

Nefinancijsko izvješće

Jedna od temeljnih niti vodilja u poslovanju, kako Erste Grupe, 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 Grupa želi postići. Ono što Erste Grupu čini različitom je posljednji, sedmi stup poslovanja cijele Erste Grupe, 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.

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. O aktivnostima iz segmenta društveno odgovornog poslovanja transparentno se izvještava kroz brojne kanale, ali i kroz nefinancijsko izvješće koje banka, u raznim oblicima, objavljuje već godinama u svom Godišnjem izvješću.

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 izvješće 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 izvješću

Kroz Direktivu 2014/95/EU koja je u hrvatsko zakonodavstvo integrirana krajem 2016. godine, svim tvrtkama s više od 500 zaposlenika, propisana je obveza o nefinancijskom izvješću. U tom smislu, nefinancijsko izvješće Erste banke izdan je u sklopu Godišnjeg izvješća.

Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Initiative 2016 (GRI standard: core option). Izvještaj kao minimum obuhvaća poslovnu, društvenu i okolišnu odgovornost Erste banke, bez konsolidiranih društava.

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 Grupa, 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 devet ciljeva kroz strateške inicijative, preusmjeravanje financijskih tokova i prilagodbu svog operativnog modela:

1. Svijet bez siromaštva (SDG 1)
2. Zdravlje i dobrobit (SDG 3)
3. Kvalitetno obrazovanje (SDG 4)
4. Rodna ravnopravnost (SDG 5)
5. Čista voda i sanitarni uvjeti (SDG 6)
6. Pristupačna energija iz čistih izvora (SDG 7)
7. Održivi gradovi i zajednice (SDG 11)
8. Održiva potrošnja i proizvodnja (SDG 12)
9. Odgovor na klimatske promjene (SDG 13)

Analiza materijalnih tema

Analiza materijalnih tema prvi je korak ka stvaranju nefinancijskog izvješća. Kroz nju je organizaciji omogućen bolji uvid u teme koje njezini dionici smatraju relevantnima i utjecajnim. Kroz razgovor s 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 1, 12)

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 buduće potrebe te životne situacije. Također, nužni su poticaji malim poduzetnicima te poticaji inovacijama, a svojim programom društveno odgovornog bankarstva Erste banka nastoji što većem broju ljudi omogućiti pristup financijskim sredstvima i uslugama banke. 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 4, 6, 7, 11)

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, primjenjuju se najviši standardi u poslovanju s klijentima, a velika pažnja polaže se na što veću transparentnost. Široka paleta proizvoda i usluga prilagođena raznim životnim prilikama pojedinca također je u službi ostvarivanja što većeg zadovoljstva klijenata.

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 Erste Grupei smjernicama za upravljanje informacijskim sustavom od strane nacionalnog regulatornog tijela.

Zaposlenici

Raznolikost i jednakost (SDG 4, 5)

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 (SDG 4)

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 radina unapređenju svojih poslovnih praksi.

Društvo

Društveno bankarstvo (SDG 1, 11)

Nejednakost u primanjima, geografska nejednakost, nejednakost među spolovima, nepravedna raspodjela sredstva prema dobi – tema nejednakosti ogleda se u svim aspektima života. Za Erste banku ovaj je cilj održivog razvoja moguće postići kroz društveno bankarstvo koje omogućuje jednake prilike i dostupnost sredstava 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, 11)

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. Do kraja 2022. kroz radionice dostupne u online obliku i uživo prošlo je više od 11 tisuća polaznika.

Društvena odgovornost (SDG 11)

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 6, 7, 12, 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 6, 7, 12, 13)

Erste Grupa, 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	Promocija zdravlja (GRI 403-1, 403-3, 403-5), Fleksibilnost na radnom mjestu	Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika
Društvo	Društveno bankarstvo		Dijalog s lokalnom zajednicom
	Financijska pismenost	Antikorupcija (GRI 205-3)	Škola pametnih financija
	Društvena odgovornost	Program financijske pismenosti (dodatna materijalna tema)	Sponzorstva i donacije te humanitarne akcije
Investitori		Ekonomski rezultati	Emisije
Okoliš	Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš	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 kvalitetnijoj 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 (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.

Politikom upravljanja sukobom interesa i antikorupcije utvrđeni su minimalni standardi suzbijanja korupcije i davanja/primanja mita kao i standardi upravljanja općenitim vrstama sukoba interesa. Erste banka u svom poslovanju primjenjuje najviše etičke standarde korporativnog upravljanja i individualnog ponašanja. Banka ulazi u nova poslovna područja ukoliko je poslovanje u potpunosti u skladu s pozitivnim propisima te se temelji na integritetu i najvišim etičkim standardima. Politikom su obuhvaćena načela za upravljanje općim i posebnim sukobom interesa, vrste sukoba interesa, opća i posebnanačela za suzbijanje korupcije i davanja/primanja mita te pravila upravljanja sukobom interesa. 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. Okruženje za rad zaposlenika mora biti slobodno od bilo kakvih neprimjerenih utjecaja i ponašanja.

Erste banka ima nultu toleranciju prema bilo kojem obliku korupcije i davanja/primanja mita u odnosu na zaposlenike, Upravu, klijente i poslovne partnere. Korupciju i davanje/primanje mita treba shvatiti i kao posebnu vrstu sukoba interesa u poslovanju Erste banke te kao neprimjereno ponašanje koje dovodi do povrede zakona. Na temelju Kodeksa ponašanja i Izjave o svrsi, Erste banka obvezala se primjenjivati stroga i obvezujuća pravila u cilju suzbijanja korupcije i davanja/primanja mita te upravljanja sukobom interesa, a to se nastoji postići načelima i pravilima Politike upravljanja sukobom interesa i antikorupcije.

Banka ne tolerira ponašanja koja su u suprotnosti s važećim pravilima i propisima, aktima banke te etičkim načelima. Temeljem Whistleblowing programa kao predmeta **Whistleblowing politike**, sve osobe zaposlene u banci, neovisno o pravnoj osnovi temeljem koje obavljaju posao za banku, pozvane su da u ranoj fazi pruže informacije o bilo kakvom ponašanju drugih zaposlenika, klijenata ili trećih strana koje nije u skladu s važećim pravilima, propisima, aktima banke te etičkim načelima. Politikom su propisana osnovna načela, uređen je postupak unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti te je osigurana učinkovita zaštita prijavitelja nepravilnosti odnosno zviždača (eng. whistleblower). Politika obvezuje sve osobe zaposlene u Erste banci, neovisno o pravnoj osnovi temeljem koje obavljaju posao za banku, a primjenjuje se na sve u radnom okruženju.

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

Tijekom 2023. godine zaposlenici Erste banke redovito su se educirali o temama koje se odnose na sukob interesa i suzbijanje korupcije te o načelima iz Kodeksa ponašanja banke i Whistleblowing programu/Prijavlivanje nepravilnosti. O sukobu interesai suzbijanju korupcije educirano je 2.320, dok je o Whistleblowing programu/prijavlivanju nepravilnosti educirano 2.429 zaposlenika Erste banke.

Porezna transparentnost

Erste banka oduvijek je vodila brigu o poreznoj usklađenosti te o poštivanju i dosljednoj primjeni poreznih propisa. Banci je kao društveno odgovornom poduzetniku stalo da se javne potrebe države u kojoj radi uredno podmiruju i da banka plaća pošten iznos poreza, odnosno iznos poreza koji je dužna platiti prema poreznim propisima. U tu svrhu od ožujka 2017. u banci djeluje Ured za poreze ESB Grupe u Hrvatskoj.

Zadatak Ureda je briga o poreznoj usklađenosti Erste banke i njenih ovisnih društava u Hrvatskoj u cjelini, koordinacija porezne politike povezanih društava te suradnja s poreznim tijelima. Cilj Ureda je kvalitetno i efikasno upravljanje poreznim rizicima ESB grupe, a kao odgovor na sve opsežniju poreznu regulativu, bilo da se radi o EU Direktivama ili lokalnim propisima.

Osim porezne usklađenosti druga bitna zadaća Ureda za poreze ESB Grupe je da kolegama iz banke i ovisnih društava pomogne optimizirati porezne obveze koje proizlaze iz njihovog svakodnevnog poslovanja. Svrha je Ureda za poreze ESB Grupe da bude podrška poslovnim linijama banke i da se postojeća porezna znanja i stručnost uključe u svaki segment poslovanja banke. Ured za poreze intenzivno surađuje s drugim organizacijskim dijelovima banke.

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

Održivo financiranje i ulaganja

Međunarodna Erste Grupa postavila je jasne ciljeve na putu ka transformaciji u održivije življenje i bolji svijet za svakog pojedinca. Financijske institucije najveću polugu za poticanje takve transformacije i podrške klijentima u toj aktivnosti imaju u financiranju upravo takvog segmenta poslovanja. Osim što je to ključno za bolju budućnost svih, utječe i na upravljanje klimatskim rizicima same tvrtke te na postizanje vlastitih neto nultih ciljeva. Tako je međunarodna Erste Grupa bila prva grupacija sa sjedištem u Austriji i srednjoj i istočnoj Europi koja se pridružila inicijativi Ujedinjenih naroda – Savezu banaka s neto nultom emisijom (Net-Zero Banking Alliance) te se pritom obvezala uskladiti svoj kreditni i investicijski portfelj s neto nultim emisijama najkasnije do 2050. godine. Istovremeno se pridružila Financijskoj inicijativi UN-ovog programa zaštite okoliša (UNEP FI) te potpisala Načela odgovornog bankarstva UN-a. Glavni cilj ovih Načela je pružanje bankarskih usluga na odgovoran način uzimajući u obzir socijalno, ekološki i etički osjetljive sektore/industrije, uz primarnu primjenu na energetiku, obrambenu industriju/industriju za proizvodnju oružja te industriju igara na sreću i kockanja.

Svjesni svoje odgovornosti u zajedničkom cilju ka održivijem poslovanju, Erste banka u Hrvatskoj prati i sustavno implementira sve politike i pravilnike koji dolaze iz međunarodne Erste Grupe pa je tako preuzela i posluje prema Načelima odgovornog financiranja.

Utjecaj, rizici i prilike

Prema sveobuhvatnoj analizi klimatskih izazova, zakonodavnih i ekonomskih učinaka klimatskih promjena u regiji te općoj analizi poslovnog okruženja koju je provela Erste Grupa, financiranje ili ulaganje u tvrtke izložene fizičkim i tranzicijskim klimatskim rizicima predstavlja značajan rizik i to u srednjem do dugoročnom roku za osnovnu bankarsku djelatnost. Financiranje takvih djelatnosti te zanemarivanje temeljnih načela održivosti predstavlja i značajan reputacijski rizik.

Najveća prilika leži u uspostavi kriterija održivosti koji osiguravaju da se tvrtke s negativnim učincima na održivost izbjegnu i da se financijska sredstva usmjeravaju u one projekte i one tvrtke koje doprinose sveobuhvatnoj transformaciji. Transformacijaka održivom gospodarstvu zahtijeva goleme napore svih aktera i značajna ulaganja. Stoga, pod uvjetom da može pružiti potrebno znanje, iskustvo i proizvode po mjeri za klijente čija je potražnja za održivim proizvodima sve veća, Erste Grupa u mogućnosti je osigurati nove poslovne prilike pritom pružajući vrijedan doprinos održivoj budućnosti.

