

# Društveno odgovorno poslovanje i održivi razvoj u bankarskom sektoru

---

**Nemet, Nikolina**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Organization and Informatics / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:211:847756>

*Rights / Prava:* [Attribution-NoDerivs 3.0 Unported/Imenovanje-Bez prerada 3.0](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-04-23**



*Repository / Repozitorij:*

[Faculty of Organization and Informatics - Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE  
VARAŽDIN**

**Nikolina Nemet**

**DRUŠTVENO ODGOVORNO  
POSLOVANJE I ODRŽIVI RAZVOJ U  
BANKARSKOM SEKTORU**

**ZAVRŠNI RAD**

**Varaždin, 2023.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE**  
**V A R A Ž D I N**

**Nikolina Nemet**

**JMBAG: 0016151647**

**Studij: Ekonomika poduzetništva**

**DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE I ODRŽIVI RAZVOJ U**  
**BANKARSKOM SEKTORU**

**ZAVRŠNI RAD**

**Mentor:**

Izv. prof. dr. sc. Ivan Malbašić

**Varaždin, rujan 2023.**

### **Izjava o izvornosti**

Izjavljujem da je moj završni/diplomski rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristio drugim izvorima osim onima koji su u njemu navedeni. Za izradu rada su korištene etički prikladne i prihvatljive metode i tehnike rada.

*Autorica potvrdila prihvaćanjem odredbi u sustavu FOI-radovi*

---

## Sažetak

Usporedno s razvojem društva povećava se i svijest o potrebi društveno odgovornog poslovanja i odnosa prema zajednici. Cilj završnog rada je analiza važnosti društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja u suvremenim poslovnim uvjetima. Posebno je potrebno promotriti bankarski sektor kao poseban poslovni segment. U današnje vrijeme većina poslovnih banaka usmjerena je prema dobrobiti svojih klijenata koji čine određenu društvenu zajednicu. To možemo uvidjeti u njihovoj misiji i viziji gdje je društvena odgovornost sastavni dio njihovog definiranja. Prema tome provedeno je istraživanje u primjeni društveno odgovornog poslovanja poslovnih banaka na području Republike Hrvatske s ciljem da se ustanovi u kojoj mjeri hrvatske banke primjenjuju koncept društveno odgovornog poslovanja. Prema istraživanju donosim zaključak koliko je zapravo potrebno daljnje razvijanje društveno odgovornog poslovanja u bankarskom sektoru Hrvatske.

**Ključne riječi:** bankarski sektor, održivi razvoj, društveno odgovorno poslovanje, poslovne banke.

# Sadržaj

Sadržaj.....	iii
1. Uvod.....	1
2. Društveno odgovorno poslovanje.....	2
2.1. Pojmovno određivanje društveno odgovornog poslovanja.....	2
2.2. Razvoj društveno odgovornog poslovanja u Hrvatskoj.....	3
2.3. Važnost društveno odgovornog poslovanja.....	5
3. Održivi razvoj.....	6
3.1. Pojmovno određivanje održivog razvoja.....	6
3.2. Ciljevi održivog razvoja.....	7
3.3. Utjecaj društveno odgovornog poslovanja na održivi razvoj.....	10
4. Bankarski sektor Republike Hrvatske.....	11
4.1. Razvoj bankarskog sektora.....	11
4.2. Društveno odgovorno poslovanje u bankarskom sektoru.....	13
4.2.1. Interni aspekti društvene odgovornosti banke.....	14
4.2.2. Eksterni aspekti društvene odgovornosti banke.....	14
5. Društvena odgovornost i održivi razvoj banaka u Republici Hrvatskoj.....	16
5.1. Izvješćavanje o društvenoj odgovornosti.....	17
5.1.1. Svijest i briga o okolišu.....	19
5.1.2. Odnos prema zaposlenicima.....	20
5.1.3. Odnos prema klijentima.....	21
5.1.4. Uključenost u zajednicu.....	22
5.1.5. Poslovni kodeks.....	23
5.2. Rezultati istraživanja.....	24
6. Zaključak.....	26
Popis literature.....	27
Popis slika.....	31
Popis tablica.....	32

# 1. Uvod

Društveno odgovorno poslovanje predstavlja novi poslovni koncept poslovanja koji poduzeća dobrovoljno primjenjuju u svojem poslovanju. Stvaranje svijesti o problemima u suvremenom svijetu, kao što su onečišćenje okoliša i druge neprimjerene radnje koje poduzeća svjesno ili nesvjesno poduzimaju, utječe na kvalitetu života pojedinaca u zajednici te potiče stvaranje loših odnosa s drugim dionicima u poslovnom okruženju. Zbog toga poduzeću koje primjenjuje koncept društveno odgovornog poslovanja omogućuje stvaranje nove vrijednosti u poslovanju. Sukladno tome, društveno odgovorno poslovanje je od izrazite važnosti u suvremenom poslovanju te neprimjena društveno odgovornog poslovanja može imati loš utjecaj na cjelokupno poslovanje poduzeća.

Završni rad sastoji se od šest poglavlja. U prvom poglavlju naglašavam važnost društveno odgovornog poslovanja u suvremenom poslovanju te njihov način rada. U drugom poglavlju objašnjavam pojam društveno odgovornog poslovanja i prikazujem razvoj društveno odgovornog poslovanja u Hrvatskoj te naglašavam važnost društveno odgovornog poslovanja u suvremenom poslovanju poduzeća. U trećem poglavlju definiram pojam održivog razvoja i njegove ciljeve te objašnjavam povezanost između društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja. U četvrtom poglavlju prikazujem bankarski sektor Republike Hrvatske, njegov razvoj i napredak te na koji način poslovne banke mogu biti društveno odgovorne. U petom poglavlju provela sam analizu društvene odgovornosti poslovnih banaka u Hrvatskoj. Temeljem dostupnih informacija na web stranicama poslovnih banaka prikazujem postotak primjene koncepta društveno odgovornog poslovanja u bankarskom sektoru Hrvatske. Šesto poglavlje čini završni dio rada te u njemu donosim zaključak na temelju analize primjene koncepta društveno odgovornog poslovanja u bankarskom sektoru Hrvatske. Na završetku rada navodim popis literature, slika i tablica.

## **2. Društveno odgovorno poslovanje**

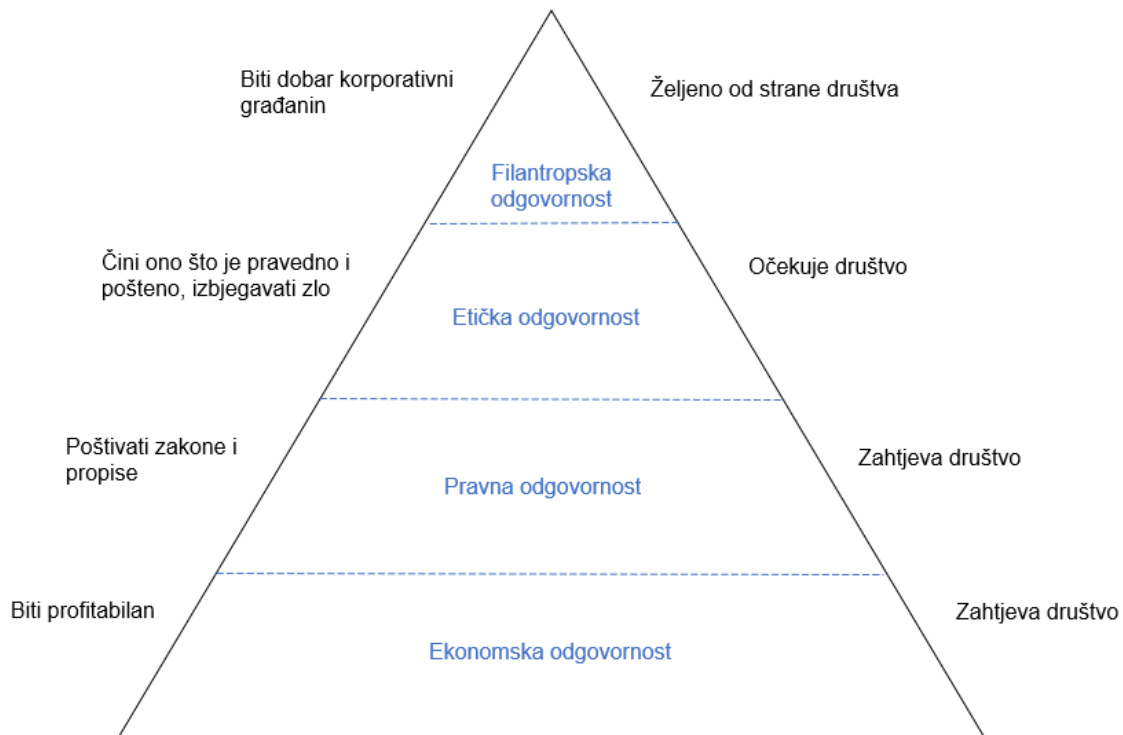
Društveno odgovorno poslovanje je poseban oblik poslovnog koncepta. Današnja poduzeća u sve većoj mjeri primjenjuju koncept društveno odgovornog poslovanja u svom poslovanju. Usmjerenost prema društvu i njegovoj dobrobiti postaje izrazito važna za poslovanje. Poduzeća nisu više usmjerena samo na ostvarivanje profita.

### **2.1. Pojmovno određivanje društveno odgovornog poslovanja**

Društveno odgovorno poslovanje moguće je definirati na puno različitih načina, ali sve definicije umjerene su ka istome. Poduzeća trebaju uzeti u obzir okoliš i društvo u kojem posluju, ali i zaposlenike i sve ostale dionike u poslovanju. Stoga, društveno odgovorno poslovanje definira se kao oblik etičnog poslovanja koji je usmjeren prema potrebama poduzeća, ali i prema interesno-utjecajnim skupinama s ciljem poboljšanja kvalitete života i održivosti u poslovanju (Galetić i sur., 2011, str. 459).

