

NEFINANCIJSKO IZVJEŠĆE 2019.

Europska unija je Direktivom 2014/95/EU propisala obvezno nefinancijsko izvještavanje kompanija unutar EU, a ista je direktiva implementirana u hrvatsko zakonodavstvo u prosincu 2016. godine. Nefinancijsko izvještavanje put je ka većoj transparentnosti te odgovornosti svih poduzeća u Europskoj uniji. Bez obzira na tu zakonsku obvezu, Erste banka već od ranije ima tradiciju izvještavanja javnosti o svojim aktivnostima iz segmenta nefinancijskog i društveno odgovornog poslovanja putem svojih Godišnjih izvještaja.

Jedna od temeljnih niti vodilja u poslovanju, kako Erste Groupa, pa tako i Erste banke jest Izjava o svrsi koja počiva na ukupno sedam stupova. Širenje i osiguravanje prosperiteta, dostupnost, nezavisnost i inovacija, profitabilnost, financijska pismenost, radi se o ljudima te služenje građanskom društvu čine šest od sedam stupova, i velikim dijelom pokrivanje i sve aspekte održivog poslovanja koje Erste banka želi postići. Ono što čini razliku 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 banci, tako i svima na koje Erste banka ima utjecaj, jest 'Je li to ispravno?'. Upravo je to pitanje ono koje Erste banku tjera da svoje usluge i proizvode razvija do najviših mogućnosti te tako daje najveći doprinos pojedincu i društvu kao cjelini.

Nefinancijskim 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 nefinancijsko izvještavanje Erste banci je cilj tu viziju i sve što ono što se radi da bi je ostvarili približiti svim zainteresiranima. 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 ekonomske vrijednosti, integraciju, inkluzivnost i zajedništvo svih pojedinaca u društvu, neovisno o dobi, spolu, etničkoj, vjerskoj ili političkoj opredijeljenosti, spolnoj orijentaciji ili bračnom statusu.

Implementacija obveze o nefinancijskom 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 nefinancijskom izvještavanju. U tom smislu, nefinancijski izvještaj Erste banke izdan je u sklopu Godišnjeg izvještaja.

Nefinancijski izvještaj Erste banke sastavljen je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Initiative (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 će 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. Uzevši u obzir svoj oblik poslovanja i utjecaja na društvo, Erste banka može doprinijeti radom i postizanjem šest ciljeva:

1. Zdravlje i dobrobit (SDG 3)
2. Kvalitetno obrazovanje (SDG 4)
3. Rodna ravnopravnost (SDG 5)

4. Dostojanstven rad i gospodarski rast (SDG 8)
5. Smanjenje nejednakosti (SDG 10)
6. Odgovor na klimatske promjene (SDG 13)

Analiza materijalnih tema

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 Financijska 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 (SDG8)

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 (SDG 8)

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 suzbiti negativne učinke u društvu. Nadalje, svojim programima društvenog odgovornog bankarstva Erste banka nastoji što većem broju ljudi omogućiti pristup financijskim 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 smjericama 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 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 pretpostavke 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. 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.

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 jednake prilike i dostupnost sredstava za sve. Također, financijsko opismenjavanje kojim se omogućuje da u znanju o financijama svi imaju jednaku polazišnu točku jedan je od načina na koji se mogu postaviti dobri temelji za napredak ka ispunjavanju ovog cilja.

Financijska 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 financijskim opismenjavanjem u društvu te je stoga pokrenut program besplatnih radionica i video-edukacija pod nazivom Škola pametnih financija. U 2019. godini ove je radionice pohađalo više od 5000 ljudi.

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 cjelini, kako lokalno, tako i u cijeloj Republici Hrvatskoj. Također, Erste banka nastoji njegovati dvosmjernu komunikaciju s lokalnom zajednicom te ostvariti što veću transparentnost.

Okoliš

Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš (SDG 13)

Nažalost, ljudi su svjedoci sve češćih ekoloških katastrofa koje su posljedica nebrige čovječanstva za okoliš u kojem živi. U zadnje se vrijeme sve više tvrtki okreće uvođenju što održivijeg poslovanja i sve većoj brizi za ekologiju. Stoga i Erste banka, u segmentu ekologije i okoliša stremi što kvalitetnijim poslovnim procesima i ekološki održivom poslovanju. Prilikom uređenja poslovnica, ali i u svom svakodnevnom radu, te u komunikaciji s klijentima Erste banka nastoji postići što više ekološke standarde, a to isto zahtijeva i od svojih dobavljača.

Dobavljači

Odgovornost u odabiru dobavljača (SDG 10,13)

Erste Group, uključujući i Erste banku u Hrvatskoj, 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.

Tablica 1: Analiza materijalnih tema

DIONICI	TEME MATERIJALNE ANALIZE	TEME MATERIJALNE ANALIZE PREMA GRI STANDARDIMA	POGLAVLJE U NEFINANCIJSKOM IZVJEŠTAJU
Klijenti	Odgovornost u poslovanju	Antikorupcija (GRI 205-3)	Antikorupcija i porezna transparentnost
	Zadovoljstvo klijenta		Proizvodi i usluge
	Pravo na zaštitu osobnih podataka	Zadovoljstvo klijenta (dodatna materijalna tema)	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	Sigurnost i zaštita zdravlja, Fleksibilnost na radnom mjestu (GRI 403-2)	Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika
Društvo	Društveno bankarstvo	Antikorupcija (205-3)	Dijalog s lokalnom zajednicom
	Financijska pismenost	Program financijske pismenosti (dodatna materijalna tema)	Škola pametnih financija
	Društvena odgovornost		Sponzorstva i donacije te humanitarne akcije
Investitori		Ekonomski rezultati	
Okoliš			Energija
	Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš	Energija (GRI 302-1, 302-4)	Emisije i staklenički plinovi
Dobavljači			Zbrinjavanje otpada
	Odgovornost u odabiru dobavljača	Odgovoran odabir dobavljača (GRI 308-2)	Odgovornost dobavljača

Klijenti

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 je uspostavila i primjenjuje temeljna načela društveno odgovornog 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 poslovnog ponašanja zaposlenika banke u svrhu očuvanja i daljnjeg 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 prihvatiti 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, 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.

Banka u svom poslovanju primjenjuje načelo „nulte tolerancije“ na prijevorna postupanja na štetu interesa i/ili imovine banke, na korupciju, kršenje važećih pravila i propisa, akata banke te etičkih načela. Tzv. *Whistleblowing* (eng. zviždač) politikom uspostavljen je proces prijave nepravilnog ponašanja u vezi financijskih nezakonitosti, korupcije, prijevora i pranja novca, postojanja sukoba interesa, postupanje suprotno propisima i procedurama banke, kršenja važećih propisa bankarskog poslovanja te proces provjere i rješavanja navedenih prijava, kao i način postupanja i pružanje zaštite zviždačima.

Erste banka kontinuirano educira svoje zaposlenike u cilju podizanja svijesti o važnosti upravljanja sukobom interesa i sprječavanja korupcije, kao i postupanja u skladu sa etičkim standardima. Također, Erste banka nastoji edukacijam poticati zaposlenike na prijavljivanje nepravilnosti poput: prijavnih radnji, kršenja propisanih procedura i akata banke.

U 2019. godini Erste banka je provela 39 edukacija kojima je ukupno educirano 725 zaposlenika što predstavlja 25% od ukupnog broja zaposlenika. Nadalje, u 2019. godini Erste banka zaprilmila je četiri prijave potencijalnih nepravilnosti među kojima nije bilo slučajeva korupcije.

Porezna transparentnost

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 njenih ovisnih društava u Hrvatskoj u cjelini, koordinacija porezne politike povezanih društava te suradnja s poreznim tijelima. Cilj Ureda je kvalitetno i efikasno upravljanje poreznim rizicima ESB grupe, a kao odgovor na sve opsežniju poreznu regulativu, bilo da se radi o EU Direktivama ili lokalnim propisima. Osim porezne usklađenosti druga bitna zadaća Ureda za poreze ESB Grupe je da kolegama iz banke i ovisnih društava pomogne optimizirati porezne obveze koje proizlaze iz njihovog svakodnevnog poslovanja. Svrha je Ureda za poreze ESB Grupe da bude podrška poslovnim linijama banke i da se postojeća porezna znanja i stručnost uključe u svaki segment poslovanja banke. Ured za poreze intenzivno surađuje s drugim organizacijskim dijelovima banke.

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

Proizvodi i usluge

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, pri čemu se kroz poslovanje nastoji voditi brigu i o osjetljivim skupinama klijenata te o ponudi njima posebno prilagođenih proizvoda, primjerice posebni uvjeti kredita i niža naknada za vođenje računa za umirovljenike. Za djecu je u ponudi posebni štedni proizvod pod brandom Medo Štedo kojem je cilj stvoriti prvi kontakt djece s bankom, poticati navike štednje povoljnijim uvjetima kamatne stope te prilagođenim nagradnim programom. Osim toga, 2019. godine Erste banka intenzivno se usmjerila i na segment mladih klijenata za koje je, nakon provedenih istraživanja, unaprijeđeno nekoliko postojećih, ali i kreirano novih mogućnosti. Uveden je poseban tekući račun Erste Cashtag namijenjen djeci i mladima do punoljetnosti uz koji koriste i debitnu karticu, čime je roditeljima olakšano učenje djece i mladih financijskoj odgovornosti bez naplate naknade za vođenje računa. Također, temeljem specifičnih potreba mladih do 26 godina proširena je Erste Club ponuda te je ukinuta naknada za korištenje svih proizvoda i usluga unutar Erste Club ponude.

Klijentima s poteškoćama u otplati kredita na raspolaganju su različite mjere olakšavanja otplate kredita, primjerice kroz poček.

Tijekom 2019. banka je nastavila aktivno sudjelovati u programima poticajne stanogradnje (POS) i programu subvencioniranja stambenih kredita za financiranje kupnje ili izgradnje nekretnine u suradnji s Agencijom za pravni promet nekretnina i posredovanje Republike Hrvatske (APN).

Sredinom prosinca 2018. godine Erste banka lansirala je novu, inovativnu mobilnu aplikaciju pod nazivom Keks Pay koja je besplatna za download na iOS i Android uređaje te omogućava brzo i sigurno slanje novca bez naplate naknada. Riječ je o prvom bankarskom rješenju na hrvatskom tržištu koje je namijenjeno svim zainteresiranim korisnicima, neovisno u kojoj banci imaju otvoren račun. Aplikacija je rezultat rada internog *startupa* u Erste banci, osnovanog u svrhu razvoja inovativnih rješenja i poslovnih modela. Od svog lansiranja, aplikacija je prikupila gotovo 95.000 korisnika, od čega su njih 75 % klijenti drugih banaka, dok je preostalih 25 % klijenata Erste banke. Aplikacija se kontinuirano nadograđuje novim funkcionalnostima pa je tako krajem 2019. godine uvedena mogućnost plaćanja parkinga u više od 60 hrvatskih gradova, bez naplate dodatnih troškova ili naknada za korisnike. Ova jednostavna aplikacija kreirana je u skladu s najvišim sigurnosnim standardima.