Ciljevi i mjere

Međunarodna Erste Grupa postavila je cilj značajno povećati udio održivog financiranja i ulaganja u kratkom i srednjem roku pa se tako očekuje da će do 2026. udio održivog financiranja u segmentu poslovnih klijenata dosegnuti 25%, podupirući tako put prema neto nultim emisijama stakleničkih plinova. Cilj je postavljen i u segmentu građanstva – do 2027. godine postići udio od 15% stambenih kredita koji služe za financiranje održivih nekretnina.

Slični ciljevi po raznim pitanjima, odnosu prema klijentima, zaposlenicima i okolišu, postavljeni su i na lokalnoj razini te ih je moguće pronaći u nastavku ovog izvještaja.

Implementirane su i razne mjere kako bi se dostigli postavljeni ciljevi, kako na razini međunarodne Erste Grupe, tako i na lokalnoj razini. Primjerice, Erste banka u Hrvatskoj osigurala je održivije kreditiranje sa stambenim EKO kreditima, a dogovorena je i obveznica s International Finance Corporation iz koje se financiraju takvi krediti. Poseban je naglasak stavljen na dostizanje ciljeva postavljenih kod novog volumena održivog financiranja koji u 2023. iznosi nešto više od 17% ukupnog volumena u segmentu privatnih klijenata te 10% ukupnog volumena u segmentu poslovnih klijenata banke.

Jedna od mjera kojima se podržava zelena transformacija je i transparentnost informacija koje tvrtka pruža, a veliku ulogu u tome igraju međunarodni propisi, standardni i smjernice koje dolaze razine Europske unije, poglavito Uredba o taksonomiji i SFDR uredba (Sustainable Finance Disclosure Regulation). Kako bi udovoljila zahtjevima Uredbe o taksonomiji, Erste banka u Hrvatskoj proteklih je godina preuzela informacije iz pregleda portfelja (portfolio screening) koje je proveo međunarodni Erste Group za sve članice Grupe, te je objavila GAR kao indiciju na dobrovoljnoj bazi. S obzirom na izmjene i ograničenja u izračunima koje ova uredba postavlja te značajnim izazovima u osiguravanju kontinuiteta informacija, podaci iz Uredbe o taksonomiji za Erste banku u Hrvatskoj za 2023. godinu bit će dostupni unutar konsolidiranog izvještaja međunarodnog Erste Groupa, krajem ožujka 2024. godine.

Kriteriji za održivo financiranje

Kako bi se osigurala dovoljna transparentnost u pogledu financiranja koje podržava zelenu transformaciju, Erste Grupa je definirala kriterije za njegovu klasifikaciju kao održivo financiranje, koje bazira na kriterijima EU taksonomije. Temeljno se razlikuje „održivo financiranje” i „financiranje usklađeno s EU taksonomijom”, pri čemu je prvo podskup drugog zato što zadovoljava potrebne kriterije.

Razlog konceptualnog razlikovanja leži s jedne strane u složenosti, a s druge strane u ograničenjima taksonomije EU. U međunarodnom izvještajnom razdoblju, time su osigurani tehnički kriteriji za pregled samo oko 70 gospodarskih djelatnosti. Klijenti Erste Grupe suočavaju se sa značajnim izazovima po pitanju dokazivanja usklađenosti i samoj kvaliteti podataka. Osim toga, zbog intenziteta informacija, EU taksonomija trenutno je ograničena od strane zakonodavca na (ne)financijske tvrtke koje po- dliježu NFRD izvještavanju. Portfelj klijenata malih i srednjih poduzeća koji je značajan za Erste Grupu stoga se uglavnom ne uzima u obzir.

Ova ograničenja i trenutni fokus taksonomije EU-a naveli su Erste Grupu da pojam „održivo financiranje” učini prikladnijim za portfelj. Poanta je u tome da financirane gospodarske aktivnosti za koje još nije dokazano da su usklađene s EU taksonomijom mogu dati dokaziv, značajan doprinos zelenoj tranziciji i održive su s tog stajališta. S čistim fokusom na usklađenost regulatorne taksonomije u poslovnom upravljanju i izvještavanju, ovaj bi aspekt bio kompletno zanemaren, a značajno doprinosi tranziciji.

Kriteriji za klasificiranje pojedinačnog financiranja kao održivog definirani su smjernicama za održivo financiranje unutar „Sustainable Finance Guideline – SFG” Erste Grupe u sklopu sveobuhvatnog postupka *due diligence*, koji se temelji na kriterijima taksonomije EU-a i ima za cilj identificirati ulaganja u prijelazu na klimatski neutralno, klimatski otporno i ekološki održivo gospodarstvo.

Na taj način kapitalni tokovi mogu se usmjeriti upravo prema zelenoj transformaciji i osigurati značajan doprinos zaštiti okoliša. Uključene su i skupine klijenata trenutno isključene iz propisa EU taksonomije te su uzeti u obzir njihovi ograničeni kapaciteti za pružanje informacija. Treba napomenuti da se temeljni prioritet daje pregledu potpunih kriterija EU taksonomije. Međutim, ako se kriteriji taksonomije DNSH (do not significant harm) ili MSS (minimum safeguards) ne mogu dovoljno dokazati zbog nedostatka informacija o kupcima, provodi se interna provjera DNSH-a i MSS-a.

Kriteriji za održivo financiranje (nastavak)

Zbog širenja taksonomije EU na dodatne tvrtke u sklopu uvođenja zahtjeva za izvještavanje sukladno CSRD-u i općenito poboljšane dostupnosti informacija potrebnih za provjeru na strani korisnika, očekuje se sve veći udio „financiranja usklađenog s taksonomijom EU ” unutar „održivog financiranja”, zbog čega će razvoj GAR-a biti ključan za poslovnu strategiju Erste Grupe.

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. Poslovanje s klijentima u skladu je s ciljevima održivog razvoja koje je banka postavila, a briga za okoliš, društvo i procese dio je svakodnevnog poslovanja. U tom smislu, Erste banka želi osigurati proizvode i usluge koji potiču ekološku održivost te smanjuju emisiju CO₂ u okoliš, ponuditi financijske usluge ranjivim skupinama klijenata te biti partner u promjeni financijskih navika i unaprjeđivati interne procese prema većoj efikasnosti. Također, cilj banke je aktivno podupirati održive projekte.

Tijekom 2023. godine nastavljene su dobre poslovne prakse i ponuda proizvoda koji su ranije uvedeni. U ponudi su stambeni EKO krediti dostupni građanima koji se mogu koristiti za kupnju, izgradnju i dogradnju stambenih nekretnina energetske razreda A+, A i B. Ovakvi se krediti mogu koristiti za poboljšanje energetske učinkovitosti (ugradnja opreme za korištenje obnovljivih izvora energije, zahvate na nekretnini koji utječu na smanjenje potrošnje energije ili za izvedbu toplinske izolacije stambenih objekata). S partnerima su dalje intenzivirane suradnje u pogledu ponude povoljnijeg kreditiranja klijenata koji se odluče za kupnju proizvoda i usluga kod naših partnera te su dogovorene suradnje s partnerima koji su klijentima banke nudili pogodnosti za kupnju.

Od novih inicijativa mogu se izdvojiti krediti za eko vozila uvedeni u ožujku kojima se financiraju vozila (automobili, bicikli, romobili) na električni ili plug-in hibridni pogon te pogon na vodik.

Dodatno, tijekom godine aktivno se radilo na povećanju vidljivosti proizvoda Erste banke i grupe te osvještavanju klijenata o temama energetske učinkovitosti. Tako su, primjerice, u prosincu organizirani dani otvorenih vrata na kojima su klijenti imali priliku čuti više o ponudi financiranja solarnih panela i sveobuhvatne energetske obnove nekretnine u Erste banci, ali i od partnera s kojima banka surađuje. S obzirom na odlične povratne informacije, u planu je i proširenje ovakve inicijative na druge dijelove Hrvatske.

U suradnji s Energetskim institutom Hrvoje Požar za klijente je pripremljen kalkulator za izračun ušteda u emisiji CO₂ i ekvivalenta u broju posađenih stabala te period povrata investicije. Dostupan je na web stranicama banke, a trenutno su objavljena četiri kalkulatora: za ulaganje u fotonaponske solarne sustave, solarne sustave za pripremu tople vode, energetski učinkovita vozila i cjelokupnu obnovu nekretnine.

Nastavlja se izdavanje debitne kartice načinjene od recikliranog materijala, s ciljem da sve postojeće kartice budu zamijenjene do kraja 2026. godine.

Kroz poslovanje, osim u internim procesima, pokušava se smanjiti korištenje papira i u poslovanju s klijentima pa su stoga dodatno digitalizirane razne obavijesti te je sve intenzivnije digitalno ugovaranje proizvoda poput računa, kredita i štednje. Digitalni proces ugovaranja proizvoda provodi se i u poslovnicama na način da djelatnici banke zajedno s klijentima prolaze proces digitalno kroz George.

Kroz poslovanje banke nastoji se 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. Također, za djecu je u ponudi posebni štedni proizvod Medo Štedo kojem je cilj stvoriti prvi kontakt djece s bankom, poticati navike štednje povoljnijim uvjetima, poput kamatne stope koja je povećana od svibnja prošle godine te prilagođenim nagradnim programom. Poseban program postoji i za segment mladih klijenata i to u obliku posebnog tekućeg računa namijenjenog djeci i mladima do punoljetnosti uz koji mogu koristiti i debitnu karticu, čime je roditeljima olakšano učenje djece i mladih financijskoj odgovornosti bez naplate naknade za vođenje računa.

Proizvodi i usluge (nastavak)

Tijekom 2023. 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).

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 2023. 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. U tom je kontekstu zanimljivo spomenuti otvaranje prve specijalizirane poslovnice Erste banke – Savjetodavnog centra za stambeno financiranje, koji za cilj ima klijentima pružiti kvalitetnu uslugu na temu stambenog financiranja na području Zagreba i okolice i to kroz više različitih kanala, digitalno kroz uslugu udaljenog sastanka ili fizički.

Dva ključna koncepta implementirana u 2022. godini, Zona financijskog zdravlja te provedba ESG operativnog modela, nastavila su svoj razvoj i kroz 2023. godinu. Zona financijskog zdravlja koncept je koji osigurava podršku klijentima u postizanju zdravije financijske ravnoteže pružajući im pristup transparentnim i razumljivim informacijama o njihovoj trenutnoj financijskoj situaciji, dok je ESG operativni model usmjeren na održivost poslovanja. Prošle je godine objavljena nova verzija alata Zona financijskog zdravlja s unaprijeđenim funkcionalnostima koje klijentima omogućavaju bolji uvid u pokazatelje financijske uspješnosti njihovog poslovanja odnosno financijskog zdravlja. U dijelu dijaloga s klijentima o financijskom zdravlju nova verzija alata pruža mogućnost preciznije analize ključnih parametara te fokus u komunikaciji na osnovne pretpostavke daljnjeg održivog i uspješnog poslovanja klijenata. Uspješna sinergija alata i dijaloga o financijskom zdravlju rezultirali su nastavkom trenda visokih pozitivnih ocjena zadovoljstva klijenata.