Teoretičar Carroll navodi (prema Davis, 2016) da je društvena odgovornost obveza donositelja odluke koji poduzima radnje, poput poboljšanja dobrobiti društva sukladno s vlastitim interesima. Carroll je razvio piramidu društveno odgovornog poslovanja sa svrhom da definira aspekte društveno odgovornog poslovanja. Piramida obuhvaća ekonomska, pravna, etička i filantropska očekivanja društva. Prema Carrolllovoj piramidi poduzeće ima ekonomsku odgovornost prema društvu da bude profitabilno. Carroll (2016) tvrdi da je profit neophodan za rast poslovanja jer ostvarenim profitom poduzeće ulaže u posao. Isto tako od poduzeća se očekuje da poštuju zakone i propise prema kojima trebaju voditi svoje poslovanje. Gledano s etičke strane odgovornosti, prema Carrollu (2016), poduzeće bi trebalo voditi poslovanje na pošten i objektivan način. Najvišu razinu piramide čini filantropska odgovornost poduzeća koja obuhvaća želju poduzeća da sudjeluje u društvenim aktivnostima koje nisu očekivane od strane društva i propisane zakonom (Carroll, 2016). Na sljedećoj slici prikazana je Carrolllova piramida društveno odgovornog poslovanja.





Slika 1. Carrollova piramida društveno odgovornog poslovanja (Samostalna izrada autorice prema Carrollu, 2016)

Međutim, postoje i drukčija gledišta na društvenu odgovornost u poslovnom svijetu. Poznati ekonomist Milton Friedman (1962), tvrdi sljedeće: „Socijalna pitanja nisu briga poslovnih ljudi i ti bi se problemi trebali riješiti nesputanim djelovanjem slobodnog tržišnog sustava“ (Carroll prema Friedman, 2016). M. Friedman smatra da je maksimiziranje povrata ulagača najvažnija odgovornost poduzeća (Galetić i sur. prema Friedmanu, 2011, str. 457). Uzevši u obzir hrvatskog ekonomista, poznati profesor Marin Buble, u svojem djelu „*Management*“, društvenu odgovornost definira kao obvezu gdje menadžment poduzeća provodi aktivnosti koje doprinose interesima društva, ali i poduzeća (Buble, 2000, str. 102). Primjećujem da Buble dijeli isto razmišljanje sa Carrollom vezano uz definiranje pojma društveno odgovornog poslovanja. Smatraju da je društvena odgovornost obaveza poduzeća te poduzimanje određenih radnji sukladno vlastitim interesima doprinosi društvu.

## 2.2. Razvoj društveno odgovornog poslovanja u Hrvatskoj

Društveno odgovorno poslovanje razvija se sporo kroz vrijeme. Ne može se kroz povijest točno odrediti kada je došlo do razvoja društveno odgovornog poslovanja. Iako se u svijetu društveno odgovorno poslovanje aktivnije počelo razvijati u 20. stoljeću. U Hrvatskoj postaje poželjno u poslovanju nešto kasnije (Galetić i sur., 2011, str. 456 - 467).

U Hrvatskoj društveno odgovorno poslovanje dobiva na važnosti početkom 21. stoljeća kada su počele pripreme ulaska Hrvatske u Europsku uniju (Galetić i sur., 2011, str. 467). Europska unija usmjerena je prema održivom razvoju te su hrvatska poduzeća trebala uskladiti svoju poslovnu praksu sa standardima Europske unije što uključuje društveno odgovorno poslovanje. Hrvatska je dobila službeni status kandidata za članstvo u Europskoj uniji 2004. godine. Prva nacionalna konferencija o društveno odgovornom poslovanju: Agenda za 2005. godinu održana je u Hrvatskoj (Galetić i sur., 2011, str. 465). Na konferenciju je pristupio veliki broj poduzetnika gdje su formirani zajednički prioriteti za daljnji razvoj društveno odgovornog poslovanja. U današnjici Hrvatske na razvoj društveno odgovornog poslovanja veliki utjecaj imaju globalizacija, tehnološki napredak i bolja osviještenost mladih ljudi, koji su sve više usmjereni prema zaštiti okoliša i ravnopravnosti u društvu (Wasserbauer i sur., 2011). Danas u Hrvatskoj možemo naći veliki broj udruženja koja promiču razvoj društveno odgovornog poslovanja. Neka od najvažnija udruženja su:

- Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj,
- Zajednica za društveno odgovorno poslovanje,
- Global Compact Hrvatska.

Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj jedan je od prvih udruženja u Hrvatskoj. Utemeljen je 1997. godine kao neprofitna organizacija te je usmjeren prema zaštiti okoliša i postizanju održivog razvoja (Matešić i sur., 2015). Za razliku od Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj, Global Compact Hrvatska više je strateški umjerena prema borbi protiv korupcije te promiče praksu zelenog ureda (Matešić i sur., 2015). Osnovano je od strane Ujedinjenih naroda 2007. godine kao nova inicijativa uvođenja društveno odgovornog poslovanja. Jedno od najvažnijih udruženja, koje je usmjereno prema razvoju društveno odgovornog poslovanja u Hrvatskoj, je svakako Zajednica za društveno odgovorno poslovanje. Zajednica je osnovana od strane Hrvatske gospodarske komore 2005. godine s ciljem podizanja svijesti o društveno odgovornom poslovanju (Matešić i sur., 2015). Pokretanjem projekta pod imenom *Indeks društveno odgovornog poslovanja* omogućeno je rangiranje poduzeća prema njihovoj društvenoj odgovornosti te tako potaknut daljnji napredak u učenju i razvoju društveno odgovornog poslovanja među hrvatskim poduzećima (Matešić i sur., 2015).

Međutim, treba napomenuti da u današnje vrijeme veliki utjecaj na podizanje svijesti o važnosti društvene odgovornosti imaju mediji. Društvene mreže današnjoj populaciji postaju jedan od glavnih izvora informacija. Razlog tome je njihova jednostavna upotreba, brzina širenja informacija te nepotrebna velika novčana ulaganja za njihovo korištenje. Raguž i Hazdovac (2014) opisuju medije kao vrlo važne „aktere“ koji svojim objavama promoviraju društvenu odgovornost te tako podižu svijest ljudi.

## 2.3. Važnost društveno odgovornog poslovanja

Koncept društveno odgovornog poslovanja postaje sve važniji u poslovanju. To može potvrditi povećan broj literature o korporacijskoj društvenoj odgovornosti čiji broj i dalje raste (Kundid, 2012). Prema Kundid (2012) društveno odgovorno poslovanje postaje važan aspekt organizacijskog ponašanja te predstavlja potencijalnu obvezu u budućnosti.

Društvena odgovornost dotiče se mnogih dijelova života ljudi kao i same budućnosti zemlje. Društveno odgovornim poslovanjem može se na mnogo različitih načina unaprijediti društvena zajednica, ali i pomoći u očuvanju zemlje i njenih prirodnih bogatstava. Poduzimajući određene aktivnosti u skladu s konceptom društveno odgovornog poslovanja može se imati obostrana korist za poduzeće, ali i za određene društvene skupine (Matešić i sur., 2015). Stvaranjem zajedničke vrijednosti prema Matešić i sur. (2015), poduzeća su nerazdvojeni dio zajednice te svojim radom sudjeluju u uspjesima, ali i u neuspjesima društvene zajednice kojoj pripadaju. Jačanje konkurentne prednosti te stvaranje boljih poslovnih uvjeta samo su od nekih koristi koje poduzeća mogu ostvariti ako u poslovanju primjenjuju koncept društveno odgovornog poslovanja. Glavočević i Peša (2013) prema Kotleru i Lee (2009) navode različite koristi, kao što su:

- povećanje udjela na tržištu,
- povećanje prodaje,
- jačanje pozicije brenda,
- jačanje imidža i utjecaja poduzeća,
- privlačenje, motiviranje i zadržavanje zaposlenika,
- smanjenje troškova poslovanja,
- privlačenje novih investitora.

Matešić i sur. (2015) tvrde kako se današnja konkurentnost u poslovanju sve više temelji na znanju i suvremenim tehnologijama te to ovisi o obrazovnoj radnoj snazi. Današnja konkurentnost usmjerena je prema produktivnosti rada. Veću produktivnost rada moguće je ostvariti tako da poduzeća što više ulažu u obrazovanje svojih zaposlenika (Matešić i sur., 2015). Važno je napomenuti da digitalne vještine i te kako postaju najpotrebnije kod zaposlenika u suvremenim uvjetima poslovanja. Stvaranju bolje percepcije o poduzeću u javnosti doprinose bolji odnosi s drugim dionicima u zajednici u kojoj poduzeća posluju (Rogošić, Kundid, 2012). To sve utječe na poboljšanje imidža poduzeća, jer pozitivnom reputacijom privlače ozbiljne poslovne partnere i uspješnije zaposlenike, ali i zadržavanje istih (Rogošić, Kundid, 2012). Uzimajući u obzir troškove proizvodnje Rogošić i Kundid (2012) navode kako poduzeća koja vode brigu o okolišu potencijalno smanjuju trošak poslovanja.

## 3. Održivi razvoj

Poduzeća svojim poslovanjem mogu negativno utjecati na okoliš. Zagađivanje okoliša i iscrpljivanje neobnovljivih prirodnih izvora izazvat će veće probleme koji mogu loše utjecati na kvalitetu života ljudi u zajednici. Stoga, poduzeća trebaju voditi brigu o okolišu i pridržavati se strategije održivog razvoja.

### 3.1. Pojmovno određivanje održivog razvoja

Jedna od prihvatljivijih definicija održivog razvoja u svijetu nastala je od strane Ujedinjenih naroda. Održivi razvoj definira se kao „razvoj koji omogućava zadovoljenje potreba sadašnjih generacija, a bez ugrožavanja potreba budućih generacija“ (Ujedinjeni narodi, 1987). U sklopu koncepta održivog razvoja postoje određena ograničenja, kako se navodi u knjizi „Naša zajednička budućnost“, prema izvješću Svjetske komisije za okoliš i razvoj. Neobnovljivi prirodni izvori su ograničeni te ih ljudi neravnomjerno koriste. Iscrpljivanje prirodnih resursa uskraćuje budućim generacijama bolji životni standard od sadašnjih generacija što stvara međugeneracijsku nejednakost (Sikdar, 2003). Zbog toga treba razmatrati optimalnija rješenja kod primjene neobnovljivih prirodnih izvora.

