

Nefinancijsko izvještavanje

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. 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 tzv. Izjava o svrsi poslovanja (Statement of Purpose) 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 pokrivaju i sve aspekte održivog poslovanja koje Erste Group želi postići. Ono što Erste Group čini različitim je posljednji, sedmi stup poslovanja cijelog Erste Groupa, a to je tzv. treće pitanje. Naime, prije svake odluke postavljaju se pitanja 'Je li to profitabilno?' i 'Je li to zakonito?', no pitanje koje čini razliku, kako Erste banci, tako i svima na koje Erste banka ima utjecaj, jest 'Je li to ispravno?'. Upravo je to pitanje ono koje Erste banku potiče da svoje usluge i proizvode razvija do najviših mogućnosti te tako daje najveći doprinos pojedincu i društvu kao cjelini.

Nefinancijskim izvještavanjem te društveno odgovornim poslovanjem banka podržava i potiče razvoj različitih segmenta društva i to kroz širok spektar aktivnosti, bilo usmjerenih prema dobiti 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 dobiti 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 dobiti.

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 bi trebalo doći do održivijeg življenja i boljeg života za svakog pojedinca, do cilja mira i prosperiteta za sve. Upravo prosperitet za društvo i za svakog pojedinca jedan je od ciljeva Erste banke koji kroz svoje poslovanje želi postići.

Načelno, Erste banka, kao i Erste Group, podupire svih 17 ciljeva održivog razvoja. No, uzevši u obzir svoj oblik poslovanja i utjecaja na društvo, Erste banka može značajno 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)

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

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 nekima 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 (SDG 8)

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 negativni učinci 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 poboljšanju usklađenosti sa zahtjevima PCI/DSS standarda te usklađenosti sa zahtjevima međunarodne Erste Grupe i smjernicama za upravljanje informacijskim sustavom od strane nacionalnog regulatornog tijela.

Zaposlenici

Raznolikost i jednakost (SDG 5, 10)

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

Edukacije i razvoj kompetencija

Kontinuirani razvoj zaposlenika jedno je od ključnih načela Erste banke. Nadogradnja stručnih znanja, usvajanje novih kompetencija u skladu s trendovima i tržištem te konstantni osobni razvoj temeljne su 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, posebno u okolnostima u kojima se trenutno nalazimo. Ovaj cilj održivog razvoja kamen je temeljac za ispunjavanje svih ostalih ciljeva. U tom smislu, Erste banka za svoje zaposlenike osigurava brojne pogodnosti, od besplatnih sistematskih godišnjih pregleda do organiziranih sportskih aktivnosti, a sustavno prati i trendove i događanja na tržištu te radi na unapređenju svojih poslovnih praksi.

Društvo

Društveno bankarstvo (SDG 8, 10)

Nejednakost u primanjima, geografska nejednakost, nejednakost među spolovima, nepravedna raspodjela sredstva prema dobi – tema nejednakosti ogleđa 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 uključivanjem i pružanjem poslovnih prilika različitim društvenim skupinama. Također, financijsko opismenjavanje kojim se omogućuje da u znanju o financijama svi imaju jednaku polazišnu točku jedan je od načina postavljanja dobrih temelja 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. Prilagodbom formata novonastalim okolnostima, do kraja 2021. ove je radionice prošlo gotovo 10 tisuća polaznika.

Društvena odgovornost

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

Okoliš

Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš (SDG 13)

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

Dobavljači

Odgovornost u odabiru dobavljača (SDG 10,13)

Erste Group, uključujući i Erste banku u Hrvatskoj, gleda svoje dobavljače kao 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.

Tablica 1: Analiza materijalnih tema

Dioničari	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	Zaštita i sigurnost na radu (GRI 403-1, 403-3, 403-5), Fleksibilnost na radnom mjestu	Sigurnost, Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika
	Društveno bankarstvo		Dijalog s lokalnom zajednicom
Društvo	Financijska pismenost	Antikorupcija (GRI 205-3)	Škola pametnih financija
		Program financijske pismenosti (dodatna materijalna tema)	
	Društvena odgovornost		Sponzorstva i donacije te humanitarne akcije
Investitori		Ekonomski rezultati	
Okoliš	Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš		Emisije
		Emisije (GRI 305-5)	Zbrinjavanje otpada
Dobavljači	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 uspostavila je 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, sponzorstva i donacije, nabavu, opća načela za primanje poslovnih poklona te načela u svezi sukoba interesa prilikom pružanja investicijskih usluga i aktivnosti. Banka podiže svijest i educira zaposlenike o prepoznavanju situacija u kojima može nastati sukob interesa te o mjerama, načelima i postupcima koje je potrebno provoditi u svakodnevnom poslovanju u cilju sprječavanja i upravljanja sukobom interesa.

Banka u svom poslovanju primjenjuje načelo „nulte tolerancije“ na prijeverna 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, prijevera 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 s etičkim standardima. Također, Erste banka nastoji edukacijama poticati zaposlenike na prijavljivanje nepravilnosti poput prijevernih radnji, kršenja propisanih procedura i akata banke.

Zaposlenici banke su se tijekom 2021. godine kontinuirano educirali o temama koje se odnose na antikorupcijska načela, sukob interesa te o načelima Kodeksa ponašanja banke. O antikorupcijskim načelima te sukobu interesa educirano je 2659 zaposlenika banke, odnosno, 366 zaposlenika educirano je na temu antikorupcije, dok je 2293 zaposlenika educirano na temu sukoba interesa.

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.

Porezna transparentnost (nastavak)

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. U kontekstu regulative vrijedi istaknuti kako banka i njezina ovisna društva u potpunosti djeluju u skladu s novoimplementiranim pravilima o obvezi izvješćivanja o prekograničnim poreznim aranžmanima (DAC 6), te i na taj način iskazuju podršku u borbi protiv izbjegavanja poreza i poreznih utaja.

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. Pritom se kroz poslovanje nastoji voditi briga 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, poput kamatne stope te prilagođenim nagradnim programom. U 2021. godini Erste banka nastavila je s aktivnostima vezanim uz segment mladih klijenata, koji imaju poseban tekući račun Erste Cashtag namijenjen djeci i mladima do punoljetnosti te uz koji koriste i debitnu karticu, čime je roditeljima olakšano učenje djece i mladih financijskoj odgovornosti bez naplate naknade za vođenje računa.

Izazovi 2020. djelomično nastavljani i u 2021.

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

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

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

Izazovi 2020. djelomično nastavljani i u 2021. (nastavak)

Tijekom 2021. 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) u dva vala kreditiranja.

Promjene u ponašanju i navikama klijenata, tehnologija i regulatorni okvir kontinuirano zahtijevaju prilagodbu postojećeg poslovnog modela i uloge pojedinih distributivnih i komunikacijskih kanala. Poslovnice sve više postaju centri savjetovanja i rješavanja kompleksnijih zahtjeva klijenata, dok za obavljanje transakcija i rješavanje jednostavnijih zahtjeva klijenti sve više koriste digitalne usluge i samouslužne uređaje. Tijekom 2021. godine nastavljene su aktivnosti u sklopu projekta transformacije poslovnica, koje osim novog vizualnog identiteta, karakterizira i novi način rada fokusiran na savjetodavnu ulogu zaposlenika i jedinstveno korisničko iskustvo za klijente. Kroz novi proces odobravanja nenamjenskih potrošačkih kredita značajno je smanjeno vrijeme od odobravanja i isplate kredita kao i potrebna dokumentacija.

U segmentu poslovanja s malim poduzetnicima, provedene su aktivnosti komunikacije s klijentima u cilju edukacije i prezentacije prednosti korištenja samouslužnih uređaja Erste banke i digitalnih kanala u svakodnevnom obavljanju transakcija. Navedeni proizvodi čine svakodnevno upravljanje financijama jednostavnijim i sigurnijim, te optimiziraju i troškovni aspekt poslovanja s gotovinom jer klijentu omogućuju da ostvari dodatne uštede njihovim korištenjem. Prednosti su prepoznate od strane klijenata i nastavlja se trend daljnjeg smanjenja poslovanja s gotovinom i bezgotovinskim naložima u poslovnica ma te rast korištenja samouslužnih uređaja i digitalnih kanala.