Erste banka svjesna je rastuće važnosti okolišnih, socijalnih i upravljačkih rizika kao jedne od ključnih tema te je tijekom godine u segmentu poslovanja s poslovnim subjektima kroz različite aktivnosti podizana svijest klijenata o ESG pitanjima. Tako je, primjerice, krajem 2023. godine održano predavanje i panel rasprava za klijente male i srednje poduzetnike na općenite teme ESG-a te na temu sadašnjeg i budućeg utjecaja ESG transformacije na njihovo poslovanje, suvremenim trendovima u tom području te regulatornim obvezama, sadašnjim i budućim. Sudjelovali su predstavnici tvrtki koji su podijelili svoja iskustva u okviru ESG procesa i cjelokupne transformacije u prehrambenoj i turističkoj industriji. Predstavljen je i alat kalkulator za energetske učinkovitosti, koji je, kao i za fizičke osobe, razvijen u suradnji s Energetskim institutom Hrvoje Požar, a koji za ciljeve pružiti informativni izračun potencijalnih financijskih ušteda i utjecaja na okoliš nakon primjene mjera energetske učinkovitosti (kalkulator daje informativan izračun o uštedi energije, smanjenju troškova, doprinosu očuvanju okoliša kroz smanjenje CO₂ kao i informaciju u kojem vremenu klijenti mogu očekivati povrat ulaganja).

Kao i prijašnjih godina, u 2023. godini nastavljena je intenzivna suradnja s posebnim financijskim institucijama na garancijskim instrumentima s Europskim investicijskim fondom (EIF), Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak (HBOR) te Hrvatskom agencijom za malo gospodarstvo, inovacije i investicije HAMAG-BICRO-om.

Početak 2023. godine započelo je aktivno korištenje garancijskih instrumenata EIF-a u okviru InvestEU programa temeljem ugovora kojeg je banka potpisala sa EIF-om kao prva u Hrvatskoj i jedna od prvih u cijeloj Europskoj uniji s maksimalnim garancijskim volumenom od 50 milijuna eura. U sklopu te suradnje klijentima je dostupno pet garancijskih instrumenata koji im omogućuju da realiziraju zelena i održiva ulaganja, projekte s inovativnim i digitaliziranim komponentama te je pružena potpora klijentima u kulturnom i kreativnom sektoru. Također, kroz zasebne garancijske instrumente InvestEU programa, posebna pozornost posvećena je mikrofinanciranju i društveno odgovornom poslovanju.

Proizvodi i usluge (nastavak)

Banka je nastavila suradnju s HAMAG-BICRO-om i HBOR-om kroz značajno korištenje postojećih financijskih instrumenata, koji su bili otvoreni do kraja prošle godine. U skladu sa svojim strateškim smjernicama banka je pružala kontinuiranu podršku pojedinim poduzetničkim sektorima uz poseban naglasak na one koji doprinose zelenim, inovacijskim i digitalnim ciljevima. Primjerice, kroz HBOR-ovu portfeljnu policu osiguranja pružena je značajna pomoć izvoznicima pogođenima krizom u Ukrajini kojima je bila potrebna likvidnost za njihove aktivnosti te je ukupan ugovoreni volumen portfelja u iznosu od 90 milijuna eura gotovo u potpunosti iskorišten. Također, kroz HBOR ESIF kredite za rast i razvoj osigurani su investicijski krediti s niskim kamatnim stopama te je nastavljeno aktivno korištenje HAMAG ESIF pojedinačnog i portfeljnog jamstva.

U sklopu Nacionalnog plana oporavka i otpornosti (NPOO) implementirani su programi subvencija kamate za HBOR-ove kreditne linije i za HAMAG-BICRO-ovo ESIF pojedinačno jamstvo, koje klijentima s održivim projektima značajno smanjuju trošak financiranja. Te subvencije prvi su financijski instrumenti definirani u Hrvatskoj koji su temeljeni na načelu ne nanošenja bitne štete okolišu.

Tijekom proteklih nekoliko godina, Erste Asset Management, članica ESB grupe u Hrvatskoj, na tržištu je ponudila nekoliko investicijskih fondova temeljenih na ulaganjima povezanim s ESG principima. Radi se o trenutno najbrže rastućem segmentu investicijskih fondova u EU, a dosadašnja iskustva pokazuju veliki interes klijenata za ulaganje u ovakvu vrstu fondova.

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 410 tisuća korisnika. Aplikacija je namijenjena svima, bez obzira na to u kojoj banci imaju otvoren račun, pa su 71% korisnika klijenti drugih banaka, dok preostalih 29% 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 inovativna opcija primanja i plaćanja digitalnih računa komunalnih režija među korisnicima iz mjeseca u mjesec pokazuje trend rasta. Prošle se godine intenzivno radilo na širenju opsega ove funkcionalnosti pa ju tako sada nudi više od 85 različitih trgovačkih društava i jedinica lokalne samouprave.

Paneuropska digitalna platforma George je, nakon predstavljanja u 2020. godini, kroz godine nastavila s razvijanjem i pružanjem novih, inovativnih funkcionalnosti svojim klijentima. Osim boljeg i kvalitetnijeg korisničkog iskustva unutar mobilnog internetskog bankarstva, George predstavlja i platformu za inovacije kroz koju se uvode nove mogućnosti, a platforma sa svakom nadogradnjom postaje naprednija, pametnija i inteligentnija. S krajem 2023. godine George je imao gotovo 410 tisuća mjesečno aktivnih korisnika.

Treba spomenuti i kontinuiranu nadogradnju web stranica Erste banke koje su i u 2023. godini pratile potrebe klijenata sa svim potrebnim informacijama.

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 više od 67% 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.

Iskustvo klijenta i kontakt centar (nastavak)

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 iskustva i 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.

Sva navedena mjerenja provode se kontinuirano, rezultati se redovito analiziraju i izvještavaju rukovoditelji te se rade akcijski planovi za unapređenja. 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 unapređenje.

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 prema uslužnom modelu traje od 2018. godine, pri čemu su neke od njih uređene 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.

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 digitalnim klijentima banke pružena je 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 je Erste banka i u 2023. godini zauzela prvo mjesto prema zadovoljstvu klijenata u segmentu fizičkih osoba te malih i srednjih poduzetnika. Drugo mjesto banka je zauzela u području zadovoljstva mikro poduzetnika. Ovakav rezultat dokaz je da je Erste banka uspješno, pravovremeno i transparentno komunicirala sa svojim klijentima u raznim okolnostima i situacijama s kojima se susrećemo posljednjih godina.

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. Osigurana je 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. Erste banka ovu je uredbu iskoristila kao priliku da se kroz transparentno poslovanje u još većoj mjeri približi svojim klijentima te kao dodatan 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 smjernicama za upravljanje informacijskim sustavom od strane nacionalnog regulatornog tijela.

Erste banka je tijekom 2023. 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 očituje se kroz različite aktivnosti koje banka poduzima kako bi zaposlenici bili u ugodnom i kvalitetnom okruženju, ispunjenom međusobnim poštivanjem i uvažavanjem.

U Erste banci cijeni se pojedinac. To vrijedi za tisuće klijenata banke, ali i zaposlenike. Izvrsnost je moguća samo kad se okupe zaposlenici s osobnošću, talentom i iskustvom. 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 transparentnosti dijaloga s lokalnom zajednicom.

Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije

Erste banka ima ukupno 2611 zaposlenika¹, od čega su 1913 žene, dok je 698 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	%
1.913	698	315	12%	1.835	70%	461	18%

Žene čine 73 % zaposlenika, a preostalih 27 % čine muškarci. Vezano za žene na rukovodećim pozicijama, njihov udio raste polako, ali stabilno kroz godine. Tako je u 2023. imenovana nova članica Nadzornog odbora te sada na pozicijama visokog rukovodstva, koje uključuju Nadzorni odbor i Upravu, žene čine 25% udjela. Na ostalim razinama visokog menadžmenta, Uprava i B-1, udio žena jednak je prethodnoj godini, dok se na pozicijama srednjeg i nižeg menadžmenta bilježi blagi porast ženskih rukovoditelja čiji je udio sada 67%. Cilj je očuvati ovakve pozitivne trendove i u budućnosti te nastaviti promovirati ženske lidere kako bi njihovi udjeli bili stabilni i rasli kroz vrijeme.

Prosječna dob zaposlenika u kompaniji iznosi 40,9 godina, dok je prosječna dob zaposlenika na rukovodećim pozicijama nešto viša i iznosi 46 godina.

¹ Izražena brojka čini ukupan broj aktivnih zaposlenika, bez obzira na to rade li puno ili nepuno radno vrijeme.

Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije (nastavak)

Tablica 3: Struktura upravnih tijela

NADZORNI ODBOR	žene	muškarci			
	43%	57%			
UPRAVA	žene	muškarci	<30	30-50	50>
	0%	100%	0%	20%	80%
B-1	žene	muškarci			
	43%	57%			
B-2, B-3, B-4					
	67%	33%			
Ukupno visoko rukovodstvo, Nadzorni odbor					
Uprava	25%	75%			
Ukupno visoko rukovodstvo	36%	64%			

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 pritužbi. Posebnom odlukom Uprave imenovane su osobe iz Sektora pravnih poslova i Sektora ljudskih potencijala zadužene za rješavanje prigovora vezanih uz zahtjeve za zaštiti dostojanstva i zaštitu od diskriminacije unutar Erste banke.

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.

Erste banka nastoji stvoriti okruženje koje podržava raznolikost te poštovanje i uvažavanje drugih, bilo da se radi o zaposlenicima, suradnicima ili klijentima banke. Načela raznolikosti i uključenosti za koje se banka obvezuje da će ih primjenjivati definirana su u Politici raznolikosti i uključenosti, dostupnoj na hrvatskom i engleskom jeziku. Ovaj dokument redovito se ažurira i nadopunjuje, a opisuje principe uključive kulture kako prema klijentima, tako i prema zaposlenicima. U 2021. godini Politika je značajno revidirana u suradnji s Upravljanjem raznolikošću na razini međunarodne Erste Grupe te je dodana Izjava o raznolikosti Erste Grupe koja vrijedi na razini cijele međunarodne grupacije. Upravljanje raznolikošću na razini Erste Grupe je organizirano kao ‚Funkcija Grupe‘ i nalazi se unutar Erste Holdinga, kao dio Group People & Culture sektora.

Na razini cijele Erste Grupe krajem 2023. revidirani su i modificirani dugoročni ciljevi vezani za strukturu visokog rukovodstva, definirani za razdoblje od pet godina. Do kraja 2028. sve članice međunarodne Erste Grupe trebale bi imati minimalno 30% žena u Nadzornom odboru i u Upravi te 33% na B-1 razini rukovoditelja. Kako bi se podržala realizacija ovih dugoročnih ciljeva, za 2024. su dogovorene mjere vezane za promoviranje žena na B-1 razini koja predstavlja bazu za nasljednike za top menadžment pozicije. U 2024. potrebno je imati 1/3 žena među novoimenovanim B-1 rukovoditeljima te po jednu ženu na listi nasljednika za svaku B-1 poziciju. Erste banka je u 2022. implementirala novi proces razvoja nasljednika za B-1 pozicije gdje je raznolikost, posebno vezano za spol, bila jedan od ključnih kriterija pri nominaciji i odabiru nasljednika. Kroz ovaj proces definirana je baza potencijalnih lidera koju čini nešto više od 60% žena. Erste banka time je već u skladu s ciljevima Erste Grupe te nastoji u što većoj mjeri podržati uključivanje žena na top menadžerske pozicije i razbijanje ‚staklenog stropa‘.