Održivi razvoj definira se kao ekonomski razvoj koji ima utjecaj na okoliš te se zasniva na obnovljivim izvorima dobara (Hrvatska enciklopedija, 2021). Galetić i sur. (2011) navode prioritete koji su važni za ostvarivanje održivog razvoja, a to su: zaštita okoliša i ekološka odgovornost poduzeća. Zaštita okoliša postaje izazov svim poduzećima. Negativni utjecaj poduzeća narušava kvalitetu života stanovništva. Na tome bi poduzeća trebala poraditi i spriječiti daljnje narušavanje. Upravo tako poduzeća bi doprinijela društvu pozitivnim učincima i ostvarila održivost.

Koncept održivog razvoja kako navodi Gudelj (2019) često se spominje u javnosti, a u poslovanju poduzeća se baš toliko i ne prakticira. Da bi poduzeće postiglo održivost treba uzeti u obzir gospodarske, društvene i ekološke aspekte u okruženju kojim posluje. Stoga se izdvajaju tri bitne sastavnice održivog razvoja, a to su: gospodarstvo, društvo i okoliš (Gudelj, 2019). Na sljedećoj slici prikazane su tri sastavnice održivog razvoja.



*Slika 2. Tri sastavnice održivog razvoja (Samostalna izrada autorice prema Gudelju, 2019)*

Gospodarska ili ekonomska održivost odnosi se na postizanje učinkovitog rasta i „pravedne“ podjele bogatstva, dok je društvena održivost usmjerena prema unaprjeđenju kohezije u zajednici, uspostave mobilnosti, stvaranju društvenog identiteta i dr. (Kordej De Villa i sur., 2009). Prema Kordej De Villa i sur. (2009) ekološka održivost uključuje zaštitu prirodnih izvora, njihovo optimalno korištenje i poštivanje svih drugih ekosustava. Sve tri sastavnice međusobno se nadovezuju te ostvarivanje jedne omogućuje ostvarivanje druge sastavnice. Zajedno stvaraju održivost.

## **3.2. Ciljevi održivog razvoja**

Pojavljivanje društvenih problema poput siromaštva, nejednakosti i klimatskih promjena utjecali su na razvoj Ciljeva održivog razvoja. Ciljevi održivog razvoja nastali su od strane Ujedinjenih naroda 2015. godine kao dopuna Milenijskim ciljevima iz 2000. godine (Gudelj, 2019). Ukupno ima 17 ciljeva i 169 podciljeva, a trajat će do 2030. godine. Na sljedećoj slici prikazano je 17 Ciljeva održivog razvoja.



Slika 3. Ciljevi održivog razvoja (Izvor: Europska unija, 2022)

Prema Ujedinjenim narodima, izdvaja se ovih 17 ciljeva održivog razvoja:

Cilj 1. Iskorijeniti siromaštvo svugdje 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

Europska unija temeljem ciljeva održivog razvoja kroji vlastite ciljeve kako bi ostvarila i održala održivost na području Europske unije. U izvješću Europske unije pod nazivom „Održivi razvoj u Europskoj uniji – Izvješće o praćenju napretka prema ciljevima održivog razvoja u kontekstu EU – izdanje 2023“, vidljive su mnoge promjene i poboljšanja, ali i nazadovanja zbog različitih ekonomskih, društvenih i političkih čimbenika. Dalje u radu bit će spomenuta neka od njih.

Siromaštvo i socijalna isključenost pojedinaca postaje jedan od većih društvenih problema današnjice. Prema Europskoj uniji (2023) u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti na području Europske unije u 2021. godini je 95,4 milijuna osoba. Od 2015. godine siromaštvo se smanjuje za 9,5% te se bilježi značajan napredak. Treba istaknuti da je u 2022. godini porastao broj zaposlenih osoba, s obzirom na prethodnu godinu na koju je pandemija COVID-19 znatno utjecala na broj zaposlenih osoba (Europska unija, 2023). U 2021. godini muškarci su zaradili 12,7% više od žena, iako se razlika između spolova smanjuje, žene i dalje imaju manju stopu zaposlenosti, također zarađuju manje od muškaraca (Europska unija, 2023). Postotak obrazovanog stanovništva polagano raste. Prema Europskoj uniji (2023) žene su više sklonije učenju u odrasloj dobi nego muškarci, dok je u ranijoj dobi situacija obrnuta.

Loše prehrambene navike te ubrzani životni stil pojedinca dovodi do narušavanja njihova zdravlja. Stopa pretilosti se povećava u Europskoj uniji pa je u 2019. godini 16,5% stanovništva bilo pretilo (Europska unija, 2023). Prevencija pušenja među stanovništvom smanjena je od 2006. godine. Iako se smanjuje smrtnost zbog upotrebe duhana i dalje raste broj oboljelih osoba od kardiovaskularnih bolesti koje se javljaju kao jedan od većih uzročnika smrti među stanovništvom (Europska unija 2023). Svakako treba izdvojiti prevenciju ublažavanja klimatskih promjena, jer staklenički plinovi osim što narušavaju zdravlje ljudima isto tako uništavaju prirodnu ravnotežu naše zemlje. U razdoblju od 2016. do 2021. godine Europska unija je smanjila emisiju stakleničkih plinova za samo 8,9% (Europska unija, 2023). Razlog tome je uvođenje elektroničkih automobila i korištenje energije iz obnovljivih izvora. Prema Europskoj uniji u 2021. godini (2023) 21,8% energije došlo je iz obnovljivih izvora.

Recikliranje komunalnog otpada isto je jedan od načina prevencije zaštite okoliša s ciljem smanjivanja zagađenosti.

Obzirom na razvoj nove tehnologije važne su digitalne vještine koje olakšavaju obavljane određenog posla. Zbog pandemije COVID-19 povećava se jaz u digitalnim vještinama te se javlja nejednakost. Mnogi ljudi još uvijek nemaju osnovnu razinu digitalnih vještina. Samo 53,9% ljudi u dobi od 16 do 74 godina imaju najmanje osnovne digitalne vještine u 2021. godini (Europska unija, 2023). Također, globalna povezanost stanovništva Europske unije putem internetske veze znatno je porasla. Dosegnuvši 70,2%, tek što je u 2016. godini iznosilo samo 25,2% pokrivenosti Europske unije (Europska unija, 2023). Upravo razvoj i primjena nove tehnologije u poslovanju znatno će utjecati na razvoj gospodarstva pojedine zemlje u budućnosti, ali će isto tako stvarati nove i različite poglede u prevenciji zaštite okoliša, zaštite ljudi i stvaranju novih prilika za boljim životom u zajednici.

### **3.3. Utjecaj društveno odgovornog poslovanja na održivi razvoj**

Društveno odgovorno poslovanje usko je povezano s održivim razvojem. Diješe zajedničke interese i usmjeravaju se prema istom cilju. Kako ističu Matešić i sur. (2015) u svojem djelu „Društveno odgovorno poslovanje“, cilj društveno odgovornog poslovanja je „stvoriti novu vrijednost uz minimalnu štetu za okoliš te maksimalne koristi za društvo“. Izdvajaju se glavni elementi društveno odgovornog poslovanja, a to su etično poslovanje, odgovornost prema zaposlenicima te doprinos društvu, koji se stvara kroz bolju ekologiju, zdravlje, obrazovanje i slično (Quien, 2012). Upravo vodeći brigu o glavnim elementima društveno odgovornog poslovanja, ali i samim društveno odgovornim ponašanjem, doprinosit će održivom razvoju poduzeća te gospodarstva (Sedlaček, Katović, 2017). Dakle, društvena odgovornost poduzeća smatra se temeljnim elementom održivosti (Sedlaček, Katović, 2017). Društveno odgovorno poslovanje podupire ciljeve održivog razvoja te potiče održivi razvoj u poslovanju.



## 4. Bankarski sektor Republike Hrvatske

Kako bi život u zajednici bio moguć potreban je novac. Novac se pojavljuje kao osnovni instrument na tržištu novca te je od velike važnosti za ekonomiju. Poslovne banke na tržištu novca zauzimaju posebno mjesto, jer upravo one svojim uslugama pružaju potrebna financijska sredstva i za osobni, ali i poslovni svijet. Stoga je potrebno promotriti bankarski sektor u okviru društveno odgovornog poslovanja.

### 4.1. Razvoj bankarskog sektora

Bankarski sektor izrazito je važan za svaku državu pa tako i za Hrvatsku i njeno gospodarstvo. Prvi počeci bankarstva u Hrvatskoj započeli su u 19. stoljeću za vrijeme razvoja kapitalizma te je osnovana Prva hrvatska štedionica (1846.) u Zagrebu (Gregurek, Vidaković, 2013). Bila je jedna od najznačajnijih banaka u svoje vrijeme. No, treba spomenuti i ostale značajnije banke u to vrijeme. Neke od njih su: Varaždinska štedionica d.d. (1868.), Prva hrvatska obrtna banka d.d. (1906.), Hrvatska sveopća kreditna banka d.d. (1913.), Hrvatska eskontna banka (1868.), Virovitička štedionica d.d. (1872.), Dionička štedionica u Križevcima (1872.) i drugi. Kasnije nakon Prvog svjetskog rata dolazi do velikih i brzih promjena u društvu te ekonomski – politički sustav biva nestabilan. U to vrijeme vladala je velika rascjepkanost te je na području Hrvatske zbog niske koncentracije kapitala formiran veliki broj malih privatnih banaka i javljao se problem odsutnosti specijalizacije u bankarskim poslovima (Gregurek, Vidaković, 2013). Nedugo zatim u razdoblju svjetske ekonomske krize veliki broj tih banaka otišao je u stečaj, likvidaciju ili fuziju s drugim bankama. Uspostavom socijalizma nakon Drugog svjetskog rata sve privatne banke otišle su u likvidaciju, stoga bankarstvo postaje isključivo državno vlasništvo (Gregurek, Vidaković, 2013). Česte promjene u bankarskom sektoru nisu davale željene rezultate, samostalnost poslovnih banaka bila je ograničena jer su bile pod velikim utjecajem lokalnih političkih vlasti (Gregurek, Vidaković, 2013).

