



Izvještaj o održivosti (za 2021. godinu)

Sadržaj

Izvješće predsjednika Uprave	3
O nama	4
Erste banka dio je međunarodnog Erste Groupa	5
Nit vodilja u poslovanju: Je li to ispravno?	6
Analiza materijalnih tema i ciljevi održivog razvoja	8
Klijenti	13
Zaposlenici	20
Društvo	32
Okoliš	39
Dobavljači	45

1. Izvješće predsjednika Uprave



“

Erste grupa jedna je od vodećih bankarskih grupacija na hrvatskom tržištu, a ujedno i dio jednog od najvećih pružatelja finansijskih usluga u istočnom dijelu Europe. Poslovanje temeljimo na održivom modelu te nam je veliko zadovoljstvo predstaviti svoj prvi izvještaj o održivosti, prošireno izdanie nefinansijskog izvještaja koje smo objavili u ožujku. Izvještaj se temelji na šest ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda čijoj realizaciji želimo doprinijeti: zdravlje i dobrobit (SDG 3), kvalitetno obrazovanje (SDG 4), rodna ravnopravnost (SDG 5), dostojanstven rad i gospodarski rast (SDG 8), smanjenje nejednakosti (SDG 10) te odgovor na klimatske promjene (SDG 13). Kroz relevantnu provedbu poslovne strategije zasnovane na ESG principima želimo poticati prosperitet klijenata, zaposlenika, ali i cjelokupne društvene zajednice.

Implementacija ESG principa u poslovanje proces je s intenzivnim rastom posljednjih godina, koji ujedno postaje predmet sve jačeg interesa investitora. Zajednički je cilj nastaviti s uspješnom tranzicijom u dugoročno održivu ekonomiju, pri čemu svi dionici procesa, uključujući banke, trebaju poduzeti hrabre korake i dati odgovarajući doprinos. Kad je riječ o odgovoru na klimatske promjene, naša matična grupacija pridružila se prošle godine inicijativi Ujedinjenih naroda - Savezu banaka s neto-nula emisija, čime se obvezala uskladiti kreditni i investicijski portfelj s neto nullim emisijama najkasnije do 2050. godine. Pridružila se i Financijskoj inicijativi UN-ovog programa zaštite okoliša (UNEP FI) te potpisala Načela odgovornog bankarstva UN-a. Do 2023. godine, Erste grupa planira biti klimatski neutralna u svojim poslovnim operacijama.

Rodna ravnopravnost cilj je čijem ostvarenju također želimo doprinijeti. U ovom trenutku žene čine 72,9 % zaposlenika.

Njihov udio na rukovodećim pozicijama je 33%, kad su u pitanju top menadžment pozicije, 42% na tzv. B-1 pozicijama te 66% na pozicijama srednjeg menadžmenta. I u budućnosti ćemo promovirati ženske lide kako bi njihovi udjeli bili stabilni i rasli kroz vrijeme. Nastavili smo provoditi program društvenog bankarstva, u kojem poduzetnici početnici mogu dobiti adekvatnu mentorsku podršku te osigurati potrebno financiranje za svoje poslovne inicijative. Kroz naš program sponzorstava i donacija u 2021. je realizirano gotovo 15 milijuna kuna, a nastavili smo i s programom Škole pametnih finansija, čiji je cilj na besplatnim radionicama neprodajnog karaktera okupiti što veći broj polaznika različitih dobi te ih potaknuti na usvajanje znanja i vještina potrebnih za učinkovito upravljanje osobnim financijama.

Želimo imati aktivnu ulogu u zajednici u kojoj poslujemo te podrškom relevantnim projektima nastojimo doprinijeti povećanju kvalitete života u lokalnim sredinama. Razvijamo dugoročne odnose s relevantnim dionicima te promoviramo pozitivne društvene i ekonomске vrijednosti, integraciju, inkluzivnost i zajedništvo svih pojedinaca u društvu, neovisno o dobi, spolu, etničkoj, vjerskoj ili političkoj opredijeljenosti, spolnoj orientaciji ili bračnom statusu. Vjerujemo u jednakost svih ljudi, odnosno pravo na ostvarenje osobnih ciljeva i ambicija bez obzira na njihove različitosti. Svesni smo da se dio društvene zajednice neće slagati s našim vrijednostima i stavovima i to poštujemo, no smatramo da je korisno i važno otvoriti dijalog i konstruktivnu raspravu na određene društvene teme i izazove, a sve s ciljem dugoročnog napretka cjelokupne društvene zajednice.

”

Christoph Schoefboeck
Predsjednik Uprave

2. O nama



Broj zaposlenika
više od 2700
zaposlenih u Erste banci



Broj poslovnica
117



Broj bankomata
724



3. banka
u Hrvatskoj po visini aktive



1.069 mil HRK.
neto dobit 2021.
(konsolidirano)



<30 God		30-50 God		>50 God	
broj	%	broj	%	broj	%
268	11%	1,806	73%	393	16%

Struktura zaposlenika

	Žene	Muškarci	Rukovoditelji	Zaposlenici
Broj sati	77,731	24,851	13,447	87,293
Prosječan broj sati	43	37	47	41

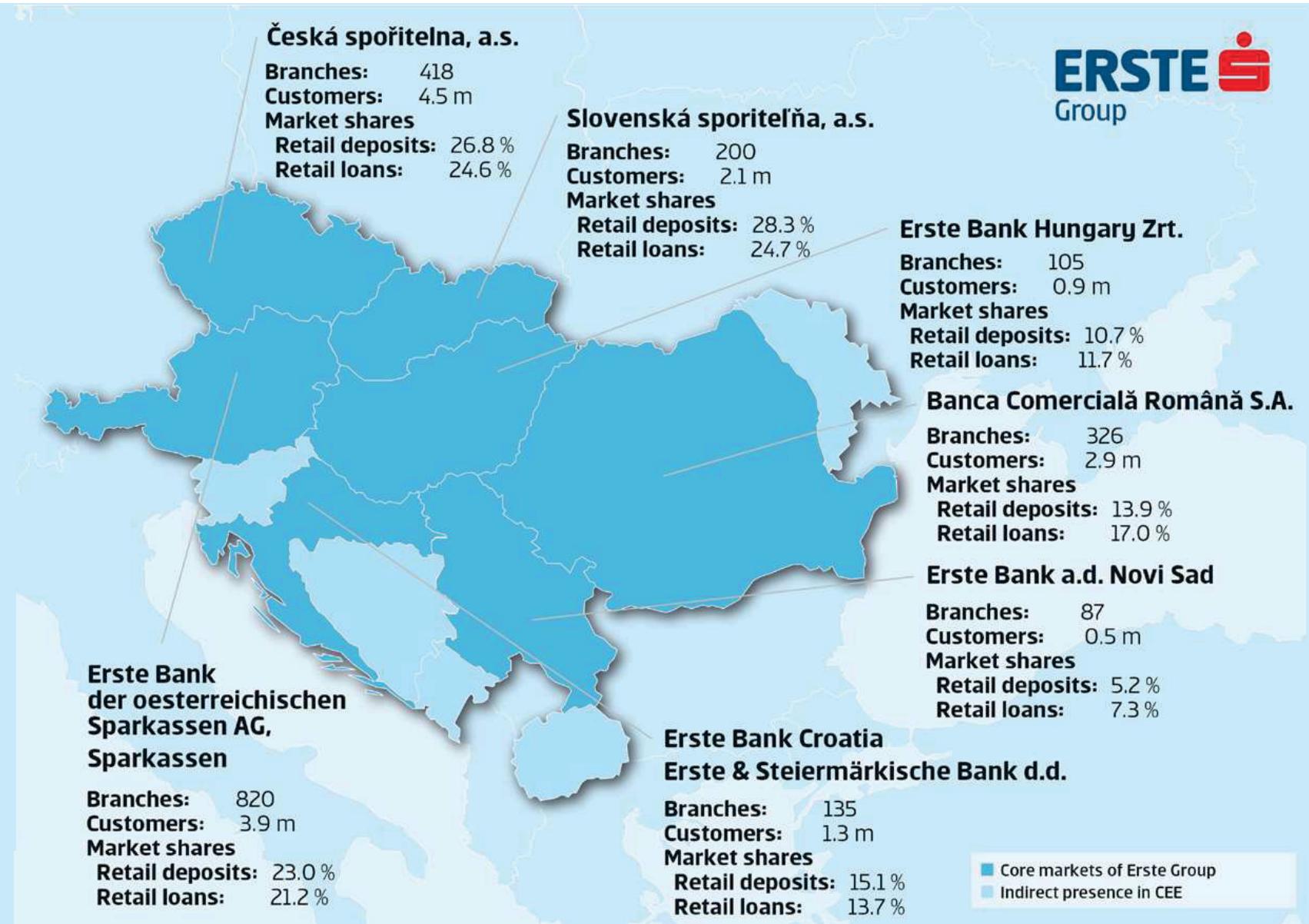
Broj sati i prosječan broj sati edukacija u Erste banci

Prvi na tržištu u zadovoljstvu klijenata, kroz program sponzorstava i donacija u 2021. godini izdvojeno je ukupno **14,82 milijuna kuna**

Omot/FTE	2019	2020	2021
	14,35	11,18	10,77

Potrošnja fotokopirnog papira

3. Erste banka dio je međunarodnog Erste Groupa



4. Nit vodilja u poslovanju: Je li to ispravno?



Kao jedna od vodećih bankarskih grupacija na hrvatskom tržištu, a ujedno i dio jednog od najvećih pružatelja finansijskih usluga u istočnom dijelu Europe, Erste banka svoje poslovanje temelji na održivom poslovnom modelu. ESG segment posljednjih godina bilježi kontinuiran i intenzivan rast, a zahtjevi za razvijanjem ovog segmenta povezani su s događanjima i promjenama kako na globalnoj, tako i lokalnoj razini. Sve je veće i zanimanje investitora, stoga je neupitno da će u idućem razdoblju ESG teme postati neodvojivi element poslovnih strategija tvrtki.

Anica Petričević,
menadžerica strateških inicijativa

Nefinansijsko izvještavanje putem većoj transparentnosti te odgovornosti svih poduzeća u Europskoj uniji. Erste banka već od ranije ima tradiciju izvještavanja javnosti o svojim aktivnostima iz segmenta nefinansijskog i društveno odgovornog poslovanja putem svojih Godišnjih izvještaja.

Jedna od temeljnih niti vodilja u poslovanju, kako Erste Groupa, pa tako i Erste banke, jest tzv. Izjava o svrsi poslovanja (Statement of Purpose) koja počiva na ukupno sedam stupova. Širenje i osiguravanje prosperiteta, dostupnost, nezavisnost i inovacija, profitabilnost, finansijska pismenost, „radi se o ljudima“ te služenje građanskom društvu čine šest od sedam stupova, i velikim dijelom pokrivaju i sve aspekte održivog poslovanja koje Erste Group želi postići. Ono što Erste Group čini različitim je posljednji, sedmi stup poslovanja cijelog Erste Groupa, a to je tzv. treće pitanje. Naime, prije svake odluke postavljaju se pitanja 'Je li to profitabilno?' i 'Je li to zakonito?', no pitanje koje čini razliku, kako Erste banchi, tako i svima na koje Erste banka ima utjecaj, jest 'Je li to ispravno?'. Upravo je to pitanje ono koje Erste banku potiče da svoje usluge i proizvode razvija do najviših mogućnosti te tako daje najveći doprinos pojedincu i društvu kao cjelini.

Nefinansijskim izvještavanjem te društveno odgovornim poslovanjem banka podržava i potiče razvoj različitih segmenta društva i to kroz širok

spektar aktivnosti, bilo usmjerenih prema dobrobiti vlastitih klijenata, ali i puno šire društvene zajednice u kojoj živi i radi, putem podrške brojnim humanitarnim i obrazovnim, ali i kulturnim i sportskim institucijama širom Republike Hrvatske. Banka pritom uvijek uzima u obzir specifične regionalne karakteristike i lokalne potrebe u društvu.

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 vizija je poslovanja Erste banke, a kroz nefinansijsko izvještavanje Erste banchi je cilj tu viziju i sve što ono što se radi da bi je ostvarili približiti svim zainteresiranim. Kroz segmente poslovne, društvene i okolišne odgovornosti Erste banka pokušava ispuniti svoju misiju, odnosno, poticati i pomagati svoje klijente, zaposlenike, dioničare i društvenu zajednicu u zajedničkom stvaranju dobrobiti.

Nastojanja Erste banke u tom segmentu praćena su i posvećenošću transparentnoj i otvorenoj komunikaciji prema medijima, kao posrednicima najšire javnosti. Ujedno su tijekom proteklih godina reflektirana i kroz reklamnu kampanju „Vjeruj u sebe“, kojom se želi promovirati pozitivne društvene i ekonomski vrijednosti, integraciju, inkluzivnost i zajedništvo svih pojedinaca u društvu, neovisno o dobi, spolu, etničkoj, vjerskoj ili političkoj opredijeljenosti, spolnoj orientaciji ili bračnom statusu.

Implementacija obveze o nefinansijskom izvještavanju

Kao što je već navedeno, kroz Direktivu 2014/95/EU koja je u hrvatsko zakonodavstvo ušla krajem 2016. godine, svim tvrtkama s više od 500 zaposlenika, propisana je obveza o nefinansijskom izvještavanju. U tom smislu, nefinansijski izvještaj Erste banke izdan je u sklopu Godišnjeg izvješća.

Nefinansijski izvještaj Erste banke sastavljen je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Inititative (GRI standard: core option). Izvještaj kao minimum obuhvaća poslovnu, društvenu i okolišnu odgovornost Erste banke.

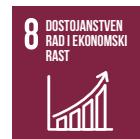
Ciljevi održivog razvoja

Ciljevi održivog razvoja poznati su i kao Svjetski ciljevi, a usvojili su ih Ujedinjeni narodi 2015. godine. Ukupno ih je 17, a ispunjenjem tih ciljeva, društvo bi trebalo doći do održivijeg življenja i boljeg života za svakog pojedinca, do cilja mira i prosperiteta za sve. Upravo prosperitet za društvo i za svakog pojedinca jedan je od ciljeva Erste banke koji kroz svoje poslovanje želi postići.

Načelno, Erste banka, kao i Erste Group, podupire svih 17 ciljeva održivog razvoja. No, uvezši u obzir svoj oblik poslovanja i utjecaja na društvo, Erste banka može značajno doprinijeti radom i postizanjem šest ciljeva:



Zdravlje i
dobrobit
(SDG 3)



Dostojanstven rad
i gospodarski rast
(SDG 8)



Kvalitetno
obrazovanje
(SDG 4)



Smanjenje
nejednakosti
(SDG 10)



Rodna
ravnopravnost
(SDG 5)



Odgovor na
klimatske
promjene
(SDG 13)



U budućnosti Erste banka, sukladno ciljevima međunarodnog Erste Groupa, planira u svoje ciljeve dodati još neke za koje smatra da njihovom razvitku i dostizanju može doprinijeti, a odnose se prvenstveno na poslovnu i okolišnu odgovornost banke.