Osim ciljeva definiranih u koordinaciji Erste Grupe, u banci se prate i lokalno definirani ciljevi vezani za strukturu visokog rukovodstva na razini Nadzornog odbora i Uprave. Za udio žena na ovoj razini cilj za 2023. iznosio je 23 % i u potpunosti je ostvaren (realizirani udio je 25%) imenovanjem nove ženske članice Nadzornog odbora.

Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije (nastavak)

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

Polovinom 2020. godine pokrenuto je redovito izvještavanje menadžmenta o osnovnim parametrima raznolikosti u Erste banci. Podaci o spolnoj i dobnj 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.

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

U zadnjih nekoliko godina Erste banka je pokrenula i provodi niz inicijativa i aktivnosti pod sloganom #različitolpavi, a koje za cilj imaju podršku raznolikosti u organizaciji. Glavni sponzor tih inicijativa je predsjednik Uprave banke, Christoph Shoefboeck, koji se povremeno i sam aktivno uključuje u neke od aktivnosti.

Kroz godinu se redovito održavaju edukativne radionice na temu stereotipa, predrasuda i nesvjesne pristranosti, prilagođene različitim skupinama zaposlenika i u različitim formatima (online, uživo, webinar i...)

U 2023. pokrenut je novi format za promoviranje raznolikosti i ravnopravnosti, blog u sklopu e-learning platforme koji donosi tekstove, video materijale, intervju e i članke na teme kao što su osobe s invaliditetom, spolni stereotipi, LGBTIQ+ osobe i sl. Sadržaji su dostupni svim zaposlenicima i u manje formalnom formatu potiču ih na promišljanje o ovim temama.

Kontinuirano se radi na dizanju svijesti o važnosti uvažavanja različitosti i kroz kanale interne komunikacije, prvenstveno kroz intranet. 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 seradi 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 te tako doprinijeti razbijanju stereotipa u našem društvenom okruženju.

Tijekom 2022. banka je redizajnirala način na koji komunicira s potencijalnim zaposlenicima, i to kroz sve kanale kontakta: od karijernog dijela web stranice banke, preko sadržaja na različitim portalima za oglašavanje radnih mjesta, do oglasa za otvorene pozicije. Poruke vezane uz uvažavanje raznolikosti čine važan dio novih sadržaja. Tako se sada koriste fotografije koje prikazuju osobe različitog spola i dobi ili osobe s invaliditetom, a tekst oglasa za posao sadrži napomenu o raznolikosti kao sastavnom elementu Erste kulture.

U 2023. raznolikost kao obilježje kompanijske kulture postala je i dio prezentacijskih materijala koji se koriste na različitim događanjima namijenjenim budućim zaposlenicima – sajmovi poslova, studentski sajmovi i sl. Uz ovo, edukacija na temu raznolikosti u Erste dio je studentskog programa plaćene prakse. Time se banka želi predstaviti kao radna sredina koja poštuje i uvažava različitosti.

Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije (nastavak)

S ciljem razbijanja stereotipa, Erste banka već nekoliko godina nastoji potaknuti očeve zaposlenike banke za korištenje roditeljskog dopusta putem slanja motivacijskog e-maila gdje su opisani benefiti uključivanja u brigu o djetetu i upute oko ostvarivanja ovog prava. Od početka provođenja ove inicijative vidljivi su pozitivni efekti, tako da je tijekom 2023. oko 50% Erste očeva iskoristilo mogućnost dopusta, dok je, prema nekim podacima, na razini Hrvatske ovaj udio oko 7%. Također, od jeseni 2022. zakonski je reguliran tzv. očinski dopust u trajanju od 10 do 15 dana koji su poslodavci dužni omogućiti svakomocu. Za Erste banku implementacija ove inicijative ne predstavlja izazov jer se već od ranije potiče muške zaposlenike na aktivno preuzimanje roditeljske uloge.

Kako bi se zaposlenicima dodatno olakšalo usklađivanje roditeljske uloge te privatnog života s poslovnim obavezama, u bancise podržavaju fleksibilni modeli rada i rad od kuće gdje god to organizacija posla omogućava. Ove opcije, iako ih koriste i muškarci, prvenstveno su podrška ženama zaposlenicama zbog još uvijek tradicionalne uloge koju imaju u društvu čime su više uključene u brigu o djeci, obitelji, kućanskim poslovima i sl.

U 2023. Erste banka je sudjelovala u projektu LEARN2BE koji vodi portal Zaposlena.hr, a namijenjen je osnaživanju žena na tržištu rada. Koordinatorica za raznolikost sudjelovala je kao moderatorica u dvije radionice s temama raznolikosti i spolnih stereotipa u poslovnom okruženju. Banka se kao sponzor uključila i u projekt osnaživanja žena u bankarstvu i sektoru financijskih usluga u organizaciji društva Women in Adria.

Kako bi promovirala ravnopravnost žena u IT području, banka je potaknula interne IT stručnjakinje da se prijave u bazu ekspertica/predavačica na konferencijama koju je pokrenuo portal Netokracija. Tako se omogućava promocija i veća vidljivost žena u uglavnom muškom području IT-ja.

Po uzoru na ranije godine, u svibnju 2023. Erste banka obilježila je Europski mjesec raznolikosti različitim prigodnim aktivnostima. U suradnji s međunarodnom Erste Grupom organiziran je zanimljiv webinar na temu različitih generacija u istom timu, a kroz interne i vanjske kanale komunikacije objavljeni su sadržaji posvećeni temama iz područja raznolikosti kao npr. obilježavanje Međunarodnog dana borbe protiv homofobije. Pokrenut je i #različitoaplavi blog unutar e-learning platforme, novi format za predstavljanje i populariziranje prihvaćanja različitosti.

Polovicom svibnja direktorica Sektora ljudskih potencijala Erste banke i članica uprave Erste Card Cluba, sudjelovale su na Okruglom stolu Eurochambres Women Network (EWN) kojem je tema bila rodna ravnopravnost i ESG načela u korporativnom upravljanju i postupku donošenja odluka. Okrugli stol organizirala je EWN, uz potporu Hrvatske gospodarske komore i Talijanske unije trgovinskih komora (Unioncamere).

Rukovoditelji Erste banke mogli su se u svibnju uključiti u webinar pod nazivom Osobe s invaliditetom kao dio ljudskih resursa koji je organiziran u suradnji sa Centrom za profesionalnu rehabilitaciju Zagreb. Centar se bavi podrškom, edukacijom i pripremom osoba s invaliditetom za aktivno uključivanje u tržište rada te im pomaže naći radno okruženje gdje će imati priliku pokazati što znaju i mogu. Njihovi stručnjaci su na webinaru predstavili osobe s invaliditetom iz malo drugačije perspektive te kroz životne primjere i zanimljive informacije prenijeli savjete kako pristupiti osobama s određenim poteškoćama i kvalitetnije s njima komunicirati. Predsjednik Uprave banke, g. Christoph Shoefboeck, dao je uvodnu riječ te je prisustvovao cijelom webinaru i time pokazao koliko su ovakve teme važne za Erste kompanijsku kulturu.

Suradnja s Centrom za profesionalnu rehabilitaciju Zagreb pokrenuta je još 2022. kada se banka uključila u projekt radnog osposobljavanja osoba s invaliditetom. Uspješno je proveden pilot projekt tijekom kojeg je mlada osoba s cerebralnom paralizom prošla mentoring s ciljem usvajanja novih poslovnih znanja i vještina, ali i socijalizacije i snalaženja u novim situacijama. Kako bi se osigurala uspješnost projekta, cijeli tim kojem se pridružila osoba s invaliditetom prošao je prije toga radionicu na temu prihvaćanja različitosti. Nakon dovršenog mentoringa i uspješne integracije u tim, projekt je završio na najbolji mogući način – osoba s invaliditetom postala je zaposlenik banke.

U 2023. godini nije zabilježen nijedan slučaj 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.

Osim toga, Erste banka članica je Saveza za rodnu ravnopravnost, inicijative koja okuplja kompanije koje se zalažu za povećanje broja žena na rukovodećim i drugim mjestima, jednake plaće za jednaki rad te jednake mogućnosti napredovanja. Svake godine predstavnice banke prisutne su na Forumu Saveza povodom obilježavanja Međunarodnog dana žena i uključuju se u diskusije o relevantnim temama iz područja ravnopravnosti žena.

Posljednjih nekoliko godina Erste banka je uključena 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. Kao i prethodnih godina, i u 2023. Povelja je organizirala online edukaciju u koju se uključilo nekoliko zaposlenika banke, ovoga puta s temom 'Lideri uključivosti na radnome mjestu'.

Etički kodeks

Kodeksom ponašanja uređuju se osnovna pravila poslovnog ponašanja zaposlenika banke u svrhu očuvanja i daljnjeg razvoja ugleda bankarstva u društvu, promičući ideju profesionalnosti, odgovornosti i transparentnosti poslovanja. Kodeks ponašanja referentna je točka za sve postupke i ponašanja te služi kao poveznica u aktima koji reguliraju ponašanje zaposlenika prilikom obavljanja aktivnosti. 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. Primjena Kodeksa je, isto tako, kontinuirani proces razvijanja koji nema rok trajanja te predstavlja obvezu 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.

U 2023. Kodeks je ažuriran, a tome je prilagođena i e-learning edukacija koja je bila obavezna za sve zaposlenike banke. Do kraja godine edukaciju je prošlo i uspješno riješilo test 92% od ukupnog broja zaposlenika kojima je ovo bilo obaveza.

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 spojednim 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. Sa Sektorom IT i organizacije izdvojene su određene IT pozicije, koje su u banci deficitarne te se nagrađuju postojeći zaposlenici ukoliko proaktivno preporučite 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.

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 politiku otvorenih vrata te redovite mjesečne sastanke između Poslodavca i predstavnika radnika. Kolektivni ugovor koji se s uspjehom i u duhu međusobne suradnje i dobre volje obnavlja po svakom isteku sklapa se redovito 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. Nakon pandemijskih uvjeta, u 2022. vratilo se na stare načine organiziranja radno-edukativnih sastanaka, uživo, što je doprinijelo boljem povezivanju zaposlenika i osjećaju zajedništva.

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, suradnja, upravljanje učinkom i razvojem, upravljanje posljedicama i inovativnost.

Aktivnosti Plavog slona i sva povezana komunikacija temelje se na načelima Izjave o svrsi (Statement of Purpose), strateškom dokumentu Erste Grupe, 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, polovinom 2020. pokrenuta je inicijativa #radimpametno - platforma koja će omogućiti pametniji i bolji rad te usredotočavanje na prave vrijednosti koje suvažne 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.

