

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE BANAKA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Delić, Arijana

Professional thesis / Završni specijalistički

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:588911>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-29**



Repository / Repozitorij:

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Ekonomski fakultet u Osijeku
Sveučilišni specijalistički studij *Računovodstvo, revizija i analiza*

Arijana Delić

**DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE BANAKA
U REPUBLICI HRVATSKOJ**

Specijalistički rad sveučilišnog specijalističkog studija

Osijek, 2023. godina

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Ekonomski fakultet u Osijeku
Sveučilišni specijalistički studij *Računovodstvo, revizija i analiza*

Arijana Delić

**DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE BANAKA
U REPUBLICI HRVATSKOJ**

Sveučilišni rad sveučilišnog specijalističkog studija

Broj indeksa: 1244

e-mail: ardelic@efos.hr

Mentor: prof. dr. sc. Dubravka Pekanov

Osijek, 2023. godina

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek
Faculty of Economics in Osijek
University Specialist Study *Accounting, Auditing and Analysis*

Arijana Delić


**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF BANKS
IN THE REPUBLIC OF CROATIA**

Final paper

Osijek, 2023.

IZJAVA

O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI, PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA, SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je specijalistički rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom *Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska*. 
3. Kojom izjavljujem da sam suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti, NN 119/2022).
4. Izjavljujem da sam autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

Ime i prezime studentice: Arijana Delić

Broj indeksa: 1244

OIB: 65408603103

e-mail za kontakt: ardelic@efos.hr

Naziv studija: Sveučilišni specijalistički studij *Računovodstvo, revizija i analiza*

Naslov rada: Društveno odgovorno poslovanje banaka u Republici Hrvatskoj

Mentor rada: prof. dr. sc. Dubravka Pekanov

U Osijeku, 29.09.2023. godine

Potpis _____



Društveno odgovorno poslovanje banaka u Republici Hrvatskoj

SAŽETAK

Društvena odgovornost pojam je koji se sve više proteže kroz suvremeno društvo kao odgovor na sve veće izazove istoga. Cilj društvene odgovornosti je upravo usmjerenost prema očuvanju profitabilnosti jednog poduzeća, a istovremeno se nastoje ostvariti iznimno visoki standardi života za sve interesne skupine unutar i izvan poduzeća. Društveno odgovorno poslovanje ne odnosi se samo na proizvodna poduzeća, već i uslužna, a banke na različite načine koncept mogu i primjenjivati i podržavati njegovu primjenu. Fokus regulatornih tijela koja nadziru poslovanje institucija bankarskog sektora nije primarno usmjeren na komponente društvenog poslovanja, no pritisak društva utječe na poslovne politike banaka. U ovom radu istražuje se primjena društveno odgovornog poslovanja bankarskog sektora u Republici Hrvatskoj te utjecaj njegove primjene na poslovnu uspješnost i to na primjeru sljedećih banaka: OTP banke d.d., Erste&Steiermärkische Banke d.d. i Addiko Banke d.d.

Putem empirijskog istraživanja, ispituje se primjena društveno odgovornog poslovanja, izvještavanje o primjeni društveno odgovornog poslovanja te utjecaj implementiranja društveno odgovornog poslovanja na primjeru odabranih banaka, s posebnim osvrtom utjecaja pandemije COVID-19, kako na društveno odgovorno poslovanje, tako i na financijski rezultat poslovanja.

Istraživanje je pokazalo da je društveno odgovorno poslovanje prepoznato u poslovanju banaka Republike Hrvatske, ali da nije moguće potvrditi da primjena društveno odgovornog poslovanja ima utjecaj na financijsku uspješnost poslovanja banaka u Republici Hrvatskoj. Također, istraživanje je pokazalo da pandemija COVID-19 ima pozitivan učinak na društveno odgovorno poslovanje banaka, a utjecala je i na financijsku uspješnost banaka na području Republike Hrvatske.

Ključne riječi: društvena odgovornost, održivi razvoj, banke, poslovna uspješnost, pandemija COVID-19

Corporate Social Responsibility of Banks in the Republic of Croatia

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility is a concept that is increasingly gaining importance in society as a response to the ever-increasing challenges of modern society. The goal of Corporate Social Responsibility is to focus on preserving the profitability of a company, while at the same time striving to achieve high living standards for all interest groups, inside and outside the company. Corporate Social Responsibility applies, not only to manufacturing companies, but also to service companies, and banks can apply and support the concept in different ways. The focus of the regulatory bodies, that supervise the operations of the institutions of the banking sector, is not primarily focused on the components of social operations, but the pressure of society affects the business policies of banks. This paper will see into the application of Corporate Social Responsibility in the banking sector in the Republic of Croatia and the impact of its application on business success, using the example of the following banks: OTP bank d.d., Erste&Steiermärkische Bank d.d. and Addiko Bank d.d.

Through empirical research, it will be examined application of Corporate Social Responsibility, reporting on the application of Corporate Social Responsibility, and the impact of implementing of Corporate Social Responsibility on the example of selected banks, with special reference to the impact of the COVID-19 pandemic, both on socially responsible business as on the financial result of business.

The research showed that Corporate Social Responsibility is recognized in the operations of banks in the Republic of Croatia, but it is not possible to confirm that the application of Corporate Social Responsibility has an impact on the financial performance of banks in the Republic of Croatia. Also, the research showed that the COVID-19 pandemic had a positive effect on the Corporate Social Responsibility of banks, and also that it had an impact on the financial performance of banks in the Republic of Croatia.

Keywords: social responsibility, sustainable development, banks, business performance, COVID-19 pandemic

SADRŽAJ

1. Uvod.....	1
2. Teorijska podloga i prethodna istraživanja.....	3
2.1. Koncept održivog razvoja.....	3
2.1.1. Održivi razvoj	3
2.1.2. Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske	5
2.2. Društveno odgovorno poslovanje (DOP)	6
2.2.1. Razvoj društveno odgovornog poslovanja.....	7
2.2.2. Područja društveno odgovornog poslovanja	9
2.2.3. Razine društveno odgovornog poslovanja u poduzeću.....	18
2.2.4. Društveno odgovorno poslovanje u Republici Hrvatskoj	19
2.2.5. Koristi od koncepta društveno odgovornog poslovanja.....	20
2.3. Temelji društveno odgovornog bankarstva	21
2.3.1. Aktivnosti društveno odgovornog poslovanja u bankarstvu.....	22
3. Metodologija rada	26
4. Opis istraživanja i rezultati istraživanja	28
4.1. Poslovanje banaka u Republici Hrvatskoj	28
4.1.1. Poslovanje banaka u 2022. godini	29
4.1.2. Poslovanje banaka u 2021. i 2020. godini	31
4.1.3. Poslovanje banaka u 2019. godini	34
4.2. Primjeri društveno odgovornog poslovanja banaka u Republici Hrvatskoj	35
4.2.1. OTP banka d.d.	35
4.2.1.1. Društveno odgovorno poslovanje OTP banke d.d.	37
4.2.1.2. Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti OTP banke d.d.....	41
4.2.2. Erste&Steiermärkische Bank d.d.	43
4.2.2.1. Društveno odgovorno poslovanje Erste&Steiermärkische Bank d.d.	43
4.2.2.2. Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti Erste&Steiermärkische Bank d.d.....	46
4.2.3. Addiko bank d.d.....	47
4.2.3.1. Društveno odgovorno poslovanje Addiko Bank d.d.	48
4.2.3.2. Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti Addiko Bank d.d.	50
4.3. Utjecaj pandemije COVID-19 na društveno odgovorno poslovanje banaka i financijski rezultat poslovanja.....	51
4.3.1. Utjecaj pandemije COVID-19 na društveno odgovorno poslovanje banka.....	51

4.3.2. Utjecaj pandemije COVID-19 na financijski rezultat poslovanja banaka	54
5. Rasprava.....	57
6. Zaključak	59

1. Uvod

Percepcija bankarskog sektora jest da je to poprilično tradicionalno poslovanje kojemu je u fokusu isključivo profit. Ipak, suvremeno društvo sve jače promišlja i ističe održivi razvoj te društveno odgovorno poslovanje kao novu paradigmu stavljenju pred sve dionike društva, pa tako i pred bankarski sektor. Kada se govori o društveno odgovornom poslovanju, potrebno je istaknuti kako je riječ o načinu poslovanja koji se primjenjuje unutar posebnih poslovnih jedinica, odnosno unutar onih jedinica u kojima se nastoje ostvariti što je moguće povoljniji učinci na samo poslovanje. Upravo se navedeni pozitivni učinci usmjeravaju konkretno prema procesima koji uključuju preuzimanje odgovornosti organizacije za sve njezine aktivnosti, koje utječu na društvo, kao i na okoliš. Društveno odgovorno poslovanje stoga je tip poslovanja u sve većem razvoju upravo zbog sve veće potražnje za njim. Cilj je osigurati etično i održivo poslovanje. Unutar današnjeg, suvremenog doba, javljaju se brojni ekonomski, društveni i ekološki problemi. Društveno odgovorna organizacija jest onaj tip organizacije koja će se usmjeriti prema upravljanju vlastitim poslovanjem na odgovoran način. Organizacija tako preuzima odgovornost za vlastite aktivnosti te njihov učinak na ekonomiju, društvo i okoliš. Aktivnosti koje se provode u sukladnosti s cjelokupnim interesima društva jesu one aktivnosti koje se provode na etički način. Okvir društveno odgovornog poslovanja iznimno je bitan kod financijskih institucija. Svaka pojedina organizacija koja prezentira društveno odgovorno poslovanje je organizacija koja će široj javnosti predstavljati posebne načine djelovanja koji neće štetiti niti jednom dioniku. Riječ je konkretno o posebnim načinima djelovanja unutar kojih se ostvaruje poslovna etika unutar financijskih institucija. Korist koja se želi ostvariti, tj. konkretnije profit, ostvaruje se, no ne pod svaku cijenu. Korist se ostvaruje pridržavajući se svih važećih etičkih kodeksa. Iz tog razloga djelovanje je usmjereno na tri razine, a to je osnovna razina, organizacijska te naposljetku društvena razina.

Problematika povezana s primjenom koncepta društveno odgovornog poslovanja (DOP) vezana je uz činjenice da je primjena koncepta za većinu poslovnih subjekata dobrovoljna, dok s druge strane menadžeri smatraju da od navedenog koncepta nemaju koristi, odnosno da im stvara dodatan trošak i nisu dovoljno educirani kako bi kreirali politike koje podržavaju DOP te dugoročne ciljeve i strategije.

Veoma je važno da organizacije shvate kako trebaju integrirati društvena i ekološka pitanja u poslovanje. Potrebno je identificirati područja koja je potrebno poboljšati i pokrenuti mjere za postizanje poboljšanja.

Problematika ovog rada usmjerena je prema društveno odgovornom poslovanju unutar financijskih poduzeća, odnosno unutar poslovnih banaka na području Republike Hrvatske. U tom kontekstu, proučava se važnost implementacije koncepta društveno odgovornog poslovanja, njegov utjecaj na financijski rezultat poslovanja te utjecaj pandemije COVID-19 na društveno odgovorno poslovanje navedenih institucija i financijski rezultat istih.

Rad je podijeljen u šest glavnih cjelina. U uvodu se opisuje svrha rada, predmet istraživanja i struktura rada. Druga cjelina sadrži teorijsku podlogu i prethodna istraživanja, a u kojoj se opisuju pojam i značaj održivog razvoja i društveno odgovornog poslovanja. Nadalje, obrađuju se temelji društveno odgovornog bankarstva, odnosno najznačajniji čimbenici odgovornog poslovanja u bankarstvu te aktivnosti društveno odgovornog poslovanja u bankarstvu. Metodologija rada sadržana je u trećoj cjelini navodeći metode korištene u radu. U radu se provodi istraživanje temeljem sekundarnih izvora podataka. Riječ je o već postojećoj literaturi koja uključuje znanstvene radove, istraživanja i izvješća na Internet stranicama odabranih banaka, kao i Hrvatske narodne banke. Četvrta cjelina uključuje analizu primjene društveno odgovornog poslovanja banaka u Republici Hrvatskoj. Peta cjelina sadrži raspravu u kojoj se predstavljaju glavne teze istraživanja te rezultati istraživanja, odnosno tumače se rezultati postavljenih hipoteza rada, a iste se odbacuju ili ne odbacuju. Šesta cjelina donosi zaključak gdje se navode najvažnija saznanja iz područja društveno odgovornog poslovanja te se navode zaključci proizašli iz istraživanja.

Specijalistički rad lektorirala je Elvira Vujčić, profesor hrvatskog jezika i književnosti.

2. Teorijska podloga i prethodna istraživanja

Fokus regulatornih tijela koja nadziru poslovanje institucija bankarskog sektora nije bio usmjeren na aspekte poslovanja kao što su društveni utjecaj ili etičnost. Banke nisu pridavale pozornost konceptu društvene odgovornosti smatrajući da nemaju direktan utjecaj na sredinu u kojoj društvo živi, kao npr. proizvodne organizacije. No, sve veća osviještenost javnosti, prisilila je i ove dionike tržišta na promišljanje o društvenoj odgovornosti.

2.1. Koncept održivog razvoja

Preteča društveno odgovornom poslovanju jest održivi razvoj. Naime, cjelokupni koncept društveno odgovornog poslovanja proizašao je kao posljedica globalnog industrijskog razvoja i zagađenja okoliša. Posljedično, pristupilo se paradigmi društveno odgovornog poslovanja.

2.1.1. Održivi razvoj

Začetci održivog razvoja bilježe se 1980-ih godina kada dolazi do rasprava i svjesnosti da ekonomski rast treba imati ograničenja zbog štete koja takvim rastom nastaje, za čovjeka i okoliš. Čovjek je industrijalizacijom mijenjao prirodu; dogodio se porast broja stanovnika koji je posljedično imao sve veću potrebu za energijom, vodom i hranom.

Održivi razvoj koncept je koji osigurava dugoročan opstanak gdje zadovoljenje današnjih potreba društva ne ugrožava zadovoljenje potreba budućeg naraštaja. Dakle, paradigma održivog razvoja trebala bi uravnotežiti potrebe čovječanstva i ekonomski razvoj s okolišem.

Protokom vremena suvremeni čovjek sve više narušava prirodu, pa se tako u New Yorku, 25. rujna 2015. godine održala konferencija Ujedinjenih naroda o održivom razvoju, gdje je izglasan Program globalnog razvoja do 2030., koji se još i naziva Agenda 2030. Održavanje konferencije rezultiralo je donošenjem 17 globalnih ciljeva za razdoblje 2015.-2030. godine. U tablici koja slijedi pobrojani su prethodno navedeni ciljevi.

Tablica 1 Globalni ciljevi za održivi razvoj

Globalni ciljevi za održivi razvoj	
Cilj 1.	Iskorijeniti siromaštvo svuda i u svim oblicima
Cilj 2.	Iskorijeniti glad, postići sigurnost hrane i poboljšanu ishranu te promovirati održivu poljoprivredu
Cilj 3.	Zdravlje – Osigurati zdrav život i promovirati blagostanje za ljude svih generacija

Cilj 4.	Osigurati uključivo i kvalitetno obrazovanje te promovirati mogućnosti cjeloživotnog učenja
Cilj 5.	Postići rodnu ravnopravnost i osnažiti sve žene i djevojke
Cilj 6.	Osigurati pristup pitkoj vodi za sve, održivo upravljati vodama te osigurati higijenske uvjete za sve
Cilj 7.	Osigurati pristup pouzdanoj, održivoj i suvremenoj energiji po pristupačnim cijenama za sve
Cilj 8.	Promovirati uključiv i održiv gospodarski rast, punu zaposlenost i dostojanstven rad za sve
Cilj 9.	Izgraditi prilagodljivu infrastrukturu, promovirati uključivu i održivu industrijalizaciju i poticati inovativnost
Cilj 10.	Smanjiti nejednakost unutar i između država
Cilj 11.	Učiniti gradove i naselja uključivim, sigurnim, prilagodljivim i održivim
Cilj 12.	Osigurati održive oblike potrošnje i proizvodnje
Cilj 13.	Poduzeti hitne akcije u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih posljedica
Cilj 14.	Očuvati i održivo koristiti oceane, mora i morske resurse za održiv razvoj
Cilj 15.	Zaštititi, uspostaviti i promovirati održivo korištenje kopnenih ekosustava, održivo upravljati šumama, suzbiti dezertifikaciju, zaustaviti degradaciju tla te spriječiti uništavanje biološke raznolikosti
Cilj 16.	Promovirati miroljubiva i uključiva društva za održivi razvoj, osigurati pristup pravdi za sve i izgraditi učinkovite, odgovorne i uključive institucije na svim razinama
Cilj 17.	Ojačati načine provedbe te učvrstiti globalno partnerstvo za održivi razvoj

Izvor: izrada autorice prema podacima dostupnim na https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/10/globalni-ciljevi-odrzivog-razvoja-do-2030_web.pdf

Iz tablice je vidljivo kako se ciljevi odnose na društvena pitanja kao što su: siromaštvo i glad, ravnopravnost spolova, osiguranje pitke vode, orijentacija ka obnovljivim izvorima energije uz pristupačne cijene energenata, održiv gospodarski rast, poticanje na održivu industrijalizaciju, smanjenje nejednakosti država, sigurnost i održivost naselja i gradova, održiva proizvodnja i potrošnja, borba protiv klimatskih promjena, održivo korištenje oceana, mora i morskih resursa, održivost biološke raznolikosti, uključiva društva, globalno partnerstvo za održivi razvoj.

Ono što zabrinjava jest da se realno ciljevi ne ispunjavaju. Štoviše, politički lobiji uspješno izbjegavaju pitanja održivog razvoja, kao i pristupanje postavljenim ciljevima kako bi se barem počeli stvarati preduvjeti za postizanje postavljenih ciljeva. Zabrinjavajuće je i da u modernom, suvremenom društvu siromaštvo i glad rastu, kao i socijalni nemiri.

Na međunarodnoj je zajednici (široka skupina ljudi i vlada u svijetu), kao i na svakom pojedincu u društvu da ozbiljnije počne propitivati održivi razvoj te da učini sve kako bi se on zaista počeo primjenjivati, kako bi se Zemlja kakvu danas poznajemo, zadržala i za buduće naraštaje.

2.1.2. Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske

Strategiju održivog razvitka Republike Hrvatske usvojio je Hrvatski Sabor na sjednici održanoj dana 20.02.2009. godine. Tim dokumentom oblikuje se gospodarski i socijalni razvitak i zaštita okoliša, a s ciljem održivog razvitka RH¹. U Strategiji su navedena temeljna načela i mjerila koja služe za postavljanje ciljeva i prioriteta, koji vode održivom razvitku RH. Strategija definira i institucije koje su uključene u njenu provedbu, način provedbe, odgovornosti te praćenje provedbe.

