaveštenja od zaposlenih ukoliko uoče bilo koje ponašanje ili sadržaj na društvenim medijima kojim se krše odredbe usvojenih Pravila ili Etičkog kodeksa. Banka ispituje svako obaveštenje i zabrinutost koja je podneto u vezi sa sadržajem na društvenim medijima.

Tokom 2022. godine u OTP banci nisu zabeleženi slučajevi nepridržavanja propisa u vezi sa označavanjem proizvoda i usluga, kao ni dobrovoljnih kodeksa i standarda. Takođe, nisu zabeleženi slučajevi nepridržavanja propisa i dobrovoljnih standarda u vezi sa oglašavanjem.



Klijentima je za sve informacije o proizvodima i uslugama na raspolaganju Kontakt centar (0800 23 23 22 i 011 30 11 555), radnim danima od 08 do 20 časova i subotom od 08 do 13 časova, a pozivi su besplatni za pozive iz fiksnih i mobilnih mreža iz Srbije. Takođe, na raspolaganju su i imejl adrese (za fizička lica [stanovnistvo@otpbanka.rs](mailto:stanovnistvo@otpbanka.rs), za pravna lica [privreda@otpbanka.rs](mailto:privreda@otpbanka.rs)).

Kada je reč o žalbenim mehanizmima, cilj Banke je da u interesu svojih klijenata vodi računa o brzom i efikasnom upravljanju prigovorima. Za ovu oblast nadležno je Odeljenje za upravljanje prigovorima, a interni dokument koji je reguliše je Politika upravljanja prigovorima, objavljena i na vebsajtu Banke. Banka kontinuirano prati i postupa u skladu sa zakonima i drugim propisima kojima se reguliše zaštita potrošača odnosno korisnika finansijskih usluga, kako u unutrašnjem poslovanju, tako i u odnosu sa klijentima.

Klijenti prigovore mogu podneti putem imejl adrese [prigovori@otpbanka.rs](mailto:prigovori@otpbanka.rs), kao i u svim filijalama Banke, putem Kontakt centra ili pošte. Po primljenom prigovoru, Banka će izvršiti proveru navoda i odgovoriti klijentu pisanim putem u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, odnosno u roku od 30 dana u izuzetnim slučajevima koji ne zavise od volje Banke. Ukoliko Banka ne pruži odgovor u navedenom roku ili klijent istim nije zadovoljan, može se obratiti pritužbom Narodnoj banci Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga.

OTP banka izveštava Narodnu banku Srbije o prigovorima i postupku po prigovorima klijenata, na način koji određuje Narodna banka Srbije.

### 2.5.3. Zaštita podataka o ličnosti

Banka je posvećena odgovarajućoj zaštiti podataka o ličnosti koje obrađuje, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije, i gde je primenjivo (gde nije u suprotnosti sa domaćim zakonodavstvom) odredbama Opšte uredbe EU o zaštiti podataka o ličnosti. Kao deo toga, Banka je uspostavila, upravlja i primenjuje sistem za regulisanje, sprovođenje i reviziju kojim se obezbeđuje adekvatna zaštita ličnih podataka ispunjenjem kriterijuma utvrđenih važećim zakonodavstvom, i zaštita osnovnih poslovnih interesa Banke. Banka je usvojila interna akta kojima se definišu pravila u vezi sa radnjama obrade podataka o ličnosti koje se vrše u Banci i kojima se dodatno radi na razvoju svesti kod klijenata i zaposlenih o zaštiti podataka o ličnosti u smislu zaštite prava i sloboda ličnosti i njihovih podataka, poput obaveštenja o obradi podataka o ličnosti, obuka i trening programa, kao i drugih vidova komunikacije.

Banka je usvojila Pravilnik o zaštiti podataka o ličnosti čija je svrha prevashodno da rezimira značajne odredbe o obradi ličnih podataka - a naročito zadatke i okvire saradnje organizacionih jedinica uključenih u aktivnosti zaštite podataka - prikupljenih, dobijenih ili na drugi način stečenih od strane Banke u toku njenog poslovanja, izvršavanja poslovnih aktivnosti ili pružanja usluga.

Banka je usvojila i Politiku zaštite podataka o ličnosti koja se primenjuje na sve podatke o ličnosti klijenta Banke koje Banka obrađuje odnosno kojima određuje svrhu i način obrade kao i na ostala fizička lica koja su zainteresovana za proizvode Banke i ona do čijih podataka Banka dolazi u toku svog poslovanja u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Praćenjem relevantnih zakonskih propisa o zaštiti ličnih podataka kao i preporuka kako nacionalnih tako i organa Evropske unije za zaštitu podataka kao i Evropskog odbora za zaštitu podataka, Banka osigurava usklađenost sa najboljim praksama koje organi vlasti očekuju.

Nadležni centar za pitanja privatnosti i zaštite ličnih podataka je Direkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja (u daljem tekstu: Direkcija) koja nudi smernice i pruža podršku organizacionim jedinicama Banke i supsidijarima u pogledu zaštite podataka o ličnosti. U okviru Direkcije, imenovano je odgovorno Lice za zaštitu podataka o ličnosti koje je, ujedno, i Direktor direkcije za kontrolu usklađenosti poslovanja. Po sistematizaciji, pored Lica odgovornog za zaštitu podataka o ličnosti ovom temom se bave i dva Eksperta za zaštitu podataka o ličnosti i Savetnik za regulatornu kontrolu usklađenosti poslovanja, i to su zaposleni određeni da pruže podršku Licu za zaštitu podataka o ličnosti i izvršavanju njegovih zadataka. Takođe, odeljenje IT bezbednosti i CISO (Menadžer za bezbednost informacija) izvršava zadatke informacione bezbednosti i upravljanja incidentima definisanih Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti koji su u nadležnosti Odeljenja IT bezbednosti.

Nezavisnim pravnim statusom Lica za zaštitu podataka osigurava se da se razmatranja pitanja u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti vrše na visokom nivou. Lice za zaštitu podataka o ličnosti/ Zaposleni u timu za zaštitu podataka o ličnosti pružaju pravnu pomoć u vezi sa zaštitom podataka vlasnicima podataka u pogledu pripreme dokumenata o obradi podataka koje je vlasnik podataka prethodno pripremio i izradio, i učestvuju u njihovom dovršavanju. Vlasnici podataka su zaposleni jedinice za obradu posebno određeni za obavljanje poslova rukovoaca u vezi sa radnjama obrade u odgovornosti jedinice za obradu, ili sa delom obrade u odgovornosti jedinice za obradu a na način definisan Pravilnikom za zaštitu podataka o ličnosti ili bilo kojim drugim internim aktima koji se odnosi na obradu. Vlasnici podataka moraju poznavati razlog obrade podataka o ličnosti, pravni osnov obrade i njihovo kretanje kroz sistem u delu svojih nadležnosti. Direkcija je inicirala kod nadležnih direktora Direkcija proces preispitivanja vlasnika podataka ispred relevantnih organizacionih jedinica koje koriste postojeće ili kreiraju nove podatke u odnosu na datu svrhu obrade, a u okviru projekta za upravljanje podacima. Cilj je da zaposleni koji će biti zaduženi za ove aktivnosti dobro poznaju razlog obrade ličnih podataka, pravni osnov i njihovo kretanje kroz sistem u delu svoje nadležnosti kao i da se opredeli najefikasniji pristup sa aspekta upotrebe resursa.





Lice za zaštitu podataka o ličnosti/ Zaposleni u timu za zaštitu podataka o ličnosti koordiniraju i olakšavaju jednoobrazno tumačenje načela zaštite podataka unutar Banke i njenih supsidijara, uspostavljanje i održavanje jednoobrazne prakse zaštite podataka, uključujući koordinaciju između pojedinačnih vlasnika podataka ili između Banke i njenih supsidijara. Lice za zaštitu podataka o ličnosti/ Zaposleni u timu za zaštitu podataka o ličnosti obezbeđuju praćenje izmena Zakona i propisa koji se odnose na zaštitu podataka o ličnosti; prati, primenjuje i vrši proveru odredbi i rešenja Poverenika i Evropskog odbora za zaštitu podataka (gde je primenjivo) u odnosu na praksu Banke, i pruža informacije vlasnicima podataka u vezi sa njihovim izmenama za potrebe vođenja evidencija radnji obrade i periodičnog preispitivanja njihove pravne pozadine kroz informacije o promeni pravnih propisa i administrativne prakse.

Direkcija je tokom 2022. godine pružala podršku u delu kontrole ugovorne dokumentacije i njenog usaglašavanja sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, zatim učestvovanjem u različitim projektima Banke i radionicama organizovanim povodom istih, davanju mišljenja na izrađenu procenu uticaja predviđenih radnji obrade na zaštitu podataka o ličnosti, Obrazloženja u vezi sa procenom ispunjenosti uslova iz domena zaštite podataka o ličnosti, kao i na dva testa procene legitimnog interesa.

Direkcija je tokom 2022. godine sprovela obuke o zaštiti podataka za mrežu ekspozitura, sa ciljem povećanja svesti zaposlenih o pravilima za zaštitu podataka o ličnosti. Obuka je sprovedena i u centrali Banke, i odnosila se na temu određivanja vlasnika podataka.

Svake godine Direkcija sprovodi procenu rizika zaštite podataka o ličnosti kroz određene risk indikatore kojima sagledava eventualne greške u ostvarivanju operativnih zadataka i nedostatke u kontrolnim mehanizmima, što predstavlja dobru osnovu za sagledavanje pristupa upravljanju obradom podataka o ličnosti u organizacionim jedinicama banke. Za 2022. godinu rizik zaštite podataka o ličnosti je procenjen u kategoriji „nije relevantan“, što znači da se ne očekuje postupanje drugačije od predviđenog.

Banka na zakonit, transparentan i pošten način vrši obradu podataka o ličnosti tako što sprovodi sledeće aktivnosti:

1. Na jasan, jednostavan i pregledan način informiše lica na koje se podaci odnose o svrsi obrade i pravnom osnovu za obradu;
2. Vršer se samo one obrade koje su neophodne i to, u cilju sprovođenja ugovora koji se zaključuje sa licem na koje se podaci odnose (npr. Klijenti, Potencijalni klijenti, angažovani saradnici i slično), zatim obrade koje su zahtevane odgovarajućim zakonskim propisima i predstavljaju zakonsku obavezu Banke kao rukovodila, obrade koje su potrebne radi ostvarivanja legitimnog interesa Banke ali samo u slučajevima

kada je taj interes pretežni u odnosu na interes lica na koje se podaci odnose, kao i obrade koje se vrše na osnovu izričitog i slobodno datog pristanka lica na koje se podaci odnose.

Banka obrađuje podatke o ličnosti u svrhe koje su konkretno određene, izričite, opravdane i zakonite. Podaci o ličnosti dalje se ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tim svrhama. Banka se u pribavljanju podataka o ličnosti pri država načela minimalnog obima podataka, pa se od lica na koje se podaci odnose prikupljaju samo oni podaci o ličnosti koji su neophodni za ispunjenje svrhe za koju se obrađuju. U slučaju da su neophodni dodatni podaci o ličnosti, isti se pribavljaju uz pristanak lica na koje se podaci odnose. Banka osigurava tačnost podataka o ličnosti primenom tehničkih i organizacionih mera i periodičnim ažuriranjem podataka. Rokovi čuvanja podataka određeni su u internim aktima Banke i to na način da se podaci čuvaju u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade i u skladu je sa zakonskim zahtevima.

Sa podacima o ličnosti postupa se kao sa poslovnom tajnom Banke i shodno tome klasifikovani su kao poverljivi podaci. U skladu sa njihovom klasifikacijom, na njih se primenjuju adekvatne mere zaštite kojima se ovi podaci štite od povrede, neovlašćenog pristupa, slučajnog gubitka, uništenja, oštećenja, te svakog drugog ugrožavanja bezbednosti. U te svrhe primenjuju se tehničke i organizacione mere kao što su kontrola prava pristupa, uspostavljanje i sprovođenje politike informacione bezbednosti i ostalih pripadajućih internih akata, uspostavljanje sistema segregacije dužnosti, uspostavljanje i osiguranje ispunjenja obaveze poverljivosti i usaglašenosti sa zakonom svih trećih lica koji imaju pravo pristupa podacima o ličnosti u informacionom sistemu Banke, primena metoda praćenja pristupa i aktivnosti u informacionim sistemima, kao i primena softverskih rešenja za zaštitu informacionih resursa. U slučaju povrede podataka o ličnosti koja za posledicu ima ili može imati slučajno ili namerno uništenje, gubitak, izmenu ili neovlašćeno otkrivanje podataka o ličnosti prilikom njihove obrade, a koja može proizvesti visok rizik po prava i slobode fizičkih lica na koja se podaci odnose, Banka će odmah po dobijanju saznanja o takvoj povredi, bez nepotrebnog odlaganja, obavestiti Poverenika i lica na koje se podaci odnose na jasan i razumljiv način uz obavezno navođenje kontakt podatka ovlašćenog lica za zaštitu podataka o ličnosti, opis mogućih posledica kao i opis preduzetih mera. Banka će u slučaju povrede podataka o ličnosti odmah preduzeti odgovarajuće mere kako bi se sprečila dalja šteta po prava i slobode lica na koje se podaci odnose i kako bi se umanjile posledice nastale usled te povrede.

Politikom zaštite podataka o ličnosti definisano je kako Lica na koja se podaci o ličnosti odnose, a koje Banka obrađuje, mogu ostvariti svoja prava. Lica na koja se podaci o ličnosti odnose, mogu ostvariti svoja prava popunjavanjem zahteva za ostvarivanje prava. Zahtevi za ostvarivanje prava se mogu preuzeti u bilo kojoj od filijala Banke odnosno na internet

stranici banke, u odeljku predviđenom za zaštitu podataka. Zahtev koji se podnosi treba da bude čitljivo i uredno popunjen i potpisan (u slučaju slanja zahteva elektronskim putem, mora biti potpisan kvalifikovanim elektronskim sertifikatom). Potpisani zahtev za ostvarivanje prava lica na koje se podaci odnose dostavlja se u bilo kojoj filijali Banke. Banka će na zahtev odgovoriti bez odlaganja, a najkasnije roku od 30 dana od dana prijema kompletnog i ispravnog zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva. O produženju roka i razlozima za to produženje Banka će obavestiti lice na koje se podaci odnose u roku od 30 dana od dana prijema a zahteva.



Lice na koje se podaci o ličnosti odnose može zahtev dostaviti i elektronskim putem slanja zahteva za ostvarivanje prava na mejl koji je Banka za te svrhe posebno opredelila ([zastita\\_podataka@otpbanka.rs](mailto:zastita_podataka@otpbanka.rs)).