Dugi niz godina Hrvatska je imala ograničeni razvoj bankarstva, kao država u sklopu bivše Socijalističke Federativne Republike Jugoslavije, prevladavali su interesi drugih članica, no nastankom Republike Hrvatske razvija se i moderno bankarstvo (Gregurek, Vidaković, 2013). Osnovana je Hrvatska narodna banka 1990. godine u ulozi središnje banke te nedugo zatim četiri godine poslije uvedena je kuna, kao službeno sredstvo plaćanja (Hrvatska narodna banka, 2022). Pristupanjem Hrvatske Europskoj uniji, Hrvatska narodna banka postala je sastavnim dijelom Europskog sustava središnjih banaka. Danas Hrvatska narodna banka nosi veliku ulogu u bankarskom sektoru Hrvatske. Nad poslovnim bankama u Hrvatskoj ona provodi centraliziran nadzor. Iako je Hrvatska postala članica Europske unije u 2013. godini, tek je u

2022. godini zadovoljila sve uvjete za uvođenje eura te uspješno zadovoljila jedan od važnih strateških ciljeva iz 2017. godine (Hrvatska narodna banka, 2022.). Tako euro u 2023. godini postaje službeno sredstvo plaćanja u Hrvatskoj. Kroz razvoj, još od 19. stoljeća, bankarski sektor bio je podložan stalnim promjenama. Kako se razvija tržište kapitala, tako bankarstvo dobiva na većoj važnosti te u današnje vrijeme jača investicijsko bankarstvo (Klačmer Čalopa, Cingula, 2009). Uzimajući u obzir poslovne banke na financijskom tržištu, one postaju najvažnijim sudionicima te samim razvojem tržišta razvijaju se i mnogi bankarski proizvodi ili usluge, što utječe na njihov daljnji razvoj (Klačmer Čalopa, Cingula, 2009). Danas su banke organizirane kao univerzalne banke, što je uobičajeno za europsko područje (Klačmer Čalopa, Cingula, 2009). U 2023. godini u Hrvatskoj posluje ukupno 19 poslovnih banaka, dok je u 2007. godini poslovalo čak 33 poslovne banke. Primjećuje se smanjivanje broja poslovnih banaka na području Hrvatske tijekom godina. U nastavku prikazan je popis poslovnih banaka koje imaju odobrenje za rad od strane Hrvatske narodne banke.

Tablica 1. Popis poslovnih banaka u Republici Hrvatskoj

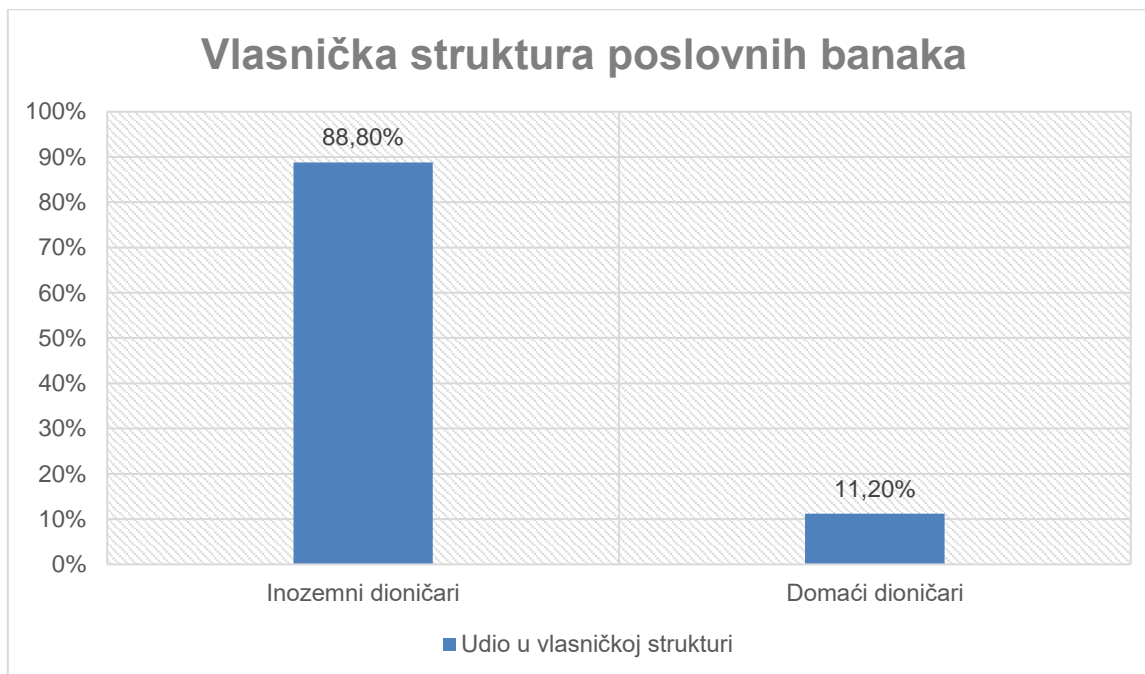
Redni broj	Naziv banke
1.	Addiko Bank d.d., Zagreb
2.	Agram banka d.d., Zagreb
3.	Banka Kovanica d.d., Varaždin
4.	Croatia banka d.d., Zagreb
5.	Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka
6.	Hrvatska poštanska banka d.d., Zagreb
7.	Imex banka d.d., Split
8.	Istraska kreditna banka Umag d.d., Umag
9.	J&T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

(Izvor: Hrvatska narodna banka, 2023.)

U strukturi vlasništva poslovnih banaka u 2022. godini, većinsko vlasništvo imaju inozemni dioničari. Iako se udio inozemnih dioničara smanjio i dalje zauzimaju dominantan

udjel ukupne imovine bankarskog sektora i to za 88,8% (Hrvatska narodna banka, 2022). U nastavku grafikonom je prikazan udjel inozemnih dioničara u strukturi vlasništva poslovnih banaka na području Hrvatske.

Slika 4. Vlasnička struktura poslovnih banaka



(Izvor: Hrvatska narodna banka, Godišnje izvješće 2022.)

## 4.2. Društveno odgovorno poslovanje u bankarskom sektoru

Bankarski sektor nastavlja s razvijanjem poslovanja pa tako poslovne banke počinju razvijati društveno odgovorno ponašanje. S obzirom na specifičnosti bankarskog sektora, poslovne banke na različite načine mogu biti društveno odgovorne. Primjerice, etičkim kodeksom Hrvatska narodna banka promiče društveno odgovorno ponašanje među svojim zaposlenicima, a to se odnosi na njihovu profesionalnost, neovisnost, nepristranost i transparentnost (Hrvatska narodna banka, 2022). Biti društveno odgovornim znači puno više od toga te će u nastavku rada biti prikazani interni i eksterni aspekti društvene odgovornosti banke.

Međutim, treba spomenuti razvoj etičkog bankarstva u Hrvatskoj koji se javlja kao novi oblik pružanja bankarskih usluga. Prema Kundid (2014) etično bankarstvo u odnosu na društveno odgovorno poslovanje banaka ima veću posvećenost ekološkim i društvenim pitanjima, dok je društveno odgovorno poslovanje dobrovoljno i dolazi kao nadogradnja na

trenutno poslovanje. Stoga, cilj etičnog bankarstva je ostvarivanje određenih koristi za društvo, a ne maksimiziranje profita (Kundid, 2014). Uzima u obzir utjecaj na društvo i okoliš te osim što nude različite zelene kredite za ekološku poljoprivredu, obnavljaju izvore energije, nude kredite za obrazovanje, različite projekte u zajednici i zdravstvenu skrb (Kundid, 2014).

#### 4.2.1. Interni aspekti društvene odgovornosti banke

Interni aspekti društveno odgovornog poslovanja obuhvaćaju odnos banke s ljudima i okolišem. Poslovne banke usmjerene su prema razvijanju ljudskih resursa, optimalnijem korištenju resursa te prema zaštiti okoliša, vođenju računa o potrošnji energije i vode, zbrinjavanju otpada, unaprjeđivanje znanja i vještina zaposlenika. To su samo od nekih aktivnosti društveno odgovornog poslovanja banaka (Kundid, 2012). Pod interne aktivnosti uključeni su i ekološki proizvodi koje poslovne banke mogu nuditi svojim klijentima i tako posredno djelovati na društvenu odgovornost (Kundid, 2012) na način da poslovne banke svojim klijentima pružaju usluge odgovarajućim stupnjem njihovog društveno odgovornog ponašanja (Kundid 2012. prema Hassan i Latiff, 2009). Interne aktivnosti društveno odgovornog poslovanja banaka jasno su navedene u sljedećoj tablici:

Tablica 2. Interni aspekti društvene odgovornosti banke

Interne aktivnosti društveno odgovornog poslovanja banaka
Osiguravanje jednakih prilika i mogućnosti na radnom mjestu
Odabir ekološki i etički osviještenih dobavljača
Educiranje zaposlenika o ekološkim i etičkim aspektima poslovanja
Ekološki vođeno korištenje ispitivača
Štednja energije i vode
Reduciranje emisija klimatizacijskih uređaja
Razvoj politika recikliranja
Smanjenje upotreba fosilnih goriva i povećanje potrošnje energije iz obnovljivih izvora
Osiguravanje ekoloških financijskih proizvoda i usluga

(Izvor: izrada autorice prema Kundid, A., 2012)

#### 4.2.2. Eksterni aspekti društvene odgovornosti banke

Vanjski aspekti društveno odgovornog poslovanja uključuju promicanje ljudskih prava. Ako određene organizacije krše ljudska prava poslovne banke odbijaju ih financirati (Kundid, 2012). Sukladno tome poslovne banke odbit će pružiti financijske usluge bilo kojoj organizaciji za koju smatraju da vodi svoje poslovanje na nemoralan način kao što je opisano u tablici.

