

Konsolidovani godišnji izveštaj o poslovanju za 2023. godinu

Sadržaj

- 1.1 Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora
- 1.2 O OTP Grupi
- 1.3 O OTP Grupi u Srbiji
- 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 bankarske grupe u Srbiji
- 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 Grupi u Srbiji
 - 2.3.1. Upravljanje
 - 2.3.2. OTP banka Srbija a.d. Novi Sad – 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. Zadovoljstvo zaposlenih

2.7.2. Različitost i jednake mogućnosti

2.7.3. Obuke i razvoj zaposlenih

2.7.4. Bezbednost i zdravlje na radu

2.8 Održivost sopstvenih operacija

2.8.1. Potrošnja energije i energetska efikasnost

2.8.2. Upravljanje otpadom

2.9 Doprinos zajednici

2.9.1. Inovacije, preduzetništvo i zeleni projekti

2.9.2. Finansijska edukacija

2.9.3. Ulaganje u kulturu

2.9.4. Podrška sportu

2.9.5. Podrška lokalnim zajednicama

2.10 GRI indeks

1.1

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora

Predrag Mihajlović

Dragi prijatelji,

Nakon što smo u 2022. godini svedočili rastu bazičnih kamatnih stopa Evropske centralne banke (ECB), američkog Feda, kao i Narodne banke Srbije, od septembra ove godine vidimo mirovanje bez daljih podizanja, uz stabilizaciju inflacije. Ohrabrujuća činjenica jeste ta da je finansijski sektor Srbije dosta stabilan i možda jedan od najstabilnijih u regionu i Evropi zbog visoke stope adekvatnosti kapitala, visoke stope likvidnosti i banke su spremne za sve izazove koji mogu doći iz okruženja. Sve banke u Srbiji redovno prolaze kroz stres testove i održavaju nivo adekvatnosti kapitala kako bi mogle da amortizuju potencijalne negativne efekte krize. Takođe, moram da napomenem da su projekcije rasta za 2024. godinu vrlo pozitivne, jer očekujemo rast kreditne aktivnosti u narednim godinama, uz dalji pad inflacije u evrozoni i u Srbiji.

Posmatrano na konsolidovanom nivou, OTP bankarska grupa u Srbiji ostvarila je odlične rezultate, zabeleživši pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 23,385 miliona dinara sa stanjem neto aktive u visini od 852,557 miliona dinara. Ponosan sam što mogu da kažem da su rezultati OTP banke ostali rekordni u svim pogledima poslovanja. Uspeli smo da ostvarimo rekordne rezultate poslovanja i rast u svim poslovnim segmentima, što je i nagrađeno prestižnim međunarodnim priznanjima. Naša banka je proglašena za najbolju banku za usluge u upravljanju tokovima novca (Cash management) u Srbiji za 2023. godinu od strane vodećeg svetskog finansijskog magazina Euromoney. Kao i do sada i ova nagrada odraz je naše vrhunske ekspertize, ali i velikog truda i posvećenosti da klijentima u svakom trenutku omogućimo izuzetno korisničko iskustvo kroz proizvode i servise koje svi zajedno kontinuirano unapređujemo. Po drugi put zaredom OTP banka je dobitnik i nagrade za Najbolju banku u poslovima kupoprodaje deviza u Srbiji za 2023. godinu magazina Global Finance. Euromoney nam je takođe dodelio priznanje i ove godine „Serbia’s Corporate Banking Market Leader 2023“.



U kreditima, sa ukupnim iznosom od oko 4.6 milijardi evra zadržali smo vodeće mesto na srpskom tržištu. Stambeni krediti iznose preko milijardu evra i imaju tržišni udeo od 22.1 odsto. Skok je zabeležen i u oblasti gotovinskih kredita, gde je sa rastom od 2.7 odsto u odnosu na kraj prethodne godine dosegnut iznos od 1.1 milijardu evra, što predstavlja 19.5 odsto tržišnog učešća. Značajno povećanje ostvareno je i u segmentu poslovanja sa privredom, gde je sa 2.5 milijardi evra OTP banka ostala među liderima na tržištu sa 16.1 odsto tržišnog učešća u kreditiranju privrede. Ono što je jako važno da spomenem jeste odgovorno upravljanje troškovima koje smo uspeali da optimizujemo još tokom integracije, a što čini značajan deo naših rezultata.

Nismo mirovali kada su u pitanju akvizicije i prepoznavanje prilika na domaćem tržištu, te u julu 2023. godine, OTP Fund Management iz Mađarske je zajedno sa OTP bankom Srbija uspešno akvizirao društvo za upravljanje imovinom ILIRIKA DZU koji je nastavio da posluje u okviru OTP Grupe u Srbiji sa nazivom OTP Invest. Tržište investicionih fondova u Srbiji karakteriše trenutno niska penetracija proizvoda ali mi verujemo da postoji značajan potencijal za rast.

Pored očuvanja tržišne pozicije Banke, naš prioritet je i digitalna transformacija. Procesi digitalizacije, automatizacije, povećanja efikasnosti, a što bi trebalo da ima za cilj veći stepen zadovoljstva korisnika naših usluga, fokus je naših investicija. Od naših agilnih timova u kojima sve počinje, do digitalne fabrike, svakog dana radimo na unapređenjima koja na kraju dana izgledaju kao na primer naša m-bank aplikacija koja je posebno pohvaljena od strane klijenata, ili kao inovativni proizvod OTP Junior kartica, jedinstven na našem tržištu a posvećen mladima od 11 do 18 godina, kako bi se učili finansijskoj samostalnosti i nezavisnosti. Za nas finansijska pismenost postaje sve veći fokus, jer smatramo da smo mi ti koji moramo pokrenuti i podići na viši nivo ovu temu, koja će obezbediti stabilniju budućnost za sve.

Nastavili smo sa našom implementiranom Inovacionom

strategijom i postigli da je prošlogodišnji format „*INNOVATION Challenge*“ sada već uveliko prepoznatljiv, a kolege se rado odazivaju jer imaju priliku da uče kako da razvijaju ideje kroz različite metodologije i time generišu nove ideje. Krajem godine lansiran je i OTP Connect – jedinstveni program za saradnju, razvoj i podsticaj inovacija, gde željno iščekujemo da dobijemo nove vendore i partnere.

Sve ovo su prepoznali HR profesionalci i Banci obnovili sertifikat „*Employer Partner*“ sertifikat, prestižno HR priznanje konsultantske kuće „*Selectio*“.

Godinama unazad gradimo imidž institucije koja je lider društveno odgovornog poslovanja, a ova godina je u tome zaista bila posebna. Podsetio bih da su prioriteti Banke u ovoj oblasti ekologija, sport, kultura, podrška društveno osetljivim grupama, finansijska edukacija i podrška manjim lokalnim sredinama. Nedavno smo pokrenuli pionirsku inicijativu „Zajedno do solidarnijeg društva“ posvećenu izradi jedinstvenog Registra organizacija civilnog društva koje će Banka osloboditi od provizija prilikom uplata humanitarnih donacija na njihove namenske račune. Naša nova oaza OTP Village ima za cilj da naše zaposlene i partnere povezuje više sa prirodom i pomaže biodiverzitet uzgajanjem pčela i medonosnog bilja. Generator Zero je zbog velike popularnosti doživeo još jedan ciklus posvećen inovacijama za smanjenje karbonskog otiska, a zatim je održan četvrti sajam socijalnog preduzetništva Generator dobrih dela. Drugi po redu, književni konkurs za prvi neobjavljeni roman sa izdavačkom kućom BOOKA ugledao je svetlost krajem godine, dok je partnerstvo na globalnoj inicijativi „*Priceless Planet Coalition*“ kompanije Mastercard koja ima za cilj pošumljavanje ugroženih područja planete, obnovljeno treću godinu uzastopno. Takođe, postali smo zvanični potpisnik UN principa za odgovorno bankarstvo – jedinstvenog okvira za održivo bankarstvo razvijeno kroz saradnju između banaka širom sveta i Programa za finansijsku

inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih Nacija (UNEP, FI). Nagrade nisu izostale, kako na nivou naše matične Grupe tako i od strane organizacija i institucija. Ostali smo zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije i u šestom Olimpijskom ciklusu, kao i verni institucionalni partneri Galerije Matice srpske.

Za kraj ostavljam ono što je najvažnije, a što čini naš tim, naše ljude. Ponosan sam što se sve više družimo kroz različite interne aktivnosti i događaje, koje neretko imaju ekološku ili humanitarnu komponentu gde smo na novogodišnjoj žurki kojoj je prisustvovalo skoro 2,000 kolega skupili preko 2 tone hrane i namenili je udruženjima Mali veliki ljudi i Solidarna kuhinja, dok smo naše najmlađe edukovali o značaju pčela i provođenju vremena u prirodi, te sve zajedno krunisali radnim akcijama kroz OTP Klub volontera. Godinu smo završili potpisivanjem ugovora o medicinskoj donaciji u vrednosti od pet miliona dinara sa Ministarstvom zdravlja. Na taj način, Banka će direktno doprineti unapređenju urgentne medicine u Srbiji, darivanjem defibrilatora bolnicama u većim gradovima i portabilnih defibrilatora domovima zdravlja u udaljenim ruralnim područjima.

Predvoditi ovakav tim, za mene je pravo zadovoljstvo. Srdačno vaš,



Predrag Mihajlović

O OTP Grupi

OTP Grupa jedna je od najbrže rastućih i jedna od vodećih bankarskih grupacija u regionu Centralne i Istočne Evrope, uz izvanrednu profitabilnost i stabilnu poziciju kapitala i likvidnosti. Sa sedištem u Mađarskoj, ima raznoliku i transparentnu vlasničku strukturu, dok je na Budimpeštanskoj berzi kotirana od 1995. godine.

Kao najaktivniji konsolidator u bankarskom sektoru regiona Centralne i Istočne Evrope, Grupa je od početka 2000. godine uspešno kupila i integrisala 23 banke. Danas je prisutna u 12 zemalja regiona Centralne i Istočne Evrope i Centralne Azije, a trenutno je lider na tržištu u Mađarskoj, Bugarskoj, Srbiji, Crnoj Gori, i u Sloveniji. Samo tokom prethodne godine, okončana su dva preuzimanja, Nova KBM Grupa iz Slovenije i IPOTEKA Bank iz Uzbekistana, postala su dva nova člana OTP Grupe. Uz integritet i odlučnost, OTP Grupa je usmerena da pomogne razvoju regiona Centralne i Istočne Evrope kako bi isti postao pokretač rasta kontinenta. Sa preko 41,000 zaposlenih u sada 12 zemalja, Grupa pruža univerzalne finansijske usluge za oko 17.5 miliona klijenata.

Grupa nastoji da pruži odlične finansijske usluge kroz digitalne inovacije, veštačku inteligenciju i uvide zasnovane na podacima. Koristi sinergiju unutar grupe i dela kao pokretač digitalne transformacije regiona.

OTP Grupa je u prvih devet meseci 2023. godine ostvarila EUR 2.25 milijardi dobiti nakon oporezivanja (što je gotovo četverostruko veći iznos u odnosu na isti period prethodne godine), dok je za treći kvartal ostvarena dobit od EUR 0.73 milijardi nakon oporezivanja. Važno je napomenuti da se OTP Grupa nalazi među 5 banaka u Evropi koje su najotpornije na stres. Naime, Evropska agencija za nadzor banaka (skraćeno EBA od European Banking Authority), objavila je rezultate stres testa bankarskog sektora Evrope, koji je obuhvatio 70 banaka EU, uz 75% aktive bankarskog sektora Evrope. Stres test kreiran je sa ciljem da se izvrši procena otpornosti na stres pozicije kapitala banaka u slučaju značajne makroekonomske krize.



Ako uporedimo rezultate u Evropi - OTP Grupa nalazi se među 5 bankarskih grupa u Evropi koje su najotpornije na stres prema smanjenju stope osnovnog akcijskog kapitala (CET1) na osnovu trogodišnjeg stres scenarija. U ovogodišnjem stres testu, OTP Grupa je među prvih 25% za sve testirane pokazatelje. Rezultat testa potvrđuje da je i pod stresom pozicija kapitala OTP Grupe stabilna.

OTP Grupa je pionir u digitalizaciji sa 30 godina proaktivnog delovanja na polju digitalne transformacije svog poslovanja i implementacije novih tehnologija na finansijskom tržištu. Održivost je u samom vrhu prioriteta OTP grupe, pa je zato i definisala stubove ESG strategije sa ciljem da se izbegnu negativni uticaji na životnu sredinu i društvo, iskoriste potencijali za unapređenje poslovanja i da postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti. 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. 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, čemu se pridružila i OTP banka u Srbiji krajem 2023. godine. Time smo se pridružili najvećoj svetskoj bankarskoj zajednici fokusiranoj na održivo finansiranje.

1.3

O OTP Grupi u Srbiji

Finansijski izveštaj odnosi se sledeća pravna lica koja posluju u okviru OTP Grupe:

OTP banku Srbija a.d. Novi Sad, OTP Osiguranje a.d.o, OTP Lizing d.o.o, OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd, OTP Factoring Serbia d.o.o, OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad, i OTP Invest AD BEOGRAD.

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

OTP banka Srbija je jedna od vodećih finansijskih institucija i najveći kreditor u Srbiji. 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.

Mreža od 154 ekspozitura (od kojih su dve OTP partner ekspoziture namenjene partnerima, investitorima, brokerima i trećim licima) u 91 gradu i 275 bankomata je među najvećima u Srbiji, čime je zadržano prisustvo na celoj teritoriji zemlje.

Uspeli smo da ostvarimo rekordne rezultate poslovanja i rast u svim poslovnim segmentima sa ukupno 4.6 milijardi evra stanja neto kredita, uz 7.1 milijardi EUR aktive, 2,720 zaposlenih i preko 725,000 aktivnih klijenata. Banka je u 2023. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 23,169 miliona dinara. Ostvaren je rast kredita stanovništvu od oko 1% u odnosu na 2022. godinu, uz tržišno učešće od 18.9%. Tokom 2023. 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 19.5%. Istovremeno, Sektor za poslovanje sa privredom uspeo je da premaši očekivano učešće na tržištu u segmentu kredita plasiranih privredi i ostvari nivo od 16.1%. Na konsolidovanom nivou, OTP bankarska grupa u Srbiji ostvarila je pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 23,385 miliona dinara sa stanjem neto aktive u visini od 852,557 miliona dinara.

U julu 2023. godine, OTP Fund Management iz Mađarske je zajedno sa OTP bankom Srbija uspešno akvizirao ILIRIKA DZU



(osnovanu 2007. godine), srpskog subsidijara ILIRIKA grupe koji je nastavio da posluje u okviru OTP Grupe u Srbiji sa nazivom OTP Invest, a koji je usmeren na brokerske i usluge upravljanja imovinom. Imajući u vidu vodeću poziciju OTP banke u Srbiji i ekspertsku podršku Direkcije za globalna tržišta naše matične OTP Grupe, ovom akvizicijom ćemo značajno proširiti asortiman proizvoda i usluga Banke na tržištu kapitala. Investicione usluge biće najpre dostupne našim klijentima privatnog bankarstva, uz istovremeno proširivanje spektra kanala prodaje.

Usmereni smo na inovacije i digitalizaciju svog poslovanja, koja omogućava klijentima nove pogodnosti sa fokusom na unapređenje digitalnog bankarstva i korisničkog iskustva. Osim nadogradnje postojećih proizvoda i usluga, ponosni smo što u našoj digitalnoj fabrici nastaju i novi, a neretko jedinstveni poput Junior kartice za naše mlade, koja im obezbeđuje finansijsku samostalnost i nezavisnost. Zajedno sa potpuno novom i još boljom m-bank aplikacijom, ovim potezom smo pružili jedinstveno i lako iskustvo svim našim klijentima koji mogu na dnevnom nivou da izvršavaju svoje finansijske obaveze, kupuju osiguranje, planiraju svoj budžet, apliciraju za keš kredit.

Jedno od naših ključnih strateških usmerenja je zelena tranzicija, odnosno posvećenost održivom poslovanju i ESG projektima, pa nije neobično što smo se pozicionirali kao predvodnik zelene tranzicije u Srbiji i primeni ESG principa delovanja.

Vodeći se usvojenom ESG strategijom, 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).

Za nas ekonomski rast nije potpun ako ne podrazumeva odgovoran odnos prema prirodnim resursima i okruženju. Mi

kreiramo, realizujemo i podržavamo inicijative koje sprečavaju stvaranje negativnih uticaja na životnu sredinu. Imponuje nam što je to profesionalna javnost i prepoznala brojnim priznanjima i nagradama u 2023. godini, kako generalno zalaganje u oblasti društveno odgovornog poslovanja tako i projekat Generator i naš doprinos sportu.

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. Samo u ovoj godini smo darivali zaposlenima slobodan dan na dan rođendana, novo, unapređeno privatno zdravstveno osiguranje i posebne benefite sa određenim iznosom kojim mogu da raspolažu kroz aplikaciju House of Benefits. Naš rad je ponovo prepoznat te smo dobili obnovljeni „Employer Partner“ sertifikat, prestižno HR priznanje konsultantske kuće „Selectio“.

Veliku pažnju posvećujemo korisničkom iskustvu generalno a posebno kroz snažan program Voice of Customer (VoC), aktivno prateći uvide naših klijenata. Kroz redovne ankete, intervju e i sesije dobijamo povratne informacije, obezbeđujemo otvoren i stalan dijalog sa našim klijentima, koji nam omogućava da razumemo njihove potrebe i preferencije.

Velika nadgradnja digitalnih kanala u ovoj godini ostvarena je uz pomoć savremenog UX i dodatnih unapređenja što je rezultiralo uvođenjem Omnichannel Tribe-a i pokretanjem novih digitalnih funkcija na mesečnom nivou. Svrha Tribe-a je stvaranje kanal usluga i proizvoda, sa karakteristikama i funkcionalnostima koje čak i nadmašuju trenutno dominantni mrežni kanal. Takođe, „AI Assistant“ nije budućnost u našoj banci već se uveliko primenjuje i predstavlja naš softverski alat koji koristi napredne tehnike veštačke inteligencije za podršku zaposlenima u efikasnom pristupu i obradi ključnih informacija na osnovu internih dokumenata.

Tokom godine je realizovan veliki broj inicijativa i projekata od kojih su se posebno istakli višestruko nagrađivani projekat Generator Zero konkurs koji je po drugi put (od ukupno sedam ciklusa) namenjen za inovativna rešenja u cilju smanjenja karbonskog otiska. Od 2023. svi naši zeleni projekti su deo Generator Lab platforme, među kojima je i Sajam socijalnog preduzetništva „Generator dobrih dela“ koji je organizovan u tržnom centru Ušće, drugi ciklus književnog konkursa za prvi neobjavljeni roman sa izdavačkom kućom BOOKA i partnerstvo na globalnoj inicijativi „Priceless Planet Coalition“ kompanije Mastercard, kom smo pristupili po treći put. Otvorili smo našu medonosnu oazu nadomak Beograda „OTP Village“ koja je namenjena našem druženju i upoznavanju sa prirodom, a kroz Klub volontera krajem godine smo realizovali dve akcije. Pokrenuli smo pionirsku inicijativu „Zajedno do solidarnijeg društva“ posvećenu izradi jedinstvenog

Registra organizacija civilnog društva koje ćemo osloboditi od provizija prilikom uplata humanitarnih donacija na njihove namenske račune, i još jednom umesto prazničnih darivanja, novac usmerili u Novogodišnju donaciju ka Ministarstvu zdravlja za kupovinu defibrilatora bolnicama u većim gradovima i portabilnih defibrilatora domovima zdravlja u udaljenim ruralnim područjima.

Kao zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije i u šestom Olimpijskom ciklusu organizovali smo još jedan „Olimpijski trening sa OTP bankom“ namenjen osnovcima i krenuli hrabro u pripreme za Olimpijsku godinu.

Članovi smo različitih poslovnih organizacija i udruženja, kroz koja aktivno promoviramo visoke etičke standarde u poslovanju i nastojimo da konkretnim angažovanjem doprinesemo 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).

Sedište banke je u Novom Sadu, na adresi Trg Slobode 5 u samom centru grada. OTP banka Mađarska je 100% vlasnik OTP banke Srbija. OTP banka nema registrovane ogranke. U toku 2023. godine OTP banka nije radila otkup sopstvenih akcija.

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

OTP Osiguranje a.d.o.

OTP Osiguranje svoje usluge životnog osiguranja klijentima pruža preko OTP banke, kao zastupnika u osiguranju. U svojoj ponudi OTP Osiguranje ima usluge životnog osiguranja koje zadovoljavaju potrebe klijenata: od razvoja proizvoda štednje i zaštite, preko dobro obučениh zaposlenih, sve do efikasnog procesa prijave štete. Društvo ima 32 zaposlenih i u 2023. godini zauzima 7. mesto na tržištu životnog osiguranja u Srbiji na osnovu ukupne bruto premije. Na kraju 2023. godine, OTP Osiguranje imalo je 152.000 aktivnih klijenata, 205.000 aktivnih ugovora, i ukupan iznos tehničkih rezervi od 0,56 milijardi dinara.

Akcionari OTP Osiguranja su OTP BANK NYRT sa učešćem u kapitalu od 51%, i OTP banka Srbija a.d. Novi Sad sa učešćem u kapitalu od 49%.

OTP Lizing d.o.o

OTP Lizing d.o.o putem finansijskog lizinga obezbeđuje finansiranje opreme, putničkih i komercijalnih vozila, plovila, poljoprivredne opreme i mehanizacije, kako za pravna tako i za

fizička lica i preduzetnike.

Potpuna lizing usluga je ono što nudi OTP Lizing, počevši od finansiranja, osiguranja, registracije i isporuke predmeta lizinga, do svih potrebnih pratećih usluga. One obuhvataju kompletnu logističku podršku pri organizovanju registracije vozila, asistencije u vezi sa pribavljanjem ponuda osiguravača i pronalaženja najpovoljnijih uslova osiguranja vozila i imovine. Posebno naglašavamo našu brzu kreditnu analizu i odobrenje finansiranja.

OTP Banka a.d. Novi Sad je vlasnik 100% udela u OTP Lizing d.o.o.

OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd

OTP Banka Srbija je oformila OTP Leasing Srbija, sa ciljem da ponudi usluge finansijskog lizinga, namenjene pravnim i fizičkim licima. Trudeći se da klijentima pružimo samo najbolje, OTP Leasing Srbija ostvaruje saradnju sa velikim svetskim kućama kao što su Renault, Nissan i Dacia.

OTP Invest a.d. Beograd

U julu 2023. godine, OTP Fund Management iz Mađarske je zajedno sa OTP bankom Srbija uspešno akvizirao ILIRIKA DZU (osnovanu 2007. godine), srpskog subsidijara ILIRIKA grupe koji je nastavio da posluje u okviru OTP Grupe u Srbiji sa nazivom OTP Invest, a koji je usmeren na brokerske i usluge upravljanja imovinom. Imajući u vidu vodeću poziciju OTP banke u Srbiji i ekspertsku podršku Direkcije za globalna tržišta naše matične OTP Grupe, ovom akvizicijom ćemo značajno proširiti asortiman proizvoda i usluga Banke na tržištu kapitala. Investicione usluge biće najpre dostupne našim klijentima privatnog bankarstva, uz istovremeno proširivanje spektra kanala prodaje.

OTP Factoring Serbia d.o.o.

Kompanija OTP Factoring je osnovana u Srbiji 2010. godine i specijalizovana je za naplatu i otkup potraživanja.

OTP Nekretnine d.o.o. Novi Sad

Osnovna delatnost preduzeća OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad je faktoring i konsalting. Udeo Banke u preduzeću je 100%.

Makroekonomsko okruženje i bankarski sektor

Uprkos posledicama pandemije i ekonomske krize, koje su izazvale poremećaje na svetskom tržištu hrane i energenata i rast globalne inflacije, kao i zaoštavanju monetarnih uslova radi obuzdavanja rasta cena, svetska privreda se pokazala otpornijom od prvobitnih očekivanja. Ipak privredni rast je i dalje neujednačen po zemljama i regionima, brži od očekivanog u Sjedinjenim Američkim Državama, a sporiji u Kini i zoni evra, koja je najviše bila pogođena efektima sukoba u Ukrajini i rastom cena energenata u prethodnoj godini.

Usporavanje globalne inflacije uglavnom je vođeno smanjenjem svetskih cena energenata i hrane. Kao rezultat uspostavljene opadajuće putanje inflacije i efekata prethodnog zaoštavanja monetarne politike, procenjuje se da se centralne banke razvijenih zemalja uglavnom nalaze blizu kraja ciklusa zaoštavanja monetarnih politika. Pri tome, vodeće centralne banke, Sistem federalnih rezervi i Evropska centralna banka, ističu da će zaoštreni monetarni uslovi biti zadržani i u narednom periodu, dok ne budu sigurni u održivo smanjenje inflacije i povratak na cilj od 2%.

Nakon povećanja referentne kamatne stope u prvoj polovini godine za ukupno 150 bps, u drugoj polovini godine Izvršni odbor Narodne banke Srbije zadržava referentnu kamatnu stopu na nepromenjenom nivou usled popuštanja globalnih inflatornih pritisaka, kao i uspostavljene opadajuće putanje domaće inflacije i njenog očekivanog kretanja u granicama cilja u horizontu monetarne politike. Referentna kamatna stopa u Srbiji u decembru je iznosila 6.5%, dok su kamatne stope na depozitne i kreditne olakšice povećane na 5.25% i 7.75%, respektivno.

Narodna banka Srbije je donela odluku u septembru da putem instrumenata obavezne rezerve povuče deo viškova dinarske likvidnosti banaka i time dodatno pooštri domaće monetarne uslove. Stope obavezne rezerve na deviznu osnovicu povećane su za po 3 procentna poena, a stope obavezne rezerve na dinarsku osnovicu za po 2 procentna poena. Takođe su povećani procenti dela devizne obavezne rezerve koja se izdvaja u dinarima za po 8 procentnih poena.

Zaoštavanje monetarne politike Narodne banke Srbije uticalo je na rast kamatnih stopa na međubankarskom tržištu novca i kredita u dinarima. Istovremeno, zaoštavanje monetarne politike Evropske centralne banke rezultiralo je rastom kamatnih stopa na tržištu novca u zoni evra, a time i kamatnih



stopa na kredite privredi na domaćem tržištu. Ne čekajući da se materijalizuju rizici rasta kamatnih stopa u zoni evra i utiču na mogućnost otplate stambenih kredita, a time i na finasijsku stabilnost, Narodna banka Srbije je donela odluku da ograniči kamatnu stopu za dužnike koji su korisnici prvog stambenog kredita sa promenljivom kamatnom stopom, a čiji ugovoreni iznos ne prelazi 200 hiljada evra u periodu od oktobra 2023. do kraja 2024. godine.

Međugodišnja inflacija se od aprila nalazi na opadajućoj putanji, pri čemu je njen nivo poslednjih pet meseci bio čak i niži od projektovanog. Inflacija je u decembru iznosila 7.6% što je skoro dvostruko niže nego na kraju 2022. godine. Usporavanje inflacije u decembru rezultat je nižeg rasta cena hrane i cena u okviru bazne inflacije, čiji je međugodišnji rast od juna na jednocifrenom nivou i u decembru je snižen na 6.5%. Padu bazne inflacije, pored popuštanja globalnih troškovnih pritisaka, doprinosilo je i zaoštavanje monetarnih uslova. Smanjenje inflacije odrazilo se na pad inflacionih očekivanja finasijskog sektora za godinu dana unapred, kao i na kretanje očekivanja za naredne 2-3 godine u granicama cilja Narodne banke Srbije. Prosečna inflacija u toku 2023. godine iznosila je 12.1%, što je blizu ostvarenoj inflaciji iz 2022. godine (11.9%).

Zahvaljujući očuvanoj makroekonomskoj i finasijskoj stabilnosti i pravovremenom i sveobuhvatnom paketu ekonomskih mera koje su donele Narodna banka Srbije i Vlada RS, Srbija je u tri krizne godine zabeležila kumulativni realni rast BDP-a od oko 12%. Prema fleš proceni Republičkog zavoda za statistiku o ekonomskim kretanjima u 2023. godini, realni međugodišnji rast BDP-a Srbije iznosio je 2.5%. Rast aktivnosti ostvaren je u svim proizvodnim i uslužnim sektorima. Najveći rast ostvarili su sektor energetike, poljoprivreda, kao i građevinarstvo zahvaljujući intenziviranju realizacije infrastrukturnih projekata. Otpornost u uslovima usporavanja eksterne tražnje pokazala je prerađivačka industrija, ostvarujući rast proizvodnje i izvoza. Povoljna kretanja nastavljen su i na tržištu rada, gde se beleži dalji rast zaposlenosti, smanjenje nezaposlenosti i realni rast zarada.