I u segmentu poslovanja s malim poduzetnicima, nastavljene su aktivnosti unapređenja poslovnog modela kroz brojne inicijative i projekte kojima se pokušava odgovoriti na zahtjeve i potrebe klijenata. Poslovna podrška za male poduzetnike koja klijentima pruža uslugu udaljenog savjetovanja, tijekom 2019. godine nastavila je s planiranim aktivnostima rada usmjerenima na financijsko informiranje i savjetovanje pravnih subjekata malog poduzetništva, a kao podrška financijskim zastupnicima i poslovnicama kroz sudjelovanje u zajedničkim aktivnostima i kampanjama, usmjerenim na personalizirani pristup u prepoznavanju potrebe klijenata. Cilj je kroz fokusiran i proaktivan pristup navedenom segmentu klijenata, brzinom, kvalitetom usluge i dostupnošću povećati zadovoljstvo klijenata.

Tijekom 2019. godine banka je nastavila suradnju na postojećim i ugovarala nove financijske instrumente s domaćim i međunarodnim financijskim institucijama (HAMAG BICRO, HBOR, EIF). Financijski instrumenti koji se sufinanciraju iz sredstava Europskih strukturnih investicijskih fondova (ESIF) dolaze u obliku kreditnih linija, jamstava i garancijskih shema i namijenjeni su mikro, malim i srednjim poduzećima s ciljem da poduzetnicima olakšaju pristup financiranju.

Kako bi osigurali dostupnost povoljnijih izvora financiranja u 2019. godini nastavljena je suradnja s Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak (HBOR), a banka se odazvala i inicijativi HBOR-a i EBRD-a (Europska banka za obnovu i razvoj) na temu uzajamne suradnje na realizaciji projekata pod okriljem InvestEU platforme kako bi se kroz zajedničku sinergiju kreirao što konkurentniji proizvod unutar novog višegodišnjeg financijskog okvira EU za razdoblje od 2021. - 2027. Osim toga, produljena je suradnja s Europskom investicijskom bankom (EIB) te Europskim investicijskim fondom (EIF). Zbog svoje je

suradnje s EIF-om na InnovFin garanciji, Erste banka proglašena najaktivnijom bankom u korištenju te garancije (75 % udjela ukupno uključenih transakcija pod InnovFin garanciju u Republici Hrvatskoj).

Također, nastavljene su aktivnosti suradnje s institucijama na lokalnim tržištima te su tako tijekom godine sklopljene ili obnovljene poslovne suradnje sa županijama, lokalnom upravom i samoupravom kroz različite programe kreditiranja malog i srednjeg poduzetništva te subvencioniranja stambenih kredita građana .

Banka posluje u skladu s „Načelima odgovornog poslovanja“ kojima je cilj osigurati pravila vezana uz financiranje, odnosno, pružanje usluga na području industrija energetike, obrambene industrije, industrije oružjem te drugih osjetljivih industrija. Iako banka nema fokus na financiranje takvih industrija, postupanje u skladu s načelima osigurava upravljanje poslovnim aktivnostima u navedenim industrijama na odgovoran način prema klijentima i društvu općenito.

U skladu s regulativom, Erste banka je sredinom 2019. godine otvorila svoja web sučelja i omogućila privatnim i poslovnim klijentima da koriste mobilne i web aplikacije drugih pružatelja platnih usluga za upravljanje bankovnim računima ili za iniciranje platnih transakcija.

Treba spomenuti i naše web stranice koje su doprinijele mogućnosti razvoja novih digitalnih usluga za poslovne subjekte te je klijentima putem weba omogućena predaja raznih zahtjeva i upita kojima im je omogućen lakši pristup informacijama na webu, prilagođenih stvarnim potrebama.

Iskustvo klijenta i kontakt centar

Erste 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.

Stoga se iskustvom klijenata upravlja sustavno i kontinuirano, kroz proces definiran u pet koraka:

- osluškivanjem glasa klijenta
- implementacijom standarda kvalitete usluge
- edukacijom zaposlenika
- mjerenjem iskustva klijenata te
- identificiranjem područja za unaprjeđenje i definiranje akcijskog plana unaprjeđenja.

Svrha mjerenja iskustva klijenata je kreiranje cjelokupne slike o zadovoljstvu klijenata pruženom uslugom uključujući cjelokupno postupanje zaposlenika banke prema klijentima. Mjerenjem se istražuje područje zadovoljstva proizvodima i procesima banke te znanje, stručnost, postupci i ponašanja zaposlenika prema klijentima. Rezultati mjerenja omogućavaju konkretnu povratnu informaciju te priliku da se unaprijedi iskustvo klijenta u svim dodirnim točkama s bankom.

Izvori mišljenja klijenata dolaze s nekoliko strana i iz nekoliko perspektiva. Tu je: *mystery shopping* (tajni kupci) kojim se utvrđuje ponašaju li se i postupaju li zaposlenici prema unaprijed propisanim standardima i procedurama; istraživanja zadovoljstva klijenata kojima se ispituje zadovoljstvo klijenta pruženom uslugom ili ugovorenim proizvodom (uzorak je više od 30 tisuća ispitanika godišnje) te prigovori klijenata koji se prikupljaju i detaljno analiziraju na mjesečnoj i kvartalnoj razini prema raznim kategorijama.

Sva navedena mjerenja provode se kontinuirano, rezultati se redovito analiziraju i izvještavaju rukovoditelji te se rade akcijski planovi za unaprjeđenja. Na razini banke funkcionira i Odbor za kvalitetu usluge i iskustvo klijenata čiji su stalni članovi Uprava te direktori druge linije upravljanja onih sektora koji direktno komuniciraju s klijentima te ostalih sektora koji imaju važnu ili ključnu ulogu u pružanju usluge klijentu. Odbor se sastaje četiri puta godišnje te određuje ciljeve kvalitete usluge i prati nivo kvalitete usluge te odlučuje o prioritetima za unaprjeđenje.

Nekoliko je osnovnih ciljeva koji se povezuju uz iskustvo klijenata, a koji se u nadolazećem razdoblju žele osigurati. Daljnji razvoj usluga i mogućnosti ugovaranja proizvoda na digitalnim kanalima, unaprjeđenje efikasnosti u procesima kako bi se klijentima pružila usluga u što kraćem vremenu te transformacija mreže na način da se u fokus stavlja klijent samo su neki od njih.

Promjene u očekivanjima klijenata te promjene u ponašanju i navikama klijenata, tehnološka revolucija i regulatorni okviri neminovno zahtijevaju redizajn trenutnog poslovnog modela i uloge poslovnica kao kanala distribucije proizvoda i usluga banke i partnera, a to je ujedno i razlog postepene transformacije mreže. Nakon što su u 2018. godini preuređene i profunkcionirale četiri poslovnice koje u fokus stavljaju klijenta te savjetodavnu uslugu banke, u 2019. godini preuređene su još četiri. Ovakav model rada poslovnice, koji karakterizira kako vizualna tako i promjena u pristupu radu, usmjeren je na promjenu servisnog modela u poslovanju s fizičkim osobama. S preuređenjem poslovnica po novom konceptu planira se nastaviti.

Važno je istaknuti i da je Kontakt služba Erste banke dostupna klijentima 24 sata i to putem više kanala kako bi im se u svakom trenutku olakšalo dobivanje informacije ili omogućilo pravo na prigovor.

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 bilježi dugoročno rastući trend, a u 2019. godini Erste banka bila je prva na tržištu u svim segmentima.

Pravo na zaštitu osobnih podataka

Zaštita osobnih podataka predstavlja temeljno pravo svakog građanina. Načela i pravila o zaštiti osobnih podataka osiguravaju zaštitu privatnog života te ostalih ljudskih prava i temeljnih sloboda u prikupljanju, obradi i korištenju osobnih podataka te je osigurana svakom građaninu bez obzira na državljanstvo i prebivalište te neovisno o etničkom podrijetlu, boji kože, spolu, jeziku, vjeri, političkom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom podrijetlu, zdravstvenom stanju, imovini, rođenju, obrazovanju, društvenom položaju ili drugim osobinama.

a) **GDPR** (*engl. General Data Protection Regulation*)

U svim zemljama članicama Europske unije od 25. svibnja 2018. godine u potpunosti se počela primjenjivati Opća uredba o zaštiti podataka (*engl. GDPR – General Data Protection Regulation*) koja je Erste banci donijela dodatnu vrijednost u smislu mogućnosti da se kroz transparentno poslovanje u još većoj mjeri približi našim klijentima, iskoristivši navedeni pravni okvir kao dodatnu priliku i motiv za podizanje razine sigurnosti cjelokupnog sustava sigurnosti, uključujući i zaštitu osobnih podataka klijenata i zaposlenika. Općom uredbom o zaštiti podataka uvedene su nove definicije, detaljnije su opisani postojeći pojmovi, jačaju se prava fizičkih osoba te je jedan od ciljeva podizanje informacijske sigurnosti na najvišu razinu u području pristupa i upravljanja osobnim podacima. Banka kontinuirano radi na unaprjeđenju svojih procesa, poduzimajući odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi zaštitila osobne podatke svojih klijenata, zaposlenika i suradnika te smo svjesni važnosti koju osobni podaci predstavljaju za svakog građanina.

b) **PCI/DSS** (*engl. Payment Card Industry Data Security Standard*) certifikat

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.

Erste banka kontinuirano provodi proces obnavljanja certifikata po PCI/DSS standardu. Navedeni standard dokaz je usklađenosti poslovanja banke s ovim visokim međunarodnim standardom platnih sustava što zahtijeva kontinuirano ulaganje u tehnologiju i poslovne procese s ciljem osiguravanja sigurnosti klijenata i njihovih osjetljivih kartičnih podataka. Politika informacijske sigurnosti, proces rukovanja podacima i struktura računalne mreže samo su neki od dvanaest strogih domena koje je potrebno zadovoljiti kako bi se osigurala zaštita podataka. Slijedom navedenoga, banka je tijekom 2019. godine šesti put zaredom uspješno zaključila proces re-certificiranja usklađenosti svojih poslovnih procesa s PCI DSS standardima.

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.