5. Analiza materijalnih tema i ciljevi održivog razvoja

Analiza materijalnih tema prvi je korak ka stvaranju nefinancijskog izvješća. Kroz nju je organizaciji omogućen bolji uvid u teme koje njezini dionici smatraju relevantnima i utjecajnim. Kroz razgovor s nekim od dionika, Erste banka identificirala je nekoliko važnih tema na koje će se osvrnuti u ovom nefinancijskom izvješću. Kako bi same informacije bile što preglednije, izvješće je složeno na način da je svaka od tema svrstana pod određeni dio zainteresirane javnosti, odnosno, dionike. Kao dionici Erste banke identificirane su skupine: klijenti, zaposlenici, investitori, društvo, okoliš i dobavljači.

Neke od tema, kao što je primjerice tema Antikorupcije i Finansijska pismenost, bitne su za više zainteresiranih javnosti, no zbog bolje organiziranosti teksta, svrstane su pod jednu od cjelina.

Kroz *Tablicu 1* Erste banka podijelila je teme koje smatra od svoje materijalne važnosti prema svojim dionicima, odnosno, prema zainteresiranoj javnosti.

Klijenti

Odgovornost u poslovanju

Odgovornost u poslovanju, a posebno u odnosu s klijentima, predstavlja temeljnu odrednicu poslovanja Erste banke koja se ogleda kroz ponudu posebnih proizvoda i usluga namijenjenih različitim skupinama klijenata, a kao odgovor na njihove trenutne i buduće potrebe te životne situacije. Isto tako, Erste banka uspostavila je i primjenjuje temeljna načela, politike i smjernice koje reguliraju sprječavanje korupcije, upravljanje sukobom interesa te sustav rješavanja prijavljenih nepravilnosti i zaštite zviždača (whistleblowing program).

Zadovoljstvo klijenta

Kako bi se osigurali uvjeti koje ovaj SDG propisuje, nužni su poticaji malim poduzetnicima te poticaj inovacijama. Erste banka u ovom je cilju održivog rasta prepoznala svoju ulogu kao bitnog čimbenika u stvaranju gospodarskog rasta. Kroz svoje poslovanje Erste banka nastoji voditi brigu o najugroženijim skupinama društva kroz plasman posebnih proizvoda. Također, odgovornim poslovanjem te antikorupcijskim politikama i obrazovanjem zaposlenika nastoji se susbiti negativni učinci u društvu. Nadalje, svojim programima društvenog odgovornog bankarstva Erste banka nastoji što većem broju ljudi omogućiti pristup finansijskim sredstvima i uslugama banke.

Pravo na zaštitu osobnih podataka

Zaštita osobnih podataka predstavlja temeljno pravo svakog građanina, a u bankarskom sektoru ona je od izuzetne važnosti. Erste banka kontinuirano radi na poboljšanju svojih IT sustava te obrazovanju svojih zaposlenika kako bi se osigurali najviši standardi zaštite osobnih podataka. S ciljem zaštite informacijskog sustava od različitih sigurnosnih prijetnji banka kontinuirano radi na održavanju i poboljšavanju usklađenosti sa zahtjevima PCI/DSS standarda te usklađenosti sa zahtjevima međunarodne Erste Grupe i smjernicama za upravljanje informacijskim sustavom od strane nacionalnog regulatornog tijela.

Zaposlenici

Raznolikost i jednakost (SDG 5, 10)

Rodna ravnopravnost predstavlja globalni problem koji sprječava miran i stabilan razvoj i napredak čovječanstva. Erste banka sustavno i naporno radi na suzbijanju bilo kakve rodne ili drugačije neravnopravnosti na radnom mjestu, a upravo iz tog razloga donesena je i Povelja o raznolikosti kojom se banka obvezala na provođenje politike raznolikosti i nediskriminacije u svojim radnim sredinama i poslovnom okruženju. Osim toga, doneseni su i drugi pravilnici pomoću kojih se radi na suzbijanju nejednakosti.

Edukacije i razvoj kompetencija

Kontinuirani razvoj zaposlenika jedno je od ključnih načela Erste banke. Nadogradnja stručnih znanja, usvajanje novih kompetencija u skladu s trendovima i tržištem te konstantni osobni razvoj temeljne su prepostavke karijernog puta svih zaposlenika.

Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika (SDG 3, 5)

Zdravlje i dobrobit svih, ali prvenstveno svojih zaposlenika, jedan je od ciljeva održivog razvoja koje je Erste banka identificirala kao izuzetno važne, posebno u okolnostima u kojima se trenutno nalazimo. Ovaj cilj održivog razvoja kamen je temeljac za ispunjavanje svih ostalih ciljeva. U tom smislu, Erste banka za svoje zaposlenike osigurava brojne pogodnosti, od besplatnih sistematskih godišnjih pregleda do organiziranih sportskih aktivnosti, a sustavno prati i trendove i događanja na tržištu te radi na unapređenju svojih poslovnih praksi.



Društvo

Društveno bankarstvo (SDG 8, 10)

Nejednakost u primanjima, geografska nejednakost, nejednakost među spolovima, nepravedna raspodjela sredstva prema dobi – tema nejednakosti ogleda se u svim aspektima života. Za Erste banku ovaj je cilj održivog razvoja moguće postići kroz društveno bankarstvo koje omogućuje jednakе prilike i dostupnost sredstava uključivanjem i pružanjem poslovnih prilika različitim društvenim skupinama. Također, finansijsko opismenjavanje kojim se omogućuje da u znanju o finansijama svi imaju jednaku polazišnu točku jedan je od načina postavljanja dobrih temelja za napredak ka ispunjavanju ovog cilja.

Finansijska pismenost (SDG 4, 10)

Dobivanje kvalitetnog obrazovanja jedno je od temeljnih prava svakog pojedinca, a upravo je znanje jedan od glavnih pokretača koje društvo gura naprijed. U 2018. godini Erste banka identificirala je potrebu za finansijskim opismenjavanjem u društvu te je stoga pokrenut program besplatnih radionica i video-edukacija pod nazivom Škola pametnih financija. Prilagodbom formata novonastalim okolnostima, do kraja 2021. ove je radionice prošlo gotovo 10 tisuća polaznika.

Društvena odgovornost

Erste banka kroz svoje sponzorske i donatorske aktivnosti uključena je i aktivno podržava različite inicijative i projekte koji doprinose razvoju i unapređenju društva u cijelini, kako lokalno, tako i u cijeloj Republici Hrvatskoj. Također, banka nastoji njegovati dvosmjernu komunikaciju s lokalnom zajednicom te ostvariti što veću transparentnost.



Okoliš

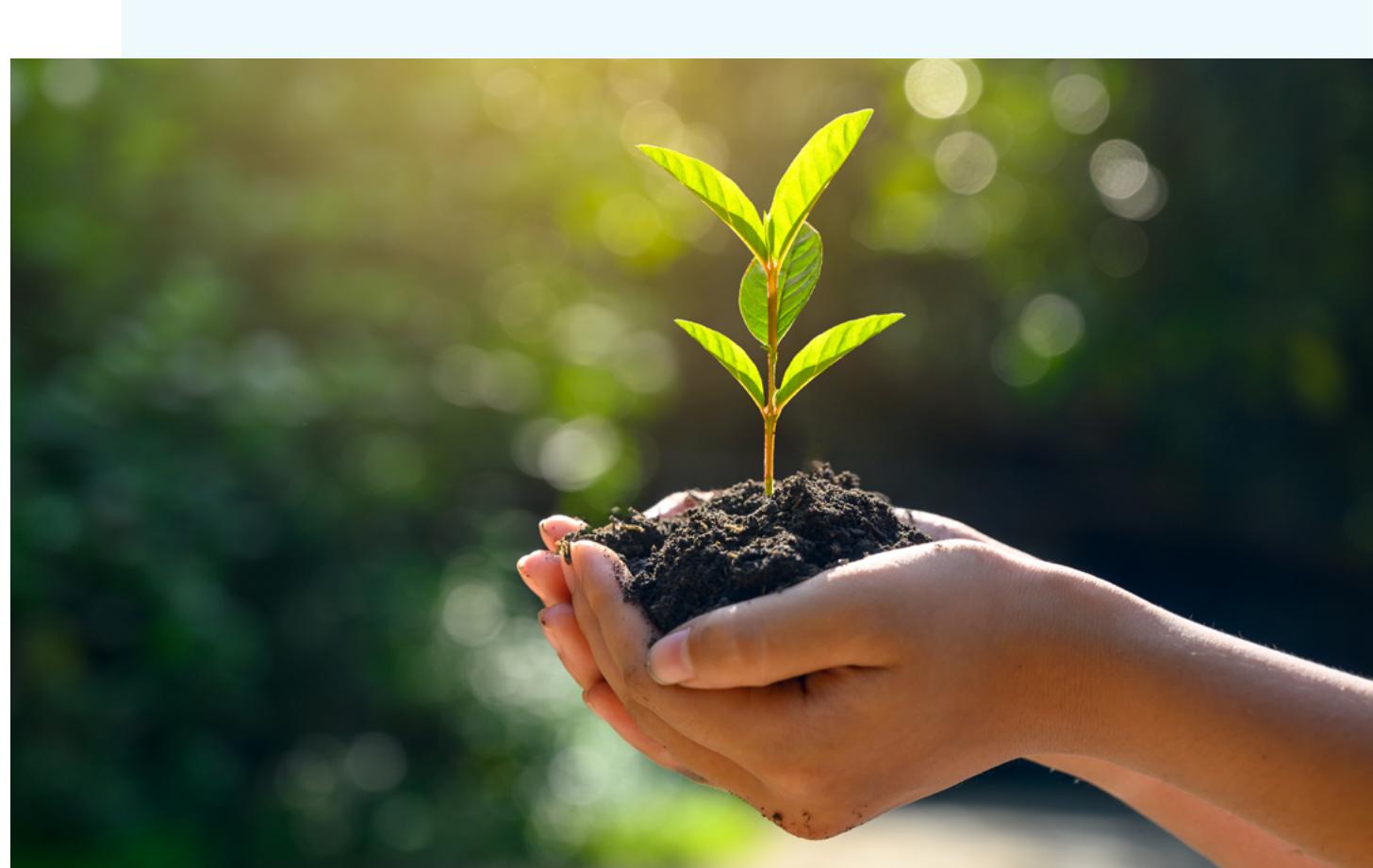
Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš (SDG 13)

Klimatske promjene više nisu projekcija smještena u budućnost već su postale stvarnost u kojoj čovječanstvo živi i s čijim se posljedicama mora nositi. Sve više poslovnih subjekata spoznaje svoje mogućnosti u upravljanju klimatskim promjenama i odgovorima na klimatsku krizu stoga je i sve veći broj onih koji se okreću uvođenju što održivijeg poslovanja i brzi za ekologiju. U segmentu ekologije i okoliša Erste banka stremi što kvalitetnijim poslovnim procesima koji smanjuju utjecaj na okoliš, a briga o tome vodi se kroz strateško planiranje uspostavljanjem politika kojima se propisuju relevantni standardi, ali i kroz svakodnevno poslovanje, primjerice kroz uređenje poslovnica. Na visoke ekološke standarde banka pokušava potaknuti i svoje klijente, a što kvalitetnije poslovne procese koji smanjuju utjecaj na okoliš očekuje i od svojih dobavljača.

Dobavljači

Odgovornost u odabiru dobavljača (SDG 10,13)

Erste Group, uključujući i Erste banku u Hrvatskoj, gleda svoje dobavljače kao partnera u razvoju održivosti svog poslovanja. Prilikom odabira dobavljača vodi se računa o održivosti i društveno odgovornom poslovanju te se biraju kompanije koje posluju u skladu sa svjetskim standarima koji uključuju socijalne i okolišne utjecaje.



Tablica 1: Analiza materijalnih tema

Dioničari	Teme materijalne analize	Teme materijalne analize prema GRI standardima	Poglavlje u nefinansijskom izvještaju
Klijenti	Odgovornost u poslovanju	Antikorupcija (GRI 205-3)	Antikorupcija i porezna transparentnost
	Zadovoljstvo klijenta	Zadovoljstvo klijenta (dodatakna materijalna tema)	Proizvodi i usluge
	Pravo na zaštitu osobnih podataka		Iskustvo klijenta i kontakt centar, pravo na zaštitu osobnih podataka
Zaposlenici	Raznolikost i jednakost	Raznolikost i jednakost (GRI 401-3, 405-1)	Raznolikost i jednakost te sprječavanje diskriminacije
	Edukacije i razvoj kompetencija	Edukacije i obrazovanje (GRI 404-1)	Edukacije i obrazovanje
	Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika	Zaštita i sigurnost na radu (GRI 403-1, 403-3, 403-5), fleksibilnost na radnom mjestu	Sigurnost, ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika
Društvo	Društveno bankarstvo	Antikorupcija (GRI 205-3)	Dijalog s lokalnom zajednicom
	Financijska pismenost	Program financijske pismenosti (dodatakna materijalna tema)	Škola pametnih financija
	Društvena odgovornost		Sponzorstva i donacije te humanitarne akcije
Investitori		Ekonomski rezultati	
Okoliš	Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš	Emisije (GRI 305-5)	Emisije Zbrinjavanje otpada
Dobavljači	Odgovornost u odabiru dobavljača	Odgovoran odabir dobavljača (GRI 308-2)	Odgovornost dobavljača

6. Klijenti



"

Erste banka kao društveno odgovorna tvrtka svojim klijentima nudi proizvode i usluge namijenjene različitim skupinama, a kao odgovor na njihove trenutne i buduće potrebe te životne situacije. Pritom uvijek imamo u vidu da nam naši klijenti predstavljaju partnera čiji nam je uspjeh, prosperitet, ali i korisničko iskustvo, od izuzetne važnosti. Kontinuirano radimo na svojoj ponudi kako bismo osigurali još bolju i kvalitetniju ponudu te i na taj način ispunili neke od naših Ciljeva održivog razvoja u pogledu klijenata.

"

Ivana Šimunić

direktorica Direkcije za upravljanje proizvodima i podršku poslovanju



Odgovornost u poslovanju

Odgovornost u poslovanju, a posebno u odnosu s klijentima, predstavlja temeljnu odrednicu poslovanja Erste banke koja se ogleda kroz brojne politike i pravilnike banke koji se donose s ciljem bolje zaštite klijenata i njihovog poslovanja s bankom, ali i kroz ponudu posebnih proizvoda i usluga namijenjenih različitim skupinama klijenata, a kao odgovor na njihove trenutne i buduće potrebe te životne situacije. Pritom se kroz poslovanje nastoji voditi briga i o osjetljivim skupinama klijenata te o ponudi njima posebno prilagođenih proizvoda.

U segmentu poslovanja s malim poduzetnicima, provođene su aktivnosti komunikacije s klijentima u cilju edukacije i prezentacije prednosti korištenja samouslužnih uređaja Erste banke i digitalnih kanala u svakodnevnom obavljanju transakcija.