Kao i prijašnjih godina, banka je nastavila uspješnu suradnju s domaćim i međunarodnim financijskim institucijama na postojećim i novim financijskim instrumentima (HAMAG BICRO, HBOR, EIF, EIB, EBRD). Financijski instrumenti dolaze u obliku kreditnih linija, jamstava i garancijskih shema i namijenjeni su mikro, malim i srednjim poduzećima s ciljem da poduzetnicima olakšaju pristup financiranju.

S Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak (HBOR) banka je surađivala na redovnim programima i garancijskim instrumentima te u sklopu financijskog instrumenta „ESIF krediti za rast i razvoj“ za male i srednje poduzetnike i HBOR-ove COVID portfeljne police za financiranje nove likvidnosti za izvoznike.

Europski investicijski fond (EIF), kao sastavni dio Grupe Europske investicijske banke (EIB-a), kroz Ugovor o EIF EGF garanciji potpisan krajem ožujka 2021. godine između Erste banke, Erste leasinga i EIF-a osigurao je jamstva vrijedna 150 milijuna eura za Erste banku u Hrvatskoj, što je omogućilo stvaranje portfelja u iznosu od 200 milijuna eura za financiranje hrvatskih malih i srednjih poduzeća (MSP-ova) radi ublažavanja gospodarskih posljedica pandemije bolesti COVID-19. Jamstva EIF-a proistječu iz Paneuropskog jamstvenog fonda (EGF-a), 25 milijardi eura vrijednog jamstvenog instrumenta koji je EIB Grupa uspostavila 2020. radi ubrzanja oporavka europskoga gospodarstva od krize izazvane pandemijom bolesti COVID-19, očuvanja radnih mjesta i osiguravanja prijeko potrebne likvidnosti za europske MSP-ove. Odobravanjem sredstava osiguranih jamstvima iz EGF-a, Erste banka u Hrvatskoj hrvatskim MSP-ovima nudi kredite i financiranje leasinga po povoljnijim uvjetima, čime osigurava da poduzeća raspolažu dostatnim sredstvima za ublažavanje gospodarskih posljedica krize uzrokovane pandemijom COVID-19 te nastave s rastom i razvojem u srednjoročnom do dugoročnom razdoblju. S obzirom na veliku potrebu za korištenjem ovog garancijskog instrumenta, sklopljen je Dodatak Osnovnom ugovoru kojim je povećan iznos maksimalnog volumena portfelja na iznos od 350 milijuna eura. Za ovaj instrument su poduzetnici pokazali izuzetan interes te je cjelokupna dostupna alokacija rezervirana.

Početkom 2021. godine s Hrvatskom agencijom za malo gospodarstvo, inovacije i investicije (HAMAG-BICRO) potpisan je sporazum o jamstvima za ruralni razvoj, a u lipnju 2021. godine, sporazum o poslovnoj suradnji za provedbu programa dodjele državnih potpora sektoru turizma i sporta u aktualnoj pandemiji COVID 19. Cilj programa je pružiti potporu sektoru turizma i sporta u pandemijskim okolnostima, a zajednički ga provode HAMAG-BICRO i Ministarstvo turizma i sporta. Odobravanje sredstava osiguranih jamstvima HAMAG BICRO-a, omogućilo je Erste banci da svojim klijentima, mikro, malim i srednjim poduzetnicima iz sektora turizma i sporta, ponudi kredite za likvidnost pod povoljnijim uvjetima, među ostalim i uz niže kamatne stope ili dulja razdoblja počeka, odnosno blaže kolateralne zahtjeve ili produljene rokove dospjeća. Time se poduzećima osiguralo raspolaganje dostatnim sredstvima za ublažavanje gospodarskih posljedica krize uzrokovane pandemijom COVID-19 te nastavak rasta i razvoja u srednjoročnom do dugoročnom razdoblju.

Izazovi 2020. djelomično nastavljeni i u 2021. (nastavak)

Potpisivanjem ugovora i korištenjem navedenih garancijskih instrumenata banka je u skladu sa svojim strateškim smjernicama pružala kontinuiranu podršku pojedinim poduzetničkim sektorima, pogotovo onima najviše pogođenim pandemijom. Rezultat toga je da je u 2021. godini uz garancijske instrumente odobreno trostruko više broja kredita te dvostruko više volumena kredita nego u prethodnoj 2020. godini. Time je banka po iskorištenosti EIF-ovih garancijskih instrumenata najbolja na hrvatskom tržištu.

Dodatno je nastavljena i suradnja u dijelu korištenja ugovorenih linija s posebnim financijskim institucijama s ciljem financiranja SME i MidCap klijenata, posebice sa HBOR-om i Europskom investicijskom bankom. Banka sustavno nastavlja financirati i projekte sufinancirane bespovratnim sredstvima EU te razvijati in-house ekspertizu vezanu za državne potpore.

U skladu sa svojim strateškim smjernicama, banka se odazvala pozivu na konzultacije o novim garancijskim instrumentima koji su u pripremi u okviru Nacionalnog programa oporavka i otpornosti (NPOO), Višegodišnjeg financijskog okvira (VFO) i InvestEU. U tom kontekstu je dala doprinos HUB-ovoj analizi garancijskih instrumenata i potreba za njihovom fleksibilizacijom u budućnosti te je sudjelovala u radnim skupinama HUP-a i to Pametna Hrvatska, Zelena Hrvatska i Solidarna Hrvatska za definiranje prioriteta VFO-a.

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.

Digitalizacija

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

Aplikacija KEKS Pay, koju je Erste banka korisnicima ponudila krajem 2018. godine, s krajem prošle godine zabilježila je više od 230 tisuća korisnika. Aplikacija je namijenjena svima, bez obzira na to u kojoj banci imaju otvoren račun, pa su 75% korisnika klijenti drugih banaka, dok preostalih 25% ima otvoren račun u Erste banci. Od početnog slanja i primanja novca među prijateljima, aplikacija KEKS Pay razvila se do raznih mogućnosti koje trenutno nudi, pri čemu su samo neke od njih kupnja GSM bonova i plaćanje cestarina, plaćanje parkinga, mogućnost uplaćivanja donacija, plaćanje u webshopovima i trgovinama koje podržavaju plaćanje KEKS Payem, a jedna od funkcionalnosti na čijem se širenju uvelike radilo prošle godine je plaćanje komunalnih usluga u gradovima diljem Hrvatske. Tako je dosad režije određenih trgovačkih društava moguće plaćati u više od 30 trgovačkih društava i jedinica lokalne samouprave, jednostavno i brzo te bez dodatnih naknada.

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

Nakon njezina predstavljanja 2020. godine, paneuropska digitalna platforma George u 2021. godini nastavila je s razvijanjem i pružanjem novih, inovativnih funkcionalnosti svojim klijentima. Osim boljeg i kvalitetnijeg korisničkog iskustva unutar mobilnog i internetskog bankarstva, George predstavlja i platformu za inovacije kroz koju se uvode nove mogućnosti, a platforma sa svakom nadogradnjom postaje naprednija, pametnija i inteligentnija. U siječnju 2021. godine, kroz George je Erste banka omogućila, prvi put na hrvatskom tržištu, podizanje gotovinskog kredita bez dodatne dokumentacije i to svima, bez obzira radi li se o klijentima Erste ili neke druge banke koja, u skladu s PSD2 regulativom, ima tehničke preduvjete za pristup trećih strana računima svojih klijenata. Kredit je moguće zatražiti, a potom i realizirati na potpuno digitalan način, koristeći digitalnu platformu George ili na tradicionalan način u poslovnici banke. Novitet predstavlja i činjenica da cijeli proces, od podnošenja zahtjeva do isplate sredstava, ukoliko su zadovoljeni svi kriteriji kreditnog zahtjeva, može trajati manje od 20 minuta, a od dokumentacije potrebna je samo osobna isprava. Osim toga, tijekom 2021. godine korisnicima je omogućeno ugovaranje dopunskog zdravstvenog osiguranja te kupnja i trgovanje investicijskim fondovima. S krajem 2021. godine George je imao više od 340 tisuća korisnika.