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 brigu o svim elementima dobrobiti: kroz karijeru odnosno smislen i svrhovit posao, kroz intelektualni napredak i prilike za stjecanje novih znanja i vještina, kroz dobre i zdrave odnose, ekonomsku sigurnost i stabilnost te u konačnici brigu za vlastito zdravlje. Također, posebna pažnja daje se rodnoj ravnopravnosti 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 2 513 zaposlenika, od čega su 1833 žene, dok je 680 muškaraca. Među zaposlenicima prevladavaju oni koji imaju 30 do 50 godina.

Tablica 2: Struktura zaposlenika

UKUPNO		< 30 GOD		30-50 GOD		>50 GOD	
žene	muškarci	broj	%	broj	%	broj	%
1833	680	372	15%	1792	71%	346	14%

Žene čine 72,9 % zaposlenika, a preostalih 27,1 % čine muškarci. Ukupno gledano, postotak žena na rukovoditeljskim pozicijama blago raste kroz 2019. godinu na 64,6%, u odnosu na 62,1 % godinu ranije. Kad se radi o top menadžment pozicijama, žene zauzimaju 28 % ovih pozicija, dok je njihov udio u 2018. bio 29,2 %. Na pozicijama srednjeg menadžmenta njihov udio je povećan sa 61,9 %, koliko je iznosio krajem 2018., na 63,0 % krajem prošle godine. Prosječna dob zaposlenika u kompaniji iznosi 39 godina, dok je prosječna dob zaposlenika na rukovodećim pozicijama nešto viša i iznosi 44 godine.

Tablica 3: Struktura upravnih tijela

NADZORNI ODBOR	žene	muškarci			
	29%	71%			
UPRAVA	žene	muškarci	<30	30-50	50>
	20%	80%	0%	0%	100%
B-1	žene	muškarci			
	28%	72%			
B-2, B-3, B-4	63%	37%			
Total Top mgmt	27%	73%			

Suzbijanje diskriminacije propisano je Pravilnikom o radu u kojem je opisan i postupak prijave te aktivnosti koje moraju poduzeti osobe ovlaštene za rješavanje prigovora. Posebnom odlukom Uprave imenovane su osobe iz Sektora pravnih poslova i Sektora ljudskih potencijala zadužene za rješavanje prigovora vezanih uz zahtjeve za zaštitu dostojanstva i zaštitu od diskriminacije unutar Erste banke.

Posebna se pažnja obraća na sprječavanje diskriminacije u procesu regrutiranja i selekcije – natječaji Erste banke otvoreni su za prijave svih zainteresiranih kandidata koji po svojim kompetencijama i iskustvu odgovaraju uvjetima radnog mjesta, bez obzira na spol, dob, nacionalnost i sl. S rukovoditeljima se radi na osvještavanju nesvjesne diskriminacije kako bi mogli donijeti kvalitetne i nepristrane odluke vezano za odabir kandidata.

Početak svibnja 2017. godine 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 odaziva se na niz inicijativa, panela i predavanja na temu raznolikosti te ju aktivno promovira na svim stručnim skupovima izvan banke.

Prošle je godine Politika revidirana u dijelu vezanom za strukturu visokog rukovodstva i definiran je cilj od 35 % zastupljenosti žena u top menadžmentu ESB grupe. Fokus strategije za postizanje ovog cilja je na razvoju korporativne kulture i alata upravljanja karijerom koji podržavaju sve zaposlenike bez obzira na spol. Nastavit će se napori u stvaranju radnog okruženja koje je fleksibilno i omogućava postizanje ravnoteže između posla i privatnog života.

Osim podrške ženama rukovoditeljicama, fokus je stavljen i na osiguravanje jednakih prilika za napredak i razvoj zaposlenika iz različitih dobnih skupina, posebno onih krajnjih (mlađi od 30 ili stariji od 50 god), i poticanju uspješne suradnje u multi-generacijskim timovima. Tako se posebno pazi da se u razvojnim inicijativama uvijek vodi briga o cjeloživotnom učenju i da segment zaposlenika 50+ bude ravnopravno uključen u sve edukacijske aktivnosti.

Vezano za navedena načela, u 2019. godini inicirano je nekoliko aktivnosti koje podržavaju poštivanje raznolikosti u organizaciji. Pokrenuta je radionica nazvana #razlicitoplavi za osvještavanje stereotipa i predrasuda koju je kroz 2019. prošao menadžment banke i oko 500 zaposlenika. Radionica je uključena u HR katalog razvojnih aktivnosti i nastavit će se s njezinom provedbom sljedeće godine. Dodatno, organizirana je edukacija na temu upravljanja/suradnje u multigeneracijskim timovima za rukovoditelje i za zaposlenike.

Uz edukacije, intenzivirana je komunikacija raznolikosti kroz tematske članke na intranetu, a kontinuirano se radi i na benefitima koji podržavaju raznolike skupine zaposlenika i doprinose ravnoteži poslovnog i privatnog života.

U 2019. godini nisu zabilježeni slučajevi diskriminacije.

Povelja o raznolikosti (Diversity Charter)

Povelja o raznolikosti je dokument kojeg individualno izrađuje svaka zemlja, a tekst povelje potpisuju poslovne i druge organizacije čime se obvezuju na provođenje politike raznolikosti i nediskriminacije u svojim radnim sredinama i poslovnom okruženju. Projekt je započeo 2018. godine, a jedna od potpisnika Povelje je i Erste banka s ciljem naglaska na raznolikost u stvaranju poticajnog radnog okruženja.

Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj je organizacija koja u Hrvatskoj promovira primjenu društveno odgovornog poslovanja, a Povelja služi kao doprinos društvenom razvoju i promoviranju jednakih mogućnosti za sve društvene skupine. Tijekom 2019. kroz suradnju s Poslovnim savjetom za održivi razvoj Erste banka uključila se u edukacije i inicijative vezane za promoviranje raznolikosti i aktivni je član mreže stručnjaka iz ovog područja na razini Europske unije.

Etički kodeks

Kodeks ponašanja ESB grupe referentna je točka za sve postupke i ponašanje te služi kao poveznica u aktima koji reguliraju ponašanje zaposlenika prilikom obavljanja aktivnosti. Opisuje sve ono što je važno, jasno definira obveze i utvrđuje osnove za postupanje svih radnika kao dobrih korporativnih građana. Isto tako, Kodeks propisuje potrebu za odgovornim ponašanjem, s poštovanjem prema drugima te održivo u svim vidovima poslovanja, čime se štiti dobra reputacija banke i stječe povjerenje u instituciju.

Usvajanjem Kodeksa ponašanja, banka želi osigurati određeni standard kvalitete i održivosti poslovanja kroz prizmu svojih zaposlenika i korporativne kulture. Kodeks ESB grupe je, isto tako, konstantni proces

razvijanja koji nema rok trajanja i period primjene te je obvezan za sve zaposlenike. Dostupan je na hrvatskom i engleskom jeziku.

U 2018. pokrenute su etičke radionice za ciljane grupe zaposlenika kroz koje se povezuju smjernice iz Kodeksa ponašanja sa stvarnim izazovima i situacijama te se promoviraju pozitivna ponašanja. S ovim radionicama, kao i s predavanjima na temu Kodeksa ponašanja, nastavljeno je i kroz 2019. godinu. Radionice i predavanja su obvezni dio edukacijskih programa za određene skupine zaposlenika (npr. novozaposleni, novoimenovani rukovoditelji, prodajni zaposlenici...), a organizirani su i moduli za slobodnu prijavu svih zainteresiranih. Oko 400 zaposlenika na ove se načine upoznalo s Kodeksom ponašanja kroz 2019. godinu.

Interna kvaliteta usluge

Proces upravljanja internom kvalitetom usluge jedan je od načina ostvarivanja suradnje između različitih dijelova banke i ESB grupe. Kroz ovaj proces zaposlenici, s jedne strane, imaju priliku dati otvorenu i konstruktivnu povratnu informaciju o suradnji s pojedinim organizacijskim jedinicama, a s druge strane, mogu tražiti takvu povratnu informaciju o svom radu i na osnovi nje unaprijediti načine na koje surađuju s drugima.

Ovaj proces postavlja i kriterije koje interna usluga treba zadovoljiti, u formi smjernica i standarda, ali i u formi ključnih pokazatelja uspješnosti (KPI) za drugu liniju upravljanja koji su definirani na temelju rezultata iz internih istraživanja. Navedeni KPI-jevi za internu kvalitetu spuštaju se i na niže razine zaposlenika, kao ciljevi koji opisuju određene aktivnosti koje je potrebno provesti kako bi se razvijala suradnja s drugima.

Sustavno i kontinuirano bavljenje internom kvalitetom važno je prvenstveno kako bi banka osigurala izvrsnu uslugu prema vanjskim klijentima, ali i kako bi se osnažila korporativna kultura bazirana na zajedništvu i timskom radu.

Roza

Program ROZA (ROtacija ZAposlenika) predstavlja planirano i strukturirano, kratkotrajno premještanje zaposlenika s uobičajenog, na novo radno mjesto, s ciljem povećanja znanja, vještina i iskustva. Postoje dvije kategorije ROZA-e:

- obvezna za novozaposlene iz neprodajnih sektora,
- razvojna u drugu organizacijsku jedinicu.

Svrha ROZA-e je poticanje razvoja zaposlenika te bolja suradnja među različitim organizacijskim dijelovima i njihovim aktivnostima.

Vezica

U 2019. godini, kao dodatni regrutacijski kanal, nastavilo se s programom „Vezica“ koji predstavlja program privlačenja novih, kvalitetnih IT zaposlenika putem mreže postojećih zaposlenika. Zajedno sa Sektorom IT i organizacije izdvojene su određene IT pozicije, koje su u banci deficitarne te se nagrađuju postojeći zaposlenici ukoliko proaktivno preporuča kandidata koji se zaposli u Erste banci. Ovim se putem osigurava da su postojeći zaposlenici promotori Erste banke, kao i odabir onih kandidata koji se možda ne bi javili standardnim putem preko oglasa za posao.

Spjalica

Spjalica je susret između Uprave i zaposlenika, oblik otvorenog komunikacijskog kanala, gdje zaposlenici imaju priliku u raznim gradovima u Hrvatskoj tijekom godine razgovarati s članovima Uprave te podijeliti svoja razmišljanja, iskustva, prioritete i planove. Ovakav oblik komunikacije s Upravom nastavio se i tijekom 2019. godine kada su zaposlenici s Upravom imali priliku prokomentirati prošlogodišnje aktualne teme.