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 (nastavak)

#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/uvođenje 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 je nastavljen kroz 2022. s nekoliko bitnih aktivnosti:

- Infrastruktura
 - nakon što su zaposlenicima osigurani mobilni uređaji i laptopi, ukinute su sve nepotrebne fiksne telefonske linije
 - kroz daljnju rekonstrukciju poslovnih prostora uveden je desk-sharing model rada za dio organizacije
- Kultura
 - i dalje se podržavaju fleksibilni modeli rada gdje god je moguće te je za IT i Digital dio organizacije uveden novi model rada od kuće po principu mjesečnog planiranja dana izvan ureda
 - na osnovi Erste flexi lider modela pokrenut je proces planiranja nasljednika za top menadžment pozicije, definirani su budući lideri, a krajem godine započelo se s razvojnim programom za njih
- Procesi
 - S ciljem povećanja efikasnosti, uveden je tzv. Erste PUNKT, centralno mjesto za interne usluge vezane za uredsko poslovanje

#radimpametno aktivnosti bile su žive i kroz 2023. Nastavljena je rekonstrukcija poslovnih prostora po desk-sharing principu, a fleksibilni modeli rada postaju standard koji se provodi gdje god organizacija posla to dozvoljava.

Dovršen je ROAD, program razvojnih aktivnosti namijenjen nasljednicima za top menadžment pozicije. Na programu je sudjelovalo 52 kolegica i kolega iz Erste grupe koji su prošli 13 modula posvećenih različitim aspektima leadershipa. Promišljali su i diskutirali o temama iz područja modernog poslovanja – od digitalizacije, podatkovnih znanosti, promjena u poslovnim modelima, do pozitivne inteligencije, psihologije i modernim konceptima upravljanja timovima. Program je uključivao različite alate samoprocjene, individualne konzultacije te online i „žive“ radionice.

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, aktivnosti u online formi (webinari, online radionice, e-learning materijali) čine značajan dio edukacijskih aktivnosti zbog svoje praktičnosti i efikasnosti, ali radi se i veliki broj edukacija u formatima „živih“ treninga i radionica. U 2023. ukupno je organizirano 786 edukacija, od čega 334 internih i 452 vanjskih. Teme i sadržaj edukacija bili su stvarno raznoliki – od stručnih i regulatornih edukacija, preko edukacija namijenjenih jačanju profesionalnih i leadership vještina, do onih iz područja osobnog razvoja, raznolikosti i dobrobiti.

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

	ŽENE	MUŠKARCI	RUKOVODITELJI	ZAPOSLENICI
Broj sati	71.295	25.186	19.856	76.625
Prosječan broj sati	37	36	67	33

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 treninga – webinar, online radionice, e-learning, coaching, mentorstvo, interni prijenos znanja, interne rotacije, projektni rad itd.

Glavni fokus razvojnih aktivnosti dijeli se na:

- Stručna znanja – stručne edukacije specifične za pojedino funkcionalno područje – stručni seminari i radionice, certificiranja, konferencije i slično.
- 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 hibridnim i multigeneracijskim timovima. U 2023. provedeno je nekoliko razvojnih programa za rukovoditelje koji su bili prilagođeni specifičnim izazovima pojedinih poslovnih područja (upravljanje kreditnim rizikom, upravljanje nefinancijskim rizicima, kontakt centar, IT). Dopršene su i aktivnosti vezane za program razvoja nasljednika za top menadžment pozicije. Program je obuhvaćao 13 modula posvećenih različitim aspektima leadershipa.

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. Teme mentalnog, alii fizičkog zdravlja i dalje su iznimno važne. Zbog toga je i u 2023. veliki naglasak bio na edukacijama iz područja wellbeing-a – od toga kako upravljati očekivanjima, kako prepoznati i tretirati stres, kako uskladiti obiteljske i poslovne obveze te kako seu cjelini brinuti o svom psiho-fizičkom zdravlju. Tako su npr. održani webinar: ‚Povezanost uma i tijela‘, ‚Što djeca trebaju odnas‘ i ‚Moć uvjerenja (placebo/nocebo)‘. Snimke ovih predavanja dostupne su zaposlenicima putem e-learning platforme.

Svim zaposlenicima ponuđena je mogućnost prijaviti se na dio edukacija na vlastitu inicijativu, bez obzira na vrstu posla i radno mjesto na kojem rade. U ponudi imaju niz otvorenih edukacijskih sadržaja kroz kraće webinare ili online radionice na koje se prijavljuju prema individualnim potrebama i interesima.

Edukacije i obrazovanje (nastavak)

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. Na

ovaj se način uvelike ubrzava i proširuje doseg razvojnih aktivnosti u organizaciji. U posljednjih nekoliko godina posebno su traženi sadržaji vezani za vještine rukovođenja, kao i oni s tematikom iz područja mentalnog i fizičkog zdravlja.

U protekloj godini razvojnim aktivnostima je pokriveno 95% trening potreba definiranih kroz TNA. Značajan dio tih aktivnosti organiziran je i održan 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.

Prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku u 2023. iznosi 4,7 dana.

Tablica 5: Prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku

	2020.	2021.	2022	2023
	4,25	5,20	4,75	4,70

Programi za zaposlenike

Zbog potreba poslovnih linija, i u 2023. 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
- *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.)
- *UP* - program razvoja prodajnih i rukovoditeljskih kompetencija za sektore poslovanja s gospodarstvom
- *Retail Leadership Akademija* - program razvoja rukovoditeljskih kompetencija za sektore poslovanja s građanstvom
- *Procesing Leadership Akademija* - program razvoja rukovoditeljskih kompetencija za sektor Procesinga
- *Next level IT leadership program* – program podrške za rukovoditelje u IT sektoru
- *ROAD program* – razvojne aktivnosti za nasljednike B-1 pozicija
- *Data akademija* – ekspertni program namijenjen stručnjacima iz različitih područja
- *Tips & tricks* – 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 eksperatada bi se organizirao in-house program.

Kroz 2023. realizirano je sljedeće:

1. Agile Coach Development Programme
2. Business Analysis Qualification Programme
3. Certified Scrum Master Course
4. Scrum Product Owner Certification Course
5. Transfer Pricing
6. Non-Financial Risk Manager
7. Strategic Risk Management Training Programme
8. Front Office Credit School
9. Group Operations Development Programme
10. PMI Agile Certified Practitioner Programme
11. Sales Training Programme
12. Sampling Training

Programi za zaposlenike (nastavak)

Poseban naglasak stavljen je i na prepoznavanje i razvoj 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 putem internog prenošenja znanja, internih trenera i edukatora.

Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika

Posljednjih nekoliko godina u Erste banci naglasak je stavljen na dobrobit zaposlenika, a sve aktivnosti i inicijative obuhvaćene su zajedničkim istoimenim nazivnikom Dobro.bit.

Cilj Dobro biti je razvijati kulturu u kojoj zaposlenici brinu o sebi, ali i jedni o drugima. U skladu je sa svrhom postojanja i prioritetima Erste Grupe, a čini temelj zajedničke vrijednosti – za poslodavca, za zaposlenika i za šire društvo.

Već ranije postojeće aktivnosti i inicijative objedinjavaju se, strukturiraju i unapređuju te uvode nove, sukladno interesu zaposlenika.

Elementi dobrobiti pokrivaju međusobno povezana područja koja utječu jedna na druge. U različitim životnim situacijama važnost pojedinih elemenata mijenja se, a neophodno je da su svi zastupljeni i da postoji balans među njima. Posebna pozornost stavljena je na potrebe različitih skupina zaposlenika te se kreiraju povremene inicijative upravo za njih integrirajući na taj način brigu jednih za druge u svakodnevno poslovanje.

Njeguje se kultura radnog okruženja koje potiče zaposlenike na brigu o vlastitom zdravlju, a financijski benefiti zaposlenicima osiguravaju ekonomsku sigurnost te lakše i jednostavnije ostvarenje planova i ispunjenje želja. Karijera je više od posla, a smislen i svrhovit posao važan je alat za njen razvoj. Definirani razvojni put svakog zaposlenika omogućuje stjecanje novih znanja i vještina. Erste banka svjesna je da život nije samo posao, stoga se njeguju kvalitetni međuljudski odnosi - zajedničke stvari radno okruženje koje je ugodno i kvalitetno, razvija se međusobno poštovanje i prihvaćanje različitosti, podrška je prisutna u poslovnim i privatnim izazovima, uspješni se ostvaruju zajednički, a iz neuspjeha se uči.

Od 2022. godine zaposlenicima je na raspolaganju i platforma Zdrava glava, nastala na temelju potrebe za psihosocijalnom podrškom koja se zaposlenicima pruža kontinuirano još od 2020. godine. Inicijalna ideja psihosocijalnog kutka 2020. godine bila je olakšati prilagodbu na rad od kuće, nošenje s dugotrajnom situacijom pandemije i posljedicama razornih potresa kroz razgovor sa stručnim timom i objavom članaka na intranetu o aktualnim temama. Na taj način zaposlenike se poticalo na poduzetnost u brizi za svoje psihološko zdravlje. Otvorena Erste telefonska linija za psihološku podršku, podržana internim stručnjacima, pokazala se iznimno korisnom nakon potresa koji su pogodili područje Zagreba i okolice te Sisačko-moslavačke županije.

Platforma Zdrava glava danas, logičan je rezultat brige poslodavca i zainteresiranosti zaposlenika za temu mentalnog zdravlja. Osnovni ciljevi platforme su: razbijati tabue i destigmatizirati temu mentalnog zdravlja, jasnije i glasnije pričati o tome, njegovati kulturu u kojoj je *u redu reći da nismo u redu* te povezati tjelesno i mentalno zdravlje koje zajedno čine neraskidivu cjelinu.

Platforma Zdrava glava bavi se širokim spektrom tema i prisutna je na više kanala interne komunikacije dostupnih svim zaposlenicima. Uz dosadašnje aktivno djelovanje internog tima za psihosocijalnu podršku koji je zaposlenicima na raspolaganju putem maila, telefona i anonimnih upitnika, organiziraju se posebno dizajnirane radionice i webinar i koje vode vrhunski stručnjaci. Uz to, na Erste Guru sustavu za online učenje dostupni su edukativni materijali u obliku videa, stručnih članaka, kvizova i savjeta za brzu pomoć. Teme koje se obrađuju životne su i od velike važnosti za poslovnu i privatnu okolinu: stres i *burnout*, depresija, zahvalnost, empatija te mnoge druge.

Sadržaji Zdrave glave odlično su odgovorili na potrebe zaposlenika što se vidi kroz veliku posjećenost webinar i edukacija. Na webinar na teme mentalnog zdravlja uključilo se u prosjeku po više od 150 sudionika.

Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika (nastavak)

Uz brigu o tjelesnom i mentalnom zdravlju, Erste banka posebnu pažnju posvećuje i financijskom zdravlju svojih zaposlenika. U 2022. godini Erste Grupa pokrenula je WeShare, program dodjele dionica zaposlenicima, u kojem su mogle sudjelovati sve sastavnice Erste Grupe, pa tako i Erste banka i ovisna društva u Hrvatskoj. Osim same dodjele dionica, zaposlenici su imali priliku i dodatnog ulaganja u dionice Erste Grupe po vlastitom izboru i mogućnostima, a pri čemu su kao prinos za kupnju dobili dodatne dionice. WeShare program nastavljen je i 2023. godine.