Borba protiv pranja novca, zaštita financijske privatnosti, promicanje svijesti o okolišu i prevencija porezne evazije samo su neke od aktivnosti koje društvo može očekivati od poslovnih banaka (Kundid, 2012). Vanjske aspekte društveno odgovornog poslovanja čini i osvještavanje klijenata te društvena odgovornost. Eksterne aktivnosti društveno odgovornog poslovanja banaka jasno su navedene u sljedećoj tablici:

Tablica 3. Eksterni aspekti društvene odgovornosti banke

<b>Eksterne aktivnosti društveno odgovornog poslovanja banaka</b>
Podržavanje ljudskih prava ili odbijanje pružanja financijskih usluga režimima i organizacijama koje krše ljudska prava i slobode
Odbijanje pružanja financijskih usluga u svrhu pranja novca, terorizma, trgovanja drogom i oružjem, proizvodnje duhanskih proizvoda, pornografske industrije, testiranje na životinjama, proizvodnja i trgovine krznom, organiziranja borbi među životinjama, neodržive eksploatacije šumskog fonda, neprimjerenog uzgoja životinja na farmi, genetskog manipuliranja, proizvodnja nuklearne energije
Poticanje „zelenog“ i ekološki osviještenog ponašanja komitenata te razvijanje etičkih standarda uvažavajući njihova stajališta

(Izvor: izrada autorice prema Kundid, A., 2012)

## 5. Društvena odgovornost i održivi razvoj banaka u Republici Hrvatskoj

U ovom poglavlju analizirat ću društveno odgovorno poslovanje poslovnih banaka koje djeluju na području Republike Hrvatske. Za analizu uzela sam svih 19 poslovnih banaka te popis poslovnih banaka koji se može pronaći u prethodnom poglavlju (tablica 1.). Kao što je prethodno spomenuto u radu, poslovne banke mogu biti društveno odgovorne na različite načine. Uzimajući u obzir iz prethodnog poglavlja, interne i eksterne aspekte društveno odgovornog poslovanja poslovnih banaka, postavlja se pet kriterija kako bi utvrdili koliko su poslovne banke društveno odgovorne, a to su:

1. uključenost u zajednicu
2. odnos prema zaposlenicima
3. svijest i briga o okolišu
4. odnos prema klijentima
5. poslovni kodeks

Jedan od prvih pokazatelja društvene odgovornosti poslovnih banaka je svakako briga o okolišu. Poslovne banke različitim aktivnostima doprinose zaštiti okoliša, a neke od njih su: razvrstavanje otpada, korištenje električne energije iz obnovljivih izvora energije, korištenje recikliranog papira, financiranje projekata s ciljem zaštite okoliša, odabir etičkih i ekološko osviještenih dobavljača, volontiranje i ostale inicijative. Za poslovne banke od velike važnosti je biti uključen u društvenu zajednicu. Kako bi povećali njihovu dobrobit, poslovne banke mogu sponzorirati različite organizacije i osobe, skupljati donacije, volontirati, nediskriminirati, financirati i savjetovati mlade poduzetnike, nefinancijske organizacije, društvene poduzetnike i slično. Osim ova dva kriterija važan je i poslovni odnos menadžera prema zaposlenicima. Vještine i znanja zaposlenika osobito su važni za odvijanje posla. Stoga poslovne banke mogu ponuditi svojim zaposlenicima besplatne edukacije i radionice kako bi im pomogle u razvijanju poslovne karijere. Sprečavanje bilo kojeg oblika diskriminacije na radnom mjestu, ali i briga o zdravlju i sigurnosti zaposlenika svrstava se pod ovaj kriterij. Uzimajući u obzir klijente, treba napomenuti da sve poslovne banke vode brigu o njihovoj privatnosti te samoj zaštiti podataka. Zadnji kriterij uključuje poslovni kodeks, koji nije ništa manje važan od prethodnih kriterija. Unutar njega pronalazi se i društveno odgovorno ponašanje prema kojem poslovne banke vode svoje poslovanje. Poslovni kodeks predstavlja jedan od važnih izvora informacija.

## 5.1. Izvještavanje o društvenoj odgovornosti

Na temelju istraživanja i nakon što su analizirane sve poslovne banke na području Republike Hrvatske u sljedećoj tablici (tablica 4.) opisana je njihova društvena odgovornost. Svaka ćelija koja je označena s plusom (+) znači da je pojedina poslovna banka društveno odgovorna u određenom kriteriju. Uzimajući u obzir interne i eksterne aspekte društvene odgovornosti banaka, definirani su kriteriji prema kojima je provedeno istraživanje. Definirano je pet kriterija, a to su: uključenost u zajednicu, odnos prema zaposlenicima, svijest i briga o okolišu, odnos prema klijentima i poslovni kodeks. Svi kriteriji jasno su definirani u prethodnom odlomku. Kako bi pojedina poslovna banka zadovoljila jedan od kriterija mora se pridržavati barem jedne sastavnice tog kriterija, odnosno određene aktivnosti koje poslovna banka može poduzeti. Npr. u smislu očuvanja okoliša Erste banka navodi da koristi obnovljive izvore energije u poslovanju i time ona zadovoljava kriterij svijest i briga o okolišu. Na taj način pojedina poslovna banka zadovoljava pojedini kriterij.

Međutim, treba napomenuti da u podacima sakupljenim u svrhu istraživanja isključivo ulaze samo informacije dostupne na web stranicama poslovnih banaka. Sve poslovne banke imaju svoju web stranicu na kojoj se pretražuju dijelovi, odnosno stranice održivog poslovanja ili društvene odgovornosti koje su to imale u opisu svojih web stranica. To su najčešće poslovne banke koje su znatno više primjenjivale koncept društveno odgovornog poslovanja u odnosu na druge poslovne banke koje su još uvijek samo usmjerene prema klijentima. Sukladno tome, samo devet poslovnih banaka ima razvijen dio web stranice koja uključuje održivo poslovanje ili društvenu odgovornost, dok samo šest poslovnih banaka uz to još i objavljuje izvještaj o održivosti jednom godišnje. Kod preostalih deset poslovnih banaka za istraživanje uzimali su se podaci dostupni u poslovnim kodeksima. Poslovni kodeks predstavlja jedan od važnih izvora informacija za ovo istraživanje. U tablici 4. prikazana je društvena odgovornost poslovnih banaka na području Hrvatske u skladu s definiranim kriterijima.

Tablica 4. Društveno odgovorno poslovanje poslovnih banaka na području Republike Hrvatske

Banke	Uključenost u zajednicu	Odnos prema zaposlenicima	Svijest i briga o okolišu	Odnos prema klijentima	Poslovni kodeks
Addiko Bank d.d.	+	+		+	+
Agram banka d.d.				+	+
Banka Kovanica d.d.	+			+	+
Croatia banka d.d.	+	+		+	+
Erste&Steiermärkische Bank d.d.	+	+	+	+	+
Hrvatska poštanska banka d. d.	+	+	+	+	+
Imex banka d.d.	+			+	+
Istarska kreditna banka Umag d.d.				+	+
J&T banka d.d.	+			+	+
Karlovačka banka d.d.	+	+		+	+
KentBank d.d.	+			+	+
OTP banka d.d.	+	+	+	+	+
Partner banka d.d.				+	+
Podravska banka d.d.	+	+		+	+
Privredna banka Zagreb d.d.	+	+	+	+	+
Raiffeisenbank Austria d.d.	+	+	+	+	+
Samoborska banka d.d.				+	+
Slatinska banka d.d.	+	+		+	+
Zagrebačka banka d.d.	+	+	+	+	+

(Izvor: samostalna izrada autorice na temelju istraživanja)

U tablici 4. vidljivo je da nisu sve poslovne banke društveno odgovorne po svim kriterijima. Kako na web stranicama ne navode dovoljno informacija o društvenoj odgovornosti, utvrđeno je da Agram banka, Istarska kreditna banka Umag, Partner banka i Samoborska banka vode samo brigu o klijentima te primjenjuju određene poslovne kodekse. U odnosu na ostale poslovne banke ove četiri poslovne banke su u znatno manjoj mjeri društveno odgovorne. U nešto većoj mjeri društveno odgovorne su Banka Kovanica, Imex banka, J&T banka i KentBank. Osim što vode brigu o klijentima i primjenjuju određeni poslovni kodeks, navode kako su uključene i u društvenu zajednicu. Ostale poslovne banke, pored uključenosti u društvenu zajednicu i primjenjivanje određenog poslovnog kodeksa, tvrde da su društveno



odgovorne kako prema klijentima tako i prema zaposlenicima. To su: Addiko banka, Croatia banka, Karlovačka banka, Podravska banka i Slatinska banka. Nadalje, analizom društvene odgovornosti prema donesenim kriterijima ističe se šest poslovnih banaka, a to su: Erste banka, Hrvatska poštanska banka, OTP banka, Privredna banka Zagreb, Raiffeisen banka i Zagrebačka banka. Vidljivo je da su društveno odgovorne u svim kriterijima te svoje poslovanje vode konceptom društveno odgovornog poslovanja. Dalje u radu prema definiranim kriterijima prikazat ću načine na koje pojedina poslovna banka može biti društveno odgovorna.