Kontinuirana i kvalitetna suradnja s predstavnicima zaposlenika (Radničko vijeće i Sindikati)

Banka kontinuirano ulaže napore u kvalitetnu suradnju s predstavnicima zaposlenika, kako bi i taj otvoreni komunikacijski kanal pridonosio rastu i razvoju korporativne kulture, organizacije kao cjeline i svih njenih zaposlenika. Navedeno se ostvaruje kroz redovite mjesečne sastanke, politiku otvorenih vrata te kvartalnim sastancima s Upravom i Radničkim vijećem.

Osim toga, Erste banka aktivno potiče i razmjenu znanja među organizacijskim jedinicama, sektorima i zaposlenicima. Redovito se organiziraju radno - edukativni sastanci (RES) sa svim organizacijskim

jedinicama, gdje postoji prilika za razmjenu informacija, radom u različitim radionicama i slično. Radno - edukativni sastanci organiziraju se unutar jedne organizacijske jedinice ili više povezanih te su dio korporativne kulture banke, čija je svrha unaprijediti kolektivno znanje i svijest zaposlenika unutar različitih organizacijskih jedinica. Razmjenom znanja unaprjeđuju se i razvijaju već postavljeni procesi, ali isto tako i postavljaju novi, s vizijom podizanja zajedničkog smjera poslovanja i korporativne kulture na višu razinu.

Plavi slon

Radi se o platformi korporativne kulture koja je pokrenuta s namjerom aktivnog upravljanja korporativnom kulturom Erste banke. To je zajednički naziv za sve aktivnosti, vrijednosti i ponašanja kojima su definirana i kojima se podržava korporativna kultura. Naziv i identitet Plavog slona očituje se kroz zajednički i sustavni opis svih aktivnosti banke, vrijednosti, ponašanja i karakteristika kojima se definira i podržava korporativna kultura i razvoj iste.

Koncept, vizija i misija Plavog slona definira se kroz Erste putovanje, odnosno, kroz sljedeće segmente korporativnog poslovanja i uključenosti zaposlenika:

1. Zapošljavanje određenog („pravog“) profila ljudi
 - *Super profil* – definiranje univerzalnog i optimalnog profila kandidata za određena radna mjesta (npr. blagajnik);
2. Suradnja
 - Razvijanje kulture otvorene, poštene i konstruktivne povratne informacije s međusobnim poštivanjem;
3. Upravljanje učinkom i razvojem
 - Spuštanje odgovornosti, delegiranje zadataka, promocija i slavlje uspjeha te vjerodostojnost;
4. Upravljanje posljedicama
 - Pravovremeno komuniciranje dobrih i loših stvari/segmenata te preuzimanje odgovornosti;
5. Inovativnost
 - Posvećivanje vremena i resursa za razvoj novih ideja i inovativnosti kod zaposlenika.

Aktivnosti Plavog slona i sva povezana komunikacija temelje se na načelima Izjave o svrsi (Statement of Purpose), strateškom dokumentu međunarodnog Erste Groupa, koja u prvi plan stavlja širenje i osiguravanje prosperiteta, služenje građanskom društvu i ljudima, kao i postavljanje pitanja ispravnosti postupaka iznad kategorije profitabilnosti.

Ciljevi Plavog slona su:

1. osvijestiti važnost korporativne kulture i njezin utjecaj na zaposlenike i klijente
2. osigurati osobni angažman od vrha na niže, kao i posvećenost provođenju promjena
3. osigurati laku i jednostavnu identifikaciju svih zaposlenika sa svrhom kompanije
4. povećati zadovoljstvo internom komunikacijom
5. doprinijeti kvaliteti upravljanja ljudskim resursima

Plavi slon integriran je u internu komunikaciju prezentacijama, tzv. svrhovitim radionicama, izradom osobnog Plavog slona zaposlenika, Erste spajalicama – susretima Uprave sa zaposlenicima, izdavanjem tematskog newslettera, formiranjem mreže ambasadora Plavog slona, direktnom komunikacijom Plavog slona e-mailom i profilom na intranetu, kao i personaliziranim rokovnikom koji je svaki zaposlenik osobno dobio.

Plavi slon u suštini djeluje na dvije razine: sustavna i osobna razina. Kao takav, integriran je u niz procesa koji imaju široki doseg u organizaciji, ali je i kontinuirani rad s pojedincima kako bi definirani principi uistinu i živjeli.

U 2019. nastavilo se s povezivanjem sadržaja vezanih za korporativnu kulturu i internu kvalitetu kroz različite forme edukacija: radionice u sklopu edukacijskih modula u prodajnim sektorima, Erste Start programa i Uvodnog predavanja, specifične radionice prilagođene potrebama, edukacije koje su dio ponude kvartala kompetencija, predavanja i radionice na RES-ovima.

Poseban naglasak stavljen je na temu etičkog poslovanja koja nam je važna i interno i u odnosu prema vanjskim klijentima te na poticanje uvažavanja raznolikosti i osvještavanje nesvjesne pristranosti (unconscious bias).

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 pretpostavke karijernog puta svih zaposlenika.

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

	ŽENE	MUŠKARCI	RUKOVODITELJI	ZAPOSLENICI
Broj sati	73532	25160	12208	84388
Prosječan broj sati	40	37	113	36

U Erste banci vjeruje se da je optimalan način učenja kombinirani pristup i cjeloživotno učenje, stoga se nude razne mogućnosti razvojnih programa:

- treninzi, radionice, seminari
- sudjelovanje na konferencijama
- interni prijenos znanja
- mentorstvo
- coaching
- rotacije
- e-learning
- projektni rad i sl.

Kroz on-line katalog edukacija, svi zaposlenici imaju mogućnost odabrati edukacijske programe na kojima žele sudjelovati, a ovisno o vlastitim potrebama za nadogradnju znanja i u dogovoru s rukovoditeljima. Programi su podijeljeni na:

- stručne edukacije
- edukacije vezane uz model ključnih kompanijskih edukacija
- „e-learning“ edukacije vezane za ključne kompetencije i regulatorne obaveze
- edukacije za nadogradnju tehničkih znanja (MS Office i sl.)
- programe za razvoj osobnih vještina
- programe rotacije zaposlenika

- programe za efikasno prenošenje znanja („Train-the-Trainer“, Edukacija mentora i sl.).

Kompetencije budućnosti

Erste banka pokušava biti u korak s trendovima i maksimalno iskoristiti utjecaj tehnologije na poslovanje, stoga se potiče i usvajanje novih kompetencija kao što su korištenje digitalnih tehnologija, umjetne inteligencije, agilnih metoda rada i slično. Namjera ovakvih aktivnosti je usmjeravanje kulture kompanije prema rastu, prepoznavanju novih prilika te prema rješavanju potreba modernog tržišta i klijenata.

Kroz strateški projekt Kompetencije budućnosti koji je pokrenut u 2019. godini, utvrđene su strateške kompetencije na kojima će se graditi buduće edukacijske aktivnosti.

Kroz brojne radionice, predavanja stručnjaka, digitalnu školu za djecu zaposlenika, e-leadership programe zaposlenicima se nastoji približiti i demistificirati „kompetencije budućnosti“ te ih motivirati na usvajanje novih znanja i na otvorenost za nove stvari.

Kao novi kanal za učenje i razvoj zaposlenici imaju priliku koristiti aplikaciju za online učenje (Degreed), putem koje imaju pristup izuzetno širokom spektru tema i edukacija. Time se pokušavaju stvoriti nove navike u učenju, presmjeriti inicijativu za razvoj na samog zaposlenika i omogućiti učenje u skladu s osobnim preferencijama, bilo gdje, bilo kada i putem svih online uređaja.

Kvartal kompetencija

Edukacije vezane uz model ključnih kompanijskih edukacija nude se u formatu Kvartala kompetencija, gdje osim što se zaposlenicima nudi mogućnost prijave na edukacije iz pojedine kompetencije, svaki kvartal ih se upoznaje s drugom kompetencijom. Dodatno, kako je namjera ponuditi zaposlenicima različite formate treninga, uvedene su kratke edukacije od 90 minuta, nazvane „Espresso edukacije“, gdje se, ovisno o temi koja je aktualna u ciklusu upravljanja učinkom, nudi određena edukacija vještina, npr. povratna informacija, SMART ciljevi i sl.

Svi zaposlenici imaju mogućnost prijaviti se na dio edukacija na vlastitu inicijativu, bez obzira na vrstu posla i radno mjesto na kojem rade. U protekloj godini svaki zaposlenik prošao je neki oblik edukacije. Od ukupnog broja dana uloženi u edukacije, 51% 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 prethodne godine, prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku je porastao i u 2019. godini iznosio je 5,08.

Tablica 5: Prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku

2017.	2018.	2019.
4,89	4,17	5,08

Programi za zaposlenike

U 2019. godini, zbog potreba poslovnih linija, nastavljeno je s kreiranjem raznih posebno krojenih (tzv. tailor-made) programa za određene skupine zaposlenika:

- *Erste Start* – modularni program za razvoj leadership vještina i osobnih vještina za novoimenovane rukovoditelje,
- *Erste Forward* – modularni program za nadogradnju i osvježavanje leadership vještina i osobnih vještina za rukovoditelje
- *UP* - Program razvoja prodajnih i rukovoditeljskih kompetencija za sektore poslovanja s gospodarstvom,

- *HR refresh* – program za rukovoditelje vezan uz praktične primjere i rješenja u operativnom upravljanju zaposlenicima (radno-pravna pitanja, upravljanje radnim vremenom, upravljanje učinkom i sl.)
- *E-Leadership Akademija* – program za najvišu razinu rukovoditelja za razvoj modernih leadership vještina te usvajanje novih trendova i strateških kompetencija
- *Specifični ciljani programi za pojedine organizacijske dijelove, ovisno o utvrđenim razvojnim potrebama*
- *Programi za buduće umirovljenike* – upute za formalni dio umirovljenja te priprema za izazove nakon prestanka radnog vijeka
- *Programi za majke koje su se vratile s porodiljnog dopusta* – na temu organizacije privatnog i poslovnog života

Zaposlenici imaju priliku sudjelovati i na radionicama vezanim za aktualne teme o radnom okruženju, kao npr. *Raznolikost (Diversity)* i *Etičnost u poslovanju*.

Zaposlenici Erste banke također imaju mogućnost pohađati različite stručne edukacije u organizaciji vlasnika Erste Holdinga. Ovaj dio edukacija pokriva potrebe koje za stručne edukacije koje trebamo, ali ne postoje na tržištu ili imamo premali broj eksperata da bi organizirali in-house program. Vrijedi izdvojiti:

1. Front-Office Credit School Programme
2. Licence-to-Lend
3. Non-Financial Risk (NFR) Manager Programme
4. Strategic RM Training Programme
5. Credit Portfolio Management for Distressed Portfolios
6. Group WO Training
7. Data Science for Managers

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.