Sa smanjenjem globalnih inflatornih pritisaka, oporavkom zone evra, a time i eksterne tražnje, kao i usled očekivanog ubrzanja realizacije planiranih investicionih projekata u oblasti saobraćajne, energetske i komunalne infrastrukture, u 2024. godini se očekuje ubrzanje rasta BDP-a na 3%-4%, a zatim povratak

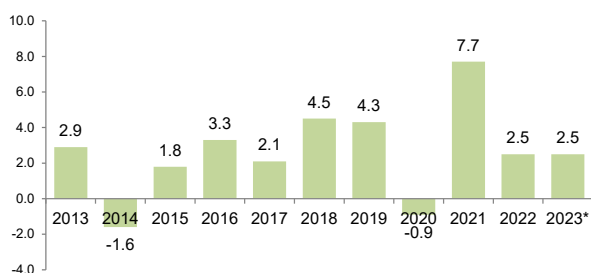
na pretpandemijsku putanju rasta od oko 4% godišnje. Prioritet monetarne politike Srbije u srednjem roku biće obezbeđenje cenovne i finansijske stabilnosti, praćeno rastom privrede i zaposlenosti, kao i očuvanjem povoljnog investicionog ambijenta.

Ekonomska aktivnost

U toku 2023. godine došlo je do ubrzanja ekonomske aktivnosti, kao rezultat oporavka u sektoru građevinarstva i prerađivačke industrije, a pozitivan doprinos je dao i sektor usluga. Prema fleš proceni RZS-a, realni rast BDP-a u toku 2023. godine iznosio je 2.5%, a ostvaren je kao rezultat rasta uslužnog sektora, poljoprivrede i građevinarstva, dok je nešto manji doprinos dao sektor industrije. Procenjuje se da će rast BDP-a u toku 2024. godine biti na nivou od 3-4%, a zatim se očekuje povratak na pretpandemijsku putanju rasta od oko 4% godišnje u srednjem roku.

Rizici ostvarenja projekcije u najvećoj meri se odnose na faktore iz međunarodnog okruženja, pre svega na geopolitičke odnose i izgleda za globalni privredni rast, kao i njihov uticaj na svetske cene energenata i primarnih proizvoda. Kada je reč o faktorima iz domaćeg okruženja, rizici projekcije odnose se na visinu priliva SDI, ishod poljoprivredne sezone u narednoj godini, tempo ulaganja u infrastrukturu i sektor energetike.

Realni rast BDP-a (u %)

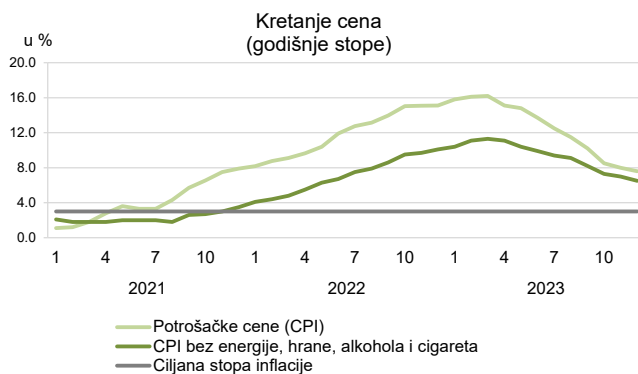


* Projekcija NBS-a

Inflacija

Međugodišnja inflacija je u decembru 2023. godine iznosila 7.6%, dok je u proseku iznosila 12.1% 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 2022. godine, rast cena hrane i bezalkoholnog pića je dodatno usporio u decembru i iznosio 8.4%. Popuštanje troškovnih pritisaka u proizvodnji hrane, uz dobru poljoprivrednu sezonu, odrazilo se na stabilizaciju cena prerađene hrane u drugoj polovini 2023. godine. Sa druge strane, međugodišnje posmatrano, rast cena energenata u decembru bio je viši od ukupne inflacije i iznosio je 8.7%.

Bazna inflacija je bila znatno niža od ukupne inflacije i u decembru 2023. godine iznosila je 6.5%, čemu su doprineli efekti zaoštavanja monetarne politike, slabljenje troškovnih pritisaka i pad inflacionih očekivanja.



Nastavak smanjenja međugodišnje inflacije očekuje se i u narednom periodu. Inflacija će nastaviti da usporava i u granice cilja bi trebalo da se vrati sredinom 2024. godine, a zatim da se krajem godine približi centralnoj vrednosti cilja od 3%. Takvom kretanju doprineće efekti dosadašnjeg zaoštavanja monetarnih uslova, usporavanje uvozne inflacije, kao i očekivani dalji pad inflacionih očekivanja.

Monetarna politika

Referentna kamatna stopa se od jula 2023. godine nalazi na nivou od 6.5%. Julsko povećanje referentne kamatne stope predstavlja njeno petnaesto povećanje počevši od aprila 2022. godine, zaključno sa kojim je ona povećana za ukupno 550 bps. Nakon julskog povećanja, kamatne stope na depozitne i kreditne olakšice ostale su na nivoima od 5.25% i 7.75%, respektivno.

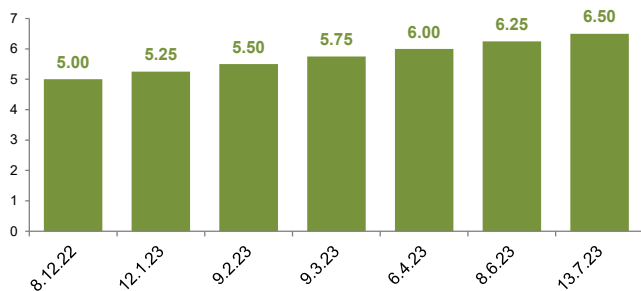
Zadržavanje referentne kamatne stope na nepromenjenom nivou opredelio je nastavak popuštanja globalnih inflatornih pritisaka, kao i uspostavljena opadajuća putanja domaće inflacije i njen očekivani povratak u granice cilja sredinom naredne godine. Tokom 2023. godine pooštřavani su monetarni uslovi putem osnovnog instrumenta, kamatne stope, a u septembru i povećanjem stope obavezne rezerve, nakon čega treba sagledati efekte donetih mera. Prenošćenje dosadašnjeg pooštřavanja monetarne politike na kamatne stope na tržištu novca, kredita i štednje ukazuje na efikasnost transmissionog mehanizma monetarne politike.

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.

Zaoštřavanje monetarnih uslova uticalo je na rast kamatnih stopa na tržištu novca i kredita, potvrđujući efikasnost delovanja transmissionog mehanizma monetarne politike. Rast ukupne novčane mase u trećem tromesečju ključno opredeljuje rast dinarske komponente, pri čemu dinarska štednja stanovništva beleži nove rekordne nivoe. Domaća kreditna aktivnost, posmatrano na međugodišnjem nivou, stagnira kao posledica visoke baze iz prethodne godine, dospeća kredita iz garantnih

šema, viših kamatnih stopa na kredite usled zaoštavanja monetarnih politika Evropskih Centralnih banaka i Narodne banke Srbije, kao i pooštrenih kreditnih standarda banaka. Relativna stabilnost dinara prema evru, više kamatne stope na dinarsku u odnosu na deviznu štednju, kao i njen povoljniji poreski tretman, doprineli su njenom dinamičnijem rastu. Dinamika međugodišnjeg rasta monetarnih agregata usporava usled niže kreditne aktivnosti, dok u suprotnom smeru deluju povećana fiskalna davanja.

Referentna kamatna stopa (u %)



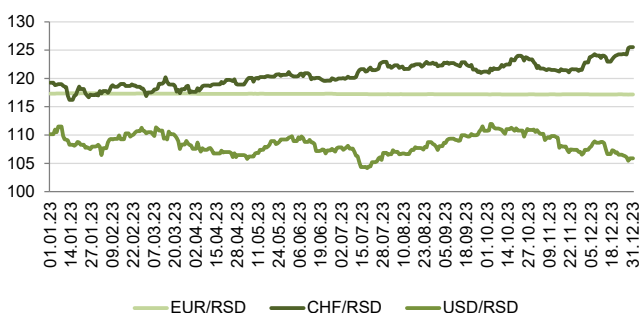
Kurs dinara

Stabilno kretanje kursa dinara prema evru iz 2022. godine nastavljeno je i tokom 2023, tako da je njegova vrednost krajem godine bila za 0.1% nominalno veća nego na kraju 2022. godine. Stabilnom kretanju kursa dinara najviše je doprinela Narodna banka Srbije, koja je intervenisala na međubankarskom deviznom tržištu kako na strani kupovine tako i na strani prodaje.

Na aprecijacijske pritiske odražavaju se povoljna platnobilansna kretanja (rast izvoza, pad uvoza i prilivi po osnovu SDI), visok otkup efektivnog stranog novca i priliv deviza po osnovu poslova sa platnim karticama. Tokom trećeg tromesečja ponuda deviza na međubankarskom deviznom tržištu višestruko je nadmašila 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 preliivanja rasta uvoznih cena na domaće cene, kao i makroekonomskoj stabilnosti u uslovima povećane globalne neizvesnosti.

Kretanje deviznog kursa tokom 2023. godine

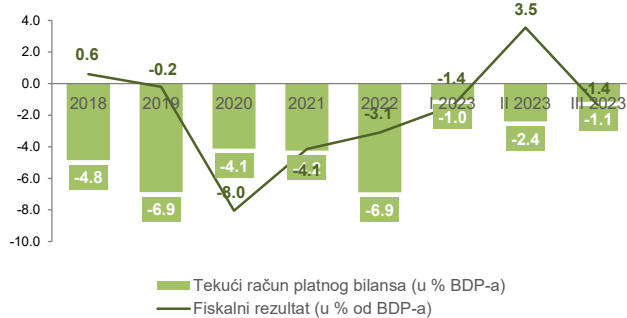


Fiskalni rezultat i deficit tekućeg bilansa

Na računu ekonomskih odnosa sa inostranstvom vidljiva su pozitivna kretanja, pa je u devet meseci 2023. godine zabeležen deficit tekućeg računa od nepunih 800 miliona evra, što je za čak 2.5 milijardi evra niži deficit nego u istom periodu 2022. godine i istovremeno najniži deficit do sada. Najveći uticaj na smanjenje tekućeg deficita imao je robni deficit, uz nastavak povećanja suficita na računu usluga, dok su u suprotnom smeru delovali povećan deficit na računu primarnog dohotka po osnovu rasta stanja stranih direktnih investicija i blago smanjenje suficita na računu sekundarnog dohotka.

Prema trenutnim projekcijama deficit tekućeg računa će u ovoj godini iznositi oko 2.5% bruto domaćeg proizvoda. Očekivano ubrzanje investicionog ciklusa i sa tim povezan uvoz opreme i repromaterijala, koji će u velikoj meri biti kompenzovan rastom izvoznih kapaciteta i oporavkom eksterne tražnje, utiće na to da se deficit tekućeg računa u 2024. godini i srednjem roku kreće oko nivoa od 4% bruto domaćeg proizvoda, što je nivo koji obezbeđuje eksternu tražnju.

Fiskalni rezultat i tekući račun platnog bilansa



Spoljna trgovina

U periodu januar–novembar 2023. godine, u odnosu na isti period prethodne godine, robni izvoz je ostvario rast od 4.5%, vođen višim izvozom prerađivačke industrije i struje, dok je izvoz usluga zabeležio rast od 19.6% vođen rastom IKT, transportnih i poslovnih usluga. U istom periodu, robni uvoz je smanjen za 5.2% međugodišnje, pri čemu je najveći doprinos smanjenju potekao od manjeg uvoza energenata, dok je uvoz usluga povećan za 15%.

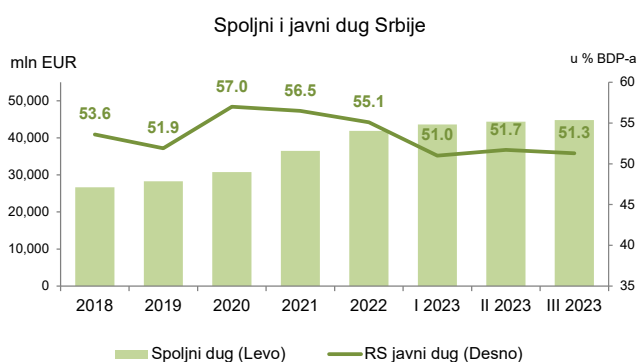
Očekuje se da nove investicije i povećanje izvozne ponude obezbede visok rast izvoza u srednjem roku. Projekcija uzima u obzir da će se novi investicioni ciklus odraziti i na rast uvoza opreme i repromaterijala. Pored toga, očekuje se da će se nastaviti blagi rast suficita u trgovini uslugama, pre svega IKT i poslovnih usluga, turizma i usluga avio transporta.

Spoljni dug i javni dug

Tokom jedanaest meseci 2023. godine, učešće javnog duga u BDP-u je smanjeno na 51.5% (sa 53.5% na kraju 2022. godine). U poslednje dve godine primetan je intenzivan rast javnog duga u evrima. Usled povoljnijih uslova za zaduživanje na inostranom tržištu, u

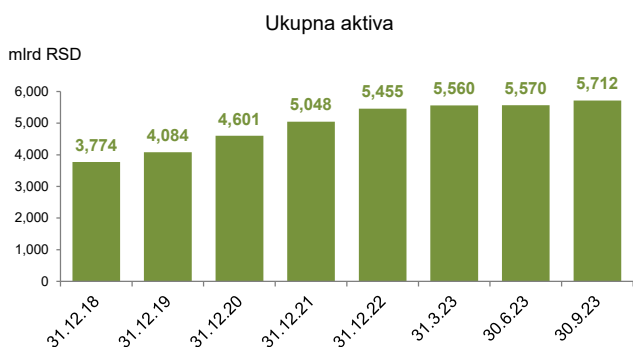
dva navrata su emitovane evroobveznice u evrima. Pored toga, deo duga u američkim dolarima, kineskim juanima i UAE dirhamima je konvertovan u evre, usled daleko manje oscilacije kursa evra prema dinaru, u odnosu na navedene valute, kako bi se smanjio valutni rizik. Prema podacima od 30.11.2023. godine, najveći deo javnog duga Republike Srbije je denominovan u evrima i iznosi 58.0%. Zatim su najviše zastupljeni dinar sa 21.2% i američki dolar sa 13.4%.

Očekuje se da učešće javnog duga u BDP iznosi 53.3% na kraju 2023. godine. U narednim godinama očekuje se pad racija, koji bi na kraju 2026. godine trebalo da iznosi 50.0%. U datom periodu se očekuje realizacija velikih infrastrukturnih projekata koji će uglavnom biti finansirani iz zajmova, te njihova intenzivnija realizacija u odnosu na prethodni period. Ovde se vidi jasna koordinacija fiskalnih i razvojnih ciljeva. Vodi se računa o održivosti javnog duga i postepenom padu njegovog učešća u BDP, uz istovremeno korišćenje novog zaduživanja za poboljšanje infrastrukturnih uslova koji dovode do rasta BDP, životnog standarda i novih investicija.



Bankarski sektor

Bankarski sektor je na kraju trećeg kvartala 2023. godine činilo 20 banaka među kojima banke u stranom vlasništvu i dalje imaju dominantan udeo. Bankarsko tržište je veoma zasićeno i pet najvećih banaka imaju 61.0% tržišnog učešća, što je slično kao na kraju 2022. godine. 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 2023. godine iznosila 5,712 milijardi dinara, a ukupan kapital 785 milijardi dinara.



Neto rezultat bankarskog sektora ostvaren u prvih devet meseci 2023. godine iznosi 101.5 milijardi dinara, što predstavlja rast od 83% u odnosu

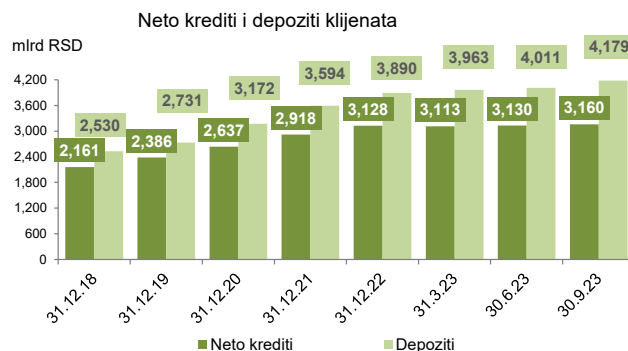
na isti period prethodne godine. Pozitivan rezultat je zabeležen kod 19 banaka, u ukupnom iznosu od 101,543 miliona dinara, dok je 1 banka poslovala sa gubitkom u iznosu od 60 miliona dinara.

Promene ključnih elemenata profitabilnosti bankarskog sektora (u mln RSD)

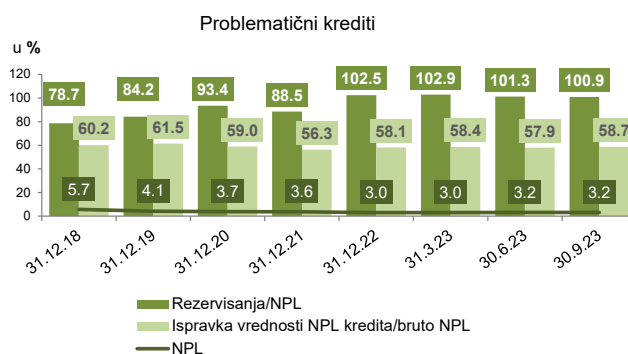
	30.09.2022.	30.09.2023.	Promena
Neto kamate	109,043	165,407	↑ 52%
Neto naknade	53,496	57,267	↑ 7%
Kreditni gubici	-11,112	-11,890	↓ 7%
Efekat kursa	-5,680	-1,515	↓ -73%
Rezultat	55,562	101,482	↑ 83%

Ukupni neto krediti bankarskog sektora Srbije su na kraju trećeg tromesečja 2023. godine povećani za 1.0% u odnosu na kraj prethodne godine. Dinarizacija plasmana privredi i stanovništvu, merena učešćem dinarskih plasmana u ukupnim plasmanima, iznosila je 33.5% u novembru 2023. godine.

Primarni izvori finansiranja bankarskog sektora u Srbiji su i dalje primljeni depoziti, čije je učešće u ukupnoj pasivi 73.2%. Ukupni primljeni depoziti na kraju trećeg tromesečja iznose 4,179 milijardi dinara, što predstavlja porast od 7.4% u odnosu na kraj prethodne godine. Posmatrano od početka godine, zaključno sa novembrom, štednja stanovništva povećana je za 71.9 milijardi dinara, odnosno za 4.5%, što je pokazatelj poverenja stanovništva u stabilnost i sigurnost bankarskog sektora.



Bruto NPL pokazatelj je na kraju trećeg tromesečja 2023. godine iznosio 3.2%. Pokrivenost NPL-a i dalje je na visokom nivou - ispravka vrednosti ukupnih kredita u septembru iznosila je 100.9% NPL-a, dok je ispravka vrednosti NPL-a bila na nivou od 58.7% NPL-a.



Bankarski sektor Srbije i dalje raspolaže značajnim viškovima likvidnih sredstava. Na kraju trećeg tromesečja 2023. godine, prosečan mesečni pokazatelj likvidnosti iznosio je 2.47% (propisani minimum je 1%), dok je uži pokazatelj likvidnosti iznosio 1.69% (propisani minimum je 0.7%).



Bankarski sektor Srbije je adekvatno kapitalizovan. Na kraju septembra 2023. godine, prosečna vrednost pokazatelja adekvatnosti kapitala na nivou bankarskog sektora iznosi 22.21%, 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 2023. 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 2023. godini ostvaren je rast kredita od oko 1% u odnosu na 2022. godinu, pri čemu je OTP banka uspela da ostvari tržišno učešće od 18.9%.

U toku 2023. godine na tržištu zabeležen je pad tražnje za stambenim kreditima. OTP banka je zadržala jednu od vodećih pozicija na tržištu stambenih kredita sa tržišnim učešćem od 22.1%.

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 19.5%.

Ukupan iznos depozita u sektoru za stanovništvo dostigao je iznos od oko 229 milijardi dinara. Krajem godine pokrenuta je kampanja za štednju što je dovelo do porasta tržišnog učešća depozita stanovništva OTP banke, koje je na kraju 2023. godine zabeležilo nivo od 11.4%.

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 dinamičnom svetu bankarstva zahtevi klijenata se rapidno menjaju, a kako bi banka odgovorila njihovim potrebama ključnu ulogu je imala naša Digitalna fabrika kroz koju menjamo naš način rada i pratimo digitalnu eru, primenjujući agilnu organizaciju. Kako finansijska pismenost mladih za nas predstavlja značajnu i veliku temu, ponosni smo na činjenicu da smo prvi na tržištu plasirali proizvod namenjen tinejdžerima – OTP Mastercard Junior karticu.



U poslednjih godinu dana kod stanovništva je veliki pomak učinjen u korist mobilnog bankarstva. Naša m-bank aplikacija pruža korisnicima mogućnost obavljanja raznovrsnih transakcija, od online keš kredita do plaćanja mobilnim novčanikom. Sa više od 1.13 miliona kartica u toku godine zabeležili smo 79 miliona transakcija.

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.

Međutim, ono što nas izdvaja nije samo tehnološki napredak, već i predanost održivosti. Iniciramo i implementiramo brojne projekte pod krovom platforme Generator Lab koja podržava inovacije i zelene inicijative, dok su poslednja dva izdanja na konkursu Generators Zero bila posvećena rešenjima koja utiču na smanjenje karbonskog otiska. Sve ovo nas čini pionirima digitalne transformacije koji unapređuje ne samo bankarskog iskustvo nego i svet oko nas.

OTP banka je tokom ove i prethodne godine značajno učestvovala u kreditiranju malih i srednjih preduzeća. Tokom 2023. godine banka je u segmentu Malog biznisa realizovala kredite pravnim licima i preduzetnicima u ukupnom iznosu od više od 15 milijardi dinara.

U toku 2023. godine završeni su neki od važnih projekata, ali su

započeti i neki novi koji će doprineti većoj efikasnosti i povećanju zadovoljstva naših klijenata. Ono što bismo izdvojili je da smo implementirali novi proces otvaranja računa, koji podrazumeva samo jedan dolazak naših klijenata u banku. Takođe, radili smo na razvoju kreditnog procesa kako bi se skratilo vreme odgovora na zahteve klijenata na maksimalno dan ili dva.

OTP banka je član prvog srpskog AgroTech Superklastera. Zajedno sa startapom Agremo radimo na razvijanju softverske platforme koja koristi tehnologije veštačke inteligencije i mašinskog učenja. Na taj način pružamo inovativna i napredna rešenja u oblasti poljoprivrede.

Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) je krajem 2023. godine OTP banci odobrila zajam u iznosu od 60 miliona evra za dalje kreditiranje malih i srednjih preduzeća u Srbiji. Finansiranje je namenjeno podršci investicijama za mala i srednja preduzeća. Kao deo ovog finansijskog paketa, 10 miliona evra zajma namenjeno je Go Green programu za MSP.

Navedeni finansijski paket će omogućiti OTP banci da nastavi da podržava ulaganja malih i srednjih preduzeća u unapređenje tehnologije i opreme, povećanje konkurentnosti, kao i pružanje podrške izvoznim potencijalima. Ovaj zajam podržava i zelenu ekonomiju Srbije, imajući u vidu da 50 odsto kredita za MSP i 70

odsto dela namenjenog programu Go Green za MSP biti u skladu sa EBRD inicijativom ka Tranziciji zelene ekonomije (GET). Po uspešnom okončanju svojih investicionih projekata, mala i srednja preduzeća koja se finansiraju kroz program Go Green za MSP, imajuće pravo na povraćaj novca u iznosu od 10 odsto iznosa zajma ili 15 odsto za investicije u obnovljive izvore energije i pojedine projekte u poljoprivredi.

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.

1.6

Poslovanje sa privredom



OTP Banka proglašena je za najbolju banku za usluge u upravljanju tokovima novca (Cash management) u Srbiji za 2023. godinu od strane vodećeg svetskog finansijskog magazina Euromoney. Priznanje nam je dodeljeno na osnovu ankete u kojoj je učestvovalo 29 hiljada korporativnih klijenata koji koriste transakcijske usluge i stručnjaka iz oblasti finansija iz celog sveta koji su svojim glasovima izabrali najbolje na određenim tržištima.

Pored toga po drugi put zaredom OTP Banka je dobitnik nagrade za Najbolju banku u poslovima kupoprodaje deviza u Srbiji za 2023. godinu magazina Global finance. Kriterijum za odabir nagrade obuhvatali su obim transakcija, tržišni udeo, obuhvat globalne pokrivenosti, usluge klijentima, konkurentne cene i inovativne tehnologije.

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 zaposlenima, uspela da se istakne međusobnom saradnjom, kroz unapređenje servisa i uz posvećenost klijentima i personalizovan pristup svakome od njih. OTP banka osluškujе potrebe klijenata, odgovara na njihova očekivanja i usmerava ih ka novim i praktičnijim rešenjima.

Dve godine od najveće bankarske integracije na srpskom tržištu u ambijentu dinamičnih i čestih promena, velike konsolidacije i ukрупnjavanja bankarskog sektora, OTP Banka uspela je da zadrži jednu od vodećih pozicija na tržištu u domenu kreditiranja privrede.

U segmentu poslovanja sa privredom OTP banka beleži odlične rezultate i sa ostvarenim nivoom od 2.5 milijarde evra sa oko 16.1% 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.

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.

Ukupni bruto krediti privrede povećani su u 2023. godini unapređenjem poslovne saradnje sa novim i postojećim klijentima. OTP banka je u toku 2023. godine odobrila značajan iznos kredita srednjim i velikim preduzećima. Ovo je uticalo i na to da tržišno učešće kredita privrede ostvari nivo od oko 16.1% 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 decembra 2023. godine je zabeležilo nivo od 15.1%.

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.

Globalne usluge transakcionog bankarstva stoje rame uz rame sa kreditnim aktivnostima budući da je banka prepoznala značaj transakcionog bankarstva u produktivnoj i efikasnoj delatnosti svakog pravnog lica. OTP banka je fokusirana da ponudi kompletan asortiman usluga upravljanja gotovinom prateći tržišne trendove i na taj način zadovolji zahteve domaćim i stranim klijentima. U domenu usluga e-trgovine ostvarili smo povećanje obima više od 115% u 2023. godini i zabeležili

oko 11 miliona transakcija. Od 2013. godine OTP je prva banka na tržištu usluga faktoringa sa najvećim tržišnim udelom i širokom ponudom različitih vrsta faktoringa. 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.

Strateški podržavamo razvoj start-up zajednice i podstičemo napredak inovacionog ekosistema pa smo samim tim pokrenuli jedinstveni program OTP Connect. OTP Connect kao mesto povezivanja inovatora i naše banke predstavlja otvorenu platformu i poligon za zajednički rast i razvoj. Na ovaj način spajamo banku kao tradicionalnu poslovnu organizaciju sa startapima kao generatora novih i tehnološki naprednih rešenja.

OTP Banka je postala zvanični potpisnik UN principa za odgovorno poslovanje i Programa za finansijsku inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih nacija. Tako smo postali prva i jedina banka u Srbiji članica UN inicijative čime smo se obavezali da ćemo biti dosledni u strategiji održivosti, da ćemo raditi u pravcu usvajanja i implementaciji održivih praksi kao osnove našeg poslovanja uz istovremeno očuvanje održivih finansija na najvišem nivou.

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.

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 portfolia 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, kao i kriterijume za njihovo priznavanje i vrednovanje prema vrstama sredstava obezbeđenja.

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).

U toku 2023. godine, Banka je dodatno unapredila svoj okvir za identifikaciju i upravljanje ESG rizicima, kroz odgovarajuću automatizaciju procesa. Takođe, u skladu sa svojom strateškom orijentacijom pozicioniranja kao vodeće banke u zelenom finansiranju, paralelno sa pažljivom proverom ispunjenosti svih uslova vezano za zeleno finansiranje kod novih plasmana, Banka kontinuirano radi na skriningu svog postojećeg kreditnog portfolija, radi identifikacije već postojećih „zelenih“ transakcija ili sagledavanja potencijala za dalje ozelenjavanje kreditnog portfolija. Sam regularni kreditni proces je tokom godine dodatno unapređivan identifikacijom klijenta po osnovu njegove pripadnosti respektivnoj kategoriji ESG rizika, usklađenosti sa zahtevima iz Bančine ESG Liste isključenja, kao i ocenama izloženosti klijenata klimatskim i ekološkim rizicima.

Banka redovno godišnje prilagođava svoj okvir za preuzimanje rizika, kako sa poslovnom strategijom, tako i uvažavajući procenu mogućeg uticaja rizika iz međunarodnog i lokalnog makroekonomskog okruženja na kvalitet kreditnog portfolia. Takođe, očekivana kretanja makroekonomskih faktora kontinuirano se uključuju u procenu očekivanih kreditnih gubitaka, obezbeđujući adekvatan nivo rezervisanja za te gubitke. Banka je tokom 2023. godine održala NPL pokazatelj na skoro nepromenjenom nivou, tako da je sa 31. decembrom 2023. godine, prema metodologiji Narodne banke Srbije, pokazatelj iznosio 3.42%, dok je sa 31. decembrom 2022. godine iznosio 3.36%. Ostvareni pokazatelj skoro je u nivou NPL pokazatelja bankarskog sektora koji je u trećem kvartalu 2023. iznosio 3.2%.