Kao i prijašnjih godina, banka je nastavila uspješnu suradnju s domaćim i međunarodnim financijskim institucijama na postojećim i novim finansijskim instrumentima (HAMAG BICRO, HBOR, EIF, EIB, EBRD). Finansijski instrumenti dolaze u obliku kreditnih linija, jamstava i garancijskih shema i namijenjeni su mikro, malim i srednjim poduzećima s ciljem da poduzetnicima olakšaju pristup financiranju. Jedna od takvih suradnji je i ona s Europskim investicijskim fondom (EIF), kao sastavnim dijelom Grupe Europske investicijske banke (EIF-a). Kroz Ugovor o EIF EGF garanciji koji je potpisana krajem ožujka 2021. godine između Erste banke, Erste leasinga i EIF-a osigurana su jamstva vrijedna 150 milijuna eura za Erste banku u Hrvatskoj, što je omogućilo stvaranje portfelja u iznosu od 200 milijuna eura za financiranje hrvatskih malih i srednjih poduzeća (MSP-ova) radi ublažavanja gospodarskih posljedica pandemije bolesti COVID-19.



“

Potpore poduzetnicima, koji ujedno predstavljaju i važne generatore rasta i gospodarskog razvoja, jedna je od temeljnih strateških odrednica Erste banke. Upravo iz tog razloga već godinama obnavljamo uspješne suradnje s brojnim domaćim i međunarodnim institucijama na postojećim i novim finansijskim instrumentima. Tako osiguravamo fleksibilnost naše ponude te povoljnije uvjete za nesmetan razvoj i nastavak poslovanja naših klijenata i njihovih projekata. Kroz mnogobrojne kreditne linije koje osiguravamo za poduzetnike, doprinosimo dalnjem jačanju i pozicioniranju na domaćem, ali i međunarodnim tržištima.

”

Sanja Gracin
voditeljica financiranja trgovine i izvoza

Izazovi 2020. djelomično nastavljeni i u 2021.

Erste banka je od samog početka pandemije koronavirusa poduzela preventivne radnje kako bi bila spremna osigurati nesmetan kontinuitet svojih poslovnih aktivnosti i dostupnosti usluga klijentima. U tom je kontekstu poseban fokus stavljen na osiguravanje redovnog funkcioniranja platnog prometa, dostupnost usluga digitalnog bankarstva, kao i osiguravanje dovoljne količine novčanih sredstava u cijeloj bankomatskoj mreži.

Kao i 2020. godine, i u 2021. nastavila se praksa kojom su klijenti s poteškoćama u otplati kredita na raspolaganju imali različite mjere olakšavanja otplate kredita, primjerice kroz poček ili produljenje roka otplate. Od 2021. građanima čije su nekretnine oštećene u potresima i koje se nalaze na područjima Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije, na raspolaganju je posebna ponuda stambenih kredita za obnovu nekretnina oštećenih potresima. Kredit je moguće koristiti za izgradnju, dogradnju, rekonstrukciju te dovršenje i održavanje stambenog prostora oštećenog u potresu, unutarnje uređenje i opremanje stambenog prostora, kao i kupnju i ugradnju opreme u stambeni prostor, električne, vodovodne, plinske instalacije, vrata, prozore, sanitarije, građevinske elemente i materijale.

Imajući u vidu značajan utjecaj trenutačnih okolnosti povezanih s pandemijom koronavirusa na segment turizma, Erste banka je svojim klijentima, koji obavljaju turističku djelatnost ili neku drugu ovisnu djelatnost povezanu s turizmom, omogućila korištenje počeka otplate kredita u trajanju do najviše 12 mjeseci. S ciljem olakšavanja podnošenja zahtjeva klijenata uvedena je mogućnost predaje zahtjeva putem internetske stranice i realizacije odgode bez potrebe dolaska klijenata u poslovnicu. Posebne mjere uvedene su za privatne i poslovne klijente.





Antikorupcija

Kako bi ostvarila svoju viziju i misiju te ciljeve poslovanja, Erste banka stremi što kvalitetnoj i upornijoj primjeni najviših etičkih standarda korporativnog upravljanja te individualnog ponašanja zaposlenika.

U tom okviru Erste banka uspostavila je i primjenjuje temeljna načela društveno odgovorinog poslovanja te politike i smjernice koje reguliraju sprječavanje korupcije, upravljanje sukobom interesa te sustav rješavanja prijavljenih nepravilnosti i zaštite zviždača (whistleblowing program). Kodeksom ponašanja banke uređuju se osnovna pravila poslovног ponašanja zaposlenika banke u svrhu očuvanja i daljnog razvoja ugleda bankarstva i banke u društvu, promičući ideju profesionalnosti, odgovornosti i transparentnosti poslovanja. Temeljem Antikorupcijske politike banka ulazi u poslovne odnose samo na temelju integriteta i visokih etičkih standarda. Zaposlenici Erste banke dužni su izbjegavati bilo kakve aktivnosti koje mogu voditi tome ili sugerirati da će se od strane banke ponuditi ili prihvati mito.

Banka ni u kojim okolnostima ne nudi bilo kakvu vrijednost javnom službeniku (ili članu obitelji službenika ili bilo kojoj dobrotvornoj organizaciji koju je javni službenik predložio) u svrhu utjecanja na primatelja da poduzme ili se suzdrži od poduzimanja određene službene radnje ili radi poticanja javnog službenika na sklapanje posla s bankom.

Nadalje, Politikom upravljanja sukobom interesa uspostavljen je opći okvir za utvrđivanje i upravljanje potencijalnim sukobima interesa te podržava zaposlenike banke u postavljanju standarda u svojem radu u identificiranim područjima gdje bi potencijalni sukob interesa mogao nastati. Politikom su obuhvaćena opća načela za organizacijski sukob, obavljanje izvanposlovne aktivnosti, sponzorstva i donacije, nabavu, opća načela za primanje poslovnih poklona te načela u svezi sukoba interesa prilikom pružanja investicijskih usluga i aktivnosti. Banka podiže svijest i educira zaposlenike o prepoznavanju situacija u kojima može nastati sukob interesa te o mjerama, načelima i postupcima koje je potrebno provoditi u svakodnevnom poslovanju u cilju sprječavanja i upravljanja sukobom interesa.

Porezni kodeks

Erste banka oduvijek je vodila brigu o poreznoj usklađenosti te o poštivanju i dosljednoj primjeni poreznih propisa. Banci je kao društveno odgovornom poduzetniku stalo da se javne potrebe države u kojoj radi uredno podmiruju i da banka plaća pošten iznos poreza, odnosno iznos poreza koji je dužna platiti prema poreznim propisima. U tu svrhu od ožujka 2017. u banci djeluje Ured za poreze ESB Grupe u Hrvatskoj. Zadatak Ureda je briga o poreznoj usklađenosti Erste banke i njениh ovisnih društava u Hrvatskoj u cjelini, koordinacija porezne politike povezanih društava te suradnja s poreznim tijelima.

Od 2017. godine odobren je od strane Uprave te vrijedi Porezni kodeks banke koji utvrđuje odnos banke prema poreznim pitanjima i poreznom riziku. Njegova je svrha uspostavljanje poreznih načela koja će poštivati svi zaposlenici kao i podizanje raznine svijesti o važnosti poreza u banci i cijeloj ESB grupi. U tu svrhu Ured za poreze kontinuirano održava treninge i radionice za zaposlenike.

Iskustvo klijenata

Banka veliku pozornost posvećuje iskustvu klijenata te nastoji biti vodeća banka po pitanju zaštite potrošača i izvanrednog iskustva klijenata, a kao strateški cilj postavljeno je pružanje izvrsne, jednostavne, točne, transparentne i pravovremene usluge. Kako bi se to postiglo, banka posluje iznad okvira onog što je zakonom propisano, primjerice, omogućeno je transparentno i jednostavno podnošenje i rješavanje prigovora, pri čemu je gotovo 80% prigovora riješeno u roku tri radna dana.

Dugogodišnja orijentiranost na izvrsno iskustvo klijenata u svim dodirnim točkama klijenta s bankom, prepoznata je i od strane klijenata što je vidljivo kroz rezultate CXI (Customer Experience Index) gdje Erste banka već godinama zauzima prvo mjesto na tržištu. Ovakav rezultat dokaz je da je Erste banka uspješno, pravovremeno i transparentno komunicirala sa svojim klijentima u neizvjesnim situacijama s kojima se susrećemo posljednje dvije godine.



“

Iskustvo klijenta izuzetno nam je važno, stoga je jednostavna, točna, transparentna i pravovremena usluga postavljena i kao strateški cilj Erste banke. Kako bismo ove visoke standarde održali, iskustvom klijenta upravlja se sustavno i kontinuirano kroz edukacije zaposlenika, mjenjem iskustva klijenta te identificiranjem područja i akcijskog plana za unapređenje. Kroz bolje razumijevanje očekivanja naših klijenata i jednostavnost procesa, želimo osigurati najbolje iskustvo klijenata koje možemo pružiti.

”

Danica Kozica
voditeljica Službe za upravljanje iskustvom klijenata

Digitalizacija

Banka kontinuirano radi na digitalizaciji poslovanja i pružanju novih i poboljšanih mogućnosti klijentima.



Aplikacija KEKS Pay, koju je Erste banka korisnicima ponudila krajem 2018. godine, s krajem prošle godine zabilježila je više od 230 tisuća korisnika. Aplikacija je namijenjena svima, bez obzira na to u kojoj banci imaju otvoren račun, pa su 75% korisnika klijenti drugih banaka, dok preostalih 25% imaju otvoren račun u Erste banci.

Od početnog slanja i primanja novca među prijateljima, aplikacija KEKS Pay razvila se do raznih mogućnosti koje trenutno nudi, pri čemu su samo neke od njih kupnja GSM bonova i plaćanje cestarina, plaćanje parkinga, mogućnost uplaćivanja donacija, plaćanje u webshopovima i trgovinama koje podržavaju plaćanje KEKS Payem, a jedna od funkcionalnosti na čijem se širenju

uveliča radilo prošle godine je plaćanje komunalnih usluga u gradovima diljem Hrvatske.

Tako je dosad režije određenih trgovačkih društava moguće plaćati u više od 30 trgovačkih društava i jedinica lokalne samouprave, jednostavno i brzo te bez dodatnih naknada.

Od ostalih funkcionalnosti KEKS Paya, kao jedna od važnijih u protekle dvije godine pokazala se mogućnost doniranja raznim humanitarnim inicijativama i udrugama pa je tako tijekom proteklih godina kroz opciju 'Doniraj' unutar KEKS Paya prikupljeno više od 300 tisuća kuna za razne humanitarne svrhe.



“

U opusu svojih bazičnih funkcionalnosti, odnosno usluge slanja i primanja novca, KEKS Pay je otpočetka zamišljen kao aplikacija koja svojim korisnicima za to ne naplaćuje naknade, a tako će ostati i u budućnosti. Izrazito smo zadovoljni tempom razvoja i širenja, odnosno primjene naših usluga na tržištu, a načelno možemo reći da se najbolje razvijaju usluge koje donose jasne koristi i poslovnim partnerima i korisnicima aplikacije. Glavni cilj uvijek je, bio i ostao, olakšavanje svakodnevnih situacija te osluškivanje potreba korisnika kako bismo unaprijedili i/ili poboljšali njihovo korisničko iskustvo.

Fedor Jan Bauer
voditelj digitalnog bankarenja za neklijente



“
Digitalna platforma George prisutna je u svim zemljama gdje posluje Erste Group, a trenutačno ima više od 8 milijuna korisnika. Lansiranjem Georgea u Hrvatskoj Erste banka je ispunila jedan od svojih strateških ciljeva, a to je biti predvodnik u digitalnim inovacijama te osigurati kontinuitet u razvoju digitalnih rješenja, kao zaštitnog znaka Erste grupe u Hrvatskoj. U skladu s vizijom i strategijom Erste banke, dalnjim razvojem Georgea planirano je da on postane u punom smislu riječi financijski savjetnik za naše korisnike.

“
Josipa Baiutti Magdić
menadžerica razvoja digitalnog poslovanja

O George

Nakon njezina predstavljanja 2020. godine, paneuropska digitalna platforma George u 2021. godini nastavila je s razvijanjem i pružanjem novih, inovativnih funkcionalnosti svojim klijentima.

Osim boljeg i kvalitetnijeg korisničkog iskustva unutar mobilnog i internetskog bankarstva, George predstavlja i platformu za inovacije kroz koju se uvode nove mogućnosti, a platforma sa svakom nadogradnjom postaje naprednija, pametnija i inteligentnija. U siječnju 2021. godine, kroz George je Erste banka omogućila, prvi put na hrvatskom tržištu, podizanje gotovinskog kredita bez dodatne dokumentacije i to svima, bez obzira radi li se o klijentima Erste ili neke druge banke koja, u skladu s PSD2 regulativom, ima tehničke preduvjete za pristup trećih strana računima svojih klijenata.

Kredit je moguće zatražiti, a potom i realizirati na potpuno digitalan način, koristeći digitalnu platformu George ili na tradicionalan način u poslovnici banke.

Novitet predstavlja i činjenica da cijeli proces, od podnošenja zahtjeva do isplate sredstava, ukoliko su zadovoljeni svi kriteriji kreditnog zahtjeva, može trajati manje od 20 minuta, a od dokumentacije potrebna je samo osobna isprava. Osim toga, tijekom 2021. godine korisnicima je omogućeno ugovaranje dopunskog zdravstvenog osiguranja te kupnja i trgovanje investičkim fondovima. S krajem 2021. godine George je imao više od 340 tisuća korisnika.

7. Zaposlenici

Cilj Erste banke je biti najbolja banka u Hrvatskoj koja brine o sigurnosti svojih klijenata i pruža najkvalitetnije proizvode i usluge, a koja u isto vrijeme vodi računa o dobrobiti svojih zaposlenika, dioničara i društvene zajednice. Briga za zaposlenike jedan je od temelja kulture Erste banke, a njome su obuhvaćeni svi zaposlenici te predstavlja sve aktivnosti koje Erste banka poduzima kako bi svi zaposlenici bili u ugodnom i kvalitetnom okruženju, ispunjenom međusobnim poštivanjem i uvažavanjem.

Cijeni se i poštuje to što je svaki zaposlenik pojedinac za sebe i obogaćuje organizaciju svojom raznolikošću. Stoga Erste banka svojim zaposlenicima nastoji osigurati motivirajuće radno okruženje kroz benefite vezane za karijeru, s naglaskom na, smislen i svrhovit posao, intelektualni napredak i prilike za stjecanje novih znanja i vještina, kroz dobre i zdrave međuljudske odnose, ekonomsku sigurnost i stabilnost te u konačnici brigu za vlastito zdravlje. Također, posebna pažnja daje se rodnoj ravнопravnosti i smanjenju nejednakosti, osiguranju kvalitetnih uvjeta rada i socijalnog dijaloga, sprječavanju kršenja ljudskih prava i diskriminacije te se nastoji ostvariti maksimalna transparentnost i dijalog s lokalnom zajednicom.



Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije

Erste banka ima ukupno 2467 zaposlenika, od čega su 1798 žene, dok je 669 muškaraca. Među zaposlenicima prevladavaju oni koji imaju 30 do 50 godina.