Razvojni programi organiziraju se u suradnji s lokalnim i međunarodnim edukacijskim kućama i stručnjacima, ali velikim dijelom i putem internog prenošenja znanja, internih trenera i edukatora.

Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika

Od kolovoza 2019. uvedeno je novo 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 Dobro.bit. 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, financije, 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 kreiramo 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.

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

- edukacije 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, Regres, rođenje djeteta, jubilarne nagrade, dar za dijete...), naknada 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, 24-satno osiguranje od nezgode, preventivno cijepljenje protiv gripe na trošak poslodavca;
- 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 svakodnevicu unose i zabavu (obilježavanje Ugly christmas sweater day nošenjem božićnih džempera jedan dan u prosincu, za Dan žena svim ženama skraćeno radno vrijeme, objava tekstova povodom Dana sreće, Dana ljubavnosti, korisnih uputa za online kupnju uoči Black Fridaya...)

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	%
245	72%	97	28%	172	50%	162	47%	8	2%

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	%
136	8%	53	8%	43	8%	123	7%	23	7%

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

2018				2019 ¹			
ŽENE		MUŠKARCI		ŽENE		MUŠKARCI	
broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
85	73%	0	-	80	84%	3	100%

Sigurnost

Kako bi osigurala integritet svojih poslovnih procesa, a samim time osigurala i zaštitu osobnih podataka svojih zaposlenika, klijenata i suradnika, Erste banka ulaže 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. Ona 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 osposobljavanje radnika u više segmenata, a radnici se osposobljavaju teorijski i praktično, ovisno o vrsti potrebnog osposobljavanja.

Unutar sustava zaštite na radu izrađuje se i Procjena rizika kojom se obuhvaćaju svi rizici vezani za obavljanje poslova za sva radna mjesta u banci. Zaštita na radu obuhvaća i dio područja vezanog uz zaštitu od požara, s naglaskom na provedbu evakuacije u slučaju opasnosti, tako da je banka tijekom 2019. godine u sklopu navedenog sustava stavila naglasak na edukaciju novih radnika u području zaštite na radu i zaštite od požara te provođenju vježbi evakuacije u svojim poslovnim objektima.

Osim toga, održavanjem objekata na temelju SLA (*Service Level Agreement* unutar ugovora za održavanje) i zakonskih obaveza, 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.

Plaće

Politika plaća i benefita u Erste banci vodi se načelom transparentnosti (svi platni razredi javno su dostupni svim zaposlenicima), načelom tržišta i načelom sigurnosti i stabilnosti za zaposlenike i njihove obitelji. Poštivanje navedenih načela jedan je od temelja za donošenje odluka u području plaća i benefita. Također, kao što je već navedeno, tijekom 2019. godine definiran je Erste standard za koji se Erste banka obvezala držati i u dobrim, ali i teškim vremenima.

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.

¹ Ukupan broj onih koji su se trebali vratiti s roditeljnog dopusta u 2019. je manji od ukupnog broja povratnika u 2018. godini: u 2018. ta je brojka iznosila 116, dok je u 2019. ta brojka iznosila 98.

U posljednje tri godine, otkad provodi program društvenog bankarstva „Korak po korak“, Erste banka financijski je podržala više od 150 klijenata s 3,8 milijuna eura, te je direktno utjecala na otvaranje 235 novih radnih mjesta u Hrvatskoj. Rezultati su to druge po redu procjene učinka Programa društvenog bankarstva međunarodne Erste grupe na lokalnu zajednicu u SIE regiji, provedene prema metodologiji razvijenoj u suradnji s bečkim sveučilištem Vienna University of Economics and Business. Uz navedeno, 88% klijenata koji su pristupili programu, potvrdilo je da se danas nalaze u boljoj ekonomskoj situaciji.

Programom podrške poduzetnicima početnicima Erste banka dosad je u Hrvatskoj financirala 131 klijenata s 2,5 milijuna eura kredita, a najzastupljenije djelatnosti podržanih projekata su uslužne djelatnosti, transport te poljoprivreda. Riječ je o posebnoj skupini klijenata, osobama koje se samozapošljavanju odnosno o poduzetnicima-početnicima koji su unutar posljednje dvije godine otvorili vlastito poduzeće, obrt ili obiteljsko-poljoprivredno gospodarstvo. Cilj programa je poticanje samozapošljavanja i razvoja poduzetništva pružanjem podrške na putu oblikovanja i realizacije poslovne ideje, a uključuje i besplatne *online* edukacije o relevantnim poduzetničkim temama, savjetovanje i financiranje. Edukaciju je dosad uspješno prošlo gotovo 1000 poduzetnika početnika, a 96% od ukupnog broja educiranih poduzetnika, uz on-line edukaciju dobilo je i individualnu podršku u vidu savjetovanja i mentorstva. Uz navedeno, 62% podržanih klijenata izjavilo je da ih danas njihova obitelj i prijatelji više poštuju, a 46% njih su optimistični kada je riječ o budućnosti.

Osim podrške poduzetnicima početnicima, Erste banka od početka 2019. godine provodi i program podrške i financiranja neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika te programe partnerstva. Tijekom ove godine s 1,3 milijuna eura financirano je 20 neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika. Nefinancijska podrška pružena je kroz partnerstvo s EFSE (European Fund for Southeast Europe), Finance in motion te ACT Grupom kroz provedbu dvaju projekata: „Akcelerator“ i „U zoni“ za društvene i impakt poduzetnike. Edukacije je prošlo preko 150 polaznika, od čega je na kraju mentorirano 20-tak timova, a petero i nagrađeno prošle godine.

Financijska pismenost

Škola pametnih financija

Više od 20 godina unutar Hrvatske u Erste banci 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. pokrenula pilot program pod nazivom Škola pametnih financija, a tijekom 2019. godine s ovim se programom krenulo u punu provedbu. Program obuhvaća edukativne radionice o upravljanju osobnim financijama te interaktivne video edukacije, a namijenjen je svim zainteresiranim građanima. Cilj programa je potaknuti što veći broj građana na usvajanje znanja i vještina iz područja upravljanja osobnim financijama, na promišljanje budućih životnih i financijskih ciljeva te svjesno upravljanje potrošnjom.

Pokretanju programa prethodilo je istraživanje, koje je za potrebe Erste banke provedeno u studenom 2018. na uzorku od nešto više od 1000 ljudi, koje je pokazalo da 87% građana prepoznaje važnost financijske pismenosti, a njih 36% je spremno uložiti i svoje vrijeme u edukaciju. Ispitanici su također rekli da bi odgovornost za financijsku pismenost građana te poduku u tom području trebale imati obrazovne ustanove (45%) i oni sami (42%), a slijede obitelj (25%) i banke (17%).

Besplatne edukativne grupne radionice u trajanju od 120 minuta obuhvaćaju interaktivnu i multimedijalnu poduku o upravljanju osobnim financijama, a provode ih oko 60 posebno osposobljenih trenera, djelatnika Erste banke iz više od 20 hrvatskih gradova. Ciljevi radionice su upoznati polaznike s jednostavnim alatima za svakodnevno upravljanje osobnim financijama, upoznati ih sa svjesnim donošenjem potrošačkih odluka te jednostavnim metodama štednih navika. Radionice su otvorene za sve zainteresirane, neovisno o tome radi li se o grupi ili pojedincu, a sredinom prošle godine Škola pametnih financija krenula je i s edukacijom učenika u osnovnim i srednjim školama.

Osim toga, na raspolaganju su i video edukacije pod nazivima *Upravljanje osobnim financijama*, *Kako donositi pametnije odluke o kupnji* i *Ukratko o trećem mirovinskom stupu*.

Tijekom 2019. godine održano je ukupno 300 radionica diljem Hrvatske, koje je pohađalo više od 5.000 građana. Statistike pokazuju da oko 73% polaznika edukativnih radionica o upravljanju osobnim financijama čine žene, a njih gotovo 70% ima višu ili visoku stručnu spremu. Također, gotovo 85%

polaznika potvrdilo je da ih je radionica potaknula na usvajanje nekih dobrih financijskih navika, poput vođenja budžeta, štednje ili postavljanja financijskih ciljeva.

Ostalo

Osim sveobuhvatnog programa Škole pametnih financija, potrebno je spomenuti i neke od ostalih inicijativa Erste banke i njezinih zaposlenika na području financijskog opismenjavanja.

Posebno je to izraženo primjerice na Dan štednje koji se u banci obilježava dolaskom vrtičke i osnovnoškolske djece u poslovnice kada imaju priliku popričati s blagajnicima, savjetnicima i osobnim bankarima te pitati sve što ih zanima. Maskota štednje Erste banke, Medo Štedo, posebno je zanimljiv djeci te također ima veliku ulogu u promoviranju financijske pismenosti.

Također, Erste banka raznim aktivnostima već godinama podržava i sudjeluje u tradicionalnom obilježavanju Svjetskog i Europskog tjedna novca.

Zaposlenice i zaposlenici Erste banke rado se odzivaju na pozive za sudjelovanjem u ostalim radionicama, predavanjima i manifestacijama koje se organiziraju u svrhu povećanja financijske pismenosti.

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, a samo neki od primjera su:

- Zlatno partnerstvo sa AIESEC-om treću godinu zaredom te sudjelovanje na konferenciji AIESEC Business in Practice;
- nastavak strateške suradnje s Veleučilištem u Bjelovaru (npr. organiziranje radionice za studente na temu robotizacije);
- sudjelovanje na tjednu karijera 2019. u organizaciji Fakulteta organizacije i informatike u Varaždinu (štand na „Karijernom španciru“, sudjelovanje u panel raspravi o dizajnu i razvoju softvera, organiziranje RPA radionice za studente, sudjelovanje u fokus grupi s nastavnicima na temu digitalne transformacije);
- potpisivanje sporazuma o suradnji s Visokom školom za informacijske tehnologije u Zagrebu;
- 13. „Student Future Day“ u organizaciji ZŠEM-a;
- „Career Education Day“ 2019. u organizaciji RIT Croatia;
- Sajam stipendija i visokog obrazovanja u Rijeci i Zagrebu u organizaciji Instituta za razvoj obrazovanja;
- HZZ sajmovi poslova u više gradova.
- sponzorstvo najveće developerske konferencije u Hrvatskoj, .debug konferencije u Zagrebu (štand na događanju nazvanom Advent na debugu, održavanje predavanja na temu open bankinga);
- sponzorstvo bjelovarske IT&tech konferencije, B:IT.con konferencije (održavanje predavanja sudionicima konferencije na teme PSD 2).

Tijekom 2019. godine, u Erste banci svoju je stručnu praksu odrađivalo 86 studenata. Njih 49 se prijavilo za neplaćene prakse koje za svrhu imaju ispunjenje obveze na fakultetu ili osnovni uvid u stvarno poslovno područje za koje se student interesira.