Strategijom je definirano da će Vlada Republike Hrvatske održivi razvitak RH:

- promicati kroz informiranje javnosti i to na način osvještavanja pojedinca na njegov utjecaj na održivi razvoj
- stavljati naglasak na povezanost gospodarskih, socijalnih i okolišnih problema uz sveobuhvatan pristup tim problemima
- poticati održivi razvoj na svim razinama obrazovnog sustava (Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske, dostupno na https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_30_658.html)

Prema Strategiji (Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske, dostupno na https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_30_658.html) definirano je osam ključnih područja u koje bi trebalo uložiti napore kako bi se postigli pozitivni pomaci u području održivog razvitka:

1. Stanovništvo, odnosno demografske promjene kod kojih se napredak prati kroz: ukupan broj stanovnika, duljinu života i to po spolu, promjene u populaciji kroz županije, prosječan broj djece u obitelji, useljeno i iseljeno stanovništvo po dobnim skupinama.

¹ Skraćenica za Republika Hrvatska

2. Zaštita okoliša i prirodnih dobara kod kojih se napredak prati kroz: kakvoću zraka, iskorištavanje zemljišta, dezertifikaciju, poljoprivrednu djelatnost, količinu i kvalitetu vode, bioraznost.
3. Održiva proizvodnja i potrošnja kod koje se napredak prati kroz: gospodarenje otpadom, poljoprivredu, obrasce potrošnje, društvenu odgovornost.
4. Socijalna kohezija i pravda kod kojih se napredak prati kroz: socijalni status, zapošljivost, infrastrukturu, obrazovanje, pristup informacijama, korupciju i kriminal.
5. Energija kod koje se napredak prati kroz: emisije, izvore energije, ovisnost o uvozu, obnovljive izvore energije i slično.
6. Javno zdravstvo kod kojeg se napredak prati kroz: smrtnost, zdravstvene navike i rizik, pristup zdravstvenoj skrbi, prehranu, upravljanje kemikalijama.
7. Povezivanje Hrvatske kod koje se napredak prati kroz: rast prometa te socijalni i ekološki utjecaj prometa.
8. Zaštita Jadranskog mora, priobalja i otoka kod koje se napredak prati kroz: biološku kakvoću mora, utjecaj pomorskog prometa, turizam i sl.

Osim navedenih pokazatelja kroz koje se prati napredak održivog razvitka Republike Hrvatske, Strategijom je propisano da će se napredak pratiti i temeljem standarda i kodeksa dobre prakse.

2.2. Društveno odgovorno poslovanje (DOP)

Mnogo je različitih definicija društveno odgovornog poslovanja, no sve se temelje na opisu poduzeća kao organizacije koja na iznimno aktivan način sudjeluje pri procesu rješavanja brojnih ekoloških, društvenih te etičkih problema. Prema Vrdoljak Raguž, Hazdovac (2014: 40), društveno odgovorno poslovanje jest specifičan koncept poslovanja koji je dobrovoljan, bez zakonskih prisila, a koje je također usklađeno s potrebama društva u najširem smislu. Utjecaj poduzeća na društvo „mjeri se“ kroz širok spektar pitanja, kao što su radna i ljska prava, vrsta i način proizvodnje, sirovine, način kupovine resursa, dobavljači, zapošljavanje, kao i brojna druga pitanja

Kao i mnogo definicija, postoji i mnogo izraza za društvenu odgovornost, pa tako autori Kotler i Lee navode da „korporativna društvena odgovornost ili odgovornost poslovanja (DOP) predstavlja opredjeljenje tvrtke za unapređenje dobrobiti zajednice kroz diskrecioznu – dragovoljnu – poslovnu praksu i doprinose na račun vlastitih interesa“ (Kotler, Lee: 2009:14).

U okviru društvene odgovornosti, a kako bi poduzeća doprinijela društvu, moraju poduzeti određene aktivnosti. „Korporativne društvene inicijative (akcije) su najvažnije aktivnosti koje

korporacija poduzima kako bi podržala društvo i ostvarila svoje opredjeljenje za društveno odgovorno poslovanje“ (Kotler, Lee: 2009:15). Takvim se aktivnostima pridonosi ostvarenju društvenih ciljeva.

2.2.1. Razvoj društveno odgovornog poslovanja

Industrijalizacijom i nastankom velikih, multinacionalnih kompanija javlja se koncept društveno odgovornog poslovanja kao odgovor na njihov utjecaj na okoliš i zaposlenike. Multinacionalne kompanije bile su orijentirane isključivo prema profitu, a što je rezultiralo nezadovoljstvom javnosti. Takvo nezadovoljstvo postupno je kreiralo novu paradigmu poslovanja.

Začeci primjene koncepta društveno odgovornog poslovanju povezuju se s Bill Gatesom, vlasnikom Microsofta, i Tedom Turnerom, vlasnikom CNN-a kada su odlučili određeni dio profita izdvajati u dobrotvorne svrhe. Takav primjer nastavljaju i druge velike kompanije koje donacijama počinju podržavati određene društveno korisne projekte, pa tako počinju uplaćivati donacije, njihovi zaposlenici volontiraju na takvim projektima, sponzoriraju različita kulturna i umjetnička događanja.

Nakon toga, sljedeća faza predstavljala je društvenu odgovornost kao dugoročnu poslovnu strategiju. Ta faza značila je formiranje posebnog sustava menadžmenta koji se bavio upravo takvim načinom poslovanja.

Suvremeno shvaćanje koncepta društvene odgovornosti odnosi se na pitanja siromaštva, društvene statuse, ekološka pitanja i ostala etička pitanja. Suvremeno društvo bavi se pitanjem koliko se zapravo društveno odgovorno poslovanje zaista provodi, a koliko je ono samo dio marketinških napora poduzeća.

Društveno odgovorno poslovanje razvijalo se u nekoliko faza u poduzećima, koje su prikazane u sljedećoj tablici.

Tablica 2 Fokus poduzeća – faze društveno odgovornog poslovanja

Naziv faze	Fokus poduzeća
Defanzivna	Poriče praksu, rezultate i odgovornost. Bori se cijelo vrijeme.
Popustljiva	Prihvatanje odgovornosti koja se bazira na plaćanju troškova.
Upravljačka	Uključivanje etičkih, socijalnih i ekoloških dimenzija u sržne poslovne aktivnosti.

Strateška	Integracija etičkih, socijalnih i ekoloških dimenzija poslovanja u sržne poslovne strategije.
Civilna	Promocija šire industrijske percepcije i društvene odgovornosti poduzeća kao standardne poslovne prakse.

Izvor: izrada autorice prema Vrdoljak Raguž, Hazdovac (2014: 44)

Dakle, poduzeća su u početku negirala svoju društvenu odgovornost kroz defanzivnu fazu, nakon toga ulazila su u fazu popustljivosti u kojoj prihvaćaju svoju odgovornost te plaćaju troškove. Sljedeća faza društveno odgovornog poslovanja jest upravljačka u kojoj poduzeća uključuju etičke, socijalne i ekološke dimenzije u ključne poslovne aktivnosti, zatim kroz stratešku fazu integriraju etičke, socijalne i ekološke dimenzije u poslovnu strategiju te u završnoj, civilnoj fazi društveno odgovorno poslovanje postaje standardna poslovna praksa.

Važno je naglasiti da se ovaj koncept više primjenjuje u razvijenijim društvima kao što su područje sjeverne Amerike i zapadne Europe u kojima su vođe kompanija svjesni prednosti primjene DOP-a.

Potrebno je istaknuti nekoliko ključnih događaja koji su potakli razvoj ovog koncepta:

- „1972. – Prva UN-ova konferencija o okolišu i razvoju, Stockholm
- 1982. – osnovan BITC (engl. *business in the community* – gospodarstvo u zajednici)
- 1987. – Izvješće komisije za okoliš i razvoj UN-a – "Naša zajednička budućnost", iste godine zasjeda okrugli stol u Cauxu te je osnovan Sustain Ability
- 1990. – Osnovan IBLF (engl. *The Prince of Wales International Business Leaders Forum* – Međunarodni forum poslovnih lidera princa od Walesa)
- 1991. – Oformljena grupa za gospodarstvo Amnesty Internationala
- 1992. – Osnovan WBCSD (engl. *World Business Council for Sustainable Development* – svjetski poslovni savjet za održivi razvoj) i BSR (engl. *Business for Social Responsibility* – poslovni savjet za društvenu odgovornost). Iste godine održana je UN-ova konferencija u Rio de Janeiru i nastala je AGENDA 21
- 1995. – Osnovan je CSR Europe (engl. *European Business Network for Corporate Sustainability and Responsibility* - Europska poslovna mreža za korporativnu održivost i odgovornost)
- 1996. – ISO 140010; Svjetski gospodarski forum – Odjel za korporacijsko građanstvo
- 1997. – SA 800011
- 1998. – Postavljen prvi ministar za DOP u Ujedinjenom Kraljevstvu

- 1999. – Globalna Sullivanova načela
- 2000. – UN-ov globalni sporazum
- 2001. – Zelena knjiga EU-a
- 2002. – Svjetski samit o održivom razvoju Johanesburg /Južna Afrika“ (Vrdoljak Raguz, Hazadovac, 2014:45).

2.2.2. Područja društveno odgovornog poslovanja

Prema Matešić, Pavlović, Bartoluci (2015:39-56), društveno odgovorno poslovanje definira se kao alat pomoću kojega menadžment upravlja, uz preduvjet da zna područja DOP-a i njima adekvatno upravlja. Ta područja su sljedeća:

1. Ekonomska održivost – uključuje utjecaj poduzeća na lokalnu zajednicu, a u kontekstu ekonomskog utjecaja, odnosno pozitivnih učinaka na zajednicu u kojoj posluje. Pokazatelji ekonomske održivosti navedeni su u sljedećoj tablici.

Tablica 3 Pokazatelji ekonomske održivosti

Ekonomska održivost	
Pokazatelji	
Izravno stvorena i distribuirana vrijednost	Prihodi poduzeća te vrijednost koju poduzeće distribuira u aspektu isplata plaća, plaćanja vladi, investiranje u zajednicu te ostale aktivnosti usmjerene na lokalnu zajednicu.
Financijske posljedice te drugi rizici i prilike za djelatnosti organizacije zbog klimatskih promjena	Svi potencijalni rizici na prihode i poslovnu djelatnost kao posljedica klimatskih promjena.
Omjer standardne početne plaće po spolu i lokalne minimalne plaće	Usporedba prosječne plaće zaposlenika poduzeća s prosječnom minimalnom plaćom, a u odnosu na standard zaposlenih.
Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice u važnim mjestima poslovanja	Zapošljavanje lokalnog stanovništva koje je obrazovano i kvalificirano.

Razvoj i utjecaj potpomognutih ulaganja u infrastrukturu i usluge	Pomažući zajednici kroz ulaganje u infrastrukturu, poduzeće unapređuje vlastitu konkurentnost kroz poboljšanje osnovnih čimbenika proizvodnje.
Važni neizravni ekonomski utjecaji, uključujući opseg utjecaja	Dodatni utjecaji prilikom gospodarskog optjecaja novca.
Udio izdataka na lokalne dobavljače u važnim mjestima poslovanja.	Odabirući lokalne dobavljače, poduzeće neizravno potiče razvoj lokalne zajednice.

Izvor: izrada autorice prema Matešić, Pavlović, Bartoluci (2015:39-40)

2. Opredijeljenost poduzeća za stratešku primjenu održivog razvoja (OR) i DOP-a – podrazumijeva imenovanje člana uprave poduzeća odgovornom osobom za društveno odgovorno poslovanje, prisutnost društveno odgovornog poslovanja u strateškim dokumentima poduzeća, procjenu svih odluka unutar poduzeća s aspekta društveno odgovornog poslovanja, postojanje programa društveno odgovornog poslovanja unutar poduzeća, izvještavanje o društveno odgovornom poslovanju, kao i certificiranost za neki od sustava upravljanja. Pokazatelji opredijeljenosti poduzeća za stratešku primjenu održivog razvoja (OR) i DOP-a prikazani su u sljedećoj tablici.

Tablica 4 Pokazatelji opredijeljenosti poduzeća za stratešku primjenu održivog razvoja (OR) i DOP-a

Opredijeljenost poduzeća za stratešku primjenu održivog razvoja (OR) i DOP-a	
Pokazatelji	
Odgovornost za DOP na razini uprave	Društveno odgovorno poslovanje izravna je odgovornost člana uprave, kao povezanost benefita s rezultatima poduzeća u aspektu društveno odgovornog poslovanja.
Prisutnost DOP-a u strateškim dokumentima	Dokazuje ozbiljan pristup poduzeća u primjeni društveno odgovornog poslovanja. Poduzeće treba imenovati i

	odgovorne osobe/odjele koji su zaduženi za provođenje aktivnosti sukladno DOP-u.
Sustavna procjena svih odluka s aspekta DOP-a	Pri donošenju takvih odluka, poduzeće mora razmatrati utjecaj na ekonomske, sociološke i okolišne učinke na zajednicu i okoliš.
Sustavno praćenje reputacije poduzeća	Praćenjem reputacije poduzeća ono pokazuje da brine o mišljenju koje poduzeće ima u odnosu na njega, jača lojalnost potrošača, a istodobno može pratiti reputacijski rizik.
Postojanje programa DOP-a i programa upravljanja nekim aspektom DOP-a	Teme trebaju biti odabrane u koliziji sa sudionicima kako bi sadržavao stvarne interese.
Izveštavanje o DOP-u ili OR-u	Pokazatelj je ozbiljnosti poduzeća u pristupu društveno odgovornom poslovanju.
Certificiranost za neki od sustava upravljanja	Poduzeća trebaju uvesti sustav upravljanja nefinancijskim učincima.

Izvor: izrada autorice prema Matešić, Pavlović, Bartoluci (2015:41)

3. Radna okolina - ovo područje podijeljeno je na pet potpodručja: politiku zapošljavanja, plaće i beneficije – vrednovanje rada, ulaganje u obrazovanje i zapošljivost djelatnika, kvalitetu i sigurnost radnih uvjeta te suradničku organizacijsku klimu. Pokazatelji radne okoline prikazani su u sljedećoj tablici.

Tablica 5 Pokazatelji radne okolina

Radna okolina	
Pokazatelji	
a) Odgovorna politika zapošljavanja	
Udio žena u menadžmentu	Nepostojanje diskriminacije i zapošljavanje temeljem stručnosti bez obzira na spol.
Zapošljavanje teško zapošljivih skupina	Nepostojanje diskriminacije, potpora lokalnoj zajednici.
Omogućavanje cjeloživotnog učenja	Preduvjet je postojanja kvalitetne radne snage, pozitivan učinak na zapošljivost djelatnika.

Redovitost isplata plaća	Često nekontrolirana od strane regulatora, postaje komponentom DOP-a.
b) Odgovarajuće plaće i beneficije – vrednovanje rada	
Formalan sustav evaluacije rada i povezanost sa sustavom nagrađivanja	Potiče razvoj zaposlenika, pomaže stjecanju vještina zaposlenika.
Poslovna uspješnost vs. nagrađivanje zaposlenika	Poslovna uspješnost zaposlenika mora biti osnovni kriterij nagrađivanja.
Sindikati/kolektivni ugovori	Mogućnost organiziranja sindikata te potpisivanje kolektivnih ugovora jamči sigurnost i zaštitu prava zaposlenika.
c) Ulaganje u obrazovanje i zapošljivost	
Prosječni izdatak za obrazovanje po zaposleniku	Pokazuje koliko poduzeće godišnje ulaže u svog zaposlenika.
Kategorije uključene u obrazovanje	Obrazovanje mora biti omogućeno svim zaposlenicima, a ne isključivo srednjem i višem menadžmentu.
Planovi profesionalnog razvoja	Izrađuju se u suradnji zaposlenika i odjela za brigu o ljudskim resursima u poduzeću.
Utjecaj obrazovanja na status zaposlenika	Poduzeće mora nagraditi spremnost zaposlenika na osobni razvoj.
Obrazovanje zaposlenika o DOP-u	Dokazuje da poduzeće strateški integrira DOP u sve razine poduzeća.
d) Kvaliteta i sigurnost radnih uvjeta	
Sustav upravljanja zaštitom na radu	Dokazuje da poduzeće vodi računa za sigurnost zaposlenika.
Postotak ozljeda na radu u odnosu na broj zaposlenih	Pokazatelj je učinkovitosti upravljanja zdravljem i sigurnošću djelatnika - sigurnosti na radu.
Dodatne aktivnosti povezane s prevencijom zdravstvenih problema	Dodatne beneficije u kontekstu zaštite zdravlja zaposlenika koje mogu biti dodatni liječnički pregledi, umanjivanje stresa kroz mogućnost fizičke rekreacije i slično.

e) Suradnička organizacijska klima	
Kvaliteta radne sredine / suradnička klima	Odnosi se na poticajnu i pozitivnu radnu okolinu koja pozitivno utječe na razvoj zaposlenika.
Transparentnost i protok informacija	Poduzeće mora sa svojim zaposlenicima kvalitetno razmjenjivati i dijeliti informacije kako ne bi došlo do demotiviranosti.
Fleksibilna ravnoteža rada i privatnog života	Uvođenje kliznog radnog vremena.
Raznovrsnost zaposlenika i jednake mogućnosti	Uvid u ljudski kapital poduzeća.
Jednaka plaća i perspektive razvoja karijere za žene	Poduzeće mora osigurati jednaku plaću i mogućnost osobnog razvoja i napredovanja bez obzira na spol zaposlenika.
Briga za zapošljavanje	Zbrinjavanje viška zaposlenika, privlačenje kvalitetnog kadra.
Nepodupiranje rada na crno	Proces zapošljavanja mora se odvijati sukladno zakonskim odredbama.
f) Ljudska prava	
Program obuke za zaposlene u poduzeću	Osposobljavanje zaposlenika u odnosu na problematiku ljudskih prava.
Mjerenje i izvještavanje o ljudskim pravima	Praćenje poduzeća prilikom uzimanja u obzir ljudska prava pri donošenju odluka o relevantnim mjestima poslovanja.
Analiza prakse poslovnih partnera i njihovo izdvajanje na osnovi ponašanja	Analiza dobavljača prema njihovom odnosu prema ljudskim pravima.

Izvor: izrada autorice prema Matešić, Pavlović, Bartoluci (2015:42-46)

4. Zaštita okoliša – društvo je suočeno s velikim izazovima koji su vezani uz okoliš, a oni uključuju osiromašenje prirodnih resursa, klimatske promjene, zagađenja i drugo. Poduzeće izravno i neizravno utječe na okoliš te zbog toga treba uspostaviti sustav za praćenje troškova usmjerenih ka upravljanju zaštitom okoliša. Pokazatelji zaštite okoliša prikazani su u sljedećoj tablici.