Detaljne informacije o nivou, strukturi i koncentracijama kreditnog rizika prezentovane su u napomenama uz finansijske izveštaje Banke.

Tržišni rizik

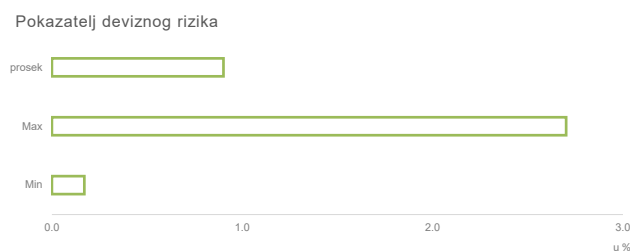
Tržišni rizici su mogućnost nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital banke po osnovu promena vrednosti bilansnih i vanbilansnih pozicija koje proizilaze iz promena u tržišnim parametrima.

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 2023. održavala nivo deviznog rizika značajno ispod nivoa koji je regulatorno određen.

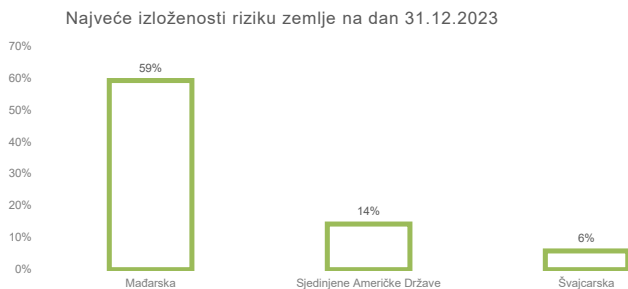
Knjiga trgovanja sadrži pozicije u finansijskim instrumentima koje Banka drži s namerom trgovanja, ili radi zaštite pozicija u drugim finansijskim instrumentima koji se vode u toj knjizi i za koje ne postoje ograničenja da se njima trguje, niti postoje ograničenja da se ove pozicije zaštite od rizika, 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 merenja, 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.



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). Dodatno, u skladu sa standardima svoje Grupe kada je u pitanju upravljanje ESG rizicima, Banka je ocenu uticaja ESG rizika uključila i u proces upravljanja operativnim rizicima, kroz njegovo sagledavanje tokom izrade scenario analiza, samoprocene rizika i kroz prikupljanje podataka o gubicima sa mogućim implikacijama na ESG rizik.

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 i Plan Oporavka aktivnosti u slučaju katastrofa koji omogućavaju nesmetano i kontinuirano funkcionisanje svih značajnih sistema i procesa banke, kao i ograničavanje gubitaka u vanrednim situacijama. Plan kontinuiteta poslovanja je zasnovan na analizi uticaja na poslovanje i na proceni rizika. Plan utvrđuje ključne poslovne aktivnosti (uključujući i aktivnosti poverene trećim licima),

resurse i sisteme potrebne za obavljanje poslovnih procesa. Banka redovno testira i Plan kontinuiteta poslovanja i Plan Oporavka te uz adekvatnu dokumentovanost rezultata testiranja izveštava organe Banke. Ažurirarnje planova se sprovodi u skladu sa poslovnim promenama, promenama u proizvodima i aktivnostima, procesima i sistemima, promenama u okruženju kao i poslovnom politikom i strategijom banke.



1.8

Upravljanje likvidnošću i rizikom kamatne stope



Kamatni rizik

Kamatni rizik se definiše kao rizik od mogućeg nastanka negativnih efekata na finansijski rezultat i kapital bankarske grupe 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 kretanje kamatnih stopa može imati na finansijski rezultat i kapital bankarske grupe.

Bankarska grupa je u cilju adekvatnog upravljanja kamatnim rizikom uspostavila limite koji se prate na redovnoj osnovi. O usaglašenosti sa limitima se izveštavaju nadležni odbori. Bankarska grupa je tokom 2023. bila u skladu sa definisanim limitima.

Rizik likvidnosti

Likvidnost predstavlja sposobnost bankarske grupe 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 bankarske grupe.

U okviru procesa upravljanja likvidnošću bankarska grupa:

- Kontinuirano prati i analizira sve faktore koji utiču na likvidnosnu poziciju bankarske grupe,
- 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 2023. godine nivo likvidnosti bankarske grupe bio je znatno iznad minimalno zahtevanog, a viškove likvidnosti bankarska grupa je plasirala u dužničke hartije od vrednosti Republike Srbije i REPO i prekonoćne transakcije sa NBS. Bankarska grupa je u cilju adekvatnog upravljanja rizikom likvidnosti definisala limite za pokazatelje likvidnosti. Pokazatelji likvidnosti bili su u skladu sa postavljenim limitima.

Upravljanje kapitalom i pokazatelji adekvatnosti kapitala

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

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

Centralnu funkciju u procesu upravljanja kapitalom ima rukovodstvo bankarske grupe - 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 omogući adekvatno izveštavanje eksternih nadzornih organa banke o nivou adekvatnosti kapitala.

Kapital bankarske grupe u 2023. godini

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

Osnovni kapital čine: akcijski kapital po osnovu običnih akcija, emisiona premija, revalorizacione rezerve, rezerve iz dobiti, 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, umanjjenih 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 osnovnog akcijskog kapitala bankarske grupe koji je jednak odnosu osnovnog akcijskog kapitala i rizične aktive banke i ne može biti ispod 4.5%
- pokazatelj adekvatnosti osnovnog kapitala bankarske grupe koji je jednak odnosu osnovnog kapitala i rizične aktive banke i ne može biti ispod 6%
- pokazatelj adekvatnosti ukupnog kapitala bankarske grupe koji je jednak odnosu kapitala i rizične aktive bankarske grupe i ne može biti ispod 8%.

Takođe, Banka je dužna da 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 2023. 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 2.9 milijardi dinara, kako bi ova linija u celosti mogla biti uključena u dopunski kapital Banke.

Banka je 15.12.2023. potpisala novi ugovor o subordiniranom kreditu sa OTP Bank Plc Budapest, u nominalnom iznosu od 5.9 milijardi dinara sa datumom dospeća 15.12.2033, koji će u toku 2024. godine biti uključen u dopunski kapital Banke.

Dana 29.07.2022. Upravni odbor Banke doneo je Odluku o

Kapital		
U 000 RSD	30.6.2023	31.12.2023
Ukupan kapital	102,953,687	103,703,784
Osnovni kapital	88,299,924	89,154,877
Osnovni akcijski kapital	88,299,924	89,154,877
Akcijski kapital	56,830,752	56,830,752
Emisiona premija	2,564,892	2,564,892
Rezerve iz dobiti	30,701,394	31,793,083
Gubici ranijih godina	0	0
Revalorizacione rezerve	-96,089	-52,821
Nematerijalna ulaganja	-1,258,310	-1,550,842
Odbitne stavke od kapitala po osnovu prekoračenja stepena zaduženosti i ročnosti kod gotovinskih, potrošačkih i ostalih kredita odobrenih stanovništvu	-311,553	-300,895
Odložena poreska sredstva koja zavise od buduće profitabilnosti	0	0
Gudvil	-93,765	-93,765
Ostala regulatorna prilagođavanja	-37,397	-35,527
Dodatni osnovni kapital	0	0
Dopunski kapital	14,653,763	14,548,907
Subordinirane obaveze	14,653,763	14,548,907
Ukupna rizična aktiva	488,710,789	500,694,232
Rizična aktiva - kreditni rizik	431,868,219	433,785,735
Rizična aktiva - tržišni rizici	1,710,199	1,753,073
Operativni rizici	54,846,700	64,459,661
CVA rizik	285,671	695,763
Racio adekvatnosti ukupnog kapitala 8%	21.07%	20.71%
Racio adekvatnosti osnovnog kapitala 6%	18.07%	17.81%
Racio adekvatnosti osnovnog akcijskog kapitala 4.5%	18.07%	17.81%

Bankarska grupa je tokom 2023. godine, održavala nivo adekvatnosti kapitala u regulatorno propisanim okvirima.

Neto dobit banke realizovana na kraju 2022. iznosila je 10,862 miliona dinara. Tokom 2023. godine, deo dobiti u iznosu od 9,770 miliona dinara iskorišćen je za isplatu dividende akcionarima banke OTP banka Plc Budapest, dok je ostatak neraspoređene dobiti u iznosu od 1,092 miliona dinara alociran u Ostale rezerve.

primeni privremene mere koja se odnosi na obračun kapitala, 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.

1.10

Finansijski pokazatelji OTP bankarske grupe u Srbiji



U 000 dinara

Bilans uspeha	2022	2023
Neto prihod od kamata	22,001,727	30,494,685
Neto prihod od naknada i provizija	8,247,573	9,040,400
Operativni rashodi*	-15,235,557	-17,772,583
Dobitak / Gubitak pre poreza	12,807,165	19,668,596
Dobitak / Gubitak posle poreza	11,038,806	16,875,527
Bilans stanja		
Gotovina i sredstva kod centralne banke	140,512,381	162,713,299
Kredit i potraživanja	569,284,911	633,942,030
Hartije od vrednosti	41,472,668	33,709,664
Ostala aktiva	18,246,063	22,191,910
Bilansna aktiva	769,516,023	852,556,903
Depoziti i ostale obaveze prema bankama, drugim finansijskim organizacijama, centralnoj banci i drugim komitentima	642,128,919	710,881,106
Rezervisanja	3,757,745	3,518,915
Subordinirane obaveze	14,748,628	20,630,110
Ostale obaveze	6,808,372	8,045,143
Ukupne obaveze	667,443,664	743,075,274
Ukupan kapital	102,072,359	109,481,629
Ukupna pasiva	769,516,023	852,556,903
Ključni indikatori poslovanja		
Racio adekvatnosti kapitala	20.19%	20.71%
Neto kamatna margina (% ukupne aktive)**	3.02%	3.76%
ROA**	1.51%	2.08%
ROE**	11.34%	15.95%
Broj zaposlenih	2,794	2,833
Ukupan broj filijala i ekspozitura	155	154
Tržišno učešće - ukupna aktiva	13.6%	13.9%**

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

** podatak za 30.09.2023.

OTP bankarsku grupu u Srbiji čine sledeća pravna lica: OTP banka Srbija a.d. Novi Sad, OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd (Novi Beograd), OTP Lizing d.o.o. Beograd, OTP Osiguranje a.d.o. Beograd, OTP Nekretnine d.o.o. Novi Sad, OTP Factoring Serbia d.o.o. Novi Sad i OTP Invest društvo za upravljanje UCITS fondom, ad Beograd. OTP Banka je po visini aktive druga najveća banka u Srbiji i lider na domaćem tržištu u kreditiranju. Stabilno poslovanje bankarske grupe rezultiralo je povećanjem bilansne aktive koja na dan 31. decembra 2023. godine

iznosi 852,557 miliona dinara, što predstavlja rast od 10.8% u odnosu na prethodnu godinu. Na povećanje bilansne aktive najznačajnije je uticalo povećanje pozicije krediti i potraživanja od banaka i drugih finansijskih organizacija, kao i sredstva plasirana centralnoj banci. Krediti i potraživanja od komitenata su povećana za oko 1%, što je uticalo da tržišno učešće bruto kredita ostane stabilno i iznosi 17.1% na kraju 2023. godine.

Dobitak posle oporezivanja u 2023. godini iznosi 16,876 miliona

dinara što predstavlja povećanje od 5.8 milijardi dinara u odnosu na rezultat prethodne godine. Ovom rastu najviše je doprinelo povećanje prihoda od kamata, koje je značajnim delom rezultat povećanja referentnih kamatnih stopa centralne banke.

OTP bankarska grupa je, tokom 2023. godine, uspeła da održi koeficijent adekvatnosti kapitala značajno iznad propisanog minimuma, tako da sa stanjem na dan 31. decembra 2023. godine iznosi 20.71%. U cilju održavanja svih pokazatelja poslovanja u skladu sa propisanim limitima, banka je u decembru 2023. godine potpisala ugovor sa matičnom bankom o povlačenju subordinirane linije u nominalnom iznosu od 50 miliona evra, kako bi ova linija mogla biti uključena u dopunski kapital.

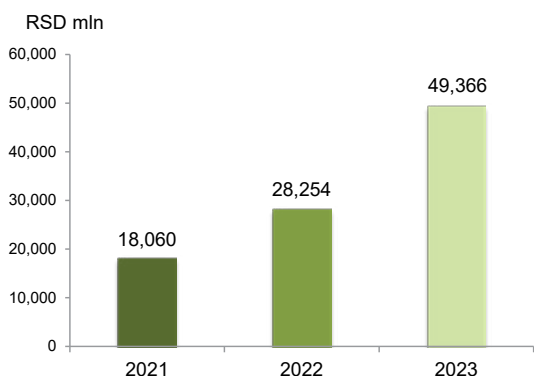
BILANS USPEHA

Bankarska grupa je u 2023. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 23,385 miliona dinara što je rast od oko 6.8 milijardi dinara u odnosu na prethodnu godinu. U skladu sa merama koje je usvojila NBS, a kojima su privremeno ograničene kamatne stope na stambene kredite, OTP banka je knjižila gubitak u iznosu od 2.7 milijardi dinara.

Prihodi

Porast prosečne referentne kamatne stope sa 2.6% u 2022. na 6.1% u 2023. godini odrazio se i na porast kamatnih stopa na bankarskom tržištu. U skladu sa tim trendom bankarska grupa je povećala kamatne stope na dinarske i devizne kredite i time zabeležila povećanje prihoda od kamata. Zahvaljujući tome kao i intenzivnoj kreditnoj aktivnosti, ukupni prihodi po osnovu kamata u 2023. godini su zabeležili iznos od 49,366 miliona dinara. Ovo predstavlja 75% povećanja u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupni prihodi od kamata

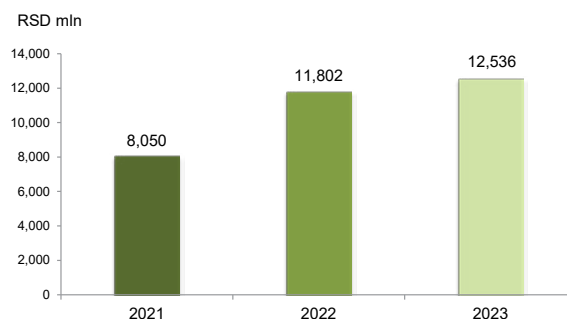


U strukturi ukupnih prihoda od kamata najveće učešće zauzimaju prihodi od kamata po osnovu kredita i prihodi od gotovine i sredstava kod centralne banke. Prihodi kamata od kredita učestvuju sa 80.2%, a prihodi od gotovine i sredstava kod centralne banke sa 4.7% u ukupnim prihodima po osnovu kamata.

Prihodi od kamata po osnovu kredita imaju manje učešće u ukupnim prihodima kamata u odnosu na prošlu godinu, ali su ipak ostvarili značajan rast od 15.4 milijardi dinara u odnosu na 2022. godinu, pre svega zbog povećanja referentnih kamatnih stopa. Sa stanovišta strukture prihoda od kamata po osnovu gotovinskih kredita imaju najveće učešće u ukupnim prihodima od kamata po osnovu kredita a zatim slede stambeni i krediti za obrtna sredstva i likvidnost.

Prihodi od naknada i provizija u 2023. godini iznosili su 12,536 miliona dinara, što predstavlja rast od 6% u odnosu na prethodnu godinu. Ovo je pre svega rezultat prihoda od platnog prometa koji čine ~37% ukupnih prihoda i koji najvećim delom obavljaju klijenti privrede. Takođe značajno učešće u ukupnim prihodima od naknada imaju naknade po kartičnim transakcijama ~24% i naknade za održavanje tekućeg računa ~17%.

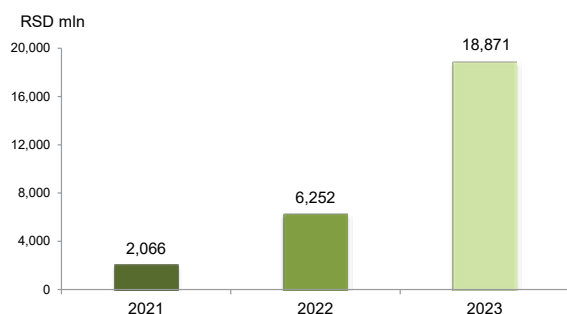
Prihodi od naknada i provizija



Rashodi

Ukupni rashodi od kamata u 2023. godini iznose 18,871 miliona dinara što predstavlja tri puta veće rashode kamata u odnosu na prethodnu godinu. Ovo je uslovljeno porastom kamatnih stopa na tržištu kao i značajnim iznosom prikupljenih depozita klijenata, pre svega u segmentu privrednih društava i stanovništva.

Ukupni rashodi od kamata

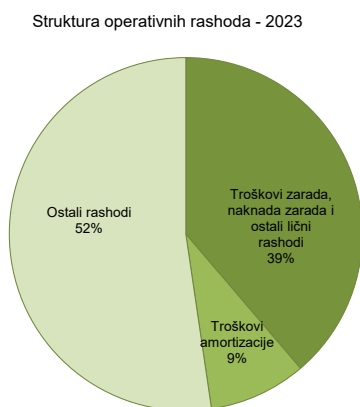


U strukturi rashoda od kamata najveći deo se odnosi na rashode kamata od depozita 67.4%, dok rashodi kamata po osnovu subordiniranih obaveza učestvuju sa 5.3%. Rashodi kamata po osnovu primljenih kredita su povećani za 3.6 milijardi dinara u odnosu na prethodnu godinu, kako zbog finansiranja od strane

Grupe tako i zbog pozajmica od strane inostranih finansijskih institucija (EBRD, EIB).

Najveće učešće u strukturi rashoda od kamata po osnovu depozita zauzimaju ostali depoziti, a zatim slede transakcioni depoziti i štedni depoziti.

Ukupni poslovni rashodi su na kraju 2023. godine iznosili 17,773 miliona dinara što je iznad nivoa za 2022. godinu za 17%. Rast se najvećim delom odnosi na povećanje rashoda rezervisanja po osnovu sudskih sporova, troškove proizvodnih usluga, nematerijalne troškove i troškove neto zarada. U strukturi ukupnih operativnih rashoda najveći udeo imaju ostali rashodi odnosno operativni troškovi 52%. Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi čine 39% ukupnih operativnih rashoda, dok troškovi amortizacije učestvuju sa 9%.

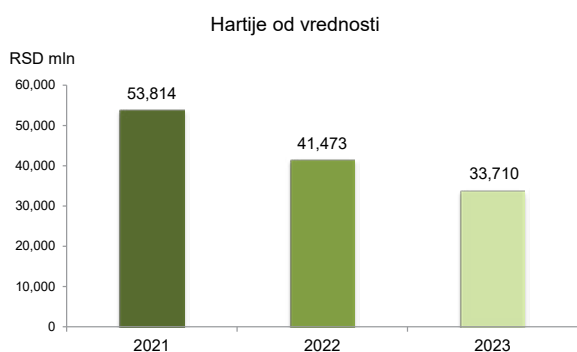


BILANS STANJA

OTP bankarska grupa je u 2023. godini povećala bilansnu aktivu za 83,041 miliona dinara u odnosu na kraj 2022. godine, i time uspeła da održi svoju poziciju na bankarskom tržištu, odnosno i ove godine OTP banka zauzima drugo mesto u bankarskom sektoru Srbije, posmatrano prema ukupnoj aktivu, odnosno prvo mesto po tržišnom učešću neto kredita.

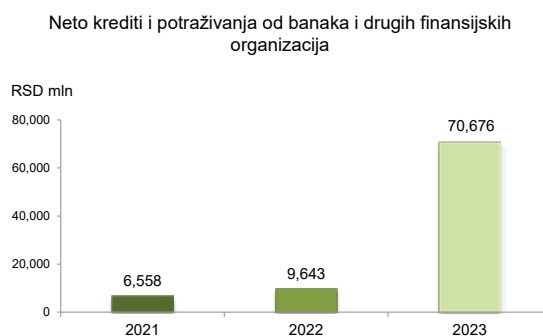
Hartije od vrednosti

Hartije od vrednosti, sa stanjem na dan 31. decembra 2023. beleže smanjenje od 19% u odnosu na 31. decembar 2022. godine, a njihovo učešće u ukupnoj aktivu iznosi 4.0%.



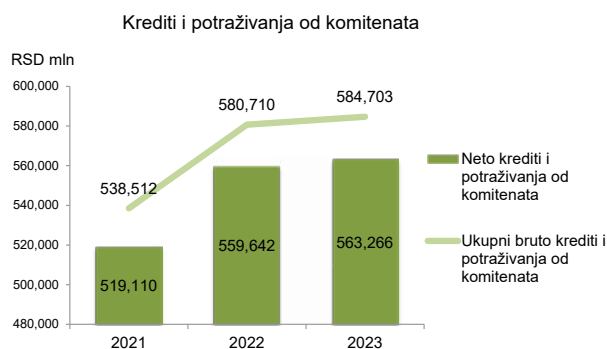
Krediti i potraživanja od banaka i drugih finansijskih organizacija

Neto krediti i potraživanja od banaka i drugih finansijskih organizacija u 2023. godini su u skladu sa ostvarenim nivoom depozitne i kreditne aktivnosti bankarske grupe, a u cilju ostvarivanja veće profitabilnosti ukupnog poslovanja. Viškovi dinarske likvidnosti u 2023. godini su značajnim delom plasirani u kredite po repo transakcijama koji su oko 60 milijardi dinara veći nego na kraju prethodne godine.



Krediti i potraživanja od komitenata

OTP bankarska grupa je tokom 2023. godine povećala nivo bruto kredita i potraživanja od komitenata u odnosu na prethodnu godinu za oko 1%. Povećanje bruto kredita zabeleženo je pre svega kod kredita datih privredi i gotovinskih kredita datih stanovništvu.

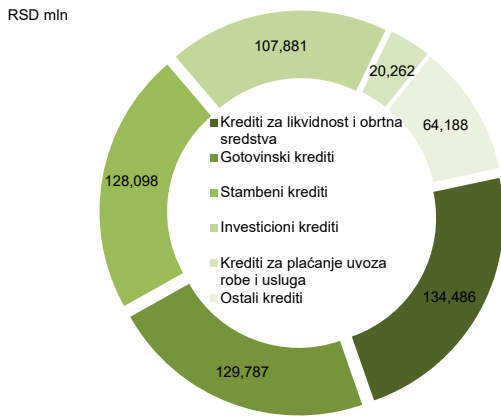


Sa stanovišta sektorske strukture, u strukturi neto kredita, krediti privrednim društvima i javnim preduzećima imaju učešće od 49.8%. Najveći deo kredita privredi čine krediti sa valutnom klauzulom i devizni krediti.

Sektor stanovništva ima učešće od 45.4% u ukupnim neto kreditima i potraživanjima od komitenata. Najveće učešće u ukupnim kreditima stanovništvu imaju gotovinski i stambeni krediti.

Sa stanovišta proizvoda u strukturi bruto kredita najveće učešće od 23.0% imaju krediti za likvidnost i obrtna sredstva, dok gotovinski krediti učestvuju sa 22.2%, a stambeni sa 21.9%.

Struktura bruto kredita i potraživanja od komitenata

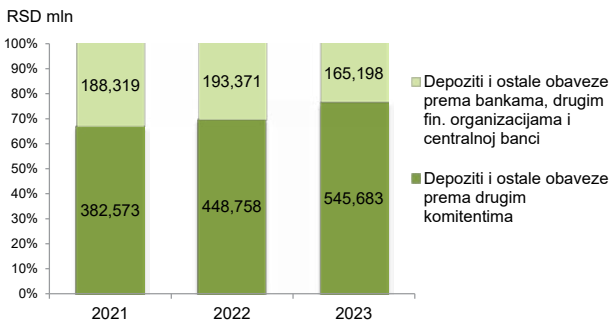


Racio bruto krediti/depoziti komitenata iznosio je 107% na dan 31. decembra 2023. godine i pokazuje smanjenje u odnosu na prošlu godinu (129%) kao rezultat povećanja depozita.

Depoziti

Povećanjem nivoa depozita tokom 2023. godine obezbeđeni su uslovi za održavanje visokog nivoa likvidnosti i rast plasmana. Ukupni depoziti OTP bankarske grupe na dan 31. decembra 2023. godine iznose 711 milijardi dinara i veći deo dolazi od klijenata ~77%, dok je finansiranje od strane banaka i drugih finansijskih institucija na nivou od ~23%.

Ukupni depoziti

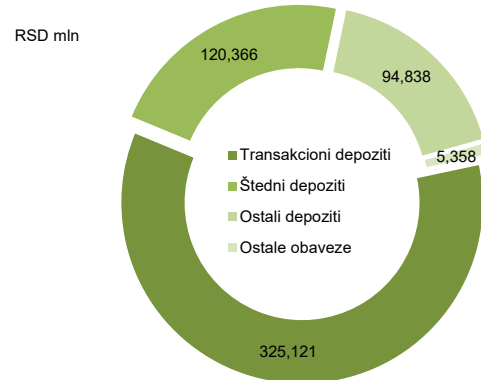


Štedni depoziti učestvuju sa 22% u ukupnim depozitima

komitenata, dok transakcioni depoziti zauzimaju najveće učešće od 60%.

Devizni depoziti učestvuju sa 48% 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



Sa stanovišta sektorske strukture, u strukturi depozita i ostalih obaveza prema komitentima, najveće učešće ima sektor stanovništva 42.1%, dok depoziti privrednim društvima imaju učešće od 39.8%, a javna preduzeća 6.2%.

1.11

Planovi za budućnost



OTP banka Srbija definisala je sledeće ciljeve za 2024. godinu:

Pet glavnih strateških pravaca za budućnost:



1.
POBOLJŠANJE KORISNIČKOG ISKUSTVA



2.
UNAPREĐENJE PROCESA KROZ
STRUKTURIRANI SISTEM ORGANIZACIJE
PODATAKA



3.
POVEĆANJE OPERATIVNE EFIKASNOSTI



4.
STAVLJANJE AKCENTA NA LJUDE I
KULTURU BANKARSTVA



5.
POBOLJŠANJE ODRŽIVOSTI I
UNAPREĐENJE BUDUĆEG RASTA

- 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



3.
FOKUSIRANA NA KLIJENTE



2.
POUZDANA



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 ciljeva. Istovremeno važno je da se na tom putu neguju i identifikovane korporativne vrednosti banke:



1.
USMERENOST NA KLIJENTE



3.
EFIKASNOST



2.
INOVATIVNOST



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 bankarske grupe za 2023. godinu.



A decorative graphic consisting of three overlapping green circles of varying sizes, positioned on the left side of the page. The largest circle is at the bottom left, a medium one is above it, and a smaller one is to the right of the medium one.

Nefinansijski izveštaj za 2023. godinu

Sadržaj

Nefinansijski izveštaj

- 2.1 Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora
- 2.2 O OTP Grupi
- 2.3 O OTP Grupi u Srbiji
 - 2.3.1. Upravljanje
 - 2.3.2. OTP banka Srbija a.d. Novi Sad – 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. Zadovoljstvo zaposlenih
 - 2.7.2. Različitost i jednake mogućnosti
 - 2.7.3. Obuke i razvoj zaposlenih
 - 2.7.4. Bezbednost i zdravlje na radu
- 2.8 Održivost sopstvenih operacija
 - 2.8.1. Potrošnja energije i energetska efikasnost
 - 2.8.2. Upravljanje otpadom

2.9 Doprinos zajednici

2.9.1. Inovacije, preduzetništvo i zeleni projekti

2.9.2. Finansijska edukacija

2.9.3. Ulaganje u kulturu

2.9.4. Podrška sportu

2.9.5. Podrška lokalnim zajednicama

2.10 GRI indeks

2.1

Uvodna reč predsednika Izvršnog odbora

Predrag Mihajlović

Dragi prijatelji,

Nakon što smo u 2022. godini svedočili rastu bazičnih kamatnih stopa Evropske centralne banke (ECB), američkog Feda, kao i Narodne banke Srbije, od septembra ove godine vidimo mirovanje bez daljih podizanja, uz stabilizaciju inflacije. Ohrabrujuća činjenica jeste ta da je finansijski sektor Srbije dosta stabilan i možda jedan od najstabilnijih u regionu i Evropi zbog visoke stope adekvatnosti kapitala, visoke stope likvidnosti i banke su spremne za sve izazove koji mogu doći iz okruženja. Sve banke u Srbiji redovno prolaze kroz stres testove i održavaju nivo adekvatnosti kapitala kako bi mogle da amortizuju potencijalne negativne efekte krize. Takođe, moram da napomenem da su projekcije rasta za 2024. godinu vrlo pozitivne, jer očekujemo rast kreditne aktivnosti u narednim godinama, uz dalji pad inflacije u evrozoni i u Srbiji.