Erste banka se sa studentskim programima još u 2018. pridružila i Inicijativi za mlade, pokrenutoj s ciljem lakšeg uključivanja mladih na tržište rada. Inicijativu za mlade pokrenule su Hrvatska udruga poslodavaca i Europska banka za obnovu i razvoj, a Erste banka mladim ljudima želi još više približiti mogućnost stjecanja kvalitetnih prvih radnih iskustava i potencijalnog daljnjeg zapošljavanja.

Stipendije

U 2019. godini nastavilo se s provođenjem dva programa tromjesečne stručne prakse - „Generalna proba“ i „IT lab“ namijenjenih studentima ekonomskog usmjerenja koji se provodio u sedam gradova i to: Zagreb, Rijeka, Bjelovar, Split, Zadar, Pula i Dubrovnik te studentima tehničkih fakulteta, koji su orijentirani stjecanju praktičnih i teoretskih znanja te spajanju studenata s ESB grupom u Hrvatskoj, od kojih su tri i stipendirana, a četvoro nastavilo svoj rad u banci. U 2019. godini, 17 studenata sudjelovalo je u „IT Labu“ dok je 8 studenata sudjelovalo u „Generalnoj probi“.

Uz ova dva programa prakse, u 2019. godini pokrenut je Math lab namijenjen studentima Prirodoslovno - matematičkog fakulteta u koji se uključilo 12 studenata.

Tijekom godine, studenti su se mogli prijaviti na stipendijski program „Best of South East“, kojeg je pokrenuo Steiermärkische Bank und Sparkassen AG (Sparkasse banka) u suradnji sa Sveučilištem u Grazu. Namijenjen je diplomantima i studentima s vrlo dobrim ocjenama te izraženim osobinama kao što su predanost, razvijene komunikacijske vještine te analitičko i praktično ekonomsko razmišljanje. Program obuhvaća jednogodišnju praksu u Sparkasse banci ili nekom drugom štajerskom poduzeću za diplomante te godinu dana studiranja na Sveučilištu u Grazu za studente.

Banka je i 2019. godine sudjelovala u akciji „Korak u život“ stipendiranjem djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi kako bi im se omogućilo fakultetsko obrazovanje. Erste banka je, uz Rotary Klub Zagreb Kaptol, najveći pojedinačni sponzor te će ukupno pet godina stipendirati troje studenata s pojedinačnim mjesečnim iznosom u visini od 1.600 kuna.

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 cjelini, kako lokalno, tako i u cijeloj Republici Hrvatskoj. Tijekom 2019. podržala je brojne kulturne, znanstvene, zdravstvene, obrazovne, sportske i humanitarne projekte te je kroz program sponzorstava i donacija realizirano ukupno 14,15 milijuna kuna. Niže se nalazi samo sažetak najvažnijih inicijativa koje je banka sponzorski ili donacijski podržala:

- oko 140 projekata i ustanova humanitarnoga karaktera
- oko 120 projekata edukativnog karaktera
- oko 230 klubova, udruga i projekata sportskog karaktera
- oko 110 projekata i ustanova kulturno umjetničkog karaktera

Tijekom 2019. godine Erste banka tradicionalno je ostala glavni pokrovitelj projekata poput humanitarnog maratona Homo si teć Rijeka, BOK festa u Bjelovaru u sklopu kojeg se održavaju kazališne predstave, glazbeni koncerti, projekcije filmova, izložbe glumaca, te DOKUart festivala dokumentarnog filma koji uz redovan program potiče djecu i mlade iz cijele Hrvatske da kreiraju svoje vlatite dokumentarne filmove. Tradicionalno je sponzoriran Međunarodni riječki karneval, Teatar Malih scena u Rijeci te Međunarodni festival kazališta lutaka PIF koji obuhvaća presjek najboljih europskih, svjetskih i regionalnih lutkarskih ostvarenja.

Također, podržava se i niz drugih kulturnih događanja i manifestacija, a koji svojim postojanjem i djelovanjem promoviraju lokalne običaje i kulturu, ali i potpomažu turističko djelovanje poput tradicionalne Sinjske alke, Kastavskih, Matuljskih i Osorskih glazbenih večeri koje se održavaju u ljetnim mjesecima, manifestacije Picokijada utemeljene na povijesnim događanjima grada Đurđevca,

Međunarodnog festivala čipke na Pagu te ostalih tradicijskih manifestacija specifičnih za određenu regiju ili grad u Hrvatskoj.

Kroz kreativnu platformu Urbanka powered by Erste, podržane su razne međunarodne izložbe, projekti poput Okolo - umjetničke intervencije u okolišu grada Zagreba, Grafiti na gradele – međunarodni festival koji okuplja svjetski poznate grafitere, Crtani romani šou – festival stripa, Biljke i svirke - niz koncerata u gradskim parkovima i botaničkim vrtovima te DA2 filmski festival posvećen dizajnu, umjetnosti i arhitekturi. U sklopu Urbanke realizirani su jubilarni 15. Erste fragmenti koji su u 2019. godini zaprimili preko 170 prijava mladih umjetnika, a u sklopu kojeg su otkupljena umjetnička djela te izložena u prostorima Erste poslovnih zgrada i poslovnica diljem Hrvatske te su dodjeljene stipendije najboljim mladim umjetnicima. Novost u 2019. godini je bila i mogućnost da svi autori odabranih radova imaju priliku na zajedničkoj izložbi predstaviti i ponuditi na otkup i jedan dodatan rad. Također, kako bi se i van samog natječaja održao kontinuirani doprinos stvaralaštvu i edukaciji mladih likovnih umjetnika i prateće industrije, u sklopu platforme Erste fragmenti, pokrenut je pilot projekt 'PITCH' edukativnog i praktičnog sadržaja za studente umjetničkih zanimanja. Radi se o edukaciji za studente/umjetnike, kroz koju se mogu educirati o predstavljanju umjetničkog rada, procjeni vrijednosti, organizaciji vlastite izložbe, aukcijama, organizaciji prodaje i sl. te na temelju izloženih eksponata u prostoru Erste banke samostalno odraditi simuliranu praksu kustosa.

Na području potpore društvene zajednice (social) putem donacija i sponzorstava banka je u 2019. dala potporu edukaciji mladih dječjih kirurga u Klinici za dječje bolesti Klaićeva, potporu Specijalnoj bolnici za dječje bolesti Gornja Bistra, Dječjem domu Nazorova te SOS Dječjem selu za nezbrinutu djecu. U vidu donacija potpomognuta je Opća bolnica Bjelovar za nabavu novog endoskopskog stupa za gastroskopiju i kolonoskopiju te Opću bolnicu Zadar s ciljem poboljšanja kvalitete pružanja usluge. Također, krajem 2019. godine donacija je upućena i Zakladi dječje onkologije Rebro.

U okviru šire strategije koja, između ostalog, promiče integraciju, inkluzivnost i zajedništvo svih pojedinaca u društvu, Erste banka podržala je aktivnosti Zagreb Pride povorke, Udruge Vox feminae s ciljem osnaživanja prava pojedinca kroz informiranje i edukaciju društva, kao i aktivnosti Udruge Trans aid usmjerenih ka afirmaciji prava trans, inter i rodno varijantnih osoba.

Također, Erste banka je pružila potporu raznim konferencijama poput CXZG - o razvoju korisničkog iskustva kroz digitalnu transformaciju, F2 - Future of Fintech konferenciji o kriptovalutama, blockchainu, disruptorima i cyberkriminalcima – tehnologiji koja upravlja novcem danas i sutra te Konferenciji .debug-najvećoj developerskoj konferenciji u Hrvatskoj.

Jedan od pokretača stvaranja, napretka i rasta je znanje, stoga se kroz donatorske i sponzorske aktivnosti nastoji uključiti što više inicijativa, udruga, manifestacija i događanja koja se bave upravo edukativnim aktivnostima, a u te svrhe Erste banka surađuje i s raznim fakultetima i školama poput Ekonomskog fakulteta Zagreb i Rijeka, Bjelovarskog Veleučilišta te Centra za podršku studentima i razvoj karijera FOI Varaždin.

Uz navedeno, Erste banka promiče važnost sportskih projekata te sponzorstava koji stavljaju 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 Dalmacije.

Erste Plava liga je projekt namijenjen svim učenicama i učenicima od 3. do 6. razreda osnovne škole u Hrvatskoj, a osmišljen je kako bi djeca razvila sportski duh te kako bi ih se potaknulo da se bave sportom.

Prošle godine održala se osma po redu sezona natjecanja, a kampanja '60 minuta KRENI' uključila je poznate sportaše, trenere, prosvjetne djelatnike i institucije na davanje doprinosa i podizanje jednakih mogućnosti i uvjeta provođenja dnevne šezdesetominutne tjelesne aktivnosti za svu zainteresiranu djecu. U 2019. godini na natjecanjima Erste Plave lige, osim dosadašnjih, uključila su se i još dva grada - Knin i Vukovar te su se natjecanja održala ukupno u osam gradova (uz dva navedena još i Rijeka, Zagreb, Osijek, Makarska, Zadar, Pula), a sudjelovalo je ukupno 3485 djece natjecatelja.

Erste rukometna liga jedinstvena je dječja rukometna liga namijenjena učenicima i učenicama osnovnih škola od 2. do 7. razreda. Kroz ovu se ligu želi pokazati da je tjelesna aktivnost svima potrebna za zdravo i sretno odrastanje, a pritom omogućiti djeci da se uključe u natjecanja, međusobno druže i zabave. U organizaciju Lige sa svojim su rukometnim klubom direktno uključeni i svjetski poznati rukometaši Ivano Balić i Petar Metličić, koji su uzor svim natjecateljima Lige i dodatna motivacija djeci i klubovima za uključivanje u ovo natjecanje. U drugoj sezoni Erste rukometne lige, osim Dalmacije, obuhvaćena je i Istra te su natjecanja održana u sedam gradova s ukupno osam turnira (Split, Zadar,

Šibenik, Dubrovnik, Labin, Poreč i Pula te finale u Splitu). Sudjelovalo je više od 4.850 djece, 34 kluba, 12 sportskih škola iz 21 grada/mjesta i 4 županije.

Kroz sportska sponzorstva Erste banka tradicionalno podržava Hrvatski stolnoteniski savez, Erste klub odbojke na pijesku Zagreb, Vaterpolo klub Primorje Rijeka, Hrvatski olimpijski odbor, tradicionalnu jedriličarsku regatu Fiumanka na Kvarneru na kojoj sudjeluje više od 200 jedrilica te niz drugih sportskih regionalnih klubova za promicanje različitih vrsta sporta i sportskih aktivnosti među mladim naraštajima sportaša. Podržali smo humanitarne utrke Terry FOX run i Zagreb Advent run .