Tablica 6 Pokazatelji zaštite okoliša

Zaštita okoliša	
Pokazatelji	
Upravljanje okolišem kao integralni dio poslovnih planova	Osnovni kriterij za donošenje poslovnih odluka, definiranje utjecaja poduzeća na okoliš, definiranje plana zaštite okoliša.
Odobrena odgovarajuća financijska sredstva za provedbu ciljeva zaštite okoliša	Financijska sredstva koja su odobrena sa svrhom zaštite okoliša. Sustav za praćenje izdvojenih troškova za zaštitu okoliša.
Razina odgovornosti za okoliš	Za odgovornost za okoliš treba biti imenovan član uprave, pokazuje integriranost društveno odgovornog poslovanja u segmentu zaštite okoliša.
Strateško planiranje zasnovano na okolišu	U strateško planiranje mora biti uključena procjena učinka poslovnih aktivnosti na okoliš.
Mjerenje utjecaja – iznad zakonom propisanog	Mjerenje i evaluacija utjecaja poduzeća na okoliš koji nisu zakonska obveza.
Razmatranje rezultata mjerenja i izrada planova sanacije na osnovi tih rezultata	Temeljem mjerenja i dobivenih rezultata, pokretanje akcije za poboljšanje učinka na okoliš.
Politika zaštite okoliša	Definiranje odgovornosti i ciljeva vezanih uz zaštitu okoliša.
Postojanje odjela ili osobe za zaštitu okoliša	Poduzeća koja pokazuju društvenu odgovornost za okoliš imaju jasno definiranu osobu zaduženu za zaštitu okoliša ili odjel.
Praćenje utjecaja na okoliš	Poduzeće treba pratiti utjecaj na okoliš i to u okviru obveznog te više od zakonski propisanog, a pokazuje kontinuitet praćenja utjecaja poduzeća na okoliš.

Definiranje ključnih aspekata okoliša	Definiranje područja kroz koja poduzeće ima najveći utjecaj na okoliš te temeljem njih zasnivati aktivnosti smanjenja.
Poduzimanje mjera za smanjenje potrošnje energije i vode te smanjenje otpada	Usmjerenost na smanjenje sirovina u proizvodnji, kao i povećanu učinkovitost.

Izvor: izrada autorice prema Matešić, Pavlović, Bartoluci (2015:48-50)

5. Odnosi na tržištu – ova dimenzija uređuje velik opseg poslovanja: od etičnog ponašanja prema dobavljačima, sigurnosti proizvoda do zaštite potrošača i osobnih podataka potrošača (GDPR). Pokazatelji odnosa na tržištu su u sljedećoj tablici.

Tablica 7 Pokazatelji odnosa na tržištu

Odnosi na tržištu	
Pokazatelji	
Obveza plaćanja na vrijeme	Regulirano zakonskim propisima.
Etično ponašanje prema dobavljačima, ulaganje u rast kvalitete dobavljača	Poticanje potražnje za društveno odgovornim proizvodima i uslugama, etičnost prema dobavljačima, poboljšanje kvalitete dobavljača.
Pridržavanje zakonskih propisa kod označavanja proizvoda	Pružanje odgovarajućih podataka o proizvodu te odgovarajuće označavanje proizvoda. Zakonski propisano.
Sigurnost proizvoda/usluge	Zaštita zdravlja i sigurnosti za vrijeme životnog ciklusa proizvoda ili usluge.
Točno i transparentno oglašavanje	Točno, jasno artikulirano informiranje potrošača s ciljem da potrošači kupuju proizvode u skladu s njihovim potrebama.
Primjena korektnih metoda prodaje	Transparentna prodaja koja potrošaču omogućuje slobodu pri odabiru bez sugestija prodavatelja.
Zaštita prava potrošača/kupaca	Zaštita prava potrošača mora biti osigurana kroz pridržavanje propisa u proizvodnji, oglašavanju, komunikaciji te samoj

	prodaji. Potrošač mora biti upoznat s kvalitetom, vrstom i svrhom proizvoda.
Zaštita osobnih podataka potrošača/kupaca	Zakonska obveza, poduzeće mora imati primjerene unutarnje sustave zaštite i upravljanja osobnim podacima.
Mjerenje zadovoljstva potrošača/kupaca	Označava osjetljivost poduzeća na potrebe potrošača, mogućnost uočavanja potreba i sklonosti potrošača.
Načela korporativnog upravljanja	Transparentno i etički zasnovano upravljanje bez prostora korupciji ili metodama upravljanja koja nisu etička.
Transparentnost prava dioničara i komunikacije s dioničarima	Komunikacija s dioničarima, prema njihovoj veličini, jednaka prava na točne informacije koje su vezane uz poslovne rezultate i planove.
Politika odnosa prema konkurenciji	Održavanje transparentnih odnosa s konkurencijom.

Izvor: izrada autorice prema Matešić, Pavlović, Bartoluci (2015:48-50)

6. Ulaganje u zajednicu – podrazumijeva potporu lokalnoj zajednici u kojoj poduzeće posluje, što čini komunikacija s lokalnom zajednicom, odnosno njezinim predstavnicima,, sponzorstva, javno zagovaranje, sukreiranje javnih politika. Pokazatelji ulaganja u zajednicu navedeni su u sljedećoj tablici.

Tablica 8 Pokazatelji ulaganja u zajednicu

Ulaganje u zajednicu	
Pokazatelji	
Formalizirana komunikacija s predstavnicima lokalne zajednice/udrugama	Konzultacija predstavnika lokalne zajednice pri formiranju razvojnih programa. Komunikacija putem mrežnih stranica i/ili telefona te kroz forume ili konzultacije.
Financijska potpora zajednici – zasnovana na iskazivanju potreba	Programi potpore lokalnoj zajednici formirani temeljem konzultacija s lokalnim predstavnicima.

Postotak sredstava za doniranje u odnosu na prihode poduzeća	Postotak doniranih sredstava u odnosu na prihode.
Struktura doniranja i javni natječaj za dodjelu sredstava	Prednost u donacijama trebaju imati manje profitabilne i manje popularne zajednice. Potpore trebaju biti dogovorene s lokalnim predstavnicima te transparentno javno objavljene.
Vrijeme zaposlenika angažiranih u zajednici, darovi u robi te troškovi upravljanja programima	Donacija u obliku radnog vremena zaposlenika koji će volontirati, u obliku darova u robi ili potpori nekome programu.
Evaluacija učinka projekata	Nakon provedbe projekta treba se napraviti evaluacija učinka projekta kako bi se utvrdila korist i učinkovitost upotrijebljenih sredstava.
Sponsorstva: vode li se uz poslovne interese i kriterijima općedruštvene koristi.	Isti kao i kod donacija, sponsorstva se dogovaraju s lokalnim predstavnicima zajednice. Pozornost treba biti na ranjive, marginalizirane i diskriminirane skupine.
Odnos prema lobiranju i javnom zagovaranju	Poduzeće se ne treba uključivati u lobiranje koje nije poželjno, dok je poželjno javno zagovaranje koje je transparentno.
Sudjelovanje u oblikovanju javnih politika	Poduzeće se treba aktivno uključiti u kreiranje javnih politika i to temeljem procesa javnog zagovaranja.
Sudjelovanje u socijalnom dijalogu	Uključivanje poduzeća u socijalni dijalog te u kreiranje politike u segmentu radnih prava i kolektivnih ugovora.
Financiranje političkih stranaka	Potpore poduzeća političkim ciljevima, uz isključivu transparentnost.

Izvor: izrada autorice prema Matešić, Pavlović, Bartoluci (2015: 48-50)

Dakle, da bi se društveno odgovorno poslovanje primjenjivalo kao uspješan alat menadžerskog upravljanja, nužno je znati područja koja društveno odgovorno poslovanje sadrži i njima adekvatno upravljati kako bi se postigao maksimalni učinak.

2.2.3. Razine društveno odgovornog poslovanja u poduzeću

Društveno odgovorno poslovanje može se detektirati na 4 hijerarhijske razine koje su poredane ovisno o značaju njihove primjene, što je prikazano na sljedećoj slici:



Slika 1 Hijerarhija društveno odgovornog poslovanja

Izvor: Izrada autorice prema Buble (2006:102)

Ekonomska odgovornost osnovna je razina piramide obzirom da je osnovni motiv osnivanja poduzeća ostvarivanje profita za vlasnike kapitala, da je temeljna zadaća poduzeća proizvodnja koja zadovoljava potražnju tržišta, a ujedno i maksimizira dobit poduzeća.

Zakonska odgovornost poduzeća jest da poštuje zakone i propise države u kojoj obavlja ekonomsku aktivnost. Zakonima i propisima ujedno su i uređeni primjereni postupci pri ostvarivanju ekonomskih ciljeva.

Etička odgovornost odnosi se na pravedne, poštene i pravične odluke koje donosi menadžer, a koje ne štete internim ili eksternim dionicima poduzeća.

Diskrecijska odgovornost je najviša vrsta odgovornosti koja ima komponentu društveno odgovornog poslovanja u kontekstu činjenja društveno povoljnih aktivnosti, a koje su okarakterizirane dobrovoljnošću te ne očekivanjem ostvarenja povrata ili pogodnosti.

2.2.4. Društveno odgovorno poslovanje u Republici Hrvatskoj

Republika Hrvatska je do 1990. godine poslovala po principima planske ekonomije, slijedom čega se o razvoju DOP-a u RH može govoriti tek nakon prethodno navedene godine.

Obzirom na političke, socijalne i ekonomske prilike u kojima je Republika Hrvatska do 1990. godine egzistirala, društveno odgovorno poslovanje pojavilo se tek oko 1997. godine kada je osnovan „Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj“ koji se temeljio na „Memorandumu o razumijevanju sa Svjetskim poslovnim savjetom za održivi razvoj“ potpisanom 1995. godine. Osamnaest hrvatskih poduzeća osnovalo je „Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj“, nastojeći promovirati i primjenjivati poslovanje koje će štititi okoliš i poticati, kao i podržavati održivi razvoj Republike Hrvatske. Isti posluje i danas.

Jačanje i svjesnost o paradigmi društveno odgovornog poslovanja u Republici Hrvatskoj događa se 2004. godine kada stječe status članice kandidatkinje za ulazak u Europsku uniju, a prva nacionalna konferencija o društveno odgovornom poslovanju održana je 2005. godine gdje su sudionici zajednički definirali prioritete razvitka DOP-a u RH.

Početno, DOP se u Republici Hrvatskoj primjenjivao u području zaštite okoliša i to ponajprije u industrijskom sektoru. Nakon toga, u drugoj se fazi paradigma širi na ljudske resurse i brigu o lokalnoj zajednici, ali koncept nije integriran u sustave upravljanja. Društvena se odgovornost stoga često temelji na poštivanju zakonske regulative iako je jedna od osnovnih značajki ovog koncepta, u suštini, dobrovoljnost. Blagi pritisci osjećaju se u onim poduzećima koja su izvozno orijentirana, obzirom na zahtjeve inozemnog tržišta.

No, iako se u praksi DOP temelji na područjima koja su zakonski regulirana, percepcija javnosti o uspješnom poslovanju ipak uvelike ovisi o primjeni društveno odgovornog poslovanja. Kako bi se promovirao DOP, mora postojati međusektorska suradnja, pa se tako u RH osnivaju razna udruženja, kao što je npr. i Nacionalna mreža za DOP.

U svrhu poboljšanja razumijevanja društveno odgovornog poslovanja, 2006. godine potpisan je Sporazum o suradnji između Hrvatske gospodarske komore i Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj kako bi se razvila metodologija koja vrednuje društveno odgovorne prakse onih poduzeća koja su članice Hrvatske gospodarske komore i Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj, a isto tako i osmišljavanje nagrade kojom bi se vrednovala društveno odgovorna poduzeća. Cilj takvog projekta bio je popularizacija DOP-a u Republici Hrvatskoj, sve kako bi se ojačala tržišna pozicija i dobra reputacija poduzeća.

„Metodologija definira niz kriterija za ocjenjivanje dobrovoljnih praksi hrvatskih poduzeća u šest područja: ekonomska održivost, uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju, radna okolina, zaštita okoliša, tržišni odnosi i odnosi sa zajednicom. Izrađena je po uzoru na druge slične metodologije kao što su *engl. Dow Jones Sustainability Index* i *engl. Business in the Community CR Indeks*“ (Hrvatska gospodarska komora, dostupno na <https://www.hgk.hr/indeks-dop-hgk/povijest-projekta>, pristupljeno 22.03.2022.).

Hrvatska gospodarska komora i Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj jednom godišnje provode natječaj Indeks DOP-a. Pozivnicu za pristupanje dobivaju poduzeća koja su najbolje rangirana u odnosu na financijske rezultate ostvarene u prethodnoj godini (poveznicu za popunjavanje upitnika). Popunjavanju upitnika mogu pristupiti i ostala poduzeća koja imaju u prethodnoj godini iskazanu dobit i 10 zaposlenika. Poduzeća su grupirana i to na mala, srednja, velika i javna poduzeća.

„Upitnik Indeks DOP-a sastoji se od pitanja grupiranih u sedam osnovnih područja:

- Ekonomska održivost,
- Uključenost društveno odgovornog poslovanja u poslovnu strategiju,
- Odgovorne politike i prakse u radnoj okolini,
- Odgovorne politike i prakse upravljanja okolišem,
- Društveno odgovorno poslovanje u tržišnim odnosima,
- Društveno odgovorni odnosi sa zajednicom,
- Odgovorne politike raznolikosti i zaštite ljudskih prava“ (Hrvatska gospodarska komora, dostupno na <https://www.hgk.hr/documents/2020-uputa-o-provedbi-projekta-indeks-dop-a5f6ddd1242846.pdf>, pristupljeno 22.03.2022.)

Rok za popunjavanje upitnika jest 30 kalendarskih dana, a mogućnost osvajanja nagrade ostvaruju poduzeća koja odgovorena na 70% i više pitanja.

2.2.5. Koristi od koncepta društveno odgovornog poslovanja

Primjena koncepta društveno odgovornog poslovanja dobro utječe i na percepciju poduzeća od strane potrošača, investitora, poslovnih partnera. Također, ukoliko poduzeće primjenjuje DOP, pozitivni učinci takve primjene vidljivi su i na zaposlenicima, postojećim klijentima, dioničarima.

Koristi od primjene društveno odgovornog poslovanja imaju i poduzeća i to kroz sljedeće:

- „Povećanje prodaje i udjela na tržištu,
- Jačanje pozicije marke,
- Jačanje korporativnog imidža i utjecaja,
- Jačanje sposobnosti za privlačenje, motiviranje i zadržavanje zaposlenika,
- Smanjenje troškova poslovanja,
- Povećanje privlačnosti za investitore i financijske analitičare“ (Kotler, Lee: 2009:22).

Jasno je kako se poslovanje svakog poduzeća mora odvijati prema pravilima, a ujedno je vrlo bitno da se to poslovanje odvija i prema očekivanjima zajednice, tj. unutar okvira ograničenog prirodnog okoliša. Društveno odgovorno poslovanje stoga označava i proces uravnoteženja cjelokupnog odnosa sa zajednicom i to kako bi se zadovoljile sve potrebe, ujedno i kako bi došlo do jačanja lojalnosti svih zaposlenika te kako bi porasla reputacija poduzeća. Svako društveno odgovorno poslovanje moguće je promatrati kroz dvije dimenzije, a riječ je o eksternoj te o internoj dimenziji. Društveno odgovorno poslovanje tako je moguće promatrati u pogledu upravljanja ljudskim resursima, odgovornom ponašanju prilikom procesa zapošljavanja, sigurnosti na poslu, upravljanja različitih utjecaja na okoliš te na resurse, odnos s poslovnim partnerima te vendorima, odnosno poštivanje ljudskih prava. Kako bi društveno odgovorno poslovanje funkcioniralo u praksi, mora se odvijati na razini cjelovite organizacije. U tom smislu nužno je na inovativan način percipirati nove vještine koje su bitne.

2.3. Temelji društveno odgovornog bankarstva

Začeci društveno odgovornog poslovanja bilježe se 1970-ih godina kao reakcija na potrebe koje tradicionalno bankarstvo nije nudilo. „Razvoj društveno odgovornih banaka kao modernih institucija velikim je dijelom bio potaknut aktualnim pitanjima u to vrijeme, poput sve veće nejednakosti između bogatih i siromašnih, zagađenja prirodnog okoliša, nejednakosti spolova i vojnih sukoba“ (Ivanišević Hernaus, 2016:7).

Društvena odgovornost banaka, posebice u Republici Hrvatskoj, relativno je novo i neistraženo područje. Ivanišević Hernaus (2016) smatra da banke, kao najvažnije financijske posrednike i jedne od najvažnijih sudionika gospodarstva, brojni čimbenici potiču na društveno odgovorno poslovanje. Neki od tih čimbenika jesu pritisak javnosti, pozornost klijenata i drugih interesnih skupina, rizici povezani s financiranjem projekata koji imaju utjecaj na društveni ili ekološki aspekt. Također, razvoj društveno odgovornog poslovanja potiču i trendovi financijske industrije, konkurencija, tehnološke inovacije, kao i izloženost riziku.

2.3.1. Aktivnosti društveno odgovornog poslovanja u bankarstvu

Društveno odgovorno poslovanje koncept je koji se razvijao tijekom vremena. Posljednjih godina veoma je popularna tema, no ne nužno i stvarno iskustvo. Poduzeća sve više javnost informiraju o svom društveno odgovornom poslovanju i poduzetim aktivnostima, no stvarne implikacije koje bi ostavile društveni značaj su minimalne. Banke svoju aktivnost usmjeravaju na društveno odgovorno poslovanje kao komunikacijski i marketinški alat, no ne i na kreiranje društveno odgovornih praksi. Banke su usredotočene na stvaranje dobiti koja proizlazi iz društveno odgovornog poslovanja, no ne i na društveno odgovornu raspodjelu iste.

Direktiva o korporativnom izvještavanju o održivosti stupila je na snagu 5. siječnja 2023. godine, a njome se objave poduzeća nastoje standardizirati, kako bi bile sveobuhvatne i usporedive. Primjena izvještavanja za banke, usklađenih s prethodno navedenom direktivom je od 01. siječnja 2024. godine, s prvim izvještajima u 2025. godini. U trenutku pisanja ovog rada ne postoji jasno definiran opseg korporativnih društvenih aktivnosti². No, neki autori ipak su sastavili listu najvažnijih internih i eksternih društvenih odgovornosti banaka, kako slijedi (Tablica 9).