### **5.1.1. Svijest i briga o okolišu**

Za razliku od ostalih, jedino šest prethodno navedenih poslovnih banaka vode brigu o okolišu. Svim ovim poslovnim bankama u cilju je smanjiti emisiju CO<sub>2</sub> i poboljšati energetske učinkovitost. U današnje vrijeme poslovne banke, da bi poboljšale energetske učinkovitost u poslovanju, počinju koristiti LED tehnologiju i klima uređaje s inovacijskom tehnologijom kako bi uštedjeli na potrošnji energije. Koriste obnovljive izvore energije, postavljaju solarne ploče na krov poslovnih zgrada te tako proizvode električnu energiju. Sve to pomaže u održavanju niske emisije CO<sub>2</sub>, a njegovom smanjivanju pripomažu i električni automobili koje poslovne banke polagano uvode u poslovanje. Trenutno, u poslovanju električne automobile imaju Erste banka i Privredna banka Zagreb, ali postoje i poslovne banke poput OTP banka, Raiffeisen banka koje u poslovanju upotrebljavaju hibridne automobile. Iako su poslovne banke usmjerene prema energetske učinkovitosti, postoje i drugi načini očuvanja okoliša. Primjerice, Zagrebačka banka tvrdi da pruža usluge investicijskog savjetovanja s ciljem smanjivanja globalnog zatopljenja. Ona preusmjerava ulaganja na aktivnosti koje pomažu u postizanju tog cilja. Nadalje, različite inicijative za očuvanje okoliša organizirane od strane Hrvatske poštanske banke poput Zasadi sa HPB, Moja zelena odluka, obilježavanje Dan planete Zemlje, čišćenje ilegalnih odlagališta otpada od strane volontera i drugo. Sve ove inicijative naveliko doprinose zaštiti okoliša i jačanju svijesti kod zaposlenika, ali i klijenata poslovnih banaka da treba voditi brigu o okolišu. No, treba istaknuti jednu od kreativnijih inicijativa nastalu od strane Privredne banke Zagreb pod nazivom „PBZ Šuma“. Radi se o pošumljavanju dronom teško dostupnih opožarenih područja, kao što je to u općini Promina (Šibensko-kninska županija). Korištenje tehnologije u svrhu očuvanja okoliša odličan je korak prema boljoj budućnosti.

Poslovne banke odvajanjem otpada isto tako žele umanjiti negativan utjecaj na okoliš. Primjerice, Erste banka navodi da umjesto papirnatih ručnika za brisanje ruku u sanitarnim čvorovima uvodi upotrebu platnenih ručnika s ciljem da smanji količinu neselektivnog komunalnog otpada. Uzimajući u obzir velike količine otpada u poslovanju koje nastaju, a ponajviše iskorištenog fotokopirnog papira, poslovne banke pronalaze nove načine kako smanjiti upotrebu papira u poslovanju. Prvi od načina je korištenje recikliranog papira za

printanje. Trenutno u Hrvatskoj samo tri poslovne banke tvrde da u poslovanju koriste reciklirani papir. To su: Erste banka, OTP banka i Privredna banka Zagreb. Utjecajem razvoja tehnologije poslovne banke okreću se prema novom digitalnom upravljanju dokumentacijom i ostalom papirologijom što doprinosi jednostavnijem i bržem radu, ali i te kako smanjuje upotrebu papira u poslovanju.

### **5.1.2. Odnos prema zaposlenicima**

Samim razvojem i uvođenjem nove tehnologije u poslovanje pojavljuje se i potreba za digitalnim znanjima. OTP banka stoga pokreće interaktivnu platformu znanja pod nazivom *Digital Knowledge Hub* koja zaposlenike upoznaje i vodi kroz sve digitalne planove i strategije. Osim toga OTP banka pruža svojim zaposlenicima razvoj znanja i talenata putem različitih digitalnih platforma (webinarima, e-learning modul i dr.). Kako tvrdi OTP banka digitalni način edukacije omogućuje širi spektar edukativnih tema. Erste banka većinu edukacija provodi isto putem digitalnih platformi npr. *Erste Guru* i dr. Svojim zaposlenicima pruža razvoj osobnih i stručnih znanja. U prethodne dvije godine na važnosti dobivaju rukovoditeljske vještine u poslovanju. Kao i kod OTP banke u cilju je osnažiti liderske sposobnosti kod zaposlenika. Prema Hrvatskoj poštanskoj banci ulaganje u ljude je ulaganje u banku te svojim zaposlenicima pružaju interne i eksterne edukacije. Osim toga, Hrvatska poštanska banka razvila je dva programa, a to su *Onboarding* novih zaposlenika i *Podatkovni rasadnik*. *Onboarding* novih zaposlenika idealan je za uvođenje novih zaposlenika u posao. Kreira se razvojni plan s popisom razvojnih područja s očekivanjem da će ih novi zaposlenik savladati tijekom perioda uvođenja u posao. Nešto slično tome svojim novim zaposlenicima Zagrebačka banka pruža putem projekata *Eduka* i *EduExperta*. Zagrebačka banka za razvijanje karijere zaposlenicima nudi i druge programe, razvojni program za talente i razvoj rukovoditelja. Za razliku od *Onboarding* novih zaposlenika, *Podatkovni rasadnik* odnosi se na podatkovnu pismenost i unaprjeđenje kvalitete podataka te ovim projektom uviđa važnost i potrebu za digitalnim vještinama u poslovanju. Ostale banke, uključivši Privrednu banku Zagreb, Addiko banku, Raiffeisen banka, Croatia banka, Slatinska banka i KentBank, pružaju svojim zaposlenicima dodatne edukacije za daljnji razvoj znanja i vještina.

Međutim, poslovne banke svojim zaposlenicima mogu pružiti različito mnogo pogodnosti, osim dodatne edukacije, s ciljem unaprjeđenja njihove poslovne karijere. Ravnoteža između poslovnog i privatnog života, sigurnost i zdravlje zaposlenika trebali bi biti prioritet. Većinom sve poslovne banke pružaju svojim zaposlenicima fleksibilno radno vrijeme, roditeljski dopust ili slobodne dane za događaje od važne osobne prirode (vjenčanje, prvi dan škole za roditelje prvašića i slično). Sukladno tome, Addiko banka svojim zaposlenicima projektom „*Family at work day*“ omogućuje prisustvovanje djece na radnim mjestima svojih

roditelja s ciljem osvježavanja radne atmosfere. Čak je Privredna banka Zagreb otvorila 2012. godine korporativni vrtić u poslovnoj zgradi banke kako bi zaposlenici mogli lakše uspostaviti ravnotežu između poslovnog i privatnog života te tako obavljati svoj posao učinkovitije. Što se tiče zdravlja i sigurnosti zaposlenika, poslovne banke tijekom izloženosti pandemiji COVID-19 ojačale su svijest o važnosti vođenja brige o zdravlju. Uvođenjem preventivnih mjera zaštite, kao što su to zaštitne maske, rad od kuće, dezinfekcijska sredstva za ruke i opremu te drugo, nastojalo se spriječiti širenje bolesti kako navodi OTP banka d.d. No, druge poslovne banke kao što je to Erste banka, nastojale su osigurati i psihosocijalnu podršku svojim zaposlenicima tijekom pandemije COVID-19. Zaposlenicima je na raspolaganju platforma *Zdrava glava* koja je pokrenuta još od 2020. godine te se pokazala iznimno korisna nakon potresa koji su pogodili područja Zagreba i okolice Sisačko-moslavačke županije. Druge banke, kao što je to Raiffeisen banka, sklopile su ugovor s odabranom ordinacijom medicine rada, koja pruža zaposlenicima savjete o zaštiti na radu, zdravlju i higijeni te obavljaju i druge zdravstvene usluge (sistematski pregled). Hrvatska poštanska banka promiče zdrav način života i potiče fizičke aktivnosti kod zaposlenika kroz *HPB Sport* koji omogućava zaposlenicima sportašima sudjelovanje na raznim sportskim događajima diljem Hrvatske.

Hrvatska poštanska banka navodi kako su jednakost i raznolikost njihove temeljne vrijednosti. Ovo se odnosi na raznolikost i ravnopravnost spolova te da nema diskriminacije u radnom okruženju. Jačanje jednakosti između žena i muškaraca pokazuje udio žena (74%) u poslovanju Hrvatske poštanske banke te se žene pojavljuju i na višim pozicijama u poslovanju, samo što su i dalje manje plaćene od muškaraca u određenim izvršnim poslovima. Utjecaj tome ima razina složenosti radnog mjesta te stupnja obrazovanja.

### **5.1.3. Odnos prema klijentima**

Kao što je vidljivo postoje različiti načini kako poslovne banke mogu voditi brigo o zdravlju svojih zaposlenika, ali u smislu sigurnosti zaposlenika i klijenata podrazumijeva se i zaštita osobnih podataka. Iako već sve poslovne banke imaju svoj sustav zaštite osobnih podataka, kako kod zaposlenika tako i kod klijenata i drugih suradnika, treba naglasiti da uvijek postoje mogući phishing napadi. Phishing napadi su napadi najčešće putem e-maila ili SMS-a, odnose se na lažnu komunikaciju od strane nepoznate osobe koja se predstavlja kao banka i traže podatke za prijavu i sl. koji će omogućiti provođenje prijevratnih transakcija. Stoga, izrazito je važno da sve poslovne banke u slučaju takvih napada budu svojim klijentima na raspolaganju te kroz pravu komunikaciju uspiju spriječiti što više takvih napada. Raiffeisen banka tvrdi da je edukacija i podizanje svijesti klijenata najvažniji element kad je riječ o informacijskoj sigurnosti klijenata.

#### 5.1.4. Uključenost u zajednicu

Društvena zajednica ili okruženje u kojoj poslovna banka posluje, sama po sebi je veoma širok pojam te poslovne banke mogu različitim aktivnostima sudjelovati u stvaranju njezine više vrijednosti. Jedan od najčešćih i najlakših načina, kako biti uključen u društvenu zajednicu je putem donacija i sponzoriranja te skoro pa sve poslovne banke na području Hrvatske su sudjelovale bar jednom u doniranju. Primjerice, OTP banka je svoje donacije podijelila u nekoliko kategorija, a to su: kategorija sporta; kategorija mladih, obrazovanja i znanosti; kategorija humanitarnih projekata; kategorija očuvanja i zaštite kulture, povijesne, tradicijske baštine te zaštite okoliša. Osim toga OTP banka je u 2022. godini pokrenula program volontiranja i osnovala Klub volontera OTP banke. Sudjelovali su u više različitih volonterskih akcija, od berbe maslina u Splitu do uređenja prostora SOS Dječjeg sela u Ladimirevcima. Privredna banka Zagreb svojom inicijativom „Visa-kartica sa srcem“ podržava humanitarni projekt „Činim dobro svaki dan“ koji je dugoročno usmjeren prema dobrobiti djece i mladih te su projektom prikupili više od četiri milijuna eura s kojima je bilo realizirano čak 67 donacija. U vidu sponzorstva, Erste banka promiče važnost sportskih projekata, a pogotovo o važnosti tjelesne aktivnosti u djece te su prema tom cilju usmjerena dva velika projekta: *Erste Plava liga* i *Erste rukometna liga*.