Također, treba istaknuti i inicijative pokrenute od strane različitih sektora banke. U banci od 2013. godine djeluje donacijski fond „HOPE“. Njegova je misija prikupljanje donacija zaposlenika u svrhu pomaganja djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi, smještenoj u domovima diljem Hrvatske. Sudjelovanje, kao i iznos donacija, isključivo je dobrovoljne naravi te mogu biti jednokratne ili redovite mjesečne putem otvorenog platnog naloga. Pokretačka ideja bila je prikupljanje malih mjesečnih doprinosa većeg broja zaposlenika, kako bi se moglo pomoći domovima u nabavci opreme i drugih potrepština za njihove štíćenike. Na račun donacijskog fonda Hope u 2019. godini, zaposlenici su donirali ukupno 31.190 kuna te je tako tijekom godine donirano za pomoć rehabilitacije traumatizirane djece, žrtava obiteljskog nasilja, a donacija je upućena i Udruzi za autizam iz Bjelovara.

Tu je i inicijativa AZIL. Radi se o blagajničkom fondu solidarnosti, odnosno, namjenski fond za namirenje blagajničkog manjka i namirenje financijske štete klijentu koja je izazvana nenamjernom greškom blagajnika u radu sa klijentima te je dobrovoljne naravi. Fondu mogu pristupiti svi zaposlenici, bez obzira na radno mjesto, ali ga mogu koristiti samo djelatnici na radnim mjestima koja uključuju rad na blagajni, trezoru i gotovinskom centru. Članarina iznosi 15,00 kn mjesečno za blagajnike i naplaćuje se obustavom s plaće članova, dok ostali solidarni članovi fonda uplaćuju u fond proizvoljni iznos koji navedu u pristupnici kreiranoj posebno za tu svrhu.

Erste banka je i u prošloj godini dala podršku te aktivno participirala u projektu međunarodnog Erste Groupa pod nazivom *Kontakt. The Art Collection of Erste Group and ERSTE Foundation*. Radi se o zbirci utemeljenoj 2004. godine, koja obuhvaća više od 850 umjetničkih djela 127 autora/autorskih grupa iz 18 zemalja, s fokusom na istočnu, jugoistočnu i središnju Europu. Od toga se 84 djela odnose na hrvatske autore, odnosno, ukupno njih 16. Kolekcija se svake godine upotpunjuje novim umjetničkim djelima.

Humanitarne akcije

Erste izazov

Od siječnja do prosinca 2019. , drugu godinu zaredom, trajala je akcija u kojoj su si zaposlenici cijele ESB grupe u Hrvatskoj zadali zadatak pretrčati 100.000 kilometara. Zadatak je ostvaren i dodatno premašen pa je tako ukupna kilometraža prešla brojku od 120.000 km. Iznos od 20 tisuća kuna podijeljen je na dvije udruge: Hrvatsku udruhu za Alzheimerovu bolest i Udrugu za rad s mladima Breza. Petero najupornijih trkača nagrađeno je simboličnim poklonima.

Korporativno volontiranje – „Šalji dalje“

Korporativno volontiranje je više od jednokratne akcije na razini banke. To je proces volontiranja i pružanja pomoći izdvajanjem vremena zaposlenika u svrhu pomoći drugima. Kako bi poslodavac dodatno potaknuo zaposlene, uvedena je mogućnost volontiranja i u radnom vremenu za sve zaposlene koji su zainteresirani uključiti se na način da za to mogu iskoristiti jedan radni dan godišnje u okviru radnog vremena. Prošla, 2019., već je treća godina za redom u kojoj je svim zaposlenicima omogućeno korporativno volontirati 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.

Prošlu godinu obilježilo je osam grupnih akcija volontiranja u sedam domova koji skrbe o starijim osobama i djeci s kojima je Erste banka razvila dobru suradnju. To su:

- Centar za odgoj i obrazovanje Lug,

- Dom za starije osobe Maksimir
- Dom za starije osobe Trnje
- Dom za starije osobe Trešnjevka
- Dom za starije osobe Centar
- Dječja kuća Borovje u Zagrebu
- volontiranje za jednu socijalno ugroženu obitelj iz Varaždina

Uz to, sedam zaposlenica i zaposlenika Erste banke odabrali su volontirati pojedinačno radeći kao Sveti Nikola u osnovnoj školi u Predavcu ili u osnovnoj školi Čavle radeći na promociji sporta za zdravlje školske djece. Dvije zaposlenice održale su edukacije za posebne ciljane skupine, dok je jedna volontirala u udruzi koja skrbi o osobama s invaliditetom. Uz volontiranje u okviru radnog vremena, Erste zaposlenici volontiraju i u slobodno vrijeme. Erste banka posebno je ponosna na zaposlenicu koja je u 2019. godini volontirala 10 dana u inozemstvu radeći u domu koji skrbi o starijim i bolesnim osobama.

Volontiralo se na način da zaposlenici obavijesti o mogućnostima volontiranja dobiju putem Intraneta ili sami pronađu potrebe u svom okruženju, a ponekad pomoć u organizaciji volontiranja pruža Sektor ljudskih potencijala koji potom predlaže mjesto volontiranja te pomaže u svemu što je potrebno kako bi se volontiranje održalo. Broj dana volontiranja u 2019. godini iznosio je 103 dana u okviru radnog vremena, što je podjednako prošloj godini.

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

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 summiti, dogovori i inicijative vodećih svjetskih sila kako bi se ujedinjavanjem došlo do najkvalitetnijeg rješenja. Samo jedan od primjera je Pariški sporazum, potpisan 2016., kojim je dogovoreno da će sve države raditi na tome da globalna temperatura u narednim godinama ne poraste više od 2 °C.

Banke i druge financijske institucije zbog prirode svog posla nemaju prevelik utjecaj na okoliš, ali unatoč tome, u Erste banci stremi se što kvalitetnijim poslovnim procesima i ekološki održivom poslovanju. Prilikom uređenja poslovnica, ali i u svom svakodnevnom radu, te u komunikaciji s klijentima nastoje se postići što viši ekološki standardi.

Upravljanje utjecajima na okoliš

Erste banka 2017. godine donijela je Politiku zaštite okoliša kojom se nastoji doprinijeti zajednici u kojoj 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 reciklažnog 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

Kako bi postigla svoje ciljeve, Erste banka uvela je sustav upravljanja okolišem sukladan zahtjevima norme ISO 14001:2015.

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.

Kao i u 2018., i u 2019. godini je od ovlaštene certifikacijske kuće napravljen jednogodišnji vanjski audit za provjeru funkcioniranja 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).

Prošle su godine postavljeni i Strateški ciljevi okoliša za period od 2020. do kraja 2021. godine. U odnosu na referentnu 2018. godinu oni su:

- Smanjenje potrošnje električne energije za 12% (2018: 4.363 kWh/FTE)
- Smanjenje potrošnje toplinske energije za 7% (2018: 1.657 kWh/FTE)
- Smanjenje potrošnje fotokopirnog papira za 13% (2018: 16,84 omota A4/ FTE)

Na temelju Strateških ciljeva, definirani su i Operativni ciljevi u 2020:

- zadržati potrošnju električne energije po FTE na razini 2018. (4.363 kWh/FTE), odnosno ostvariti uštedu od 0 do 4%
- zadržati potrošnju toplinske energije (energija za grijanje koja uključuje i plin) po FTE na razini 2018. (1.657 kWh/FTE), odnosno ostvariti uštedu od 0 do 2,3%
- smanjiti potrošnju fotokopirnog papira po FTE na razini 2018. (16,84 omota A4/ FTE) za 4,3%

Energija

Energija je neophodna za svakodnevni život, kako pojedinca, tako i cjelokupnog 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 uštede 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 energetske 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, energetske efikasnost i slično, a čime se dodatno potiče razvoj održivosti i energetske učinkovitosti u društvu. Primjerice, klijentima koji kupuju, grade ili adaptiraju nekretninu energetske 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 financijskim 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.

Erste banka kao dio Erste Groupa zalaže se za pružanje financijskih usluga u energetskom sektoru zato što vjeruje da je opskrba električnom energijom ključni element za ekonomski i socijalni razvoj, pogotovo kada se govori o srednjoj i istočnoj Europi. Istovremeno je u tom dijelu vidljiva potreba za razumnim upravljanjem ekološkim i socijalnim učincima te boljim upravljanjem ekološkim rizicima. Upravo zato postavljene su smjernice u dijelu korporativnog financiranja Erste Groupa u svrhu primjene načela održivosti te reguliranja sudjelovanja Erste Groupa u ovoj industriji.

U 2019. godini nastavilo se s ugradnjom zaštitnih folija protiv sunca, koje, osim puno boljih uvjeta za rad zaposlenika ljeti, smanjuju potrošnju električne energije za klimatizaciju, ali i za rasvjetu. Ugradnja folija je postao standard za sve nove poslovnice i za one koje se preuređuju.

Banka konstantno 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 provedene i kroz 2019. godinu.

Potrošnja električne energije je sa 4.363 kWh/FTE ostala na istoj razini (4.375 kWh/FTE u 2018. godini), a objašnjenje za to je preuzimanje server sale od ECC-a i proširenje server sale u upravnoj zgradi u Zagrebu. Kad bi se gledala ista domena (bez ovog proširenja), potrošnja bi u 2019. godini bila na razini 4.204 kWh/FTE, odnosno smanjena za 3,6% u odnosu na 2018. godinu. Potrošnja toplinske energije smanjena je za 7,9% (sa 1.657 kWh/FTE na 1.526 kWh/FTE).

Analiza potrošnje izračunava se na temelju mjesečnih računa o potrošnji koji se unose u softverski program cr360.

Tablica 9: Potrošnja električne i toplinske energije

		2018.	2019.
FTE	<i>number</i>	2.368	2.450
Carpool Consumption total (Converted to kWh)	<i>kWh</i>	2.138.535	2.040.798
Electricity total consumption (with ATM and own electricity production)	<i>kWh</i>	10.327.069	10.719.455
Heating, warm water and district cooling total consumption	<i>kWh</i>	3.923.290	3.738.290
Total Diesel Consumption for electricity generation	<i>kWh diesel</i>	9.159	5.088

Emisije

Znanstveno je dokazano da s povećanjem globalne temperature za više od 2 °C uvelike raste i rizik za nepovratnim i katastrofalnim posljedicama za planet. Globalno zatopljenje dovodi do ekstremnih vremenskih pojava kao što su poplave, suše, šumski požari koji se ne mogu kontrolirati, obilne kiše i toplinski valovi, a sve od navedenog već je primjetno, ako ne lokalno, onda sigurno globalno.