Digitalizacija (nastavak)

Treba spomenuti i kontinuiranu nadogradnju web stranica Erste banke pa je tako, nakon što je u 2020. godini na web stranicama Erste banke objavljena podstranica banke koja po prvi put objedinjuje sve potrebne informacije klijentima kada je u pitanju podrška prekograničnom poslovanju (kroz International Desk, odnosno kroz Transaction Banking Competence Centar), u siječnju 2021. objavljena i njena engleska verzija. Time je dodatno proširen pristup informacijama svim onima koji su zainteresirani za buduću poslovnu suradnju, a vezano uz regionalno, odnosno, SIE tržište.

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 iskustva klijenata
- _ edukacijom zaposlenika
- _ mjerenjem iskustva klijenata te
- _ identificiranjem područja za unaprjeđenje i definiranje akcijskog plana unaprjeđenja.

Svrha mjerenja iskustva klijenata je razumijevanje njihovih očekivanja te zadovoljstvo pruženom uslugom. Mjeri se zadovoljstvo klijenata uslugom, 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 klijenata 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 mišljenja klijenata kojima se ispituje zadovoljstvo klijenta pruženom uslugom ili ugovorenim proizvodom (na uzorku od više od 40 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 značajniji indirektan utjecaj na iskustvo klijenata. Odbor se sastaje četiri puta godišnje te određuje ciljeve iskustva klijenata, prati nivo iskustva klijenata i 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, povećanje efikasnosti procesa kako bi se klijentima pružila usluga u što kraćem vremenu te nastavak transformacije 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. Projekt transformacije mreže traje od 2018. godine, a prema uslužnom modelu rada dosad je preuređeno 13 poslovnica banke, pri čemu je 2021. poslovnica u Buzetu po prvi put uređena po *Branch Evolution* konceptu, koji predstavlja nadogradnju uslužnog modela uređenja poslovnica. Rekonstruirani su i drugi poslovni prostori Erste banke, a s preuređenjem poslovnica po novom konceptu planira se nastaviti.

Iskustvo klijenta i kontakt centar (nastavak)

Erste banka dostupna je klijentima putem više kanala kako bi im se u svakom trenutku olakšalo dobivanje informacije ili omogućilo pravo na prigovor. Osim standardnih kanala (poziv, email, chat, video poziv), Kontakt centar Erste banke dostupan je i kroz kanale komunikacije WhatsApp i Viber, a od kraja 2020. godine, Kontakt centar digitalnim klijentima banke pruža i mogućnost video identifikacije.

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

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)

Primjena Opće uredbe o zaštiti podataka (*engl. GDPR – General Data Protection Regulation*) donijela je nove definicije i jasnije obveze u odnosu na zaštitu podataka i prava svakog građanina na sigurnost i privatnost. Navedena uredba je Erste banci donijela dodatnu vrijednost u smislu mogućnosti da se kroz transparentno poslovanje u još većoj mjeri približi svojim klijentima, iskoristivši navedeni pravni okvir kao dodatnu priliku i motiv za podizanje razine sigurnosti cjelokupnog sustava sigurnosti. 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. U odnosu na obradu osobnih podataka pojedinaca, Erste banka kontinuirano radi na unaprjeđenju relevantnih poslovnih procesa. Visoku razinu zaštite osobnih podataka kao i ostvarivanje prava klijenata, zaposlenika i suradnika sukladno pozitivnim zakonskim propisima banka ostvaruje praćenjem najbolje prakse i industrijskih standarda upravljanja informacijsko komunikacijskom i tehnološkom infrastrukturom, transparentnom komunikacijom te drugim tehničkim i organizacijskim mjerama zaštite.

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 smjericama za upravljanje informacijskim sustavom od strane nacionalnog regulatornog tijela.

Erste banka je tijekom 2021. uspješno završila još jednu u nizu recertifikacija po PCI DSS standardu (Payment Card Industry Data Security Standard), čime je potvrđena sukladnost poslovanja banke s ovim kompleksnim međunarodnim sigurnosnim standardom platnih sustava. Samo usklađivanje, ali i revizija PCI DSS opsega, iznimno su zahtjevni te podrazumijevaju kontinuiranu kolaboraciju tehničkih, poslovnih i sigurnosnih timova na usklađivanju sa zahtjevima standarda.

Zaposlenici

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

Cijeni se i poštuje to što je svaki zaposlenik pojedinac za sebe i obogaćuje organizaciju svojom raznolikošću. Stoga Erste banka svojim zaposlenicima nastoji osigurati motivirajuće radno okruženje kroz benefite vezane za karijeru, s naglaskom na, smislen i svrhovit posao, intelektualni napredak i prilike za stjecanje novih znanja i vještina, kroz dobre i zdrave međuljudske odnose, ekonomsku sigurnost i stabilnost te u konačnici brigu za vlastito zdravlje. Također, posebna pažnja daje se rodnoj 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 2467 zaposlenika, od čega su 1798 žene, dok je 669 muškaraca. Među zaposlenicima prevladavaju oni koji imaju 30 do 50 godina.

Tablica 2: Struktura zaposlenika

UKUPNO		<30 GOD		30-50 GOD		>50 GOD	
žene	muškarci	broj	%	broj	%	broj	%
1.798	669	268	11%	1.806	73%	393	16%

Žene čine 72,9 % zaposlenika, a preostalih 27,1 % čine muškarci. Vezano za žene na rukovodećim pozicijama, kroz 2021. zadržan je njihov udio na istoj razini kao i prethodne godine te one čine 33 % na top menadžment pozicijama, vrlo dobrih 42 % na B-1 pozicijama te 66 % na pozicijama srednjeg menadžmenta. Cilj je očuvati pozitivni trend iz zadnjih nekoliko godina i u budućnosti te nastaviti promovirati ženske lidere kako bi njihovi udjeli bili stabilni i rasli kroz vrijeme. Prosječna dob zaposlenika u kompaniji iznosi 40,4 godina, dok je prosječna dob zaposlenika na rukovodećim pozicijama nešto viša i iznosi 46,7 godina.

Tablica 3: Struktura upravnih tijela

NADZORNI ODBOR	žene	muškarci			
	33%	67%			
UPRAVA	žene	muškarci	<30	30-50	50>
	0%	100%	0%	17%	83%
B-1	žene	muškarci			
	42%	58%			
B-2, B-3, B-4	66%	34%			
Ukupno visoko rukovodstvo	33%	67%			

Suzbijanje diskriminacije propisano je „Etičkim kodeksom“, a „Pravilnikom o radu“ i „Kolektivnim ugovorom“ opisan je 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.

Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije (nastavak)

Posebna pažnja pridaje se sprječavanju diskriminacije u procesu regrutiranja i selekcije – natječaji su otvoreni za prijave svih zainteresiranih kandidata koji po svojim kompetencijama i iskustvu odgovaraju uvjetima radnog mjesta, bez obzira na spol, dob, nacionalnost i sl. Kroz individualno ili grupno savjetovanje radi se s rukovoditeljima na osvještavanju nesvjesne diskriminacije kako bi mogli donijeti kvalitetne i nepristrane odluke vezano za odabir kandidata, a zabrana diskriminacije integrirana je i kao jedan od ključnih elementa u Politici zapošljavanja

Početak svibnja 2017. godine usvojena je Politika raznolikosti i uključenosti, dostupna na hrvatskom i engleskom jeziku, koja regulira načela raznolikosti i uključenosti za koja se Erste banka obvezuje da će ih poštivati. Politika raznolikosti i uključenosti dokument je koji se ažurira i nadopunjuje svake godine, a koji opisuje utjecaj uključive kulture kako prema klijentima, tako i prema zaposlenicima. U 2021. Politika je značajno revidirana u suradnji s Upravljanjem raznolikošću na razini međunarodnog Erste Groupa te je dodana Izjava o raznolikosti Erste Grupe koja vrijedi na razini cijele međunarodne grupacije. Upravljanje raznolikošću na razini međunarodnog Erste Groupa je organizirano kao "Funkcija Grupe" i nalazi se unutar Erste Holdinga, kao dio Ureda za upravljanje održivošću.