Posmatrano na konsolidovanom nivou, OTP bankarska grupa u Srbiji ostvarila je odlične rezultate, zabeleživši pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 23,385 miliona dinara sa stanjem neto aktive u visini od 852,557 miliona dinara. Ponosan sam što mogu da kažem da su rezultati OTP banke ostali rekordni u svim pogledima poslovanja. Uspeli smo da ostvarimo rekordne rezultate poslovanja i rast u svim poslovnim segmentima, što je i nagrađeno prestižnim međunarodnim priznanjima. Naša Banka je proglašena za najbolju banku za usluge u upravljanju tokovima novca (Cash management) u Srbiji za 2023. godinu od strane vodećeg svetskog finansijskog magazina Euromoney. Kao i do sada i ova nagrada odraz je naše vrhunske ekspertize, ali i velikog truda i posvećenosti da klijentima u svakom trenutku omogućimo izuzetno korisničko iskustvo kroz proizvode i servise koje svi zajedno kontinuirano unapređujemo. Po drugi put zaredom OTP banka je dobitnik i nagrade za Najbolju banku u poslovima kupoprodaje deviza u Srbiji za 2023. godinu magazina Global Finance. Euromoney nam je takođe dodelio priznanje i ove godine „Serbia's Corporate Banking Market Leader 2023“.



U kreditima, sa ukupnim iznosom od oko 4.6 milijardi evra zadržali smo vodeće mesto na srpskom tržištu. Stambeni krediti iznose preko milijardu evra i imaju tržišni udeo od 22.1 odsto. Skok je zabeležen i u oblasti gotovinskih kredita, gde je sa rastom od 2.7 odsto u odnosu na kraj prethodne godine dosegnut iznos od 1.1 milijardu evra, što predstavlja 19.5 odsto tržišnog učešća. Značajno povećanje ostvareno je i u segmentu poslovanja sa privredom, gde je sa 2.5 milijardi evra OTP banka ostala među liderima na tržištu sa 16.1 odsto tržišnog učešća u kreditiranju privrede. Ono što je jako važno da spomenem jeste odgovorno upravljanje troškovima koje smo uspjeli da optimizujemo još tokom integracije, a što čini značajan deo naših rezultata.

Nismo mirovali kada su u pitanju akvizicije i prepoznavanje prilika na domaćem tržištu, te u julu 2023. godine, OTP Fund Management iz Mađarske je zajedno sa OTP bankom Srbija uspešno akvizirao društvo za upravljanje imovinom ILIRIKA DZU koji je nastavio da posluje u okviru OTP Grupe u Srbiji sa nazivom OTP Invest. Tržište investicionih fondova u Srbiji karakteriše trenutno niska penetracija proizvoda ali mi verujemo da postoji značajan potencijal za rast.

Pored očuvanja tržišne pozicije Banke, naš prioritet je i digitalna transformacija. Procesi digitalizacije, automatizacije, povećanja efikasnosti, a što bi trebalo da ima za cilj veći stepen zadovoljstva korisnika naših usluga, fokus je naših investicija. Od naših agilnih timova u kojima sve počinje, do digitalne fabrike, svakog dana radimo na unapređenjima koja na kraju dana izgledaju kao na primer naša m-bank aplikacija koja je posebno pohvaljena od strane klijenata, ili kao inovativni proizvod OTP Junior kartica, jedinstven na našem tržištu a posvećen mladima od 11 do 18 godina, kako bi se učili finansijskoj samostalnosti i nezavisnosti. Za nas finansijska pismenost postaje sve veći fokus, jer smatramo da smo mi ti koji moramo pokrenuti i podići na viši nivo ovu temu, koja će obezbediti stabilniju budućnost za sve.

Nastavili smo sa našom implementiranom Inovacionom

strategijom i postigli da je prošlogodišnji format „*INNOVATION Challenge*“ sada već uveliko prepoznatljiv, a kolege se rado odazivaju jer imaju priliku da uče kako da razvijaju ideje kroz različite metodologije i time generišu nove ideje. Krajem godine lansiran je i OTP Connect – jedinstveni program za saradnju, razvoj i podsticaj inovacija, gde željno iščekujemo da dobijemo nove vendore i partnere.

Sve ovo su prepoznali HR profesionalci i Banci obnovili sertifikat „*Employer Partner*“ sertifikat, prestižno HR priznanje konsultantske kuće „*Selectio*“.

Godinama unazad gradimo imidž institucije koja je lider društveno odgovornog poslovanja, a ova godina je u tome zaista bila posebna. Podsetio bih da su prioriteti Banke u ovoj oblasti ekologija, sport, kultura, podrška društveno osetljivim grupama, finansijska edukacija i podrška manjim lokalnim sredinama. Nedavno smo pokrenuli pionirsku inicijativu „Zajedno do solidarnijeg društva“ posvećenu izradi jedinstvenog Registra organizacija civilnog društva koje će Banka osloboditi od provizija prilikom uplata humanitarnih donacija na njihove namenske račune. Naša nova oaza OTP Village ima za cilj da naše zaposlene i partnere povezuje više sa prirodom i pomaže biodiverzitet uzgajanjem pčela i medonosnog bilja. Generator Zero je zbog velike popularnosti doživeo još jedan ciklus posvećen inovacijama za smanjenje karbonskog otiska, a zatim je održan četvrti sajam socijalnog preduzetništva Generator dobrih dela. Drugi po redu, književni konkurs za prvi neobjavljeni roman sa izdavačkom kućom BOOKA ugledao je svetlost krajem godine, dok je partnerstvo na globalnoj inicijativi „Priceless Planet Coalition“ kompanije Mastercard koja ima za cilj pošumljavanje ugroženih područja planete, obnovljeno treću godinu uzastopno. Takođe, postali smo zvanični potpisnik UN principa za odgovorno bankarstvo – jedinstvenog okvira za održivo bankarstvo razvijeno kroz saradnju između banaka širom sveta i Programa za finansijsku inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih Nacija (UNEP, FI). Nagrade nisu izostale, kako na nivou naše matične Grupe tako

i od strane organizacija i institucija. Ostali smo zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije i u šestom Olimpijskom ciklusu, kao i verni institucionalni partneri Galerije Matice srpske.

Za kraj ostavljam ono što je najvažnije, a što čini naš tim, naše ljude. Ponosan sam što se sve više družimo kroz različite interne aktivnosti i događaje, koje neretko imaju ekološku ili humanitarnu komponentu gde smo na novogodišnjoj žurki kojoj je prisustvovalo skoro 2,000 kolega skupili preko 2 tone hrane i namenili je udruženjima Mali veliki ljudi i Solidarna kuhinja, dok smo naše najmlađe edukovali o značaju pčela i provođenju vremena u prirodi, te sve zajedno krunisali radnim akcijama kroz OTP Klub volontera. Godinu smo završili potpisivanjem ugovora o medicinskoj donaciji u vrednosti od pet miliona dinara sa Ministarstvom zdravlja. Na taj način, Banka će direktno doprineti unapređenju urgentne medicine u Srbiji, darivanjem defibrilatora bolnicama u većim gradovima i portabilnih defibrilatora domovima zdravlja u udaljenim ruralnim područjima.

Predvoditi ovakav tim, za mene je pravo zadovoljstvo.

Srdačno vaš,



Predrag Mihajlović

2.2

O OTP Grupi

OTP Grupa jedna je od najbrže rastućih i jedna od vodećih bankarskih grupacija u regionu Centralne i Istočne Evrope, uz izvanrednu profitabilnost i stabilnu poziciju kapitala i likvidnosti. Sa sedištem u Mađarskoj, ima raznoliku i transparentnu vlasničku strukturu, dok je na Budimpeštanskoj berzi kotirana od 1995. godine.

Kao najaktivniji konsolidator u bankarskom sektoru regiona Centralne i Istočne Evrope, Grupa je od početka 2000. godine uspešno kupila i integrisala 23 banke. Danas je prisutna u 12 zemalja regiona Centralne i Istočne Evrope i Centralne Azije, a trenutno je lider na tržištu u Mađarskoj, Bugarskoj, Srbiji, Crnoj Gori, i u Sloveniji. Samo tokom prethodne godine, okončana su dva preuzimanja, Nova KBM Grupa iz Slovenije i IPOTEKA Bank iz Uzbekistana, postala su dva nova člana OTP Grupe. Uz integritet i odlučnost, OTP Grupa je usmerena da pomogne razvoju regiona Centralne i Istočne Evrope kako bi isti postao pokretač rasta kontinenta. Sa preko 41,000 zaposlenih u sada 12 zemalja, Grupa pruža univerzalne finansijske usluge za oko 17.5 miliona klijenata.

Grupa nastoji da pruži odlične finansijske usluge kroz digitalne inovacije, veštačku inteligenciju i uvide zasnovane na podacima. Koristi sinergiju unutar grupe i dela kao pokretač digitalne transformacije regiona.

OTP Grupa je u prvih devet meseci 2023. godine ostvarila EUR 2.25 milijardi dobiti nakon oporezivanja (što je gotovo četverostruko veći iznos u odnosu na isti period prethodne godine), dok je za treći kvartal ostvarena dobit od EUR 0.73 milijardi nakon oporezivanja. Važno je napomenuti da se OTP Grupa nalazi među 5 banaka u Evropi koje su najotpornije na stres. Naime, Evropska agencija za nadzor banaka (skraćeno EBA od European Banking Authority), objavila je rezultate stres testa bankarskog sektora Evrope, koji je obuhvatio 70 banaka EU, uz 75% aktive bankarskog sektora Evrope. Stres test kreiran je sa ciljem da se izvrši procena otpornosti na stres pozicije kapitala banaka u slučaju značajne makroekonomske krize. Ako uporedimo rezultate u Evropi - OTP Grupa nalazi se među 5 bankarskih grupa u Evropi koje su najotpornije na stres prema smanjenju stope osnovnog akcijskog kapitala (CET1) na osnovu



trogodišnjeg stres scenarija. U ovogodišnjem stres testu, OTP Grupa je među prvih 25% za sve testirane pokazatelje. Rezultat testa potvrđuje da je i pod stresom pozicija kapitala OTP Grupe stabilna.

OTP Grupa je pionir u digitalizaciji sa 30 godina proaktivnog delovanja na polju digitalne transformacije svog poslovanja i implementacije novih tehnologija na finansijskom tržištu. Održivost je u samom vrhu prioriteta OTP grupe, pa je zato i definisala stubove ESG strategije sa ciljem da se izbegnu negativni uticaji na životnu sredinu i društvo, iskoriste potencijali za unapređenje poslovanja i da postane regionalni lider u zelenom finansiranju i izgradnji održive budućnosti. 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. 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, čemu se pridružila i OTP banka u Srbiji krajem 2023. godine. Time smo se pridružili najvećoj svetskoj bankarskoj zajednici fokusiranoj na održivo finansiranje.



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 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.

Tokom prethodnih godina OTP je dobio nekoliko priznanja od svetskih magazina The Banker, Global Finance New York i Euromoney.

Posvećena je razvoju kako svojih timova tako i zaposlenih koji ove timove čine, a svoje finansijske i tehnološke resurse primenjuje sa posvećenošću i stručnošću kako bi doprinela svima koji se nalaze u lancu poslovanja.

Prvi međunarodni ESG samit OTP Grupe

Krajem maja 2023. održan je prvi međunarodni ESG samit OTP Grupe u Budimpešti, koji je uvodnim izlaganjem otvorio predsednik i CEO g. Sándor Csányi. Predstavnici 11 banaka iz OTP grupacije se složilo da je održivost jedan od najvećih izazova i mogućnosti u isto vreme, menjajući način života, rada i modela finansiranja. Zelena tranzicija nije brz proces, nije sprint, već maraton, koji zahteva promišljeno planiranje, svesnu izgradnju i saradnju.

Naš CRO i član Izvršnog odbora, Balazs Balogh, imao je prilike da predstavi ESG strategiju Banke uz pregled dosadašnjih aktivnosti i planova na polju zelenog finansiranja, upravljanja sopstvenim ugljeničnim otiskom, prikupljanja i korišćenja ESG podataka, regulatornih očekivanja i upravljanja ESG rizikom.

OTP Grupa na ESG Samitu Zapadnog Balkana

OTP Grupa, uključujući banke iz Srbije, Hrvatske, Mađarske, Albanije i Crne Gore, podržala je ESG samit Zapadnog Balkana kao platinasti sponzor. Ovo je bio prvi veliki regionalni događaj posvećen temama životne sredine, društva i upravljanja (ESG). Od 26. do 28. aprila 2023. u Porto Montenegro regionalni i globalni vladini i poslovni lideri i stručnjaci za održivost razgovarali su i razmenjivali mišljenja o ključnim temama ESG-a, uključujući održivo finansiranje, zelenu tranziciju i zelene inovacije.

Naš CRO i član Izvršnog odbora, Balazs Balogh, učestvovao je u panelu fokusiranom na Održivo finansiranje – obezbeđivanje kapitala u okruženju koje se menja. Pokos Gergeli, izvršni direktor Direkcije za zeleni program u OTP banci, i Tamas Kamarasi, predsednik Upravnog odbora u CKB banci, imali su glavne prezentacije, dok je Jandacsik Gabor, član Upravnog odbora OTP banke Albanija, učestvovao u sekciji „Innovation pitch“.

2.3

O OTP Grupi u Srbiji

Nefinansijski izveštaj odnosi se sledeća pravna lica koja posluju u okviru OTP Grupe:

OTP banku Srbija a.d. Novi Sad, OTP Osiguranje a.d.o, OTP Lizing d.o.o, OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd, OTP Factoring Serbia d.o.o, OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad, i OTP Invest AD BEOGRAD.

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

OTP banka Srbija je jedna od vodećih finansijskih institucija i najveći kreditor u Srbiji. 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.

Mreža od 154 ekspozitura (od kojih su dve OTP partner ekspoziture namenjene partnerima, investitorima, brokerima i trećim licima) u 91 gradu i 275 bankomata je među najvećima u Srbiji, čime je zadržano prisustvo na celoj teritoriji zemlje.

Uspeli smo da ostvarimo rekordne rezultate poslovanja i rast u svim poslovnim segmentima sa ukupno 4.6 milijardi evra stanja neto kredita, uz 7.1 milijardi EUR aktive, 2,720 zaposlenih i preko 725,000 aktivnih klijenata. Banka je u 2023. godini ostvarila pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 23,169 miliona dinara. Ostvaren je rast kredita stanovništvu od oko 1% u odnosu na 2022. godinu, uz tržišno učešće od 18.9%. Tokom 2023. 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 19.5%. Istovremeno, Sektor za poslovanje sa privredom uspeo je da premaši očekivano učešće na tržištu u segmentu kredita plasiranih privredi i ostvari nivo od 16.1%. Na konsolidovanom nivou, OTP bankarska grupa u Srbiji ostvarila je pozitivan operativni rezultat (pre rezervisanja i poreza) u iznosu od 23,385 miliona dinara sa stanjem neto aktive u visini od 852,557 miliona dinara.



U julu 2023. godine, OTP Fund Management iz Mađarske je zajedno sa OTP bankom Srbija uspešno akvizirao ILIRIKA DZU (osnovanu 2007. godine), srpskog subsidijara ILIRIKA grupe koji je nastavio da posluje u okviru OTP Grupe u Srbiji sa nazivom OTP Invest, a koji je usmeren na brokerske i usluge upravljanja imovinom. Imajući u vidu vodeću poziciju OTP banke u Srbiji i ekspertsku podršku Direkcije za globalna tržišta naše matične OTP Grupe, ovom akvizicijom ćemo značajno proširiti asortiman proizvoda i usluga Banke na tržištu kapitala. Investicione usluge biće najpre dostupne našim klijentima privatnog bankarstva, uz istovremeno proširivanje spektra kanala prodaje.

Usmereni smo na inovacije i digitalizaciju svog poslovanja, koja omogućava klijentima nove pogodnosti sa fokusom na unapređenje digitalnog bankarstva i korisničkog iskustva. Osim nadogradnje postojećih proizvoda i usluga, ponosni smo što u našoj digitalnoj fabrici nastaju i novi, a neretko jedinstveni poput Junior kartice za naše mlade, koja im obezbeđuje finansijsku samostalnost i nezavisnost. Zajedno sa potpuno novom i još boljom m-bank aplikacijom, ovim potezom smo pružili jedinstveno i lako iskustvo svim našim klijentima koji mogu na dnevnom nivou da izvršavaju svoje finansijske obaveze, kupuju osiguranje, planiraju svoj budžet, apliciraju za keš kredit.

Jedno od naših ključnih strateških usmerenja je zelena tranzicija, odnosno posvećenost održivom poslovanju i ESG projektima, pa nije neobično što smo se pozicionirali kao predvodnik zelene tranzicije u Srbiji i primeni ESG principa delovanja.

Vodeći se usvojenom ESG strategijom, 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).

Za nas ekonomski rast nije potpun ako ne podrazumeva odgovoran odnos prema prirodnim resursima i okruženju. Mi kreiramo, realizujemo i podržavamo inicijative koje sprečavaju stvaranje negativnih uticaja na životnu sredinu. Imponuje nam što je to profesionalna javnost i prepoznala brojnim priznanjima i nagradama u 2023. godini, kako generalno zalaganje u oblasti društveno odgovornog poslovanja tako i projekat Generator i naš doprinos sportu.

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. Samo u ovoj godini smo darivali zaposlenima slobodan dan na dan rođendana, novo, unapređeno privatno zdravstveno osiguranje i posebne benefite sa određenim iznosom kojim mogu da raspolazu kroz aplikaciju House of Benefits. Naš rad je ponovo prepoznat te smo dobili obnovljeni "Employer Partner" sertifikat, prestižno HR priznanje konsultantske kuće „Selectio“.

Veliku pažnju posvećujemo korisničkom iskustvu generalno a posebno kroz snažan program Voice of Customer (VoC), aktivno prateći uvide naših klijenata. Kroz redovne ankete, intervjuje i sesije dobijamo povratne informacije, obezbeđujemo otvoren i stalan dijalog sa našim klijentima, koji nam omogućava da razumemo njihove potrebe i preferencije.

Velika nadgradnja digitalnih kanala u ovoj godini ostvarena je uz pomoć savremenog UX i dodatnih unapređenja što je rezultiralo uvođenjem Omnichannel Tribe-a i pokretanjem novih digitalnih funkcija na mesečnom nivou. Svrha Tribe-a je stvaranje kanal usluga i proizvoda, sa karakteristikama i funkcionalnostima koje čak i nadmašuju trenutno dominantni mrežni kanal. Takođe, „AI Assistant“ nije budućnost u našoj banci već se uveliko primenjuje i predstavlja naš softverski alat koji koristi napredne tehnike veštačke inteligencije za podršku zaposlenima u efikasnom pristupu i obradi ključnih informacija na osnovu internih dokumenata.

Tokom godine je realizovan veliki broj inicijativa i projekata od kojih su se posebno istakli višestruko nagrađivani projekat Generator Zero konkurs koji je po drugi put (od ukupno sedam ciklusa) namenjen za inovativna rešenja u cilju smanjenja karbonskog otiska. Od 2023. svi naši zeleni projekti su deo Generator Lab platforme, među kojima je i Sajam socijalnog preduzetništva „Generator dobrih dela“ koji

je organizovan u tržnom centru Ušće, drugi ciklus književnog konkursa za prvi neobjavljeni roman sa izdavačkom kućom BOOKA i partnerstvo na globalnoj inicijativi „Priceless Planet Coalition“ kompanije Mastercard, kom smo pristupili po treći put. Otvorili smo našu medonosnu oazu nadomak Beograda „OTP Village“ koja je namenjena našem druženju i upoznavanju sa prirodom, a kroz Klub volontera krajem godine smo realizovali dve akcije. Pokrenuli smo pionirsku inicijativu „Zajedno do solidarnijeg društva“ posvećenu izradi jedinstvenog Registra organizacija civilnog društva koje ćemo osloboditi od provizija prilikom uplata humanitarnih donacija na njihove namenske račune, i još jednom umesto prazničnih darivanja, novac usmerili u Novogodišnju donaciju ka Ministarstvu zdravlja za kupovinu defibrilatora bolnicama u većim gradovima i portabilnih defibrilatora domovima zdravlja u udaljenim ruralnim područjima.

Kao zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije i u šestom Olimpijskom ciklusu organizovali smo još jedan „Olimpijski trening sa OTP bankom“ namenjen osnovcima i krenuli hrabro u pripreme za Olimpijsku godinu.

Članovi smo različitih poslovnih organizacija i udruženja, kroz koja aktivno promovisemo visoke etičke standarde u poslovanju i nastojimo da konkretnim angažovanjem doprinesemo 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).

Sedište banke je u Novom Sadu, na adresi Trg Slobode 5 u samom centru grada. OTP banka Mađarska je 100% vlasnik OTP banke Srbija. OTP banka nema registrovane ogranke. U toku 2023. godine OTP banka nije radila otkup sopstvenih akcija.

Banka članica Asocijacije AFA

OTP banka postala je članica Asocijacije AFA, globalne rastuće zajednice posvećene ekonomskom osnaživanju i profesionalnoj afirmaciji žena, kao i njihovom povezivanju i aktivnom uključivanju u kreiranje budućnosti i društva jednakih mogućnosti.

Budući da je rodna ravnopravnost za nas značajna tema u širim društvenim okvirima, predstavnice OTP banke su sa velikim zadovoljstvom pružile podršku radu različitih odbora koji deluju u okviru asocijacije.

Delimo zajedničko uverenje da je put ka ekonomskom

osnaživanju žena kroz inovacije, tehnologiju i unapređenje digitalnih znanja, ali i povezivanju i proaktivnosti koja vodi ka njihovom punom kreativnom stvaralačkom potencijalu.

OTP banka već dve decenije članica AmCham zajednice

Već dve decenije OTP banka je deo Amcham zajednice, a od januara 2023. godine i ponosni patron član ovog poslovnog udruženja. Tim povodom organizovali smo koktel u Palati umetnosti „Madlena“ kojem je prisustvovalo 250 predstavnika kompanija članica Američke privredne komore u Srbiji.

Na samom početku prisutne su pozdravili Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora i CEO naše banke, kao i Stefan Lazarević, predsednik Upravnog odbora AmCham Serbia, koji su istakli plodonosnu saradnju dve organizacije značajno produbljenu od kada je Marija Popović, članica Izvršnog odbora OTP banke izabrana za članicu Upravnog odbora Amcham.



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



Priznanja za OTP banku u 2023. godini

OTP banka proglašena je za najbolju banku za usluge u upravljanju tokovima novca (Cash management) u Srbiji, koje je dodelio prestižni Euromoney magazin.

Kao jedno od najkredibilnijih internacionalnih priznanja u finansijskom sektoru, sa tradicijom dužom od tri decenije i gotovo 30.000 ispitanika koji su ove godine birali najbolje na svim tržištima, ova nagrada nije samo još jedan indikator izvrsnosti u radu naše Banke, već je ujedno i potvrda poverenja koje klijenti imaju ka nama. I to nas raduje i više nego samo priznanje.

Po drugi put zaredom dobitnici smo i nagrade za Najbolju banku u poslovima kupoprodaje deviza u Srbiji za 2023. godinu magazina Global Finance.

Magazin Global Finance redovno bira najbolje iz redova banaka i ostalih pružalaca finansijskih usluga. Ove nagrade su za globalnu finansijsku zajednicu postale standard od poverenja za izvrsnost. Dobitnici ovih nagrada izabrani su iz 87 zemalja i teritorija, sedam regiona i višestrukih Globalnih kategorija.

Kriterijumi za odabir dobitnika nagrade za Najbolju banku u deviznom poslovanju, obuhvatali su, obim transakcija, tržišni udeo, obuhvat globalne pokrivenosti, usluge klijentima, konkurentne cene i inovativne tehnologije. Posebno se vodilo računa o podršci banaka ka klijentima koji su se suočili sa uvećanim brojem i obimom transakcija kupoprodaje deviza, volatilnih valutnih parova, u dinamičnom međunarodnom okruženju i povremenim izazovima umanjene tržišne likvidnosti.

Drugu godinu zaredom od kada postoje Hot Spot eCommerce Awards, OTP banci pripalo je priznanje „Special Contribution for eCommerce development“.

OTP banka kontinuirano podržava razvoj eCommerce zajednice i doprinosi digitalizaciji poslovanja trgovaca, pružajući im sigurne i efikasne metode bezgotovinskog plaćanja. Cilj nam je da pružimo podršku trgovcima koji su naši klijenti koristeći jedno od najboljih Payment Gateway rešenja u svetu, a osim standardnog prihvatanja platnih kartica, na eCommerce platnim mestima, imamo u ponudi i niz unapređenih funkcionalnosti: Pay by link, Card on file, Recurring payments, ali i integraciju uz pomoć plugin-a za sve relevantne platforme koje se koriste u Srbiji, a sve u cilju bržeg i efikasnijeg povezivanja eCommerce platnih mesta korisnika. Hot Spot eCommerce Awards dodeljuje eCommerce Association of Serbia.



OTP Osiguranje a.d.o.

OTP Osiguranje svoje usluge životnog osiguranja klijentima pruža preko OTP banke, kao zastupnika u osiguranju. U svojoj ponudi OTP Osiguranje ima usluge životnog osiguranja koje zadovoljavaju potrebe klijenata: od razvoja proizvoda štednje i zaštite, preko dobro obučениh zaposlenih, sve do efikasnog procesa prijave štete. Društvo ima 32 zaposlenih i u 2023. godini zauzima 7. mesto na tržištu životnog osiguranja u Srbiji na osnovu ukupne bruto premije. Na kraju 2023. godine, OTP Osiguranje imalo je 152.000 aktivnih klijenata, 205.000 aktivnih ugovora, i ukupan iznos tehničkih rezervi od 0,56 milijardi dinara.

Akcionari OTP Osiguranja su OTP BANK NYRT sa učešće u kapitalu od 51%, i OTP banka Srbija a.d. Novi Sad sa učešćem u kapitalu od 49%.

OTP Lizing d.o.o

OTP Lizing d.o.o putem finansijskog lizinga obezbeđuje finansiranje opreme, putničkih i komercijalnih vozila, plovila, poljoprivredne opreme i mehanizacije, kako za pravna tako i za fizička lica i preduzetnike.

Potpuna lizing usluga je ono što nudi OTP Lizing, počevši od finansiranja, osiguranja, registracije i isporuke predmeta lizinga, do svih potrebnih pratećih usluga. One obuhvataju kompletnu logističku podršku pri organizovanju registracije vozila, asistencije u vezi sa pribavljanjem ponuda osiguravača i pronalaženja najpovoljnijih uslova osiguranja vozila i imovine. Posebno naglašavamo našu brzu kreditnu analizu i odobrenje finansiranja.

OTP Banka a.d. Novi Sad je vlasnik 100% udela u OTP Lizing d.o.o.

OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd

OTP Banka Srbija je oformila OTP Leasing Srbija, sa ciljem da ponudi usluge finansijskog lizinga, namenjene pravnim i fizičkim licima. Trudeći se da klijentima pružimo samo najbolje, OTP Leasing Srbija ostvaruje saradnju sa velikim svetskim kućama kao što su Renault, Nissan i Dacia.

OTP Invest a.d. Beograd

U julu 2023. godine, OTP Fund Management iz Mađarske je zajedno sa OTP bankom Srbija uspešno akvizirao ILIRIKA DZU (osnovanu 2007. godine), srpskog subsidijara ILIRIKA grupe koji je nastavio da posluje u okviru OTP Grupe u Srbiji sa nazivom OTP Invest, a koji je usmeren na brokerske i usluge upravljanja imovinom. Imajući u vidu vodeću poziciju OTP banke u Srbiji i ekspertsku podršku Direkcije za globalna tržišta naše matične OTP Grupe, ovom akvizicijom ćemo značajno proširiti asortiman proizvoda i usluga Banke na tržištu kapitala. Investicione usluge

biće najpre dostupne našim klijentima privatnog bankarstva, uz istovremeno proširivanje spektra kanala prodaje.

OTP Factoring Serbia d.o.o.

Kompanija OTP Factoring je osnovana u Srbiji 2010. godine i specijalizovana je za naplatu i otkup potraživanja.

OTP Nekretnine d.o.o. Novi Sad

Osnovna delatnost preduzeća OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad je faktoring i konsalting. Udeo Banke u preduzeću je 100%.

Konsolidovani finansijski pokazatelji dostupni su na stranici 23.

2.3.1. Upravljanje

U duhu odgovornog korporativnog upravljanja, OTP 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 i Statutom, organi Banke su: Skupština, Upravni odbor i Izvršni odbor, od kojih su Upravni odbor i Izvršni odbor organi upravljanja Bankom.

Upravni odbor Banke ima 9 članova. Mandat člana Upravnog odbora traje 4 godine uz mogućnost ponovnog imenovanja.

Izvršni odbor Banke ima 7 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. Član Upravnog odbora ne može biti član Izvršnog odbora.

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 propisima 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/>

U septembru 2023.godine u Banci je obrazovana ESG komisija, kao telo koje pruža podršku radu Izvršnog odbora po temama vezanim za ESG i principe održivosti.