Kako bi se ostvarili Dobro.bit ciljevi, 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;
- _ WeShare program dodjele dionica Erste Grupe
- _ 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);
- _ policia privatnog zdravstvenog osiguranja u poliklinici uz besplatan godišnji sistematski pregled, s povoljnijom cijenom za indicirane pretrage, policia 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 ovisnih društava te dodatne povlastice u smislu povoljnijih cijena usluga i proizvoda omogućenih kroz široku i stabilnu mrežu vanjskih partnera u nekoliko kategorija (npr. kultura, sport, zdravlje, ljepota, zabava, putovanja, znanje...);
- _ razne inicijative koje u poslovnu svakodnevicu unose i zabavu 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).

Svi benefiti vezani uz zdravlje dostupni 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	%
151	74%	54	26%	95	46%	108	53%	2	1%

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	%
226	12%	96	14%	105	32%	175	9%	42	11%

Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika (nastavak)

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

2022				2023			
ŽENE		MUŠKARCI		ŽENE		MUŠKARCI	
broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
203	100%	19	100%	93	96%	25	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 vidljiva je i prema novim zaposlenicima koji nužno prolaze i sklop inicijalnih edukacija u kojima ulogu obnašai uloga sigurnosti.

Zaštita na radu bitan je segment svakodnevnog poslovanja banke, a u proteklih je nekoliko godina zbog raznih okolnosti, ovaj segment postao izrazito bitan.

Zaštita na radu kao sustav propisuje niz organizacijskih mjera u radnim procesima prema zakonskim propisima i pratećim pravilnicima, 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 osposobljavanja za rad na siguran način dobiva svog mentora, koji je osposobljen za 'Ovlaštenika poslodavca'. 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 kao i uvjerenje o osposobljenosti, odnosno, položenom ispitu.

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, udaljavanje 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, te održavanje mobilnih i stabilnih sustava za gašenje požara. 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, dezinfekcija, deratizacija) i ostalih preventivnih održavanja prostora. Područje zaštite na radu obuhvaća i medicinu rada kojom se za zaposlenike osiguravaju 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. Nakon prvog pregleda, svi naredni troškovi pregleda, ukoliko se obavljaju unutar zakonskih rokova, terete direktno HZZO.

Sigurnost (nastavak)

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. U područje rada spada suradnja sa stručnjacima medicine rada, sudjelovanje u inspekcijskim nadzorima državnog inspektorata kao i suradnja s nadležnima prilikom prenamjene građevinskih objekata.

Plaće

Politika plaća i benefita u Erste banci vodi se načelima transparentnosti, fer pristupa te jednakosti postupanja koja ima internu i vanjsku perspektivu. Internu jednakost postupanja postižemo kada radnici osjećaju da su nagrađeni pošteno u odnosu na relativnu vrijednost njihovog radnog mjesta unutar banke, a vanjsku jednakost kada konkurentno nagrađujemo radnike u odnosu na tržište. Redovito se analiziraju plaće radnika kako bi se utvrdilo postoje li razlike koje su rodno uvjetovane te u skladu s rezultatima poduzimaju se konkretne korake.

Platni razredi za sva radna mjesta objavljeni su na intranetu, kao i njihove vrijednosti i dostupni su svim zaposlenicima. Također su im dostupni i svi benefiti na koje imaju pravo za različite životne trenutke (zdravlje, karijera, prigode, ravnoteža između privatnog i poslovnog života) a za koje se banka obvezala držati u dobrim, ali i u teškim vremenima. Ključni novčani benefiti komunicirani su također i na webu banke.

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. Inicijativa društvenog bankarstva Erste banke potiče financijsku inkluziju poduzetnika početnika, neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika, nudeći im pristup financijskim proizvodima, financijsko savjetovanje i kontinuirano mentorstvo skrojeno prema njihovim potrebama.

U posljednjih osam godina, otkad provodi program društvenog bankarstva, Erste banka financijski je podržala više od 700 klijenata s 17,3 milijuna eura, te je edukacijske programe prošlo preko 20.000 polaznika.

U 2023. godini Erste banka osigurala je 2,6 milijuna eura 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 2023. godini napravljena 262 poslovna plana, više od 8.000 korisnika sudjelovalo je u e-learning programu te je sveukupno održano 1.360 sati savjetovanja.

Uz navedeno, više od 90% podržanih klijenata izjavilo je da bi bez financijske i nefinancijske podrške Erste banke poslovanje pokrenuli kasnije, u manjem obimu ili ga ne bi uopće pokrenuli. Istovremeno je podrška poduzetnicima početnicima pomogla i u zadržavanju radnih mjesta pa je više od 90% klijenata zadržalo radna mjesta, a njih 43% uspjelo je stvoriti nova radna mjesta. Više od 85% klijenata izjavilo je da se osjećaju optimističnije, imaju više znanja i iskustva te su povećali prihode poslovanja.

Osim podrške poduzetnicima početnicima, Erste banka provodi i program podrške i financiranja neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika koji su u 2023. godini podržani s 2.7 milijuna eura. Također, na raznim programima sudjelovalo je 400 polaznika, a pruženo je i 2500 sati savjetovanja. Zahvaljujući financijskoj i nefinancijskoj podršci Erste banke, više od 90% klijenata iz ovog segmenta održalo je kontinuitet postojećih aktivnosti, a 67% ih je još dodatno povećalo. Preko 90% izjavilo je da može bolje ili jednako ostvariti svoju misiju.

U 2023. godini Erste banka je, u suradnji s partnerima Zakladom Solidarna, Social Prudence, Panda komunikacijama i Erste zakladom, završila prvi i započela drugi ciklus programa, 'Ostavi dobar trag'. Radi se o programu koji za cilj ima unapređenje financijske otpornosti kroz poboljšanje kapaciteta za *fundraising*, a ideja se rodila iz dugogodišnjeg iskustva inkluzivnog bankarstva kojeg banka provodi s poduzetnicima početnicima i neprofitnim organizacijama, podršci pri prijenosu ideja 'iz teorije u stvarnost' te razumijevanju administrativne opterećenosti i vezanosti neprofitnog sektora u trci za EU sredstvima. Sastoji se od dva dijela – edukacijskog i mentorskog, kroz koji je svim polaznicima pružena individualna podrška za razvoj poslovanja, *fundraising* strategije, *storytellinga* uz upute za prilagodbu digitalnih kanala kao preduvjeta za uspješnu provedbu *fundraising* kampanje. Ukupno su program prošle 22 udruge. Kroz podršku provedbe *fundrasing* kampanja, organizacije su prikupile više od 50 tisuća eura za provedbu svojih programa.

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.

Škola pametnih financija (nastavak)

Iz tog je razloga banka 2019. godine pokrenula projekt financijske pismenosti pod nazivom Škola pametnih financija, koja obuhvaća interaktivne radionice financijske pismenosti, videoedukacije te online panele. Radionice su namijenjene svim dobnim skupinama, pa banka pored radionica namijenjenih odraslim osobama, radionice održava učenicima osnovnih i srednjih škola te studentima. Pored online radionica, banka organizira i uživo radionice u svojim poslovnicama te u prostorima škola, zainteresiranih poduzeća i javnih ustanova. Do sada je održano 780 radionica na kojima je sudjelovalo preko 13700 polaznika. Tijekom 2023. održano je oko 120 radionica s 2023 polaznika, pri čemu su u fokusu banke bile radionice namijenjene mladima (osnovne i srednje škole i fakulteti) kroz koje je prošlo njih 1.600.

Zbog važnosti ovog programa, posebice u segmentu djece i mladih, banka i tijekom budućeg razdoblja planira što veći fokus staviti na radionice namijenjene ovoj dobnj skupini.

Ostalo

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

Posebno je to izraženo primjerice na Dan štednje koji se u banci obilježava dolaskom vrtičke i osnovnoškolske djece u poslovnicu 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.

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 2023. uspješno je realizirano sljedeće:

- _ sudjelovanje na Danu karijera (WISE) Prirodoslovno-matematičkog fakulteta u Zagrebu (štant, predstavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentsku praksu i posao)
- _ sudjelovanje na EduFestu, festivalu studiranja i studentskog života (štant, predstavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentsku praksu i posao)
- _ sudjelovanje na Danima karijera RIT-a (štant, predstavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentsku praksu i posao)
- _ sudjelovanje na Danima karijera ZŠEM-a (štant, predstavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentskupraksu i posao)
- _ suradnja s Hrvatskom studentskom asocijacijom – sponzorstvo projekta DriveIN kino
- _ suradnja s Prirodoslovno-matematičkim fakultetom u Zagrebu – donacija za manifestaciju Dan i noć matematike
- _ suradnja s Prirodoslovno-matematičkim fakultetom u Zagrebu – sponzorstvo studenata PMF-a na događanju STEM Games

Tijekom 2023. godine, u Erste banci svoje stručne neplaćene prakse, koje za svrhu imaju ispunjenje obveze na fakultetu ili osnovni uvid u poslovno područje za koje se student interesira, odradilo je 28 studenata.

Prošle je godine ponovno pokrenuta i ljetna plaćena praksa, „Praksa tijekom faksa“, u trajanju od šest tjedana koje su se odvijale u tri smjera: BIZLab za studente ekonomskog usmjerenja, MATHLab za studente prirodoslovno – matematičkog usmjerenja te DIGILab za studente tehničkog i digitalnog usmjerenja, u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru

Dijalog s lokalnom zajednicom (nastavak)

Studentima koji sudjeluju na ovim praksama omogućeno je upoznavanje s radom banke i rad na aktualnim projektima, rad s mentorom i dijeljenje znanja, radionice za razvoj osobnih vještina i financijske pismenosti, nagradne grupne projekte s ostalim studentima na ljetnoj praksi te financijska naknada za cjelokupno trajanje prakse.

U 2023. godini na smjeru BIZLab sudjelovalo je 5 studenata, MATHLab 7 studenata te DIGILab 4 studenta.

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.

Inicijative zaposlenika

Krajem 2023. godine organiziran je interni second hand buvljak. Radi se o događanju gdje zaposlenici mogu, za donaciju ponuđaču ili međusobnu trampu, odabrati probranu i nošenu odjeću koju prodaju (i kupuju) zaposlenice i zaposlenici banke. Cilj je promovirati ponovno korištenje dobro očuvane rabljene odjeće, potaknuti cirkularnu ekonomiju te smanjiti ugljični otisak. S ovom se praksom planira nastaviti i tijekom iduće godine.

Stipendije

Kao i prethodnih godina, i u 2023. godini 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. Uz ovo, nužno je i poznavanje njemačkog jezika. S obzirom na zahtjevne uvjete, broj prijava na program nije veliki – u 2023. zaprimljene su tri prijave od kojih je jedna kandidatkinja uspješno zadovoljila kriterije i dobila stipendiju. Program obuhvaća jednogodišnju praksu u Sparkasse banci ili nekom drugom štajerskom poduzeću za diplomante te godinu dana studiranja na Sveučilištu u Grazu za studente.