Detaljne informacije o Politici zaštite podataka o ličnosti, obaveštenjima o pojedinačnim obradama, kao i o načinu upućivanja zahteva za ostvarivanje prava, javno su dostupne na veb-sajtu Banke.

Oslanjanje na iskustvo stečeno istragom pritužbi podnesenih u vezi sa zaštitom podataka doprinosi razvoju i unapređenju aktivnosti zaštite podataka u relevantnim stručnim oblastima.

Tokom 2022. godine primljene su dve žalbe u vezi sa kršenjem prava privatnosti i zaštite ličnih podataka, za koje je propisanom procedurom utvrđeno da su osnovane posmatrano sa aspekta povrede podataka o ličnosti. U istom periodu nije bilo slučajeva u kojima su podaci o ličnosti izgubljeni ili ukradeni.

#### 2.5.4. Pristupačnost finansijskih usluga

Prateći globalne trendove u segmentu digitalnog bankarstva, OTP banka posvećuje izuzetnu pažnju razvoju digitalne kulture,

sa ciljem unapređenja pristupačnosti usluga i finansijske inkluzije, koja za nas predstavlja važnu poslovnu, ali i širu društvenu temu. Briga i razmišljanje o potrebama klijenata sa ciljem obezbeđivanja dobrog korisničkog iskustva su naše najvažnije smernice.

Četiri strateška cilja OTP banke su:

1. Izgradnja digitalne kulture
2. Unapređenje iskustva klijenata
3. Digitalizacija i unapređenje operacija
4. Uspostavljeno upravljanje na osnovu podataka

Sledeće usluge fizičkim licima su dostupne u potpunosti onlajn, bez dolaska u ekspozituru:

- Odobrenje keš kredita sa fiksnom kamatnom stopom
- Onlajn realizacija dozvoljenog minusa
- Onlajn otvaranje štednog računa i oročenje vaših sredstava
- Onlajn kreiranje trajnog naloga za plaćanje
- Onlajn video razgovor sa bankarom - vakog radnog dana od 08:00 do 18:00 časova i vikendom od 09:00 do 13:00 časova

Kada je reč o privredi, omogućena je usluga – Hal E-Banking. Ceo proces pripreme, izdavanja, slanja i prijema, te plaćanja odvija se isključivo u elektronskom formatu kroz standardni sigurnosni kanal. Ovo je veoma korisna funkcionalnost u okviru keš menadžmenta, a na mesečnom nivou naša Banka ima više od 20.000 e-faktura.

#### Pristupačnost za osobe sa invaliditetom

Pored unapređenja pristupačnosti putem digitalnih kanala, posvećeni smo i unapređenju fizičke pristupačnosti naših objekata – 40 ekspozitura OTP banke pristupačno je za osobe sa invaliditetom. Uz to, širom naše mreže 29 zaposlenih obučeno je za upotrebu znakovnog jezika.

#### Digitalni kanali

Nakon više meseci posvećenog rada i istraživanja, OTP banka lansirala je u 2022. godini potpuno novu i tehnološki unapređenu m-bank aplikaciju. Aplikacija donosi visok nivo performansi i bezbednosti, unapređene i nove funkcionalnosti, a posebno se izdvaja moderan, intuitivan i pregledan dizajn koji će korisnicima pružiti jedinstven nivo korisničkog iskustva.

Samo neke od brojnih i unapređenih karakteristika su laka preglednost i brzo snalaženje, potvrda plaćanja prepoznavanjem lica ili otiskom prsta, tamni režim rada aplikacije i unapređen lokator ekspozitura i bankomata. Omogućeno je i jednostavno upravljanje brzim plaćanjima, kao i preuzimanje i slanje potvrda kroz aplikaciju.

Korisnicima su obezbeđene i unapređene forme prikaza

informacija, kao što su pregledi detalja transakcija od naziva uplatioca ili primaoca, opisa, broja računa, iznosa, valuta. Na raspolaganju je i ApplePay aktivacija uz samo par klikova, kao i podešavanje „push“ notifikacija kao primarnog načina za primanje obaveštenja o promenama po računu.

Posebnu vrednost nove m-bank aplikacije predstavlja činjenica da je osmišljena po želji naših klijenata, budući da su prilikom kreiranja njihove sugestije uzete u obzir i implementirane.

Kod svih korisnika koji imaju automatsko ažuriranje m-bank aplikacije na telefonu, ona će se sama instalirati, dok oni čiji mobilni uređaj ne podržava ovu opciju, mogu da je preuzmu sa Google Play, Apple Store i AppGallery prodavnice.

U saradnji sa Google i Mastercard svojim klijentima smo takođe omogućili brzo, lako i sigurno plaćanje mobilnim telefonom putem Google Pay. Ova usluga je dostupna korisnicima Mastercard platnih kartica OTP banke od 23. avgusta i nalazi se u telefonima i pametnim satovima koji podržavaju NFC tehnologiju.



Korisnici će moći da čuvaju debitne kartice u Google Pay u okviru Google Wallet-a, digitalnog novčanika koji je danas lansiran i u Srbiji. Sve što je potrebno za instaliranje jeste dodavanje debitne kartice u Google wallet aplikaciju (koja se preuzima u Google Play Store) a potom klik na znak "+". Kada klijent OTP banke doda svoju karticu na svoj uređaj, odmah može da počne sa korišćenjem Google Pay tako što će uređaj prisloniti na POS terminal.

Zahvaljujući sigurnosnim merama koje su razvijene, za razliku od tradicionalnih platnih kartica, Google Pay ne dozvoljava trgovcima da vide broj kartice nego se prilikom svake transakcije proizvodi novi token, pa tako podaci kartice ostaju sakriveni.

Još 2019. godine OTP banka je među prvima uvela mogućnost

korišćenja mobilnog telefona sa Android operativnim sistemom kao platne kartice u vidu mCard usluge koja podrazumeva plaćanja putem digitalne Mastercard kartice u okviru mBank aplikacije, dok je 2020. korisnicima iOS operativnog sistema, odnosno iPhone, Apple Watch, iPad ili Mac uređaja omogućila Apple pay uslugu.

Uspešno smo realizovali i projekat uvođenja chatbota na Viber platformu, tako da od sada naši korisnici, pored Facebook Messenger-a, mogu razgovarati sa Otijem, digitalnim asistentom OTP banke i na Viber-u. Chatbot konstantno „trenira“ i unapređuje se, kako bi naši klijenti mogli brzo i jednostavno da ispune svoje svakodnevne bankarske potrebe. Pored Otija, na Viber-u smo otvorili i kanal pod nazivom OTPriča gde kroz zanimljive i korisne objave približavamo korisnicima sve aktivnosti, proizvode i usluge naše banke.

### OTP partner ekspoziture u Beogradu i Novom Sadu

OTP partner ekspozitura je specijalizovana poslovnicu namenjena partnerima, investitorima, brokerima i trećim licima koji sa bankom saraduju u prodaji njenih proizvoda i usluga. Reč je o inovativnom i na našem tržištu jedinstvenom načinu pružanja bankarskih usluga, koji banku čini pionirima u ovoj oblasti. Prve dve OTP partner ekspoziture otvorene su tokom 2022. godine u Beogradu i Novom Sadu.

Reč je o novom i drugačijem konceptu koji nas čini pionirima na domaćem tržištu, i koji će povećati vidljivost i dostupnost banke potencijalnim partnerima. Koncept je osmišljen tako da partneri banke preporučuju OTP banku klijentima iz segmenta Stanovništva (kroz marketinške aktivnosti) i asistiraju, ukoliko je potrebno, pri uzimanju proizvoda ili usluge banke. Klijenti posećuju ovu specijalizovanu ekspozituru u tačno zakazano vreme uz maksimalno poštovanje i uvažavanje klijentovog vremena, kada je neophodno potpisivanje dokumentacije.



OTP partner ekspoziture u Beogradu i Novom Sadu nalaze se u blizini Beogradskog, odnosno Novosadskog sajma, kako bi partnerima omogućili blizinu predstavnika kompanija koji se bave prodajom automobila, nameštaja, tehnike, te sektora građevinarstva i brojnih investitora, koji posećuju sajmove ključne za te industrije.

### Dostupnost u manje razvijenim područjima

Svesni smo važnosti dostupnosti finansijskih usluga, i stoga nastojimo da budemo prisutni u svim regionima Srbije. Od ukupno 155 ekspozitura koje čine našu mrežu, njih 29 nalazi se u nedovoljno razvijenim, a 15 u izrazito nedovoljno razvijenim opštinama (prema zvaničnoj republičkoj klasifikaciji). Pored toga, građanima u nedovoljno razvijenim opštinama dostupno je 39 bankomata, a izrazito nedovoljno razvijenim opštinama 17 bankomata.

### Unapređen proces odobravanja stambenih kredita

Projekat za unapređenje procesa stambenih kredita je bio jedan od strateških projekata naše banke u 2022. godini. Pokušali smo da posmatramo proces „iz cipela naših klijenata“, i tako prepoznamo šta je to što bi se dodatno moglo unaprediti/izmeniti.



Optimizovan, transparentan i u značajnoj meri automatizovan proces odobravanja kredita je prepoznat

kao jedan od osnovnih alata za postizanje glavnih ciljeva na projektu:

1. Povećanje zadovoljstva klijenata kroz davanje pravovremenih i ujednačenih informacija o uslovima kredita (koje treba da zadovolji kako bi podneo zahtev i potrebnoj dokumentaciji) kao i brzinu odgovora na zahtev za odobrenje/puštanje kredita;
2. Povećanje zadovoljstva zaposlenih koji učestvuju u ovom procesu kroz optimizovan proces (izmenjena organizaciona podelu uloga u okviru banke) sa unapređenim sistemskim funkcionalnostima, koje će povećati kvalitet kreditnih zahteva ali i istovremeno olakšati rad i skratiti potrebno vreme za realizaciju aktivnosti učesnika u procesu.

Iako izuzetno kompleksan, projekat je završen i implementiran u predviđenom roku – sve izmene/unapređenja su puštena na produkciju zaključno sa 16.11.2022. godine.

Neka od najznačajnijih unapređenja za klijente su: lista potrebne dokumentacije je prilagođena klijentu i traženoj konstrukciji kredita. Klijent/potencijalni klijent dobija pregledniju listu potrebne dokumentacije koja je filtrirana prema vrsti zaposlenja, dužini prijema zarade u OTP banci, rezidentnosti i parametrima vezanim za predmet kupovine odnosno obezbeđenja kredita. U okviru liste potrebne dokumentacije klijent/potencijalni klijent će dobiti i smernice vezane za bitne elemente ugovora o kupoprodaji i druge informacije od značaja za pojedina dokumenta sa liste. Klijent sam bira dan dospeća rate kredita i to može da uradi prilikom podnošenja zahteva ili na dan puštanja kredita, tako da je datum rate usklađen sa klijentovim potrebama.

### Zadovoljstvo korisnika

Rad na iskustvu naših korisnika je jedan od ključnih aspekata poslovanja OTP banke. Način na koji mi kao organizacija tretiramo svoje klijente i pružamo im pozitivna iskustva, u velikoj meri utiče na našu reputaciju i rezultate poslovanja. Mi, u OTP Banci, ulažemo značajne resurse kako bismo prepoznali potrebe naših korisnika, nivo njihovog zadovoljstva uslugama i proizvodima ali i šta je to što može da se poboljša u interakcijama sa našom Bankom.

Sa ponosom ističemo da je OTP banka prva koja je osmislila sistem za kontinuirano praćenje zadovoljstva svojih korisnika te da smo u toku 2022. godine dobili povratne informacije od oko 100.000 klijenata. Iz primljenih odgovora smo mogli da zaključimo da klijenti najviše cene ljubaznost i profesionalnost naših zaposlenih, kao i efikasnost procesa banke prilikom odobrenja kredita, što potvrđuje našu lidersku poziciju na tržištu u ovoj oblasti

Na osnovu komentara naših klijenata, sproveli smo niz izmena i unapređenja a najvažnija od njih su:



- Izgled i funkcionalnosti mBank i ebank aplikacije
- Uvođenje funkcije isplata evra na svim bankomatima OTP Banke
- Mogućnost uplate dinara na bankomatima na 32 lokacije širom Srbije
- Unapređenje pisane komunikacije od Banke ka klijentima
- Unapređenje procesa za dostavljanje povratnih informacija klijentima.

Time što smo korisničko iskustvo stavili u fokus naših aktivnosti, želimo da pokažemo da smo posvećeni odgovornom poslovanju i izgradnji zadovoljne i lojalne baze klijenata. U prilog našoj posvećenosti i građenju kulture okrenute klijentima, govori i podatak da su rezultati merenja zadovoljstva klijenata našim uslugama porasli za 18% u odnosu na 2021. godinu\* (prema rezultatima TRI\*M istraživanja, sprovedenog od strane istraživačke agencije IPSOS).



## 2.6

### Odgovorno finansiranje – finansijske usluge usmerene na održivost

Održivo bankarstvo uključuje fundamentalnu promenu u polaznom razmišljanju da društveni i ekološki ciljevi moraju biti uključeni u kreiranje svih finansijskih politika i proizvoda. ESG principi imaju direktan uticaj na sve aspekte poslovanja finansijskih institucija. Banke svojim primerom imaju priliku ne samo da finansiraju zelene projekte, već i da osnaže realnu ekonomiju u zelenoj tranziciji. Očekuje se da će posvećenost ESG principima povećati i zadovoljstvo zaposlenih i lojalnost brendu, jer opredeljenje ka održivom bankarstvu uliva dodatno poverenje klijentima i opštoj javnosti.

U skladu sa Zelenim planom Evropske unije, OTP Grupa je definisala stubove ESG strategije sa ciljem da postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti.

U novembru 2020. godine, OTP Grupa je pokrenula ESG Program sa fokusom na usklađivanje sa EU i nacionalnim standardima vezano za ESG regulativu, obezbeđenje efektivne implementacije inicijativa i projekata usmerenih na održivo poslovanje, podizanje kapaciteta i transfer znanja radi njihove uspešne primene u ovoj širokoj oblasti, uz proširenje svog ESG Programa na sve svoje podružnice. Paralelno je razvila i okvir za identifikaciju i upravljanje ESG rizicima u procesu kreditiranja privrede, kao instrumentom za tranziciju ka održivoj ekonomiji.

Banka, kao deo OTP Grupe aktivno učestvuje u procesima Grupe za uspostavljanje ESG programa i napredovanju ka zelenoj tranziciji.