Rukovodstvo *OTP Osiguranja* čine Nadzorni odbor, koji čine predsednik Nadzornog odbora i nezavisni član Nadzornog odbora, i Izvršni odbor, koji čine predsednik Izvršnog odbora i

član Izvršnog odbora.

Menadžment *OTP Lizinga* čine generalni direktor/predsednik Izvršnog odbora, direktor sektora finansija/član Izvršnog odbora i direktor računovodstva.

Rukovodstvo *OTP Leasinga* čine Izvršni odbor, koji čine 4 člana, i Upravni odbor, koji čine 4 člana. U 2023. godini imenovana je nova predsednica Izvršnog odbora OTP Leasing Srbija d.o.o., Stana Živković. Nakon 18 godina iskustva u ovoj industriji, njena zaduženja na novoj poziciji biće usmerena na unapređenje tržišta i stvaranje preduslova za ostvarivanje još boljih rezultata OTP Grupe u Srbiji. „OTP banka je lider na tržištu lizing usluga i zato mi je posebna čast što sam izabrana da stupim na mesto predsednice Izvršnog odbora OTP Leasing Srbija. Veoma sam zahvalna OTP Grupi i OTP banci na ukazanom poverenju. Nastaviću predano da obavljam svoju misiju, a to je finansiranje klijenata putem lizinga kako bi jednostavnije došli do sredstava za ostvarivanje svojih potreba i snova. Učestovati u njihovim poredama za mene je zadovoljstvo, posebno kada to činim zajedno sa fantastičnim timom kakav je naš“, istakla je ovim povodom Stana Živković.

Upravljački organi *OTP Invest* su Skupština, Direktor i Nadzorni odbor. Skupštinu čine svi akcionari Društva, dok Direktor i Nadzorni odbor Društva čine upravu Društva. Nadzorni odbor OTP Invest ima 3 člana.

Upravljački organi *OTP Factoringa* su Skupština i Direktor društva.

Upravljački organi *OTP Nekretnine* su Skupština, Nadzorni odbor i direktor.

2.4

Pristup održivosti



Odgovornost je temelj poslovanja OTP Grupe 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 Grupe u Srbiji 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 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 - Osnajživanjem 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 Grupa identifikovala je sledeće krovne teme kao materijalne:

1. Antikorupcija
2. Doprinos ekonomskoj stabilnosti
3. Usklađenost poslovanja
4. Antidiskriminacija
5. Indirektni ekonomski uticaji
6. Odgovoran poslodavac
7. Različitost i jednake mogućnosti
8. Finansijska pismenost
9. Finansijska inkluzija
10. Portfolio proizvoda sa ekološkim uticajem
11. Zaštita ličnih podataka
12. Emisije gasova staklene bašte

Članice OTP Grupe prate listu identifikovanih tema, po potrebi

prilagođavajući je lokalnom kontekstu. Pristup 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“.

Konsolidovani godišnji izveštaj o poslovanju za 2023. godinu sadrži 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.



2.5

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 očekuje se obavljanje poslova u punoj usklađenosti sa etičkim i profesionalnim standardima.

Transparentno poslovanje, kao i harmonizacija interesa kompanije i kliljenata 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

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad

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.



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 antikorupciju 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 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 sprovode periodične kontrole-istrage.

OTP banka Srbija posvećena je sprečavanju korupcije i proglasila je nultu toleranciju prema svim oblicima mita i sticanja nepravednih prednosti. U 2023. 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 vršena u prvom polugodištu 2023. se odnosila na period 01.10.2022.-31.03.2023. i tom prilikom nisu identifikovani značajni rizici. Na osnovu primenjene metodologije zbirni pokazatelj rizika izloženosti korupciji je nizak. Za 2023. 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 ekspertska 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.

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. 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 sprovoditi i češće. U 2023. godini, sprovedena je interna kampanju za sve zaposlene Banke na temu značaja prijave etičkih prekršaja i uzbunjivanja pod nazivom "Kada znaš, ne okrećeš glavu", putem koje je ukazano na značaj borbe Banke protiv korupcije. Cilj kampanje je podizanje svesti svih zaposlenih i radno angažovanih lica Banke u vezi sa vrednostima propisanim Etičkim kodeksom, uključujući i prijem poklona, osnovna operativna načela Banke iz oblasti prijema poklona i antikorupcije, uspostavljene kontrole i mehanizme prijave radnji koje imaju elemente koruptivnih radnji, prijave etičkih prekršaja ili unutrašnjeg uzbunjivanja. Takođe su prikazani primeri zabranjenih i dozvoljenih prijema poklona. Organizovana je posebna obuka u vezi sa upravljanjem rizikom usklađenosti i funkcijom kontrole usklađenosti poslovanja namenjena članovima Izvršnog odbora, koju su prošli svi članovi ovog tela.

Pravila borbe protiv korupcije Banka objavljuje na svom sajtu i tim putem su sa njima upoznati 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 dobavljača (prethodna provera dobavljača).

Banka je usvojila Politiku upravljanja sukobom interesa kod investicionih i dodatih usluga kojom su definisana pravila i mere koje omogućavaju sprečavanje, identifikovanje i upravljanje situacijama u kojima može doći do sukoba interesa prilikom pružanja investicionih i dodatnih usluga, a koje mogu ugroziti prava i interese klijenata

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 sprovedivost.

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 i 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 (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 vremena 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 (uz zakazivanje) Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja
- putem telefona za etička pitanja 021 /4894 906 u toku radnog vremena – između 9 i 17 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 ili Bulevar Zorana Đinđića 48v 11070 Novi Beograd)

• putem imejl adrese: etikapitanja@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.

OTP Osiguranje a.d.o.

Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju u OTP Osiguranju su: Zakon o osiguranju, Zakon o zaštiti konkurencije, Zakon o sprečavanju korupcije, Politika i Pravilnik o usklađenosti poslovanja, i Etički kodeks. Upravljanje ovom oblašću je u nadležnosti odeljenja za generalni sekretarijat, odnosno ovlašćenog lica za usklađenost poslovanja. Svaki zaposleni Društva može da se obrati ovlašćenom licu za usklađenost poslovanja radi isticanja da je potrebno utvrditi usklađenost poslovanja kao i radi prijave korupcije, a ovlašćeno lice za usklađenost poslovanja dalje sprovodi postupak provere činjenica i utvrđivanja neophodnog delovanja po konkretnom slučaju. Ovlašćeno lice za usklađenost poslovanja usvaja redovne kvartalne izveštaje koji se dostavljaju Nadzornom odboru Društva. U 2023. godini nije sprovedena analiza rizika, a u istom periodu nije bilo prijavljenih ni utvrđenih slučajeva korupcije, kao ni slučajeva neusaglašenosti sa propisima.

Antikorupcijske politike i procedure komuniciraju se svim članovima upravljačkih tela, kroz interna akta i izveštaje. U 2023. održana je i obuka o antikorupciji za četiri člana Izvršnog odbora. Za sve zaposlene jednom godišnje se održava obuka o usklađenosti poslovanja, kojom je obuhvaćena i antikorupcija. Poslovnim partnerima se antikorupcijske politike i procedure komuniciraju kroz ugovore.

Cilj svih inicijativa u ovoj oblasti je stvaranje zakonite i etičke korporativne kulture kojom se dugoročno obezbeđuje oprezno i etičko poslovanje Društva.

OTP Lizing d.o.o i OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd

Društva su usvajanjem regulative i usaglašavanjem akata sa matičnom bankom usklađena sa propisima u ovoj oblasti. Društva su predmet supervizije godišnje interne revizije OTP banke Srbije, eksterne revizije, kao i ad hoc revizija Narodne banke Srbije i do sada nisu uočeni negativni uticaji ili nalazi u vezi sa navedenim temama. Usklađenost poslovanja je u nadležnosti Direkcije pravnih poslova, ali i svih organizacionih delova kompanije u segmentima koje se odnose na njihovo poslovanje.

Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju u Društvima su: Zakon o finansijskom lizingu, Zakon o zaštiti konkurencije, Zakon o sprečavanju korupcije, Politika, Pravilnik i Metodologija iz oblasti usklađenosti poslovanja, Politika za upravljanje rizikom od prevara, Etički kodeks, Pravilnik o događajima operativnih rizika. Interna akta se ažuriraju po potrebi i u skladu sa nalogima Grupe.

Rizik korupcije je sastavni deo operativnih rizika, odnosno rizika neetičkog ponašanja. Eventualni prijavljeni slučajevi ulaze u kvartalni risk izveštaj za Upravni odbor. Tokom 2023. godine, kao i u ranijim godinama, nije bilo prijavljenih ili uočenih koruptivnih radnji, kao ni slučajeva neusaglašenosti sa propisima. Zaposleni u Društvima se mogu obratiti Direkciji pravnih poslova u čijoj nadležnosti je usklađenost poslovanja radi ukazivanja na eventualnu neusklađenost ili prijave korupcije. Antikorupcijske politike i procedure svima zaposlenima se komuniciraju kroz interna akta, kao i svim članovima upravljačkog tela kroz usvajanje internih akata i izveštaja. Poslovnim partnerima antikorupcijske politike i procedure komuniciraju se putem Etičkog kodeksa dostupnog na veb-sajtu.

OTP Factoring Serbia d.o.o

Zakonska regulativa koja uređuje oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju su Zakon o privrednim društvima, Zakon o sprečavanju korupcije, Zakon o sprečavanju pranju novca i finansiranja terorizma i Zakon o zaštiti konkurencije. Pored toga Društvo je u obavezi da poštuje sve interne i Grupne akte koje regulišu ove oblasti. U 2023. godini nije bilo prijavljenih ni utvrđenih slučajeva korupcije, kao ni slučajeva neusaglašenosti sa propisima.

OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad

Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju u Društvu su: Politika i Pravilnik o usklađenosti poslovanja, Etički kodeks, Zakon o zaštiti konkurencije, Zakon o sprečavanju korupcije. Upravljanje ovim oblastima u nadležnosti je ovlašćenog lica za usklađenost poslovanja. Svaki zaposleni Društva ima mogućnost da se obrati ovlašćenom licu za usklađenost poslovanja kada uoči da je potrebno utvrditi usklađenost poslovanja, kao i radi prijave sumnje na korupciju. Ovlašćeno lice za usklađenost poslovanja dalje sprovodi postupak provere činjenica i utvrđivanja neophodnog delovanja po konkretnom slučaju. Tokom 2023. nije bilo prijavljenih ni utvrđenih slučajeva korupcije, kao ni slučajeva neusaglašenosti sa propisima.

Antikorupcijske politike i procedure svima zaposlenima se komuniciraju kroz interna akta, kao i svim članovima upravljačkog tela kroz usvajanje internih akata i izveštaja. Jednom godišnje se održava obuka o usklađenosti poslovanja za zaposlene, kojom je obuhvaćena i antikorupcija. Poslovnim partnerima antikorupcijske politike i procedure komuniciraju se kroz ugovore.

OTP Invest a.d. Beograd

Zakonska regulativa i interni dokumenti koji uređuju oblasti usklađenost poslovanja i antikorupciju u OTP Invest su Zakon o otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom, Zakon o zaštiti konkurencije, Zakon o sprečavanju korupcije, Pravilnik o uspostavljanju i funkcionisanju sistema unutrašnje kontrole poslovanja, Pravilnik o identifikovanju, merenju, proceni i upravljanju rizicima, Pravilnik o sprečavanju sukoba interesa i zloupotrebe insajderskih informacija. Usklađenost poslovanja je u nadležnosti pravnog savetnika Društva, ali i svih zaposlenih, do konačnog usklađivanja i usaglašavanja akata sa aktima i procedurama matične banke. Društvo ima zaposlenog internog revizora, predmet je eksterne revizije, kao i ad hoc revizije Komisije za hartije od vrednosti i do sada nisu uočeni negativni uticaji ili nalazi u vezi sa navedenim temama. U toku 2023. godine procena rizika korupcije je vršena u sklopu operativnih rizika, odnosno rizika neetičkog ponašanja. U 2023. nije bilo prijavljenih ili uočenih koruptivnih radnji u Društvu, niti slučajeva neusaglašenosti sa propisima. Antikorupcijske politike i procedure komuniciraju se upravljačkom telu usvajanjem internih akata i izveštaja, zaposlenima upoznavanjem sa internim aktima, a poslovnim partnerima obaveštavanjem

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.

Regulatorna je obaveza dostavljanje šestomesečnog plana oglašavanja najznačajnijih kampanja Narodnoj banci Srbije. Izveštaj se podnosi do 15. januara i do 15. jula tekuće godine. U 2023. nije bilo slučajeva neusaglašenosti u vezi sa pružanjem informacija o proizvodima i uslugama, niti sa dobrovoljnim standardima i kodeksima u ovoj oblasti.

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 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 koji su podneti u vezi sa sadržajem na društvenim medijima.

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, za pravna lica 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 nadležna je Jedinica za upravljanje prigovorima u okviru Odeljenja za korisničko iskustvo, a interni dokument koji je reguliše je Politika upravljanja prigovorima, objavljena i na veb-sajtu 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, 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.

Oglašavanje i označavanje proizvoda kod ostalih pravnih lica obuhvaćenih konsolidovanim izveštajem realizuje u skladu sa Zakonom o oglašavanju. U skladu sa delatnošću konkretnog pravnog lica, označavanje i oglašavanje proizvoda realizuje se i u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

2.5.3. Zaštita podataka o ličnosti

OTP 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 bavi i Stariji savetnik za zaštitu podataka o ličnosti, koji pruža podršku Licu za zaštitu podataka o ličnosti i izvršavanju svakodnevnih zadataka. Takođe, odeljenje IT bezbednosti izvršava zadatke informacione bezbednosti i upravljanja incidentima definisanih Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti koji su u nadležnosti Odeljenja IT bezbednosti.

Pokrenuli smo strategiju imenovanja predstavnika za zaštitu podataka o ličnosti (u daljem tekstu: „Predstavnik“) u okviru svih sektora Banke koji su odgovorni za implementaciju internih akata Banke na temu zaštite podataka o ličnosti u svojim sektorima. Zaduženi su za izrade obaveštenja o privatnosti, evidencija radnji obrade, prepoznavanje pravnog osnova, povrede podataka o ličnosti itd.



Lice za zaštitu podataka o ličnosti/Stariji savetnik za zaštitu podataka o ličnosti pružaju pravnu pomoć u vezi sa zaštitom podataka predstavnicima u pogledu pripreme dokumenata o obradi podataka koje je predstavnik prethodno pripremio i izradio i učestvuju u njihovom dovršavanju. Lice za zaštitu podataka o ličnosti/ Stariji savetnik 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/Stariji savetnik 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 predstavnicima 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 2023. godine pružala podršku u delu kontrole ugovorne i ostale dokumentacije i njenog usaglašavanja sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, zatim učestvovanjem u raznim projektima Banke i radionicama organizovanim povodom istih, davanju mišljenja na izrađenu procenu uticaja predviđenih radnji obrade na zaštitu podataka o ličnosti, obrazloženja u vezi procene ispunjenosti uslova iz domena zaštite podataka o ličnosti kao i testa procene legitimnog interesa.

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.

Zaključno sa 2023. godinom imenovani su predstavnici za zaštitu podataka o ličnosti ispred svih sektora Banke, osim Sektora za poslove sa stanovništvom, čije se imenovanje očekuje u toku 2024. godine, i održane su dve edukativne radionice za predstavnike na temu osnovnih pojmova iz Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i zadataka koje moraju da ispunjavaju. Pored toga za sve novozaposlene Banke održava se redovan trening na temu zaštite podataka kako bi se podigla svest o važnosti navedene teme.

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. Vrše 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 rukovaoca, 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 pridržava 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 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).

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.

OTP Osiguranje ima usvojene interne akte kojima je regulisano postupanje svih zaposlenih kompanije u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti. Zakonska regulativa i interna akta koja se odnose na ovu oblast su Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Politika zaštite podataka o ličnosti, Pravilnik o zaštiti podataka o ličnosti, Procedura za zaštitu podataka o ličnosti, Procedura za brisanje podataka o ličnosti. Imenovani su zaposleni koji su nadležni za zaštitu podataka o ličnosti - Lice za zaštitu podataka o ličnosti i njegov zamenik. Svim licima čiji se podaci o ličnosti obrađuju, daju se Obaveštenja o načinu rukovanja i obrade podataka, dok se sa partnerima zaključuju posebni ugovori na ovu temu ukoliko u poslovnom odnosu ima obrade podataka o ličnosti. Lice za zaštitu podataka o ličnosti priprema Godišnji izveštaj za Izvršni i Nadzorni odbor.

Postupak postupanja po prigovorima je definisan, i po prigovorima postupaju Lice za zaštitu podataka o ličnosti i njegov zamenik. Otvorena je posebna imejl adresa preko koje je moguće obratiti se povodom zaštite podataka o ličnosti, pa i podneti žalbu. Podnosiocu se dostavlja odgovor na prigovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, a u slučaju da je takvo postupanje opravdano, rok može biti produžen za dodatnih 60 dana, s tim da podnosilac o tome mora biti obavешten u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, uz obavezno isticanje pouke o pravnom leku i upućivanja pritužbe Povereniku, odnosno podnošenju tužbe pred nadležnim sudom.

OTP Lizing i OTP Leasing su usvajanjem regulative u ovim oblastima i usaglašavanjem akata sa matičnom bankom usklađeni sa propisima koji se odnose na privatnost i zaštitu podataka o ličnosti. Ova oblast je u nadležnosti Direkcije pravnih poslova, odnosno Lica za zaštitu podataka o ličnosti. Zakonska regulativa i interna akta koja se odnose na ovu oblast su Zakon o finansijskom lizingu, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Politika zaštite podataka o ličnosti. Interna akta se ažuriraju po potrebi, u skladu sa nalogima Grupe i izmenom zakonske regulative.

Opšti uslovi poslovanja sadrže odredbe o zaštiti podataka o ličnosti, a posebna GDPR izjava je sastavni deo ugovorne dokumentacije sa klijentima. Zaposleni u društvima, kao i klijenti se mogu obratiti ovlašćenom licu za zaštitu podataka o

ličnosti radi ukazivanja na eventualnu neusklađenost ili povredu podataka o ličnosti.

Zakonska regulativa koja se odnosi na ovu oblast u OTP Investu su Zakon o zaštiti podataka o ličnosti i General Data Protection Regulation (GDPR). Usled promene vlasničke strukture tokom jula 2023. godine i kadrovskih promena tokom decembra 2023. i januara 2024. godine, Društvo planira usvajanje nove regulative u ovoj oblasti i usaglašavanje akata sa aktima i procedurama matične banke.

Klijentima se pružaju sva neophodna obaveštenja u skladu sa zakonom. Zaposleni su informisani o usvojenim ili izmenjenim internim aktima, a veoma često uključeni i u aktivnosti ažuriranja i kontrole. Regulatorna tela se obaveštavaju na njihov upit i u skladu sa zakonskom regulativom.

Tokom 2023. godine OTP banka je primila 27 zahteva za ostvarivanje prava u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, od kojih je za 20 propisanom procedurom utvrđeno da su osnovane posmatrano sa aspekta pomenutog Zakona. U istom periodu zabeležena su 3 slučaja povrede podataka o ličnosti, koja su prijavljena regulatornom telu u skladu sa Zakonom. U ostalim pravnim licima obuhvaćenih ovim izveštajem nije bilo primljenih žalbi, niti slučajeva povrede podataka o ličnosti.

2.5.4. Pristupačnost finansijskih usluga

Prateći globalne trendove u segmentu digitalnog bankarstva, posvećujemo 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 OTP banke 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 - svakog radnog dana od 08:00 do 18:00 časova i subotom od 09:00 do 13:00 časova

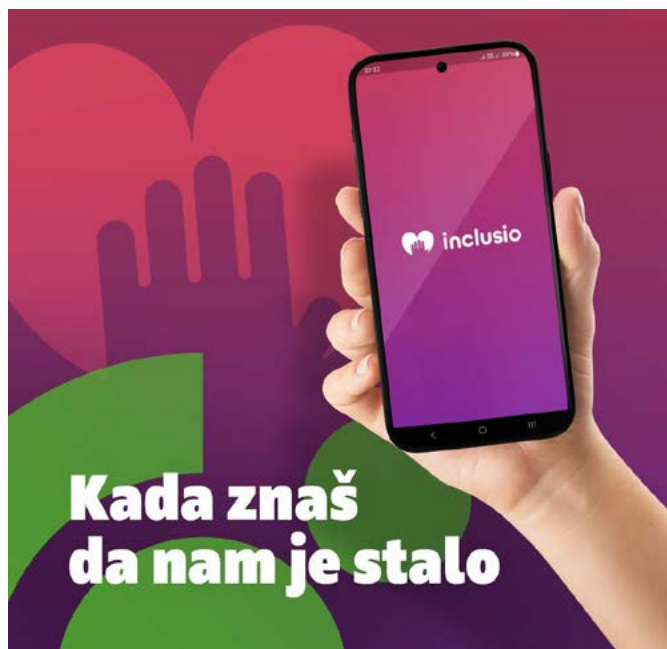
Kada je reč o privredi, omogućena je usluga – Hal E-Banking. Ceo proces pripreme, izdavanja, slanja i prijema, te plaćanja odvija se isključivo u elektronskom formatu kroz standardni sigurnosni kanal.

Pristupačnost za osobe sa invaliditetom

Pored unapređenja pristupačnosti putem digitalnih kanala, posvećeni smo i unapređenju fizičke pristupačnosti naših objekata – 45 ekspozitura OTP banke pristupačno je za osobe sa invaliditetom. Uz to, širom naše mreže 29 zaposlenih obučeno je za upotrebnu znakovnog jezika.

Uz to, kao banka kojoj je stalo do važnih tema u društvu i svakog klijenta, veoma nam je drago što smo se priključili pilot projektu sa startapom Inclusio koji omogućava osobama sa invaliditetom da lakše koriste usluge i u našim ekspoziturama.

Korišćenje Inclusio aplikacije je vrlo jednostavno. Potrebno je samo da se osoba sa invaliditetom registruje u besplatnoj aplikaciji Inclusio i prijavi kada je ispred željene ekspoziture. Naše kolege, koje su prošle osnovnu obuku, će doći do osobe i potruditi se da boravak u ekspozituri učine prijatnijim i jednostavnijim.



Dostupnost u manje razvijenim područjima

Svesni smo važnosti dostupnosti finansijskih usluga, i stoga nastojimo da budemo prisutni u svim regionima Srbije. Od ukupno 154 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.

Telekonsultacije za klijente OTP Osiguranja

Poseban benefit koji OTP Osiguranje obezbeđuje svakom

klijentu koji uz stambeni kredit osigura život polisom „Moje pokriće“ su „Telekonsultacije“. Ova usluga klijentu omogućava da, koristeći prednosti interneta, u direktnoj video komunikaciji sa lekarom dobije brzu i specijalizovanu medicinsku podršku, kako za sebe tako i za članove svoje najuže porodice, bez obzira na to gde se u tom trenutku nalazi.

Putem ove usluge klijent može dobiti opšti medicinski savet i stručne informacije koje su u vezi sa određenim zdravstvenim pitanjem, tegobama ili simptomima, uključujući i one za koje je neophodan vizuelni kontakt, ili pak tumačenje nekog medicinskog dokumenta. Usluga je dostupna na srpskom i engleskom jeziku, uz neograničen broj konsultacija sa lekarom opšte prakse i psihologom u trajanju od 30 minuta, u periodu od godinu dana od datuma aktivacije usluge.

Uslugu Telekonsultacije OTP Osiguranje omogućava u saradnji sa partnerskom kompanijom Europ Assistance koja je specijalizovana za pružanje medicinskih asistencija.

OTP Mastercard Junior kartica

OTP Junior kartica je jedinstvena debitna kartica na našem tržištu i ima niz pogodnosti za korišćenje kako za roditelje ili zakonske zastupnike, tako i za decu koja koriste ovu karticu. Predstavlja izuzetno praktično rešenje za svaki dan, u kom dete samostalno obavlja različita plaćanja neophodna za njegove potrebe kao što je džeparac, užina, knjižara, plaćanja tokom boravka na ekscurziji u zemlji ili inostranstvu, onlajn plaćanja i podizanje novca sa bankomata. Osim praktične funkcije u svakodnevnom životu porodice, OTP Mastercard Junior kartica predstavlja priliku za upoznavanje dece sa finansijskim proizvodima, i razvoj odgovornog odnosa prema upravljanju finansiranjima.

Podesiv dnevni limit potrošnje u m-bank aplikaciji i omogućava detetu da raspolaže svojim džeparcem u iznosima koje roditelj definiše za podizanje novca na bankomatu, plaćanje na Internetu ili na POS terminalu (u prodavnici, bioskopu...). Nakon svakog plaćanja koje dete obavi, dobija se notifikacija o potrošnji u m-bank aplikaciji.

Zahvaljujući lakom povezivanju OTP Mastercard Junior kartice sa mobilnim, dete može obavljati plaćanje telefonom čak i ako zaboravi karticu kod kuće. Za plaćanje iznosa do 4,000 dinara nije potrebno unosenje PIN koda, što znači da dete može plaćati manje iznose (užinu, pribor ili neku od dnevnih aktivnosti) bez potrebe da pamti PIN kod.

Inicijalni dnevni limit potrošnje za podizanje novca na bankomatu, plaćanje online ili na POS terminalu iznosi 3,000 dinara po kanalu. Limiti dnevne potrošnje se resetuju na početne vrednosti sledećeg dana u ponoć, ukoliko se radi o povećanju limita iznad podrazumevane vrednosti od 3,000 dinara.

Svi klijenti koji imaju otvoren račun u OTP banci mogu podneti

zahtev za izdavanje dodatne OTP Mastercard Junior kartice. Sve što je potrebno od dokumentacije je izvod iz matične knjige rođenih deteta odnosno lična karta maloletnog lica ukoliko je poseduje.

OTP banka brine o našoj planeti, pa je OTP Junior kartica izrađena od reciklirane plastike.



Digitalni kanali

Mi težimo da moderna, digitalna rešenja približimo klijentu bez obzira na kanal i uslugu koju je izabrao. Savremeni život i poslovanje diktiraju i trend bazične digitalne finansijske pismenosti. Zato se posebno radujemo kada klijentima ponudimo unapređena i jednostavna rešenja za njihove potrebe.

Primarni cilj svih unapređenja aplikacija i procesa je da omogućimo klijentima da brže i na intuitivan način dobiju rešenje koje očekuju od svoje banke. Od sada je za klijente OTP banke čak i savetovanje dobilo onlajn formu, u vidu jako važne nove funkcionalnosti m-bank aplikacije koju smo nazvali "Moje finansije", a koja sadrži tri praktična alata da sebi olakšate planiranje i upravljanje svojim finansijama, kroz opciju "Kategorije" koja jasno prikazuje vašu potrošnju klasifikovanu po predmetu plaćanja, zatim opciju "Budžetiranje" kako biste mogli da opredelite iznos koji vam je neophodan za određeni period i mogućnost "Ciljane štednje", trenutno jedino dostupne u OTP banci. Na taj način pomažemo i savetujemo korisnike da redovno izdvajaju sredstva i štede za nešto što već dugo vremena žele sebi da priušte. Vrlo jednostavno se u aplikaciji

otvori štedni račun, bilo u dinarima ili evrima, postavi se cilj štednje, a sredstva se po želji preusmeravaju na taj račun po dinamici koju sami izaberete.

Naši klijenti mogu da zaborave na novčanik i da sva plaćanja obavljaju beskontaktno – putem svog pametnog mobilnog telefona kroz Apple Pay ili Google Pay funkcionalnost tako što će preuzeti aplikaciju, u zavisnosti od toga da li koriste Android ili IOS, i uneti svoju Mastercard karticu. Plaćanja su u mnogome olakšana skeniranjem IPS QR koda koje omogućava da na jednostavan način plaćate mesečne račune ili da plaćate na prodajnim mestima bez korišćenja gotovine i platnih kartica, pri čemu se transakcija realizuje istog trenutka, a samo jedan klik zamenjuje popunjavanje podataka primaoca uplate. Dovoljno je da otvorite aplikaciju, odaberete opciju IPS i skenirate QR kod sa računa, bilo papirnog ili elektronskog. Uplatnica će se automatski popuniti, a na vama je samo da potvrdite plaćanje ili promenite iznos ili svrhu ukoliko je potrebno. Takođe, IPS opcijom možete plaćati i na prodajnim mestima na dva načina: kroz opciju IPS skeniraj, tako što skenirate QR kod koji generiše trgovac na POS aparatu ili na računaru, ili putem IPS pokaži, tako što trgovac skenira QR kod koji generiše vi u okviru IPS opcije u m-bank aplikaciji.

Veoma korisna mogućnost za slanje novca je Prenesi, za koju je potrebno da klijent zna broj telefona primaoca i jednim klikom u aplikaciji prenese iznos koji opredeli, tako što otvori m-bank aplikaciju, odabere IPS Prenesi i upiše broj telefona osobe kojoj šalje novac. Transakcija se momentalno izvršava.