Od jeseni 2019. godine banka je uvela praksu stipendiranja đaka i studenata s invaliditetom u okviru kvotnog zapošljavanja osoba s invaliditetom. S ovom je praksom nastavljeno i u prošloj, četvrtoj školskoj godini za redom (2022/2023) kada je redovitu mjesečnu stipendiju dobivalo 20 đaka i studenata. Uz to, po istoj je osnovi sklopljen ugovor o suradnji sa zaštitnom radionicom koja većinom zapošljava osobe s invaliditetom o kupovini marketinškog materijala. Na jesen 2023. potpisani su ugovori o stipendiranju đaka i studenata s invaliditetom s ukupno 15 stipendista za školsku godinu 2023/2024.

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 2023. nastavila podržavati brojne kulturne, znanstvene, zdravstvene, obrazovne, sportske i humanitarne projekte.

Kroz program sponzorstava i donacija u 2023. godini izdvojeno je gotovo EUR 2,4 milijuna, a banka je sponzorski ili donacijski podržala više od 600 projekata i ustanova humanitarnog i edukativnog karaktera te klubova, udruga, ustanova i projekata sportskog i kulturno umjetničkog karaktera.

Erste banka kroz svoja pokroviteljstva u 2023. godini podržala je DA2 film festival dokumentarnog filma, Kazalište Ulysses, Austrijski kulturni forum – događanje Muzički biennale Zagreb festival, Salon mladih u HDLU, izložbu Sanje Iveković te izložbu Toma Gotovca u Muzeju suvremene umjetnosti u Zagrebu. Podržani su i Međunarodni festival malih scena, Baletni ansambli HNK Ivan pl. Zajc u Rijeci kao i Riječki karneval, Špancirfest, HNK Varaždin, Varaždinske barokne večeri, BOK festival Bjelovar, DOKUart festival dokumentarnog filma koji uz redovan program potiče djecu i mlade iz cijele Hrvatske da kreiraju vlastite dokumentarne filmove te Božićni gala mjuzikl u Bjelovaru. Podršku su dobili i Samoborski fašnik, Samoborska glazbena jesen, Međunarodni dječji festival u Šibeniku te food festival 'Hook & Cook' u Rovinju.

Sponzorstva i donacije (nastavak)

Erste banka podršku daje i brojnim konferencijama koje se održavaju diljem Hrvatske, a samo neke od njih koje se mogu izdvojiti u 2023. godini su: Future Green Business konferencija, konferencija Poduzetnik godine, konferencije udruge Glas poduzetnika, konferencija Izazov promjene Udruge društava za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinskih osiguravajućih društava (UMFO), događanje pod nazivom 'Tjedan znanosti', projekta Ponosa Hrvatske, gaming konferencija pod nazivom 'Wandercon' u Osijeku, konferencija 'Tjedan financijske pismenosti' u organizaciji Znanstvenog društva ekonomista, Konferencija 'Obnovljivi izvori energije – Dani sunca', kongres Hrvatskog društva za ceste i željeznice Via Vita u Rovinju te konferencija 'Susret gradonačelnika 48 sati'.

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, Dani paške čipke, Lubeničke večeri na Cresu, Matuljske večeri u Matuljima, Kastafsko kulturno ljeto u Kastvu te niz 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, sponzoriranje filmskog festivala Brdo filmova u Gorskom kotaru, Motovunu i Zagrebu, izložbe umjetnika Williama Kentrigea u Galeriji Kranjčar u Zagrebu, podrška rada mladih umjetnika do 35. godine, za pripremu natječaja i nagrade najboljima u selekciji izložbe 37. Salona mladih koji se održao u Hrvatskom domu likovnih umjetnika u Zagrebu, Akademiju dramske umjetnosti u Zagrebu, Frka festival, sponzorstvo desetog izdanja Zagreb Design Weeka. U 2023. godini održao se 19. po redu natječaj za mlade umjetnike i umjetnice – Erste Fragmenti. Zaprimito je više od 100 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 jesen prošle godine u Kući za ljude i umjetnost Lauba.

Na području potpore društvene zajednice (social) putem donacija i sponzorstava banka je dala potporu Dječjem domu Nazorova te SOS Dječjem selu za nezbrinutu djecu. U vidu donacija potpomognuta je Specijalna bolnica za ortopediju Biograd na moru, Opća bolnica Zadar, Hrvatsko društvo za dječju kirurgiju, podrška Zakladi Hrvatska za djecu - za promicanja dobrobiti osobnih i imovinskih prava djece u situacijama različitih socijalnih, zdravstvenih, odgojnih i obrazovnih potreba djece, te podršku projekta/predavanja koji organizira Zaklada 'Hrvatska za djecu' u partnerstvu sa Školom narodnog zdravlja dr. Andrija Štampar o zdravstvenoj (ne)odgovornosti. Donirana je i Specijalna bolnica Goljak, Psihijatrijska bolnica za djecu i mladež Kukuljevićeva, Zaklada za djecu Marin Čilić.

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 štoviše inicijativa, udruga, manifestacija i događanja koja se bave upravo edukativnim aktivnostima. U te svrhe Erste banka surađuje i s raznim školama 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 1. do 6. razreda osnovne škole u Hrvatskoj, a osmišljenje kako bi djeca razvila sportski duh te kako bi ih se potaknulo da se bave sportom. Prošle godine održala se jedanaesta po redu sezona natjecanja, u kojoj je sudjelovalo ukupno 3977 natjecatelja.

Sponzorstva i donacije (nastavak)

Kampanja '60 minuta KRENI' uključila je poznate sportaše, trenere, prosvjetne djelatnike i institucije na davanje doprinosa i pružanje jednakih mogućnosti i uvjeta provođenja dnevne šezdesetominutne tjelesne aktivnosti za svu zainteresiranu djecu. Kvalifikacijska natjecanja proširila su se na jedan novi grad – Varaždin, te je natjecanje održano u ukupno deset gradova (Rijeka, Zagreb, Osijek, Makarska, Zadar, Pula, Knin, Varaždin, Vukovar i Čakovec te finale u Zagrebu).

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 družu i zabave. U organizaciju Lige sa svojim su rukometnim klubom direktnouključeni i svjetski poznati rukometaši Ivano Balić i Petar Metličić, koji su uzor svim natjecateljima Lige i dodatna motivacijadjeci i klubovima za uključenje u ovo natjecanje. U šestoj sezoni Erste rukometne lige, natjecanja su održana u jedanaest gradova (Rijeka, Rovinj, Split, Zadar, Šibenik, Dubrovnik, Labin, Kaštelir, Poreč, Umag i Pula te finale u Splitu), a sudjelovalo je ukupno 4990 natjecatelja.

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, Festival sporta i rekreacije Rijeka Run, Davis Cup u Splitu, Biograd Boat show, kao najveći sajam brodova u RH te daje potporu gimnastici među mladima, a tu je i niz drugih sportskih regionalnih klubova za promicanje različitih vrsta sporta i sportskih aktivnosti među mladim naraštajima sportaša.

Također, treba istaknuti i inicijative pokrenute od strane različitih sektora banke i samih zaposlenika. 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 štíćenike.

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. Simbolična članarina za blagajnike naplaćuje se obustavom s plaće članova, dok ostali solidarni članovi fonda uplaćuju u fond proizvodnji iznos koji navedu u pristupnici kreiranoj posebno za tu svrhu.

Erste banka je i u prošloj godini dala podršku radu *Kontakt Collection*, umjetničke kolekcije Erste Groupa i Erste Fondacije. Radi se o zbirci utemeljenoj 2004. godine, koja obuhvaća mnogobrojna umjetnička djela iz raznih zemalja, s fokusom na istočnu, jugoistočnu i središnju Europu. U sklopu ove suradnje, tijekom prošle godine podržana je i izložba Sanje Iveković u Muzeju suvremene umjetnosti u Zagrebu.

Humanitarne akcije

Erste izazov

Već petu godinu zaredom, od siječnja do prosinca 2023. 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 prošle godine bio postavljen na 200 tisuća kilometara, a iako je do konačnog iznosa prikupljenih kilometara malo nedostajalo, donacija od tri tisuće eura upućena je udruzi Mali zmaj.

Korporativno volontiranje – „Šalji dalje“

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

Humanitarne akcije (nastavak)

Korporativno volontiranje – „Šalji dalje“ (nastavak)

Kroz razne projekte tijekom godine, zaposlenici su pomagali i zajedno se aktivirali kako bi činili dobro. Navedeno može biti dijeljenje znanja iz područja vlastite ekspertize (stručna znanja, razvoj socijalnih i poslovnih vještina, ...), druženje sa starijim ili bolesnim korisnicima domova za umirovljenike, uređivanje domova za djecu, briga o siromašnima i beskućnicima, čišćenje okoliša, sadnja drveća i slično.

U 2023. volontiralo se u institucijama, udrugama i različitim inicijativama: Akademija poslovnih vještina, Udruga „Budi dobro“, Kuća za beskućnike Caritasa zagrebačke nadbiskupije, Mala kuća u Petrinji, Inkluzivna farma u Hrastovici, Dom za starije Trešnjevka u Zagrebu i Dom za starije u Varaždinu, Dom za djecu Šubičevac, aktivnosti povodom Dana planete Zemlje, Ljetna tvornica znanosti i drugdje. Ukupno je ostvareno 80 dana volontiranja.

Obavijesti o mogućnostima volontiranja zaposlenici dobiju putem Intraneta ili sami pronađu potrebe u svom okruženju. 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.

Erste banka je od 2015. godine potpisnik Povelje o priznavanju kompetencija stečenih volontiranjem, a od 2019. godine bankaje potpisnik Povelje o volontiranju zaposlenika. Najbolja potvrda naporima i angažmanu Erste volontera su zahvale raznih ustanova i udruga koje su zaprimili i u 2023. godini.

Happy Hour

Zaposlenici banke, ali i drugih ovisnih društava, redovito godišnje organiziraju akcije prodaje kolača i drugih slatkih ili slanih proizvoda, koje su sami proizveli, i na taj način prikupljaju sredstva koja doniraju udrugama ili pojedincima koji se nalaze u teškim životnim prilikama. Tako se i krajem 2023. godine održao Happy Hour koji je proslavio i svoj deseti rođendan. Prikupljeni iznos donacija podijeljen je na nekoliko dijelova te doniran udrugama i potrebitim pojedincima. Happy Hour održao se i u ErsteCard Clubu.

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.

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) na razdoblje od tri godine, krajem 2023. godinete 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 konačnicitrebalodonijeti i određene uštede.

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, a u 2023. godini prošlo ju je 92% novih zaposlenika.