U okviru funkcije upravljanja rizicima – kao jednom od komponenata sistema unutrašnje kontrole – u septembru 2021. godine, a u skladu sa gore navedenim principima Grupe, Banka je usvojila svoj Okvir za definisanje i upravljanje aktivnostima koje se odnose na ESG rizike u procesu odobrenja i monitoringa kredita klijenata iz segmenta privrede. Time je proces kreditiranja unapređen uvođenjem sledećih elemenata:

- ESG Lista isključenja, koja ima za cilj da identifikuje klijente i



delatnosti visokog rizika po životnu sredinu, društvo i reputaciju Banke, odnosno koja obuhvata aktivnosti i ponašanja čija ih kontraverzna priroda čini nekompatibilnim sa vrednostima Banke i Grupe u nastojanjima vezanim za zaštitu ljudskih prava i promovisanje održivog razvoja.

Banka se neće direktno baviti takvim poslovnim aktivnostima, uključujući i odobravanje kredita, za koje je poznato da sadrže elemente kršenja ljudskih prava i/ili štete po životnu sredinu, odnosno koje potpadaju pod ESG Listu isključenja. U slučaju da se primete takve povrede kod postojećih klijenata, Banka će pregovarati o korektivnim merama i koracima u cilju sprečavanja novih povreda u budućnosti.

Skrining klijenata prema ESG Listi isključenja zahteva se za sve kreditne proizvode (uključujući finansiranje trgovine, dokumentarno poslovanje, kao i faktoring i lizing proizvode). Sredinom 2022. godine, Banka je svoju ukupnu izjavu o sklonosti/apetitu ka rizicima dopunila novom Izjavom o sklonosti Banke ka ESG rizicima, u smislu da nema apetita/tolerancije za kreditiranjem klijenata koji se bave delatnostima od visokog rizika po životnu sredinu, društvo i reputaciju Banke, iz ESG Liste isključenja.

- ESG Toplotna mapa po sektorima – sadrži klasifikaciju ekonomskih aktivnosti po odgovarajućim kategorijama ESG rizika, zasnovanim na tzv. NACE kodovima aktivnosti, a po osnovu njihovog uticaja na životu i društvenu sredinu, tako što se sve aktivnosti grupišu u 4 kategorije ESG rizika: kao nizak, srednji, srednje-visok i visok ESG rizik.

Pored klasifikacije klijenata u navedene kategorije ESG rizika po osnovu pretežne delatnosti koju obavljaju, vrši se i kategorizacija ESG rizika po transakcijama, gde se pored faktora respektivne kategorije ESG rizika klijenta, uzima u obzir i preostalo trajanje transakcije, njihovim razvrstavanjem na kratkoročne, srednjoročne i dugoročne. Ukrštanjem kategorija ESG rizika iz ESG toplotne mape po sektorima sa kategorijama

preostalog trajanja, vrši se proces brze, pojednostavljene procene ESG rizika.

•ESG složena analiza (ESG Due diligence) se primenjuje na individualnom nivou kod svih poslova kod kojih nije dovoljan brzi proces analize, bilo po osnovu materijalne značajnosti kreditne izloženosti, bilo po osnovu prethodno utvrđene pripadnosti visokoj ili srednje-visokoj kategoriji ESG rizika. U poređenju sa pojednostavljenom analizom, ESG složena analiza sadrži Upitnik ESG složene analize u kojem se prikupljaju podaci o ESG rizičnom profilu klijenta, korišćenjem javno dostupnih baza podataka ili direktnim kontaktiranjem klijenta.

Pored sagledavanja aspekata ESG rizika u procesu upravljanja kreditnim rizikom, Banka je uključila uticaj ESG rizika i u proces upravljanja operativnim rizicima – sagledavanjem njegovog uticaja kroz izradu scenario analiza, proces samoprocene rizika, kao i kroz prikupljanje podataka o gubicima iz događaja kod kojih postoji implikacija ESG rizika.

Jedno od naših ključnih strateških usmerenja za naredni period je „zelena tranzicija“ u poslovanju, odnosno posvećenost održivom poslovanju i ekološkoj održivosti. Želimo da ohrabrimo i naše klijente da budu ekološki odgovorni kroz ponudu novih zelenih bankarskih proizvoda koje razvijamo, a koji će podrazumevati finansijsku, ekspertsku i savetodavnu podršku.

Podršku ka zelenoj strategiji dobijamo i od matične OTP Grupe koja je za sve banke članice potpisala Principe za odgovorno bankarstvo Ujedinjenih nacija, što je jedinstveni okvir za održivo poslovanje ovog sektora, razvijen kroz partnerstvo između banaka širom sveta i Programa za finansijsku inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih Nacija. Time smo se pridružili najvećoj svetskoj bankarskoj zajednici fokusiranoj na održivo finansiranje.

Potpisivanjem Principa za odgovorno bankarstvo potvrđujemo i pokazujemo našu posvećenost održivom bankarstvu, doprinoseći održivosti zajednice i ekonomije. Principi su vodeći okvir za osiguranje usklađenosti strategije i prakse banaka sa vizijom koju je društvo postavilo za svoju budućnost u Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija i Pariskom sporazumu o klimatskim promenama. Banke koje su potpisale Principe obavezuju se da će biti ambiciozne u svojim strategijama održivosti, radeći na integraciji i ugrađivanju održivosti u srce svog poslovanja, što im istovremeno omogućava da ostanu na vrhuncu održivog finansiranja.

Na osnovu Principa, banke potpisnice mere uticaj svog poslovanja na životnu sredinu i društvo, postavljaju i realizuju ciljeve u oblastima gde imaju najznačajniji uticaj, i redovno i javno izveštavaju o svom napretku. Principi obezbeđuju okvir za banke da sistematski razumeju rizike i iskoriste mogućnosti koje proizilaze iz tranzicije ka održivim ekonomijama.

Potpisnici Principa preuzimaju vodeću ulogu, pokazujući kako bankarski proizvodi, usluge i odnosi mogu da podrže i ubrzaju promene neophodne za postizanje zajedničkog prosperiteta, kako za sadašnje, tako i za buduće generacije, gradeći pozitivnu budućnost za ljude i za planetu. Ove banke takođe se pridružuju najvećoj svetskoj globalnoj bankarskoj zajednici fokusiranoj na održivo finansiranje, deleći najbolje prakse i radeći zajedno na praktičnim smernicama i pionirskim alatima od kojih ceo sektor ima koristi.

EBRD i OTP Leasing Srbija doo zaključili ugovor o kreditu u iznosu od 10 miliona EUR

Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) i OTP Leasing Srbija doo Novi Beograd su u januaru 2022. zaključili ugovor o kreditu u iznosu do 10 miliona evra u okviru Regionalnog programa podrške konkurentnosti malim i srednjim preduzećima. Kredit je u potpunosti obezbeđen garancijom od strane matične kompanije, OTP banke Srbija, vodećeg kreditora na srpskom bankarskom tržištu.

Projekat podržava investicije MSP za unapređenje proizvodnih kapaciteta i usklađivanje procesa sa EU direktivama za zaštitu životne sredine, zaštitu radnika i bezbednost i kvalitet proizvoda. Projekti koji ispunjavaju uslove biraće se na osnovu tehničkih i finansijskih kriterijuma određenih unutar odredbi regionalnog programa podrške konkurentnosti MSP. Podrška MSP predstavlja kombinaciju olakšanog pristupa finansiranju sa i bez podrške tehničke saradnje.

Projekat doprinosi podršci MSP prilikom pristupanja finansiranju za investicije koje su u skladu sa standardima EU i pomoći će MSP pri dobijanju saveta i znanja za uključivanje i implementiranje EU standarda i postizanja konkurentnosti. Tehnička saradnja uključuje i podršku Konsultanata za pomoć pri implementaciji, marketingu i praćenju Programa i odvojenoj verifikaciji tehničke implementacije investicija od strane daljih korisnika kredita pre puštanja podsticajnih sredstava.

Program podržava Evropska unija koja je osigurala sredstva u iznosu od 1,5 miliona evra za investicione podsticaje daljim korisnicima kredita za implementaciju investicija koje ispunjavaju uslove u skladu sa Odredbama Programa. Sa širokom regionalnom pokrivenošću i fokusom na MSP sektor, OTP Leasing Srbija doo Novi Beograd je lider na tržištu lizinga u Srbiji i ima potencijal da obezbedi preko potrebno finansiranje manjim preduzećima i da doprinese razvoju MSP sektora u celoj zemlji. EBRD je vodeća investiciona institucija u Srbiji. Fokus banke u Srbiji jeste razvoj privatnog sektora, poboljšanje javne komunalne infrastrukture i olakšavanje tranzicije zemlje ka zelenoj ekonomiji.

Priceless planet Coalition

Prepoznajući važnost borbe protiv klimatskih promena, OTP banka je prva banka u Srbiji kao matična banka u Mađarskoj koja se priključila globalnoj inicijativi Priceless Planet

Coalition kompanije Mastercard sa ciljem da se u sledećih pet godina posadi čak 100 miliona stabala u područjima širom sveta u kojima je, na osnovu naučne studije, pošumljavanje najpotrebnije. Svaki naš klijent koji otvori novi račun i preuzme svoju Mastercard karticu odmah postaje deo Priceless Planet programa, čime će u njegovo ime biti posađeno jedno drvo. Internacionalnom projektu pošumljavanja ugroženih područja planete OTP banka se prvenstveno pridružila sa ciljem doprinosa zaustavljanju efekata klimatskih promena, ali i kako bi se podigla svest građana o važnosti zaštite životne sredine. Kroz koaliciju Priceless Planet, zajedno sa našim klijentima idemo ka istom cilju, a to je lokalni doprinos postizanju pozitivnog uticaja na smanjenje emisije ugljen dioksida i ulaganje u obnovu životne sredine.



### Program podrške malim preduzećima za nabavku opreme

I u 2022. godini OTP banka učestvovala je u Programu podrške malim preduzećima za nabavku opreme, u okviru kog se kombinuju povoljni krediti i bespovratna sredstva namenjena investicijama i podsticaju bržeg privrednog razvoja. Program sprovodi Ministarstvo privrede u saradnji sa Razvojnog agencijom Srbije i odabranim poslovnim bankama i lizing kompanijama. Naša banka je izabrana na ovogodišnjem tenderu Ministarstva privrede kao jedna od ukupno osam najbolje rangiranih banaka i lizing kuća, a na osnovu svoje ponude i ispunjenih tenderskih uslova.

Ministarstvo privrede u saradnji sa Razvojnog agencijom Srbije i uz podršku projekta „Srbija i EU – Oprema za privredu“ koji finansira Evropska unija, ove godine dodeljuje bespovratna sredstva mikro i malim preduzećima, preduzetnicima i zadrugama, privrednim subjektima koji obavljaju proizvodnu ili građevinsku delatnost, za nabavku opreme. Ukupna bespovratna sredstva iznose oko 3,1 milijardu dinara,

Ministarstvo privrede obezbedilo je iznos od 1,9 milijardi dinara, a Evropska unija bespovratna sredstva i tehničku podršku za sprovođenje projekta u ukupnom iznosu od 11 miliona evra. Cilj Programa je olakšavanje finansiranja nabavke opreme i jačanja konkurentnosti malih preduzeća, kao podrška investicijama i podsticaj bržem privrednom razvoju, a sredstva opredeljena Programom namenjena su za sufinansiranje nabavke nove opreme direktno uključene u proces proizvodnje razmenljivih dobara koja uključuje proizvodnu opreme i/ili mašine, transportno-manipulativna sredstva uključena u proces proizvodnje i unutrašnjeg transporta, kao i delova, specijalizovanih alata za mašine, mašina i opreme za unapređenje energetske efikasnosti i ekoloških aspekata proizvodnje, a uključuje i novu građevinsku mehanizaciju za potrebe obavljanja građevinskih radova.

Za dodelu bespovratnih sredstava u okviru Programa podrške malim preduzećima za nabavku opreme u 2022. godini je objavljen javni poziv na koji mogu konkurisati, do utroška namenjenih sredstava, a najduže do kraja ove godine, mikro i mala preduzeća, preduzetnici i zadruga koji ispunjavaju uslove.

Privredni subjekti koji ispune uslove Programa i kojima uslovno bude odobren kredit odnosno finansiranje, mogu ostvariti pravo na bespovratno sufinansiranje do 25% od neto vrednosti opreme koja se nabavlja. Učešće iz sopstvenih sredstava preduzeća iznosi 5% od ukupne vrednosti opreme, dok se ostatak obezbeđuje iz kredita poslovnih banaka ili finansijskog lizinga lizing kompanija uključenih u sprovođenje ovog Programa.

Visina bespovratnih sredstava koja se može dodeliti privrednom subjektu određuje se u odnosu na broj zaposlenih na neodređeno vreme, na dan 31. decembra 2021. godine po evidenciji Centralnog registra obaveznog socijalnog osiguranja. Ukoliko je jedna zaposlena osoba, bespovratna sredstva mogu biti do milion dinara, za one koji imaju od dva do pet zaposlenih ovaj iznos je do dva i po miliona dinara, a za privredni subjekat koji ima više od šest zaposlenih, visina bespovratnih sredstava ide i do pet miliona dinara. Iznos odobrene bespovratne pomoći u visini do 25% od neto vrednosti opreme koja se nabavlja ne može biti manji od 500.000 dinara, niti veći od 5.000.000 dinara.





Predrag Mihajlović, naš CEO i predsednik Izvršnog odbora je ovim povodom izjavio: „U skladu sa našom vodećom pozicijom na tržištu u kreditiranju stanovništva i privrede, pristupili smo potpisivanju nove kreditne linije sa EBRD-om sa uverenjem da ćemo na taj način dodatno ojačati razvoj srpske privrede i njene otpornosti na srednji i duži rok. OTP banka će nastojati da deo sredstava iz ove kreditne linije usmeri na finansiranje kvalitetnih zelenih projekata, kroz ulaganja u projekte obnovljivih izvora energije i energetske efikasnosti.“

### Proizvodi i usluge za poljoprivredna gazdinstva

OTP banka u svom poslovanju posebnu pažnju posvećuje agro sektoru, naročito razvijanju kvalitetnih i inovativnih proizvoda za registrovana poljoprivredna gazdinstva. Tradicionalno smo i 2022. godine na 89. Međunarodnom poljoprivrednom sajmu u Novom Sadu predstavili svoje proizvode i usluge. Pružamo značajnu podršku ovom segmentu klijenata svojom ponudom agro paketa i namenskim računom za registrovana poljoprivredna gazdinstva. Klijenti mogu birati u zavisnosti od svojih potreba, između kredita za obrtna sredstva, investicionih kredita za različite namene i investicionih kredita za kupovinu poljoprivrednog zemljišta, kao i dozvoljenog minusa. Takođe, svojim inovativnim konceptom poslovanja koji štedi i vreme i sredstva klijentima, otvorile su se nove mogućnosti za bržu i jeftiniju distribuciju finansijskih sredstava u sektoru poljoprivrednih proizvođača.