Tablica 9 Aktivnosti DOP-a banaka – interni i eksterni

Aktivnosti DOP-a banaka
Interne (politike korištenja resursa)
Osiguranje jednakih prilika i mogućnosti na radnom mjestu
Odabir ekološki i etički osviještenih dobavljača
Educiranje zaposlenika o ekološkim i etičkim aspektima poslovanja
Ekološki vođeno korištenje ispisivača
Štednja energije i vode
Reduciranje emisija klimatizacijskih uređaja
Razvoj politika recikliranja
Smanjenje upotrebe fosilnih goriva i povećanje potrošnje energije iz obnovljivih izvora
Osiguranje ekoloških financijskih proizvoda i usluga
Eksterne (politike financiranja)
Podržavanje ljudskih prava ili odbijanja pružanja financijskih usluga režimima i organizacijama koje krše ljudska prava i slobode

² One aktivnosti koje poduzeće poduzima kako bi ostvarilo društveno odgovorno poslovanje, odnosno rezultiralo ciljevima društveno odgovornog poslovanja

Odbijanje pružanja financijskih usluga u svrhu pranja novca, terorizma, trgovanja drogom i oružjem, proizvodnje duhanskih proizvoda, pornografske industrije, testiranja na životinjama, proizvodnje i trgovine krznom, organiziranja borbi među životinjama, neodržive eksploatacije šumskog fonda, neprimjerenog uzgoja životinja na farmama, genetskog manipuliranja, proizvodnje nuklearne energije
Poticanje "zelenog" i ekološki osviještenog ponašanja komitenata te razvijanje etičkih standarda uvažavajući njihova stajališta

Izvor: izrada autorice prema Carrasco (2006:47-48)

Iako su u začetima koncepta održivog razvoja i društveno odgovornog poslovanja banke smatrale kako ne mogu pridonijeti primjeni navedenih koncepata zbog svoje uslužne djelatnosti, kroz vrijeme su se razvile aktivnosti banaka u segmentu DOP-a. Sukladno tome počele su isticati brigu o zaposlenicima, ekološku promišljenost kroz odabir dobavljača koji su „ekološki i etični“, edukaciju djelatnika o ekološkom i etičkom poslovanju, štednju energije i poticanje na recikliranje, reduciranje klimatizacijskih uređaja i slično.

Aspekt internih aktivnosti banaka ponajviše se ističe kroz programe ekoloških financijskih proizvoda i usluga. Na tržištu se javljaju tzv. „zeleni“ bankarski proizvodi. Takvi se proizvodi uglavnom odnose na davanje kredita za poticanje ekološke poljoprivrede, obnovljivih izvora energije, obrazovanja, istraživanja, za kulturni razvoj, razvoj zajednice. Ovakav pristup održivog i društveno odgovornog poslovanja jasno daje zaključiti da banke imaju veliki utjecaj na njegovu primjenu. Dakle, banke ne samo da mogu primjenjivati društveno odgovorno poslovanje, već su one i sami generator društveno odgovornog poslovanja u gospodarstvu i društvu.

Eksterne aktivnosti banaka odnose se na podržavanje ljudskih prava kroz npr. sprečavanje pranja novca i financiranje terorizma, odbijanje provođenja transakcija organizacijama koje krše ljudska prava, i onima koji trguju drogom i oružjem, proizvode duhanske proizvode i slično.

U skladu s prethodno navedenim, nije moguće zaobići pojam etičkog bankarstva i etičke banke. Naime, "etičke banke pri kreditiranju fizičkih i pravnih osoba uzimaju u obzir utjecaj na društvo i okoliš i to iznad granica koje im nameću pozitivni zakonski propisi, pravila struke, zahtjev za očuvanjem reputacije i zahtjev za maksimizacijom profita" (Krkač i drugi., 2013:112).

Moguće je uočiti poveznicu između DOP-a i etičkog bankarstva. Navedena dva koncepta predstavljaju suvremene modele bankarstva između kojih nije moguće „jasno podvući crtu“ te ih eksplicitno razdvojiti.

U nastavku slijedi pregled karakteristika tradicionalnog u odnosu na etičko bankarstvo.

Tablica 10 Razlika između tradicionalnog i etičkog bankarstva

Tradicionalno bankarstvo	Etičko bankarstvo
Temeljni cilj poslovanja je ostvarenje ekonomskog probitka.	Temeljni cilj poslovanja je ostvarenje određenih koristi za društvo u cjelini.
Orijentiranost prema klijentu (štediši, investitoru) koji očekuje profit i sigurnost.	Orijentiranost prema klijentu (štediši, investitoru) koji želi etičku upotrebu novca.
Ulažu u aktivnosti u kojima mogu ostvariti veći profit.	Ulažu u tvrtke koje unapređuju društvo i okoliš.
Ulažu u tvrtke bez korištenja negativnih kriterija ili ekskluzije.	Ulažu u tvrtke primjenjujući pozitivne kriterije za investiranje.
Ne pružaju jasne informacije o tome gdje ulažu svoja sredstva.	Pružaju jasne informacije o tome gdje ulažu svoja sredstva.
Ne daju klijentima mogućnost odlučivanja o tome gdje uložiti novac.	Daju klijentima mogućnost odlučivanja o tome gdje uložiti novac (primjerice okoliš, društvene inicijative, kulturu i civilno društvo).
Pozajmljuju klijentima uz jamstva i kolateral.	Pozajmljuju klijentima na temelju izvodljivosti njihovih projekata bez ikakvih garancija i kolaterala.
Odobravaju kredite koji su više podešeni potrebama banaka, nego klijenata.	Odobravaju kredite prilagođene zahtjevima i potrebama projekta.
Menadžeri donose odluke.	Klijenti i dionici sudjeluju u odlučivanju.

Izvor: izrada autorice prema San Jose i Retolaza (2008:12)

Prema prethodnoj tablici vidljivo je da je etičko bankarstvo potpuna suprotnost tradicionalnom bankarstvu. Etičko bankarstvo primjenjuje potpunu paradigmu društveno odgovornog poslovanja. Dok je tradicionalnom bankarstvu isključivi i jedini cilj profit, etičkom bankarstvu cilj je ostvarenje koristi za društvo kao cjelinu. Prilikom odobravanja kredita klijentima, etičke (koje su ujedno i društveno odgovorne banke) vode računa o zahtjevima i potrebama projekta i

to temeljem izvodljivosti, a ne uz jamstvo i kolaterale. „Zeleni“ proizvodi, odnosno usluge etičkog bankarstva orijentirane su na poduzeća koja svojim projektima unaprjeđuju društvo i okoliš primjenjujući pozitivne kriterije te jasno i transparentno informiraju javnost o tome gdje su sredstva uložena.

Komercijalne banke ne može se svrstati u etičke banke. Komercijalne banke u poslovanju primjenjuju aktivnosti koje provode etičke banke, no u puno manjem opsegu. Komercijalne banke koje primjenjuju društveno odgovorno poslovanje mogu se svrstati između tradicionalnih i etičkih banaka.

3. Metodologija rada

Kako bi se ostvarili ciljevi ovoga rada, odnosno utvrdila razina primjene društveno odgovornog poslovanja bankarskog sektora u Republici Hrvatskoj te postojanje veze između primjene društveno odgovornog poslovanja i financijskog rezultata poslovanja, kao i utjecaj pandemije COVID-19 na društveno odgovorno poslovanje i financijski rezultat, u radu će se provesti istraživanje temeljeno na sekundarnom izvoru podataka. Riječ je o postojećoj literaturi uključujući znanstvene radove, istraživanja i izvješća na Internet stranicama odabranih banaka, kao i Hrvatske narodne banke.

U radu će se izvršiti analiza i to traženjem veze, uzroka i posljedica uz donošenje zaključka na temelju istih. Također, temeljem generalizacije i indukcije, na temelju provedene analize na odabranim bankama, uopćit će se zaključak o poslovanju banaka u Republici Hrvatskoj u kontekstu društveno odgovornog poslovanja. Deduktivnom metodom će se pokušati predvidjeti budući događaji, a metodom komparacije pokušat će se uočiti sličnosti, zajednička obilježja i različitosti. Metodom analize dokumentacije analizirat će se podaci koristeći pokazatelje iz dokumentacije banaka. Statistička metoda će također biti korištena.

Istraživanje se odnosi na razdoblje od 2019. godine do trećeg kvartala 2022. godine kojim se nastoji obuhvatiti pretpandemijsko razdoblje (2019. godina), pandemijsko razdoblje (2020. i 2021. godina), kao i razdoblje postpandemijskog oporavka (2022. godina zaključno s trećim kvartalom).

Glavna teškoća pri istraživanju u radu predstavlja različito izvještavanje banaka te nemogućnost uspoređivanja istih područja promatranja. Također, za 2022. godinu u trenutku istraživanja dostupni su samo pokazatelji na dan 30.09.2022. godine za koje autorica smatra da su ipak relevantni.

U ostvarenju ciljeva rada, ovim specijalističkim radom nastoje se istražiti sljedeće hipoteze:

H1- Društveno odgovorno poslovanje prepoznato je u poslovanju banaka Republike Hrvatske.

H2- Primjena društveno odgovornog poslovanja ima utjecaj na financijsku uspješnost banaka Republike Hrvatske.

H3- Pandemija COVID-19 pozitivno je utjecala na društveno odgovorno poslovanje banaka na području Republike Hrvatske.

H4- Pandemija COVID-19 utjecala je na financijsku uspješnost poslovanja banaka na području Republike Hrvatske.

4. Opis istraživanja i rezultati istraživanja

U sljedećem dijelu rada bit će analizirano društveno odgovorno poslovanje banaka u RH kroz pokazatelje poslovanja u promatranom razdoblju, zatim stupanj primjene i izvještavanja o društveno odgovornom poslovanju odabranih banaka, utjecaj pandemije COVID-19 na financijski rezultat poslovanja, kao i utjecaj na primjenu društveno odgovornog poslovanja.

4.1. Poslovanje banaka u Republici Hrvatskoj

U 2022. godini, u Republici Hrvatskoj, poslovalo je 20 banaka koje imaju odobrenje za rad (Tablica 11).

Tablica 11 Banke koje imaju odobrenje za rad od strane HNB-a, na dan 31.12.2022. godine

Redni broj	Naziv banke
1.	Addiko Bank d.d., Zagreb
2.	Agram banka d.d., Zagreb
3.	Banka Kovanica d.d., Varaždin
4.	Croatia banka d.d., Zagreb
5.	Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka
6.	Hrvatska poštanska banka d. d., Zagreb
7.	Imex banka d.d., Split
8.	Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag
9.	J&T banka d.d., Varaždin
10.	Karlovačka banka d.d., Karlovac
11.	KentBank d.d., Zagreb
12.	Nova hrvatska banka d.d.*
13.	OTP banka d.d., Split
14.	Partner banka d.d., Zagreb
15.	Podravska banka d.d., Koprivnica
16.	Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb
17.	Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb
18.	Samoborska banka d.d., Samobor
19.	Slatinska banka d.d., Slatina
20.	Zagrebačka banka d.d., Zagreb

*u ožujku 2022. godine Sberbank d.d. postaje Nova hrvatska banka d.d., Zagreb

Izvor: izrada autorice prema podacima Hrvatske narodne banke, Podaci o poslovanju kreditnih institucija (<https://www.hnb.hr/documents/20182/4185839/SV8-h-financijski-izvjestaji-31-12-22.xlsx>, pristupljeno 22.03.2023.)

Broj banaka u Republici Hrvatskoj kroz godine je u konstantnom opadanju, uz rast udjela stranih banaka u imovini bankarskog sektora Republike Hrvatske. Iz prethodne tablice (Tablica 11) vidljivo je kako u 2022. godini, u Republici Hrvatskoj nije prisutna niti jedna štedna banka.

4.1.1. Poslovanje banaka u 2022. godini

U 2022. godini, dolazi do napada Rusije na Ukrajinu te remećenja geopolitičkih odnosa u Svijetu, što značajno utječe na svjetsko, a posebice europsko gospodarstvo, zbog geografskih i ekonomskih povezanosti. Zbog poremećaja na tržištu energenata i sirovina, ojačali su inflatorni pritisci. Također, dolazi i do pooštavanja globalnih uvjeta financiranja.

U Republici Hrvatskoj, kao posljedica rusko-ukrajinskog rata, značajno je narušen ugled banke koja posluje u Republici Hrvatskoj, a koja je u ruskom vlasništvu, pri čemu su klijenti masovno počeli podizati svoja depozitna sredstva te je nakon par dana postala izgledna propast banke i donesena je odluka o sanaciji banke prodajom drugoj domaćoj banci. Taj potez uspio je održati poslovanje banke te financijsku stabilnost.

U 2022. godini nadmašena je gospodarska aktivnost iz pretpandemijske 2019. godine. Dogodilo se ublažavanje epidemioloških mjera što uključuje i povratak normalnom poslovanju. Dolazi do poboljšanja fiskalnih pokazatelja, makroekonomske neravnoteže su ublažene, a zaduženost privatnog sektora vraća se na razinu prije pandemije COVID-19.

Pandemija, kao niti geopolitičke napetosti, nisu destabilizirale financijski sektor u Hrvatskoj i to zbog dobre likvidnosti, kao i kapitaliziranosti bankarskog sektora. Tijekom oporavka od recesije uzrokovane COVID -19 krizom, poboljšana je kvaliteta imovine kao i zarade banaka.

U 2022. godini, primjetan je rast plasmana građanima, dok je kreditiranje gospodarstva usporeno. Glavninu kreditiranja građanstva čini stambeno potrošačko kreditiranje, što je izravno povezano s tržištem nekretnina

Usprkos značajnom priljevu depozita rezidenata i zadržavanju povoljnih uvjeta kreditiranja, rast opće razine kreditiranja na nivou države odnosio se gotovo u cijelosti na kreditiranje stanovništva, dok je kreditiranje poduzeća bilo usporeno. Prema publikaciji Financijska stabilnost HNB-a (dostupno na: <https://www.hnb.hr/documents/20182/4185341/h-fs-23.pdf/4645ffa5-42df-4bf4-eabc-e8faf6c12207>, pristupljeno 20.02.2023. godine), preduvjet za dugoročno, a ujedno i održivo poslovanje banaka, je da se iste oslanjaju na nove tehnologije kako bi smanjile operativne troškove, ojačale mrežu distribucije te utvrdile svoje konkurentske pozicije.

Rizici kojima su banke u 2022. godini izložene, proizlaze iz visoke izloženosti banaka prema državi, koju su banke kreditirale u velikom iznosu i postotku te iz povećanja izloženosti banaka tržištu nekretnina, kao posljedica plasiranja stambenih kredita građanima. Sljedeća tablica prikazuje ključne pokazatelje poslovanja banaka na dan 30.09.2022. godine (Tablica 12).

Tablica 12 Ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 30.09.2022. godine, u tisućama eura i postocima

Naziv institucije	Ukupna imovina	Udio u ukupnoj imovini, %	Rast imovine, %	Dobit ili gubitak tekuće godine	Prinos na imovinu (ROA), %	Prinos na kapital (ROE), %
Addiko Bank d.d.	2.273.669	3,11	1,35	11.862	0,70	3,85
Agram banka d.d.	591.274	0,81	3,76	4.878	1,12	11,36
Banka Kovanica d.d.	214.386	0,29	4,56	2.720	1,73	16,11
Croatia banka d.d.	242.117	0,33	-2,30	1.671	0,91	13,99
Erste&Steiermärkische Bank d.d.	12.947.579	17,69	17,89	141.365	1,58	15,48
Hrvatska poštanska banka d.d.	4.417.351	6,04	19,57	16.770	0,55	6,73
Imex banka d.d.	159.277	0,22	-4,92	257	0,21	2,31
Istarska kreditna banka Umag d.d.	686.402	0,94	16,38	6.514	1,36	16,21
J&T banka d.d.	99.641	0,14	-7,65	-1.347	-1,73	-12,30
Karlovačka banka d.d.	420.416	0,57	2,13	6.027	1,93	23,78
KentBank d.d.	502.762	0,69	12,56	3.074	0,86	8,29
Nova hrvatska banka d.d.*	1.275.606	1,74	-13,33	-6.932	-0,67	-6,04
OTP banka d.d.	7.298.843	9,97	11,01	87.958	1,69	12,93
Partner banka d.d.	299.213	0,41	7,20	1.550	0,71	5,66
Podravska banka d.d.	568.570	0,78	2,01	1.247	0,30	2,71
Privredna banka Zagreb d.d.	15.537.482	21,23	11,84	138.593	1,26	8,94
Raiffeisenbank Austria d.d.	6.144.400	8,40	11,39	36.566	0,84	7,11
Samoborska banka d.d.	85.374	0,12	13,87	1.856	3,09	28,85
Slatinska banka d.d.	205.200	0,28	0,71	962	0,63	5,82
Zagrebačka banka d.d.	18.939.752	25,88	7,74	206.322	1,51	11,29
UKUPNO ZA SVE KREDITNE INSTITUCIJE	73.187.521	100,00	10,10	663.537	1,27	10,23

*Prethodno Sberbank d.d.

Izvor: izrada autorice prema podacima Hrvatske narodne banke, Podaci o poslovanju kreditnih institucija (<https://www.hnb.hr/documents/20182/4185839/SV1-h-podaci-o-poslovanju-30-9-22.xlsx> , pristupljeno 22.03.2023.)

Prema prethodnoj tablici vidljivo je da na dan 30.09.2022. godine ukupna imovina banaka u RH iznosi 73.187.521 tis. eura, porast imovine 10,10% te dobit 663.537 tis. eura. Prinos na imovinu iznosi 1,27%, što znači da je ukupna imovina banaka profitabilna, dok prinos na kapital iznosi 10,23%, što je prihvatljivo.

4.1.2. Poslovanje banaka u 2021. i 2020. godini

Zbog pandemije bolesti COVID-19, ovo razdoblje obilježeno je visokom neizvjesnosti, kako u Svijetu, tako i u Republici Hrvatskoj. Produljenjem epidemioloških mjera, odužen je i oporavak gospodarske aktivnosti, a posljedično i financijske stabilnosti.

Brzim djelovanjem regulatornih tijela na fiskalnu i monetarnu politiku, učinci pandemije i donesenih epidemioloških mjera značajno su ublaženi, no snažno su pogodili pojedine dijelove gospodarstva. Financijski sektor uz zalihe likvidnosti i kapitala nije bio značajno narušen.

Javne su se financije pogoršale uslijed nepovoljnih gospodarskih kretanja, imajući veliki manjak proračuna, no povoljni uvjeti financiranja olakšali su manjak, a izvor sredstava financiranja je domaći kapital. Zbog visoke povezanosti države i bankarskog sektora u Republici Hrvatskoj, nepovoljna kretanja u sektoru države povećala su rizik stabilnosti cjelokupnoga financijskog sustava.

Rast depozita rezidenata potaknuo je rast izvora sredstava angažiranih uglavnom za stambeno kreditiranje građanstva, a u manjoj mjeri države i poduzeća. Istovremeno dolazi do daljnjeg pada kamatnih stopa što dovodi i do promjene strukture plasmana izravno nepovoljno djelujući na prihode, što uz porast troškova dovodi do pada dobiti i profitabilnosti banaka.

U 2020. godini, HNB nije poduzimao makrobonitetne mjere kako bi ublažio posljedice pandemije s obzirom na postojanje visoke rezerve kapitala i likvidnosti sektora bankarstva. No s obzirom na nastavak pandemije, u 2021. godine HNB donosi odluku kojom se privremeno ograničila raspodjela dobiti s ciljem bolje sposobnosti banaka na moguće gubitke. U sljedećoj tablici prikazani su ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 31.12.2021. godine (Tablica 13).