Pored svega navedenog posebno bismo izdvojili i Digitalnu ekspozituru, odnosno, opciju u mBank/eBank aplikaciji gde korisnik bez odlaska u banku može aplicirati za kredit ili dozvoljeno prekoračenje, otvoriti račun stednje, oročiti sredstva, kreirati trajni nalog ili definisati direktno zaduženje.



Zadovoljstvo korisnika

Mišljenje i komentari naših klijenata su nam zaista jako važni, te se trudimo da poboljšamo našu Elvis aplikaciju i što bolje pratimo potrebe naših klijenata. Tako smo prepoznali da klijenti nekad samo pogledaju anketu o zadovoljstvu, ali je ne popune i ne podele sa nama svoja zapažanja i zadovoljstvo. Zato smo odlučili da ih slanjem još jedne SMS poruke podsetimo koliko nam je važno da ih čujemo, kako bi servis i usluge koje koriste bile još bolje. Osim toga, verujemo da sve odnose treba pažljivo graditi i čuvati i ni jednog zadovoljnog klijenta ne uzimamo zdravo za gotovo. Zbog toga smo uveli praksu da zahvalimo svakom klijentu koji nam je uputio pohvalu i pozovemo ih da sa nama nastave da dele svoje iskustva.

Takođe, u drugoj polovini 2023. godine prešli smo na novu metodologiju merenja zadovoljstva naših klijenata, kako bismo se uskladili sa standardom OTP grupe – od sada OTP banka meri SQM (Service Quality Measurement) index, umesto dosadašnjeg NPS-a (Net Promoter Score). Pored opšteg zadovoljstva klijenata uslugom, kroz ovu metodologiju pratimo i zadovoljstvo vremenom čekanja u redu, vremenom realizacije usluge, profesionalnošću i ljubaznošću zaposlenih koji su klijentu pružili željenu uslugu. Nova metodologija nam pruža veći set informacija o iskustvu klijenata i mogućnost da bolje sagledamo i analiziramo oblasti za unapređenje proizvoda i usluga.



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.

U skladu sa Zelenim dogovorom 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, jačanje 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 upravljanje ESG rizicima u procesu odobravanja i praćenja kredita privrede.

OTP Banka, kao deo OTP Grupe aktivno učestvuje u aktivnostima Grupe na sprovođenju ESG programa i napredovanju ka zelenoj tranziciji. U okviru funkcije upravljanja rizicima – kao jedne 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, a prema ovim klijentima Banka neće povećavati svoju kreditnu izloženost

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, a koje su pobrojane na ESG Listi 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 po transakcijama.

- 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 uključuje uticaj ESG rizika i u proces upravljanja operativnim rizicima – sagledavanjem njegovog uticaja kroz izradu scenarij 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.

OTP banka prva banka u Srbiji potpisnica Principa UN za odgovorno bankarstvo

OTP banka postala je potpisnik UN principa za odgovorno bankarstvo – jedinstvenog okvira za održivo bankarstvo razvijeno kroz saradnju između banaka širom sveta i Programa za finansijsku inicijativu u oblasti životne sredine Ujedinjenih Nacija (UNEP, FI). Ovim potpisom OTP banka ujedno je postala i prva i jedina banka u Srbiji članica ove UN inicijative, čime se obavezala da će biti dosledna u svojim strategijama održivosti i da će raditi u pravcu usvajanja i implementacije održivih praksi kao osnove svog poslovanja. UN principe za odgovorno bankarstvo do sada je potpisalo više od 300 svetskih banaka, među kojima je i naša matična OTP Grupa.

UN principi za odgovorno bankarstvo predstavljaju glavni okvir kojim se obezbeđuje usklađenost strategija i praksi banaka sa vizijom društva za budućnost, a u skladu sa Ciljevima UN za održivi razvoj i Pariskim klimatskim sporazumom. Prema ovim Principima, banke potpisnice identifikuju i vrše merenje društvenog i ekološkog uticaja svojih poslovnih aktivnosti, postavljaju i rade na ispunjenju ciljeva u oblastima u kojima imaju najviše uticaja, ali i redovno izveštavaju javnost o svom progresu u ovom segmentu. Principi obezbeđuju osnov po kome banke mogu sistemski da razumeju rizike i iskoriste prilike koje nastaju iz tranzicije ka održivijim ekonomijama.

„Potpisivanje principa UN za odgovorno bankarstvo predstavlja ne samo krajnju, nego i iskrenu potvrdu naše posvećenosti i usmerenosti na kreiranje pozitivnog uticaja u društvu i zajednici u kojoj poslujemo. Principi odgovornog bankarstva precizno i sistemski definišu ulogu i odgovornost banaka u oblikovanju održive budućnosti, za šta se mi u OTP banci zalažemo i za šta smo se ovim potpisom i zvanično obavezali. Liderska pozicija na lokalnom tržištu, tendencija da budemo regionalni lider u finansiranju održivog i postepenog prelaska

na niskougledničku ekonomiju, ali i podrška kulturnim, naučnim, sportskim i socijalnim projektima od nacionalnog značaja i transparentnost u izveštavanju prirodno su prethodili odluci da postanemo potpisnik inicijative koja na globalnom nivou to uređuje i afirmiše. Čast nam je što smo u društvu onih koji žele da doprinesu da bankarstvo menja svet na bolje“, rekao je ovim povodom Predrag Mihajlović, CEO i predsednik Izvršnog odbora OTP banke Srbija.

Poseban značaj Principa UN za odgovorno bankarstvo je i to što ukazuju i na načine kroz koje bankarski proizvodi, usluge i međusobne saradnje mogu da podrže i ubrzaju promene neophodne za postizanje zajedničkog prosperiteta za sadašnje i buduće generacije. Pristupanjem ovoj inicijativi, banke potpisnice pridružuju najvećoj globalnoj bankarskoj zajednici fokusiranoj na održivo finansiranje, razmenu dobrih praksi i izradi smernica i alata koji su od koristi za celu industriju.



Priceless planet Coalition

OTP banka Srbija treću godinu zaredom učestvuje u globalnoj inicijativi Priceless Planet Coalition kompanije Mastercard. U saradnji sa Conservation International i World Resources Institute, Priceless Planet Coalition ima za cilj da zasadi 100 miliona stabala i na taj način doprinese smanjenju posledica klimatskih promena. Za svakog klijenta koji je do 31. oktobra 2023. godine aktivirao Apple Pay, odnosno Google Pay uslugu ili otvorio Fluo, Praktik, Prestiž ili Klasik paket račun u OTP banci, biće zasađeno jedno drvo čime će postati važan akter u misiji za zdraviju Planetu i očuvanje biljnog i životinjskog sveta. Na ovaj način je za tri meseca u 2023. godini obezbeđena sadnja 46.000 stabala drveća, dok je ukupno u prethodne tri godine, koliko Banka učestvuje u ovoj inicijativi, taj broj gotovo 80.000.

Pošumljavanje predstavlja jedan od najefikasnijih i najisplativijih načina za borbu protiv klimatskih promena. Zato OTP banka i Mastercard pozivaju sve koji „znaju da vide šumu od drveta“, da se pridruže ovoj globalnoj zelenoj inicijativi kako bi udruženim snagama zasadili 100 miliona stabala na 18 lokaliteta širom sveta.



Kreditna linija EIB Global i OTP banke za mala i srednja preduzeća

U decembru 2022. godine, EIB Global, ogranak Evropske investicione banke (EIB) za aktivnosti van Evropske unije, ugovorila je sa OTP bankom Srbija i OTP Leasing Srbija kreditnu liniju vrednu 80 miliona evra za podršku malim i srednjim preduzećima. Unapređenjem dugoročnog finansiranja preduzeća u Srbiji, ova kreditna linija je usmerena na povećanje kapacitete MSP za inovacije i rast, uz stvaranje novih prilika za zapošljavanje.

Ovaj finansijski aranžman je u skladu sa Ekonomsko-investicionim planom Evropske komisije za Zapadni Balkan, usmerenim na podsticanje održivog razvoja regiona pomoću podrške u okviru inicijative Tima Evropa. Doprinosi povećanju konkurentnosti srpskih MSP, rastu predvođenim privatnim sektorom i sprovođenju predstojeće nacionalne strategije za MSP.



EIB ima dugogodišnju uspešnu saradnju sa OTP bankom Srbija, koja je tokom 15 godina omogućila efikasno plasiranje finansijska sredstva za MSP i preduzeća srednje tržišne

kapitalizacije. Kroz zajedničke operacije banke su podržale male biznise u različitim oblastima, kao što su energetika, zaštita životne sredine, industrija, zdravstvo, obrazovanje, usluge, turizam i poljoprivreda.

EBRD kreditne linije za mala i srednja preduzeća

U decembru 2021. godine i oktobru 2022. godine Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) je OTP banci odobrila je Banci dve linije i to od 2,3 milijarde dinara i 25 miliona evra, respektivno za podršku malim i srednjim preduzećima. Krajem 2023. godine odobrila zajam za finansiranje u iznosu od 60 miliona evra. Kao deo tog finansijskog paketa, 10 miliona evra zajma namenjeno je Go Green programu za MSP (mala i srednja preduzeća), koji podržava Evropska unija (EU).

Navedeni finansijski paket omogućavaju OTP banci Srbija da kontinuirano podržava ulaganja malih i srednjih preduzeća u unapređenje tehnologije i opreme, povećanje konkurentnosti, kao i pružanje podrške izvoznim potencijalima. Povrh toga, ovaj zajam podržava i zelenu ekonomiju Srbije, imajući u vidu da će 50 odsto kredita za MSP i 70 odsto dela namenjenog programu Go Green za MSP biti u skladu sa EBRD inicijativom - Tranzicija ka zelenoj ekonomiji (GET).

Po uspešnom okončanju svojih investicionih projekata, mala i srednja preduzeća koja se finansiraju kroz program Go Green za MSP, imajuće pravo na povraćaj novca u iznosu od 10 odsto iznosa zajma ili 15 odsto za investicije u obnovljive izvore energije i pojedine projekte u poljoprivredi. EU će obezbediti podsticaje kako bi pomogla da se premosti jaz između visokih početnih troškova i budućeg povraćaja investicija.

MSP predstavljaju okosnicu srpske privrede i obezbeđuju dve trećine radnih mesta u zemlji. Unapređenje njihovog pristupa finansijama od vitalnog je značaja za održiv i inkluzivan ekonomski rast Srbije, ali i njenu integraciju u regionalna i globalna tržišta. OTP banka Srbija je dugogodišnji partner EBRD-a sa jakim referencama u pogledu podrške domaćim MSP, sa fokusom na zelenu tranziciju i održivost.



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. Kao vodeća banka u Srbiji u agro segmentu, svesni smo kolika mogu biti ulaganja koja su potrebna našim poljoprivrednicima kako bi unapredili svoje poslovanje i bili konkurentni na lokalnom, ali i evropskom tržištu. Stoga nastojimo da našu ponudu prilagodimo njihovim potrebama, nudeći široku lepezu bankarskih proizvoda.

Tradicionalno smo i 2023. godine na 90. Međunarodnom poljoprivrednom sajmu u Novom Sadu predstavili svoje proizvode i usluge: jedinstveni agro paket račun koji nudi više usluga po nižoj ceni – dinarski tekući račun, DinaCard debitnu karticu, Mastercard Debit beskontaktnu karticu na zahtev, dostavu izvoda po računu elektronskim putem i na šalteru banke, obaveštenja o svim promenama na računu putem SMS-a i M-bank. Kad je reč o dozvoljenom minusu, Banka je učinila dostupnim ovaj proizvod čak i korisnicima koji nisu klijenti Banke, te ga mogu dobiti u iznosu do 20,000 evra i to sa fiksnom kamatnom stopom, u skladu sa kreditnim politikama Banke. Takođe, za sve vlasnike registrovanih poljoprivrednih gazdinstava OTP banka nudi brze kredite za obrtna sredstva do 1,500,000 dinara, na šest ili 12 meseci bez valutnog rizika, sa dinarskom ratom koja je uvek fiksna, i to uz minimalnu proceduru i brzi rok odobravanja. Na raspolaganju su i dinarski kredit za obrtna sredstva u iznosu do milion evra, ali i investicioni krediti sa rokom otplate do pet ili 15 godina i grejs periodom do godinu dana. Za njih plaćanje se može vršiti po izboru klijenta – mesečno, kvartalno ili šestomesečno. Čak i u slučaju da klijent želi da na ovaj način refinansira kredit iz druge banke, ova usluga je brza i jednostavna.

“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 ovom prilikom naš Dejan Mirč, direktor Odeljenja za agro biznis.

Kako bi što veći broj poljoprivrednika imao pristup ovim pogodnostima, CEO i predsednik Izvršnog odbora OTP banke, Predrag Mihajlović i Đorđe Raković, direktor Garancijskog fonda AP Vojvodina potpisali su Sporazum o saradnji OTP banke i Garancijskog fonda AP Vojvodina. Zahvaljujući ovom sporazumu agro-krediti iz ponude banke od sada biće dostupni i registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima sa teritorije Vojvodine koji imaju odobrenje od strane Fonda.

Sporazum o saradnji između OTP banke i Garancijskog fonda AP Vojvodina simbolično je doneo na potpisivanje Soter Rover

– robot koji može sam da obradi baštu, voćnjak ili vinograd. Reč je o izumu istoimene kompanije koja je bila jedan od deset finalista ovogodišnjeg ciklusa Generator ZERO konkursa OTP banke.



OTP banka finansijski partner projekta „Digitalno selo“

OTP banka postala je finansijski partner projekta „Digitalnog sela“, koji su Delta Holding, BioSens Institut i Mokrin House pokrenuli 2022. godine. Projekat je pionirska inicijativa u segmentu sveobuhvatne digitalne transformacije ukupne poljoprivredne delatnosti u Mokrinu – velikoj i po svemu naprednoj seoskoj sredini. Zahvaljujući ovoj saradnji, poljoprivrednim proizvođačima koji su članovi „Digitalnog sela“ biće obezbeđen pristup svim agro-uslugama i proizvodima iz portfolija, kao što su investicioni krediti, krediti za obrtna sredstva, korišćenje digitalnih servisa banke, ali i brojne mogućnosti finansijske edukacije.

„Digitalno selo“ ima za cilj stvaranje mogućnosti za lakšu, efikasniju i održiviju proizvodnju, veću zaradu poljoprivrednih proizvođača i privlačniji život na selu, sa posebnim fokusom na mlade. Svesni činjenice da poljoprivreda ima snažan razvojni potencijal, kao i njenog udela u celokupnoj domaćoj ekonomiji, naše uključivanje kao prvog partnera iz oblasti finansijske, predstavlja dodatni podsticaj ne samo ovom projektu, već i celokupnom srpskom selu.

Zahvaljujući ovom projektu poljoprivrednicima su lako i brzo dostupne osnovne servisne informacije (vremenska prognoza, kursna lista, cene goriva, cene đubriva, cene robe na domaćim i stranim berzama), stručno-savetodavne informacije (obaveštenja o pojavi bolesti i štetočina, kao i preporučene vrste tretmana za suzbijanje istih, preporuke vezane za doziranje unosa veštačkih đubriva, optimalni rokovi za ratarske operacije), satelitski monitoring proizvodnih parcela sa osnovnim pokazateljima, a u narednoj fazi biće obezbeđena i finansijska podrška (upiti za kredite i dobijanje ponude, aplikacija za kredit kroz platformu, zahtevi za ponude polisa osiguranja proizvodnje, ponude za štednju i depozite).

Ispred Banke Memorandum o saradnji potpisali su Marija Popović, naša članica Izvršnog odbora zadužena za poslove sa

privredom i Dejan Mirč, direktor Odeljenja za agro biznis dok su u ime naših partnera Memorandum potpisali Marija Desivojević Cvetković, potpredsednica kompanije Delta Holding, dr Vladimir Crnojević, direktor Instituta BioSens i Branimir Brkljač, osnivač Mokrin House-a.

“Imajući u vidu da je ključna ideja inicijative „Digitalnog sela“ da kroz specijalno kreiranu softversku platformu pokrije veći deo potreba prosečnog poljoprivrednika u Srbiji, a da je OTP banka jedan od predvodnika digitalizacije u bankarskom sektoru, uključivanje u ovaj projekat bio je potpuno prirodan korak za nas. Podaci pokazuju da je oko 70 odsto ukupne globalne obradive zemlje u rukama malih poljoprivrednika, ali da oni na svetskom tržištu učestvuju samo sa 35 odsto proizvoda. Nadamo se da ćemo pridruživanjem „Digitalnom selu“ pomoći da se ta statistika promeni na bolje kao i da ćemo biti u prilici da omogućimo sadržajiji kulturni život u Mokrinu“, izjavila je tom prilikom Marija Popović.



OTP banka u prvom nacionalnom AgTech Superklasteru

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 proizvoda i uslova rada srpskog poljoprivrednika.

Kao članovi prvog srpskog AgroTech Superklastera imamo priliku da razvijamo inovativna i tehnološki napredna rešenja u poljoprivredi. Sa startapom Agremo razvijamo softversku platformu koja koristi tehnologije veštačke inteligencije i mašinskog učenja kako bi omogućila daljinsko osmatranje i analizu primarne poljoprivredne proizvodnje u svim fazama vegetacije. Time se po prvi put u Srbiji na bankarskom tržištu uvodi primena satelitskih snimaka kao važnih ulaznih podataka u procesu odobravanja i monitoringa poljoprivrednih kredita.

Ovaj projekat predstavljen je u okviru međunarodnog programa Evropske unije na Univerzitetu Sorbona u Parizu, a među 400 prijava, ovaj projekat je ušao u 30 najperspektivnijih.



Takođe, Banka trenutno radi na razvoju novog proizvoda sa Agremo timom, uz pomoć kog ćemo moći našim klijentima, malim poljoprivrednicima da kroz izveštaje o stanju njihovih parcela i useva omogućimo da shvate prednosti korišćenja novih tehnologija. Na prvom mestu ćemo im omogućiti vrhunsku edukaciju i obezbediti dragocene informacije (izveštaje će dobijati uz agro premium paket računa), pa ćemo im tako omogućiti da koriste gore navedene benefite i na malim parcelama.

AgTech Superklaster predstavlja platformu za multisektorsku saradnju i umrežavanje zainteresovanih partnera iz Agro i IKT sektora, poput korporacija, investitora, vladinih organizacija i drugih stakeholdera 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



	2023.	
Ukupan broj zaposlenih	2,833	
Struktura zaposlenih prema tipu ugovora	2023.	
	Na neodređeno vreme	Na određeno vreme
Broj zaposlenih	2,736	97
Procenat zaposlenih	96.6%	3.4%

U 2023. godini 119 osoba bilo je angažovano putem ugovora o delu, omladinske zadruge i agencije za fleksibilno zapošljavanje, na poslovima agenata prodaje, pošte, recepcije, arhive i kol-centra.

	2023.	
Stopa fluktuacije	18%	
Rodna struktura zaposlenih	2023.	
	muškarci	žene
Broj zaposlenih	758	2,075
Procenat zaposlenih	27%	73%
	2023.	
Ukupan broj zaposlenih koji su iskoristili pravo na porodiljsko odsustvo	muškarci	žene
	0	117
Stopa povratka na posao po isteku porodiljskog odsustva	muškarci	žene
	-	96%

Pri postavljanju i razvoju HR procesa, OTP banka vodi se najvišim standardima koji važe u finansijskom sektoru i globalnoj ekonomiji. Uz fokus na inovacijama, zadržavanje pozicije poželjenog poslodavca Banka postiže kreiranjem beneficija prema postojećim tržišnim trendovima, kao i privlačenjem i zadržavanjem profesionalaca kroz oslušivanje i prilagođavanje njihovim potrebama. Posebno smo posvećeni privlačenju mladih talenata i omogućavanju prilika za lični i profesionalni razvoj.

Izvršnost HR procesa, kontinuirano ulaganje, modernizacija i unapređenje iskustva zaposlenih u OTP banci potvrđeni su i sertifikatom „Employer Partner“. Ovom prestižnom HR priznanju konsultantske kuće „SELECTIO“ prethodi kompleksna i detaljna analiza, koja je jasno pokazala da je OTP banka strateški orijentisana ka zaposlenima, da prepoznaje njihovu ključnu ulogu u ukupnom razvoju poslovanja i da ostvaruje napredak na tom putu. Nakon sertifikacije 2022. godine, u 2023. sprovedena je resertifikacija, uz dostavljanje merljivih i egzaktnih podataka o ostvarenim rezultatima i napretku, koja je rezultirala višim ocenama i boljim skorom od prošlogodišnjih. Napredak se ogleda u unapređenju procesa selekcije, iskustva kandidata i onboardinga, stvaranju podsticajnog radnog okruženja, sistemskog pružanja konstruktivnih povratnih informacija, kao i podrške zaposlenima kroz sve faze profesionalnog razvoja.

Tim povodom, Krstinja Šćepanović, direktorka Direkcije za ljudske resurse u OTP banci istakla je da obnova sertifikata potvrđuje posvećenost usmerenju ka kontinuiranom dijalogu sa zaposlenima, postavljanju inovacionih trendova i odlučnom upravljanju promenama: „Kao organizacija prolazimo kroz brojne promene, a izvršnost HR procesa je osnova koja nam obezbeđuje da u te promene uđemo opremljeni inovativnim rešenjima i najboljim praksama, kako bismo oblikovali budućnost kakvu želimo u našoj organizaciji. Uspešna resertifikacija koja omogućava da i dalje budimo nosilac „Employer Partner“ sertifikata jasan nam je signal da smo na dobrom putu, a zajedno šaljemo poruku ka našim kandidatima,

zaposlenim i saradnicima da banka nije statičan, rigidan sistem i da smo spremni da zajedno kreiramo podsticajno i inspirativno okruženje. Naš strukturirani i strateški pristup procesima za upravljanje ljudskim kapitalom, kao i proaktivno učešće u poslovnim odlukama su prepoznati kao prednost koja nas izdvaja, što je rezultiralo boljim skorom i višim ocenama. Preporuke za dalja unapređenja će nam i ove godine biti smernica i standard kojim ćemo se voditi."

„Sveobuhvatan pristup unapređenju HR sistema OTP banke Srbija uistinu je za svaku pohvalu, posebno u trenutnom dinamičnom periodu poslovanja. Prilikom ovogodišnje sertifikacije posebno bih istaknula uključivanje zaposlenih u projekte upravljanja promenama i u inicijative za unapređenje inovativnosti, te prepoznavanje onih zaposlenih koji kroz svoj rad žive organizacijske vrednosti. Zaposlene i njihovo iskustvo rada Banka drži dosledno visoko na listi prioriteta, što nedvosmisleno doprinosi uspešnom poslovanju.“, izjavila je prilikom dodele sertifikata Lara Šubić Šuša, voditeljica projekta Employer Partner iz „SELECTIO“ Grupe.

2.7.1. Zadovoljstvo zaposlenih

Godišnje istraživanje o angažovanosti zaposlenih OTP banke jedan je od načina da svaki zaposleni dobije priliku da podeli svoje mišljenje o brojnim pitanjima koje oblikuju našu organizaciju. Na osnovu prikupljenih uvida kreiramo okruženje u kom želimo da se razvijamo, gradimo svoju karijeru, i koje nas čini ponosnim što smo njegov deo.

Na osnovu rezultata istraživanja sprovedenog 2022. godine, sa menadžmentom Banke razvijeni su jasni i konkretni planovi za unapređenje pojedinačnih oblasti na nivou direkcija. Sa zaposlenima iz svih delova Banke razgovarali smo o tim planovima na događajima u Beogradu i Novom Sadu. Tom prilikom je 120 članova tima podelilo svoje mišljenje, komentare i sugestije kako bismo bolje razumeli određene uvide iz istraživanja i unapredili akcione planove.

U fokusu su nam bile teme koje smo kroz istraživanje prepoznali kao bitne za dalja unapređenja našeg okruženja:

- o Odnos menadžmenta prema zaposlenima
- o Dobrobit zaposlenih
- o Prepoznavanje, učinak i nagrađivanje
- o Otvorena i iskrena komunikacija
- o Saradnja između timova
- o Karijerni razvoj.

Koristeći „world cafe“ metodologiju koja omogućava da se grupe učesnika rotiraju po temama, odnosno stolovima, svi zaposleni su imali priliku da na svaku od 6 tema podeli svoje mišljenje. Diskusiju po temama su vodili HR biznis partneri i izabrani predstavnici svake grupe. Odlični komentari i smernice koje su zaposleni dali omogućili su bolje razumevanje rezultata istraživanja i unapredili planove koji su zatim realizovani tokom 2023. godine.

Uspešna godina banke obeležena je još jednom važnom brojkom: zajedničkim snagama, kontinuiranim dijalogom i uspešno realizovanim akcijama unapređen naš skor angažovanosti zaposlenih za 8 poena.

Istraživanje o angažovanosti zaposlenih sprovedeno u 2023. godini pokazalo je da volimo svoj posao, uživamo u radu sa našim timom, da prepoznamo različite aktivnosti kojima smo unapredili naše okruženje i da smo spremniji da preporučimo našu organizaciju kao dobro mesto za rad. Teme koje su nam bitne, a prethodne godine smo prepoznali kao one na koje želimo da se fokusiramo takođe su znatno unapređene. Postali smo bolji u slavljenju uspeha, zadovoljniji nagrađivanjem i promenom modela zarada u mreži, otvoreniji u komunikaciji i više fokusirani na međusobnu saradnju, ponosni na brend i reputaciju banke na tržištu. Prepoznali smo šta je sve urađeno od prošlogodišnje ankete i na osnovu toga imamo i veće poverenje u buduće planove.

U 2023. započeli smo sa korišćenjem alata Heartcount, koji nam omogućava da pratimo zadovoljstvo zaposlenih u radnom okruženju u realnom vremenu na nedeljnom nivou. To je posebno važno za kolege koje imaju menadžersku ulogu jer im omogućava da prate rezultate svakog zaposlenog pojedinačno i na osnovu toga donose informisane odluke.

Oblasti koje pratimo kroz ovaj alat su u skladu sa našim planovima za povećanje angažovanja - Wellbeing, Profesionalni (lični) razvoj, Odnos sa menadžmentom, Odnos sa kolegama, Feedback, Zadovoljstvo poslom, Produktivnost i efikasnost. Krajnji cilj je da se na nedeljnom nivou oseti puls zaposlenih i da se obradom ovih podataka stekne uvid u oblasti koje najviše utiču na zadovoljstvo i angažovanost zaposlenih, kao i da se prate efekti sprovođenja akcionih planova za unapređenje angažovanja.



2.7.2. 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.

Ovi principi odnose se na sve faze – od regrutacije, zapošljavanja, do mogućnosti za razvoj i usavršavanje. Kako bismo podržali i promovisali različitost, uspostavili smo saradnju sa Programom Ujedinjenih nacija za razvoj, Forumom mladih sa invaliditetom, i Programom promocije razvoja romskog preduzetništva (REDI). Do sada je dvoje praktikanata putem REDI programa prošlo devetomesečnu praksu u Banci, a u saradnji sa Forumom otvoren je i konkurs za mlade sa invaliditetom, koji će praksu započeti u 2024. godini.

Etičkim kodeksom takođe se zabranjuje 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 2023. 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, broju sati prekovremenog rada, 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.

2.7.3. 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. Pored internih obuka, Banka obezbeđuje i finansijsku podršku i prilike za pohađanje eksternih kurseva i programa. Tokom 2023. godine svi zaposleni prošli su kroz proces ocene radnog učinka i individualnog razvoja.

Za pool OTP talenata organizovane su obuke iz oblasti: people management, resilience, communication, team development, data management, change management.

Zaposleni na menadžerskim pozicijama prošli su kroz ESG training, Strateške radionice, Board Effectiveness i Coaching programme. Fokus je bio na Agile Coach i obukama za Cloud, AI tehnologije, IT programske jezike i alate.