Tablica 2: Struktura zaposlenika

Nadzorni odbor	Žene	Muškarci			
	33%	67%			
Uprava	Žene	Muškarci	<30	30-50	50>
	0%	100%	0%	17%	83%

Žene čine 72,9 % zaposlenika, a preostalih 27,1 % čine muškarci. Vezano za žene na rukovodećim pozicijama, kroz 2021. zadržan je njihov udio na istoj razini kao i prethodne godine te one čine 33 % na top menadžment pozicijama, vrlo dobrih 42 % na B-1 pozicijama te 66 % na pozicijama srednjeg menadžmenta. Cilj je očuvati pozitivni trend iz zadnjih nekoliko godina i u budućnosti te nastaviti promovirati ženske lidere kako bi njihovi udjeli bili stabilni i rasli kroz vrijeme.

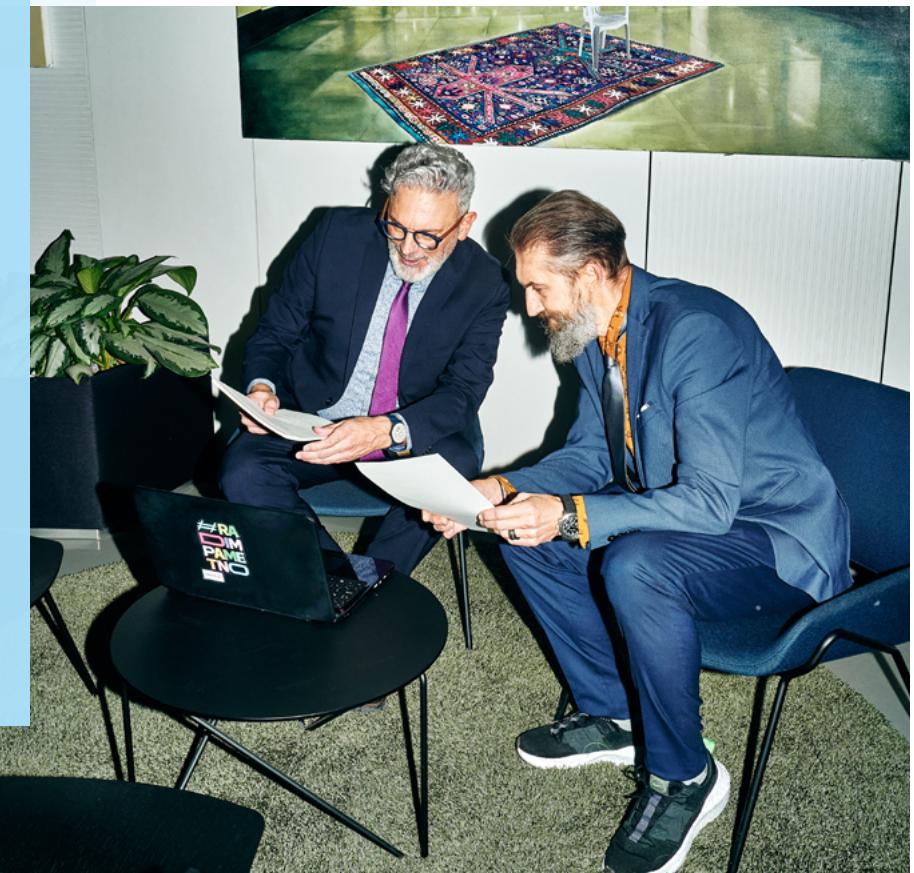
Prosječna dob zaposlenika u kompaniji iznosi 40,4 godina, dok je prosječna dob zaposlenika na rukovodećim pozicijama nešto viša i iznosi 46,7 godina.



Tablica 3: Struktura upravnih tijela

	Žene	Muškarci			
Nadzorni odbor	33%	67%			
Uprava	Žene	Muškarci	<30	30-50	50>
	0%	100%	0%	17%	83%
B-1	Žene	Muškarci			
	42%	58%			
B-2, b-3, b-4	66%	34%			
Ukupno visoko rukovodstvo	33%	67%			

U Erste banci posebna se pažnja daje rodnoj ravnopravnosti i smanjenju nejednakosti. Suzbijanje diskriminacije propisano je Pravilnikom o radu u kojem je opisan i postupak prijave te aktivnosti koje moraju poduzeti osobe ovlaštene za rješavanje prigovora, a unutar više sektora odabrane su osobe zadužene za rješavanje prigovora vezanih uz zahteve za zaštitu dostojanstva i zaštitu od diskriminacije unutar Erste banke.





Rodna ravnopravnost jedan je od trenutačno šest ciljeva održivog razvoja čijem ostvarenju kroz svoje djelovanje želimo doprinjeti, a Erste banka uvijek je u svom odnosu prema klijentima, ali i zaposlenicima, pazila da se provodi nulta tolerancija na bilo kakav oblik diskriminacije. Upravo iz tog razloga potpisali smo Povelju o raznolikosti kojom se banka obvezala na provođenje politike raznolikosti i nediskriminacije u svojim radnim sredinama i poslovnom okruženju. Osim toga, doneseni su i drugi pravilnici pomoći kojih se radi na suzbijanju nejednakosti, a trudimo se odazivati i na niz inicijativa, panela i predavanja na temu raznolikosti te ju aktivno promovirati na svim stručnim skupovima izvan banke.

Ines Šuvak Mora
specijalistica za organizacijski razvoj i
upravljanje karijerom

U 2017. godini usvojena je Politika raznolikosti i uključenosti ESB Grupe, dostupna na hrvatskom i engleskom jeziku, koja regulira načela raznolikosti i uključenosti za koja se ESB grupa obvezuje da će ih poštivati. Erste banka potpisnik je Povelje o raznolikosti (Diversity Charter) koja naglasak stavlja na raznolikost u stvaranju poticajnog radnog okruženja. Kao referentna točka za sve postupke i ponašanje te poveznica u aktima koji reguliraju ponašanje zaposlenika prilikom obavljanja aktivnosti služi Kodeks ponašanja ESB grupe. Usvajanjem Kodeksa ponašanja, banka želi osigurati određeni standard kvalitete i održivosti poslovanja kroz prizmu svojih zaposlenika i korporativne kulture. Erste banka odaziva se na niz inicijativa, panela i predavanja na temu raznolikosti te ju aktivno promovira na svim stručnim skupovima izvan banke.

Kroz brojne interne programe i inicijative radi se na razvijanju korporativne kulture, procesima upravljanju internom kvalitetom usluge te poticanju raznolikosti.

Nakon što je još u 2019. godini uspješno pokrenut niz inicijativa i aktivnosti #razlicitoplavi koje za cilj imaju podršku raznolikosti u organizaciji te, unatoč svim izazovima, s tim je nastavljeno i u 2020. godini, u 2021. Erste banka otišla je korak dalje u osvještavanju stereotipa i predrasuda. Tijekom svibnja 2021., Europskog mjeseca raznolikosti, Erste banka aktivno se priključila inicijativi te je cijeli svibanj, više nego inače, posvećen podizanju svijesti zaposlenika o važnosti i dobrobitima uvažavanja različitosti. Baš u te svrhe organiziran je i prvi sastanak Odbora za raznolikost, kao i panel diskusija o raznolikosti koja je bila dostupna svim zaposlenicima.

Sponzor ova događaja bio je predsjednik Uprave banke, Christoph Shoefboeck, koji je i aktivno sudjelovao u ovim diskusijama.

Osim toga, kroz godinu se održao i niz radionica pod nazivom 'Prihvaćanjem raznolikosti do boljih odluka' na kojima su sudionici potaknuti da na osobnoj razini promišljaju kako se priključiti borbi protiv stereotipa i predrasuda. Dio radionica bio je dodatno prilagođen rukovoditeljima, s naglaskom na nesvesnu pristranost pri zapošljavanju i vođenju tima.

Nastavljena je i aktivnost komunikacije raznolikosti putem intraneta, na način prilagođen aktuelnim događanjima u 2021. i potrebama zaposlenika Erste banke. Posebna pažnja posvećena je uključivanju raznolikosti kao bitne teme u proces uvođenja u posao novozaposlenih. U svrhu osvještavanja važnosti spolne ravnopravnosti, svi materijali, upute, i smjernice za novozaposlene napisane su u ženskom rodu te je pruženo objašnjenje zašto je tako napravljeno i zašto je raznolikost u Erste banci važna. Također, kontinuirano se radi i na benefitima koji podržavaju raznolike skupine zaposlenika i doprinose ravnoteži poslovnog i privatnog života.

Krajem 2021. pri oglašavanju otvorenih radnih mesta uz naziv pozicije, pored uobičajenog „ž“ za ženski spol i „m“ za muški spol, uvedena je dodatna, rodno neutralna oznaka „d“ kao „drugo“. Na taj način Erste banka želi poslati poruke o važnosti uvažavanja raznolikosti ne samo unutar organizacije, već i prema javnosti i tako doprinijeti razbijanju stereotipa u našem društvenom okruženju.



Kako bi se za korištenje roditeljskog dopusta motivirali i novi očevi, zaposlenici Erste banke, u 2020. pokrenuto je slanje prigodnog e-maila svakom novopečenom oču koji je uključivao čestitku na velikoj životnoj promjeni, u kojoj su navedeni benefiti ostanka na dopustu s djetetom te osnovni podatci i upute oko ostvarivanja prava na dopust. S ovom praksom nastavljeno je i kroz 2021. godinu zato što su vidljivi pozitivni efekti – oko 20% Erste očeva odluči se koristiti roditeljski dopust, dok je ovaj udio na razini Hrvatske oko 7%.

Polovinom 2020. godine pokrenuto je redovito izvještavanje menadžmenta o osnovnim parametrima raznolikosti u Erste banci. Podaci o spolnoj i dobnoj distribuciji među različitim grupama zaposlenika sada su dio mjesecnog izvještaja o zaposlenicima namijenjenog direktorima. Na ovaj način prate se raznolikost kroz brojke, ali i jača svijest menadžmenta o važnosti upravljanja raznolikošću. U 2021. izvještaj je redizajniran te je sada lako dostupan menadžmentu kroz internu platformu intranet.

U 2021. godini nisu zabilježeni slučajevi diskriminacije.

Edukacije i obrazovanje

Kontinuirani razvoj zaposlenika jedno je od ključnih načela Erste banke. Nadogradnja stručnih znanja, usvajanje novih kompetencija u skladu s trendovima i tržištem te konstantni osobni razvoj temeljne su prepostavke karijernog puta svih zaposlenika.

Kao i prethodne godine, većina edukacijskih aktivnosti u 2021. ponuđena je zaposlenicima u formi webinara, online edukacija i radionica, e-learninga i edukativnih video materijala. Unatoč tome, broj sati edukacija se povećao, čak i u odnosu na pretpandemijsku 2019.

Razvojne potrebe utvrđuju se putem analize trening potreba (TNA) kojom se razmatraju strateške kompetencijske potrebe, postojeća razina znanja u organizaciji kao i kompetencijski trendovi za pojedino poslovno područje u nadolazećem razdoblju.

Sukladno TNA nalazu kreiraju se i organiziraju edukacijske aktivnosti i utvrđuje optimalni oblik teninga – webinar, online radionice, e-learning, coaching, mentorstvo, interni prijenos znanja, interne rotacije, projektni rad itd.

Tablica 4: Broj sati i prosječan broj sati edukacija u Erste banci

	Žene	Muškarci	Rukovoditelji	Zaposlenici
Broj sati	77,731	24,851	13,447	87,293
Prosječan broj sati	43	37	47	41

Glavni fokus razvojnih aktivnosti dijeli se na:

1. Stručna znanja – stručne edukacije specifične za pojedino funkcionalno područje – stručni seminari i radionice, certificiranja, konferencije i slično.
2. Osobni razvoj – edukacije s ciljem razvoja osobnih kompetencija kao npr. prezentacijske i komunikacijske vještine, pregovaranje, upravljanje konfliktima i drugo.



Važan dio razvojnih aktivnosti odnosi se na leadership vještine za rukovoditelje – od motivacije i upravljanja timova, situacijskog vodstva, empatije u leadershipu, korištenja leadership modela i alata, pa sve do uputa za upravljanje virtualnim i remote timovima koje je u zadnje dvije godine iznimno dočinilo na važnosti.

Još jedna kategorija osobnog razvoja koja je kulminirala u periodu pandemije je očuvanje mentalnog zdravlja zaposlenika kao i nošenje s neizvjesnošću. Zaposlenicima su ponuđeni sadržaji vezani za izazove rada od kuće, balansiranje privatnog i poslovnog u situaciji izolacije zbog pandemije, nošenje sa stresnim događajima i psihološko osnaživanje. Pripustiti su im mogli putem video materijala i pisanih sadržaja na intranetu, webinara i online radionica te e-elarninga.

Zaposlenicima je ponuđen i niz otvorenih edukacijskih sadržaja kroz kraće webinare ili online radionice na koje se prijavljuju prema individualnim potrebama i interesima.

Važan kanal za edukacije je i Erste Guru, lokalni sustav za online učenje koji omogućava pristup raznim edukacijskim temama kroz video sadržaje, prezentacije i slično. Erste Guru je i mjesto gdje zaposlenici prolaze sve obvezne, regulatorne edukacije – od aktualne ponude proizvoda, prodajnih vještina, GDPR edukacija, pravila tržišnog natjecanja, cyber security tema i slično. Kroz Erste Guru u 2021. svi zaposlenici prošli su nekoliko edukacijskih sadržaja što uvelike ubrzava i proširuje doseg razvojnih aktivnosti u organizaciji.

Svim zaposlenicima nudimo mogućnost prijaviti se na dio edukacija na vlastitu inicijativu, bez obzira na vrstu posla i radno mjesto na kojem rade. U protekljoj godini svaki zaposlenik prošao je neki oblik edukacije. Od ukupnog broja dana uloženih u edukacije, 77 % se odnosi na interne edukacije organizirane i održane od strane internih trenera banke iz poslovnih organizacijskih jedinica ili od strane zaposlenika Sektora ljudskih potencijala, što pokazuje da se i dalje vrlo intenzivno koristi baza internog znanja i potencijal internih trenera.

U odnosu na prethodnu godinu, prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku vratio se na pretpandemijsku razinu i sada iznosi 5,2 dana.

2018.	2019.	2020.	2021.
4,17	5,08	4,25	5,20

Zaposlenicima su dostupne i razne stručne edukacije u organizaciji vlasnika Erste Holdinga koji pokriva potrebe za edukacije koje su potrebne ali ne postoje na tržištu ili je premali broj eksperata da bi se organizirao in-house program. Poseban naglasak je i na prepoznavanju i razvoju talenata, odnosno zaposlenika koji pokazuju visoki potencijal. Za njih se organiziraju međunarodni programi na razini Erste Holdinga, ali i na lokalnoj razini.

Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika

U Erste banci oformljeno je radno mjesto pod nazivom Koordinator za upravljanje benefitima i zadovoljstvom zaposlenika čija zadaća je već ranije postojeće aktivnosti i inicijative, koje spadaju u područje brige o zaposlenicima u pogledu zdravlja, povremenog bavljenja sportom i edukacija o fizičkom i psihičkom zdravlju, objediniti, strukturirati i unaprijediti te uvoditi nove, sukladno interesu zaposlenika.

Zajednički nazivnik svih aktivnosti i inicijativa je Dobrobit, razvijanje kulture u kojoj zaposlenici brinu za sebe, ali i jedni o drugima. U skladu je sa svrhom postojanja i prioritetima međunarodne Erste Grupe, a čini temelj zajedničke vrijednosti – za poslodavca, za zaposlenika i za šire društvo.

Elementi dobrobiti koji predstavljaju Erste Standard, dokument usvojen u 2019. godini, pokrivaju pet međusobno povezanih područja koja utječu jedna na druge: karijera, društveni aspekt, finančije, intelektualni napredak i zdravlje.

U različitim životnim situacijama važnost pojedinih elemenata se mijenja, a neophodno je da su svi elementi zastupljeni i da postoji balans među njima.

Posebna pozornost vodi se o potrebama različitih skupina zaposlenika te se kreiraju povremene inicijative upravo za njih integrirajući na taj način brigu jednih za druge u naše svakodnevno poslovanje, suradnje, procese i razvoj.

Za zaposlenike Erste banke to znači biti dobra zdravlja, imati sigurnost za sebe i obitelj, imati osjećaj ispunjenosti i zadovoljstva, osjećaj rasta i razvoja kroz posao i zabavu.

Protekle dvije godine bile su vrlo izazovne u smislu dobrobiti i fizičkog i mentalnog zdravlja za sve zaposlenike. Kako bi im se olakšala prilagodba na rad od kuće i nošenje s dugotrajnom situacijom pandemije, internim resursima još je 2020. pokrenut psihosocijalni kutak na intranetu namijenjen očuvanju psihološkog zdravlja i ravnoteže te je otvorena Erste telefonska linija za psihološku podršku, a s tim se nastavilo i u 2021. godini. Ideja ove platforme za psihološko zdravlje je kroz razgovor sa stručnim timom te redovitom objavom aktualnih tema pomoći zaposlenicima prevladati strahove i brige, ali i potaknuti ih na poduzetnost u brzi za svoje psihološko zdravlje. Ova se praksa pokazala iznimno korisnom kao psihološka pomoć nakon potresa koji su pogodili područje Zagreba i okolice te Sisačko-moslavačke županije, a zaposlenici su kontaktirani i proaktivno te im je ponuđena podrška i savjet kako bi se lakše nosili s posljedicama.



U današnjem dinamičnom svijetu i radnom okruženju više nego ikad važno je voditi računa o svom zdravlju, a posebno je važno pri tome ne zanemariti psihološko zdravlje i ravnotežu. Toga smo u Erste banci itekako svjesni pa, osim podrške na finansijskom planu, našim zaposlenicima dajemo podršku i u drugim aspektima koji čine život – balans privatnog i poslovnog života, intelektualni i karijerni napredak, društveni aspekt i zabava, pritom uvijek vodeći računa o specifičnim situacijama pojedinog zaposlenika.

Ana Ringel
koordinatorica za upravljanje benefitima i zadovoljstvom zaposlenika

Kako bi se svi zadani ciljevi ispunili, Erste zaposlenici imaju na raspolaganju sljedeće benefite:

- edukacijski i razvojni programi fokusirani na profesionalni rast i razvoj te dodatno predavanja i radionice koje nisu usko vezane uz poslovnu tematiku;
- interni natječaji za posao dostupni svima;
- godišnje nagrade ovisno o ostvarenim rezultatima, prigodne isplate (Uskrsnica, Božićnica, Regres, dar za dijete za Božić, jubilarne nagrade sukladno godinama rada provedenih u Erste Grupi, isplate solidarne pomoći npr. za rođenje ili posvojenje djeteta, smrtni slučaj u obitelji zaposlenika...), naknada za podmirivanje troškova prehrane, naknada troška prijevoza, uplate u zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond;
- fleksibilno radno vrijeme gdje proces rada omogućava takvu organizaciju radnog vremena (klizno radno vrijeme, „skraćeni petak“, drugačiji raspored početka i završetka rada, mogućnost rada u nepunom radnom vremenu);
- polica privatnog zdravstvenog osiguranja u poliklinici uz besplatan godišnji sistematski pregled, s povoljnijom cijenom za indicirane pretrage, polica dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja na trošak poslodavca, 24-satno osiguranje od nezgode, preventivno cijepljenje protiv gripe na trošak poslodavca; organizirano cijepljenje protiv Covida u najvećim gradovima i lokacijama banke

- Multisport – sufinancirana članarina za korištenje različitih aktivnosti u sportskim objektima diljem Hrvatske, sudjelovanje na sportskim događajima (Bankarske igre, utrke za humanitarnim karakterom, nogometna liga i sl.); plaćeni dopusti za obavljanje sistematskog pregleda, darivanje krvi, preseljenje, rođenje djeteta, prvi dan škole i vrtića djeteta, sklapanje braka, za potrebe obrazovanja, korporativno volontiranje, sudjelovanje na kulturnim, sportskim i drugim aktivnostima u organizaciji poslodavca itd.;
- neplaćeni dopust u ostalim životnim situacijama zbog kojih je potrebno više vremena posvećenog privatnim obavezama i solidarne pomoći;
- povoljniji proizvodi banke i pridruženih društava te dodatne povlastice u smislu povoljnijih cijena usluga i proizvoda omogućenih kroz široku i stabilnu mrežu vanjskih partnera u nekoliko kategorija (npr. kultura, sport, zdravlje, ljepota, zabava, putovanja, znanje...);
- razne inicijative koje u poslovnu svakodnevnicu unose i zabavu za zaposlenike i njihovu djecu (obilježavanje Ugly christmas sweater daya nošenjem božićnih džempera jedan dan u prosincu, organizacija prigodnih aktivnosti za djecu (likovna natjecanja, prikupljanje božićnih darova za djecu smještenu u domovima bez odgovarajuće roditeljske skrbi).

Sve beneficije vezane uz zdravlje dostupne su u jednakoj mjeri svim zaposlenicima.

Tablica 6: Ukupan broj i stopa novih zaposlenika tijekom izvještajnog razdoblja

Žene		Muškarci		<30 God		30-50 God		>50 God	
Broj	%	Broj	%	Broj	%	Broj	%	Broj	%
100	66%	52	34%	69	45%	75	49%	8	5%

Tablica 7: Ukupan broj i stopa fluktuacije zaposlenika tijekom izvještajnog razdoblja

Žene		Muškarci		<30 God		30-50 God		>50 God	
Broj	%	Broj	%	Broj	%	Broj	%	Broj	%
167	9%	66	9%	60	16%	132	7%	39	11%

Tablica 8: Stopa povratka na posao i zadržavanja na poslu zaposlenika koji su iskoristili pravo na rodiljni dopust

2020				2021			
Žene		Muškarci		Žene		Muškarci	
Broj	%	Broj	%	Broj	%	Broj	%
108	81%	9	100%	115	88%	9	100%

#radimpametno



Inicijativa #radimpametno Erste banchi kao organizaciji donosi neke nove načine rada koji počivaju na principima povjerenja, balansa, kontinuirane prilagodbe i preispitivanja naučenog, ali uvjek i stalno uz fokus na ljude. Kroz tu se inicijativu konkretnim aktivnostima, investicijama, drugačijim modelima rada i ponašanja žele iskoristiti prilike koje nam nova stvarnost otvara - od digitalizacije procesa, fleksibilnijih načina rada, do aktivnosti koje potiču zadovoljstvo i angažiranost zaposlenika.

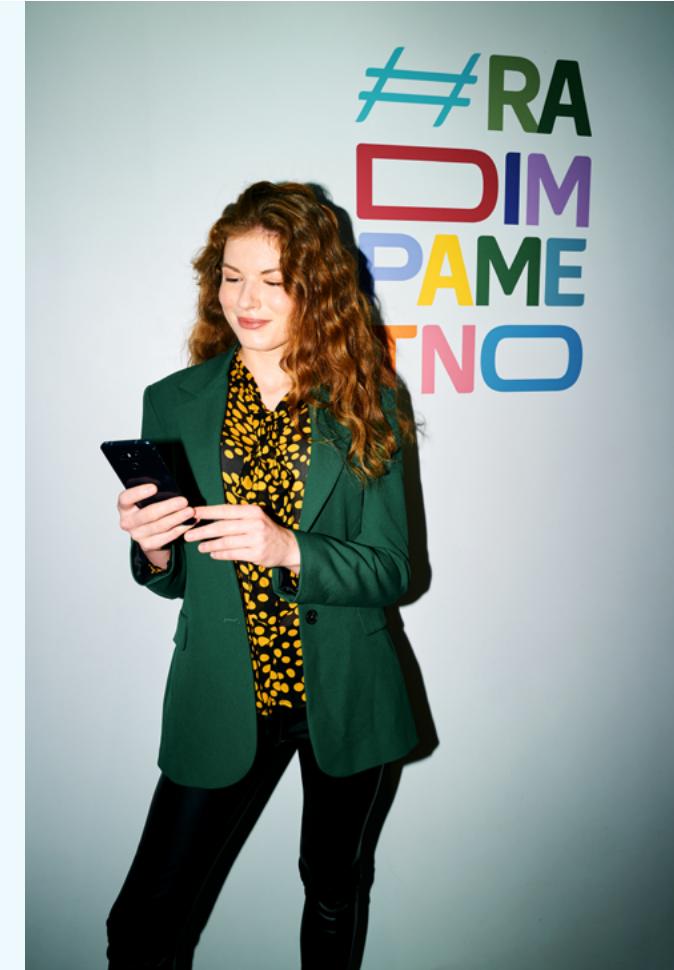
Iva Lopac Butorac
voditeljica Službe organizacijskog razvoja i upravljanja karijerom

Potaknuti promjenama u načinu rada, komunikacije i suradnje koje je izazvala pandemija, polovicom 2020. pokrenuta je inicijativa #radimpametno - platformu koja će omogućiti pametniji i bolji rad te usredotočavanje na prave vrijednosti koje su važne i zaposlenicima, ali i klijentima Erste banke. Ideja iza imena inicijative je bila da potiče na preispitavanje, prilagođavanje i mijenjanje svega što nije u skladu sa združnim razumom, a veže se na budućnost rada.

Inicijativa je zamišljena kao platforma kroz koju se kreira buduća organizacija rada s fokusom na prilagodbu kulture, procesa i infrastrukture koja se koristi u radu u Erste banchi. Tri su osnovna područja na kojima se radi:

- 1. infrastruktura**
- 2. procesi**
- 3. kultura**

Konačni cilj inicijative je osigurati suvremene i fleksibilne uvjete rada koji podržavaju efikasnost i učinkovitost, ali i balans između poslovnog i privatnog, i time doprinose zdravlju i zadovoljstvu zaposlenika. Projekt se nastavlja i kroz 2022.



Sigurnost

Kako bi osigurala integritet svojih poslovnih procesa, a samim time osigurala i zaštitu osobnih podataka svojih zaposlenika, klijenata i suradnika, Erste banka uđaše kontinuirane napore u podizanju razine sigurnosti – ključnog područja za redovito poslovanje banke. Podizanje svijesti i edukacija zaposlenika Erste banke predstavlja jedan od ključnih temelja za uspješno i kontinuirano poslovanje. Svi zaposlenici dužni su jednom godišnje pohađati edukacije koje obrađuju područje sigurnosti, a posebna pažnja je vidljiva i prema novim zaposlenicima koji nužno prolaze i sklop inicijalnih edukacija u kojima ulogu obnaša i uloga sigurnosti.

Zaštita na radu bitan je segment u svakodnevnom poslovanju banke, a u protekle dvije godine ovaj segment zauzima izrazito važnu funkciju koja propisuje i provodi mjere zaštite od koronavirusa, a prema preporukama „Nacionalnog stožera civilne zaštite RH“. U cilju zaštite i prevencije radnika u Erste banci, kao i u povezanim društvima banke, redovito se prati situacija vezana uz koronavirus te su na temelju toga organizirani novi načini rada i kreirane su preporuke vezane za rad zaposlenika.

Zaštita na radu kao sustav propisuje niz organizacijskih mjera u radnim procesima kojima je cilj zaštititi radnike od ozljeda na radu, profesionalnih oboljenja, kao i održati radnu sposobnost tijekom čitavog radnog vijeka radnika.

Prilikom provođenja zaštite na radu primjenjuju se osnovna, posebna i priznata pravila, a osnovni zakonodavni okvir postavljen je Zakonom o zaštiti na radu. Unutar banke također se provodi ospozobljavanje radnika u više segmenata, a radnici se ospozobljavaju teorijski i praktično, ovisno o vrsti potrebnog ospozobljavanja. S obzirom da je poslodavac odgovoran za sve osobe koje zaštijava, svaki novozaposleni prije ospozobljavanja za rad na siguran način dobiva svog mentora. Po završenom procesu ospozobljavanja, kao dokaz o ospozobljenosti izdaje se dokument, unificirani „obrazac ZOS“ – Zapisnik o ocjeni ospozobljenosti radnika za rad na siguran način.

Unutar sustava zaštite na radu izrađuje se i Projekcija rizika koja predstavlja temeljni dokument u području zaštite na radu, a kojom se obuhvaćaju svi rizici vezani za obavljanje poslova za sva radna mjesta u baci. Nakon analize vrste i razine intenziteta rizika, planom mjera daju se prijedlozi za primjenu osnovnih i posebnih pravila zaštite na radu odnosno primjenu načela zaštite radu (eliminacija ili umanjivanje rizika, udaljavanje rizika od radnika ili radnika od rizika, ogradijanje rizika ili ogradijanje radnika u odnosu na rizik, primjena osobne zaštitne opreme) te rokovi provedbe, odgovorne osobe i načini kontrole u provedbi utvrđenih mjera zaštite na radu.





Zaštita na radu obuhvaća i dio područja vezanog uz zaštitu od požara, s naglaskom na provedbu evakuacije u slučaju opasnosti. Osim toga, održavanjem objekata na temelju SLA (Service Level Agreement unutar ugovora za održavanje) i zakonskih obveza, izravno se pazi na zdravlje zaposlenika kroz redovito čišćenje ventilacijskih kanala, klima uređaja, čišćenje i dezinfekcija ureda, DDD mjere (dezinfekcija, dezinsekcija, deratizacija) i ostalih preventivnih održavanja prostora.

Područje zaštite na radu obuhvaća i medicinu rada kojom se za zaposlenike osiguravaju prethodni pregledi prije zaposlenja te prethodni, periodični, kontrolni i izvanredni pregledi za radna mjesta s posebnim uvjetima rada, sukladno propisanim pravilnicima zaštite na radu, na trošak poslodavca.

Erste banka ima delegirana tri stručnjaka zaštite na radu čiji je posao pružanje stručne pomoći poslodavcu i njegovim ovlaštenicima, radnicima te povjerenicima radnika za zaštitu na radu u provedbi i unapređivanju zaštite na radu.