Tablica 13 Ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 31.12.2021. godine, u tisućama eura i postocima

Redni broj	Naziv institucije	Ukupna imovina	Udio u ukupnoj imovini, %	Rast imovine, %	Dobit ili gubitak tekuće godine	Prinos na imovinu (ROA), %	Prinos na kapital (ROE), %
1.	Addiko Bank d.d.	2.243.425	3,37	-4,28	10.608	0,46	2,69
2.	Agram banka d.d.	569.837	0,86	12,95	5.461	1,02	9,24
3.	Banka Kovanica d.d.	205.043	0,31	13,04	2.930	1,52	14,29
4.	Croatia banka d.d.	247.815	0,37	-3,06	1.238	0,49	8,15
5.	Erste&Steiermärkische Bank d.d.	10.982.581	16,52	13,02	112.457	1,09	9,39
6.	Hrvatska poštanska banka d.d.	3.694.451	5,56	9,32	26.824	0,76	7,89
7.	Imex banka d.d.	167.518	0,25	-11,82	130	0,07	0,85
8.	Istarska kreditna banka Umag d.d.	589.807	0,89	15,26	4.942	0,90	9,99
9.	J&T banka d.d.	107.895	0,16	-22,32	395	0,32	2,60
10.	Karlovačka banka d.d.	411.631	0,62	17,20	3.320	0,87	11,41
11.	KentBank d.d.	446.676	0,67	15,35	3.735	0,90	8,37
12.	OTP banka d.d.	6.574.854	9,89	9,64	83.769	1,33	9,57
13.	Partner banka d.d.	279.103	0,42	2,85	4.343	1,58	12,82
14.	Podravska banka d.d.	557.358	0,84	6,65	2.022	0,37	3,11
15.	Privredna banka Zagreb d.d.	13.892.401	20,90	9,07	147.956	1,11	7,15
16.	Raiffeisenbank Austria d.d.	5.516.171	8,30	11,81	59.579	1,14	9,07
17.	Samoborska banka d.d.	74.972	0,11	6,58	140	0,19	1,85
18.	Sberbank d.d.	1.471.848	2,21	0,29	4.446	0,30	2,82
19.	Slatinska banka d.d.	203.745	0,31	2,23	496	0,25	2,20
20.	Zagrebačka banka d.d.	17.578.435	26,44	6,36	266.525	1,56	11,14
UKUPNO ZA SVE KREDITNE INSTITUCIJE		66.473.143	100,00	8,30	745.972	1,17	8,75

Izvor: izrada autorice prema podacima Hrvatske narodne banke, Podaci o poslovanju kreditnih institucija (https://www.hnb.hr/documents/20182/3898601/SV1-h-podaci-o-poslovanju-31-12-21_revidirani.xlsx/728b4a62-0bc8-a3ee-7f44-1a97fe380d34?version=1.0&t=1654008354637&download=true, pristupljeno 22.03.2023.)

Prema prethodnoj tablici vidljivo je da na dan 31.12.2021. godine ukupna imovina banaka u RH iznosi 66.473.143 tis. eura, porast imovine iznosi 8,30% te dobit iznosi 745.972 tis. eura. Prinos na imovinu iznosi 1,17%, što znači da je ukupna imovina banaka profitabilna, dok prinos

na kapital iznosi 8,73%, što je ispod optimalnih 10%. U sljedećoj tablici prikazani su ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 31.12.2020. godine (Tablica 14).

Tablica 14 Ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 31.12.2020. godine, u tisućama eura i postocima

Redni broj	Naziv institucije	Ukupna imovina	Udio u ukupnoj imovini, %	Rast imovine, %	Dobit ili gubitak tekuće godine	Prinos na imovinu (ROA), %	Prinos na kapital (ROE), %
1.	Addiko Bank d.d.	2.343.833	3,82	-1,72	11.564	0,49	2,97
2.	Agram banka d.d.	504.526	0,82	2,05	3.750	0,75	6,75
3.	Banka Kovanica d.d.	181.382	0,30	1,57	1.488	0,83	8,12
4.	Croatia banka d.d.	255.641	0,42	-2,43	652	0,25	4,51
5.	Erste&Steiermärkische Bank d.d.	9.717.416	15,83	14,50	51.699	0,57	4,55
6.	Hrvatska poštanska banka d.d.	3.379.518	5,51	6,79	24.164	0,74	7,52
7.	Imex banka d.d.	189.974	0,31	-8,46	359	0,18	2,32
8.	Istarska kreditna banka Umag d.d.	511.729	0,83	5,28	4.080	0,82	8,85
9.	J&T banka d.d.	138.905	0,23	-0,86	-2.202	-1,58	-13,56
10.	Karlovačka banka d.d.	351.218	0,57	10,04	3.916	1,17	15,38
11.	KentBank d.d.	387.230	0,63	17,24	782	0,22	2,04
12.	OTP banka d.d.	5.996.976	9,77	2,60	33.279	0,56	3,98
13.	Partner banka d.d.	271.366	0,44	7,28	1.893	0,72	6,15
14.	Podravska banka d.d.	522.587	0,85	8,81	1.569	0,31	2,47
15.	Privredna banka Zagreb d.d.	12.737.135	20,75	9,68	108.433	0,89	5,41
16.	Raiffeisenbank Austria d.d.	4.933.315	8,04	9,08	17.490	0,37	2,79
17.	Samoborska banka d.d.	70.346	0,11	2,30	-928	-1,33	-11,64
18.	Sberbank d.d.	1.467.620	2,39	0,10	-4.733	-0,32	-2,99
19.	Slatinska banka d.d.	199.294	0,32	0,48	180	0,09	0,81
20.	Zagrebačka banka d.d.	16.527.879	26,93	5,86	97.486	0,61	4,38
UKUPNO ZA SVE KREDITNE INSTITUCIJE		61.379.853	100,00	7,28	357.042	0,60	4,40

Izvor: izrada autorice prema podacima Hrvatske narodne banke, Podaci o poslovanju kreditnih institucija (<https://www.hnb.hr/documents/20182/3703831/SV1-h-podaci-o-poslovanju-31-12-20.xlsx/003b2d4f-df54-1610-22c3-a4e2201b9794?version=1.2&t=1622470469407&download=true>, pristupljeno 22.03.2023.)

Prema prethodnoj tablici vidljivo je da na dan 31.12.2020. godine ukupna imovina banaka u RH iznosi 61.379.853 tis. eura, porast imovine iznosi 7,28% te dobit 357.042 tis. eura. Prinos na imovinu iznosi 0,60%, dok prinos na kapital iznosi 4,40% što je ispod prihvatljivih vrijednosti.

4.1.3. Poslovanje banaka u 2019. godini

U 2019. godini, zbog uvjeta financiranja na međunarodnim tržištima, hrvatsko gospodarstvo je i dalje osjetljivo i labilno. Globalni rast usporava, a produžava se razdoblje niskih kamatnih stopa. S obzirom na višak sredstava opće države, smanjena je potreba financiranja iste, a refinanciranje obveza vrši se po povoljnim uvjetima; postoji valutno inducirani kreditni rizik obzirom na kreditiranje u stranoj valuti.

Početkom 2019. godine HNB izdaje „Preporuku o postupanju pri odobravanju nestambenih kredita potrošačima“, s ciljem izjednačavanja kriterija izračuna kreditne sposobnosti pri različitim vrstama dugoročnih kredita. Također, HNB bankama preporuča prikupljanje podataka koji se odnose na kredit, potrošača i kolateral kako bi se uspostavila baza podataka pomoću koje će se pratiti razvoj kreditnog rizika. U sljedećoj tablici prikazani su ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 31.12.2019. godine (Tablica 15).

Tablica 15 Ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 31.12.2019. godine, u tisućama eura i postocima

Redni broj	Naziv institucije	Ukupna imovina	Udio u ukupnoj imovini, %	Rast imovine, %	Dobit ili gubitak tekuće godine	Prinos na imovinu u (ROA), %	Prinos na kapital (ROE), %
1.	Addiko Bank d.d.	2.384.938	4,17	-2,24	21.187	0,89	2,60
2.	Agram banka d.d.	494.388	0,86	8,07	6.091	1,23	6,72
3.	Banka Kovanica d.d.	178.585	0,31	8,91	2.092	1,17	13,40
4.	Croatia banka d.d.	262.008	0,46	-14,53	-3.316	1,20	19,10
5.	Erste&Steiermärkische Bank d.d.	8.486.504	14,83	4,08	122.009	1,44	11,49
6.	Hrvatska poštanska banka d.d.1	3.164.726	5,53	12,18	12.618	0,62	12,09
7.	Imex banka d.d.	207.521	0,36	-6,16	422	0,20	2,69
8.	Istarska kreditna banka Umag d.d.	486.059	0,85	3,67	4.867	1,02	10,16
9.	J&T banka d.d.	140.109	0,24	-2,30	268	0,19	1,60
10.	Karlovačka banka d.d.	319.182	0,56	6,33	3.686	1,15	15,83
11.	KentBank d.d.	330.299	0,58	2,66	2.655	0,80	7,68
12.	OTP banka d.d.	5.845.235	10,22	4,49	94.796	1,62	12,23

13.	Partner banka d.d.	252.943	0,44	2,86	5.743	2,27	19,46
14.	Podravska banka d.d.	480.256	0,84	7,10	3.566	0,74	6,55
15.	Privredna banka Zagreb d.d.	11.612.930	20,30	5,39	284.758	2,45	14,46
16.	Raiffeisenbank Austria d.d.	4.522.662	7,90	4,45	57.919	1,28	11,09
17.	Samoborska banka d.d.	68.763	0,12	7,00	478	0,69	6,24
18.	Sberbank d.d.	1.466.113	2,56	14,60	14.480	0,99	9,89
19.	Slatinska banka d.d.	198.332	0,35	-4,74	520	0,15	1,38
20.	Zagrebačka banka d.d.	15.612.725	27,29	3,88	242.753	1,55	11,26
UKUPNO ZA SVE KREDITNE INSTITUCIJE		56.514.279	100,00	4,19	877.589	1,55	11,54

Izvor: izrada autorice prema godišnjim financijskim izvješćima banaka

Prema prethodnoj tablici vidljivo je da na dan 31.12.2019. godine ukupna imovina banaka u RH iznosi 61.379.853 tis. eura, porast imovine 4,19% te ukupno dobit u iznosu 877.589 tis. eura. Prinos na imovinu iznosi 1,55%, dok prinos na kapital iznosi 11,54% što su prihvatljive vrijednosti.

4.2. Primjeri društveno odgovornog poslovanja banaka u Republici Hrvatskoj

U nastavku rada će se analizirati društveno odgovorno poslovanje odabranih banaka i to: OTP banke d.d., Erste&Steiermärkische Bank d.d. te Addiko banke d.d.

OTP banka d.d. i Erste&Steiermärkische Bank d.d. pripadaju velikim bankama, dok Addiko banka d.d. pripada srednjim bankama.

4.2.1. OTP banka d.d.

OTP banka d.d. u Republici Hrvatskoj pod tim nazivom počinje poslovati 10. ožujka 2005. godine nakon završetka postupka preuzimanja Nove banke. Godine 2014. OTP banka Hrvatska stekla je 98,37% udjela u Banco Popolare Croatia, a 2018. godine OTP banka je završila postupak pripajanja Splitske banke d.d.

OTP banka 2021. godine bila je četvrta banka u odnosu na aktivu na hrvatskom bankarskom tržištu, a imala je nešto manje od 10 posto tržišta. Ukupna vrijednost imovine na kraju 2021. godine iznosila je 49,5 milijardi kuna. Preko 2.300 zaposlenika banka je zapošljavala u 2021. godini, s više od 100 poslovnica diljem Hrvatske, pružajući usluge za 500.000 klijenata građanima i poduzećima. Sjedište banke je u Splitu.

OTP banka d.d., kao viziju poslovanja navodi kako je partner klijentima, a sve s ciljem ostvarenja planova i razvoja. Poštuju raznolikost klijenata uz njihove različite navike i potrebe. Klijentima nastoje pružiti inovativna rješenja i individualan pristup, a također podržati i razvoj društvene zajednice. Bitan im je osobni razvoj zaposlenika kao i timsko okruženje (OTP banka d.d., dostupno na <https://www.otpbanka.hr/o-nama/misija-vizija>, pristupljeno 20.02.2023.).

OTP banka d.d. naglašava da su nacionalna, a regionalno prisutna banka te da odgovorno i pouzdano podržava klijente. Usmjereni na tehnološki razvoj, a sve s ciljem ostvarenja zadovoljstva klijenata. Kroz odgovorno poslovanje s ostalim dionicima nastoje stvarati bolju budućnost.

Dakle, OTP banka d.d. naglašava svoju inovativnost, društvenu odgovornost, individualizam, kao i ekonomski i socijalni razvoj, a sve s ciljem održive budućnosti svih dionika, a navedena paradigma poslovanja uključena je kako u viziju, tako i u misiju OTP banke d.d.

OTP banka d.d. na svojim Internet stranicama ističe vrijednosti:

Izvrsnost

Ističu kako je temeljena na znanju i iskustvu te konstantnom razvoju i napredovanju, a za što je potrebna inovativnost i usmjerenost na budućnost. Kao sudionike kojima izvrsnost postižu, navode se zaposlenici, klijenti i drugi partneri. Navode kako se izvrsnost ostvaruje kvalitetom, sposobnošću, ambicijom, razvojem, iskustvom, pouzdanošću i drugo.

Odgovornost

U OTP banci navode kako odgovornost opisuje način rada, pruža svrhu poslovanja, te određuje smjer dugoročne održivosti. Naglašavaju da je odgovornost sve važnija, a prati ju edukacija klijenata i suradnja s njima.

Pouzdanost

Znači stalnu dostupnost i stabilnost usluga i proizvoda, naglašavajući da su spremni ponuditi najvišu kvalitetu svojih usluga i proizvoda, a što ujedno znači ulaganje u tehničko-tehnološku opremljenost, razvoj i dostupnost.

Timski duh

Naglašavaju da timski duh povezuje ostale tri vrijednosti – on podrazumijeva kvalitetnu komunikaciju koja je dvosmjerna, dostupnost i dijeljenje informacija unutar tima, prijateljski stav, osjećaj pripadnosti timu te usmjerenje ka ostvarenju zajedničkih ciljeva.

4.2.1.1. Društveno odgovorno poslovanje OTP banke d.d.

OTP banka d.d. naglašava kako je društveno odgovorno poslovanje dio ukupnog poslovanja, a kako bi upravljali održivošću primjenjuju integrirani pristup, kao i harmonizirane ciljeve. Naglašavaju kako nastoje biti partner održivog financiranja, pružajući usluge s dodanom okolišnom i društvenom vrijednošću. Kako bi isto mogli postići, primjenjuju etički pristup korporativnom upravljanju, stabilno poslovanje, razvoj proizvoda i usluga te kanala korištenja proizvoda i usluga.

Društvena odgovornost očituje se kroz transparentno komuniciranje karakteristika proizvoda, osiguranjem dostupnosti istih, ulaganje u digitalne kanale, kao i ulaganje u digitalnu i financijsku pismenost klijenata i zaposlenika. Nastoje osigurati kvalitetnu radnu okolinu, uz uvažavanje različitosti, upravljajući vlastitim utjecajem na okoliš.

Obzirom na specifičnost poslovanja u doba pandemije COVID-19, banka naglašava da je 2021. godine velike napore u razvoju održivosti i odgovornosti usmjerila na očuvanje zdravlja i sigurnosti zaposlenika i klijenata, kao i na pronalaženje rješenja za izazove uslijed posljedica pandemije i potresa u Hrvatskoj.

Godine 2021., banka je napravila iskorak u segmentu društveno odgovornog poslovanja i održivosti i to pokretanjem ESG (okolišni, društveni i upravljački utjecaji) projekta s ciljem sustavne integracije održivosti. U sljedećoj tablici prikazane su inicijative i rezultati OTP banke d.d. vezane uz društveno odgovorno poslovanje u 2021. godini (tablica 16).

Tablica 16 Inicijative i rezultati OTP banke d.d. vezane uz društveno odgovorno poslovanje u 2021. godini

Inicijativa	Rezultati
ESG i održivi razvoj postavljeni kao poslovni prioritet	Pokrenuli smo razvoj ESG strategije i uspostavili okvir za integraciju ESG kriterija u poslovanje banke
Uspostavljena formalna arhitektura upravljanja održivim razvojem	Osigurali smo liderstvo i odgovornosti za upravljanje okolišnim, društvenim i upravljačkim čimbenicima i rizicima (ESG)
Određeni prioriteti i glavni ciljevi održivosti u svim ključnim sektorima banke	Identificirali smo postojeće ESG čimbenike te mogućnost razvoja održivog poslovanja

	Uspostavili smo okvir za određivanje ESG rizika; razvoj proizvoda i usluga s okolišnom i društvenom vrijednošću
Razvoj znanja za primjenu održivosti i ESG čimbenika	Proveli smo edukaciju menadžmenta, radne skupine za održivost i održali sektorske ESG radionice
Napredak u upravljanju vlastitim utjecajima	Inicirali smo projekte <i>in-house</i> ekologije
Unapređenje objava o održivosti	Objavili smo vlastiti samostalni izvještaj o održivosti
Provjere razine održivosti i ESG kriterija	Sudjelovali smo u HRIO indeksu

Izvor: izrada autorice prema OTP banka d.d., Izvješće o održivosti 2021, <https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/dokumenti/korisne-informacije/Izvj%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20za%202021.%20godinu.pdf>, pristupljeno 21.02.2023.

Vidljivo je da je banka u 2021. godini poduzela velike napore kako bi što više i što bolje primijenila društvenu odgovornost i održivi razvoj te u budućnosti što bolje upravljala ESG utjecajima.

Iz objavljenog Izvješća o održivosti za 2021. godinu, može se izdvojiti nekolicina, prema autoru, bitnijih stavki vidljivih u sljedećoj tablici.

Tablica 17 Poslovanje s klijentima poslovnim subjektima OTP banke d.d., uz segment kreditiranja

Godina 2021., poslovni subjekti	Financijski (u eurima)	Broj klijenata/odobrenih kredita
Ukupni broj klijenata	n/p	41.210
Sektor poslovanja s velikim klijentima	n/p	3.594
MSE + mikro	n/p	37.616
Kreditiranje agro segmenta	216.299.851	n/p
Kreditiranje obnovljivih izvora energije	66.537.773	n/p
Kreditiranje energetske učinkovitosti (obnova zgrada)	35.960.813	n/p
Odobreni moratoriji (Covid; potres)	n/p	60
Kredit u suradnji s HBOR; HAMAG; ministarstva, JLS	162.570.399	859
HBOR	103.170.711	384
od toga HBOR uz HAMAG jamstva	3.482.975	30
Ministarstva i JLS	28.937.351	316

od toga uz HAMAG jamstva	5.223.936	48
Sredstva banke uz HAMAG jamstva	30.462.337	159

Izvor: izrada autorice prema OTP banka d.d., Izvješće o održivosti 2021, <https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/dokumenti/korisne-informacije/Izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20za%202021.%20godinu.pdf>, pristupljeno 21.02.2023.