Osim toga Erste banka i Hrvatska poštanska banka imaju u cilju poboljšati financijsku pismenost klijenata. Uzimajući u obzir brzi razvoj bankarskog sustava te pojavu različitih bankarskih usluga i ostalih alata, klijenti nisu dovoljno upućeni što ih može dovesti u određeni financijski rizik. Kako navodi Erste banka, ona kao financijska institucija ima odgovornost za razvijanje financijske pismenosti svoje društvene zajednice te *Školom pametnih financija* Erste banka nastoji poboljšati financijsku pismenost u svakoj dobi. Škola pametnih financija dostupna je svima te obuhvaća besplatne edukativne radionice o upravljanju osobnim financijama. Za razliku od Erste banke, Hrvatska poštanska banka više je usmjerena prema financijskoj pismenosti mlađih generacija. Prošle godine tijekom Europskog tjedna novca, surađivala je s 19 škola diljem Hrvatske razgovarajući s prvašićima, maturantima i studentima o ulozi novca i banaka. Povodom uvođenja eura ove godine posebno su se posvetili educiranju učenika osnovne i srednje škole u Požegi u okviru projekata *„Mala škola financijske pismenosti“* koju je organizirala Hrvatska gospodarska komora. Uz to, poslovne banke mlađim generacijama daju i mogućnost stipendiranja. Prema dostupnim informacijama sada samo četiri poslovne banke na području Hrvatske izdaju stipendije, a to su: Erste banka, OTP banka, Privredna banka Zagreb i Raiffeisen banka.

Uz navedeno, poslovne banke uvode i nove inicijative poput bankarstva s društvenim utjecajem ili društveno odgovornog bankarstva. Poslovne banke nastoje poticati i financirati projekte poduzetnika koji imaju potencijal ostvariti pozitivni društveni utjecaj. U tom pogledu

Zagrebačka banka nudi malim poduzetnicima mikrokredite bez obzira na njihov organizacijski oblik. U sklopu toga veću pozornost će posvetiti poduzetnicima početnicima i poduzetnicima u slabije razvijenim područjima. Kako bi ojačali žensko poduzetništvo svoje financiranje usmjeruju i prema ženama poduzeticama. Osim toga, Zagrebačka banka inicijativom „Financiranje s društvenim utjecajem“ nastoji financirati projekte koji se odnose na zaštitu zdravlja, obrazovanja, socijalnog turizama, poljoprivrede i sl. Izdavati će kredite s povoljnijim uvjetima, ali i svojim klijentima omogućiti dostupno savjetovanje te povezivanje s potencijalnim partnerima. Nešto slično tome provodi i Erste banka u svojem poslovanju, iako je prvobitno usmjerena prema poduzetnicima početnicima, podržava i financira neprofitne organizacije te društvene poduzetnike. Također, Zagrebačka banka organizira besplatne edukacije koje se odnose na razvoj financijske pismenosti njenih građana i poduzetnika.

O mitu i korupciji Zagrebačka banka navodi kako se mogu pojaviti u brojnim područjima te su darovi u novcu uvijek zabranjeni, jer se poslovne transakcije trebaju obavljati u svrhu legitimnog poslovanja, a ne utjecanja na buduće poslovne odluke. U sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma Zagrebačka banka surađuje s agencijom za provedbu zakona u jurisdikcijama u kojima djeluje. Naglašava kako je manipulacija tržištem kazneno djelo pa zaposlenici ne smiju sudjelovati u praksama koje npr. narušavaju cijene i sl.

### **5.1.5. Poslovni kodeks**

Posljednji kriterij je poslovni kodeks. Većina poslovnih banaka na području Hrvatske primjenjuju određeni poslovni kodeks. U posljednje vrijeme poslovne banke okreću se okolišnom, društvenom i korporativnom upravljanju (skraćenica ESG). Prema dostupnim informacijama na web stranicama poslovnih banaka dolazi se do saznanja da takav način upravljanja u poslovanju primjenjuje ukupno šest poslovnih banaka, a to su: Zagrebačka banka, Erste banka, OTP banka, Privredna banka Zagreb, Hrvatska poštanska banka i Raiffeisen banka. Poslovanje ovih šest poslovnih banaka u vidu društveno odgovornog poslovanja i održivosti opisane su prethodnim poglavljima te imaju značajno razvijenu praksu društveno odgovornog poslovanja, dok ostale pojedine poslovne banke primjenjuju određeni kodeks poslovnog ponašanja i opće uvjete poslovanja te one nisu toliko napredovale po pitanju razvijanja društveno odgovornog poslovanja.

## 5.2. Rezultati istraživanja

Na temelju istraživanja dolazim do saznanja koliko su poslovne banke u pojedinim kriterijima društveno odgovorne. Pet kriterija definirani su u prethodnom poglavlju. Slikom 5. prikazan je postotak po kojima je vidljivo koliko poslovnih banaka obuhvaća koji kriterij. U nastavku slijede rezultati.

Slika 5. Društvena odgovornost i održivi razvoj poslovnih banaka na području Hrvatske



(Izvor: Samostalna izrada autorice na temelju istraživanja)

Od ukupno 19 poslovnih banaka na području Hrvatske samo njih šest tvrdi da je društveno odgovorno po kriteriju briga o okolišu. To uključuje poslovne banke koje vode svoje poslovanje okolišnim, društvenim i korporativnim upravljanjem, a to su: Zagrebačka banka, Erste banka, OTP banka, Privredna banka Zagreb, Hrvatska poštanska banka i Raiffeisen banka. Iako na web stranicama ostalih poslovnih banaka ne nailazimo na podatke o njihovoj brizi prema okolišu, ne znači da nisu društveno odgovorne na takav način. Jedino što mali broj poslovnih banaka potvrđuje uključenost po tom kriteriju i to samo 32%. U odnosu na druge kriterije znatno je manja uključenost poslovnih banaka. Sve to ukazuje na to da bi poslovne banke trebale u sve većoj mjeri primjenjivati koncept društveno odgovornog poslovanja. Ako nastavi takvom putanjom, ali ne samo u bankarskom sektoru, već i u ostalim gospodarskim sustavima, zagađenost okoliša mogla bi postati najveći društveni problem u budućnosti.

Nešto malo više u odnosu na prethodni kriterij, ukupno 11 poslovnih banaka navodi da vodi brigu te imaju društveno odgovoran odnos prema svojim zaposlenicima, a to su:

Zagrebačka banka, Erste banka, OTP banka, Privredna banka Zagreb, Hrvatska poštanska banka, Raiffeisen banka, Addiko banka, Karlovačka banka, Podravska banka, Croatia banka i Slatinska banka. Treba uzeti u obzir i ostale poslovne banke, iako se na njihovim web stranicama ne nalazi ništa o tome, ne znači nužno da oni npr. diskriminiraju svoje zaposlenike po spolu, rasi i sl., da ne vode brigu o sigurnosti zaposlenika i dr. Ako usporedimo društvenu odgovornost prema klijentima s društvenom odgovornosti prema zaposlenicima, primjećuje se razlika. Sve poslovne banke na području Hrvatske su društveno odgovorne prema klijentima, ali prema zaposlenicima nisu. Samo 58% poslovnih banaka vodi brigu o zaposlenicima, što je skoro upola manje u odnosu na klijente. Iako klijenti poslovnih banaka igraju važnu ulogu u poslovanju te njihovo zadovoljstvo i sigurnost zasigurno zauzimaju prvo mjesto, ne treba nikako izostavljati zaposlenike, jer upravo oni mogu doprinijeti većoj održivosti u poslovanju.

U okviru uključenosti poslovnih banaka u društvenu zajednicu, zaključujem da 14 poslovnih banaka doprinosi društvenoj zajednici. Prema istraživanju to ukupno 74% poslovnih banaka tvrdi. To su: Zagrebačka banka, Erste banka, OTP banka, Privredna banka Zagreb, Hrvatska poštanska banka, Raiffeisen banka, Addiko banka, Banka kovanica, Croatia banka, J&T banka, Karlovačka banka, KentBank, Podravska banka i Slatinska banka. Kao što sam prije u radu navela, većina poslovnih banaka je barem jednom sudjelovala u donacijama i sponzoriranju. Dakle, donacije i sponzorstva predstavljaju jedan od najčešćih i najlakših načina na koji poslovna banka može biti uključena u društvenu zajednicu.

Istraživanjem utvrđujem da nisu sve poslovne banke društveno odgovorne u istoj mjeri. Sve poslovne banke vode brigu o klijentima što je normalno s obzirom na prirodu posla. Poslovni kodeks je neisključiv te svih 19 poslovnih banaka primjenjuju više poslovnih kodeksa. Uzimajući u obzir ostala tri kriterija, poslovne banke više se odlučuju biti uključene u društvenu zajednicu, nego biti društveno odgovorne prema zaposlenicima. Razlozi tome mogu biti brojni te je za to potrebno daljnje istraživanje. O svijesti i brizi o okolišu najmanji broj banaka tvrdi da su društveno odgovorne prema tom kriteriju. Dakle, svaka poslovna banka sama odlučuje na koji način želi biti društveno odgovorna te prema tome sudjeluje u stvaranju dobrobiti za zajednicu.