Također, stručnjak zaštite na radu sudjeluje u postupku izrade procjene rizika, vrši unutarnji nadzor nad primjenom pravila zaštite na radu, potiče i savjetuje poslodavca i njegove ovlaštenike na oticanjanje nedostataka u zaštiti na radu utvrđenih nadzorom, a osim toga obavlja i niz drugih poslova vezanih za koordinaciju i upravljanje osposobljavanjem radnika za siguran rad.

8. Društvo



Društveno bankarstvo

Erste banka poduzetništvo vidi kao pozitivan model rješavanja društvenih pitanja ili situacija. Iz perspektive banke, podrška održivom poduzetničkom projektu umjesto jednokratnog sponzorstva i donacije, može biti dugoročno rješenje. Ersteova inicijativa društvenog bankarstva potiče financijsku inkluziju poduzetnika početnika, neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika, nudeći im pristup financijskim proizvodima, financijsko savjetovanje i kontinuirano mentorstvo skrojeno prema njihovim potrebama. Tako je do sada plasirano više od 60 milijuna kuna te je podržano više od 330 klijenata, a kreirano više od 420 radnih mjesta.

U 2021. godini Erste banka osigurala je 10 milijuna kuna za podršku poduzetnicima početnicima, posebnoj skupini klijenata, osobama koje se samozapošljavaju, odnosno poduzetnicima – početnicima koji su unutar posljednje dvije godine otvorili vlastito poduzeće, obrt ili obiteljsko – poljoprivredno gospodarstvo. Ovim se programom potiče samozapošljavanje i razvoj poduzetništva, a osim financiranja, podrška se pruža i pri oblikovanju i realizaciji poslovne ideje kroz besplatne online edukacije o relevantnim poduzetničkim temama te savjetovanja. Tako su u 2021. godini napravljena 173 poslovna plana, 522 korisnika sudjelovala su u e-learning programu te je sveukupno održano 570 sati savjetovanja.

Ekonomski i društveni utjecaj malih poduzetnika, neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika izuzetno je bitan. Podršku održivom poduzetničkom projektu vidimo kao dugoročno rješenje za brojna društvena pitanja ili situacije zato što kroz učinak multiplikatora dolazi do brojnih društvenih i ekonomskih pomaka – od kreiranja novih radnih mјesta, povećanja potrošnje i ponude novih usluga do povećanja kvalitete života. Programima koje provodimo na ovom području želimo kroz društveno odgovorno bankarstvo ubrzati razvoj poduzetnika početnika i neprofitnih organizacija, povećati njihov društveni utjecaj i osnažiti ekosustav podrške u Hrvatskoj.

Tina Sirotić
voditeljica Službe za društveno odgovorno bankarstvo





Osim podrške poduzetnicima početnicima, Erste banka provodi i program podrške i financiranja neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika koji su u 2021. godini podržani s 10 milijuna kuna. Također, na raznim programima sudjelovalo je 486 polaznika, a pruženo je i 806 sati savjetovanja.

Nefinancijska podrška pružena je i kroz Erste zakladu provedbom „0% interest loans“ - krediti uz kamatnu stopu 0% do 6 mjeseci, a u svrhu osiguranja bolje dostupnosti svih programa realizirano je i nekoliko partnerskih programa kao što su „Social impact award“ gdje je pružena podrška društvenim poduzetnicima u vidu financiranja programa, mentoriranja i žiriranja, „Zalet“ gdje je pružena mentorska podrška za 7 poduzetnika početnika te suradnja s „Akademijom poslovnih vještina“.

Prema istraživanju koje je banka provela krajem 2021. godine, 40 % poduzetnika početnika izjavilo je da bez podrške i programa Erste banke ne bi moglo pokrenuti poslovanje dok bi 45 % ispitanika posao pokrenulo kasnije ili u manjem obimu.

Radna mjesta zadržalo je 77 % ispitanika, a nešto manje od 50 % izjavilo je da su uspjeli stvoriti nova radna mjesta, dok je 78 % ispitanika izjavilo da je ostvarilo veće ili barem zadržalo iste prihode. Individualno savjetovanje bilo je izuzetno, odnosno, vrlo korisno za više od 91 % poduzetnika početnika.

Kroz program podrške i financiranja neprofitnih organizacija, 60 % ispitanika izjavilo je da je povećalo broj aktivnosti, dok je više od 80 % održalo kontinuitet postojećih aktivnosti. Gotovo 55 % ispitanika uspjelo je zadržati broj radnih mesta, a gotovo 25 % je uspjelo stvoriti i nova, dok ih je 81 % ostvarilo veće ili barem jednake prihode. Više od 50 % ispitanika iz segmenta neprofitnih organizacija smatra da im je individualno savjetovanje bilo izuzetno i vrlo korisno, dok networking korisnim smatra gotovo 70 % ispitanika.

Financijska pismenost



Škola pametnih financija

Više od 20 godina u Erste banci u Hrvatskoj radi se na poboljšanju procesa, proizvoda i usluga, a sve kako bi se u sklopu poslovanja na najbolji mogući način odgovorilo na želje i potrebe klijenata. Isto tako, s obzirom na činjenicu da je znanje pokretač društva i društvenih promjena, Erste banka kao financijska institucija ima odgovornost na području razvoja financijske pismenosti u svakoj dobi.

Stoga je banka 2018. godine, na temelju istraživanja koje je pokazalo da 87% građana prepoznaće važnost financijske pismenosti, pokrenula pilot projekt pod nazivom Škola pametnih financija koji obuhvaća besplatne edukativne radionice o upravljanju osobnim financijama te interaktivne video edukacije.

S obzirom na epidemiološku situaciju, banka je tijekom 2021. prilagodila održavanje radionica na način da je svim zainteresiranim građanima, poduzećima i obrazovnim institucijama omogućila održavanje preko aplikacije MS Teams, odnosno gdje je bilo moguće i nadalje uživo, ali uz pridržavanje svih epidemioloških mjera. Tijekom godine održano je 97 radionica (49 MS Teams radionica), na kojima je sudjelovalo preko 1700 polaznika.

Važnost radionice prepoznale su brojne obrazovne ustanove (osnovne i srednje škole, fakulteti i studentske udruge) kojima je ukupno održano skoro 70 radionica s više od 1500 polaznika.

Ukupno je kroz program financijske pismenosti od 2019. do kraja 2021. prošlo oko 9800 polaznika te je održano više od 550 radionica. Čak 85% polaznika izjavilo je da ih je radionica potaknula na usvajanje nekih dobrih financijskih navika.

Društvena odgovornost

Dijalog s lokalnom zajednicom

Erste banka nastoji njegovati dvosmjernu komunikaciju s lokalnom zajednicom te ostvariti što veću transparentnost.

Tome doprinose i partnerske suradnje s brojnim udrugama, fakultetima, izlaganja i prezentacije na sajmovima, konferencijama i skupovima širom Hrvatske. Kroz 2021. uspješno je realizirano sljedeće:

- sudjelovanje na tjednu karijera 2021. u organizaciji Fakulteta organizacije i informatike u Varaždinu (štand na „Karijernom Španciru”, predstavljanje studentima, predavanje našeg IT stručnjaka studentima FOI-ja)
- sudjelovanje na Danu otvorenih vrata i Danu karijera na Fakultetu elektrotehnike, računarstva i informacijskih tehnologija Osijek (online štand, predstavljanje studentima)
- sudjelovanje na Danu karijera Prirodoslovno-matematičkog fakulteta u Zagrebu (štand, predstavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentsku praksu)
- nekoliko gostujućih predavanja studentima od strane naših IT stručnjaka na Veleučilištu Bjelovar i Fakultetu organizacije i informatike Varaždin.



Banka organizira ljetne studentske programe koje studentima pružaju usavršavanje u nekoliko se- gmenata, no zbog epidemiološke situacije, ti pro- grami u 2020. te 2021. nisu održavani, a sudjeluje i u stipendijskom programu „Best of South East“ kojeg je pokrenuo Steiermärkische Bank und Spar- kassen AG (Sparkasse banka) u suradnji sa Sveu- čilištem u Grazu.

Erste banka se sa studentskim programima još u 2018. pridružila i Inicijativi za mlade, pokrenuto s ciljem lakšeg uključivanja mlađih na tržište rada. Inicijativu za mlade pokrenule su Hrvatska udruga poslodavaca i Europska banka za obnovu i razvoj, a Erste banka mlađim ljudima želi još više približiti mogućnost stjecanja kvalitetnih prvih radnih isku- stava i potencijalnog daljnog zapošljavanja.

Treba napomenuti i segment neprofitnih organiza- cija koji su sudjelovali ili sudjeluju u programima za poduzetnike početnike koje Erste banka omo- gućava, a koje se u dalnjem radu, osim financij- skim podržava i na brojne druge načine, primjerice,

angažiranjem u marketinške svrhe, promocijom njihove djelatnosti na komunikacijskim kanalima banke i slično.

Banka je i 2021. godine sudjelovala u akciji „Korak u život“ stipendiranjem djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi kako bi im se omogućilo fakultetsko obrazovanje. Uz Rotary Klub Zagreb Kaptol, Erste banka je najveći pojedinačni sponzor.

Od jeseni 2019. godine banka je uvela praksu sti- pendiranja đaka i studenata s invaliditetom u okviru kvotnog nezapošljavanja osoba s invalidnošću. S ovom je praksom nastavljeno i u prošloj školskoj godini (2020/2021.) te trenutno mjesečnu stipen- diju redovito dobivaju 23 đaka i studenta. Uz to, po istoj su osnovi sklopljeni ugovori o suradnji s dvije zaštitne radionice koje većinom zapošljava- ju osobe s invaliditetom o kupovini marketinškog materijala. Na jesen 2021. potpisani su ugovori o stipendiranju đaka i studenata s invaliditetom s ukupno 20 stipendista za školsku godinu 2021/22.

Sponzorstva i donacije

Erste banka kroz svoje sponzorske i donatorske aktivnosti uključena je i aktivno podržava različite inicijative i projekte koji doprinose razvoju i unapređenju društva u cijelini, kako lokalno, tako i u cijeloj Republici Hrvatskoj. Svjesna potrebe zajednice, kao društveno odgovorno poduzeće, Erste banka je i tijekom 2021. nastavila podržavati brojne kulturne, znanstvene, zdravstvene, obrazovne, sportske i humanitarne projekte.

Kroz program sponzorstava i donacija u 2021. godini izdvojeno je ukupno 14,82 milijuna kuna. Od redovnih sponzorskih projekata koje Erste banka podržava duži niz godina većina ih se održala uz prilagođene epidemiološke uvjete, dok se manji broj manifestacija ipak na kraju zbog epidemioloških razloga nije održao.

Sažetak najvažnijih inicijativa koje je banka sponzorski ili donacijski podržala:

- oko 170 projekata i ustanova humanitarnoga karaktera
- oko 100 projekata edukativnog karaktera
- oko 200 klubova, udruga i projekata sportskog karaktera
- oko 80 projekata i ustanova kulturno umjetničkog karaktera

Kao i prijašnjih godina, realiziran je natječaj za mlade umjetnike, Erste fragmenti – u protekloj godini 17. po redu. Zaprimljeno je više od 150 prijava mlađih umjetnika, otkupljena su umjetnička djela te izložena u prostorima Erste poslovnih zgrada i poslovnic diljem Hrvatske. Osim toga, dodjeljene su stipendije najboljim mlađim umjetnicima. Izložba Erste Fragmenti održana je u rujnu prošle godine u Kući za ljudе i umjetnost Lauba.

Na području potpore društvene zajednice (social) putem donacija i sponzorstava banka je dala potporu edukaciji mlađih dječjih kirurga u Klinici za dječje bolesti Klaićeva, potporu Dječjem domu Nazorova te SOS Dječjem selu za nezbrinutu djecu.

U vidu donacija potpomognuta je Opća bolnica Koprivnica, Županijska bolnica Čakovec, Opća bolnica Virovitica, Opća bolnica Bjelovar, Opća bolnica Zadar i Dom Zdravlja Zadarske županije.

Erste banka promiče i važnost sportskih projekata te sponzorstava koji stavlju naglasak na važnost promicanja sporta, a osobito promicanja svijesti o važnosti tjelesne aktivnosti u djece. Dva velika projekta koja su usmjerena upravo prema tom cilju su Erste Plava Liga i Erste rukometna liga koje su od 2020. godine objedinjene u dječju sportsku platformu pod nazivom Erste prva liga. Ukupno je u 2021. godini kroz ova dva natjecanja prošlo 5500 djece.





Humanitarne akcije

Erste izazov

Već četvrtu godinu zaredom, od siječnja do prosinca 2021. godine, trajala je akcija u kojoj su si zaposlenici ESB grupe u Hrvatskoj zadali zadatku sportskim i rekreativnim aktivnostima prikupiti određenu kilometražu koja osigurava donaciju u humanitarne svrhe. Izazov je bio postavljen na 120 tisuća kilometara. Prikupljeno je više od 120 tisuća kilometara, a banka je za prikupljene kilometre donirala ukupno 120 tisuća kuna koje su raspodijeljene na pet udruga: Udruga roditelja vitalno ugrožene djece 'Kolibrići', Udruga 'Nova budućnost', inicijativa Cijela Hrvatska pomaže – za teško oboljelu djevojčicu Kiaru, humanitarna udruga 'Dobra volja' te Udruga za autizam Bjeograd.

Korporativno volontiranje – „Šalji dalje“

Korporativno volontiranje više je od jednokratne akcije na razini banke, a organizirano se provodi već godinama. To je proces volontiranja i pružanja pomoći izdvajanjem vremena zaposlenika u svrhu pomoći drugima. Kako bi poslodavac dodatno potaknuo zaposlene, zaposlenicima je već treću godinu zaredom ponuđena mogućnost volontiranja i u radnom vremenu za sve koji su zainteresirani uključiti se, na način da za to mogu iskoristiti jedan radni dan godišnje u okviru radnog vremena, pojedinačno ili u grupi.

Kroz razne projekte tijekom godine, zaposlenici su pomagali i zajedno se aktivirali kako bi činili dobro. Navedeno može biti druženje sa starijim ili bolesnim korisnicima domova za umirovljenike, uređivanje domova za djecu, briga o siromašnima i beskućnicima, čišćenje okoliša i slično.



“

U Erste izazovu sudjelujem posljednje dvije godine, a humanitarne kilometre skupljam najviše biciklom. Vozim ga i neovisno o izazovu, nekoliko puta tjedno, ovisno o vremenskim uvjetima i drugim obvezama, a posebno me raduje što vidim da moj rezultat motivira i druge kolege bicikliste kojih ima sve više. Zašto biciklizam? Puno je razloga, super je za formu i zdravlje, uživanje u prirodi, dobrom društvu, pruža mogućnost istraživanja svojih granica, a kad svemu tome dodamo i humanitarnu stranu priče koja mi se jako svidjela, prednosti su brojne.

Marin Barać

operator IT sustava, prvak Erste izazova 2021.