Iz tablice je vidljivo kako OTP banka d.d., u okviru poslovnih subjekata, uglavnom kreditira srednja i mala te mikro poduzeća. Većina plasiranih kredita odnosi se na agro segment, no važno je istaknuti kako danim kreditnim sredstvima potiču investicije u obnovljive izvore energije te povećanje energetske učinkovitosti. U kontekstu društveno odgovornog poslovanja, mogu se promatrati i odobreni moratoriji zbog pandemijske krize te potresa u Sisku i Zagrebu, njih 60 poslovnim subjektima u 2021. godini. U nastavku slijedi pregled poslovanja s građanima – klijentima OTP banke d.d. u 2021. godini (Tablica 18).

Tablica 18 Poslovanje s građanima - klijentima OTP banke d.d. u 2021. godini

Poslovanje s građanima - klijentima u 2021. godini	
Ukupni broj klijenata	748.109
Tekući računi (broj ugovora)	1.174.065
Žiro računi (broj ugovora)	221.300
Kartice (izdane debitne, kreditne, prepaid..)	793.441
Korisnici e-bankinga	131.018
Korisnici m-bankinga	169.907
Korisnici programa OTPetica	80.905
Korisnici programa Zaokruži	10.381
Odobreni moratoriji (Covid, potres)	6.342

Izvor: izrada autorice prema OTP banka d.d., Izvješće o održivosti 2021, <https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/dokumenti/korisne-informacije/Izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20za%202021.%20godinu.pdf>, pristupljeno 21.02.2023.

Prema prethodnoj tablici, vidljivo je kako OTP banka d.d. svoje klijente usmjerava na digitalne kanale, što ukazuje na dosljednost banke pri tvrdnji da ulaže velike napore u ulaganje u digitalnu i financijsku pismenost svojih klijenata. Banka ističe i korištenje programa „Zaokruži“ gdje kroz društveno odgovorno poslovanje uključuje svoje klijente u mogućnost humanitarnog doniranja. U nastavku slijedi pregled troškova, nagrada i omjera plaća u 2021. godini u OTP banci d.d. (Tablica 19).

Tablica 19 Troškovi, nagrade i omjer plaća u 2021. godini u OTP banci d.d.

Troškovi, nagrade i omjer plaća u 2021. godini		Jedinica
Troškovi zaposlenika (u tisućama EUR)	64.397	EUR
Nagrade u maloprodaji	72	EUR
Isplate godišnjih bonusa (broj uključenih zaposlenika)	663	broj
omjer plaće viši menadžment Ž/M	100	broj
omjer plaće srednji menadžment Ž/M	93,35	%
omjer plaće zaposlenici Ž/M	98,13	%

Izvor: izrada autorice prema OTP banka d.d., Izvješće o održivosti 2021, <https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/dokumenti/korisne-informacije/Izve%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20za%202021.%20godinu.pdf>, pristupljeno 22.02.2023.

Prethodna tablica pokazuje kako OTP banka d.d. nagrađuje zaposlenike u maloprodaji te kako isplaćuje godišnje bonuse čime ukazuje da vrednuje trud, znanje i zalaganje svojih zaposlenika. Omjer plaća u kontekstu spola ne prikazuje značajne razlike.

U sljedećoj tablici prikazane su donacije OTP banke d.d. u 2021. godini (Tablica 20).

Tablica 20 Donacije OTP banke d.d. u 2021. godini

Donacije u 2021. godini	u EUR
Donacije ukupno:	590.086
Zdravstvo	138.695
Obrazovanje	115.734
Lokalne zajednice	30.526
Sport	207.048
Umjetnost i kultura	51.629
Društveni projekti	42.471
Okoliš	3.982

Izvor: izrada autorice prema OTP banka d.d., Izvješće o održivosti 2021, <https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/dokumenti/korisne-informacije/Izve%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20za%202021.%20godinu.pdf>, pristupljeno 21.02.2023.

OTP banka d.d., prema podacima dostupnima u Izvješću o održivosti, u 2021. godini ukupno je donirala 590 tisuća eura, od čega najviše u segmentu zdravstva, obrazovanja i razvoja lokalne zajednice. Pregled potrošnje energije u Grupi OTP banke u 2021. godini slijedi u sljedećoj tablici (Tablica 21).

Tablica 21 Potrošnja energije u Grupi OTP banke u 2021. godini

Potrošnja energije u Grupi OTP banke u 2021. godini	
Električna energija	8.673 MWh
Električna energija iz vlastitih solarnih elektrana	341 GJ
Prirodni plin	2.115 GJ
Toplinska energija	2.950 GJ

Izvor: izrada autorice prema OTP banka d.d., Izvješće o održivosti 2021, <https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/dokumenti/korisne-informacije/Izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20za%202021.%20godinu.pdf>, pristupljeno 21.02.2023.

OTP banka d.d., djelomično koristi električnu energiju iz vlastitih solarnih elektrana, a u Izvješću o održivosti naglašava kako ostatak potrebne energije koju ne može proizvesti vlastita solarna elektrana, također kupuje iz obnovljivih izvora energije. Pregled potrošnje papira u Grupi OTP banke u 2021. godini slijedi u sljedećoj tablici (Tablica 22).

Tablica 22 Potrošnja papira u Grupi OTP banke u 2021. godini (u tonama)

Potrošnja papira u Grupi OTP banke u 2021. godini (u tonama)	
Ukupno nabavljeni papir	115.405
Od toga reciklirani papir	2.200
Papir korišten za pakiranje dokumentacije	0,205
Od toga reciklirani papir	0,2

Izvor: izrada autorice prema OTP banka d.d., Izvješće o održivosti 2021, <https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/dokumenti/korisne-informacije/Izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20za%202021.%20godinu.pdf>, pristupljeno 22.02.2023.

OTP banka d.d. djelomično koristi reciklirani papir u svom poslovanju, a u planu im je plastiku potpuno isključiti iz korištenja u poslovanju.

4.2.1.2. Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti OTP banke d.d.

U nastavku će u tablici biti prikazana razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti OTP banke d.d., koja pokriva šest područja društvene odgovornosti i održivog razvoja (Tablica 23).

Tablica 23 Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti OTP banke d.d.

OTP banka d.d.			
Izvještavanje o društvenoj odgovornosti	DA	NE	UKUPNO
LJUDSKI RESURSI			6
Edukacija	1		
Poštivanje osnovnih ljudskih i radničkih prava	1		
Sigurnost na radu	1		
Zapošljavanje	1		
Ispitivanje i maksimalizacija zadovoljstva	1		
Jednakost među spolovima	1		
UKLJUČENOST U ZAJEDNICU I DOBROČINSTVO			6
Donacije za zdravstvo	1		
Donacije za znanost i obrazovanje	1		
Donacije i sponzorstva u umjetnosti i kulturi	1		
Donacije i sponzorstva sporta	1		
Donacije u humanitarne svrhe i organizacija humanitarnih programa	1		
Donacije humanitarnim organizacijama	1		
POSLOVNA STRATEGIJA I LJUDSKI ODNOSI			3
Antikorupcijski program	1		
Etički kodeks	1		
Zaštita osobnih podataka potrošača	1		
Politika odnosa prema konkurenciji		0	
ODNOSI S KLIJENTIMA			2
Nagrade	1		
Posebne usluge	1		
PROIZVODI/USLUGE			2
Nagrade za proizvode/usluge	1		
Razvoj proizvoda/usluga	1		
ZAŠTITA OKOLIŠA			4
Donacije za ekološke projekte	1		
Interna politika zaštite okoliša	1		
Eksterna politika zaštite okoliša	1		
Posebni proizvodi za ekološke projekte	1		
UKUPNO:			23

Izvor: izrada autorice prema OTP banka d.d., Izvješće o održivosti 2021,

<https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/dokumenti/korisne-informacije/Izve%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20za%202021.%20godu>

[nu.pdf](#), pristupljeno 22.02.2023. te prema Topić (2019:53), dostupno na: <https://repozitorij.svkst.unist.hr/islandora/object/efst:3151/datastream/PDF>, pristupljeno 22.02.2023. godine

OTP banka d.d. izvještava o gotovo svim područjima društveno odgovornog poslovanja te je ostvaren broj bodova 23 od ukupno mogućih 24 boda, što čini 95,83%. Segment u kojemu ne izvještava eksplicitno jest politika odnosa prema konkurenciji, no svakako u svom Izvješću spominje i obrađuje konkurenciju.

4.2.2. Erste&Steiermärkische Bank d.d.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. (dalje u tekstu Erste banka) potječe od bivših regionalnih banaka i to Riječke banke te Bjelovarske, Trgovačke i Čakovečke banke, a pod današnjim imenom posluje od 1. kolovoza 2003. godine. Zauzima treće mjesto na tržištu te je dio međunarodnog Erste Group-a.

Misija Erste banke glasi „Potičemo i pomažemo svoje klijente, zaposlenike, dioničare i društvenu zajednicu u zajedničkom stvaranju dobrobiti“ (Erste banka d.d., dostupno na <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama>, pristupljeno 23.02.2023.). Već iz misije banke, može se doći do zaključka kako teži stvaranju vrijednosti svih dionika zajednice.

Vizija Erste banke glasi „Biti najbolja banka u Hrvatskoj koja brine o sigurnosti svojih klijenata i pruža najkvalitetnije proizvode i usluge, vodeći računa o dobrobiti svojih zaposlenika, dioničara i društvene zajednice“ (Erste banka d.d., dostupno na <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama>, pristupljeno 23.02.2023.).

Banka kroz misiju i viziju jasno naglašava važnost svojih zaposlenika, dioničara, kao i društvene zajednice u cjelini.

Erste banka, kao jedna od vodećih banaka u Republici Hrvatskoj, tako i u srednjoj te istočnoj Europi, svjesna je da je uspješnost budućeg poslovanja povezana s društvenim, ekološkim i ekonomskim razvojem regija u kojima posluje. Svoje poslovanje nastoje temeljiti na održivom razvoju, prateći i prihvaćajući ekonomska, društvena i ekološka kretanja, a obuhvatno sa svim uključenim dionicima.

4.2.2.1. Društveno odgovorno poslovanje Erste&Steiermärkische Bank d.d.

Erste banka svoje ukupno poslovanje temelji na održivom poslovnom modelu, vodeći računa o ekonomskim, društvenim i okolišnim utjecajima. Naglašava kako je temelj njihova poslovanja tzv. Izjava o svrsi poslovanja (*engl. Statement of Purpose*) koju čini sedam stupova. Erste banka

navodi kako društveno odgovorno poslovanje pokriva šest stupova koje čine prosperitet, dostupnost, financijska pismenost, služenje društvu, profitabilnost, nezavisnost, dok se sedmi stup odnosi na profitabilnost, zakonitost i ispravnost odluke koji također podržavaju društveno odgovorno poslovanje.

Dakle, Erste banka svjesna je da izvještavanjem o održivosti, kao i društveno odgovornim poslovanjem utječe na razvoj društva te da svojim aktivnostima potiče razvoj društva.

Banka svoju misiju pokušava ispuniti kroz poslovnu, društvenu i okolišnu odgovornost, a sve kroz transparentnu komunikaciju prema medijima. Već nekoliko godina Erste banka koristi reklamnu kampanju „Vjeruj u sebe“ kojom promovira, kako društvene, tako i ekonomske vrijednosti, inkluzivnost, toleranciju bez bilo kakvih diskriminacija.

Iz objavljenog Izvješća o održivosti za 2021. godinu, može se izdvojiti nekolicina, prema autoru, bitnijih stavki.

U nastavku slijedi pregled poslovanja s klijentima poslovnim subjektima Erste&Steiermärkische Bank d.d. (Tablica 24).

Tablica 24 Poslovanje s klijentima poslovnim subjektima Erste&Steiermärkische Bank d.d.

2021. godina	
Kreditni poslovnim klijentima (iznos u eurima)	3.879.487.690
Depoziti poslovnih klijenata (iznos u eurima)	3.458.756.387
Digitalne usluge (broj korisnika)	77.043

Izvor: izrada autorice prema podacima Erste banka d.d., Izvješće o održivosti, dostupno na https://cdn0.erstegroup.com/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/o-nama/nefinancijsko-izvjestavanje/izvjestaj-o-odrzivosti-2021.pdf, pristupljeno 23.02.2023.

Erste banka d.d. u svojim financijskim i nefinancijskim izvješćima nije navela broj klijenata poslovnih subjekata. Vidljivo je da krediti dani poslovnim subjektima premašuju primljene depozite poslovnih subjekata. Broj poslovnih subjekata korisnika digitalnih usluga (e bankarstvo i m bankarstvo) iznosi 77.043.

U nastavku slijedi pregled poslovanja s građanima - klijentima Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini (Tablica 25).

Tablica 25 Poslovanje s građanima - klijentima Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini

2021. godina	
Broj klijenata - građana	875.000
Krediti građanima (iznos u eurima)	2.637.202.203
Depoziti građana (iznos u eurima)	5.043.466.720
Keks Pay usluga (broj korisnika)	230.000
Digitalne usluge (broj korisnika)	413.474

Izvor: izrada autorice prema podacima Erste banka d.d., Izvješće o održivosti, dostupno na https://cdn0.erstegroup.com/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/o-nama/nefinancijsko-izvjestavanje/izvjestaj-o-odrzivosti-2021.pdf, pristupljeno 23.02.2023.

Erste banka d.d. u 2021. godini broji 875.000 klijenata fizičkih osoba, od čega ih 413.474 koristi digitalne usluge (e bankarstvo i m bankarstvo). Digitalnu uslugu Keks Pay Erste banka d.d. koristi 230.000 korisnika, s tim da isti ne moraju biti klijenti banke.

U sljedećoj tablici prikazana je struktura zaposlenika Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini (Tablica 26).

Tablica 26 Struktura zaposlenika Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini

UKUPNO	
Žene	Muškarci
1.798	669

Izvor: izrada autorice prema podacima Erste banka d.d., Izvješće o održivosti, dostupno na https://cdn0.erstegroup.com/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/o-nama/nefinancijsko-izvjestavanje/izvjestaj-o-odrzivosti-2021.pdf, pristupljeno 23.02.2023.

Vidljivo je kako je u Erste banci d.d. zaposleno više osoba ženskog spola nego muškoga. Razlog tomu moguće je tražiti u tome što je bankarstvo djelatnost koja nudi usluge, a žene su sklonije takvim zanimanjima. Postavlja se pitanje strukture višeg i visokog managementa. U sljedećoj tablici prikazana je struktura upravnih tijela Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini (Tablica 27).

Tablica 27 Struktura upravnih tijela Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini

2021. godina	Žene	Muškarci
Nadzorni odbor	33%	67%
Uprava	0%	100%

Izvor: izrada autorice prema podacima Erste banka d.d., Izvješće o održivosti, dostupno na https://cdn0.erstegroup.com/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/o-nama/nefinancijsko-izvjestavanje/izvjestaj-o-odrzivosti-2021.pdf, pristupljeno 24.02.2023.

U 2021. godini, Upravu banke čine muškarci i to njih 100%. Nadzorni odbor čine 33% žene, a 67% muškarci, što je nešto povoljniji položaj žena. U nastavku slijedi pregled donacija Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini (Tablica 28).

Tablica 28 Donacije Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini

Donacije u 2021. godini	
Donacije ukupno u EUR	1.967.000
Humanitarnoga karaktera (broj projekata)	170
Obrazovanje (broj projekata)	100
Sport (broj projekata)	200
Umjetnost i kultura (broj projekata)	80

Izvor: izrada autorice prema podacima Erste banka d.d., Izvješće o održivosti, dostupno na https://cdn0.erstegroup.com/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/o-nama/nefinancijsko-izvjestavanje/izvjestaj-o-odrzivosti-2021.pdf, pristupljeno 24.02.2023.

Erste banka d.d. u 2021. godini donirala je ukupno 1.967.000 eura. Najviše projekata u kojima je sudjelovala s donacijama odnosi se na sport, zatim projekti koji su humanitarnog karaktera, nakon toga obrazovanje, a zatim umjetnost i kultura s 80 potpora.

4.2.2.2. Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti Erste&Steiermärkische Bank d.d.

U nastavku će u tablici biti prikazana razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti Erste banke d.d., koja pokriva šest područja društvene odgovornosti i održivog razvoja (Tablica 29).

Tablica 29 Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti Erste&Steiermärkische Bank d.d.

Erste banka d.d.			
Izvještavanje o društvenoj odgovornosti	DA	NE	UKUPNO
LJUDSKI RESURSI			5
Edukacija	1		
Poštivanje osnovnih ljudskih i radničkih prava	1		
Sigurnost na radu	1		
Zapošljavanje		0	
Ispitivanje i maksimalizacija zadovoljstva	1		
Jednakost među spolovima	1		
UKLJUČENOST U ZAJEDNICU I DOBROČINSTVO			3
Donacije za zdravstvo		0	
Donacije za znanost i obrazovanje	1		

Donacije i sponzorstva u umjetnosti i kulturi	1		
Donacije i sponzorstva sporta	1		
Donacije u humanitarne svrhe i organizacija humanitarnih programa		0	
Donacije humanitarnim organizacijama		0	
POSLOVNA STRATEGIJA I LJUDSKI ODNOSI			3
Antikorupcijski program	1		
Etički kodeks	1		
Zaštita osobnih podataka potrošača	1		
Politika odnosa prema konkurenciji		0	
ODNOSI S KLIJENTIMA			0
Nagrade		0	
Posebne usluge		0	
PROIZVODI/USLUGE			2
Nagrade za proizvode/usluge	1		
Razvoj proizvoda/usluga	1		
ZAŠTITA OKOLIŠA			1
Donacije za ekološke projekte		0	
Interna politika zaštite okoliša	1		
Eksterna politika zaštite okoliša		0	
Posebni proizvodi za ekološke projekte		0	
UKUPNO:			14

Izvor: izrada autorice prema podacima Erste banka d.d., Izvješće o održivosti, dostupno na https://cdn0.erstegroup.com/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/o-nama/nefinancijsko-izvjestavanje/izvjestaj-o-odrzivosti-2021.pdf, pristupljeno 24.02.2023. te prema Topić (2019:51), dostupno na: <https://repozitorij.svkst.unist.hr/islandora/object/efst:3151/datastream/PDF>, pristupljeno 22.02.2023. godine

Izvještavanje Erste banke d.d. o društveno odgovornom poslovanju moglo bi se ocijeniti kao osrednje. Ostvaren broj bodova iznosi 14 od ukupno mogućih 24 boda, što čini 58,33%. Podaci koji su dostupni na Internet stranicama banke, uglavnom sadržani u nefinancijskim i financijskim izvješćima, nisu opsežni.

4.2.3. Addiko bank d.d.

Addiko Bank d.d. (dalje u tekstu Addiko banka) dio je Addiko Bank AG. Addiko Grupa predstavlja bankarsku grupaciju orijentiranu na pružanje proizvoda i usluga potrošačima, kao i malim i srednjim poduzetnicima u Središnjoj i Jugoistočnoj Europi. Na dan 31.12.2021. godine, Addiko Grupu sačinjavalo je šest banaka u pet zemalja, s ukupno 155 poslovnica pružajući usluge za oko 0,8 milijuna klijenata.