OTP Banka	2023.		
	Rukovodioci	Srednji nivo rukovodilaca	Zaposleni (osim rukovodilaca)
Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih	1,671	6,654	31,803
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	57	20.4	13.7

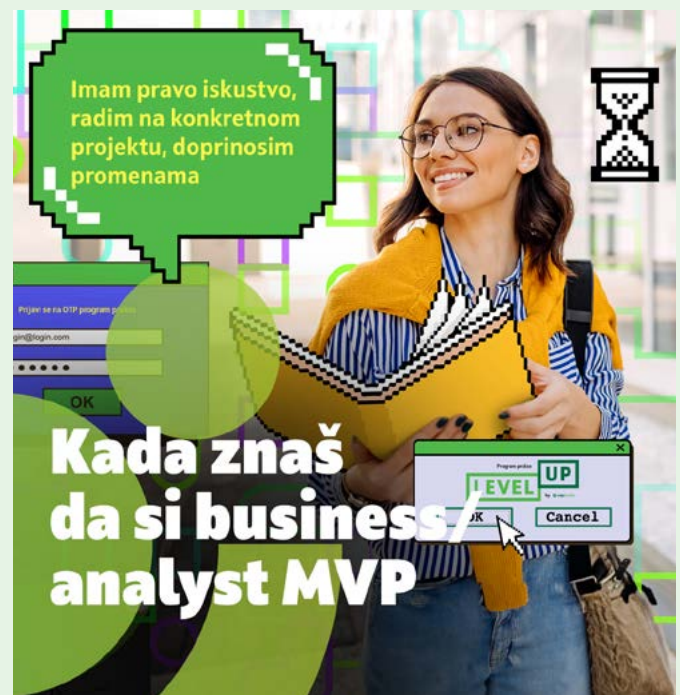
OTP Osiguranje a.d.o OTP Lizing d.o.o OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd OTP Factoring Serbia d.o.o OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad OTP Invest AD BEOGRAD	Muškarci	Žene
	Ukupan broj sati obuke prema polu	58
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	1.01	1.37

OTP Osiguranje a.d.o OTP Lizing d.o.o OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd OTP Factoring Serbia d.o.o OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad OTP Invest AD BEOGRAD	2023.		
	Rukovodioci	Srednji nivo rukovodilaca	Zaposleni (osim rukovodilaca)
Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih	4	57	85
Prosečan broj sati obuke po zaposlenom	1	1.3	1.5

OTP Banka – 2023	Muškarci	Žene
Ukupan broj sati obuke prema polu	11,223	29,170
Stopa povratka na posao po isteku porodiljskog odsustva	15.6	14.6

Level Up

Angažovanje mladih, sa malo iskustva ili gotovo bez njega, ulaganje u njihov razvoj i usmeravanje u skladu sa strateškim ciljevima Banke je put koji biramo u potrazi za kvalitetnim zaposlenima. U 2022. godini pokrenuli smo program prakse pod nazivom „Level Up“, sa idejom da studentima pomognemo da sledeći karijerni nivo dosegnu među raznovrsnim oblastima koje nudi bankarski svet. Oblasti su odabrane tako da prate strateška usmerenja Banke, i svako naredno izdanje programa pratiće drugačiju temu. Čitav program je koncipiran na ideji učenja u realnom okruženju sa realnim uticajem na svakodnevno poslovanje Banke. U prvom izdanju programa fokus je na data science-u, dok je drugo izdanje za temu imalo prodaju i analitiku u širem smislu.



U prvom izdanju, deset praktikanata aktivno je učestvovalo u aktuelnim projektima Banke u okviru deset različitih timova, u Beogradu i Novom Sadu. Drugo izdanje programa pruža priliku za 16 praktikanata. Pored toga što obrađuje dve teme, program se i geografski proširio pa pored Beograda i Novog Sada imamo i praktikanate u Subotici, Kragujevcu, Nišu i Leskovcu. Praktikanti dobijaju priliku da prođu kroz sedmomesečni program koji smo sa pažnjom za njih dizajnirali. Program selekcije kandidata je kompleksan i sastoji se iz četiri celine, tokom kojih se testiraju različite veštine i znanja kandidata. U procesu učestvuju kolege zadužene za ljudske resurse, ali i kolege u čije timove se praktikanti raspoređuju nakon uspešno završenog procesa selekcije.

Svatom praktikanatu je dodeljen mentor i to je oblast na koju se kroz program stavlja poseban fokus, jer se kroz proces evaluacije sa praktikantima upravo taj aspekt pokazao kao nešto što u najvećoj meri utiče na njihovo iskustvo, ali i iskustvo tima kome praktikant pripada. Mentorski program je osmišljen kao dvosmerni proces u kom obe strane uče i podstiču jedna drugu. Praktikanti rade na različitim projektima koji imaju realan uticaj na poslovanje Banke i njihovo okruženje nudi isto što i novozaposlenima banke. Na ovaj način od samog početka kod njih razvijamo osećaj odgovornosti i pripadnosti timu.

U našoj Banci multidisciplinarnost je na ceni, pa tokom ovog programa kao i redovnog onboarding procesa, mlade kolege imaju priliku da pohađaju različite radionice i predavanja koja imaju za cilj da ih upoznaju sa temama koje ne moraju direktno biti u vezi sa temom njihovog programa prakse, ili pozicijom na kojoj su angažovani. Rad praktikanata i mentora se prati uz pomoć različitih alata koji omogućavaju da se na adekvatan način meri uspešnost programa, kao i da na sistemski način pruži neophodnu podršku svima učesnicima u programu.

Zaposleni OTP Osiguranja u korak sa naprednim poslovnim alatima – Power BI radionice

U sklopu kontinuirane edukacije zaposlenih i unapređenja poslovnih procesa, OTP Osiguranje je nedavno organizovalo niz radionica posvećenih alatu Power BI.

Radionice su privukle veliko interesovanje, okupivši zaposlene različitih odeljenja i nivoa stručnosti, a njihov cilj bio je da omogući učesnicima da steknu značajno znanje o Power BI i primene ga u rešavanju stvarnih poslovnih izazova. Radionica se sastojala iz tri dela, prva dva organizovana preko Microsoft Teams platforme, a poslednji deo u prostorijama OTP Osiguranja.

Prve dve radionice su održane putem Microsoft Teams platforme kako bi se omogućila udobnost i fleksibilnost učesnicima. Fokus tih radionica bio je na osnovama Power BI-a, pružajući učesnicima razumevanje osnovnih funkcionalnosti alata. Teme

su obuhvatale uvoz podataka, transformaciju podataka, izradu vizualizacija i izveštaja i deljenje sadržaja putem Power BI alata. Učesnici su imali priliku da postavljaju pitanja i raspravljaju o praktičnim primerima iz svojih radnih oblasti, što je dodatno obogatilo radionicu. Ove online radionice su omogućile svim zaposlenima pristup osnovnom znanju o Power BI.

Treća radionica je organizovana u prostorijama OTP Osiguranja. Ova radionica je bila posvećena rešavanju konkretnih poslovnih problema koristeći Power BI alat i stečeno znanje. Zaposleni su rešavali stvarne izazove koristeći svoje baze podataka sa kojima svakodnevno rade, a kolege aktuari su im pomogli da razviju Power BI rešenja. Učesnici su saradivali u manjim grupama, razmenjujući iskustva i radeći na rešavanju svojih konkretnih poslovnih izazova i problema.

Radionice su se pokazale izuzetno korisnim za sve učesnike. Zaposleni su stekli značajno znanje o Power BI-u i njegovim primenama, a mnogi su bili inspirirani da dalje istraže mogućnosti koje ovaj alat pruža. Takođe, imali su priliku da razmene iskustva i rade zajedno na rešavanju stvarnih poslovnih zadataka, što je doprinelo jačanju timskog duha i međusobne saradnje.

Ove radionice su se pokazale kao odličan način za unapređenje poslovnih procesa i povećanje produktivnosti zaposlenih. OTP Osiguranje planira da nastavi sa organizovanjem sličnih edukativnih događaja kako bi podržalo svoje zaposlene u razvoju njihovih veština i doprinelo kontinuiranom rastu i uspehu kompanije.

2.7.4. Bezbednost i zdravlje na radu

Zdravlje i bezbednost na radnom mestu su naš prioritet, kako bi se osiguralo bezbedno radno okruženje, poboljšao kvalitet profesionalnog života zaposlenih i sprečili povezani rizici. Pridržavamo 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. Pravilnik o bezbednosti i zdravlju na radu je dostupan svim zaposlenima na oglasnoj tabli putem internog portala kome mogu da pristupe svi zaposleni, kao i Uputstvo za postupanje prilikom povrede na radu.

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. Licencirane kompanije vrše usluge iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu i imenuju se licencirana lica za bezbednost i zdravlje na radu. Angažovane kompanije vrši preventivne

preglede objekata i dostavljaju izveštaje o uočenim nedostacima koji se zatim otklanjaju. U skladu sa zakonom, vrše se i merenja uslova radne okoline u letnjem i zimskom periodu, kao i periodične kontrole električnih instalacija. 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 obavesti neposrednog rukovodioca. Lice za BZR vrši kontrolu, a uočeni nedostaci se moraju otkloniti. Zaposleni ima pravo da napusti svoje radno mesto ukoliko prepozna opasnost koja ugrožava život i zdravlje.

Zaposlenima su obezbeđeni redovni sistematski pregledi.

U okviru sistematskih pregleda obezbeđen je i pregled oftamologa zaposlenima koji koriste opremu za rad sa ekranom, u skladu sa Aktom o proceni rizika.

	2023.
Ukupan broj povreda	15
Broj povreda sa težim posledicama*	4
Stopa povreda	0.51
Stopa povreda sa težim posledicama	0.14

*uganuća, iščašenja, prelomi

Sledeće opasnosti identifikovane su kao pretežan uzrok povreda, na osnovu izveštaja o povredama: opasnost od saplitanja preko stvari koje su zaposleni stavili na prolaze, nepažljivo kretanje, saplitanje, pad prilikom dolaska i odlaska sa posla, nepažljivo zatvaranje blagajničkih kasa. O povredama na radu postoji Evidencija koja proizilazi iz Zakona o bezbednosti i zdravlju na radu i Pravilnika o sadržaju i načinu izdavanja obrazaca izveštaja o povredi na radu i profesionalnom oboljenju, a koju vodi imenovano lice za bezbednost i zdravlje na radu.

Kolektivni ugovor, kojim su obuhvaćeni zaposleni OTP 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

Održivost sopstvenih operacija

U okviru ESG Strategije OTP banke, definisani su i ciljevi koji se odnose na uticaj operacija banke na životnu sredinu. To uključuje planove za dekarbonizaciju u okviru Scope 1 i Scope 2 emisija, upravljanje otpadom, smanjenje upotrebe plastike, upotrebu recikliranog papira i smanjenje upotrebe papira, upotrebu LED osvetljenja, mere za renoviranje mreže ekspozitura, i obnove voznog parka. 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 2023. godine, kao ni prethodnih godina, nije bilo kazni niti drugih vrsta sankcija prema Banci u vezi sa neusaglašenostima sa zakonima i propisima.

Kvantitativni podaci u ovom odeljku odnose se na sva pravna lica obuhvaćena finansijskim konsolidovanim izveštajem, osim ukoliko nije drugačije naglašeno.

2.8.1. Potrošnja energije i energetska efikasnost

Sve filijale banke i centralne zgrade su povezane 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. Sa istim ciljem doprinosi energetske efikasnosti, putem ovog sistema regulišu se i temperatura u prostoru. Uz to, 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.

U odnosu na prethodnu godinu, LED rasveta je ugrađena u još 30% ekspozitura, čime je smanjena potrošnja električne energije. Prethodno je, još u 2021. godini završeno 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 imaju 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 energetske efikasnosti. Banka ima zaključen ugovor o potpunom snabdevanju električnom energijom iz obnovljivih izvora (100% ZelEPS).

Potrošnja energije	2023.
Električna energija iz uglja	-
Električna energija hidroelektrane	34,398 GJ
Goriva različitog porekla koja koriste toplane u Srbiji	19,287 GJ
Zemni gas	2,756 GJ
Lož ulje	1,161 GJ
Potrošnja energije	2023.
Ukupno električna energija	34,398 GJ
Ukupno energija za grejanje	23,204 GJ

* Podaci o potrošnji električne energije prikupljeni su sa računava 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*	2023.**
Solarna energija	138.67 GJ

*Količina proizvedene i prodane energije potiče samo iz OTP banke Srbija a.d. Novi Sad

**Pored vremenskih uslova koji utiču na volatilitnost u obimu proizvodnje solarne energije, u 2023. godini je tokom dva meseca u letnjem periodu solarna elektrana bila van pogona zbog tehničkog održavanja.

	2023.
Energetski intenzitet	20.5 GJ po zaposlenom

2023.	
GHG Emisije – Scope 2*	1,325 t
Intenzitet GHG Emisija**	0.478 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

2.8.2. Upravljanje otpadom

Važeći Pravilnik o upravljanju otpadom i Plan upravljanja otpadom usvojio je u 2023. Izvršni odbor banke. Pravilnik reguliše prikupljanje, odlaganje i druge aktivnosti u vezi sa otpadom u svim organizacionim delovima Banke. Plan upravljanja otpadom sadrži, između ostalog, upustva za bezbedno skladištenje, postupanje i odlaganje generisanog otpada.

U skladu sa zakonskom obavezom, Banka je imenovala lice za upravljanje otpadom, a zaključeni su i 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. Izveštaji o godišnjim količinama prikupljenog otpada se dostavljaju Republičkom zavodu za statistiku.

U objektima centrale Banke u Beogradu su postavljene kutije za separaciju otpada, kao i kutije za prikupljanje plastičnih čepova, koji se skupljaju u humanitarne svrhe za potrebe Udruženja Čep za hendikep.

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.

U 2023. godini predato je na reciklažu 66.6 tona papira, 4,482 tona električnog i elektronskog otpada i 0.96 tona starih automobilskih guma. U istom periodu generisano je 134,6 t komunalnog otpada.



2.9

Doprinos zajednici

Kao odgovoran član društvene zajednice, uzimamo u obzir njene potrebe, pravce razvoja i prioritete, kako bi svojim aktivnostima doprineli dugoročnoj održivosti i inkluziji.

Naši prioritetu u ovom segmentu delovanja su podrška inovativnim projektima i preduzetništvu, ekologija i održivo poslovanje, podrška sportu, podrška projektima iz oblasti kulture, doprinos finansijskoj edukaciji, kao i pomoć lokalnoj zajednici, posebno najranjivijim društvenim grupama.

Prilikom izbora partnera rukovodimo se 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. Naša podrška uključuje realizaciju robnih i novčanih donacija, mentorsku podršku, podršku u segmentu promocije, korporativno volontiranje, i doprinos uvećanju javne svesti o određenim temama od opšteg značaja.

Osim što samostalno iniciramo projekte usmerene na dobrobit zajednice, uključujemo se i u šire partnerske inicijative. Članstvom u lokalnim mrežama koje promovišu održivost kao zdrav i poželjan poslovni model razmenjujemo najbolje poslovne prakse i pokrećemo nove inicijative. Čvrsto verujemo da je za uspešan razvoj društvene zajednice neophodno zajedničko delovanje poslovnog, civilnog i državnog sektora.

Inicijativa „Zajedno do solidarnijeg društva“

OTP banka Srbija je sa svojim prijateljima i partnerima, Srpskim filantropskim forumom i Trag fondacijom pokrenula pionirsku inicijativu „Zajedno do solidarnijeg društva“, posvećenu izradi jedinstvenog Registra organizacija civilnog društva koje će Banka osloboditi od provizija prilikom uplata humanitarnih donacija na njihove namenske račune. Oslobođanje od provizija



važiće za sve grupe klijenata i za sve načine uplata koje se realizuju preko OTP banke, bez obzira na to u kojoj je banci otvoren račun na koji se donacija upućuje. Ova inicijativa pokrenuta je sa ciljem afirmacije i osnaživanja kulture davanja u našoj društvenoj zajednici.

Registar organizacija civilnog društva koje će biti oslobođene od provizija prilikom uplata donacija na njihove namenske račune, na jednom mestu će okupiti sve relevantne organizacije koje se bave humanitarnim radom, a kojima je ujedno potrebna dodatna podrška i vidljivost. Spisak će biti ažuriran na svakih 12 meseci, nakon čega će i nove organizacije moći da apliciraju da postanu deo ovog registra.

„Veoma se radujemo što smo kroz međusektorsko delovanje i saradnju uspeli da pronađemo kvalitetno i održivo rešenje za podršku radu civilnog sektora. Verujemo da će kreiranje Registra i ukidanje provizija na uplate humanitarnih donacija na namenske račune doprineti stvaranju povoljnijeg i podsticajnijeg okvira za davanje i filantropiju. Cilj nam je da u Registru, na jednom mestu okupimo sve aktere civilnog sektora čiji je rad transparentan, kontinuiran, poštovanja vredan i čiji rezultati zaslužuju dodatni podsticaj i veću vidljivost. Ponosni smo što će na ovaj način mnoga dobra dela i ideje biti realizovane. Obaveza nas u OTP banci, kao lidera u svojoj oblasti, je da učinimo sve što je u našoj moći da zajednicu u kojoj radimo unapređujemo, učinimo humanijom i podstičemo njen razvoj, ali i da inicijativama koje pokrećemo šaljemo dobar primer drugima da isto učine. Važno nam je i da pošaljemo poruku da pokretanje zajedničkih inicijativa po pravilu postizemo bolje i trajnije rezultate“, istakao je ovim povodom Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora OTP banke.

„Svesni smo da je ukidanje bankarskih provizija na novčane donacije kompleksno pitanje i da podrazumeva uključivanje čitavih sistema u tu akciju, ali je isto tako važno da postoji dobra volja banaka da se to pitanje reši. Važno je da ukidanje provizija ne ostane usamljen slučaj od akcije do akcije, već odluka koju

će doneti sve banke na tržištu. Drago nam je da je OTP banka, kao jedna od najistaknutijih članica Srpskog filantropskog foruma, prva odlučila da ukine bankarske provizije i veliko nam je zadovoljstvo da smo deo tog važnog procesa. Napomenuo bih da su gestovi veoma važni. Ujedinjeni oko ove inicijative Srpskog filantropskog foruma i OTP banke pokazujemo zajednici da je važno da kroz sopstvene inicijative damo maksimalni doprinos i da davanje za humanitarne i slične inicijative stigne onima kojima je namenjeno bez ikakvih opterećenja provizija i poreza”, rekao je Veran Matić, izvršni direktor Srpskog filantropskog foruma na panelu organizovanom povodom predstavljanja Registra organizacija koje će biti oslobođene od plaćanja provizija.



2.9.1. Inovacije, preduzetništvo i zeleni projekti

Generator Zero

U 2023. godini sproveden je novi ciklus Generator ZERO konkursa, čiji je cilj da podrži rešenja koja doprinose smanjenju karbonskog otiska i rastu zelene ekonomije. Konkurs je otvoren za inovatore, startape, mikro, mala, srednja i socijalna preduzeća, kao i organizacije civilnog društva, a za ovogodišnji ciklus pristiglo je rekordnih 116 prijava.

Pobednik konkursa za 2023. godinu je projekat „Fragment ploče“ startapa Fragment Incorporated, koji se bavi proizvodnjom inovativnog i održivog građevinskog materijala od 73% reciklažnog stakla. Naime, za proizvodnju Fragment ploče koristi postindustrijsko staklo koje bi završilo na deponiji, čime se usporava popunjavanje i ubrzano nastajanje novih deponija. Svaka izgradnja nove deponije ima visok ugljenični otisak i dovodi do uništenja biodiverziteta i životne sredine.

Pobednički tim je od Banke osvojio dva miliona dinara savetodavnu i stratešku podršku u daljem razvoju i promociji

projekta – prezentovanje rešenja u OTP Lab inovacionom hub-u matične OTP Grupe i investicionom fondu Portfolion.

„Tradicija i reputacija koju već sada ima Generator, najveće je priznanje za našu posvećenost unapređenju cirkularne ekonomije i potrebama lokalne zajednice. Broj i kvalitet prijava koji svake godine raste još je bolji indikator opšteg društvenog značaja ove teme, i upravo to je bio razlog zašto smo i ovogodišnji ciklus posvetili smanjenju karbonskog otiska. Projekat Generator ZERO zbog koga smo se danas i okupili najbolje oslikava stratešku opredeljenost OTP banke ka održivom poslovanju i inovativnom razmišljanju u smeru razvoja zelene ekonomije, čime je opravdano tokom sedam godina postao jedan od naših najvažnijih projekata. Nadamo se da će neka od rešenja koja smo videli u finalu Generatora, pomoći da kreiramo odgovornije i održivije okruženje”, rekao je na proglašenju pobednika Predrag Mihajlović, predsednik Izvršnog odbora.

Podršku na projektu su pružili i brojni partneri: ICT HUB, Blic, Mastercard, Projekat Srbija Inovira podržan od strane USAID-a, Inicijativa Digitalna Srbija, Beogradska otvorena škola (BOŠ), Netokracija, Schneider Electric, MPC, Supernatural – udruženje koje se bavi zaštitom životne sredine.



Priznanja za Generator ZERO

Naš Generator ZERO osvojio je četvrtu nagradu na Disrupt awards nagradnom konkursu, koji je po treći put organizovao ADAM studio, okupljajući sve one koji razmišljaju drugačije i spremni su da eksperimentišu u svom poslu i tako pomeraju granice. OTP Banka nagrađena je u kategoriji Finansijski sektor, čime su prepoznati naši višegodišnji napori da podržimo domaće preduzetnike i inovatore koji žele da svojim idejama, projektima i rešenjima smanje karbonski otisak i time očuvaju našu planetu i naše okruženje učine zdravijim.

Uz to, na jedinstvenom Festivalu društveno odgovorne komunikacije u Srbiji i regionu osvojili smo titulu Kampanje sa svrhom ECO GRAND PRIX 2023 u kategoriji za najbolje ECO društveno odgovorne kampanje. Nagrađen je naš projekat

Generator LAB koji je realizovan kroz tri pojedinačne inicijative: Generator ZERO, Generator dobrih dela i OTP Village. Nagradu je našoj Mileni Mićanović, direktorki za komunikacije i odnose sa javnošću, uručila Marija Beslač, direktorka za komunikaciju i partnerstva Nordeus Fondacije ispred stručnog Tima počasnih selektora. Za projekat Generator Lab i izvanredan doprinos potcilju 8.3 Agende 2030 osvojili smo nagradu „Šampioni održivosti“ koju dodeljuje Forum za odgovorno poslovanje.

OTP Village

Na samo nekoliko kilometara od centra Beograda, na lokaciji koja predstavlja stanište za više hiljada pčela otvoren je OTP Village, najnoviji „zeleni“ projekat Banke, koji realizujemo u partnerstvu sa ekološkim Udruženjem „Supernatural“. Pokretanje urbanog pčelinjaka i rasadnika sa 12 vrsta medonosnog bilja predstavlja još jednu u nizu inicijativa kojima pružamo podršku ekološkom aktivizmu i dajemo doprinos uvećanju biodiverziteta u želji da ukažemo na ključnu ulogu pčela za očuvanje našeg celokupnog ekosistema.



Prema rečima naše Milene Mićanović, direktorke za komunikacije i odnose sa javnošću, Banka pažljivo procenjuje svoje direktne i indirektno uticaje na životnu sredinu i podržava inicijative koje imaju pozitivan uticaj na ukupno stanje ekosistema: „Činjenica da pčele oprašuju više od 70 odsto biljaka i da od njih zavisi isti procenat ukupne flore i faune podstakla nas je da razmišljamo o ovoj važnoj temi i da zajedno sa našim partnerima iz Udruženja „Supernatural“ pokrenemo OTP Village. Uspostavljanje rasadnika medonosnog bilja i pokretanje pčelinjaka je naš način da doprinesemo očuvanju biodiverziteta, ali i da otvorimo još jednu važnu ekološku temu, a to je uvećanje znanja o medonosnim i divljim pčelama od čijeg opstanaka zavisi opstanak gotovo cele planete. Upravo je odgovoran, racionalan i održiv odnos prema resursima i prirodnom okruženju među ključnim kriterijumima kako u odabiru projekata, tako i u izboru partnera koje ćemo podržati. Zahvalni smo našim saradnicima iz Udruženja „Supernatural“ što smo kroz OTP Village započeli još jednu zelenu priču koja sve zajedno treba da nas podstakne da pažljivo i odgovorno biramo kako se ponašamo danas, jer

od toga zavisi budućnost i opstanak onih koji dolaze posle nas“, istakla je ona.

Na otvaranju OTP Village-a svi zainteresovani imali su priliku da učestvuju u sadnji medonosnog bilja, dok su od Stanka Rajića, predsednika Beogradskog udruženja pčelara Srbije i Maje Kovač farmaceutkinje koja je osnovala Udruženje „Smilje i bosilje“, mogli da saznaju više o pčelarstvu i njegovim urbanim modelima, kao i važnosti, značaju i specifičnostima medonosnih biljaka.

O višestrukom značaju i ulozi pčela svedoči i činjenica da samo jedno pčelinje društvo okolnim poljoprivrednim usevima u velikoj meri poveća prihode kroz značajno uvećanje ukupnih prinosa. Na njihov nemerljiv doprinos u održanju ekosistema, kao i značaj učešća privatnog sektora u zelenim akcijama osvrnuo se i Srđan Stanković iz ekološke organizacije Supernatural.

„Kako bismo transformisali trenutni, linearni i dugoročno neodrživ ekonomski sistem koji funkcioniše po modelu „kupi- troši - baci“ u održivi, cirkularni i baziran na čistim izvorima energije i biorazgradivim materijalima, neophodna je saradnja svih društvenih aktera. Zbog toga je podrška koju OTP banka već godinama pruža brojnim zelenim programima pravi primer odgovornog ponašanja privatnog sektora. Pokretanje OTP Village-a kao projekta posvećenog pčelama i sam čin sadnje 1.000 medonosnih biljaka izuzetno je važan za nas. Ponosni smo što približavamo čudesni svet pčela ljudima, jer su pčele zbog svoje uloge polinatora, najvažnija bića na planeti“, zaključio je Stanković.

Projekat OTP Village realizuje se i kroz programe ekološke edukacije za zaposlene i njihovu decu. U 2023. godini organizovano je nekoliko ekoloških radionica na lokaciji OTP Village-a, kao i u prostorijama Banke.



Generator dobrih dela

Četvrti Sajam socijalnog i održivog preduzetništva „Generator dobrih dela“ organizovali smo u Tržnom centru Ušće, u okviru kog je šest domaćih malih biznisa zasnovanih na održivom i socijalnom poslovanju, izložilo svoje ekološke i reciklabilne proizvode i predstavilo koncepte rada i delovanja u društvu.

Kao Banka već dugi niz godina podržavamo razvoj preduzetništva u Srbiji, a jedno od ključnih strateških usmerenja je zelena tranzicija, odnosno posvećenost održivom poslovanju i ekološkim projektima. O tome zašto se zalažemo za vidljivost i jačanje domaćih socijalnih preduzeća i malih biznisa, govorila je ovom prilikom Milena Mićanović, direktorka za komunikacije i odnose s javnošću OTP banke: „Mi se trudimo da tokom cele godine iniciramo aktivnosti koje doprinose razvoju preduzetništva i zelene ekonomije, a svakim novim ciklusom Generatorskih dobrih dela želimo da skrenemo pažnju na preduzeća i male biznise koji kroz svoje modele poslovanja, edukaciju, proizvode podstiču i ulažu u ekološke projekte ili socijalno ugrožene grupe. Smatramo da je za kreiranje pozitivnih promena u savremenom dobu neophodna uključenost svih nas, i građana i preduzetnika ali i korporativnog sektora, – što ujedno predstavlja ključnu poruku koju želimo da prenesemo putem ovakvih inicijativa“, izjavila je Mićanović.

Posetioci su mogli da se upoznaju sa proizvodima novog modnog brenda Friends of the Danube koje kreira majice, dukseve i torbe, i time promovise zaštitu biodiverziteta Dunava tj. njegovog rečnog korita, stavljajući akcenat na edukaciju mladih. Cozy2wear je modni brend fokusiran na upotrebu prirodnih, biorazgradivih i organskih materijala u modnoj industriji. Socijalno preduzeće Naša kuća omogućava osobama sa invaliditetom da se osamostale i privređuju na jedinstven i inovativan način – reciklirajući paklice cigareta i stvarajući od njih najrazličitije proizvode od papira, dok Centar za integraciju mladih različitim inicijativama i prodajom kreativnih proizvoda podiže svest položaja dece sa ulice. All Nut je brend okrenut organskoj i prirodnoj kozmetici u najširem smislu, čije se poslovanje zasniva na zero waste principima. Credo casa toys je predstavio svoj koncept edukativnih, ekoloških, open-ended igračaka. Ove igračke pored funkcije koje imaju kod usmeravanja pažnje i razvoja fine motorike kod dece, daju mogućnost samostalnog intelektualnog i umetničkog razvoja.

Takođe, učesnici su tokom sajma imali priliku da razmene svoje dosadašnje iskustvo na Eko radionici sa Srđanom Stankovićem, predstavnikom ekološke organizacije Supernatural.

Od 2019. godine, kada je i nastala inicijativa Generator dobrih dela održana su tri sajma. Prvi je podržao šest socijalnih preduzeća, dok je drugi uprkos pandemiji, početkom 2021. godine organizovan u online okruženju i tada je svoje reciklabilne, inovativne i organske proizvode predstavilo pet

malih biznisa. U 2022. godini, Sajam je prvi put održan u Novom Sadu na Trgu slobode gde je bilo sedam izlagača koji svojim delovanjem čuvaju sredinu, govore i zalažu se za društveno ranjive grupe.



2.9.2. Finansijska edukacija

Sticanje novih finansijskih znanja neophodno je na putu do kvalitetnijeg upravljanja ličnim finansijama. U vremenu kada finansijske tehnologije ubrzano napreduju, OTP banka želi da svim građanima pruži priliku da se bolje upoznaju sa pojedinim bankarskim proizvodima i pojmovima, i na taj način budu sigurniji u donošenju važnih životnih odluka.