“Volontiranje je proces koji doprinosi svima, a istraživanja pokazuju da su zaposlenici koji rade u okruženju koje je društveno odgovorno zadovoljniji i angažiraniji. Volontiranjem se potiče timski rad, kolegjalnost te razvija vještine koje se u svakodnevnom radu teško mogu razviti. U Erste banci smo svjesni da volontiranje donosi brojne benefite, kako za one kojima se pomaže, tako i za one koji volontiraju, te baš zbog toga već godinama provodimo interni program korporativnog volontiranja u sklopu kojeg je svim zaposlenicima omogućen jedan slobodan dan u te svrhe. Našu posvećenost ovoj aktivnosti dokazuje i činjenica da smo potpisnici Povelje o volontiranju zaposlenika.

Danijela Sobočanec
specijalistica za upravljanje kompetencijama i razvoj karijere

Erste banka je od 2015. godine potpisnik Povelje o priznavanju kompetencija stečenih volontiranjem, a od 2019. je godine banka potpisnik Povelje o volontiranju zaposlenika. Najbolja potvrda naporima i angažmanu Erste volontera su zahvale raznih ustanova i udruga koje su zaprimili i u 2021. godini.

Happy Hour

Zaposlenici banke, ali i drugih povezanih društava, redovito godišnje organiziraju akcije prodaje kolača i drugih slatkih ili slanih proizvoda, koje su sami proizveli, i na taj način prikupljaju sredstva koja doniraju udrugama ili pojedincima koji se nalaze u teškim životnim prilikama. Nažalost, zbog posebnih epidemioloških prilika, akcije takve vrste obustavljene su već dve godine, no njihova će se organizacija nastaviti čim to prilike dopuste.



9. Okoliš

Problematika očuvanja okoliša posljednjih je nekoliko godina postala sve važnija za održiv razvoj i opstojnost tvrtki, odnosno, ljudi. S obzirom na to da su klimatske promjene počele utjecati na gotovo sve države na svim kontinentima te mijenjati načine na koje ljudi žive i rade, borba za očuvanje okoliša postala je globalna preokupacija. O važnosti te teme svjedoče i brojni skupovi, dogovori i inicijative vodećih svjetskih sila kako bi se ujedinjavanjem došlo do najkvalitetnijeg rješenja. Posljednja takva konferencija održana je krajem 2021. godine u Glasgowu (26. konferencija Ujedinjenih naroda o klimatskim promjenama – COP26) na kojoj je potvrđeno unapređenje dosadašnjih npora, a doneseno je i nekoliko novih inicijativa među kojima su primjerice povećanje sredstava za zemlje u razvoju s ciljem borbe protiv klimatskih promjena te pokretanje globalne obveze smanjenja emisija metana.

Odlukom o financiranju kompanija koje su okolišno neutralne te streme „zelenim“ i održivim projektima, banke i druge finansijske institucije imaju posredni utjecaj na okoliš te njegovo očuvanje. Osim toga, u Erste banci se i u internim procesima stremi što kvalitetnijim i ekološki prihvatljivim rješenjima pa se tako primjerice prilikom uređenja poslovnica, ali i u komunikaciji s klijentima nastoje postići što viši ekološki standardi. Neposredni utjecaj na okoliš identificiran je kroz potrošnju energije te potrošnju papira.

Upravljanje utjecajima na okoliš

Erste banka ima uspostavljenu Politiku zaštite okoliša kojom se definiraju okolišni ciljevi kojima se nastoji doprinijeti smanjenju potrošnje energije i vode te što manjem zagađenju okoliša te na taj način doprinijeti zajednici u kojoj banka posluje.



Neki od ciljeva čijem je ispunjavanju Erste banka posvećena jesu:

- očuvanje prirodnih resursa njihovim odgovornim korištenjem, sustavno povećanje energetske učinkovitosti te usklađenost sa svim važećim zakonskim propisima
- korištenje recikliranog papira te kontinuirano smanjivanje otpadnog papira
- uvođenje sustava razvrstavanja otpada i promocija odgovornog gospodarenja otpadom među zaposlenicima
- smanjenje štetnih emisija odabirom i korištenjem električne energije iz obnovljivih izvora energije



“

U Erste banchi smatramo da su prakse i inicijative zaštite okoliša i uštede energenata imperativ uvjetovan potrebom očuvanja okoliša te smanjenja utjecaja na okoliš stoga već dulje vrijeme ulažemo značajne napore u podizanje svijesti o važnosti ove teme, posebno na internoj razini. Erste grupa i Erste banka već ulažu mnogo naporu kako bi smanjile ugljični otisak vlastitog poslovanja s ciljem ispunjavanja okolišnih zahtjeva, a sukladno rastućim regulatornim zahtjevima, finansijski sektor u tom smjeru treba djelovati i na poslovanja svojih klijenata te poticati tvrtke da štete energiju i prelaze na održivije, 'zelene' oblike.

”

Ivan Čerdic

direktor Direkcije upravljanja imovinom i uslugama

Kako bi postigla svoje ciljeve, Erste banka uvela je sustav upravljanja okolišem sukladan zahtjevima norme ISO 14001:2015. Sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001 potvrđen je (recertificiran) krajem 2020. godine te integriran sa Sustavom za upravljanje energijom prema normi ISO 50001 pomoću kojeg bi se u narednim godinama realizirale mogućnosti naprednjeg praćenja potrošnje električne energije i njezinog racionalnijeg korištenja, a što bi u konačnici trebalo donijeti i određene uštede. Sljedeća recertifikacija planirana je za 2023. godinu.

Aktivno sudjelovanje zaposlenika Erste banke ključno je za postizanje ovih ciljeva. U tom smislu provode se edukacije svih zaposlenika kako racionalno štedjeti energiju i potrošnju papira, kako ispravno

odvajati otpad te sustavna edukacija o standardu ISO 14001:2015, sa svim njegovim elementima i ciljevima. Edukacija na temu zaštite okoliša i racionalnog korištenja energije od početka 2020. godine obvezna je edukacija za sve novozaposlene te ju je u 2021. godini prošlo ukupno 310 novozaposlenih.

Kao i prethodnih godina, i u 2021. godini je od ovlaštene certifikacijske kuće napravljen jednogodišnji vanjski audit za provjeru funkciranja Sustava upravljanja okolišem prema međunarodnoj normi ISO 14001:2015. Banka je odradila sve potrebne aktivnosti za produljenje certifikata ISO 14001:2015 na još jednu godinu. Isto to su uspješno napravila i neka od povezanih društava Erste banke (Erste Card Club, Erste Leasing i Erste Bank A.D. Podgorica).

**Erste banka postavila je Strateške ciljeve okoliša za period od 2022. do kraja 2024. godine.
U odnosu na referentnu 2019. godinu oni su:**

2022.

**zadržati potrošnju
električne
energije na
+/- 3 %**

2019:
10,98 GWh,
2.489 FTE

**zadržati potrošnju
toplinske energije
na +/- 3 %**

2019:
4,09 GWh

**smanjenje CO₂
emisije
0-3 %**

2019:
2,251 tCo₂/ FTE

2024.

Na temelju Strateških ciljeva, definirani su i Operativni ciljevi 2021.- 2022.

- provesti interne edukativne kampanje o zaštiti okoliša, uštedi električne i toplinske energije za novozaposlene
- daljnje postavljanje zaštitnih UV folija na objektima
- proizvodnja 64.000 kWh (+/- 5 %) zelene energije iz fotonaponskih celija postavljenih na upravnoj zgradi u Zagrebu

Energija i emisije

Energija je neophodna za svakodnevni život, kako pojedinca, tako i cijelokupnog gospodarstva, a u tom procesu energiju je potrebno prenositi s početne lokacije do krajnjeg korisnika što, naravno, uzrokuje onečišćenje. Praćenje potrošnje električne energije omogućava kvalitetnije upravljanje ovim segmentom održivog poslovanja. Erste banka na području uštедe električne energije ima nekoliko inicijativa.

Prilikom uređenja poslovnica i drugih poslovnih prostora vodi se računa o svim aspektima ekološki prihvatljivog i održivog poslovanja, koristeći programska i tehnička rješenja za optimiranje potrošnje energenata, redovito održava opremu da bi povećala njezinu trajnost i smanjila količinu otpada, koristi se štedne žarulje i LED štedne panoe za reklame, itd.

Erste banka i svoje klijente želi navesti na razmišljanje o energetskoj učinkovitosti, a posljedično i na samo djelovanje u tom smjeru. Banka klijentima može ponuditi nekoliko proizvoda s namjenom financiranja energetske učinkovitosti tzv. eko kredita, kako za građane tako i za kompanije, a koji potiču iskorištavanje ekoloških oblika energije, upotrebu obnovljivih izvora, energetsku efikasnost i slično, a čime se dodatno potiče razvoj održivosti i energetske učinkovitosti u društvu. Primjerice, klijentima koji kupuju, grade ili adaptiraju nekretninu energetskog razreda A+, A, B ili C nudi se pogodnost niže kamatne stope u odnosu na redovne stambene kredite.

Također, banka surađuje s domaćim i međunarodnim finansijskim institucijama kako bi klijentima u privatnom i javnom sektoru ponudila povoljnije uvjete financiranja projekata pa tako i projekata na području energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije. Povoljnijim uvjetima financiranja banka želi dodatno potaknuti investicije u segmentima koji doprinose povećanju ekološke osviještenosti, učinkovitosti i održivosti.

I u 2021. godini nastavilo se s ugradnjom zaštitnih folija protiv sunca, koje, osim puno boljih uvjeta za rad zaposlenika ljeti, smanjuju potrošnju električne energije za klimatizaciju. Folije su tijekom prošle godine ugrađene na staklene površine u filijali Budžet.

Banka kontinuirano kontrolira i radi na smanjenju potrošnje energenata, a kako bi se na tome što učinkovitije radilo, potrebna je edukacija svih zaposlenika i korisnika prostorija koje su provođene i kroz godinu. Edukacija zaposlenika o mjerama i načinima racionalnog korištenja energenata od 2020. godine obvezna je za sve novozaposlene.

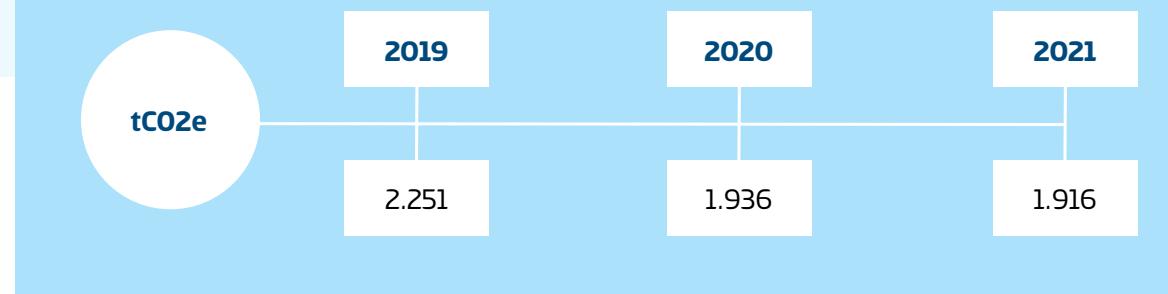
Pandemija koronavirusa donijela je uštede i pad potrošnje energenata u nekim područjima rada, prvenstveno u potrošnji goriva za službena vozila

(2020. je ono u odnosu na 2019. smanjeno za 40,6 %, dok je u 2021. taj pad nešto manji, 35,17 %). Ipak, zbog potrebe stalnog prozračivanja prostora ventiliranjem, radi maksimalne izmjene svježeg zraka, pad potrošnje električne energije značajno je manji nego što bi on bio da nema pandemije. Naime, istraživanje Erste Grupe pokazalo je da je upravo ventilacija najveći potrošač električne energije, a ujedno i veliki potrošač energije zimi zbog potrebe zagrijavanja svježe dopremljenog zraka. Također, značajnija smanjenja i uštede u području električne energije nisu planirani ni za naredno razdoblje zbog osvremenjivanja poslovnica zonama koje neprestano rade te koriste električnu energiju. Potrošnja električne energije povećana je za 6,68 % u odnosu na referentnu 2019. godinu.

Erste banka je i u 2021. godini koristila električnu energiju iz 100% obnovljivih izvora što, izuzev održavanja niske emisije CO₂, znači da je time doprinijela, odnosno, sudjelovala u realizaciji nacionalnih projekata energetske učinkovitosti putem fonda ZelEn.

Na razini Erste Grupe CO₂ emisija prati se u svim zemljama članicama, izračunata iz podataka o potrošnji energenata i fotokopirnog papira.

Erste banka pritom bilježi stalni pad CO₂ emisije:





"

Nakon provedenog istraživanja i analize, Erste banka prošle je godine odlučila postaviti solarnu elektranu na krov HQ zgrade u Zagrebu. Osim s našim ciljevima očuvanja okoliša i uštede energenata, ovaj je pothvat u skladu i s našim ciljevima u sklopu certifikata koje banka posjeduje za standarde ISO 14001 (očuvanje okoliša) i ISO 50001 (upravljanje energijom). Iako je ovo samo mali korak u kontroliranoj potrošnji energenata, njegov doprinos kao dijela mozaika u općenitom cilju smanjenja CO₂ u okoliš, ipak je veliki."

"

Mladen Slavica

voditelj Službe upravljanja uslugama

Erste banka je u 2021. godini nabavila i stavila u korištenje pet električnih automobila, a zbog nedostatne mreže e-punionica u Hrvatskoj, banka je po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru instalirala vlastitu mrežu brzih i sporih punionica. Dosad je instalirano ukupno 10 punionica, a za 2022. godinu planirana je instalacija još tri.

Značajan napredak u korištenju obnovljivih izvora energije učinjen je u lipnju 2021. godine kada su na krov Erste poslovne zgrade u ulici Ivana Lučića u Zagrebu postavljene fotonaponske čelije čiji je cilj proizvesti 64.000 kWh zelene energije.



Odvajanje otpada i smanjenje neselektiranog komunalnog otpada

Identificirano je da banka najviše otpada stvara u području potrošnje papira. Stoga, u svom svakodnevnom poslovanju u cijeloj Erste banci u Hrvatskoj koristi se ekološki, reciklirani papir za printanje, a takvo postupnje planirano je i u budućnosti. Također, zbog ekološkog aspekta, ali i jednostavnije upotrebe, potiče se klijente banke da što više rade i posluju online, stoga je omogućeno digitalno podnošenje zahtjeva za proizvodima banke, a Opći uvjeti poslovanja dostupni su u poslovnicama putem tablet uređaja, umjesto na papiru. Plakati u poslovnicama većim su dijelom, gdje god je to moguće, zamijenjeni digitalnim ekranima. Umjesto klasičnih obavijesti koje se šalju poštom na kućnu adresu, nastoji se sve veći broj dopisa klijentima slati elektroničkom poštom, a često se provode i pojedinačne kampanje za prelazak s papirnatih mjesecnih izvoda, na one elektroničke. Također, koriste se digitalni registratori kojima se centralno upravlja te se i na taj način štedi papir.