U 2021. godini, menadžment banke pokreće transformaciju poslovanja s ciljem pružanja najboljih digitalnih ponuda kako bi konkurirala apsolutnim online bankama. Tako nastoje postići smanjenje troškova poslovanja, kao i složenosti.

Vizija Addiko banke glasi „Naš je cilj osigurati jasno, jednostavno i izravno bankarstvo. Agilni smo, fokusirani i profesionalni u namjeri da klijentima ponudimo temeljne usluge, isporučene na najjednostavniji mogući način“ (Addiko banka, dostupno na <https://www.addiko.hr/o-nama/o-banci/vizija-i-misija/>, pristupljeno 25.02.2023.).

Misija Addiko banke glasi „Fokusiramo se na osnove i nudimo manje ali izvrsno, umjesto mnogo, a osrednje. To znači manji broj bazičnih proizvoda koji donose veću vrijednost. Mi smo učinkoviti i svu energiju koncentrirali smo na praktičnost za klijenta. Komuniciramo jednostavnost te želimo da uz najjednostavnije uvjete naših proizvoda i usluga oni budu razumljivi svima“ (Addiko banka, dostupno na <https://www.addiko.hr/o-nama/o-banci/vizija-i-misija/>, pristupljeno 25.02.2023.).

4.2.3.1. Društveno odgovorno poslovanje Addiko Bank d.d.

Poslovna strategija Addiko banke u pogledu održivosti odnosi se na transformaciju poslovanja i to u aspektu potpunog digitalnog poslovanja, čime bi apsolutno smanjili negativan utjecaj na okoliš uz smanjenje troškova poslovanja.

Addiko Grupa prepoznaje i napore ulaže u sljedeća područja koja se odnose na društveno odgovorno poslovanje i održivi razvoj:

- Zdravlje i blagostanje,
- Ravnopravnost spolova,
- Dostojanstven rad i gospodarski rast,
- Klimatske promjene.

Addiko banka u svom nefinancijskom izvješću naglašava kako prepoznaje i ozbiljno shvaća svoju ulogu društvene odgovornosti, pokušavajući dati svoj društveni doprinos u regiji u kojoj posluje i to uglavnom kroz donacije i volontiranje. Jednostavnost proizvoda i usluga te u konačnici načelo jednostavnog bankarstva, prožima se kroz strategiju poslovanja te u konačnosti predstavlja srž poslovne strategije.

Addiko banka postavila je tri principa jednostavnog bankarstva, a to su:

- Fokus na bitne stvari,

- Učinkovitost,
- Komunikacija.

Društvenu odgovornost banka očituje kroz ponudu jednostavnih proizvoda koji su razumljivi klijentu te jasno i transparentno komuniciranje i oglašavanje tih proizvoda, a s krajnjim ciljem ne dovođenja svojih klijenata (i potencijalnih klijenata) u zabludu.

Kao dokaz fokusa na klijente i dostupnosti usluga svim klijentima, Addiko banka naglašava kako brine i o klijentima invalidima, postavljajući invalidske rampe na ulaz svojih poslovnica.

Sljedeći fokus u kontekstu društveno odgovornog poslovanja Addiko banka stavlja na svoje zaposlenike naglašavajući kako su njihovi zaposlenici „ogledalo“ banke te kako poštuju raznolikost zaposlenika. Također, u svom nefinancijskom izvješću banka naglašava kako su zdravlje i sigurnost djelatnika na prvom mjestu.

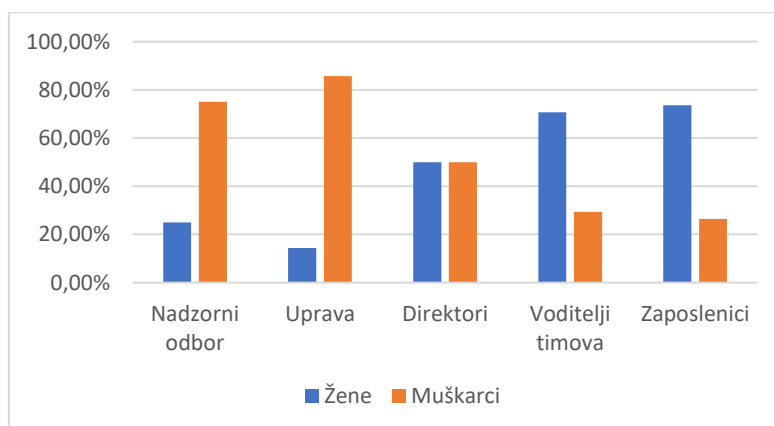
U sljedećoj tablici prikazana je struktura zaposlenika Addiko banke d.d. (Tablica 30).

Tablica 30 Struktura zaposlenika Addiko banke d.d.

2021. godina	ŽENE	MUŠKARCI
UKUPNO GRUPA	1.907	795
UKUPNO HRVATSKA	610	236

Izvor: izrada autorice prema podacima Addiko banka d.d., Godišnje konsolidirano nefinancijsko izvješće, dostupno na <https://www.addiko.com/static/uploads/Addiko-Group-Consolidated-Non-financial-Report-2021-EN-1.pdf>, pristupljeno 01.03.2023. godine

Vidljivo je kako je u grupaciji Addiko banke od ukupnog broja zaposlenika njih 70,58% žena, dok je u Addiko banci Hrvatska taj postotak čak i veći i iznosi 72,10%.



Grafikon 1 Struktura zaposlenika po poziciji zaposlenja u Addiko banci d.d.

Izvor: Addiko banka d.d., Godišnje konsolidirano nefinancijsko izvješće, dostupno na <https://www.addiko.com/static/uploads/Addiko-Group-Consolidated-Non-financial-Report-2021-EN-1.pdf>, pristupljeno 01.03.2023. godine

Iz grafikona je vidljivo kako su na višim upravljačkim funkcijama uglavnom zaposleni muškarci, dok srednji menadžment uglavnom podjednako zastupaju oba spola. Zaposlenici su pretežno žene.

Što se tiče održivog razvoja, Addiko banka potiče uštedu energije te između 10% i 30% energije koristi iz obnovljivih izvora energije.

4.2.3.2. Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti Addiko Bank d.d.

U nastavku će u tablici biti prikazana razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti Addiko bank d.d., koja pokriva šest područja društvene odgovornosti i održivog razvoja (Tablica 31).

Tablica 31 Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti Addiko Bank d.d.

ADDIKO banka d.d.			
Izveštavanje o društvenoj odgovornosti	DA	NE	UKUPNO
LJUDSKI RESURSI			5
Edukacija	1		
Poštivanje osnovnih ljudskih i radničkih prava	1		
Sigurnost na radu	1		
Zapošljavanje	1		
Ispitivanje i maksimalizacija zadovoljstva		0	
Jednakost među spolovima	1		
UKLJUČENOST U ZAJEDNICU I DOBROČINSTVO			0
Donacije za zdravstvo		0	
Donacije za znanost i obrazovanje		0	
Donacije i sponzorstva u umjetnosti i kulturi		0	
Donacije i sponzorstva sporta		0	
Donacije u humanitarne svrhe i organizacija humanitarnih programa		0	
Donacije humanitarnim organizacijama		0	
POSLOVNA STRATEGIJA I LJUDSKI ODNOSI			3
Antikorupcijski program	1		
Etički kodeks	1		
Zaštita osobnih podataka potrošača	1		
Politika odnosa prema konkurenciji		0	
ODNOSI S KLIJENTIMA			1
Nagrade	1		
Posebne usluge		0	

PROIZVODI/USLUGE			0
Nagrade za proizvode/usluge		0	
Razvoj proizvoda/usluga		0	
ZAŠTITA OKOLIŠA			0
Donacije za ekološke projekte		0	
Interna politika zaštite okoliša		0	
Eksterna politika zaštite okoliša		0	
Posebni proizvodi za ekološke projekte		0	
UKUPNO:			9

Izvor: izrada autorice prema podacima Addiko banka d.d., Godišnje konsolidirano nefinancijsko izvješće, dostupno na <https://www.addiko.com/static/uploads/Addiko-Group-Consolidated-Non-financial-Report-2021-EN-1.pdf>, pristupljeno 01.03.2023. godine te prema Topić (2019:38), dostupno na: <https://repozitorij.svkst.unist.hr/islandora/object/efst:3151/datastream/PDF>, pristupljeno 22.02.2023. godine

Izvještavanje Addiko bank d.d. o društveno odgovornom poslovanju moglo bi se ocijeniti kao loše, uzimajući u obzir da se nefinancijsko izvješće objavljuje za cijelu Addiko grupu. Ostvaren broj bodova iznosi 9 od ukupno mogućih 24 boda, što čini 37,50%. U izvješću nije objavljen čak niti ukupan iznos donacija.

4.3. Utjecaj pandemije COVID-19 na društveno odgovorno poslovanje banaka i financijski rezultat poslovanja

U nastavku rada analizirat će se utjecaj pandemije COVID-19 na društveno odgovorno poslovanje banaka, kao i na financijski rezultat poslovanja u razdoblju restrikcije i gospodarskog šoka zbog pandemije.

4.3.1. Utjecaj pandemije COVID-19 na društveno odgovorno poslovanje banka

Krajem 2019. godine, odnosno početkom 2020. godine, nastaje gospodarski šok, kao posljedica pandemije bolesti COVID-19, a uslijed koje, zbog epidemioloških mjera koje su poduzete, dolazi do iznenadnog zastoja ekonomskih i društvenih aktivnosti. Sistemski rizici povezani s globalnim financijskim sustavom znatno su povećani zbog neizvjesnosti oko razvoja i trajanja pandemije.

Sektor nefinancijskih poduzeća uslijed naglog smanjenja obujma poslovanja doživljava šok što ostavlja posljedice na tržište rada i ekonomska očekivanja kućanstava. U cilju smanjenja nepovoljnih učinaka pandemije na gospodarstvo, kao i očuvanja stabilnosti financijskog sustava, u koordinaciji, Vlada Republike Hrvatske, Hrvatska narodna banka i Hrvatska agencija

za nadzor financijskih usluga donijele su niz mjera i akcija kako bi se smanjile nestabilnosti tržišta i ublažila nelikvidnost poduzeća.

Hrvatska narodna banka djelovala je međunarodnim intervencijama i ostalim instrumentima monetarne politike u cilju smirivanja financijskih tržišta i očuvanja stabilnosti bankarskog sektora, kao i cjelovitog financijskog sustava.

Vlada Republike Hrvatske usvojila je paket mjera kako bi se očuvala radna mjesta i poslovanje poduzeća koja su značajno pogođena krizom koju je uzrokovala pandemija COVID-19, a u suradnji s Hrvatskom narodnom bankom, postavljen je i okvir djelovanja kreditnih institucija s ciljem olakšavanja otplate i pristupu financiranja građanima i poduzećima.

U nastavku slijedi pregled nekih od najvažnijih mjera koje su donijele Vlada Republike Hrvatske, Hrvatska narodna banka i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga:

a) Vlada Republike Hrvatske

- poduzećima koja su imala pad prihoda za 20% i više, isplaćene su potpore Hrvatskog zavoda za zapošljavanje kako bi se očuvala radna mjesta, uz oslobođenje plaćanja doprinosa. Potpore su iznosile (431,35 EUR (3.250 kn) za ožujak i 530,89 EUR (4.000 kn) za travanj i svibanj. Potpora se isplaćivala i za lipanj, ali ukoliko je pad prihoda veći od 50%.
- poduzećima kojima su prihodi bili smanjeni za više od 50%, Vlada je otpisivala porezna davanja, a poduzećima čiji je prihod smanjen u rasponu od 20% do 50%, Vlada je pružila odgodu poreznih davanja. Pad prihoda morao je biti uzrokovan koronavirusom.
- odgoda plaćanja poreza na dodanu vrijednost te različitih javnih davanja
- u dogovoru s poslovnim bankama, omogućavanje moratorija na kredite u trajanju najmanje tri mjeseca
- obustava provedbe prisilne naplate u trajanju od tri mjeseca
- garancije Hrvatske banke za obnovu i razvoj izvoznicima te poduzećima turističkih djelatnosti (HNB, Financijska stabilnost, dostupno na <https://www.hnb.hr/documents/20182/3393533/h-fs-21.pdf/c28f38eb-4789-ce51-bb7a-e95144e00187>, pristupljeno 02.03.2023.)

b) Hrvatska narodna banka – monetarna politika

- „intervencije na deviznom tržištu
- uspostavljanje valutnog swapa s ESB-om

- provođenje strukturnih i redovitih (tjednih) operacija na otvorenom tržištu
- smanjenje stope obvezne pričuve s 12% na 9%
- održavanje aukcija izravne kupnje vrijednosnih papira RH
- proširivanje liste potencijalnih sudionika u operacijama kupnje i prodaje vrijednosnih papira na mirovinske i investicijske fondove te društva za osiguranje.“ (HNB, Financijska stabilnost, dostupno na <https://www.hnb.hr/documents/20182/3393533/h-fs-21.pdf/c28f38eb-4789-ce51-bb7a-e95144e00187>, pristupljeno 02.03.2023.)

c) Hrvatska narodna banka – supervizija:

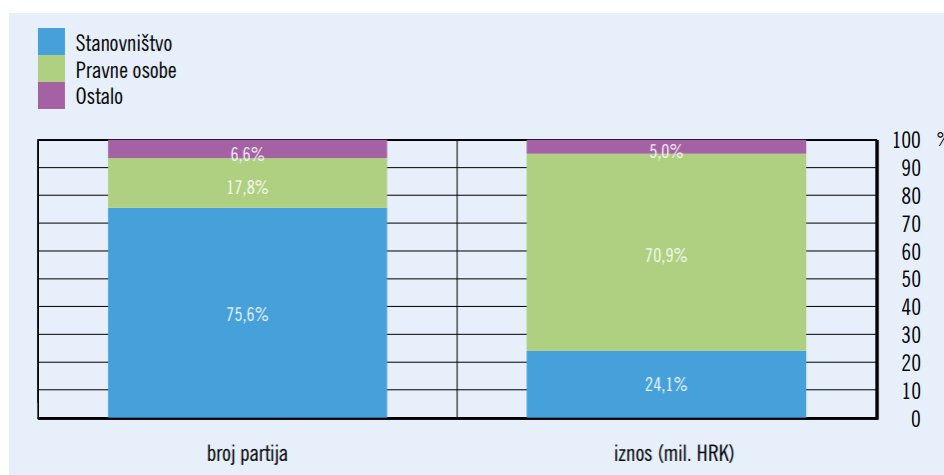
- „omogućavanje privremenoga korištenja zaštitnog sloja likvidnosti (engl. *liquidity coverage ratio*) ispod propisanoga najmanjeg iznosa od 100%
- fleksibilniji pristup supervizorskim pravilima koji omogućuje uvođenje reprograma od strane kreditnih institucija prema označenim klijentima po ubrzanom postupku bez reklasifikacije u status neispunjavanja obveza
- zadržavanje dobiti banaka ostvarene u 2019. • privremena obustava određenih supervizorskih aktivnosti (npr. stresnog testiranja).“ (HNB, Financijska stabilnost, dostupno na <https://www.hnb.hr/documents/20182/3393533/h-fs-21.pdf/c28f38eb-4789-ce51-bb7a-e95144e00187>, pristupljeno 02.03.2023.)

d) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA):

- Zabranjena isplata dividendi osiguravajućim društvima
- oslobađanje plaćanja naknade izdavateljima koji su uvršteni na uređeno tržište za 2020. godinu
- moratoriji klijentima leasing društava. (HNB, Financijska stabilnost, dostupno na <https://www.hnb.hr/documents/20182/3393533/h-fs-21.pdf/c28f38eb-4789-ce51-bb7a-e95144e00187>, pristupljeno 02.03.2023.)

Pandemija COVID-19 izmijenila je način poslovanja banaka gdje se većina poslovanja obavljala digitalno, čemu su banke nastavile težiti i nakon popuštanja mjera. Također, banke su velike napore uložile u očuvanje zdravlja zaposlenika i klijenata, a uvele su i rad od kuće, čime su smanjile korištenje energenata, a samim time i trošak koji se odnosi na energente, kao i utjecaj na okoliš.

Utjecaj pandemije COVID-19 u kontekstu društveno odgovornog poslovanja banaka, uglavnom se može promatrati kroz odobrenje moratorija i restrukturiranja postojećih kredita građanima i poduzećima te davanje dodatnih kredita. To znači da su kreditne institucije odobravale izmjene uvjeta otplate kreditnih obveza, kao i odobravale dodatne kredite građanima i poduzećima čiji su prihodi smanjeni zbog učinka pandemije COVID-19, pri tome smatrajući takve klijente urednima. Na sljedećoj slici prikazan je broj zahtjeva za moratorij/restrukturiranje kredita u razdoblju od ožujka 2020. godine do 10. lipnja 2020. godine u bankama Republike Hrvatske.



Slika 2 Broj zahtjeva za moratorij/restrukturiranje kredita u razdoblju od ožujka 2020. godine do 10. lipnja 2020. godine

Izvor: HNB, Financijska stabilnost, dostupno na

<https://www.hnb.hr/documents/20182/3393533/h-fs-21.pdf/c28f38eb-4789-ce51-bb7a-e95144e00187>, pristupljeno 02.03.2023.

Iz slike je vidljivo kako se najveći broj zahtjeva za moratorij/restrukturiranje odnosi na građanstvo, dok se glavnina iznosa odnosi na poduzeća.

4.3.2. Utjecaj pandemije COVID-19 na financijski rezultat poslovanja banaka

Zahvaljujući mjerama koje su donijela upravljačka tijela, nepovoljan učinak pandemije COVID-19 djelomično je odgođen. Nakon razdoblja moratorija te financijskih potpora, povećava se kreditni rizik banaka, no visoka razina likvidnosti, kao i adekvatnosti kapitala osiguravaju daljnji kreditni potencijal banaka.

U nastavku slijedi prikaz odabranih pokazatelja profitabilnosti, ukupne imovine i dobiti/gubitka promatranih banaka i to za razdoblje pretpandemijske (2019. godine), pandemijskih 2020. i 2021. godine i na dan 30.09.2022. godine.

U nastavku slijedi pregled ukupne imovine odabranih banaka u promatranom razdoblju (Tablica 32).

Tablica 32 Ukupna imovina odabranih banaka u promatranom razdoblju

ukupna imovina u tisućama eura				
	2019.	2020.	2021.	30.09.2022.
OTP banka d.d.	5.845.235	5.996.976	6.574.854	7.298.843
Erste banka d.d.	8.486.504	9.717.416	10.982.581	12.947.579
Addiko banka d.d.	2.384.938	2.343.833	2.243.425	2.273.669

Izvor: izrada autorice prema podacima Hrvatske narodne banke

Iz prethodne tablice vidljivo je kako pandemija COVID-19 nije imala značajan utjecaj na imovinu odabranih banaka te je zabilježen rast imovine kod OTP banke d.d. i Erste banke d.d.

U nastavku slijedi pregled dobiti/gubitka odabranih banaka u promatranom razdoblju (Tablica 33).