„Svesni smo da je često izazov pribaviti svu potrebnu dokumentaciju za finansijske institucije kada su u pitanju poljoprivredna gazdinstva, te je u tom smislu OTP banka napravila jedan zaista značajan korak za našu standardizovanu ponudu. Dokumentacija za poljoprivrednike je svedena na jedan papir i ličnu kartu, što značajno olakšava i pojednostavljuje ceo proces“, rekao je ovim povodom naš Dejan Mirč, direktor Odeljenja za agro biznis, predstavljajući novine u našoj agro ponudi.

U ponudi su i brzi krediti za obrtna sredstva i investicioni krediti bez hipoteke koji se procesuiraju i odobravaju kroz softversku platformu. Ovaj jedinstveni pristup je proizvod višegodišnjeg razvoja i rada agro inženjera OTP banke i rezultira brzim odgovorom na kreditni zahtev, što u praksi znači da klijent u roku od sat vremena ima odgovor. Značaj efikasnog odgovora i pojednostavljenja procedura prepoznali smo kao važan napredak u smislu zadovoljstva naših agro klijenata, imajući u vidu specifičnost

agro sektora u kom su tačno definisani periodi i optimalni rokovi kada je neophodno šta uraditi i od toga se ne može odstupati, a naš zadatak je da ih u njihovom procesu rada podržimo.

### Pokrenut prvi nacionalni AgTech Superklaster

Prvi nacionalni AgTech Superklaster je do sada okupio više od 70 zainteresovanih kompanija aktivnih u sferi implementacije i razvoja savremenih proizvoda i usluga u poljoprivredi. OTP banka je članica konzorcijuma ovog superklastera pametne poljoprivrede zajedno sa drugim vodećim organizacijama iz svojih oblasti poslovanja, sa ciljem da zajedničkim naporima odgovorimo na lokalne i globalne izazove u sektoru poljoprivrede upotrebom inovativnih tehnologija za proizvodnju zdrave i bezbedne hrane, vodeći računa o očuvanju životne sredine i unapređenja ekonomske konkurentnosti srpskih proizvođača i uslova rada srpskog poljoprivrednika.



Na prvoj konferenciji gde su predočeni akcioni koraci i strateški ciljevi Superklastera prisustvovao je naš Dejan Mirč, direktor odeljenja za agrobiznis koji je istakao da su inovacije jedini siguran put za razvoj svake vrste poslovanja uz obavezno konstantno praćenje potreba klijenata i potrošača, ali i da inoviranje mora biti konstantno čak i onda kada ste lider u svom sektoru što predstavlja najveći izazov, jer nemate primere koje treba da sledite ili da sustižete a želite da zadržite poziciju.

AgTech Superklaster predstavlja platformu za multisekorsku saradnju i umrežavanje zainteresovanih partnera iz Agro i IKT sektora, poput korporacija, investitora, vladinih organizacija i drugih stejkeholdera sa jedne strane i startapa i malih i srednjih preduzeća sa druge strane. Osnovan je uz pomoć projekta Srbija Inovira, koji sprovodi ICT Hub uz podršku Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID).

## 2.7

# Odgovornost u radnom okruženju

OTP banka posvećena je kontinuiranom dijalogu sa zaposlenima, postavljanju inovacionih trendova i odlučnom upravljanju promjenama u oblasti ljudskih resursa. Naše HR procese, inovacione prakse i odnos sa zaposlenima gradimo po najvišim standardima koji važe u finansijskom sektoru, i šire – u globalnoj ekonomiji.

Tokom 2022. godine redizajnirani su HR procesi i unapređena aplikativna rešenja, sa ciljem uspostavljanja „self-service“ modela. Takođe su realizovani strateški projekti poput Digitalnog učenja, Employer branding-a, Razvoja „employee experience“ koncepta, usmereni ka unapređenju iskustva zaposlenih, njihovog razvoja i dobiti.

Zadržavanje pozicije željenog poslodavca za najbolje na tržištu rada, Banka postiže kreiranjem beneficija prema postojećim tržišnim trendovima, kao i privlačenjem i zadržavanjem profesionalaca kroz osluškivanje i prilagođavanje njihovim potrebama.

### HR priznanja za OTP banku

OTP banka je dobitnik „Employer Partner“ sertifikata, prestižnog HR priznanja konsultantske kuće „Selectio“, koja od ove godine uz partnerstvo sa konsultantskom agencijom HR Xcel za srpsko tržište, garantuje izvrsnost HR procesa unutar kompanija i potvrđuje kontinuirano ulaganje, modernizaciju i unapređenje iskustva zaposlenih. Kompleksna i detaljna analiza utvrdila je da se OTP banka najviše istakla u području uključenosti i inspiracije, transformacije i rasta kao i HR strateškog savetovanja. Ovi rezultati jasno ukazuju da banka strateški pristupa zaposlenima i prepoznaje njihovu ulogu kao ključnu u razvoju banke.

Postizanjem „Employer Partner“ standarda, kompanije pokazuju da su u stalnoj potrazi za znanjem i razvojem. Proces sertifikacije omogućava jednostavan unos podataka, te kvalitetan HR benchmark, a sertifikacionom timu daje dodatan prostor za ispitivanje stvarnog stanja u organizacijama. „Kada govorimo



o ključnim temama za upravljanje ljudskim resursima, radna uspešnost, leadership kao i HR kapacitet su kategorije koje su posebno izazovne. OTP banka se vrlo uspešno izdvojila upravo u njima, čime je jasno pokazala da teži konstantnom unapređenju svojih procesa, modernizaciji i upotrebi savremenih alata u poslovanju. Naša opsežna analiza je to i potvrdila, budući da nije moguće zadovoljiti kriterijume za postizanje sertifikata ako u organizaciji ne postoji dobra povezanost svih procesa“, izjavila je Sanja Jevđenijević, u ime Employer Partner sertifikacionog tima.

„BFF (Back-front force) program“ OTP banke dobitnik je nagrade za najbolji HR praksu 2022. godine. Nagradu dodeljuje kompanija ManpowerGroup, nosilac projekta Human Driven Reshape, koji je pokrenut sa ciljem da se odabere najinovativnija HR praksa koja se ogleda u vrednosti za zaposlene, društvo i kompaniju i održiva je.

U finalu takmičenja kao najperspektivnije HR prakse, po mišljenju stručnog žirija, izdvojili su se programi pet kompanija dok je sam proces izbora za najbolju HR praksu, podržala i LinkedIn zajednica svojim glasovima.

BFF program je osmišljen sa ciljem da osnaži međusobnu komunikaciju i saradnju u organizaciji, poveća razumevanje, građenje poverenja koje rezultira efikasnošću procesa i usmerenosti na klijenta, što je bilo ključno nakon završene integracije kada je bilo neophodno približiti dve korporativne kulture. Program je podstakao proces inovacija i doprineo drugačijem razmišljanju i kreiranju predloga različitih društveno odgovornih inicijativa, a vrednost za društvo se ogleda i u kvalitetnijoj usluzi prema klijentima, boljem iskustvu i zaposlenih i klijenata banke.

Na konferenciji HR Experience, u organizaciji grupacije Poslovi Infostud, koja promovise i predstavlja trendove iz ljudskih resursa, HR projekat naše banke je odabran kao jedna od 6 najboljih među 51 prijavom, u konkursu u kojem je učestvovalo 33 poslodavca.

Našu praksu pod nazivom „Rotacijom do uspeha“ baziranoj na iskustvu stečenom kroz integraciju, radi približavanja korporativne kulture dve integrišuće banke i predstavljanje biznis modela buduće banke, kao i lakše funkcionisanje nakon integracije, predstavile su naše kolegice iz Odeljenja za HR biznis partnerstvo i razvoj zaposlenih Evica Kuč i Ksenija Mijuk-Gagović, te sa zajednicom podelile značajno iskustvo stečeno kroz integraciju.

	2021.	2022.
Ukupan broj zaposlenih	2789	2692

U 2022. godini OTP banka angažovala je i 37 osoba putem ugovora o privremenim i povremenim poslovima, omladinske zadruga i agencije za fleksibilno zapošljavanje.

	2021.	2022.
Stopa fluktuacije	19,8%	11,5%

\* Značajan uticaj na stopu fluktuacije u 2021. godini imala je integracija dve banke – OTP banka Srbija a.d. Beograd i Vojvođanske banke a.d. Novi Sad, finalizovana u aprilu 2021. godine.

Broj zaposlenih* po regionima 2022.	Beograd	Istočna Srbija	Šumadija	Vojvodina 1	Vojvodina 2	Zapadna Srbija	TOTAL
Ukupan broj zaposlenih	304	182	183	217	213	196	1295
Broj zaposlenih na neodređeno vreme	273	165	161	207	195	188	1189
Broj zaposlenih na određeno vreme	31	17	22	10	18	8	106
Broj zaposlenih sa punim radnim vremenom	304	182	183	217	213	196	1295

\*Headcount

\*\*Svi zaposleni angažovani su na osnovu ugovora o radu

\*\*\*Svi zaposleni angažovani su na puno radno vreme

Rodna struktura zaposlenih	2021.		2022.	
	muškarci	žene	muškarci	žene
Broj zaposlenih	774	2015	736	1956
Procenat zaposlenih	27,75%	72,25%	27,34%	72,66%

Anketa o angažovanosti zaposlenih sprovodi se na godišnjem nivou, i jedan je od načina da svi zaposleni dobiju priliku da podele svoje mišljenje o brojnim pitanjima koje oblikuju našu organizaciju. Ove godine u periodu od 21. septembra do 12. oktobra, 2.318 kolega je dalo sjajne uvide u oblasti koje smo unapredili u odnosu na rezultate prošlogodišnjeg istraživanja sprovedenog neposredno nakon integracije, kao i u aspekte angažovanosti na kojima treba i dalje da radimo.

Zaključci ankete su pokazali da naša najveća snaga jeste zadovoljstvo koje pronalazimo u obavljanju svog posla, radu sa našim klijentima i članovima našeg tima. Dobro razumemo svoju ulogu, informisani smo i obučeni da obavljamo svoj posao, slobodni da iskažemo svoje mišljenje i verujemo u naše usluge i proizvode. Smatramo da smo na dobrom putu unapređenja, procesa, aplikacija i alata koje koristimo, međutimske saradnje, ali nas čeka još zajedničkih poduhvata da bi ove oblasti bile na još višem nivou.

## 2.7.1. Različitost i jednake mogućnosti

OTP banka se obavezuje na poštovanje ljudskih prava i u svakom trenutku deluje u skladu sa principima postavljenim u Vodećim principima Ujedinjenih nacija o poslovanju i ljudskim pravima, tokom svojih aktivnosti. Politika ljudskih prava utvrđuje obaveze, kao i principe i pravila koja će poštovati svi zaposleni, poslovni partneri i klijenti OTP Grupe.

OTP banka gradi i neguje radno okruženje u kome se različitosti pojedinaca cene, poštuju i prihvataju. Prema Etičkom kodeksu Banke, zabranjena je diskriminacija koja bi se bazirala na stvarnim ili pretpostavljenim osobinama pojedinca, kao što su rasa, boja kože, državljanstvo, nacionalna pripadnost ili etničko poreklo, jezik, verska ili politička ubeđenja, pol, rodni identitet, seksualna orijentacija, imovno stanje, genetske osobenosti, zdravstveno stanje, trudnoća, invaliditet, bračni i porodični status, osuđivanost, starosna dob, izgled, članstvo u političkim, sindikalnim i drugim organizacijama, političko ili drugo mišljenje.



Takođe, Etičkim kodeksom zabranjuje se i ne prihvata ponašanje koje se bazira na zastrašivanju zaposlenih, posebno ako se ono koristi kako bi se zaposleni navodili da preduzmu radnje protivne internim aktima Banke ili važećim pravnim propisima. Zabranjen je svaki vid ponašanja koji bi se ispoljio verbalno, neverbalno ili fizički, a koji rezultira predrasudama koje narušavaju dostojanstvo određenog lica, a za njega stvaraju preteće, neprijateljsko, degradirajuće, agresivno, ponižavajuće i uvredljivo okruženje, a posebno seksualno ili drugo uznemiravanje.

Slučajeve kršenja Etičkog kodeksa zaposleni mogu prijaviti Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja putem kanala navedenih u Kodeksu, kao i Direkciji za ljudske resurse. Sve prijave, podneske i ispitivanja, Banka tretira poverljivo, uz zaštitu lica koje je prekršaj prijavilo, a nadležni organizacioni deo Banke ispituje slučaj i određuje potrebne mere. Tokom 2022. godine nisu primljene žalbe koje se odnose na kršenje ljudskih prava. Svi novozaposleni u sklopu obaveznih obuka prolaze edukaciju na temu poznavanja ljudskih prava.

Svi zaposleni u Banci obuhvaćeni su Kolektivnim ugovorom.

Prema njegovim odredbama, poslodavac je obavezan da Odbor reprezentativnog sindikata obaveštava o: odlukama i planovima koji su od uticaja na ekonomski i socijalni položaj zaposlenih, kretanju i promenama zarada, prosečnoj zaradi i strukturi zarada i njihovom učešću u troškovima poslovanja, kao i strukturi ostvarenih troškova i to jednom u toku kalendarske godine, a nakon dostavljenog upita Sindikata, pripremama za utvrđivanje viška zaposlenih i usvajanje programa. Informacije se dostavljaju po potrebi na zahtev reprezentativnog sindikata u roku od 15 dana od dostavljanja zahteva.

Pored zagarantovanih prava na porodiljsko odsustvo, naknadu po osnovu invaliditeta i otpremninu pri odlasku u penziju za sve zaposlene, zaposleni na neodređeno vreme, kojima je istekao period probnog rada, imaju i privatno zdravstveno osiguranje. Zaposleni su dodatno osigurani u smislu privatnog penzijskog osiguranja, uz doprinos Banke na individualni račun zaposlenog, na osnovu lojalnosti od najmanje četiri godine, kao obaveznog sopstvenog ulaganja u dobrovoljni penzioni fond.

Pravo na porodiljsko odsustvo	2021.		2022.	
	muškarci	žene	muškarci	žene
Ukupan broj zaposlenih koji su iskoristili pravo na porodiljsko odsustvo	3	187	0	159
Stopa povratka na posao po isteku porodiljskog odsustva	100%	96,23%	-	98,12%

## 2.7.2. Obuke i razvoj zaposlenih

Razvoj zaposlenih u OTP banci u nadležnosti je rukovodećih struktura Banke i Direkcije ljudskih resursa. Godišnji plan razvoja zaposlenih priprema se sa svim rukovodiocima. Godišnji razvojni plan se komunicira menadžmentu Banke, i potvrđuje se usaglašenost sa strateškim i operativnim ciljevima. Takođe, u okviru procesa godišnje evaluacije učinka za sve zaposlene se kreiraju razvojni planovi, u dogovoru zaposlenog sa rukovodiocem, a uz pomoć Tima za učenje i razvoj. Tokom 2022. godine svi zaposleni prošli su kroz proces ocene radnog učinka i individualnog razvoja.