Sa tim ciljem, izradili smo nekoliko edukativnih materijala koji su dostupni na veb-sajtu Banke. Leksikon finansijskih pojmova odnosi se na proizvode i usluge koje klijenti najčešće koriste, kao i na druge ključne finansijske termine. Pored definicija formulisanih na način prijemčiv opštoj populaciji, Leksikon donosi i ilustrativne primere i upućuje na druge korisne alate. Prednosti korišćenja elektronskog i mobilnog bankarstva je edukativni materijal koji pomaže građanima da se upoznaju sa sa načinom aktiviranja, glavnim funkcionalnostima i prednostima koje su im na raspolaganju, kako bi sigurno, jednostavno i brzo obavljali svoje finansijske transakcije. Pored materijala namenjenih fizičkim licima, dostupan je i edukativni materijal za mala i srednja preduzeća. Pet razloga zašto je digitalizacija spas za mala i srednja preduzeća, koji je naročito značajan u kontekstu ubrzanog prelaska na digitalne kanale poslovanja tokom i nakon pandemije koronavirusa.

Podrška projektu „Finansijska pismenost“

Finansijska edukacija i inkluzija predstavljaju za Banku značajne teme u segmentu korporativne odgovornosti, posebno kada

je reč o deci i mladima, kao naročito značajnoj društvenoj grupi. Kroz projekat „Finansijska pismenost“ koji naša Banka podržava, a koji se sprovodi uz podršku partnera kojima je zajedničko zalaganje za unapređenje opštih i specifičnih finansijskih znanja, 500 učenika iz 13 srednjih škola u 12 gradova u Srbiji naučiće kako da donose pametne finansijske odluke i zašto je važno da razumeju sve pojmove iz sveta bankarstva, telekomunikacija i osiguranja. Program realizuje Grupa za obrazovanje koju čine Junior Achievement Serbia, Nordeus Fondacija, Center for the Promotion of Science i Inicijativa „Digitalna Srbija“.

Sa učenicima rade brojni edukovani poslovni mentori iz kompanija koji podržavaju pokrenutu inicijativu, među kojima su i naše kolege Milijan Lazarević, Ana Planinčić, Igor Nedeljković i Jasmina Nikolić. Kao prvi korak, nastavnici u školama koje učestvuju u programu i poslovni mentori zajedno su prošli kroz programski materijal i pripremili se za ulazak u učionice.



Tokom godine održano je više radionica u školama širom Srbije. Đaci u Ekonomsko-trgovinskoj školi u Kikindi imali su priliku da od našeg Miljana Lazarevića, direktora filijale Zrenjanin kao edukovanog poslovnog mentora, tokom tri radionice nauče zašto je važno dobro budžetirati i kako analizirati različite životne situacije u trenutku kada je potrebno doneti važne finansijske odluke. Tokom radionica, koje su održane zajedno sa profesorkom Mirjanom Sekulin, razgovaralo se i o najvažnijim finansijskim pojmovima, proizvodima i konceptima.

Igor Nedeljković, stariji menadžer prodaje za privredu u OTP banci takođe je učestvovao u ovom programu kao poslovni mentor i edukator, i podelio svoje utiske: „Moja ideja je bila da deci na prijemčiv i njihovom uzrastu prilagođen način objasnim, i to na realnim primerima, kako se upravlja finansijama i koji su ključni finansijski pojmovi. Trudio sam se da ih kroz zanimljive zadatke motivišem da samostalno dobiju stvarnu sliku kako se donose ispravne finansijske odluke, kako se vrše kalkulacije

i pronalaze rešenja u zadatim situacijama. Bilo mi je veliko zadovoljstvo što sam učestvovao u programu „Finansijska pismenost“, posebno zbog toga što su deca iskazala visok stepen uključenosti i veliko interesovanje za ovu tematiku. Siguran sam da su projekti posvećeni uvećanju finansijskih znanja kod mladih dugoročno korisni za društvo u celini.“

2.9.3. Ulaganje u kulturu

Ulaganje u kulturno nasleđe i podrška najboljim pojedincima, projektima i institucijama iz oblasti kulture predstavlja jednu od najvažnijih i najlepših investicija Banke. Ponosni smo na partnerstva sa priznatim institucijama koja nam omogućavaju da podršku i doprinos ovoj oblasti usmerimo na najbolji način.

U partnerstvu sa Izdavačkom kućom Booka u 2023. sproveden je drugi ciklus nagradnog konkursa za najbolji, originalni i neobjavljeni roman na srpskom jeziku. Izuzetno smo ponosni na to što je ovaj konkurs, iako još uvek mlad, već postao sinonim za otkrivanje novih, nadarenih pisaca. Neverovatan uspeh prošlogodišnjeg i prve pobednice Mirjane Drljević, čiji je roman „Niko nije zaboravljen i ničega se ne sećamo“ postao bestseller sa više od 7.000 prodatih primeraka, dokaz je da je ovakav konkurs itekako potreban književnoj sceni u Srbiji.

Za drugi ciklus konkursa pristiglo je preko 350 prijava, a odlukom žirija za pobednika je proglašen Mladen Milinov i njegov roman „Šutnja“. Ivan Bevc, glavni urednik izdavačke kuće Booka, iskazao je zadovoljstvo zbog činjenice da je u drugom godišnjem konkursu, baš kao i u prvom, otkriven nov, svež književni glas: „Posle fenomenalnog uspeha prvog konkursa, pred nama je bio ozbiljan izazov. Broj pristiglih rukopisa, obećavao je da ćemo i ovog puta otkriti novi književni glas, što se i dogodilo. U oštroj konkurenciji nekoliko zbilja odličnih rukopisa, izdvojio se izuzetan roman „Šutnja“ autora Mladena Milinova, zreo, idejno i pripovedački zaokružen i bolno aktuelan, a jezički superiornost toliko da se može meriti sa najboljim regionalnim delima iz ovogodišnje produkcije. „Šutnja“ je veliko književno otkriće, a autor Mladen Milinov talenat kakav se retko sreće. Još jednom je konkurs koji smo sprovedi uz veliku podršku partnera iz OTP banke potvrdio svoj značaj za ovdašnju književnu i kulturnu scenu“, rekao je Bevc.

Pobednika očekuje novčana nagrada u iznosu od 250.000 dinara, objavljivanje knjige u tiražu od 3.000 primeraka, uz distribuciju u regionu sa intenzivnom promocijom autora i pobedničkog romana.

„OTP banka ostaće posvećena oblasti kulture, kao i pružanju podrške piscima, jer istinski verujemo u moć priče da poveže ljude. Izuzetno nam je drago što sa izdavačkom kućom Booka delimo iste vrednosti.“, izjavila je prilikom proglašenja pobednika naša Milena Mićanović, direktorka za komunikacije i odnose sa javnošću.

OTP banka tradicionalno podržava dodelu nagrade „Politikinog Zabavnika“ za najbolje delo namenjeno mladima na srpskom jeziku. Za 2023. godinu, jednoglasnom odlukom stručnog žirija nagrada za najbolje delo pripala je Oliveri Zulović, autorki romana „Priručnik za solidan život“. Knjiga priča priču o dvoje tinejdžera, Ljubi i Ljubici, koji postaju prijatelji u trenucima u kojima im se oboma u porodici dešavaju veliki lomovi. Svi likovi u knjizi su stvarni, a nit koja povezuje glavne junake jeste to što jedno zbog drugog postaju bolji.

Banka je podržala i organizaciju koncerta klasične muzike Kraljevskih gudača Sv. Đorđa, koji je održan na Belom dvoru 31. oktobra 2023, dok su koncertu prisustvovali i klijenti Banke. Kraljevski gudači Svetog Đorđa je kamerni orkestar, čiji je koncertmajstor naš proslavljeni violinista Sreten Krstić. Orkestar deluje pod ovim nazivom od 1998. godine kada je dobio titulu Kraljevskog doma Karađorđevića kao istaknuti ansambl u Srbiji.



Izdavačka kuća Booka i OTP banka raspisuju

KONKURS
za najbolji
neobjavljeni
roman

rok za slanje
rukopisa:
15. maj 2023.

BOOKA. **otpbanka**
Više informacija na www.bookars/konkurs

2.9.4. Podrška sportu

OTP banka je najveći sponzor i zvanična banka Olimpijskog komiteta Srbije već više od 20 godina. Ova saradnja predstavlja ubedljivo najduže sponzorstvo u srpskom sportu, 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 svakodnevnicu. Uz to, već dugi niz godina Visa olimpijska kartica OTP banke omogućava našim klijentima da i sami postanu donatori, jer se od svake njihove transakcije, na teret banke, odvaja deo sredstava u fond za ulaganje u sport.

U okviru ovog dugoročnog partnerstva, sa velikim zadovoljstvom smo se odazvali pozivu i donirali sredstva za izgradnju najsavremenije trenažne sale u Malom Idošu u kojoj su ispunjeni svi uslovi za pripreme sportista.

Predrag Mihajlović, naš CEO i predsednik Izvršnog odbora prilikom otvaranja trenažne sale podsetio je da je ovo čak šesti uzastopni olimpijski ciklus od kako je OTP zvanična banka Olimpijski komitet Srbije i istakao da će banka uvek sa ponosom podržati afirmaciju sporta, naročito među mladima: "Ova donacija najbolje odražava našu zajedničku želju nas i naših partnera iz Olimpijskog komiteta Srbije da sport približimo svima, kao i da omogućimo da se i u malim sredinama stvore atmosfera i uslovi koji će iznedriti još šampiona kao što je Adriana Vilagoš. Sigurni smo da će nova sala doprineti tome da njena forma ostane na svetskom nivou. Sa nestrpljenjem pratimo sva Adrianina takmičenja i želimo joj još puno uspeha, medalja i oborenih rekorda. Zahvalio bih se i Olimpijskom komitetu Srbije što baš nas prepoznaju kao partnera za ovakve inicijative i nadamo se da je naša podrška tokom ovih godina barem malo uticala da i mi budemo deo najsajnijih trenutaka srpskog sporta", rekao je Mihajlović.

Adriana Vilagoš, naša najuspešnija bacačica koplja, trenutna vicešampionka Evrope za seniore, kao i svetska juniorska prvakinja, učestvovala je i u „Olimpijskom treningu sa OTP bankom“, koji tradicionalno organizujemo zajedno sa našim prijateljima iz Olimpijskog komiteta Srbije. Cilj ove manifestacije je da deca zavole sport, nauče pravila sportske igre i budu aktivni. Ovaj projekat uspešno realizujemo preko deset godina u gradovima širom Srbije, a u 2023. godini posetili smo Vršac.

Adriana je na poligonima za odbojku, atletiku, rukomet, košarku, sa đacima podelila svoj takmičarski duh i ljubav prema sportu. Osnovci iz škola Paja Jovanović, Vuk Karadžić, Mladost, Olga Petrov Radišić, Jovan Sterija Popović, nadmetali su se i skupljali bodove u pomenutim sportovima ali i kroz olimpijski kviz znanja, a najuspešnija je bila Osnovna škola Jovan Sterija Popović koju smo nagradili sportskom opremom i rekvizitima u vrednosti od 180.000 dinara.

U junu 2023. u Krakovu su održane Evropske igre, a tim Srbije je ostvario odličan rezultat – 16 osvojenih medalja. Olimpijci su nas obradovali sa čak 3 zlatne, 6 srebrnih i 7 bronzanih medalja. Sa tribina sportiste su bodrile i naše kolege Jovana Kljutić, Olga

Kovačević, Aleksandar Vukmirović, Đorđe Stefanović i Stefan Cvijetić, koji su na licu mesta mogli da osete šta znače olimpijski duh i olimpijske vrednosti, vide na delu „fair play“ i navijaju za svoju zemlju.

Tradicionalno smo učestvovali i na Olimpijskom Danu kojim je obeležen 129. rođendan Međunarodnog olimpijskog komiteta. Zajedno sa Olimpijskim komitetom Srbije i ostalim sponzorima i partnerima takmičili smo se u štafetnoj trci sponzora. Naš tim koji su činili Jelena Živković, Sonja Mikavica, Svetlana Đenić, Vladimir Pavlović, Đorđe Petrušić i Despot Đorđević osvojio je treće mesto.



2.9.5. Podrška lokalnim zajednicama

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

Tokom 2023. u ekspoziturama Banke u Pirotu, Babušnici, Svrlijgu, Boru i Zaječaru održani su "Dani otvorenih vrata" za maturante srednjih ekonomskih škola, tokom kojih su mladi imali priliku da se upoznaju sa načinom rada u banci, kao i sa specijalizovanim proizvodima i uslugama za mlade. Banka se odazvala i pozivu direktora gimnazije "Žarko Zrenjanin" u Vrbasu, koja je jedna od najstarijih gimnazija u našoj zemlji, za donaciju sredstava radi opremanja matematičkog kabineta -klupa, stolica, ormana, katedre, pribora za geometriju i štampača.

Banka je učestvovala i u rekonstrukciji dvorišta Osnovne škole u Duboni koja pripada najvećoj školi u opštini Mladenovac „Momčilo Živojinović“, na poziv direktora škole i opštine Mladenovac, a povodom nezapamćene tragedije koja se tamo dogodila. Prikupljena sredstva su namenjena rekonstrukciji dvorišta, izgradnji terena i drvene eko kućice.

Podržali smo i nacionalno takmičenje za decu u robotici

„World Robot Olympiad“, održano u Hali sportova u Subotici. Cilj takmičenja je da se kroz izgradnju i programiranje robota deci i mladima približi nauka i naučni predmeti, kao i da ih ove aktivnosti podstaknu da izaberu inženjering i IT kao karijeru. "World Robot Olympiad" održan je po četvrti put održao, a organizatori su Učiteljski fakultet na mađarskom nastavnom jeziku i Edutus fakultet. Ove godine za takmičenje su se prijavile 82 ekipe iz cele Srbije, sa ukupno više od 300 učesnika.

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 računara i štampača. U toku 2023. godine donirano je preko 340 rashodovanih osnovnih sredstava i time smo pomogli 19 korisnika među kojima su osnovne i srednje škole, predškolske ustanove, domovi zdravlja, bolnice, udruženja penzionera, sindikalne organizacije kao i mnoga druga udruženja širom Srbije.

Tokom 2023. godine Banka je podržala niz kulturnih, sportskih i humanitarnih manifestacija od lokalnog i regionalnog značaja u Novom Bečeju, Zrenjaninu, Užicu, Vršcu i Gornjem Milanovcu.



Novogodišnja donacija zaposlenih

Interna proslava za sve zaposlene Banke realizovala je u znaku zajedničkih humanitarnih aktivnosti simbolično nazvanih „Kada znaš da zasijaš svojim srcem“.

Svi zaposleni u banci pozvani su da na dobrovoljnoj bazi doniraju hranu, igračke i odeću i ulepšaju praznike najsiromašnijim porodicama u zemlji, kao i deci sa mentalnim i intelektualnim smetnjama. Odziv zaposlenih bio je izuzetno veliki, prikupljeno je 2 tone donacije robe i uručeno je Udruženju Banke hrane, čija je primarna delatnost borba protiv siromaštva, gladi i rasipanja hrane, i Udruženju MaliVeliki koji se bavi unapređenjem kvaliteta života dece sa smetnjama u razvoju koja žive u domovima u manje razvijenim delovima zemlje.

Banka nastoji da među zaposlenima neguje duh zajedništva i podstiče ih da podrže i pridruže se, u skladu sa svojim mogućnostima, filantropskim aktivnostima od šireg društvenog značaja.



Novogodišnja donacija

Na kraju uspešne godine, OTP banka je sa Ministarstvom zdravlja potpisala ugovor o medicinskoj donaciji u vrednosti od pet miliona dinara. Na taj način, OTP banka će direktno doprineti unapređenju urgentne medicine u Srbiji, darivanjem defibrilatora bolnicama u većim gradovima i portabilnih defibrilatora domovima zdravlja u udaljenim ruralnim područjima.

Ugovor o donaciji su potpisali Danica Grujičić, ministarka zdravlja Republike Srbije i naš Branimir Spasić, CFO i član Izvršnog odbora OTP banke, koji je tom prilikom istakao da ovaj čin predstavlja još jedan korak ka poboljšanju zdravstvenih uslova u Srbiji.

„Nastupajući praznični period želimo da obeležimo u znaku humanitarnih davanja kada ćemo se setiti i darivati one kojima je podrška potrebna. I ove godine umesto kupovine novogodišnjih poklona za klijente i partnere opredelili smo se za donaciju. Veliko nam je zadovoljstvo što ćemo, u saradnji sa Ministarstvom zdravlja, direktno doprineti dobrobiti zajednice u kojoj poslujemo. Saznali smo da postoji velika potreba za defibrilatorima u bolnicama širom Srbije, ali i za portabilnim koji se koriste u domovima zdravlja posebno van Beograda, te smo zato donaciju usmerili upravo na obezbeđivanje ovih uređaja. Ono što nas posebno raduje jeste spoznaja da portabilni modeli, koji će biti dostavljeni domovima zdravlja udaljenim od centralnih bolnica, imaju potencijal da doslovno spasu živote ljudi. Nastojaćemo aktivno da doprinosimo društvenom ambijentu ne samo u godini koja je pred nama, već i u onima koje tek dolaze“, izjavio je Spasić.

Klub volontera

Pored finansijske podrške, OTP banka posvećena je promovisanju i negovanju volonterskog aktivizma, sa ciljem građenja humanijeg društvenog ambijenta. Banka je u 2023. godini pokrenula Volonterski klub za zaposlene i usvojila Politiku o korporativnom volontiranju. U prošloj godini volonteri Banke učestvovali su u volonterskoj akciji čišćenja 300 m obale Dunava koja je Banka organizovala zajedno sa udruženjem „Supernatural“, kao i u akciji ozelenjavanja urbanih površina u Novom Sadu koju je organizovala Gradska uprava. Osim „zelenih“ volonterskih aktivnosti banci je jedan od prioriteta angažman zaposlenih u domenu pomoći i unapređenju kvaliteta života za društveno marginalizovane grupe.

Programne volontiranja kreirali smo sa namerom da zajedno sa našim zaposlenima postignemo viši standard održivosti, socijalne i ekološke odgovornosti.



GRI indeks

Izjava o korišćenju standarda	<p>Informacije navedene u GRI indeksu odnose se na period 01.01.2023. – 31.12.2023. i na sledeća pravna lica:</p> <p>OTP banka Srbija a.d. Srbija OTP Osiguranje a.d.o OTP Lizing d.o.o OTP Leasing Srbija d.o.o Beograd OTP Factoring Serbia d.o.o OTP Nekretnine d.o.o Novi Sad OTP Invest AD BEOGRAD</p> <p>Izveštaj je sačinjen uz korišćenje (with reference) GRI Standarda. Ciklus izveštavanja: jednogodišnji</p>
Korišćeni GRI 1	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	STAVKA	STRANA	PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA
OPŠTI PODACI			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 OSNOVNI PODACI O KOMPANIJI	37-38, 40-41	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-2 ENTITETI UKLJUČENI O IZVEŠTAJ O ODRŽIVOSTI	77	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-3 PERIOD I DINAMIKA IZVEŠTAVANJA, KONTAKT OSOBA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	77, 81	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-4 KOREKCIJE PODATAKA	67	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-5 EKSTERNA VERIFIKACIJA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6 AKTIVNOSTI, LANAC VREDNOSTI I DRUGI POSLOVNI ODNOSI	37-38, 40-41	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-7 ZAPOSLENI	61	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-8 DRUGI RADNICI	61	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9 STRUKTURA I SASTAV ORGANA UPRAVLJANJA	41	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-10 IMENOVANJE I IZBOR NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	41	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 PREDSEDAVAJUĆI NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	41	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-15 SUKOB INTERESA	46	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22 IZJAVA O STRATEGIJI ODRŽIVOG RAZVOJA	33-34	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-23 USVOJENE POLITIKE – POSLOVNA ETIKA	45-47	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-26 MEHANIZMI ZA SAVETOVANJE I POKRETANJE PITANJA PRIMENE	46-48	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-27 USKLAĐENOST SA ZAKONIMA I PROPISIMA	45	

GRI 2: General Disclosures 2021	2-28 ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	38-39	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29 PRISTUP UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA	43	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-30 KOLEKTIVNI UGOVOR	63	Princip 3 Cilj 8
MATERIJALNE TEME			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 PROCES ZA ODREĐIVANJE MATERIJALNIH TEMA	43-44	
GRI 3: Material Topics 2021	3-2 LISTA MATERIJALNIH TEMA	43	
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 UPRAVLJANJE MATERIJALNIM TEMAMA		
	Antikorupcija	43, 47-48	
	Marketing i označavanje proizvoda	48-50	
	Zaštita podataka o ličnosti	50-52	
	Rizici povezani sa klimatskim promenama	56-57	
	Zapošljavanje	61-62	
	Nediskriminacija, Odnosi zaposlenih i menadžmenta	63	
	Obuke i obrazovanje	63	
	Bezbednost i zdravlje na radu	65-66	
Energija, Emisije	67-68		
Otpad	68		
Doprinos lokalnoj zajednici	69		
EKONOMSKI UČINAK			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 DIREKTNIA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	23	Ciljevi 2,5,7,8,9
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2 FINANSIJSKE IMPLIKACIJE I DRUGI RIZICI I MOGUĆNOSTI USLED KLIMATSKIH PROMENA	56-57	
ANTIKORUPCIJA			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 OPERACIJE U KOJIMA JE SPROVEDENA ANALIZA RIZIKA OD KORUPCIJE	45-48	Princip 10 Cilj 16
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM PROCEDURAMA I POLITIKAMA	45-48	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-3 POTVRĐENI SLUČAJEVI KORUPCIJE I PREDUZETE MERE	45-48	
ENERGIJA			
GRI 302: Energy 2016	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE	67-68	Principi 7,8 Ciljevi 7,8,12,13
GRI 302: Energy 2016	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	68	Princip 9 Ciljevi 7,8,12,13
GRI 302: Energy 2016	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE	67-68	Principi 8, 9 Ciljevi 7,8,12,13
EMISIJE			
GRI 305: Emissions 2016	305-2 INDIRECTNE (SCOPE 2) GHG EMISIJE	68	Principi 7,8 Ciljevi 3,12,13, 15
GRI 305: Emissions 2016	305-4 INTENZITET GHG EMISIJA	68	Princip 8 Ciljevi 13,14,15

OTPAD			
GRI 306: Waste 2020	306-1 GENERISANJE OTPADA I ZNAČAJNI UTICAJI U VEZI SA OTPADOM	68	Princip 8 Ciljevi 3, 6, 12
GRI 306: Waste 2020	306-2 UPRAVLJANJE ZNAČAJNIM UTICAJIMA U VEZI SA OTPADOM	68	
GRI 306: Waste 2020	306-4 OTPAD PREUSMEREN OD ODLAGANJA	68	
ZAPOŠLJAVANJE			
GRI 401: Employment 2016	401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	61	Princip 6 Ciljevi 5,8
GRI 401: Employment 2016	401-2 BENEFICIJE OSIGURANE ZAPOSLENIMA SA PUNIM RADNIM VREMENOM	62	Cilj 8
GRI 401: Employment 2016	401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO	61	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	63	
BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 SISTEM UPRAVLJANJA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU	65-66	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-2 IDENTIFIKACIJA OPASNOSTI, PROCENA RIZIKA, I ISTRAGA INCIDENATA	65-66	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	66	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 OBUKA ZAPOSLENIH O BEZBEDNOSTI I ZDRAVLJU NA RADU	65	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-6 UNAPREĐENJE ZDRAVLJA ZAPOSLENIH	66	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-8 ZAPOSLENI OBUHVAĆENI SISTEMOM BEZBEDNOSTI I ZDRAVLJA NA RADU	65-66	Ciljevi 3,8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9 POVREDE NA RADU	66	Ciljevi 3,8
OBUKE I OBRAZOVANJE			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PO ZAPOSLENOM	64	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	63, 65	Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I KARIJERNOG RAZVOJA	63	Princip 6 Ciljevi 5,8
NEDISKRIMINACIJA			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 SLUČAJEVI DISKRIMINACIJE I PREDUZETE MERE	63	

DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI, PROCENA UTICAJA I RAZVOJNI PROGRAMI	69-76	
MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	49, 50	Cilj 12
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	49	Cilj 16
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA MARKETINŠKIM KOMUNIKACIJAMA	49	
PRIVATNOST KLIJENATA			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 OSNOVANE ŽALBE U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KLIJENATA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KLIJENTU	52	Cilj 16



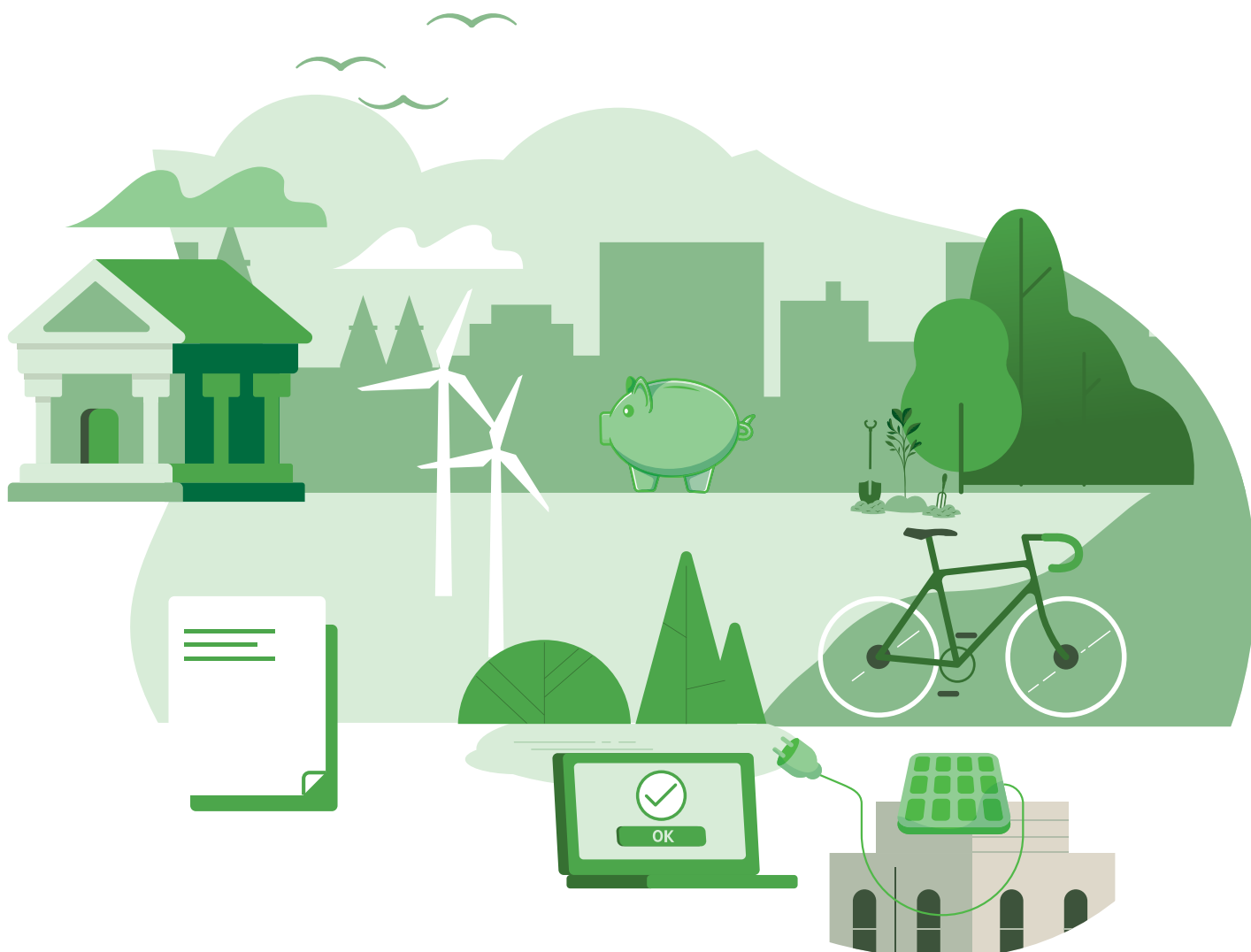
Podaci u konsolidovanom nefinansijskom izveštaju OTP Grupe u Srbiji odnose se na 2023. godinu, ukoliko nije drugačije naznačeno.

Kontakt osoba za pitanja u vezi sa izveštajem:

Milena Mićanović

Direktor Odeljenja za komunikacije i odnose sa javnošću

milena.micanovic@otpbanka.rs



Konsolidovani godišnji izveštaj o poslovanju OTP Grupe u Srbiji, za ovu godinu koja se završila 31. decembra 2023. godine, odobren je od strane rukovodstva banke 15. marta 2024. godine



Vladimir Pejčić
Direktor Direkcije računovodstva



Branimir Spasić
Član Izvršnog odbora



Predrag Mihajlović
Predsednik Izvršnog odbora