Tablica 33 Dobit/gubitak odabranih banaka u promatranom razdoblju

dobit/gubitak u tisućama eura				
	2019.	2020.	2021.	30.09.2022.
OTP banka d.d.	94.796	33.279	83.769	87.958
Erste banka d.d.	122.009	51.699	112.457	141.365
Addiko banka d.d.	21.187	11.564	10.608	11.862

Izvor: izrada autorice prema podacima Hrvatske narodne banke

Vidljivo je kako su promatrane banke u najvećem jeku pandemije (2020. godina) zabilježile značajan pad dobiti, dok dobit ponovno raste u 2021. godini i nastavlja se trend rasta i u 2022. godini (3. kvartal).

U nastavku slijedi pregled pokazatelja profitabilnosti odabranih banaka u promatranom razdoblju (Tablica 34).

Tablica 34 Pokazatelji profitabilnosti odabranih banaka u promatranom razdoblju

u postocima				
	2019.	2020.	2021.	30.09.2022.
OTP banka d.d.				
ROA	1,62	0,56	1,33	1,69

ROE	12,23	3,98	9,57	12,93
Erste banka d.d.				
ROA	1,44	0,57	1,09	1,58
ROE	11,49	4,55	9,39	15,48
Addiko banka d.d.				
ROA	0,89	0,49	0,46	0,70
ROE	2,60	2,97	2,69	3,85

Izvor: izrada autorice prema podacima Hrvatske narodne banke

Prethodna tablica prikazuje pad profitabilnosti odabranih banaka u 2020. godini kada je pandemija COVID-19 zahvatila RH i svijet. Vidljivo je da velike banke (OTP banka d.d., Erste banka d.d.) u 2021. godini, kao i u 2022. godini bilježe značajan rast ROA i ROE, dok srednja banka (Addiko bank d.d.) bilježi sporiji rast i to tek u 2022. godini.

5. Rasprava

Isprva fokus regulatornih tijela banaka nije bio usmjeren na društvenu odgovornost i održivi razvoj, pa samim time banke nisu pridavale značaj društveno odgovornom poslovanju zbog svoje uslužne, a ne proizvodne orijentiranosti. Javnost, tj. sve veća osviještenost dionika primorala je i banke na promišljanje o društveno odgovornom poslovanju. Društveno odgovorno poslovanje moguće je promatrati kroz nekoliko područja i to: ekonomsku održivost, opredijeljenost poduzeća za stratešku primjenu održivog razvoja i DOP-a, radnu okolinu, zaštitu okoliša, odnose na tržištu i ulaganje u zajednicu.

U Republici Hrvatskoj DOP kao koncept se pojavio tek 1997. godine osnivanjem Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj, s jačanje svjesnosti događa se tek 2004. godine kada RH stječe status članice kandidatkinje za ulazak u Europsku uniju. S ciljem popularizacije DOP-a u Republici Hrvatskoj, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj osmislili su metodologiju i natječaj pod nazivom „Indeks DOP-a“. Banke svoje napore u kontekstu društveno odgovornog poslovanja koriste kao komunikacijski i marketinški alat stvarajući dobit koja proizlazi iz društveno odgovornog poslovanja. No, raspodjela tako dobivene dobiti nije u skladu s društveno odgovornim poslovanjem.

Svrha ovog rada jest kroz empirijsko istraživanje utvrditi povezanost između društveno odgovornog poslovanja i koristi koje proizlaze iz primjene društveno odgovornog poslovanja.

Izvještavanje o primjeni društveno odgovornog poslovanja banaka nije standardizirano, te samim time manje banke ne izvještavaju detaljno o primjeni društveno odgovornog poslovanja što predstavlja problem u kontekstu promatranja utjecaja primjene društveno odgovornog poslovanja na financijsku uspješnost poslovanja banaka. Iz prethodno navedenog razloga, u ovom su radu promatrane dvije velike (udio aktive banke u aktivni bankovnog sustava veći od 5%) i jedna srednja banka (udio aktive banke u aktivni bankovnog sustava između 1% i 5%).

Promatrane banke već u svojoj misiji i viziji poslovanja spominju društveno odgovorno poslovanje, a kroz objavljena Izvješća o održivosti uglavnom detaljno predstavljaju svoju paradigmu u primjeni tog koncepta. Analizom promatranih banaka potvrđuje se hipoteza da je društveno odgovorno poslovanje prepoznato u poslovanju banaka Republike Hrvatske. Svakako je primjetna razlika u izvještavanju o društvenoj odgovornosti i održivom razvoju, ovisno o veličini banke – vrlo malo ili gotovo ništa se ne može pronaći na internet stranicama malih banaka; na internet stranicama srednjih banaka moguće je doći do određenih informacija, dok velike banke objavljuju detaljne i opsežne informacije.

Primjenom društveno odgovornog poslovanja i održivog poslovanja, banke imaju dodatne troškove (donacije, edukacije,...), ali isto tako i značajno smanjuju svoje troškove (električna energija, toplinska energija, benzin, papir,...). Prethodno napravljenom analizom nije moguće potvrditi hipotezu (H2) da primjena društveno odgovornog poslovanja ima utjecaj na financijsku uspješnost poslovanja banaka u RH. Naime, prema rezultatima istraživanja, OTP banka d.d. ostvarila je najviše bodova prema razini izvještavanja o društvenoj odgovornosti (23 boda), zatim slijedi Erste banka d.d. s ostvarenih 15 bodova, a potom slijedi Addiko banka d.d. s ostvarenih 9 bodova, čime se dolazi do zaključka da OTP banka d.d. ima najviši stupanj primjene društveno odgovornog poslovanja. No, najveću dobit ostvaruje Erste banka. Prema izabranim pokazateljima profitabilnosti, OTP banka d.d. je najprofitabilnija, dok je Addiko banka najmanje profitabilna u odnosu na promatrane banke.

Krajem 2019. godine u Kini se pojavljuje do tada nepoznata pandemija koja se početkom 2020. godine ubrzano širi i na ostatak svijeta kao posljedica globalizacije i liberalnog modernog doba. Banke su, što preporukama i okružnicama Hrvatske narodne banke, što vlastitim nahođenjem uložile još veće napore u primjeni društveno odgovornog poslovanja. Tako su odobrile velik broj moratorija i reprograma, što građanima, što poduzećima, uvele su još veći stupanj digitalizacije i time štitile zdravlje, kako svojih zaposlenika, tako i građana. Kroz empirijsko istraživanje, potvrđeno je da je pandemija COVID – 19 pozitivno utjecala na društveno odgovorno poslovanje banaka na području Republike Hrvatske, čime je potvrđena hipoteza (H3).

U pandemijskim 2020. i 2021. godinama poslovanje banaka zbog značajne likvidnosti i kapitala nije bilo značajno narušeno, no u odnosu na 2019. godinu, temeljem financijskih podataka i pokazatelja obrađenih u prethodnom poglavlju, može se zaključiti da su banke u 2020. godini zabilježile značajan pad dobiti i profitabilnosti, koje se već u 2021. godini blago oporavljaju, dok se isti trend nastavlja i u 2022. godini, ali ne postoji značajan utjecaj pandemije COVID-19 na ukupnu imovinu banaka. Prema istraživanju, vidljivo je kako je pandemija COVID-19 značajno utjecala na dobit banaka, a isto tako i na profitabilnost. Iz prethodno navedenog, potvrđuje se hipoteza (H4) kako je pandemija COVID-19 utjecala na financijsku uspješnost banaka na području RH.

6. Zaključak

Društveno odgovorno poslovanje relativno je nov koncept, posebice u Republici Hrvatskoj. Jači regulatorni pritisci i okolina prisiljavaju poduzeća, pa tako i banke da duboko promišljaju i značajno primjenjuju društveno odgovorno poslovanje.

Fokus regulatornih tijela koja nadziru poslovanje institucija bankarskog sektora prvotno nije bio usmjeren na komponente poslovanja društvenog utjecaja ili etičnosti. Banke također nisu pridavale pozornost konceptu društvene odgovornosti smatrajući da nemaju direktan utjecaj na društvenu sredinu, kao što imaju npr. proizvodne organizacije. No, sve veća osviještenost javnosti, prisilila je i ove dionike tržišta na promišljanje o društvenoj odgovornosti.

Banke su u kontekstu društveno odgovornog poslovanja orijentirane na: ljudske resurse koji uključuju edukaciju, poštivanje ljudskih i radničkih prava, sigurnost na radu, zapošljavanje, zadovoljstvo, kao i jednakost među spolovima; uključenost u zajednicu i dobročinstvo uglavnom kroz donacije različitim društvenim područjima, kroz formiranje odgovorne poslovne strategije i poslovne odnose; odnos s klijentima; formiranje proizvoda i usluga koji su u skladu s društveno odgovornim poslovanjem i zaštitu okoliša. Ipak, najveće napore banke usmjeravaju na digitalizaciju poslovanja, tim više zbog situacije nastale uslijed pandemije COVID-19 te na korištenje obnovljivih izvora energije.

Istraživanje u radu pokazalo je da je društveno odgovorno poslovanje prepoznato u poslovanju banaka Republike Hrvatske, ali da nije moguće potvrditi da primjena društveno odgovornog poslovanja ima utjecaj na financijsku uspješnost poslovanja banaka u Republici Hrvatskoj. Također, istraživanje je pokazalo da pandemija COVID-19 ima pozitivan učinak na društveno odgovorno poslovanje banaka, a utjecala je i na financijsku uspješnost banaka na području Republike Hrvatske.

Prema mišljenju autora, budućnost ovakvog koncepta tek slijedi uz sve veće pritiske regulatora i društva, a tim više što banke imaju ključnu ulogu u gospodarstvu, odnosno razvoju istoga uz konstantnu prijetnju sve jače i sve veće konkurencije. Društveno odgovorno poslovanje u današnjem društvu značajno utječe na percepciju građana i na imidž u javnosti. Iz tog razloga, banke još više i jače ulažu napore kako bi pokazale svoju društvenu orijentiranost.

No ipak, postavlja se pitanje jesu li banke zaista shvatile srž ovakvog koncepta poslovanja ili im je društveno odgovorno poslovanje marketinški trik i alat za „peglanje“ imidža.

Popis literature

1. Bačun, D., Matešić, M., Omazić, M.A. (2012). *Leksikon održivog razvoja*. Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj. Zagreb: Ekonomski fakultet Zagreb.
2. Buble. M. (2006). *Menadžment*. Split: Ekonomski fakultet Split.
3. Carrasco, I. (2006). *Ethics and banking*. *International Advances in Economic Research*, 12, pp 43-50.
4. Carroll A.B. (1979). *A three-dimensional conceptual model of corporate performance*. *Academy of Management Review* 4(4), pp 497–505.
5. Carroll, A. B. (1999). *Corporate social responsibility*. *Business & Society*, 38(3), pp 268– 295.
6. Carroll, A. B. (2008). *A history of corporate social responsibility: concepts and practices*. In A. M. Andrew Crane, D. Matten, J. Moon, & D. Siegel (Eds.), *The Oxford handbook of corporate social responsibility*. New York: Oxford University Press, pp 19-46.
7. Carroll, A. B. (2015). *Corporate social responsibility: The centerpiece of competing and complementary frameworks*. *Organizational Dynamics*, 44(2), pp 87–96.
8. Carroll, A.B. (1999). *Corporate Social Responsibility. Evolution of a definitional construct*. *Business & Society*, 38(3), pp 268–295.
9. Ivanišević Hernaus, A. (2016). *Društvena odgovornost u financijskom sektoru*. EFZG working paper series, 16(08), pp 1-17.
10. Keller, L.K., Kotler, P. (2008). *Upravljanje marketingom*. Zagreb: Mate d.o.o.
11. Kotler, P., Lee, N. (2009). *DOP: društveno odgovorno poslovanje: suvremena teorija i najbolja praksa*. Zagreb: M.E.P. d.o.o.
12. Krkač, K. (2007). *Uvod u poslovnu etiku i korporacijsku društvenu odgovornost*. Zagreb: MATE d.o.o./ZŠEM.
13. Krkač, K., Volarević, H., Jerković, H. (2013). *Poslovna etika banaka*. *Obnovljeni život*, 68(1), pp 105-120.
14. Kundid Novokmet, A., & Bilić, B. (2016). *Društvena odgovornost banaka u vrijeme financijske krize: ususret direktivi Europske unije o nefinancijskom izvještavanju*. *Oeconomica Jadertina*, 6(1), pp 54-69.
15. Kundid, A. (2012). *Društveno odgovorno poslovanje banaka u Republici Hrvatskoj*. *Ekonomski misao i praksa*, 21(2), pp 497-528.

16. Kundid, A., Rogošić, A. (2012). *Izveštaj o društvenoj odgovornosti prema gri smjernicama*. Praktični Menadžment, 6(1).
17. Matešić, M., Pavlović, D, Bartoluci, D. (2015). *Društveno odgovorno poslovanje*. Zagreb: VPŠ Libertas.
18. Vrdoljak Raguž, I., & Hazdovac, K. (2014). *Društveno odgovorno poslovanje i hrvatska gospodarska praksa*. Oeconomica jadertina, 4(1), pp 40-58.
19. San Jose, L., Retolaza, J. L., (2008). *Information Transparency as a Differentiation Factor of Ethical Banking in Europe: A Radical Affinity Index Approach*. The Icfai University Journal of Bank Management, 7(3), pp 7-22.
20. Topić, J. (2019). *Društveno odgovorno poslovanje banaka u Republici Hrvatskoj*. Split: Ekonomski fakultet u Splitu, raspoloživo na: <https://repozitorij.svkst.unist.hr/islandora/object/efst:3151/datastream/PDF>, pristupljeno 22.02.2023. godine
21. Zelenika, R. (1998.). *Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela*. Rijeka: Ekonomski fakultet Rijeka.
22. Addiko Bank d.d., Zagreb, raspoloživo na: <https://www.addiko.hr/>, pristupljeno 01.03.2023. godine
23. Addiko Bank AG, Austria: Nefinancijsko izvješće za 2021. godinu, raspoloživo na: <https://www.addiko.com/static/uploads/Addiko-Group-Consolidated-Non-financial-Report-2021-EN-1.pdf>, pristupljeno 01.03.2023. godine
24. Erste banka d.d., <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama/financijska-izvjesca>, pristupljeno 23.02.2023. godine
25. Erste banka d.d. (2023). Izvješće o održivosti, raspoloživo na https://cdn0.erstegroup.com/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/o-nama/nefinancijsko-izvjestavanje/izvjestaj-o-odrzivosti-2021.pdf, pristupljeno 23.02.2023. godine
26. Globalni ciljevi održivog razvoja do 2030. (2015). Zagreb: Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva, raspoloživo na: https://www.odraz.hr/wp-content/uploads/2020/10/globalni-ciljevi-odrzivog-razvoja-do-2030_web.pdf, pristupljeno 01.02.2023. godine
27. Hrvatska gospodarska komora, <https://www.hgk.hr/>, pristupljeno 01.02.2023. godine
28. Hrvatska narodna banka, <https://www.hnb.hr/>, pristupljeno 01.02.2023. godine

29. Hrvatska narodna banka (2020). Zagreb: Financijska stabilnost, Vol.21., raspoloživo na: <https://www.hnb.hr/documents/20182/3393533/h-fs-21.pdf/c28f38eb-4789-ce51-bb7a-e95144e00187>, pristupljeno 23.02.2023. godine
30. Narodne novine. (2009). Zagreb: Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske, raspoloživo na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_30_658.html, pristupljeno 20.02.2023. godine
31. OTP banka d.d. (2023). Izvješće o održivosti 2021, raspoloživo na: <https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/dokumenti/korisne-informacije/Izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20odr%C5%BEivosti%20za%202021.%20godinu.pdf>, pristupljeno 22.02.2023. godine.

Popis tablica

Tablica 1 Globalni ciljevi za održivi razvoj	3
Tablica 2 Fokus poduzeća – faze društveno odgovornog poslovanja	7
Tablica 3 Pokazatelji ekonomske održivosti	9
Tablica 4 Pokazatelji opredijeljenosti poduzeća za stratešku primjenu održivog razvoja (OR) i DOP-a.....	10
Tablica 5 Pokazatelji radne okolina	11
Tablica 6 Pokazatelji zaštite okoliša	14
Tablica 7 Pokazatelji odnosa na tržištu	15
Tablica 8 Pokazatelji ulaganja u zajednicu	16
Tablica 9 Aktivnosti DOP-a banaka – interni i eksterni	22
Tablica 10 Razlika između tradicionalnog i etičkog bankarstva.....	24
Tablica 11 Banke koje imaju odobrenje za rad od strane HNB-a, na dan 31.12.2022. godine	28
Tablica 12 Ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 30.09.2022. godine, u tisućama eura i postocima	30
Tablica 13 Ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 31.12.2021. godine, u tisućama eura i postocima	32
Tablica 14 Ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 31.12.2020. godine, u tisućama eura i postocima	33
Tablica 15 Ključni pokazatelji poslovanja banaka na dan 31.12.2019. godine, u tisućama eura i postocima	34
Tablica 16 Inicijative i rezultati OTP banke d.d. vezane uz društveno odgovorno poslovanje u 2021. godini.....	37
Tablica 17 Poslovanje s klijentima poslovnim subjektima OTP banke d.d., uz segment kreditiranja	38
Tablica 18 Poslovanje s građanima - klijentima OTP banke d.d. u 2021. godini	39
Tablica 19 Troškovi, nagrade i omjer plaća u 2021. godini u OTP banci d.d.	40
Tablica 20 Donacije OTP banke d.d. u 2021. godini	40
Tablica 21 Potrošnja energije u Grupi OTP banke u 2021. godini	41
Tablica 22 Potrošnja papira u Grupi OTP banke u 2021. godini (u tonama).....	41
Tablica 23 Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti OTP banke d.d.....	42
Tablica 24 Poslovanje s klijentima poslovnim subjektima Erste&Steiermärkische Bank d.d.	44

Tablica 25 Poslovanje s građanima - klijentima Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini.....	45
Tablica 26 Struktura zaposlenika Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini	45
Tablica 27 Struktura upravnih tijela Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini	45
Tablica 28 Donacije Erste&Steiermärkische Bank d.d. u 2021. godini.....	46
Tablica 29 Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti Erste&Steiermärkische Bank d.d.	46
Tablica 30 Struktura zaposlenika Addiko banke d.d.....	49
Tablica 31 Razina izvještavanja o društvenoj odgovornosti Addiko Bank d.d.	50
Tablica 32 Ukupna imovina odabranih banaka u promatranom razdoblju	55
Tablica 33 Dobit/gubitak odabranih banaka u promatranom razdoblju.....	55
Tablica 34 Pokazatelji profitabilnosti odabranih banaka u promatranom razdoblju	55

Popis slika

Slika 1 Hijerarhija društveno odgovornog poslovanja.....	18
Slika 2 Broj zahtjeva za moratorij/restrukturiranje kredita u razdoblju od ožujka 2020. godine do 10. lipnja 2020. godine.....	54

Popis grafikona

Grafikon 1 Struktura zaposlenika po poziciji zaposlenja u Addiko banci d.d. 49