Erste banka odaziva se na niz inicijativa, panela i predavanja na temu raznolikosti te ju aktivno promovira na svim stručnim skupovima izvan banke.

Godine 2020. na razini cijelog međunarodnog Erste Groupa revidirana je strategija ciljeva vezanih za strukturu visokog rukovodstva i definirani su dugoročni ciljevi za razdoblje od pet godina, a koji će se pratiti u dva koraka. Za udio žena u top menadžmentu u Erste banci oni su: 34 % do 2023. i 41 % do 2025. Podaci iz 2021. pokazuju da je već gotovo ostvaren cilj definiran kao prvi korak zato što je trenutni udio žena 33 %. U strategiji za postizanje ovih ciljeva fokus je na razvoju korporativne kulture i alata upravljanja karijerom koji podržavaju sve zaposlenike bez obzira na spol.

Osim podrške ženama rukovoditeljicama, fokus je stavljen i na osiguravanje jednakih prilika za napredak i razvoj zaposlenika iz različitih dobrih 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.

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

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

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

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

Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije (nastavak)

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

U 2021. osiguran je dodatni vid podrške zaposlenicima koji su roditelji i koji su se našli u teškoj situaciji gubitka. Radi se o mogućnosti korištenja plaćenog dopusta u trajanju do maksimalno mjesec dana trudnicama, partnerima trudnica, očevima, majkama, posvojiteljima, udomiteljima i skrbnicima u slučaju spontanog pobačaja, mrtvorodenog djeteta i smrti djeteta do 18 godina. Uz dopust, zaposlenicima će se ponuditi i interna psihološka podrška i savjetovanje.

U listopadu 2021. organiziran je poludnevni online događaj na temu financijske pismenosti, „zelenih“ ulaganja i upravljanja osobnim financijama namijenjen svim zaposlenicima, a posebno ženama kao više ranjivoj grupi vezano za ove teme. Događaj je organiziran na zajedničku inicijativu i uz zajednički angažman lokalnih menadžera za raznolikost iz svih zemalja članica međunarodne Erste Grupe. To je prvi virtualni događaj organiziran na ovakav način, uz aktivno sudjelovanje svih zemalja. Agenda je uključivala panel sa raznolikim stručnjacima koji su dali svoje viđenje budućnosti financijskih ulaganja (od psihologa, preko financijskih stručnjaka do futurista) te lokalne radionice s praktičnim savjetima o upravljanju financijama prilagođene svakoj zemlji.

U studenom 2021. Erste banka uključila se u kampanju na društvenim mrežama posvećenu promicanju ravnopravnosti žena na poslu nazvanu „Nije u redu“ (<https://nijeuredu.com/>) u organizaciji udruge CESI. Banku je kroz virtualne kartice predstavljao direktor Sektora IT i organizacije koji je u prigodnoj izjavi istaknuo da gotovo 40 % sektora IT u Erste banci čine žene, dok ih je na rukovodećim pozicijama unutar sektora nešto više od 50 %.

Krajem 2021. banka je sudjelovala na DOP Week događanju u organizaciji studentske udruge eSTUDENT s predavanjem na temu upravljanja raznolikošću u organizacijama.

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

U 2021. godini nisu zabilježeni slučajevi diskriminacije.

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 potpisnica 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. Erste banka aktivni je član mreže stručnjaka iz ovog područja na razini Europske unije.

Početak 2020. godine Erste banka se pridružila Savezu za rodnu ravnopravnost, inicijativi koja okuplja kompanije koje se zalažu za povećanje broja žena na rukovodećim i drugim mjestima, jednake plaće za jednaki rad te jednake mogućnosti napredovanja. Kvartalni sastanci Saveza prilika su za razmijeniti iskustva i dobre prakse u dijelu osnaživanja žena za rukovodeće funkcije s ostalim članicama i podržati jedni druge u realizaciji takvih praksi. U ožujku 2021. Erste banka je sudjelovala na Forumu Saveza za rodnu ravnopravnost povodom Dana žena. Direktorica ljudskih potencijala Erste banke bila je panelistica na okruglom stolu posvećenom izazovima u angažmanu tvrtki oko jednakih mogućnosti za žene.

Povelja o raznolikosti (Diversity Charter) (nastavak)

Krajem 2020. Erste banka uključila se u europski projekt Diversity@Work koji u Hrvatskoj koordinira Povelja o raznolikosti. Projekt uključuje 80-ak organizacija iz deset EU zemalja, a cilj mu je testirati alate za promicanje raznolikosti u organizacijama, prilagoditi ih praksi i u konačnici omogućiti organizacijama da alate primijene za svoje potrebe. Završetak projekta zbog pandemije koronavirusa pomaknut je na iduću godinu kada će biti dostupni finalni materijali na korištenje.

Etički kodeks

Kodeks ponašanja ESB grupe referentna je točka za sve postupke i ponašanja 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 održivost 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, kontinuirani proces razvijanja koji nema rok trajanja i period primjene te je obavezan za sve zaposlenike. Dostupan je na hrvatskom i engleskom jeziku.

Smjernice iz Kodeksa ponašanja prenose se novozaposlenim zaposlenicima kroz radionice putem MS Teamsa (prodajna mreža) i e-learning edukacije. Kako je krajem 2021. banka uvela novi LMS sustav, e-learning tečaj je redizajniran i sada je dostupan zaposlenicima i putem njihovih službenih mobilnih uređaja. Do kraja 2021. online edukaciju je prošlo i uspješno riješilo test 92% novozaposlenih djelatnika.

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.

Vezica

Kao dodatni regrutacijski kanal, posljednjih nekoliko godina uspostavljen je program „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 zbog posebnih okolnosti rada u posljednje dvije godine nije održavan, no s njim se planira nastaviti čim to epidemiološke prilike dopuste. Ipak, Uprava i zaposlenici imaju priliku komunicirati putem interne platforme komunikacije – intraneta, gdje se objavljuju brojne informacije na bazi tekstualnih vijesti, kao i video materijali s mišljenjima i odgovorima top menadžmenta po raznim temama.

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. U 2021., unatoč okolnostima, ovi su sastanci organizirani kvartalno u formi koju je dopuštala epidemiološka situacija, najčešće virtualno. Kolektivni ugovor koji se s uspjehom i u duhu međusobne suradnje i dobre volje obnavlja po svakom isteku sklopljen je od 2006. godine.

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. Kroz 2021. razmjene znanja i radno – edukativni sastanci organizirali su se putem novih, virtualnih alata komunikacije. Preporuka svim organizacijskim jedinicama bila je da, bez obzira na okolnosti, sačuvaju timske razmjene informacija i prilagode ih online kolaboracijskim alatima te kroz to održe timski duh i uključenost svojih zaposlenika.

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:

Zapošljavanje određenog („pravog“) profila ljudi

- *Super profil* – definiranje univerzalnog i optimalnog profila kandidata za određena radna mjesta (npr. blagajnik);

Suradnja

- Razvijanje kulture otvorene, poštene i konstruktivne povratne informacije s međusobnim poštivanjem;

Upravljanje učinkom i razvojem

- Spuštanje odgovornosti, delegiranje zadataka, promocija i slavlje uspjeha te vjerodostojnost;

Upravljanje posljedicama

- Pravovremeno komuniciranje dobrih i loših stvari/segmenata te preuzimanje odgovornosti;

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.

#radimpametno

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

#radimpametno (nastavak)

Inicijativa je zamišljena kao platforma kroz koju se kreira buduća organizacija rada s fokusom na prilagodbu kulture, procesa i infrastrukture koja se koristi u radu u Erste banci. Kroz 2021. realiziran je čitav niz aktivnosti u ovom smjeru te je krajem godine zatvorena prva faza projekta.