## 6. Zaključak

Društveno odgovorno poslovanje, kao novi koncept poslovanja, do sada nije toliko razvijen na području Hrvatske, no ulaskom Hrvatske u Europsku uniju potiče njen daljnji razvoj. Uzimajući u obzir bankarski sektor kao specifičan poslovni segment, poslovne banke imaju veliku ulogu u gospodarstvu Hrvatske, stoga je veoma važno za poslovne banke da razvijaju koncept društveno odgovornog poslovanja i time stvore dugoročnu održivost u poslovanju, ali i u društvenoj zajednici.

Velike promjene u društvu i bankarskom sektoru koje će se dešavati u budućnosti mogu znatno utjecati na društveno odgovorno poslovanje. Nove tehnologije imat će veliku ulogu u daljnjem razvoju društveno odgovornog poslovanja. Jedan od prvih pokazatelja bila bi upotreba dronova u poslovanju. Privredna banka Zagreb koristila je dron kako bi pošumila teško dostupna opožarena područja i time se istaknula kao dobar primjer ostalim bankama. No, treba razmotriti i negativni utjecaj novih tehnologija, jer njihov utjecaj na razvoj društveno odgovornog poslovanja bit će održiv ili će naštetiti budućim generacijama. Budući da ljudi svakodnevno koriste tehnologiju u poslovnom i privatnom životu treba uzeti u obzir društveno odgovorno poslovanje te istražiti na koji način primjena tehnologije može utjecati na razvoj društveno odgovornog poslovanja.

Na temelju istraživanja poslovnih banaka na području Hrvatske zaključujem da su sve poslovne banke društveno odgovorne. Svaka poslovna banka društveno je odgovorna na svoj način, kao što sam opisala u prethodnom poglavlju kod izvještavanja o društvenoj odgovornosti. No, nisu sve poslovne banke društveno odgovorne u istoj mjeri. Pojedine poslovne banke još uvijek su samo usmjerene prema klijentima, dok zaposlenike, širu okolinu i zajednicu zapostavljaju, premda sigurnost, zaštita i zadovoljstvo klijenata trebaju biti na prvom mjestu. Poslovne banke u obzir trebaju uzeti i druge čimbenike, a to su: zaposlenici, društvo i okoliš. Dosadašnjom analizom utvrđeno je da samo šest poslovnih banaka na području Hrvatske ima sva četiri čimbenika. To čini samo 32% poslovnih banaka na području Hrvatske koje su primijenile koncept društveno odgovornog poslovanja u cijelosti prema zadanim kriterijima ovog istraživanja. Sukladno tome, zaključujem da društveno odgovorno poslovanje u bankarskom sektoru Hrvatske nije dovoljno razvijeno te je potrebno daljnje poticanje prema njegovom razvijanju. Društveno odgovornim poslovanjem poslovne banke će u budućnosti doprinijeti razvoju bankarskog sektora te nastaviti daljnje širenje društveno odgovornog poslovanja u gospodarstvu Hrvatske.



## Popis literature

1. Addiko banka (brz dat.). Društvena odgovornost [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.addiko.hr/o-nama/o-banci/drustvena-odgovornost/>
2. Agram banka (bez dat.). Naslovnica [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.agrambanka.hr/>
3. Banka Kovanica (bez dat.). Početna stranica [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.kovanica.hr/>
4. Buble, M. (2000). Management. Split: Ekonomski fakultet
5. Carroll, AB Carrollova piramida DOP-a: drugi pogled. *International Journal of Corporate Social Responsibility* 1 , 3 (2016).
6. Croatia banka (bez dat.). Društveno odgovorno poslovanje [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.croatiabanka.hr/hr/o-nama/drustveno-odgovorno-poslovanje/>
7. Erste banka (bez dat.). Održivo poslovanje [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama/odrzivo-poslovanje>
8. Galetić, L., Cingula, M., Hernaus, T., Aleksić, A., Marić, I., Rašić, S., Načinović, I., Klindžić, M., Podrug, N., Tipurić, D., Hruška, D., Mešin, M. & Filipović, D. (2011). Organizacija velikih poduzeća. Zagreb: Sinergija.
9. Glavočević, A., & Radman Peša, A. (2013). Društveno odgovorno poslovanje i CRM kao način integriranja društvene odgovornosti u marketinške aktivnosti. *Oeconomica Jadertina*, 3(2), 28-49.
10. Gregurek, Miroslav ; Vidaković, Neven (2013). Bankarsko poslovanje. Zagreb: Visoko učilište Effectus.
11. Gudelj, I. (2019). Stručni prikaz: Ciljevi održivog razvoja - provedba na globalnoj razini i provedbeni status u Republici Hrvatskoj. *Hrvatske vode*, 27 (109), 245-0.

12. Hrvatska enciklopedija (bez dat.). Održivi razvoj [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=44778>
13. Hrvatska narodna banka. Godišnje izvješće 2022. Zagreb, 2022. Preuzeto s <https://www.hnb.hr/>
14. Hrvatska poštanska banka (bez dat.). Održivo poslovanje [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.hpb.hr/hr/odrzivo-poslovanje-7616/7616>
15. Imex banka (bez dat.). Početna stranica [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.imexbanka.hr/>
16. Istarska kreditna banka Umag (bez dat.). Naslovna [Na internetu]. Preuzeto s <http://www.ikb.hr/>
17. J&T banka (bez dat.). Naslovna [Na internetu]. Preuzeto s <http://www.jtbanka.hr/>
18. Karlovačka banka (bez dat.). Naslovnica [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.kaba.hr/>
19. KentBank (bez dat.). Naslovnica [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.kentbank.hr/>
20. Klačmer Čalopa, M., Cingula, M.: Financijske institucije i tržišta kapitala, TIVA, Varaždin 2009.
21. Kordej De Villa, Ž., Stubbs, P. & Đokić, I. (2009). *Participativno upravljanje za održivi razvoj*. Zagreb: Ekonomski institut, Zagreb.
22. Kundid, A. (2012). Društveno odgovorno poslovanje banaka u Republici Hrvatskoj. *Ekonomska misao i praksa*, (2), 497-528.
23. Kundid, Ana. Etičko bankarstvo – novi koncept bankarstva. // *Financije nakon krize: forenzika, etika i održivost/* Ćurak, Marijana ; Kundid, Ana ; Visković, Josip (ur.) Split (2014): *Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu* str.243 – 264.
24. Matešić, M., Pavlović, D. & Bartoluci, D. (2015). Društveno odgovorno poslovanje. Zagreb: VPŠ Libertas.

25. OTP banka (bez dat.). Održivost [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.otpbanka.hr/o-nama/drustveno-odgovorno-poslovanje>
26. Partner banka (bez dat.). Naslovna [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.paba.hr/>
27. Podravska banka (bez dat.). Početna [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.poba.hr/>
28. Privredna banka Zagreb (bez dat.). Društveno odgovorno poslovanje [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.pbz.hr/gradjani/Nas-svijet/Odrzivi-razvoj.html>
29. Quien, M. (2012). Društveno odgovorno poslovanje kao konkurentna prednost: analiza ciljeva najuspješnijih tvrtki u Hrvatskoj. *Učenje za poduzetništvo*, 2(1), 303-307.
30. Raiffeisen banka (bez dat.). Društveno odgovorno poslovanje [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.rba.hr/drustveno-odgovorno-poslovanje>
31. Rogošić, A., & Kundid, A. (2012). Izvještavanje o društvenoj odgovornosti banaka u Hrvatskoj. *Praktični menadžment: stručni časopis za teoriju i praksu menadžmenta*, 3(2), 15-20.
32. Samoborska banka (bez dat.). Početna stranica [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.sabank.hr/>
33. Sedlaček, J. i Katavić, I. (2017). Analiza utjecaja društvene odgovornosti na održivi razvoj odabranog poduzeća. *Obrazovanje za poduzetništvo - E4E*, 7 (1), 269-283.
34. Sikdar, SK (2003). Održivi razvoj i metrika održivosti. *AIChE časopis*, 49 (8), 1928-1932.
35. Slatinska banka (bez dat.). Društveni doprinos [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.slatinska-banka.hr/banka/o-nama/drustveni-doprinosi/>
36. Sustainable development in the European Union – Monitoring report on progress towards the SDGs in an EU context – 2023 edition [Na internetu]. Preuzeto s <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-flagship-publications/w/KS-04-23-184>

37. Sustainable development in the European Union – Statistical annex to the EU voluntary review – 2023 edition [Na internetu]. Preuzeto s <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-statistical-reports/w/ks-05-23-188>
38. United Nations (1987). Our Common Future: Report of the World Commission on Environment and Development [Na internetu]. Preuzeto s <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
39. Vrdoljak Raguž, I., & Hazdovac, K. (2014). Društveno odgovorno poslovanje i hrvatska gospodarska praksa. *Oeconomica jadertina*, 4(1), 40-58.
40. Wasserbauer, B., Novaković, P. i Vučetić, M. (2011). Akademska zajednica u razvoju i promoviranju društveno odgovornog poslovanja. *Učenje za poduzetništvo*, 1 (1), 95-104.
41. Zagrebačka banka (bez dat.). Održivost [Na internetu]. Preuzeto s <https://www.zaba.hr/home/o-nama/odrzivost>

## Popis slika

Slika 1. Carrollova piramida društveno odgovornog poslovanja (Samostalna izrada autorice prema Carrollu, 2016).....	3
Slika 2. Tri sastavnice održivog razvoja (Samostalna izrada autorice prema Gudelju, 2019). 7	
Slika 3. Ciljevi održivog razvoja (Izvor: Europska unija, 2022) .....	8
Slika 4. Vlasnička struktura poslovnih banaka .....	13
Slika 5. Društvena odgovornost i održivi razvoj poslovnih banaka na području Hrvatske .....	24

## Popis tablica

Tablica 1. Popis poslovnih banka u Republici Hrvatskoj .....	12
Tablica 2. Interni aspekti društvene odgovornosti banke .....	14
Tablica 3. Eksterni aspekti društvene odgovornosti banke .....	15
Tablica 4. Društveno odgovorno poslovanje poslovnih banaka na području Republike Hrvatske .....	18