Povećana potrošnja energije dovodi i do veće potrošnje CO₂. Upravo iz tog razloga Erste banka i u 2019. godini obnovila je ugovor s HEP-om za isporuku električne energije 100% iz obnovljivih izvora, što znači da će banka i dalje ostvarivati vrlo nisku emisiju CO₂ u okoliš.

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

poslovnica putem tablet uređaja, umjesto na papiru. Plakati u poslovnica 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 mjesečnih 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. U odnosu na 2018. godinu, potrošnja papira za kopiranje smanjena je za gotovo 15% (14,8%).

Tablica 10: Potrošnja fotokopirnog papira

	2018.	2019.
Omot/FTE	16,84	14,35

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. Nakon godinu uvođenja, ostvarena je i novčana ušteda od 27,81%, ali je time eliminirana i volumno najveća količina neselektiranog otpada koju banka proizvodi.

Također, 2018. godine postavljeni su spremnici za selektivno odvajanje otpada po cijeloj poslovnoj mreži Hrvatske, a u sklopu toga uvedene su i propisane procedure te je provedena edukacija zaposlenika. Za sada se odvaja papir, plastika, metal i staklo, a krajem 2019. godine postavljeni su i spremnici za otpadne baterije po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru.

Ostale aktivnosti

I u 2019. godini nastavljen je hvalevrijedan „Projekt za PET“, već prije pokrenut na inicijativu zaposlenika. Riječ je o projektu organiziranog prikupljanja plastične ambalaže u Erste poslovnim centrima u Zagrebu i u Bjelovaru koji se provodi u suradnji s Udrugom za promicanje inkluzije. Zaposlenici banke prikupljaju plastične boce od napitaka koje korisnici udruge odnose na reciklažu, a od prikupljenih sredstava financiraju dio svojih potreba. Organiziranim prikupljanjem plastične ambalaže Erste banka dvostruko pomaže zajednici u kojoj posluje. Osim recikliranja velikih količina plastičnih boca, što je samo po sebi ekološki koristan čin, banka pomaže pokretanje poduzetničke aktivnosti socijalno ugrožene populacije – osoba s intelektualnim poteškoćama koje se inače vrlo teško zapošljavaju. Dodatno, smanjenje količine plastičnog otpada u obliku PET boca za vodu na nivou cijele mreže banke ostvaruje se uvođenjem uređaja za proizvodnju pitke vode dobivene iz vodovodne mreže postupkom obrnute osmoze. Pitka voda dostupna zaposlenicima na taj način nije u plastičnoj ambalaži. Dodatno, kupnjom većeg broja staklenih čaša u čajnim kuhinjama nastoji se smanjiti korištenje jednokratnih plastičnih čaša za vodu, barem što se tiče naših zaposlenika.

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.

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 povoljnim za ugodan rad naših zaposlenika i njihov suživot s prirodom. Osim u upravnoj zgradi u ulici Ivana Lučića u Zagrebu, do sada su zeleni zidovi ugrađeni u poslovnica u Puli, Makarskoj i Zagrebu (u Masarykovo ulici i na Aveniji Dubrovnik), u Zadru, Šibeniku, Vinkovcima i Viškovu.

Također, 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. Prošle je godine Erste banka dobila

Zahvalnicu od ove Udruge zbog iznimnog doprinosa zelenoj gradnji, održivoj energiji, infrastrukturi i mobilnosti.

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 standardima 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 Groupa obvezni su ispuniti propisane standarde u područjima poslovne etike, zaštite okoliša i ljudskih prava.

Od partnera se, tijekom ispunjavanja njihovih ugovornih obveza, očekuje: poštivanje nacionalnih i lokalnih zakona i propisa, ispunjavanje svih zakonskih obveza koje se tiču zdravlja i sigurnosti njihovih zaposlenika i izvođača, odlučno poštivanje ekoloških propisa, poštivanje i primjena temeljnih principa korporativne društvene odgovornosti, zaštita osnovnih ljudskih i radničkih prava, zaštita okoliša, promoviranje zdravlja i sigurnosti te odlučna borbu protiv korupcije.

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 90 % dobavljača 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 (CO₂) (CDS; Carbon Disclosure Project), postojanje napisane ekološke politike, metoda mjerenja emisija CO₂, 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, mogućnostima 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 Groupa 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.

Društvenu odgovornost potiče se i kroz odabir dobavljača i vrste roba i usluga koje se koriste, uključujući i promotivne marketinške materijale. Između ostalog, nerijetko se biraju proizvodi koji imaju ekološki certifikat ili su finalan proizvod nekog društveno-odgovornog projekta u koji su uključene marginalizirane skupine iz društva. Tako se, primjerice, na kraju svake godine naručuje blagdanske čestitke od SOS Dječjeg sela Hrvatska, a ne od komercijalnih dobavljača čime se dodatno potiče odgovorno poslovanje unutar društva i zajednice.

GRI Kazalo sadržaja

Broj GRI standarda	Naslov GRI Standarda	Broj informacije	Naslov informacije	Kazalo	Komentar/Razlog neobjavlivanja informacije
GRI 102 Opći podaci 2016					
1. Organizacijski profil					
GRI 102	Opći podaci	102-1	Ime organizacije	2	Erste&Steiermärkische Bank d.d.
GRI 102	Opći podaci	102-2	Aktivnosti, brend, proizvodi i usluge	77	Godišnje izvješće: Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-3	Lokacija sjedišta	77	Rijeka, Jadranski trg 3a, Republika Hrvatska
GRI 102	Opći podaci	102-4	Lokacija poslovanja	77	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-5	Vlasništvo	78	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-6	Tržišta na kojem organizacija posluje	78	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-8	Informacije o zaposlenicima	33	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-9	Dobavljači	54	Nefinancijsko izvješće: Dobavljači
GRI 102	Opći podaci	102-10	Promjene među dobavljačima	54	Nije bilo značajnije promjene
GRI 102	Opći podaci	102-11	Načela predostrožnosti	28	Nefinancijsko izvješće: Kodeks ponašanja ESB grupe; Izjava o svrsi
GRI 102	Opći podaci	102-12	Eksterne inicijative	28,50	Nefinancijsko izvješće: Klijenti, Okoliš
GRI 102	Opći podaci	102-13	Članstva u organizacijama	n.a.	HUB, HGK
2. Strategija					
GRI 102	Opći podaci	102-14	Izvješće predsjednika Uprave	3	Izvješće predsjednika Uprave
GRI 102	Opći podaci	102-15	Najvažniji utjecaji, prijetnje i prilike	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
3. Etika i integritet					
GRI 102	Opći podaci	102-16	Vrijednosti, principi, standardi i norme ponašanja	34	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
4. Ustrojstvo					

GRI 102	Opći podaci	102-18	Struktura ustrojstva	60	Opći podaci: Nadzorni odbor, Uprava
5. Dionici					
GRI 102	Opći podaci	102-40	Popis dionika	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-41	Kolektivni ugovor	33	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-42	Identificiranje dionika	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-43	Pristup uključivanju dionika	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-44	Ključne teme i pitanja	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
6. Praksa izvještavanja					
GRI 102	Opći podaci	102-46	Definiranje sadržaja izvještaja	25	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-47	Popis materijalnih tema	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-49	Promjene u izvještavanju	27	U odnosu na 2018. god., u 2019. izvješteno je prema GRI Standardima (core option)
GRI 102	Opći podaci	102-50	Razdoblje izvještavanja	2	Od 1.1.2019. do 31.12.2019.
GRI 102	Opći podaci	102-51	Datum posljednjeg izvještaja	n.a.	Godišnje izvješće za godinu koja završava 31.12.2018.
GRI 102	Opći podaci	102-52	Ciklus izvještavanja	2	Godišnji
GRI 102	Opći podaci	102-54	Tvrdnja o izvještavanju u skladu s GRI Standardima	25	Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjericama za izvještavanje Global Reporting Initiative (GRI standard: core option)
GRI 102	Opći podaci	102-55	GRI tablica sadržaja	55	Nefinancijsko izvješće
GRI 103 Upravljački pristup 2016					
GRI 103	Upravljački pristup	103-1	Objašnjenje materijalnih tema	25	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
Materijalne i dodatne teme					
Materijalna tema: Antikorupcija (GRI 205 Antikorupcija 2016)					
GRI 205	Antikorupcija	205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije	28	Nefinancijsko izvješće: Antikorupcija. U 2019. godini nije bilo potvrđenih slučajeva korupcije.
Materijalna tema: Energija (GRI 302 Energija 2016)					
GRI 302	Energija	302-1	Potrošnja energije	51,52	Nefinancijsko izvješće: Energija
GRI 302	Energija	302-4	Potrošnja energije	51,52	Nefinancijsko izvješće: Energija

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	54	Nefinancijsko izvješće: Dobavljači
----------------	--	-------	--	----	------------------------------------

Materijalna tema: Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje (GRI 401 Zaposlenje 2016)

GRI 401	Zaposlenici	401-1	Novi zaposlenici	41	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici Ukupan broj novih zaposlenika 342; Fluktuacija 189
----------------	-------------	-------	------------------	----	--

GRI 401	Zaposlenici	401-3	Rodiljni dopust	41	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
----------------	-------------	-------	-----------------	----	-------------------------------------

Materijalna tema: Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje (GRI 403 Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu 2016)

GRI 403	Izostanci	403-2	Stopa izostanka	n.a.	Prosječan broj dana na bolovanju je pet dana.
----------------	-----------	-------	-----------------	------	---

Materijalna tema: Edukacije i obrazovanje (GRI 404 Edukacije i obrazovanje 2016)

GRI 404	Edukacije i obrazovanje	404-1	Broj sati obuke	38	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici Žene: 40 sati, muškarci: 37 sati
----------------	-------------------------	-------	-----------------	----	---

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	33	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
----------------	---	-------	---	----	-------------------------------------

Materijalna tema: Raznolikost i jednakost (GRI 406 Anti-diskriminacija)

GRI 406	Anti-diskriminacija	406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije	n.a	U 2019. nije bilo zabilježenih slučajeva diskriminacije.
----------------	---------------------	-------	--------------------------------------	-----	--

Materijalna tema: Zadovoljstvo klijenta

Informacije o zadovoljstvu klijenata				31	Nefinancijsko izvješće: Klijenti
---	--	--	--	----	----------------------------------

Materijalna tema: Financijska pismenost

Informacije o aktivnostima koje se provode na području financijskog opismenjavanja				43,44	Nefinancijsko izvješće: Društvo
---	--	--	--	-------	---------------------------------