#radimpametno aktivnosti podijeljene su na tri područja i u svakom su postignuta značajna ostvarenja:

- **Infrastruktura**
 - _ osigurani kompletni tehnički preduvjeti za #radimpametno način rada za sve zaposlenike banke – dodijeljeno 1200 mobilnih uređaja i 700 laptopa, poboljšane mobilne tarife, podijeljene slušalice svima, unaprijeđena mrežna i WiFi infrastruktura
 - _ kreirani alati za zaposlenike kako bi sami mogli osposobiti tehničku opremu za uspješno funkcioniranje
 - _ MS Teams implementirani kao alat za kolaboraciju te osigurane upute i edukacija za sve zaposlenike
 - _ prilagodba i renovacija poslovnih prostora dovršena u Bjelovaru i pokrenuta u Zagrebu
 - _ najam dodatnih poslovnih prostora ukinut te ostvarene značajne uštede

- **Kultura**
 - _ fleksibilni radni modeli uvedeni tamo gdje je to moguće, a prvenstveno model rada od kuće po sistemu „3:2 ili 2:3“
 - _ definirane i implementirane smjernice za „pametne“ sastanke i komunikaciju putem maila
 - _ promoviran „razvojni petak“ – petak kao dan bez sastanaka posvećen osobnom razvoju i razvoju tima
 - _ Definiran i promoviran model Erste flexi lidera i flexi zaposlenika i organizirane razvojne aktivnosti koje podržavaju ove modele
 - _ Implementiran novi LMS sustav koji podržava #radimpametno vrijednosti – moderan, lako se snaći u njemu, dostupan i preko mobilnih uređaja

- **Procesi**
 - _ ključni kompanijski procesi, zapošljavanje i onboarding/uvodjenje novih zaposlenika u posao, redizajnirani po #radimpametno načelima
 - _ #radimpametno principi definirani kao razvojni cilj za sve zaposlenike u 2021.
 - _ cijela organizacija potaknuta na promišljanje i redefiniranje kritičnih procesa u kontekstu #radimpametno principa

Projekt se nastavlja kroz 2022. s fokusom na daljnju prilagodbu ključnih procesa, ukidanje fiksnih telefonskih linija, uvođenje Erste PUNKT centralnog mjesta za interne usluge vezane za uredsko poslovanje, te postupno uvođenje desk-sharing modela rada kroz rekonstrukciju poslovnih prostora, ali i pripremu zaposlenika na takav način rada.

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.

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

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

	ŽENE	MUŠKARCI	RUKOVODITELJI	ZAPOSLENICI
Broj sati	77,731	24,851	13,447	87,293
Prosječan broj sati	43	37	47	41

Edukacije i obrazovanje (nastavak)

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

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

Glavni fokus razvojnih aktivnosti dijeli se na:

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

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

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

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

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

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

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

Tablica 5: Prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku

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

Programi za zaposlenike

Zbog potreba poslovnih linija, i u 2021. nastavljeno je s raznim posebno krojenim (tzv. tailor-made) programima 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
- _ *Tips & tricks* – online program za rukovoditelje sa savjetima iz najvažnijih leadership područja (feedback, upravljanje stresom, preuzimanje odgovornosti i sl.) prilagođen potrebama određene organizacijske cjeline
- _ Specifični ciljani programi za pojedine organizacijske dijelove, ovisno o utvrđenim razvojnim potrebama

Zaposlenici Erste banke također imaju mogućnost pohađati različite stručne edukacije u organizaciji vlasnika Erste Holdinga. Ovaj dio edukacija pokriva potrebe za stručne edukacije koje su potrebne, ali ne postoje na tržištu ili je premali broj eksperata da bi se organizirao in-house program. Kroz 2021. realizirano je sljedeće:

1. Group Graduate Programme (GGP)
2. Project Financials
3. Certified Scrum Master (CSM)
4. Certified Scrum Product Owner (CSPO)
5. License-to-lend
6. Strategic Risk Management Programme
7. Webinar Series for Corporate Workout and Restructuring
8. EA Programme
9. Group Data Governance
10. Group Data and Reporting Governance Advanced Training
11. BA Qualification Programme
12. Tableau Workshop

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.

Zbog specifičnih okolnosti tijekom 2021., većina ovih programa odrađena je u skraćenom obliku, a gdje god su to resursi i sadržaji programa omogućavali, iskorištene su online opcije te su programi održani u virtualnom okruženju.

Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika

Posljednje dvije godine u Erste banci postoji 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, razvijanje kulture u kojoj zaposlenici brinu za sebe, ali i jedni o drugima. U skladu je sa svrhom postojanja i prioritetima međunarodne Erste Grupe, a čini temelj zajedničke vrijednosti – za poslodavca, za zaposlenika i za šire društvo.

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

Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika (nastavak)

U različitim životnim situacijama važnost pojedinih elemenata se mijenja, a neophodno je da su svi elementi zastupljeni i da postoji balans među njima. Posebna pozornost vodi se o potrebama različitih skupina zaposlenika te se kreiraju povremene inicijative upravo za njih integrirajući na taj način brigu jednih za druge u naše svakodnevno poslovanje, suradnje, procese i razvoj.

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

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

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, Božićnica, Regres, dar za dijete za Božić, jubilarne nagrade sukladno godinama rada provedenih u Erste Grupi, isplate solidarne pomoću npr. za rođenje ili posvojenje djeteta, smrtni slučaj u obitelji zaposlenika...), naknada za podmirivanje troškova prehrane, naknada troška prijevoza, uplate u zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond;
- _ fleksibilno radno vrijeme gdje proces rada omogućava takvu organizaciju radnog vremena (klizno radno vrijeme, „skraćeni petak“, drugačiji raspored početka i završetka rada, mogućnost rada u nepunom radnom vremenu);
- _ polica privatnog zdravstvenog osiguranja u poliklinici uz besplatan godišnji sistematski pregled, s povoljnijom cijenom za indicirane pretrage, polica dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja na trošak poslodavca, 24-satno osiguranje od nezgode, preventivno cijepljenje protiv gripe na trošak poslodavca; organizirano cijepljenje protiv Covida u najvećim gradovima i lokacijama banke
- _ Multisport – sufinancirana članarina za korištenje različitih aktivnosti u sportskim objektima diljem Hrvatske, sudjelovanje na sportskim događajima (Bankarske igre, utrke za humanitarnim karakterom, nogometna liga i sl.);
- _ plaćeni dopusti za obavljanje sistematskog pregleda, darivanje krvi, preseljenje, rođenje djeteta, prvi dan škole i vrtića djeteta, sklapanje braka, za potrebe obrazovanja, korporativno volontiranje, sudjelovanje na kulturnim, sportskim i drugim aktivnostima u organizaciji poslodavca itd.;
- _ neplaćeni dopust u ostalim životnim situacijama zbog kojih je potrebno više vremena posvećenog privatnim obavezama i solidarne pomoći;
- _ povoljniji proizvodi banke i pridruženih društava te dodatne povlastice u smislu povoljnijih cijena usluga i proizvoda omogućenih kroz široku i stabilnu mrežu vanjskih partnera u nekoliko kategorija (npr. kultura, sport, zdravlje, ljepota, zabava, putovanja, znanje...);
- _ razne inicijative koje u poslovnu svakodnevnicu unose i zabavu za zaposlenike i njihovu djecu (obilježavanje Ugly christmas sweater daya nošenjem božićnih džempera jedan dan u prosincu, organizacija prigodnih aktivnosti za djecu (likovna natjecanja, prikupljanje božićnih darova za djecu smještenu u domovima bez odgovarajuće roditeljske skrbi).