Banka konstantno kontrolira i radi na smanjenju potrošnje fotokopirnog papira na nivou cijele banke te su i u tu svrhu organizirane edukacije. Već su u 2019. godini smanjenja potrošnje bila značajna (23%), dok je u 2020. godini to smanjenje još više izraženo i iznosi gotovo 40%. Ovaj se pad nastavio i u 2021. godini, no treba istaknuti da je tijekom posljednje dvije godine na smanjenje potrošnje utjecaj uvelike imala i pandemija koronavirusa te specifični uvjeti rada.

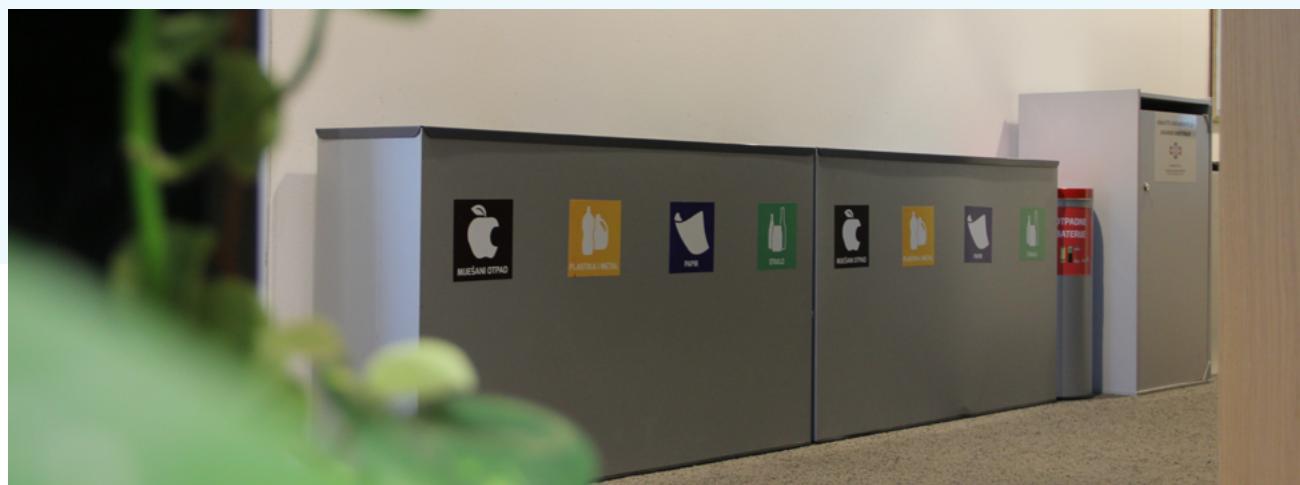
Tablica 10: Potrošnja fotokopirnog papira

Omota/FTE	2019	2020	2021
	14,35	11,18	10,77

Kako bi u budućnosti smanjili negativni utjecaj na okoliš i dodatno smanjili količinu neselektiranog komunalnog otpada, umjesto papirnih ručnika za brisanje ruku u sanitarnim čvorovima, krajem 2018. godine uvedena je upotreba platnenih ručnika. U sklopu toga organizirana je i edukacija zaposlenika. Upotrebom platnenih ručnika Erste banka smanjila je količinu neselektiranog otpada za 70-90 % u svakoj godini u odnosu na prethodne godine kada su se za istu namjenu koristili papirnati ručnici. No, s dolaskom koronavirusa u 2020. godini ponovno je povećana upotreba papirnatih ručnika (poglavito za dezinfekciju radnih površina), a taj se trend nastavio i u 2021. godini.

Također, od 2018. godine u poslovnim zgradama i poslovnicama Erste banke u cijeloj Hrvatskoj postavljeni su spremnici za selektivno odvajanje otpada te su u sklopu toga uvedene i propisane procedure i provedena edukacija zaposlenika. Osim odvajanja papira, plastike, metala i stakla, posebni spremnici za odvajanje otpadnih baterija postavljeni su po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru.

Treba napomenuti da Republika Hrvatska još nema uveden sustav naplate odloženog otpada prema volumenu ili masi, stoga podatci o količinama pojedinih vrsta odloženog otpada nisu dostupni. Međutim, evidentiraju se posebne kategorije zbrinutog otpada pa postoji podatak da je Erste banka u 2021. godini zbrinula: 8,8 tona glomaznog otpada te 40 tona električnog otpada.



Ostale aktivnosti

Već se nekoliko godina provodi „Projekt za PET“ pokrenut na inicijativu zaposlenika. Radi se o projektu organiziranog prikupljanja plastične plastične ambalaže u Erste poslovnim centrima u Zagrebu i u Bjelovaru koji se provodi u suradnji s Udrugom za promicanje inkluzije. Također, po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru, Erste banka organizirala je ekološko-humanitarni projekt sakupljanja plastičnih čepova s PET boca za potrebu sakupljanja novčanih sredstava za Udrugu oboljelih od leukemije i limfoma RH. Ovakva akcija provodi se i u Erste Card Clubu.

Pri uređenju poslovnica po novom konceptu uslužnog modela koji, osim načina poslovanja, uključuje i vizualni identitet Erste banke, standardno se ugrađuju zeleni zidovi od živih biljaka, koji su se pokazali izrazito povoljnijim za ugodan rad zaposlenika i njihov suživot s prirodom. Uz upravnu zgradu banke u Zagrebu, do sada su zeleni zidovi ugrađeni u poslovnicama u Puli, Makarskoj i Zagrebu (u Masařikovoj ulici i na Aveniji Dubrovnik), u Zadru, Šibeniku, Vinkovcima, Viškovu, Buzetu i jednoj poslovničici u Splitu. Osim toga, biljke u prostoru doprinose prirodnom povećanju vlažnosti zraka zimi u grijanim prostorima, čime se smanjuje potreba za energentima za umjetno ovlaživanje.

Banka je član nevladine udruge Hrvatski savjet za zelenu gradnju (eng. Croatia Green Building Council) te aktivno sudjeluje u raspravama i projektima oko zelenih projekata u građevinarstvu, raspravama o novim trendovima u ovom području i slično.



10. Dobavljači

Odgovornost dobavljača

Erste Group gleda svoje dobavljače kao partnere u razvoju održivosti svog poslovanja. Prilikom odabira dobavljača vodi se računa o održivosti i društveno odgovornom poslovanju te se biraju kompanije koje posluju u skladu sa svjetskim standarima koji uključuju socijalne i okolišne utjecaje.

Erste Group Procurement (EGP) je tvrtka Erste Groupa specijalizirana za nabavu. Osnovni joj je cilj osigurati transparentnu i poštenu nabavu i opskrbu te takve ugovore. Ispunjavanje potreba Erste Groupa za tuzemnim i inozemnim dobrima i uslugama, isporučenima na vrijeme i u skladu sa zahtjevima kvalitete, po najboljim mogućim uvjetima - predstavlja ključan element.

Dobavljači Erste Grupa obvezni su ispuniti propisane standarde u područjima poslovne etike, zaštite okoliša i ljudskih prava. Ovi principi i javno su izraženi u dokumentu pod nazivom "Pravila ponašanja dobavljača" (engl. Supplier Code of Conduct) koji je javno dostupan na internetskoj stranici Erste Group Procurementa.

Erste Group Procurement nosi „CIPS oznaku etičnosti“. Ovaj certifikat osiguran je od strane „Ovlaštenog instituta za nabavu i opskrbu“ (engl. Chartered Institute of Procurement and Supply (CIPS)). Taj se certifikat izdaje kompanijama koje su predane visokim standardima etičnosti i koje su dokazale da svoje zaposlenike obučavaju te da posluju u skladu s istima. Zaposlenici su u potpunosti certificirani u odnosu na etičko postupanje dok je 95 % dobavljača, koje je odabrao EGP, prošlo proces etičkog certificiranja u skladu sa standardima EGP-a.

U postupku odabira dobavljača na strateškoj i operativnoj razini uzima se u obzir i održivost. Uz inicijalnu procjenu redovito se pregledava poslovanje dobavljača, čime se pokrivaju najbitniji ili najrizičniji dobavljači. Upitnik za reviziju dobavljača dotiče se područja kao što su: postojanje sustava upravljanja okolišem, sudjelovanje u Projektu objavljivanja emisije ugljičnog dioksida (CO_2) (CDS; Carbon Disclosure Project), postojanje napisane ekološke politike, metoda mjerenja emisija CO_2 , postojanje ekoloških ciljeva, informacije o globama i kaznama za kršenja propisa o zaštiti okoliša i opis opskrbnog lanca dobavljača.

U slučaju nabave dobara upitnik revizije nadopunjava se pitanjima o potencijalno opasnim kemikalijama, mogućnosti recikliranja proizvoda, povratu po isteku životnog vijeka te o Energy Staru ili sličnim standardima.

Erste Group, uključujući i Erste banku u Hrvatskoj, sa zadovoljstvom može istaknuti da u opskrbnom lancu Erste Grupa nisu otkriveni stvarni ili mogući negativni utjecaji na okoliš i niti jedan ugovor s dobavljačem nije raskinut kao rezultat značajnog stvarnog ili mogućeg negativnog utjecaja na okoliš.

Prilikom odabira dobavljača uzeti su u obzir i društveni aspekti, a upitnik obuhvaća i pitanja poput: dječjeg rada, eliminiranja svih oblika prisilnog rada, eliminiranja diskriminacije kod zapošljavanja, slobode udruživanja i prava na kolektivno pregovaranje, razumnog broja radnih sati i poštene naknade, zdravstvene zaštite, zaštite na radu, restrukturiranja posla, plaće, prikladnih radnih uvjeta i drugih važnih društvenih kriterija u opskrbnom lancu.



11. GRI Kazalo sadržaja

Broj GRI Standarda	Naslov GRI Standarda	Broj informacije	Naslov informacije	Komentar/Razlog neobjavljivanja informacije
GRI 102 Opći podaci 2016				
1. Organizacijski profil				
GRI 102	Opći podaci	102-1	Ime organizacije	Erste&Steiermärkische Bank d.d.
GRI 102	Opći podaci	102-2	Aktivnosti, brend, proizvodi i usluge	Godišnje izvješće: Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-3	Lokacija sjedišta	Rijeka, Jadranski trg 3a, Republika Hrvatska
GRI 102	Opći podaci	102-4	Lokacija poslovanja	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-5	Vlasništvo	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-6	Tržišta na kojem organizacija posluje	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-8	Informacije o zaposlenicima	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-9	Dobavljači	Nefinancijsko izvješće: Dobavljači
GRI 102	Opći podaci	102-10	Promjene među dobavljačima	Nije bilo značajnije promjene
GRI 102	Opći podaci	102-11	Načela predostrožnosti	Nefinancijsko izvješće: Kodeks ponašanja ESB grupe; Izjava o svrsi
GRI 102	Opći podaci	102-12	Eksterne inicijative	Nefinancijsko izvješće: Klijenti, Okoliš
GRI 102	Opći podaci	102-13	Članstva u organizacijama	HUB, HGK
2. Strategija				
GRI 102	Opći podaci	102-14	Izvješće predsjednika Uprave	Izvješće predsjednika Uprave
GRI 102	Opći podaci	102-15	Najvažniji utjecaji, prijetnje i prilike	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
3. Etika i integritet				
GRI 102	Opći podaci	102-16	Vrijednosti, principi, standardi i norme ponašanja	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
4. Ustrojstvo				
GRI 102	Opći podaci	102-18	Struktura ustrojstva	Opći podaci: Nadzorni odbor, Uprava
5. Dioničari				
GRI 102	Opći podaci	102-40	Popis dioničara	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-41	Kolektivni ugovor	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-42	Identificiranje dionika	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-43	Pristup uključiva-nju dionika	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-44	Ključne teme i pitanja	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
6. Praksa izvještavanja				
GRI 102	Opći podaci	102-46	Definiranje sadržaja izvještaja	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-47	Popis materijalnih tema	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-49	Promjene u izvještavanju	Nema promjena
GRI 102	Opći podaci	102-50	Razdoblje izvještavanja	Od 1. siječnja 2021. do 31. prosinca 2021.
GRI 102	Opći podaci	102-51	Datum posljednjeg izvještaja	Godišnje izvješće za godinu koja završava 31. prosinca 2021.
GRI 102	Opći podaci	102-52	Razdoblje izvještavanja	Godišnji
GRI 102	Opći podaci	102-54	Tvrđnja o izvještavanju u skladu s GRI Standardima	Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Initiative (GRI: core option)
GRI 102	Opći podaci	102-55	GRI tablica sadržaja	Nefinancijsko izvješće

Broj GRI Standarda	Naslov GRI Standarda	Broj informacije	Naslov informacije	Komentar/Razlog neobjavljuvanja informacije
GRI 103 Upravljački pristup 2016				
GRI 103	Upravljački pris-tup	103-1	Objašnjenje materijalnih tema	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
Materijalne i dodatne teme				
Materijalna tema: Antikorupcija (GRI 205 Antikorupcija 2016)				
GRI 205	Antikorupcija	205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije	U 2021. godini u Erste banchi nije bilo zabilježenih slučajeva korupcije.
Materijalna tema: Emisije (GRI 305 Emisije 2016)				
GRI 305	Emisije	305-5	Smanjenje emisija	Nefinancijsko izvješće: Emisije
Materijalna tema: Odgovornost dobavljača (GRI 308 Negativan utjecaj dobavljača 2016)				
GRI 308	Negativan utjecaj na okoliš od strane dobavljača	308-2	Negativan utjecaj na okoliš od strane dobavljača	Nefinancijsko izvješće: Dobavljači
Materijalna tema: Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje (GRI 401 Zaposlenje 2016)				
GRI 401	Zaposlenje	401-1	Novi zaposlenici	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici Ukupan broj novih zaposlenika: 152; Fluktuacija: 233
GRI 401	Zaposlenje	401-3	Rodiljni dopust	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
Materijalna tema: Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje (GRI 403 Sigurnost i zaštita na radu 2018)				
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-1	Sustav sigurnosti i zaštite na radu	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-3	Medicina rada	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-5	Ospozobljavanje radnika za rad na siguran način	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-7	Postupci sprječavanja i ublažavanja negativnih posljedica	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
Materijalna tema: Edukacije i obrazovanje (GRI 404 Edukacije i obrazovanje 2016)				
GRI 404	Edukacije i obrazovanje	404-1	Broj sati obuke	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
Materijalna tema: Raznolikost i jednakost (GRI 405 Raznolikost i jednakost 2016)				
GRI 405	Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika	405-1	Struktura upravnih tijela i zaposlenika	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
Materijalna tema: Raznolikost i jednakost (GRI 406 Anti-diskriminacija)				
GRI 406	Antidiskriminacija	406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici U 2021. godini nije bilo zabilježenih slučajeva diskriminacije.
Materijalna tema: Zadovoljstvo klijenta				
Informacije o zadovoljstvu klijenata				
Materijalna tema: Finansijska pismenost				
Informacije o aktivnostima koje se provode na području finansijskog opismenjavanja				
Nefinancijsko izvješće: Društvo				