Pored internih obuka, Banka obezbeđuje i finansijsku podršku i prilike za pohađanje eksternih kurseva i programa. Zaposlenima koji se približavaju završetku svog radnog veka, nudimo savetovanje i podršku prilikom planiranja penzionisanja.

U 2022. sprovedene su sledeće ključne inicijative:

- Uspostavljen je i realizovan „performance management“, kako bismo pratili učinak i na pravi način prepoznali sjajne performere;
- Realizovan je proces Talent management & succession planning, koji je rezultirao pool-om OTP talenata;
- Svi zaposleni na višim menadžerskim pozicijama prošli su kroz razvojnu mapu liderskih i menadžerskih veština (People management, Situaciono liderstvo, Coaching, Wallbreakers – upravljanje promenama), a svi menadžeri prodaje u mreži prošli su kroz obuku Unapređenje prodajnih veština i praćenja uspešne prodaje;

	2021.		2022.	
	Rukovodioci	Zaposleni (osim rukovodilaca)	Rukovodioci	Zaposleni (osim rukovodilaca)
Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih	6.591	30.571	11.830	34.007
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	17,25	12,7	30,64	14,76
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Ukupan broj sati obuke prema polu	9.481	27.681	12.733	33.134
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	12,25	13,74	17,30	16,94

U septembru 2022. godine održan je Mentoring dan, kao deo naše Talent akademije i početak novog ciklusa Mentoring programa OTP banke. Cilj ove platforme je da olakšamo proces uvođenja u posao i mentorisanja novozaposlenih kolega tokom probnog perioda, kao i da novozaposlenima olakšamo integraciju na radnu poziciju, ali i u banku. Ova platforma će omogućiti da taj proces bude strukturiran, efikasniji, pravovremen i transparentan, a samim tim i obezbediti da iskustvo svih uključenih u ovaj proces bude unapređeno. Svi učesnici Talent akademije imaju priliku da u periodu od godinu dana zajedno sa iskusnijim kolegom-mentorom rade na sticanju novih znanja i iskustava.

### 2.7.3. Bezbednost i zdravlje na radu

Zdravlje i bezbednost na radnom mestu su prioritet za Banku, kako bi se osiguralo bezbedno radno okruženje, poboljšao kvalitet profesionalnog života zaposlenih i sprečili povezani rizici. Etičkim kodeksom Banka se obavezala da svojim zaposlenima obezbedi zdravo i tehnički opremljeno radno mesto koje je usklađeno sa propisima radnog prava, kao i zaštitu njihovog fizičkog integriteta i zdravlja.

Banka se pridržava lokalnih i međunarodnih pravnih propisa o

formiranju i održavanju bezbedne i zdrave radne sredine. U skladu sa tim, sistemom bezbednosti i zdravlja na radu obuhvaćeni su svi zaposleni. Takođe, svi zaposleni prolaze obuku iz bezbednosti i zdravlja na radu, prve pomoći i protivpožarne zaštite prema planu obuka i u skladu sa zakonom propisanim rokovima.

Obaveza svakog zaposlenog jeste da se pridržava zdravstvenih i bezbednosnih propisa koji se odnose na vršenje rada, a za iste su merodavne odredbe propisa o radu, o bezbednosti i zdravlju na radu i o protivpožarnoj zaštiti.

Banka je zaključila ugovor sa kompanijom koja vrši usluge iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu i imenovala licencirano lice za bezbednost i zdravlje na radu. Angažovana kompanija vrši preventivne preglede svih objekata Banke i dostavlja izveštaje o uočenim nedostacima koji se zatim otklanjaju. U skladu sa zakonom, vrše se i merenja uslova radne okoline u letnjem i zimskom periodu. U slučaju uočenih nedostataka, isti se otklanjaju. Takođe, obaveza svih zaposlenih je da pre početka i u toku rada pregledaju svoje radno mesto i opremu za rad, opremu za zaštitu na radu i da o uočenim nedostacima odmah obaveste neposrednog rukovodioca. Rukovodioci prijavu prosleđuju Direkciji za logistiku. Lice za BZR i Direkcija za logistiku su dužni da izvrše kontrolu, a uočeni nedostaci se u roku od 8 dana od dana prijavljivanja moraju otkloniti. Zaposleni ima pravo da napusti svoje radno mesto ukoliko prepozna opasnost koja ugrožava život i zdravlje.

	2021.	2022.
Ukupan broj povreda	15	12
Broj povreda sa težim posledicama*	7	3
Stopa povreda	0,53	0,43
Stopa povreda sa težim posledicama	0,25	0,11

\*uganuća, iščašenja, prelomi

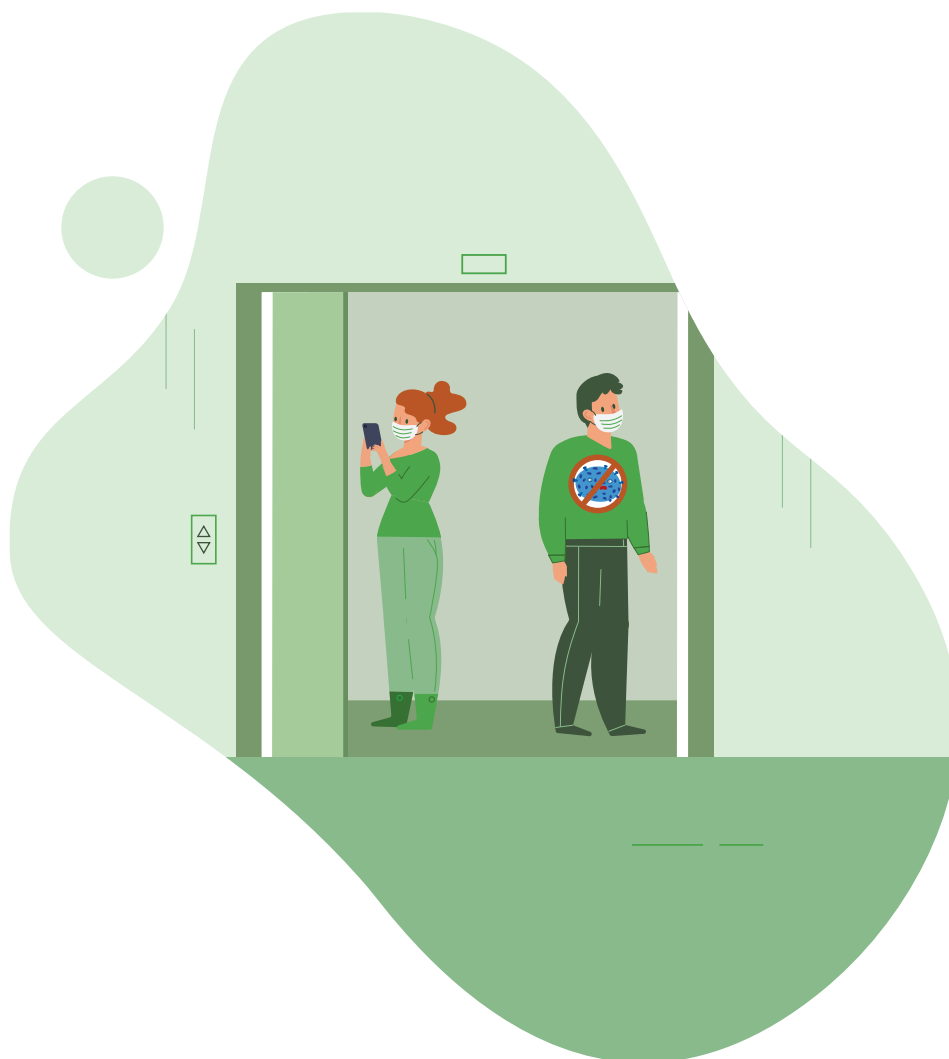
Kolektivni ugovor kojim su obuhvaćeni svi zaposleni Banke takođe detaljno reguliše obaveze i odgovornosti poslodavca u domenu bezbednosti i zaštite života i zdravlja na radu, zatim prava i obaveze zaposlenih u ovoj sferi, kao i ulogu predstavnika zaposlenih i obrazovanje odbora za bezbednost i zdravlje na radu. Odbor za zaštitu zdravlja na radu sačinjen je od predstavnika poslodavca i Sindikata. Član Odbora ima pravo da:

- učestvuje u postupku procene rizika na radnom mestu i u radnoj okolini
- ima stalni uvid u akt o proceni rizika
- prikuplja podatke o opasnostima i štetnostima na radnom mestu i radnoj okolini koje nisu sadržane u aktu o proceni rizika i da inicira njegove izmene i dopune

- neposredno komunicira sa zaposlenima
- prima usmene i pismene predstavke zaposlenih
- neposredno komunicira sa rukovodiocima – organizatorima procesa rada
- neposredno komunicira sa licem koje obavlja poslove bezbednosti i zdravlja na radu
- poslodavcu daje predloge o svim pitanjima koja se odnose na bezbednost i zdravlje na radu
- zahteva od poslodavca da preduzme odgovarajuće mere za otklanjanje ili smanjenje rizika koji ugrožava bezbednost i zdravlje zaposlenih
- ističe obaveštenja na oglasnim tablama poslodavca o aktivnostima koje preduzima
- zaposlene informiše o aktuelnim pitanjima u oblasti bezbednosti i

zdravlja na radu, uz prethodno odobrenje direktora

- zahteva vršenje nadzora od strane inspekcije rada, ako smatra da poslodavac nije sproveo odgovarajuće mere za bezbednost i zdravlje na radu i da prisustvuje inspeksijskom nadzoru.



# 2.8

## Uticaj operacija na životnu sredinu

OTP banka pažljivo procenjuje svoje direktne uticaje na životnu sredinu, preduzima inicijative sa ciljem sprečavanja negativnih uticaja, i sprovodi i podržava inicijative koje imaju pozitivan uticaj na stanje životne sredine.

Kada je reč o racionalnoj upotrebi prirodnih resursa, banka je fokusirana na one teme u kojima ostvaruje najznačajnije uticaje, a to su upotreba energije i upravljanje otpadom. Za ovu oblast nadležna je Direkcija za logistiku. Poslovanje banke u ovoj oblasti u potpunosti je usaglašeno sa nacionalnom zakonskom regulativom, što potvrđuje i podatak da tokom 2022. godine nije bilo kazni niti drugih vrsta sankcija prema Banci u vezi sa neusaglašenošću sa zakonima i propisima.

### 2.8.1. Potrošnja energije i energetska efikasnost

Ukupno 58 ekspoziura i dve upravne zgrade banke u Beogradu (obe u Bulevaru Zorana Đinđića) priključene su na Building Management System (BMS), što omogućava da se rasveta gasi u isto vreme u svim filijalama, odnosno onemogućava da rasveta ostane uključena van radnog vremena, što doprinosi energetskej efikasnosti. Sa istim ciljem, putem ovog sistema, reguliše se i temperatura u prostoru.

U upravnim zgradama u Beogradu na adresi Bulevar Zorana Đinđića 48 i 50 u zajedničkim prostorijama (hodnici, kupatila, sobe za štampu) instalirani su senzori pokreta radi kontrolisanja i uštede na rasveti.

Završeno je renoviranje 12 ekspoziura gde je ugrađena LED rasveta čime je smanjena potrošnja električne energije. Prethodno je u 2021. godini završeno je renoviranje objekta na Trgu slobode 7 u Novom Sadu, koje je uključivalo i zamenu kompletne fluo i halogen rasvete LED rasvetom, čime je smanjena potrošnja električne energije. Pored toga, izvršena je zamena sistema klimatizacije za sistem A+ klase, koji ima najveći prosek uštede električne energije u odnosu na kapacitet.



Centralna zgrada u Beogradu na Bulevaru Zorana Đinđića 50a/b ima solarnu elektranu na krovu, a proizvedena električna energija ide direktno u sistem snabdevanja EPS-a, čime dodatno doprinosimo energetskej efikasnosti. Banka ima zaključen ugovor o potpunom snabdevanju električnom energijom iz obnovljivih izvora (100% ZelEPS).

Potrošnja energije	2021.	2022.
Električna energija iz uglja	37.769 GJ	-
Električna energija hidroelektrane	8.291 GJ	42.490 GJ
Goriva različitog porekla koja koriste toplane u Srbiji	23.406 GJ	20.962 GJ
Zemni gas	7.988 GJ	7.553 GJ
Lož ulje	1.435 GJ	1.211 GJ
Potrošnja energije	2021.	2022.
Ukupno električna energija	46.059 GJ	42.490 GJ
Ukupno energija za grejanje	32.829 GJ	28.515 GJ

\* Podaci o potrošnji električne energije prikupljeni su sa računa dobavljača po kojima banka plaća usluge, na kojima postoje detaljno iskazani podaci o potrošnji energije. Za potrošnju energije za grejanje podaci su analizirani dvojako - na nekim računima iskazana je utrošena energija, a na nekima se obračun radi na osnovu površine. Za deo koji se obračunava po površini urađena je aproksimacija.

Proizvedena i prodana energija	2021.	2022.
Solarna energija	250 GJ	262.75 GJ

	2021.	2022.
Energetski intenzitet	25,8 GJ po zaposlenom	26,37 GJ po zaposlenom
2022.		
GHG Emisije – Scope 2*	1.517 t	
Intenzitet GHG Emisija**	0,565 t po zaposlenom	

\* približne procene – na osnovu izračunate potrošene energije iz određenih izvora upotrebljeni su default podaci iz forme 9D CSR Portala OTP Grupe

\*\*obuhvata Scope 2 emisije



Na osnovu proračuna uštede urađenog uz pretpostavku da je OTP banka u 2021. godini koristila 15% obnovljive energije, a da u 2022. godini koristi 100% obnovljivu električnu energiju (za 85% električne energije iz neobnovljivih izvora u 2021. godini uzet je koeficijent emisije 756.09 tCO<sub>2</sub>/GWh), izračunato je da je Banka smanjila Scope 2 CO<sub>2</sub> emisije za 8.223 t usled prelaska na druga goriva (električna energija samo iz hidroelektrane) i 149 t usled preoblikovanja procesa (racionalizacija mreže ekspozitura).