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

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

ŽENE		MUŠKARCI		<30 GOD		30-50 GOD		>50 GOD	
broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
100	66%	52	34%	69	45%	75	49%	8	5%

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

ŽENE		MUŠKARCI		<30 GOD		30-50 GOD		>50 GOD	
broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
167	9%	66	9%	60	16%	132	7%	39	11%

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

2020				2021			
ŽENE		MUŠKARCI		ŽENE		MUŠKARCI	
broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
108	81%	9	100%	115	88%	9	100%

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

Zaštita na radu kao sustav propisuje niz organizacijskih mjera u radnim procesima kojima je cilj zaštititi radnike od ozljeda na radu, profesionalnih oboljenja, kao i održati radnu sposobnost tijekom čitavog radnog vijeka radnika. Prilikom provođenja zaštite na radu primjenjuju se osnovna, posebna i priznata pravila, a osnovni zakonodavni okvir postavljen je Zakonom o zaštiti na radu. Unutar banke također se provodi osposobljavanje radnika u više segmenata, a radnici se osposobljavaju teorijski i praktično, ovisno o vrsti potrebnog osposobljavanja. S obzirom da je poslodavac odgovoran za sve osobe koje zapošljava, svaki novozaposleni prije osobljavanja za rad na siguran način dobiva svog mentora. Svrha samog osposobljavanja je obavijestiti radnike o svim činjenicama i okolnostima koje utječu ili bi mogle utjecati na njegovu sigurnost i zdravlje (vezano za organizaciju rada, rizike, načine izvođenja radnih postupaka i dr.), radniku pojasniti i osposobiti ga za praktičnu primjenu mjera zaštite na radu koje je dužan primjenjivati tijekom rada, u skladu s procjenom rizika. Osposobljavanje za rad na siguran način provodi se u skladu sa svim pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Po završenom procesu osposobljavanja, kao dokaz o osposobljenosti izdaje se dokument, unificirani „obrazac ZOS“ – Zapisnik o ocjeni osposobljenosti radnika za rad na siguran način.

Sigurnost (nastavak)

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

Zaštita na radu obuhvaća i dio područja vezanog uz zaštitu od požara, s naglaskom na provedbu evakuacije u slučaju opasnosti. Osim toga, održavanjem objekata na temelju SLA (Service Level Agreement unutar ugovora za održavanje) i zakonskih obveza, izravno se pazi na zdravlje zaposlenika kroz redovito čišćenje ventilacijskih kanala, klima uređaja, čišćenje i dezinfekcija ureda, DDD mjere (dezinfekcija, dezinsekcija, deratizacija) i ostalih preventivnih održavanja prostora. Područje zaštite na radu obuhvaća i medicinu rada kojom se za zaposlenike osiguravaju prethodni pregledi prije zaposlenja te prethodni, periodični, kontrolni i izvanredni pregledi za radna mjesta s posebnim uvjetima rada, sukladno propisanim pravilnicima zaštite na radu, na trošak poslodavca.

Erste banka ima delegirana tri stručnjaka zaštite na radu čiji je posao pružanje stručne pomoći poslodavcu i njegovim ovlaštenicima, radnicima te povjerenicima radnika za zaštitu na radu u provedbi i unapređivanju zaštite na radu. Također, stručnjak zaštite na radu sudjeluje u postupku izrade procjene rizika, vrši unutarnji nadzor nad primjenom pravila zaštite na radu, potiče i savjetuje poslodavca i njegove ovlaštenike na otklanjanje nedostataka u zaštiti na radu utvrđenih nadzorom, a osim toga obavlja i niz drugih poslova vezanih za koordinaciju i upravljanje osposobljavanjem radnika za siguran rad.

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. Transparentnosti politke plaća i benefita pridonosi i činjenica da je od prošle godine više informacija dostupno i na webu Erste banke. Također, kao što je već navedeno, tijekom 2019. godine definiran je Erste standard benefita 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. Tako je do sada plasirano više od 60 milijuna kuna te je podržano više od 330 klijenata, a kreirano više od 420 radnih mjesta.

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

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

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

Prema istraživanju koje je banka provela krajem 2021. godine, 40 % poduzetnika početnika izjavilo je da bez podrške i programa Erste banke ne bi moglo pokrenuti poslovanje dok bi 45 % ispitanika posao pokrenulo kasnije ili u manjem obimu. Radna mjesta zadržalo je 77 % ispitanika, a nešto manje od 50 % izjavilo je da su uspjeli stvoriti nova radna mjesta, dok je 78 % ispitanika izjavilo da je ostvarilo veće ili barem zadržalo iste prihode. Individualno savjetovanje bilo je izuzetno, odnosno, vrlo korisno za više od 91 % poduzetnika početnika.

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

Financijska pismenost

Škola pametnih financija

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

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

Škola pametnih financija (nastavak)

S obzirom na epidemiološku situaciju, banka je tijekom 2021. prilagodila održavanje radionica na način da je svim zainteresiranim građanima, poduzećima i obrazovnim institucijama omogućila održavanje preko aplikacije MS Teams, odnosno gdje je bilo moguće i nadalje uživo, ali uz pridržavanje svih epidemioloških mjera. Tijekom godine održano je 97 radionica (49 MS Teams radionica), na kojima je sudjelovalo preko 1700 polaznika. Važnost radionice prepoznale su brojne obrazovne ustanove (osnovne i srednje škole, fakulteti i studentske udruge) kojima je ukupno održano skoro 70 radionica s više od 1500 polaznika.

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

Ostalo

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

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 odazivaju na pozive za sudjelovanjem u ostalim radionicama, predavanjima i manifestacijama koje se organiziraju u svrhu povećanja financijske pismenosti.

Zbog specifičnih okolnosti te ovisno o epidemiološkoj situaciji i preporukama, neke od navedenih aktivnosti održane su u punom obliku uživo, dok su neke prebačene u online formate.

Društvena odgovornost

Dijalog s lokalnom zajednicom

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

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

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

Situacija pandemije odrazila se i na mogućnosti održavanja stručne prakse studenata. Tijekom 2021. godine, u Erste banci svoje stručne neplaćene prakse, koje za svrhu imaju ispunjenje obveze na fakultetu ili osnovni uvid u stvarno poslovno područje za koje se student interesira, odradilo je svega pet studenata.

U 2021. godini, kao i godinu ranije, nije bilo moguće održati ljetne studentske programe Erste banke - BizLab (bivša Generalna proba), ITLab te MathLab.

Dijalog s lokalnom zajednicom (nastavak)

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.

Treba napomenuti i segment neprofitnih organizacija koji su sudjelovali ili sudjeluju u programima za poduzetnike početnike koje Erste banka omogućava, a koje se u daljnjem radu, osim financijski, podržava i na brojne druge načine, primjerice, angažiranjem u marketinške svrhe, promocijom njihove djelatnosti na komunikacijskim kanalima banke i slično.

Stipendije

Tijekom prijašnjih godina, 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. Zbog epidemiološke situacije program nije realiziran u 2021., no krajem godine pokrenute su pripreme kako bi se nastavio čim uvjeti to dopuste. Banka je i 2021. godine sudjelovala u akciji „Korak u život“ stipendiranjem djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi kako bi im se omogućilo fakultetsko obrazovanje. Uz Rotary Klub Zagreb Kaptol, Erste banka je najveći pojedinačni sponsor.

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

Sponzorstva i donacije

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

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

Sažetak najvažnijih inicijativa koje je banka sponzorski ili donacijski podržala:

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

Erste banka kroz svoja pokroviteljstva u 2021. godini podržala je Device Art festival u MSU - međunarodni festival koji se bavi tehnološkim napravama, strojevima i robotikom u suvremenoj umjetnosti, Kazalište Ulysses, Austrijski kulturni forum – izložba Erwina Wurma u Laubi, Izložbu „Picasso i Miro: prijateljstvo sloboda“ u Opatiji, u paviljonu Juraj Šporer, BOK fest Bjelovar, Samoborske glazbene jeseni, Samoborski karneval, DOKUart festival dokumentarnog filma koji uz redovan program potiče djecu i mlade iz cijele Hrvatske da kreiraju vlastite dokumentarne filmove, Božićni jazz koncert na otvorenom u Bjelovaru te mnoge druge projekte.

Sponzorstva i donacije (nastavak)

Također, podržava se i niz drugih kulturnih događanja i manifestacija koji svojim postojanjem i djelovanjem promoviraju lokalne običaje i kulturu, ali i potpomažu turističko djelovanje poput tradicionalne Sinjske alke, Festival paške čipke 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 Grafiti na gradele – međunarodni festival koji okuplja svjetski poznate grafitere, Crtani romani šou – festival stripa, DA2 filmski festival posvećen dizajnu, umjetnosti i arhitekturi, Reli po galerijama kao interaktivna kulturna manifestacija koja umrežuje deset galerija u Zagrebu i aktivno uključuje posjetitelje u njihov obilazak.

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

Na području potpore društvene zajednice (social) putem donacija i sponzorstava banka je dala potporu edukaciji mladih dječjih kirurga u Klinici za dječje bolesti Klaićeva, potporu Dječjem domu Nadorova te SOS Dječjem selu za nezbrinutu djecu. U vidu donacija potpomognuta je Opća bolnica Koprivnica, Županijska bolnica Čakovec, Opća bolnica Virovitica, Opća bolnica Bjelovar, Opća bolnica Zadar i Dom Zdravlja Zadarske županije

U okviru šire strategije koja, između ostalog, promiče integraciju, inkluzivnost i zajedništvo svih pojedinaca u društvu, Erste banka podržala je aktivnosti udruge Zagreb Pride.

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. U te svrhe Erste banka surađuje i s raznim školama, primjerice, Glazbenom školom Frana Lhotke u Sisku te fakultetima Studentskog zbora Sveučilišta u Rijeci, Akademijom dramske umjetnosti i Akademijom likovne umjetnosti u Zagrebu, Ekonomskim fakultetom Rijeka, fakultetima Sveučilišta u Zagrebu FER i PMI te Centrom 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 koje su od 2020. godine objedinjene u dječju sportsku platformu pod nazivom Erste prva liga.

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. Unatoč specifičnim okolnostima, prošle godine održala se deveta 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. Natjecanja su se održala u ukupno devet gradova (Rijeka, Zagreb, Osijek, Makarska, Zadar, Pula, Knin, Vukovar i Čakovec), a sudjelovalo je ukupno 2631 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 uključenje u ovo natjecanje. U četvrtoj sezoni Erste rukometne lige s čijim se održavanjem nastavilo unatoč posebnim okolnostima uzrokovanim koronavirusom, natjecanja su održana u osam gradova s ukupno devet turnira (Split, Zadar, Šibenik, Dubrovnik, Labin, Poreč, Umag i Pula te finale u Splitu), a sudjelovalo je ukupno 2.870 djece.

Sponzorstva i donacije (nastavak)

Kroz sportska sponzorstva Erste banka tradicionalno podržava Hrvatski stolnoteniski savez, Erste klub odbojke na pijesku Zagreb, Vaterpolo klub Primorje Rijeka, HNK Rijeka, Hrvatski olimpijski odbor, tradicionalnu jedriličarsku regatu Fiumanka na Kvarneru na kojoj sudjeluje više od 200 jedrilica, Biograd Boat show, kao najveći sajam brodova u RH, Klub odbojke na pijesku Erste Zagreb, NK Osijek, NK Velika Gorica te niz drugih sportskih regionalnih klubova za promicanje različitih vrsta sporta i sportskih aktivnosti među mladim naraštajima sportaša. Podržana je i humanitarna utrka Terry FOX Run koja je u 2021. godini održana u prilagođenom izdanju. Sredstva su donirana Hrvatskoj ligi protiv raka te Udruzi Solidarna.

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 potreština za njihove štitičnike. Nakon razornog potresa u Zagrebu u ožujku 2020. godine, ovaj je fond poslužio i kao platforma za prikupljanje više od 94 tisuće kuna donacija od strane zaposlenika koji su isplaćeni kao financijska pomoć kolegama čije su nekretnine stradale u potresu, a isto je učinjeno i krajem 2020. kad je razorni potres pogodio i Sisačko - moslavačku županiju te je prikupljeno 531 tisuća kuna. Dodatno, kroz fond „HOPE“ prikupljeno je dodatnih 13.500 kuna za kolege u Češkoj čiji su domovi stradali u razornom tornadu. Uz ove donacije, banka je iz svojih sredstava isplatila i dodatni iznos pomoći te se tako aktivno uključila u pomoć svojim zaposlenicima.

Tu je i inicijativa AZIL. Radi se o blagajničkom fondu solidarnosti, odnosno, namjenskom fondu za namirenje blagajničkog manjka i namirenje financijske štete klijentu koja je izazvana nenamjernom greškom blagajnika u radu s 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 proizvodni 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 mnogobrojna umjetnička djela iz raznih zemalja, s fokusom na istočnu, jugoistočnu i središnju Europu.

Humanitarne akcije

Erste izazov

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

Korporativno volontiranje – „Šalji dalje“

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

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

Korporativno volontiranje (nastavak)

Prošlu godinu zbog već poznatih razloga epidemije obilježilo je nekoliko pojedinačnih i jedna grupna akcija volontiranja.

Volontiralo se:

- _ na pomoći područjima stradalima u potresu
- _ na razvrstavanju donacija za stradale u potresu
- _ u okviru Akademije poslovnih vještina (radionica o prodajnim vještinama i upravljanje ljudskim potencijalima)
- _ na čišćenju Mljetskih uvala (ekološka akcija)
- _ Centar za kulturu dijaloga Rijeka (razvojna podrška djeci iz obitelji lošijeg socio-ekonomskog statusa)

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 2021. godini iznosio je 15 dana u okviru radnog vremena, što je nešto više nego godinu prije.

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

Happy Hour

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

Okoliš

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

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

Upravljanje utjecajima na okoliš

Erste banka ima uspostavljenu Politiku zaštite okoliša kojom se definiraju okolišni ciljevi kojima se nastoji doprinijeti smanjenju potrošnje energije i vode te što manjem zagađenju okoliša te na taj način doprinijeti zajednici u kojoj banka posluje. Neki od ciljeva čijem je ispunjavanju Erste banka posvećena jesu:

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

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

Aktivno sudjelovanje zaposlenika Erste banke ključno je za postizanje ovih ciljeva. U tom smislu provode se edukacije svih zaposlenika kako racionalno štedjeti energiju i potrošnju papira, kako ispravno odvajati otpad te sustavna edukacija o standardu ISO 14001:2015, sa svim njegovim elementima i ciljevima. Edukacija na temu zaštite okoliša i racionalnog korištenja energije od početka 2020. godine obavezna je edukacija za sve novozaposlene te ju je u 2021. godini prošlo ukupno 310 novozaposlenih.

Kao i prethodnih godina, i u 2021. godini je od ovlaštene certifikacijske kuće napravljen jednogodišnji vanjski audit za provjeru 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).

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

- _ zadržati potrošnju električne energije na +/- 3 % (2019: 10,98 GWh, 2.489 FTE)
- _ zadržati potrošnju toplinske energije na +/- 3 % (2019: 4,09 GWh)
- _ smanjenje CO2 emisije 0-3 % (2019: 2,251 tCo2/ FTE)

Upravljanje utjecajima na okoliš (nastavak)

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

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

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 programsku 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 energetskog razreda A+, A, B ili C nudi se pogodnost niže kamatne stope u odnosu na redovne stambene kredite. Također, banka surađuje s domaćim i međunarodnim 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.

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

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

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

Energija (nastavak)

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

Emisije

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

Na razini Erste Grupe CO₂ emisija prati se u svim zemljama članicama, izračunata iz podataka o potrošnji energenata i fotokopirnog papira. Erste banka pritom bilježi stalan pad CO₂ emisije:

Tablica 9. CO₂ emisija

	2019	2020	2021
tCO ₂ e	2.251	1.936	1.916

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

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 poslovnicaama putem tablet uređaja, umjesto na papiru. Plakati u poslovnicaama 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. Već su u 2019. godini smanjenja potrošnje bila značajna (23%), dok je u 2020. godini to smanjenje još više izraženo i iznosi gotovo 40%. Ovaj se pad nastavio i u 2021. godini, no treba istaknuti da je tijekom posljednje dvije godine na smanjenje potrošnje utjecaj uvelike imala i pandemija koronavirusa te specifični uvjeti rada.

Tablica 10: Potrošnja fotokopirnog papira

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

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

Odvajanje otpada i smanjenje neselektiranog komunalnog otpada (nastavak)

Također, od 2018. godine u poslovnim zgradama i poslovnicama Erste banke u cijeloj Hrvatskoj postavljeni su spremnici za selektivno odvajanje otpada te su u sklopu toga uvedene i propisane procedure i provedena edukacija zaposlenika. Osim odvajanja papira, plastike, metala i stakla, posebni spremnici za odvajanje otpadnih baterija postavljeni su po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru. Treba napomenuti da Republika Hrvatska još nema uveden sustav naplate odloženog otpada prema volumenu ili masi, stoga podatci o količinama pojedinih vrsta odloženog otpada nisu dostupni. Međutim, evidentiraju se posebne kategorije zbrinutog otpada pa postoji podatak da je Erste banka u 2021. godini zbrinula: 8,8 tona glomaznog otpada te 40 tona električnog otpada.