## 2.8.2. Upravljanje otpadom

Banka ima Pravilnik o upravljanju otpadom kojim se reguliše proces upravljanja otpadom. Imenovano je lice za upravljanje otpadom i zaključeni su ugovori sa kompanijama koje preuzimaju otpadni papir i rashodovani nameštaj sa ciljem reciklaže. Takođe, preuzimaju se prazne kasete za tonere, a opasni otpad se predaje ovlašćenim kompanijama u skladu sa Zakonom o upravljanju otpadom. Ukupne količine predatog otpada se prate na godišnjem nivou, a težnja je da se količina otpada smanji smanjenjem količine potrošenog papira zahvaljujući digitalizaciji, kao i smanjenom upotrebom proizvoda u plastičnoj ambalaži. U 2022. godini na reciklažu je predato 32 tone papira, i 13 tona električnog i elektronskog otpada.

Banka je opredeljena za nabavku recikliranih tonera i papira sa FSC sertifikatom (papir na bazi drveta iz sertifikovanih šuma kojima se odgovorno upravlja)). Imajući u vidu da Banka u okviru komunalnog otpada ima i plastičnu ambalažu, ali je smanjena mogućnost predaje na reciklažu zbog dislociranosti objekata i male količine po objektu, planirano je stimulisanje smanjenja upotrebe plastične ambalaže. Kao početni korak, smanjena je količina plastičnih čaša za vodomate, kao i nabavka pića u plastičnoj ambalaži.





# 2.9

## Doprinos zajednici

Sve inicijative i projekte u segmentu odgovornog odnosa prema zajednici OTP banka realizuje u skladu sa svojom strategijom i oblastima koje su definisane kao prioriteta polja delovanja. Prioriteti Banke u ovoj oblasti su ekologija, sport, kultura, podrška društveno osetljivim grupama, finansijska edukacija i podrška manjim lokalnim sredinama.

Banka nastoji da svoje delovanje u ovoj oblasti usmeri ka ostvarivanju podsticajnog socijalnog i ekonomskog ambijenta, pozitivnog uticaja na životnu sredinu, promovisanja humanih i progresivnih društvenih vrednosti i poštovanju ljudskih prava.

Ciljevi projekata i inicijativa, kao i prateće komunikacione i promotivne poruke kreiraju se u skladu sa navedenim vrednostima.

Prilikom izbora partnera Banka se rukovodi kriterijumima koji se odnose na deljenje istovetnih etičkih vrednosti, poštovanja načela odgovornog odnosa prema životnoj sredini, transparentnosti u poslovanju i međusobnog uvažavanja. Nastojimo da ostvarimo dugoročna partnerstva i da svim temama pristupimo sveobuhvatno, nastojeći da kreiramo projekte i inicijative koje pružaju kvalitetnu i sistemsku podršku i rešenja. Podrška OTP banke uključuje realizaciju robnih i novčanih donacija, mentorsku podršku, podršku u segmentu promocije, korporativno volontiranje, kao i doprinos uvećanju javne svesti o određenim temama od opšteg značaja.

Ostvarivanjem saradnje i zajedničkim delovanjem sa organizacijama civilnog društva, javnim sektorom i partnerima iz drugih oblasti, Banka je realizovala brojne projekte sa odličnim rezultatima na koje je izuzetno ponosna.

O tome svedoče brojne nagrade koje smo osvojili tokom 2022. godine, od kojih je kao kruna svega što smo radili došla i nagrada za „Društveno odgovornu kompaniju godine“ koju dodeljuje Srpska asocijacija menadžera. Godišnje nagrade Srpske asocijacije menadžera tradicionalno se dodeljuju



najboljima u Srbiji – menadžerima, poslodavcima, kompanijama i pojedincima koje se zalažu za unapređenje poslovnog okruženja, promociju menadžerske struke, najboljih poslovnih praksi i odgovornog poslovanja, kao i za bolji život svih građana u celini.

### 2.9.1 Podrška zelenom preduzetništvu

#### Generator ZERØ

Generator ZERØ je konkurs koji podržava i nagrađuje najbolja preduzetnička rešenja za smanjenje karbonskog otiska, kao jednog od najvećih izazova današnjice. U 2022. godini na konkurs su prijavljena ukupno 72 rešenja, dok je u finale ušlo njih 10.

Projekti koji su se po stručnoj proceni žirija plasirali u finale su:

1. B-FRESH Technologies tim koji je razvio B-FRESH sprej za rešavanje problema brzog kvarenja svežeg voća i povrća,
2. Eat Me Up mobilna aplikacija za smanjenje kućnog otpada od hrane,
3. Bifrost Bioplastic sistem za proizvodnju bioplastike od konoplje koja ambalažu čini 100% biorazgradivom,
4. Bajk aplikacija koja povezuje ljude koji imaju bicikle sa onima kojima su bicikli potrebni,
5. Bit inženjering – samoodrživi staklenik sa komposterom,
6. Gen Z Farmers sa projektom „Gen Z E-tractor“ za smanjenje emisije štetnih gasova koji nastaju usled obavljanja poljoprivrednih radova,
7. Smart City Technologies – monitoring i menadžment sistem koji prikuplja ključne podatke putem mobilnog hardware-a postavljenog na bilo koju vrstu vozila,
8. Udruženje Naša kuća koje se bavi ručnom proizvodnjom papira i ambalaže od praznih paklica cigareta,
9. Buttsy NFT projekat prikupljanja i reciklaže opušaka iz celog sveta,
10. SOMA WELLNESS, inovativni biotički materijal koji služi kao

organska, ekološka i karbon negativna zamena za stiropor pod imenom BIOSPORIN.

Najkreativniji takmičari su svoja rešenja predstavili u velikom finalu, a za pobjednika je proglašen domaći startup B-fresh Technologies. Vođeni činjenicom da trećina proizvedene hrane na globalnom nivou završi kao otpad, što utiče na emisiju CO<sub>2</sub>, B-fresh Technologies razvio je proizvod koji produžava trajanje voću i povrću, koje čini čak 40 odsto tog otpada. U pitanju je B-fresh sprej, inovativno, ekološki prihvatljivo rešenje koje emulzijom oblaže unutrašnjost postojeće ambalaže, kao što su plastične, kartonske, papirne kutije ili drvene gajbice.

Ovogodišnji finalisti podržani su na svim komunikacionim kanalima Banke, uz medijsku promociju i promotivni materijal u formi videa i fotografija, dok je pobjednik nagrađen sa dva miliona dinara, kao i vrednim nagradama ovogodišnjih partnera koje su dobili i pojedini finalisti. Takođe, banka će omogućiti i prezentovanje projekta u OTP Lab inovacionom hub-u matične OTP Grupe koja je prisutna u 11 zemalja u Evropi, kao i u investicionom fondu Portfolion.

Partneri koji su prepoznali značaj Generatora ZERØ 2021/2022., a čiji predstavnici se nalaze u žiriju pored predstavnika OTP banke, su ICT Hub, Mastercard, Srbija inovira, Inicijativa digitalna Srbija, Bosch, Beogradska otvorena škola, Netokracija, Schneider Electric, OTP Lab matične i investicioni fond Portfolion.

„Generator je konkurs koji raste iz godine u godinu, kao rezultat toga što tematski pratimo trendove i potrebe tržišta. Na ovaj način, zahvaljujući njegovoj stalnoj aktuelnosti, uspevamo da svake godine predstavimo veliki broj perspektivnih i inovativnih projekata. Klimatske promene i globalno zagrevanje predstavljaju verovatno najveći izazov za čovečanstvo u 21. veku. Koliko god bilo teško prognozirati šta nas očekuje u godinama koje su pred nama, jedno je sigurno: svaki doprinos je bitan. Drugim rečima, svako od nas treba da preuzme odgovornost i učini sve što može u borbi za održivu budućnost. Upravo zato, u OTP banci smo strateški usmereni na zelenu tranziciju sa ciljem da, ne samo unapredimo svoje poslovanje u pravcu ekološke održivosti, već i da sve naše klijente motivišemo da to isto učine. Jedna od naših najvažnijih aktivnosti na ovom putu je i projekat Generator ZERØ, koji smo ove godine specijalno posvetili temi smanjenja karbonskog otiska, kao jednog od ključnih uzroka globalnog zagrevanja. Želja nam je da na ovaj način motivišemo i podstaknemo inovatore da nam ponude nova i kreativna rešenja i na taj način se uključe u zajedničku borbu za bolju budućnost“, rekao je prilikom proglašenja pobjednika Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora OTP banke.

„Želim da čestitam pobjedničkom rešenju B-fresh. Izabrati najbolji projekat nije bilo nimalo lako. Svi finalisti su bili zaista sjajni, tako da je učestvovanje u ovom zahtevnom i izuzetno neizvesnom procesu biranja pobjednika bilo pravo zadovoljstvo i veliko iskustvo. Želim da svim učesnicima zahvalim na

inovativnosti i kreativnosti koje su pokazali. Drago nam je da se tema pokazala ovako inspirativnom, što nam svima u OTP banci daje dodatni vetar u leđa da nastavimo sa aktivnostima koje doprinose ekološki održivoj budućnosti. Mi ćemo u narednom periodu pružiti veliku podršku pobjedničkom rešenju, radeći zajedno na njegovom razvoju i promociji. Verujemo da će ovo doprineti inspirisanju novih kreativnih projekata na budućim izdanjima Generatora“, izjavio je Vuk Kosovac, član Izvršnog odbora naše banke i predsednik žirija za izbor pobjednika.

Zorica Branković, predstavnica B-fresh Technologies startapa, ovogodišnjeg pobjednika konkursa Generator ZERØ zahvalila se OTP banci na nagradi i osvojenom prvom mestu i čestitala za odličnu organizaciju i finale takmičenja. „Velika nam je čast što smo na ovom prestižnom takmičenju osvojili prvo mesto i glavnu nagradu. Učešće na konkursu je bilo fantastično iskustvo koje nam je omogućilo da upoznamo i sjajne timove sa kojima planiramo intenzivniju saradnju. Želimo da zahvalimo i članovima stručnog žirija, vrhunskim ekspertima u oblasti biznisa, što su prepoznali značaj i potencijal našeg proizvoda“, izjavila je Branković.



Značaj i kvalitet projekta Generator ZERØ prepoznat je i kroz brojna priznanja koja je projekat u 2022. godini osvojio. Francusko-srpska privredna komora (CCIFS) dodelila je OTP banci prestižnu nagradu Grand Prix 2022 za društveno odgovorno poslovanje i projekat Generator ZERØ. Nagrada se dodeljuje sa ciljem da ukaže na najbolje primere korporativne odgovornosti kompanija članica komore, kao i da istakne i nagradi izuzetan doprinos Banke na ovom polju. Grand Prix nagradu je uručila Sanja Ivanić, direktorka Francusko-srpske privredne komore na večeri uz prisustvo ambasadora Francuske, Nj.E. Pjera Košara, diplomatskog kora, uglednih privrednika i predstavnika francuskih kompanija u Srbiji.

Generator ZERØ nagrađen je i kao najbolji ESG & Sustainability projekat OTP Grupe. Ovo priznanje nam je uručio Zoltan Peter Nagy, direktor direkcije za marketing i komunikacije OTP banke Mađarska, tokom Marketing samita u Sofiji, na osnovu glasova kolega iz drugih 10 zemalja u kojima je, pored Srbije, OTP grupa prisutna.

Na Festivalu društveno odgovorne komunikacije Kampanje sa svrhom, prvom ove vrste u zemlji i regionu Generator ZERØ, zajedno sa pratećom inicijativom Generator dobrih dela, proglašen je jednim od najuspešnijih CSR projekata u 2022. godini. U ime naše banke nagradu je primila Milica Babić, ekspert za PR i komunikacije, od Jelene Šarenac, članice stručnog žirija. Ovaj Festival posvećen je nagrađivanju inicijativa i projekata koji doprinose dobrobiti deteta i pojedinca, a time i društva u celini, a mi smo ponosni što smo prepoznati kao kompanija koja ulaže značajne napore na polju društveno odgovornog poslovanja.

Forum za odgovorno poslovanje dodelio je OTP banci za projekat Generator ZERØ priznanje „Šampioni održivosti“, koje se dodeljuje sa ciljem da se istaknu projekti koji na direktan način doprinose ostvarenju ciljeva Agende održivog razvoja.

### OTP Startup Booster Partner Program

U 2022. godini, OTP banka Srbija je treću godinu zaredom učestvovala u OTP Startup Booster Partner Programu naše Grupe, međunarodnom programu kroz koji se traže inovativna rešenja u saradnji sa izabranim startup kompanijama. Selekciju OTP Laba je prošlo šest poslovnih potreba iz Srbije, a naš tim je učestvovao i na „Selection Days“ održanom u maju u Budimpešti, gde je bilo prisutno 28 startup kompanija iz 17 zemalja, više od 60 OTP mentora iz 8 zemalja, gde je zajedno sa FinTech zajednicom iz celog sveta radio na razvoju novih rešenja, proizvoda i usluga koja se oslanjaju na najnovije tehnološke inovacije.

U okviru programa je naše Agro odeljenje zajedno sa Agro sektorom Centrale učestvovalo u tromesečnom pilot projektu sa kompanijom Agremo iz Beograda, koja je uspešno odgovorila na biznis potrebu da se nađe rešenje za pravovremenu procenu rizika kreditiranja primarne poljoprivredne proizvodnje i upravljanje klimatskim promenama, koje nam donose sve više novih izazova.

Za peto izdanje OTP Startup Booster programa se prijavilo 265 inovativnih tehnoloških preduzeća iz 55 zemalja, od Novog Zelanda do Estonije. Na završnom događaju, Demo danu održanom onlajn 30. novembra 2022. godine, 11 startapa predstavilo je rezultate tromesečnog pilot testiranja, u kome su, pored naše Centrale u Mađarskoj, učestvovali i supsidijari u Bugarskoj, Rumuniji, Sloveniji, Ukrajini i Srbiji.



Cilj OTP Startup Booster programa je kreiranje novih i inovativnih rešenja za specifične bankarske i organizacione potrebe, kao i za šire društveno-ekonomske izazove, kroz dugoročna partnerstva OTP Grupe i startapa. Pored poboljšanja korisničkog iskustva, digitalnih unapređenja i povećanja efikasnosti, peti program je bio otvoren i za inovacije u oblastima izvan osnovnog bankarstva, poljoprivrede i održivosti.

### Kampanja „Zeleno preduzetništvo“ sa Privrednom komorom Srbije

Sektor preduzetništva Privredne komore Srbije i OTP banka pokrenuli su mini kampanju „Zeleno preduzetništvo“ sa ciljem razvoja i promocije preduzetništva. Kampanja je počela u drugoj polovini septembra 2022. i trajala je tri meseca, a njom su bile obuhvaćene žene preduzetnice, mladi preduzetnici i socijalni preduzetnici. U okviru kampanje održan je niz besplatnih radionica u Beogradu, Novom Sadu, Nišu, Kragujevcu, Užicu i Subotici, kako bi preduzetnici stekli neophodno znanje za razvoj i dalje unapređenje poslovanja.