Ostale aktivnosti

Prije nekoliko godina, na inicijativu zaposlenika, pokrenut je hvalevrijedan „Projekt za PET“, a njegovo provođenje nastavilo se i u prošloj godini. 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. Osim toga, 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. Ovakva akcija provodi se i u Erste Card Clubu.

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

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.

Objave povezane s Uredbom o taksonomiji

Uredba o taksonomiji propis je koji donosi klasifikacijski sustav koji pomaže odrediti je li neka ekonomska aktivnost okolišno održiva, pritom definirajući održivu ekonomsku aktivnost kao onu koja pridonosi jednom ili više od definiranih šest okolišnih ciljeva – ublažavanje klimatskih promjena, prilagodba klimatskim promjenama, održiva uporaba i zaštita vodnih i morskih resursa, prijelaz na kružno gospodarstvo, sprečavanje i kontrola onečišćenja te zaštita i obnova bioraznolikosti i ekosustava. Osim toga, Uredba o taksonomiji zahtijeva da se ne šteti bitno nijednom od navedenih okolišnih ciljeva te da se provodi u skladu s minimalnim zaštitnim mjerama (prema Smjernicama OECD-a za multinacionalna poduzeća, vodećim načelima UN-a o poslovanju i ljudskim pravima, Deklaraciji Međunarodne organizacije rada (ILO) o temeljnim načelima i pravima na radu te Međunarodnoj povelji o ljudskim pravima).

Institucije koje sudjeluju na financijskim tržištima od 2022. su godine obvezne objavljivati informacije vezane za prva dva cilja, pri čemu su taksonomski prihvatljive ekonomske djelatnosti pobliže definirane Delegiranom uredbom komisije (EU) 2021/2178.

Kako bi udovoljila zahtjevima nove regulative, Erste banka preuzela je informacije iz pregleda portfelja (portfolio screening) koje je proveo međunarodni Erste Group za sve članice Groupa.

Objave povezane s Uredbom o taksonomiji (nastavak)

Za stavke 1-4 koje se nalaze unutar Tablice 11 nazivnik, ukupna imovina, definiran je kao bilančna izloženost koja pokriva računovodstvene kategorije financijske imovine, uključujući zajmove i predujmove, dužničke vrijednosne papire, vlasničke udjele i oduzete kolaterale ((a) financijska imovina po amortiziranom trošku, (b) financijska imovina po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit, (c) ulaganja u podružnice, (d) zajednički pothvati i pridružena društva, (e) financijska imovina po fer vrijednosti kroz račun dobiti i gubitka i financijska imovina koja se ne trguje obvezno po fer vrijednost kroz račun dobiti i gubitka, (f) kolaterale za nekretnine koje kreditne institucije dobiju preuzimanjem u posjed u zamjenu za otpis dugova).

Za stavke 5-7 nazivnik, ukupna zelena aktiva (GAR - green asset ratio), ima isti opseg kao i ukupna imovina za stavke 1-4, isključujući izloženosti državama, središnjim bankama i knjizi trgovanja. Nazivnici imaju još uži opseg, uključujući samo financijska poduzeća, nefinancijska poduzeća koja podliježu obvezi objavljivanja NFRD-a, kućanstva i lokalne samouprave.

Taksonomski prihvatljive i neprihvatljive djelatnosti definirane su prema Europskom sustavu klasifikacije industrije (NACE) koji služi kao osnova za definiranje gospodarskih djelatnosti u taksonomiji.

U budućnosti će vjerojatno doći do promjene kriterija korištenih za izračunavanje stavki popisanih u Tablici 11 zato što za sada ne postoji zajednički tržišni standard tumačenja svih odredbi Uredbe o taksonomiji.

Tablica 11: Objave povezane s Uredbom o taksonomiji

Središnje vlade, središnje banke, nadnacionalni izdavatelji i derivati/ Ukupna imovina	44,70%
Mala i srednja poduzeća i NFC-i koji ne podliježu obvezi objavljivanja NFRD-a/Ukupna imovina	16,80%
Portfelj trgovanja/ Ukupna imovina	0,20%
Međunbankovni krediti na zahtjev/ Ukupna imovina	0,50%
Taksonomski prihvatljive djelatnosti/ Ukupna imovina	25,10%
Taksonomski neprihvatljive djelatnosti/ Ukupna imovina	45,70%
Procijenjena zelena imovina/ Ukupna imovina	3,00%

Dobavljači

Odgovornost dobavljača

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

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

Dobavljači Erste 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 istim. Zaposlenici su u potpunosti certificirani u odnosu na etičko postupanje dok je 95 % dobavljača, koje je odabrao EGP, prošlo proces etičkog certificiranja u skladu sa standardima EGP-a.

U postupku odabira dobavljača na strateškoj i operativnoj razini uzima se u obzir i održivost. Uz inicijalnu procjenu redovito se pregledava poslovanje dobavljača, čime se pokrivaju najbitniji ili najrizičniji dobavljači. Upitnik za reviziju dobavljača dotiče se područja kao što su: postojanje sustava upravljanja okolišem, sudjelovanje u Projektu objavljivanja emisije ugljičnog dioksida (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		Erste&Steiermärkische Bank d.d.
GRI 102	Opći podaci	102-2	Aktivnosti, brend, proizvodi i usluge		Godišnje izvješće: Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-3	Lokacija sjedišta		Rijeka, Jadranski trg 3a, Republika Hrvatska
GRI 102	Opći podaci	102-4	Lokacija poslovanja		Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-5	Vlasništvo		Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-6	Tržišta na kojem organizacija posluje		Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-8	Informacije o zaposlenicima		Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-9	Dobavljači		Nefinancijsko izvješće: Dobavljači
GRI 102	Opći podaci	102-10	Promjene među dobavljačima		Nije bilo značajnije promjene
GRI 102	Opći podaci	102-11	Načela predostrožnosti		Nefinancijsko izvješće: Kodeks ponašanja ESB grupe; Izjava o svrsi
GRI 102	Opći podaci	102-12	Eksterne inicijative		Nefinancijsko izvješće: Klijenti, Okoliš
GRI 102	Opći podaci	102-13	Članstva u organizacijama	28	HUB, HGK
2. Strategija					
GRI 102	Opći podaci	102-14	Izvješće predsjednika Uprave		Izvješće predsjednika Uprave
GRI 102	Opći podaci	102-15	Najvažniji utjecaji, prijetnje i prilike		Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
3. Etika i integritet					
GRI 102	Opći podaci	102-16	Vrijednosti, principi, standardi i norme ponašanja		Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
4. Ustrojstvo					
GRI 102	Opći podaci	102-18	Struktura ustrojstva		Opći podaci: Nadzorni odbor, Uprava
5. Dioničari					
GRI 102	Opći podaci	102-40	Popis dioničara		Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-41	Kolektivni ugovor		Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-42	Identificiranje dionika		Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-43	Pristup uključiva-nju dionika		Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-44	Ključne teme i pitanja		Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
6. Praksa izvještavanja					
GRI 102	Opći podaci	102-46	Definiranje sadržaja izvještaja		Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-47	Popis materijalnih tema		Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-49	Promjene u izvještavanju		Nema promjena.
GRI 102	Opći podaci	102-50	Razdoblje izvještavanja		Od 1. siječnja 2021. do 31. prosinca 2021.
GRI 102	Opći podaci	102-51	Datum posljednjeg izvještaja	0	Godišnje izvješće za godinu koja završava 31. prosinca 2021.
GRI 102	Opći podaci	102-52	Razdoblje izvještavanja		Godišnji
GRI 102	Opći podaci	102-54	Tvrdnja o izvještavanju u skladu s GRI Standardima		Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjericama za izvještavanje Global Reporting Initiative (GRI: core option)
GRI 102	Opći podaci	102-55	GRI tablica sadržaja		Nefinancijsko izvješće

GRI Kazalo sadržaja (nastavak)

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