Edukacija preduzetnika je izuzetno značajna, jer na taj način preduzetnici unapređuju svoja znanja i veštine koje su im neophodne za vođenje biznisa. Besplatne radionice organizovane su na različite teme, sa fokusom na razvijanje ekološki odgovornijeg preduzetništva, kao i stvaranja ravnomernog i pozitivnog uticaja na društvo i životnu sredinu.



Osim stručne ekspertize, OTP banka pružila je i novčanu podršku od milion dinara za održavanje besplatnih radionica, a naš Marko Đukić, direktor Direkcije za mali biznis, istakao je da Banka snažno podržava sektor malih preduzeća i preduzetnika koji predstavlja kičmu naše privrede: „Imajući u vidu našu vodeću poziciju na tržištu u kreditiranju stanovništva i privrede, široku regionalnu pokrivenost i ekspertizu, OTP banka ima potencijal da obezbedi preko potrebno finansiranje, omogući edukaciju i doprinese razvoju preduzetništva u celoj zemlji. Naš prioritet je savetodavan pristup preduzetnicima koji svoje biznise postavljaju na noge a koji su orijentisani na inovativna rešenja, socijalne i ekološke komponente u svom poslovanju. Verujemo da ćemo kroz kampanju Zeleno preduzetništvo pomoći i rešiti mnoge dileme i prepreke hrabrih preduzetnika“.

## Masterclass za male i srednje preduzetnike

OTP banka imala je priliku da 6. juna 2022. godine bude domaćin novog formata predavanja Masterclass – događaja koji je, u okviru Smart Impakt Fonda osmišljen sa namerom da podrži mala i srednja preduzeća i pruži im ekspertsku podršku u osnaživanju i unapređenju njihovog poslovanja. Ciklus Masterclass događaja organizuju se po prvi put na ovakav način i realizuju se kroz dinamične diskusije sa vrhunskih profesionalcima i top menadžerima koji kroz predavanja i žive razgovore sa učesnicima prenose savete i iskustvo iz svoje bogate poslovne prakse.



Naš CEO a ujedno i član Predsedništva Foruma za odgovorno poslovanje, Predrag Mihajlović održao je predavanje „Savremeno poslovanje: izazovi i prilike koje nudi bankarstvo 21. veka“. On je govorio o izazovima sa kojima se bankarski sektor susreće u 21. veku, kao i o prilikama za rast i razvoj koje je banka identifikovala analizirajući svoje poslovanje i opšte finansijske trendove, a sve u kontekstu podrške za pomenutu grupu privrednika.

Prisutni su imali priliku i da čuju korisne savete o tome kako da unaprede svoje finansijsko, ali i druge segmente poslovanja od naših kolega Branimira Spasića, direktora Sektora za finansije i člana Izvršnog odbora, Rade Savić, direktorke Odeljenja za prodaju usluga globalnog transakcionog bankarstva i Marka Đukića, direktora Direkcije za mali biznis.

Događaj je okupio učesnike programa Smart kolektiva, uspešne i motivisane domaće preduzetnike koji uspešno posluju dve do deset godina i imaju snažan pozitivan društveni i ekološki uticaj na zajednicu u kojoj posluju. Masterclass događaji organizuju se uz podršku Open Society Foundation Serbia/Fondacija za otvoreno društvo Srbija, a u okviru projekta Razvoj održive ekonomije.

## 2.9.2. Ulaganje u kulturu

Kultura i očuvanje nacionalnog kulturnog nasleđa ostaju jedan od prioriteta u segmentu društvene odgovornosti Banke i u 2022. godini, a među najvažnijim partnerima je i dalje Galerija Matice srpske, jedna od najstarijih i najuglednijih institucija kulture u zemlji čiji je Banka dugogodišnji institucionalni pokrovitelj.

Galerija Matice srpske je 2022. godine obeležila značajan jubilej – 175 godina od osnivanja, a tim povodom uz značajnu podršku Banke otvorena je velika monografska izložba posvećena stvaralaštvu Uroša Predića, jednog od najznačajnijih srpskih slikara. Pored realizacije izložbe, pod našim pokroviteljstvom izrađene su monografske publikacije među kojima je po prvi put oštampam i katalog na Brajevom pismu namenjen slepim i slabovidim osobama, strip za decu i film o Urošu Prediću koji se može pogledati u Galeriji, a biće prikazan na Radio-televiziji Srbije i Radio-televiziji Vojvodine. Donacija banke omogućila je i nastavak rada na digitalizaciji umetničkih dela budući da je digitalizovan jedan ikonostas i svi crteži Uroša Predića u posedu Galerije Matice srpske, od kojih će neki na ovaj način prvi put ugledati svetlost dana.

Stvaralaštvo i život Uroša Predića približeni su i učinjeni dostupnim širokoj publici – deci, mladima, porodicama, osobama trećeg doba, kao i osobama sa različitim invaliditetima. Izložba je prilagođena i ljudima sa oštećenjem vida putem trodimenzionalnih modela najpoznatijih slika sa audio opisima, kataloga na Brajevom pismu i audio kataloga. Muzej je otvoren za sve, između ostalog, i zahvaljujući ranijoj donaciji OTP banke kojom je obnovljena fasada Galerije Matice srpske, kao i ulaz u zgradu, što je podrazumevalo i ugradnju spoljnog lifta i rampe u unutrašnjem holu, u skladu sa standardima inkluzivnog dizajna.

OTP banka je dobila jubilarno priznanje Galerije matice srpske 14. oktobra, na svečanosti povodom 175 godina postojanja.



OTP banka bila je ponosni pokrovitelj izložbe „ArtWalks Experience“ (Umetnost u pokretu), svetski poznate multimedijalne konceptualne umetnice Milene ZeVu, kojom je obuhvatila kompletan svoj dosadašnji opus. Podrška je nastavak naše kontinuirane posvećenosti originalnim i inovativnim projektima u oblasti kulture, koja predstavlja jedan od najvažnijih stubova društvene odgovornosti kompanije. Izložba obuhvata 20 godina rada umetnice, od njenih prvih slikarskih radova, bodi-arta, instalacija i video radova do performansa i korišćenja najnovijih tehnologija kao što su NFT i AR (proširena stvarnost). Izložba je bila postavljena u prostoru Silosi na adresi Dunavski kej 46 u Beogradu.

Izdavačka kuća Booka uz podršku OTP banke sprovela je novi nagradni konkurs na domaćoj književnoj sceni za najbolji, originalni i neobjavljeni roman na srpskom jeziku. Konkurs je bio otvoren za sve zainteresovane književne stvaraoce, a ono što mu daje posebnu vrednost je činjenica da je anonimn, odnosno da je rukopise bilo moguće dostaviti isključivo pod šifrom. Pobjednik konkursa je debitantski roman Mirjane Drljević „Niko nije zaboravljen i ničega se ne sećamo“, koji je izabran za najbolji, originalni i neobjavljeni roman u konkurenciji od čak 575 rukopisa. Pobjednici je uručena novčana nagrada od 250.000 dinara, a roman je u izdanju izdavačke kuće Booka objavljen u tiražu od 3.000 primeraka, uz očekivanu distribuciju u regionu sa intenzivnom promocijom autorke i pobjedničkog romana.



OTP banka tradicionalno podržava dodelu nagrade „Politikinog Zabavnika“ za najbolje delo namenjeno mladima na srpskom jeziku. Za 2021. godinu, nagrada za najbolje delo je svečano uručena Milki Knežević-Ivašković autorki romana „Tarakan“ koji prati odrastanje glavnog junaka i priprema ga na sve ono što tek predstoji. Tajanstven i uzbudljiv roman sa radnjom koja se odvija na Kosančićevom vencu, Tarakan je prošao selekciju od 62 naslova i našao se u užem izboru od sedam romana. Stručni žiri činili su Irena Špadijer, profesor na Filološkom fakultetu u Beogradu (predsednik), akademik Aleksandar Kostić, psiholog, Petar Arbutina, glavni urednik „Službenog glasnika“, Milorad Milinković, filmski reditelj, i Petar Milatović, zamenik glavnog i odgovornog urednika „Politikinog Zabavnika“.



Podržali smo i dodelu Međunarodne nagrade za književnost „Aleksandar Tišma“, koja je u Matici srpskoj u Novom Sadu, svečano uručena laureatu Davidu Albahariju za roman „Danas je sreda“.

### 2.9.3. Podrška sportu

OTP banka je najveći sponzor i zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije već šesti olimpijski ciklus. Ova saradnja predstavlja ubedljivo najduže sponzorstvo u srpskom sportu, koje traje više od 20 godina, i često je primer plodonosne, inspirativne i uspešne saradnje između biznis sektora i institucija sporta. Tema olimpizma za nas je izuzetno važna jer verujemo da je negovanje vrednosti kao što su „ferplej“, istrajnost, fokusiranost, disciplina, usmerenost na uspeh ključni preduslovi za razvoj prosperitetnog, zdravog i održivog društva u celini. Nastojimo da ove vrednosti negujemo i u našoj poslovnoj svakodnevnici.

Tokom 2022. godine fokus je bio na promociji sporta u lokalnim zajednicama preko događaja „Olimpijski trening sa OTP bankom“, koji se uspešno organizuju više od 10 godina. U okviru pomenutih treninga deci predvođenoj iskusnim trenerima pruža se prilika da se oprobaju u atletici, rukometu, košarci, odbojci i da nauče nešto novo o olimpijskim vrednostima i istoriji olimpizma, a najuspešnije škole se nagrađuju sportskom opremom i rekvizitima. U Kruševcu i Boru se krajem 2022. godine takmičilo po pet osnovnih škola, a njihovi domaćini bile su kolege iz ekspozitura i naši olimpijci – tekvondistkinja Tijana Bogdanović i kajakaš Bojan Zdelar. Škole pobjednice smo nagradili sportskom opremom i rekvizitima u vrednosti od 180.000 dinara.



Takođe, kontinuirano se sprovode kampanje za Visa olimpijsku karticu, više puta i internacionalno nagrađenu kao najbolji primer saradnje bankarskog sektora i sporta. Visa olimpijska kartica omogućava svim korisnicima da i sami postanu donatori, jer se od svake njihove transakcije, na teret banke, odvaja deo sredstava u fond za ulaganje u sport.

OTP banka je dugogodišnji glavni sponzor Rukometnog saveza Srbije i na taj način pruža podršku svim ženskim i muškim reprezentativnim timovima od pionira do seniora. Cilj seniorskih reprezentacija je plasman na Olimpijske igre u Parizu 2024. godine.

Tokom septembra 2022. godine Srbija je bila domaćin Svetskog

prvenstva u rvanju, a OTP banka jedan od sponzora takmičenja. Naša reprezentacija je ostvarila istorijski uspeh, osvojivši pet medalja – četiri zlatne i jednu bronzanu medalju.



#### 2.9.4. Podrška lokalnim zajednicama

U podršci lokalnim zajednicama, OTP banka se fokusira na podršku najugroženijim društvenim grupama, kao i manjim i nerazvijenim sredinama.

OTP banka uputila je vredne donacije Udruženju „Naša kuća“ i Centru za integraciju mladih (programu „Svratište“) na samom kraju godine, u želji da duh solidarnosti i davanja budu najvažnije poruke i aktivnosti u prazničnoj sezoni.

Udruženje „Naša kuća“ osnovano je na inicijativu roditelja dece sa smetnjama u razvoju 2007. godine, a njegovo projektno rešenje za ručno pravljenje papira i ambalaže ušlo je u finale prošlogodišnjeg Generator ZERØ konkursa. Udruženje je iskoristilo donirana novčana sredstva za osnivanje Fondacije „Naša kuća“ i unapređenje programa namenjenih osobama sa mentalno-intelektualnim invaliditetom. Centar za integraciju mladih i Svratišta za decu iskoristilo je sredstva za realizaciju aktivnosti stručnog tima, obezbeđivanje toplih obroka i druge troškove funkcionisanja programa. Novogodišnjom donacijom, Banka zaokružuje 2022. i počinje sledeću godinu pokazujući da će joj i u 2023. godini prioritet biti briga o lokalnoj zajednici.

Treće izdanje projekta Generator dobrih dela, u vidu sajma socijalnog i održivog preduzetništva, po prvi put je održano u Novom Sadu, na Trgu slobode ispred naše centralne zgrade. Tom prilikom mali domaći brendovi predstavili su proizvode čijom prodajom podržavaju ekološke projekte ili ugrožene grupe, među kojima su i žrtve porodičnog nasilja, osobe ometene u

razvoju, socijalno ugrožena deca ili žene izbeglice. Ovo je samo jedna od inicijativa kojom jačamo vidljivost i doprinosimo afirmaciji proizvođača čiji se poslovni model zasniva na kreativnosti, humanitarnom ili održivom poslovanju.



Prolaznici na centralnom novosadskom trgu su mogli da se upoznaju sa preduzećem „Somborske Šnajderke“ koje okupljaju nekadašnje i sadašnje stanarke Sigurne kuće u Somboru. Bave se proizvodnjom zaštitnih maski, cegera, kecelja, kuhinjskih rukavica, posteljine, kao i lutaka i odeće. „Naša kuća“ pomaže osobama ometenim u razvoju da se osamostale, a bave se između ostalog ručnom proizvodnjom papira od paklica za cigarete. „Women on the Way“ zapošljava žene izbeglice koje kreiraju modne komade, a kupovinom „Artists Anonymous“ socijalno angažovanih dela donirane novac u humanitarne svrhe. Predstavili su se i „Supernatural“, koje prodajom kreativnih majica prikuplja sredstva za ekološke projekte, „Soko skincare“, prirodna kozmetika od sastojaka sa Tare, koja promovise održivost, zdrave navike i životni pristup inspirisan prirodom, kao i „Koozmetik“, koja beskompromisno uzima samo najbolje iz prirode za svoje proizvode.

Kao i prethodnih godina, odazvali smo se pozivu UNICEF Serbia i zajedno sa drugim kompanijama podržali humanitarni Fer plej turnir u basketu, zahvaljujući kom je prikupljeno 2.190.000,00 dinara u Beogradu, dok je u Novom Sadu prikupljeno 1.030.000,00 dinara. Sva sredstva namenjena su programu „Unapređenje mentalnog zdravlja dece i mladih“. Naše kolege bile su deo ove humane akcije u oba grada, dok je OTP ekipa u Novom Sadu osvojila nagradu za fer plej igru. Pored učešća u ovom turniru, OTP banka UNICEF-ov rad podržava kontinuirano i na mesečnom nivou, kao članica Kluba prijatelja. Banka se odazvala pozivu Koalicije za dobročinstvo i priključila kampanji „Spasimo hranu, spasimo humanost“ koja se organizuje povodom obeležavanja Nacionalnog dana davanja. U okviru kampanje „Spasimo hranu, spasimo humanost“ prošle godine zajednički je prikupljeno 69.717 kg hrane u vrednosti od 13.625.078 dinara, a poruka o ciljevima kampanje stigla je do 1,5 miliona ljudi naše zemlje. Za učešće u ovoj kampanji OTP banka je nagrađena priznanjem „Šampioni održivosti“ koju dodeljuje Forum za odgovorno poslovanje.



Naše kolegice Kristina Mandić, Biljana Erdeljanin, Tatjana Lazarević, Aleksandra Gobeljić, Milena Pantelić i Katarina Jelesijević predstavljale su našu Banku na tradicionalnom „BELhospice humanitarnom turniru u kuglanju“ koji je održan 8. marta u Colosseum Bowling centru, u Beogradu. Turnir je održan u cilju prikupljanja novčanih sredstava za realizaciju besplatnih usluga palijativnog zbrinjavanja onkoloških pacijenata i članova njihovih porodica. Dobrovoljno učešće naših kolegica na turniru predstavlja i njihov lični doprinos ovoj značajnoj humanitarnoj inicijativi.

Jedan od primera osluškivanja potreba zajednice, predstavlja i donacija korišćenih i rashodovanih osnovnih sredstava banke uključujući kancelarijski nameštaj koji je bio korišćen u našim ekspoziturama kao i računare i štampače. U toku 2022. godine donirano je preko 500 rashodovanih osnovnih sredstava i time smo pomogli 37 korisnika uključujući osnovne škole, predškolske ustanove, domove zdravlja, bolnice, domove za decu ometenu u razvoju, sindikalne organizacije kao i mnoga druga udruženja širom Srbije. Ovaj vid podrške ćemo nastaviti i u 2023. godini.

Gimnaziji u Indiji OTP banka donirala je „pametnu“ klupu, inovativno tehnološko rešenje domaće kompanije Strawberry. Jedinstvena i praktična inovacija učenicima omogućava besplatno punjenje mobilnih uređaja, dok istovremeno

sakuplja podatke o količini CO<sub>2</sub>, nivou buke, vlažnosti vazduha, temperaturi i vazдушnom pritisku u okruženju. Na svečanom postavljanju klupe u školsko dvorište, naša Tanja Bošković, direktorka regiona Vojvodina I, istakla je da je donacija deo zelene tranzicije, jednog od ključnih strateških usmerenja naše banke koja ohrabruje ekološki održiva rešenja i inovacije, koje doprinose smanjenju ugljen-dioksida. „Veoma nas raduje što će mlade generacije pomoću ovog inovativnog rešenja i edukativne platforme, moći na praktičan način da uče o zaštiti životne sredine.“ Projekat i donacija su realizovani na inicijativu Marije Popović, učenice Gimnazije Indija, čiji je razred dobio zadatak da uradi istraživanje na temu obnovljivih izvora energije i svega što domaće kompanije na tu temu rade. Radeći na tom zadatku Marija Popović je došla do kompanije Strawberry energy, koja je ubrzo pronašla i donatora, našu banku.

Tokom 2022. godine Banka je podržala niz kulturnih, sportskih i humanitarnih manifestacija u lokalnim sredinama – Sokobanji, Dimitrovgradu, Pirotu, Bečeju, Leskovcu, Kragujevcu, Vrbasu, Šapcu, Babušnici, Gornjem Milanovcu, Zrenjaninu, Svrljigu, Beloj Palanci, Nišu, Novom Sadu i Subotici.



Izjava o korišćenju standarda	OTP banka Srbija a.d. Novi Sad izvestila je o informacijama navedenim u GRI indeksu za period 01.01.2022. – 31.12.2022. uz korišćenje (with reference) GRI Standarda. Ciklus izveštavanja: jednogodišnji
Korišćeni GRI 1	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	STAVKA		
OPŠTI PODACI			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 OSNOVNI PODACI O KOMPANIJI	5-6, 22	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-2 ENTITETI UKLJUČENI O IZVEŠTAJ O ODRŽIVOSTI	35	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-3 PERIOD I DINAMIKA IZVEŠTAVANJA, KONTAKT OSOBA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	69, 73-74	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-4 KOREKCIJE PODATAKA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-5 EKSTERNA VERIFIKACIJA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6 AKTIVNOSTI, LANAC VREDNOSTI I DRUGI POSLOVNI ODNOSI	5-6	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-7 ZAPOSLENI	56	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-8 DRUGI RADNICI	56	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9 STRUKTURA I SASTAV ORGANA UPRAVLJANJA	37-38	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-10 IMENOVANJE I IZBOR NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	37	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 PREDSEDAVAJUĆI NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	37	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-15 SUKOB INTERESA	42	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22 IZJAVA O STRATEGIJI ODRŽIVOG RAZVOJA	1-2	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-23 USVOJENE POLITIKE – POSLOVNA ETIKA	42-43	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-26 MEHANIZMI ZA SAVETOVANJE I POKRETANJE PITANJA PRIMENE	43	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-27 USKLAĐENOST SA ZAKONIMA I PROPISIMA	41	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-28 ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	6	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29 PRISTUP UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA	39, 49-50, 56	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-30 KOLEKTIVNI UGOVOR	57	Princip 3 Cilj 8



MATERIJALNE TEME			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 PROCES ZA ODREĐIVANJE MATERIJALNIH TEMA	39-40	
GRI 3: Material Topics 2021	3-2 LISTA MATERIJALNIH TEMA	39-40	
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 UPRAVLJANJE MATERIJALNIM TEMAMA	41-42	
	Antikorupcija	43-45	
	Marketing i označavanje proizvoda	45-47	
	Zaštita podataka o ličnosti	51-52	
	Rizici povezani sa klimatskim promenama	55-56	
	Zapošljavanje	57	
	Nediskriminacija, Odnosi zaposlenih i menadžmenta	57-58	
	Obuke i obrazovanje	58	
	Bezbednost i zdravlje na radu	60	
	Energija, Emisije	61	
Otpad	62		
Doprinos lokalnoj zajednici			
EKONOMSKI UČINAK			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 DIREKTNIA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	22	Ciljevi 2,5,7,8,9
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2 FINANSIJSKE IMPLIKACIJE I DRUGI RIZICI I MOGUĆNOSTI USLED KLIMATSKIH PROMENA	51-52	
ANTI-KORUPCIJA			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 OPERACIJE U KOJIMA JE SPROVEDENA ANALIZA RIZIKA OD KORUPCIJE	42	Princip 10 Cilj 16
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTI-KORUPCIJSKIM PROCEDURAMA I POLITIKAMA	42	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-3 POTVRĐENI SLUČAJEVI KORUPCIJE I PREDUZETE MERE	41-42	
ENERGIJA			
GRI 302: Energy 2016	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE	60	Principi 7,8 Ciljevi 7,8,12,13
GRI 302: Energy 2016	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	61	Princip 9 Ciljevi 7,8,12,13
GRI 302: Energy 2016	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE	60	Principi 8, 9 Ciljevi 7,8,12,13
EMISIJE			
GRI 305: Emissions 2016	305-2 INDIRECTNE (SCOPE 2) GHG EMISIJE	61	Principi 7,8 Ciljevi 3,12,13, 15
GRI 305: Emissions 2016	305-4 INTENZITET GHG EMISIJA	61	Princip 8 Ciljevi 13,14,15
OTPAD			
GRI 306: Waste 2020	306-1 GENERISANJE OTPADA I ZNAČAJNI UTICAJI U VEZI SA OTPADOM	61	Princip 8 Ciljevi 3, 6, 12

GRI 306: Waste 2020	306-2 UPRAVLJANJE ZNAČAJNIM UTICAJIMA U VEZI SA OTPADOM	61	
GRI 306: Waste 2020	306-4 OTPAD PREUSMEREN OD ODLAGANJA	61	
ZAPOŠLJAVANJE			
GRI 401: Employment 2016	401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	56	Princip 6 Ciljevi 5,8
GRI 401: Employment 2016	401-2 BENEFICIJE OSIGURANE ZAPOSLENIMA SA PUNIM RADNIM VREMENOM	57	Cilj 8
GRI 401: Employment 2016	401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO	57	Princip 6 Ciljevi 5,8
ODNOS IZMEĐU ZAPOSLENIH I MENADŽMENTA			
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 MINIMALNI PERIOD ZA OBAVEŠTAVANJE O PROMENAMA U POSLOVANJU	57	
BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 SISTEM UPRAVLJANJA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU	58	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-2 IDENTIFIKACIJA OPASNOSTI, PROCENA RIZIKA, I ISTRAGA INCIDENATA	58	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-4 UČEŠĆE ZAPOSLENIH, KONSULTACIJE I KOMUNIKACIJA U VEZI SA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU	58-59	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 OBUKA ZAPOSLENIH O BEZBEDNOSTI I ZDRAVLJU NA RADU	58	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-6 UNAPREĐENJE ZDRAVLJA ZAPOSLENIH	57, 58	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-8 ZAPOSLENI OBUHVAĆENI SISTEMOM BEZBEDNOSTI I ZDRAVLJA NA RADU	58	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9 POVREDE NA RADU	58	Ciljevi 3,8
OBUKE I OBRAZOVANJE			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PO ZAPOSLENOM	58	Princip 6 Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-2 PROGRAMI ZA UNAPREĐENJE VEŠTINA ZAPOSLENIH I PROGRAMI PODRŠKE PRI PENZIONISANJU ILI PREKIDU RADNOG ODNOSA	58	Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I KARIJERNOG RAZVOJA	57	Princip 6 Ciljevi 5,8
NEDISKRIMINACIJA			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 SLUČAJEVI DISKRIMINACIJE I PREDUZETE MERE	57	
DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI, PROCENA UTICAJA I RAZVOJNI PROGRAMI	62-68	
MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA			

GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	44	Cilj 12
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	44	Cilj 16
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA MARKETINŠKIM KOMUNIKACIJAMA	44	
PRIVATNOST KLIJENATA			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 OSNOVANE ŽALBE U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KLIJENATA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KLIJENTU	47	Cilj 16



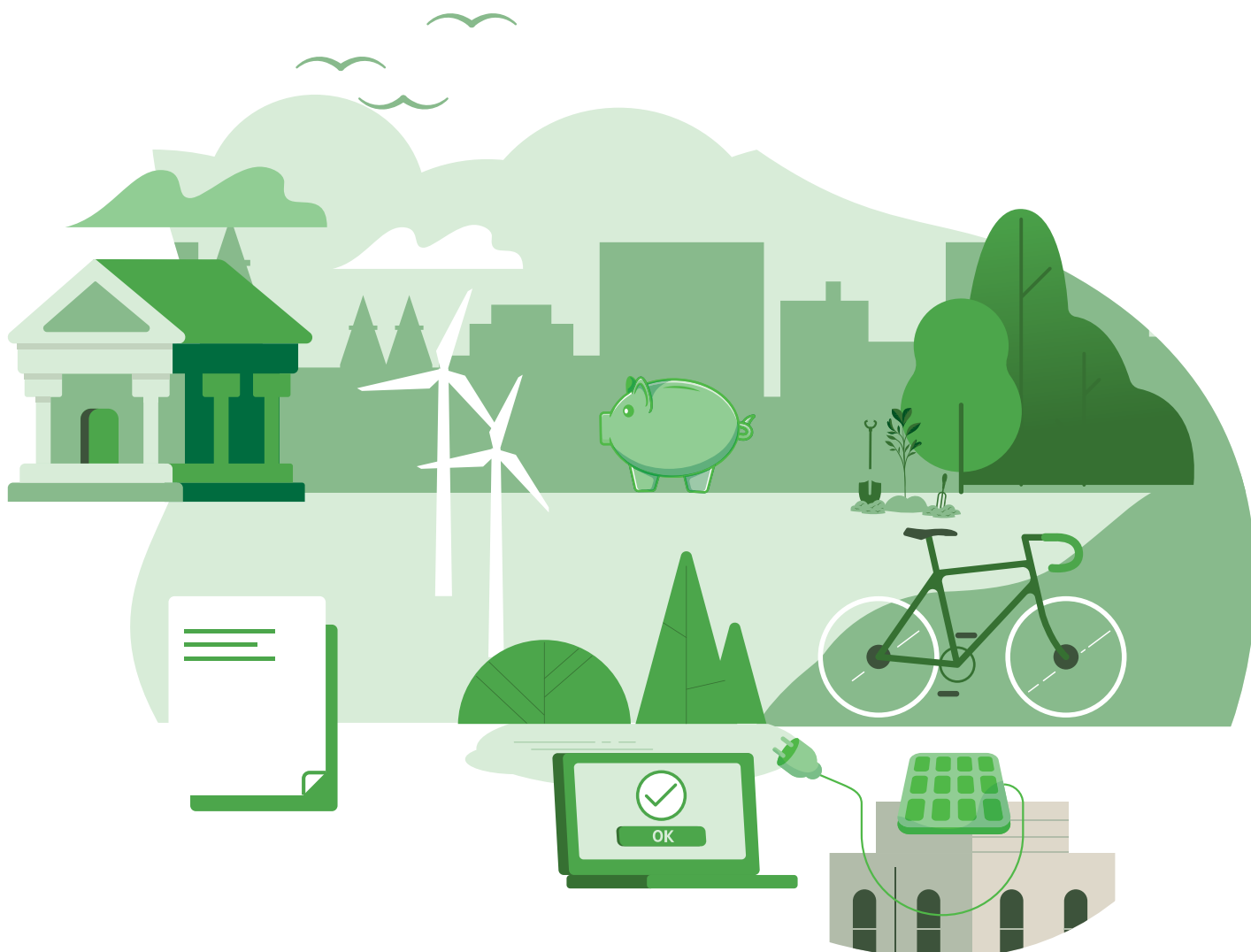
Podaci u nefinansijskom izveštaju OTP banke Srbija a.d. Novi Sad odnose se na 2022. godinu, ukoliko nije drugačije naznačeno.

Kontakt osoba za pitanja u vezi sa izveštajem:

Milena Mićanović

Direktor Odeljenja za komunikacije i odnose sa javnošću

[milena.micanovic@otpbanka.rs](mailto:milena.micanovic@otpbanka.rs)



Godišnji izveštaj o poslovanju OTP banke Srbija a.d. Novi Sad, za ovu godinu koja se završila 31.decembra 2022. godine, odobren je od strane rukovodstva banke 16. marta 2023. godine.



**Vladimir Pejčić**  
Direktor Direkcije računovodstva



**Branimir Spasić**  
Član Izvršnog odbora



**Predrag Mihajlović**  
Predsednik Izvršnog odbora