Kao i prethodnih godina, i u 2023. 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 do 2027. godine. Za referentnu godinu postavljena je 2021. te su ciljevi određeni:

- _ smanjiti potrošnju električne energije do 3 % (2021: 12,47 GWh; 192,63 kWh/m²)
- _ smanjiti potrošnju toplinske energije do 3 % (2021: 4,79 GWh/g; 74,02 kWh/m²)
- _ smanjenje CO₂ emisije do 3 % (2021: 1.916 tCo₂/g; 29,61 kg CO₂ e/m²)

Upravljanje utjecajima na okoliš (nastavak)

– Na temelju Strateških ciljeva, definirani su i Operativni ciljevi za 2024. godinu:

- nastaviti s kontinuiranom edukacijom o okolišu i energiji
- postavljanje minimalno 3 solarne elektrane te proizvodnja minimalno 200 tisuća kWh zelene energije iz novopostavljenih i postojećih solarnih elektrana
- broj električnih vozila iznad 10% i plug-in hibridnih vozila 18% od ukupnog broja službenih vozila (ukupno cca 29%)

Energija

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

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

Erste banka i svoje klijente želi navesti na razmišljanje o energetske učinkovitosti, a posljedično i na samo djelovanje u tom smjeru. Banka klijentima može ponuditi nekoliko proizvoda s namjenom financiranja energetske učinkovitosti tzv. eko kredita, kako za građane tako i za kompanije, a koji potiču iskorištavanje ekoloških oblika energije, upotrebu obnovljivih izvora, energetske efikasnost i slično, a čime se dodatno potiče razvoj održivosti i energetske učinkovitosti u društvu.

Erste banka kao dio Erste Grupe 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 Grupe u svrhu primjene načela održivosti te reguliranja sudjelovanja Erste Grupe u ovoj industriji.

I u 2023. 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 ukupno četiri poslovnice – Daruvar, Čazma, Peščenica u Zagrebu te Dubrava u Zagrebu.

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. Osim edukacija, proveden je i niz tehničkih mjera uštede, što je rezultiralo smanjenjem toplinske energije za 10% u odnosu na referentnu godinu te smanjenjem potrošnje električne energije za 12%. Smanjenje potrošnje električne energije vjerojatno bi bilo i veće, no moraju se uzeti u obzir čimbenici kojima se smanjuje emisija CO₂ nauštrb povećanja potrošnje električne energije - uvođenje korištenja električnih i hibridnih automobila te ugradnja punionica, preuređenje poslovnica koje imaju sve više uređaja koji rade 24/7 u svrhu bolje dostupnosti klijentima te kontinuiranu zamjenu uređaja za grijanje koji koriste fosilna goriva onima koji koriste električnu energiju.

Značajan napredak u korištenju obnovljivih izvora energije učinjen je u lipnju 2021. godine kada su na krov Erste poslovne zgrade u ulici Ivana Lučića u Zagrebu postavljene fotonaponske ćelije. U 2023. postavljene su još tri solarne elektrane, dvije u Bjelovaru i jedna u Viškovu, a proizvodnja električne energije iz tih elektrana trebala bi započeti u 2024. godini.

Emisije

Erste banka je i u 2023. 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 Ze-IE n.

Emisije (nastavak)

Na razini Erste Grupe CO2 emisija prati se u svim zemljama članicama, izračunata iz podataka kao što su potrošnja raznih energenata, potrošnja freona (ispusta plinova rashladnih sustava), prijeđena kilometraža službenih vozila, itd. Kada se govori o cilju postavljenom za 2023. godinu, uz poduzete kontinuirane mjere smanjenja emisija, što je primaran cilj, Erste banka kompenzirala je svoje operativne CO2 emisije u 2023. godini kupnjom „Gold Standard“ CO2 certifikata, koji su priznati i redovito revidirani sukladno vanjskim međunarodnim standardima, te je na taj način podržan projekt višeslojnog sustava za filtriranje vode.

Tablica 9. CO2 emisija

	2021.	2022	2023
tCO2e	1.916	1.563	1.586

Od 2021. godine u upotrebi su električni automobili, a kako bi se nadopunila mreža e-punionica te tako olakšalo korisnicima ovih vozila, Erste banka kontinuirano po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru dopunjuje vlastitu mrežu brzih i sporih punionica. Tako su tijekom 2023. godine ugrađene 24 punionice.

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 postupanje planirano je i u budućnosti. Također, zbog ekološkog aspekta, ali i jednostavnije upotrebe, potiče se klijente banke da što više rade i posluju online, stoga je omogućeno digitalno podnošenje zahtjeva za proizvodima banke, a Opći uvjeti poslovanja dostupni su u poslovnicama putem tablet uređaja, umjesto na papiru. Plakati u poslovnicama većim su dijelom, gdje god je to moguće, zamijenjeni digitalnim ekranima. Umjesto klasičnih obavijesti koje se šalju poštom na kućnu adresu, nastoji se sve veći broj dopisa klijentima slati elektroničkom poštom, a često se provode i pojedinačne kampanje za prelazak s papirnatih 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. Izuzev 2022. godine, potrošnja fotokopirnog papira konstantno je u padu.

Tablica 10: Potrošnja fotokopirnog papira

	2021.	2022	2023
Omot/FTE	10,77	13,45	9,44

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, prije nekoliko godina 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 papirnatih ručnici. Povećana upotreba papirnatih ručnika zabilježena je za vrijeme pandemije koronavirusa (primarno za dezinfekciju radnih površina), no njihova nabavka i distribucija obustavljena je u 2022. godine ublažavanjem i ukidanjem epidemioloških mjera.

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. S obzirom na to da na razini Republike Hrvatske nisu dostupni podaci o količinama pojedinih vrsta odloženog otpada, evidentirane su samo posebne kategorije zbrinutog otpada. Erste banka je u 2023. godini zbrinula: 17 tona glomaznog otpada te 38 tona električnog otpada.

Ostale aktivnosti

Prije nekoliko godina, na inicijativu zaposlenika, pokrenut je hvalevrijedan „Projekt za PET“, a njegovo provođenje nastavilo se 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.

Prošle su se godine Erste zaposlenice i zaposlenici uključili u projekt pošumljavanja u organizaciji Hrvatskih šuma – U proljeće PRVO posadi DRVO. Volonteri su sadili na zagrebačkom Sljmenu, a ovakve zajedničke sadnje nisu samo akcije pošumljavanja, one predstavljaju i akcije edukacija i informiranja te poticanja brige za prirodu.

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 limfomaRH. 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 i u poslovnicama diljem Hrvatske. Osim toga, biljke u prostoru doprinose prirodnom povećanju vlažnosti zraka zimi u grijanim prostorima, čime se smanjuje potreba za energijom 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.

Dobavljači

Odgovornost dobavljača

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

Erste Group Procurement (EGP) je tvrtka Erste Grupe specijalizirana za nabavu. Osnovni joj je cilj osigurati transparentnu i poštenu nabavu i opskrbu te takve ugovore. Ispunjavanje potreba Erste Grupe 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 Grupe 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) kojije javno dostupan na internetskoj stranici Erste Group Procurementa.

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

GRI Kazalo sadržaja

Broj GRI Standarda	Naslov GRI Standarda	Broj informacije	Naslov informacije	Referenca na Godišnje izvješće 2023.	Komentar/Razlog neobjavlivanja informacije
GRI 102 Opći podaci 2016					
1. Organizacijski profil					
GRI 102	Opći podaci	102-1	Ime organizacije	4	Erste&Steiermärkische Bank d.d.
GRI 102	Opći podaci	102-2	Aktivnosti, brend, proizvodi i usluge	91	Godišnje izvješće: Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-3	Lokacija sjedišta	91	Rijeka, Jadranski trg 3a, Republika Hrvatska
GRI 102	Opći podaci	102-4	Lokacija poslovanja	91	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-5	Vlasništvo	91	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-6	Tržišta na kojem organizacija posluje	91	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-8	Informacije o zaposlenicima	42	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-9	Dobavljači	65	Nefinancijsko izvješće: Dobavljači
GRI 102	Opći podaci	102-10	Promjene među dobavljačima	65	Nije bilo značajnije promjene
GRI 102	Opći podaci	102-11	Načela predostrožnosti	30	Nefinancijsko izvješće: Kodeks ponašanja ESB grupe; Izjava o svrsi
GRI 102	Opći podaci	102-12	Eksterne inicijative	34, 61	Nefinancijsko izvješće: Klijenti, Okoliš
GRI 102	Opći podaci	102-13	Članstva u organizacijama	n.a.	HUB, HGK
2. Strategija					
GRI 102	Opći podaci	102-14	Izvješće predsjednika Uprave	6	Izvješće predsjednika Uprave
GRI 102	Opći podaci	102-15	Najvažniji utjecaji, prijetnje i prilike	33	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
3. Etika i integritet					
GRI 102	Opći podaci	102-16	Vrijednosti, principi, standardi i norme ponašanja	42	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
4. Ustrojstvo					
GRI 102	Opći podaci	102-18	Struktura ustrojstva	71	Opći podaci: Nadzorni odbor, Uprava
5. Dioničari					
GRI 102	Opći podaci	102-40	Popis dioničara	33	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-41	Kolektivni ugovor	42	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-42	Identificiranje dionika	33	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-43	Pristup uključivanju dionika	33 i dalje	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-44	Ključne teme i pitanja	33	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
6. Praksa izvještavanja					
GRI 102	Opći podaci	102-46	Definiranje sadržaja izvještaja	30	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-47	Popis materijalnih tema	33	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-49	Promjene u izvještavanju	33	Nema promjena.
GRI 102	Opći podaci	102-50	Razdoblje izvještavanja	4	Od 1. siječnja 2023. do 31. prosinca 2023.
GRI 102	Opći podaci	102-51	Datum posljednjeg izvještaja	n.a.	Godišnje izvješće za godinu koja završava 31.12.2022.
GRI 102	Opći podaci	102-52	Razdoblje izvještavanja	4	Godišnji
GRI 102	Opći podaci	102-54	Tvrdnja o izvještavanju u skladu s GRI Standardima	30	Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Initiative (GRI standard: core optlon)
GRI 102	Opći podaci	102-55	GRI tablica sadržaja	66	Nefinancijsko izvješće

GRI Kazalo sadržaja (nastavak)

Broj GRI Standarda	Naslov GRI Standarda	Broj informacije	Naslov informacije	Referenca na Godišnje izvješće 2023.	Komentar/Razlog neobjavlivanja informacije
GRI 103 Upravljački pristup 2016					
GRI 103	Upravljački pristup	103-1	Objašnjenje materijalnih tema	31	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
Materijalne i dodatne teme					
Materijalna tema: Antikorupcija (GRI 205 Antikorupcija 2016)					
GRI 205	Antikorupcija	205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije	34	Nefinancijsko izvješće: Antikorupcija U 2023. u Erste banci nije bilo zabilježenih slučajeva korupcije.
GRI 305	Emisije	305-5	Smanjenje emisija	62, 52	Nefinancijsko izvješće: Emisije
GRI 308	Negativan utjecaj na okoliš od strane dobavljača	308-2	Negativan utjecaj na okoliš od strane dobavljača	65	Nefinancijsko izvješće: Dobavljači
GRI 401	Zaposlenici	401-1	Novi zaposlenici	52	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici Novi zaposlenici: 205; Fluktucija: 322
GRI 401	Zaposlenici	401-3	Rodiljni dopust	53	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-1	Sustav sigurnosti i zaštite na radu	53, 54	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-3	Medicina rada	53, 54	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-5	Osposobljavanje radnika za rad na siguran način	53, 54	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-7	Postupci sprječavanja i ublažavanja negativnih posljedica	53, 54	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
Materijalna tema: Edukacije i obrazovanje (GRI 404 Edukacije i obrazovanje 2016)					
GRI 404	Edukacije i obrazovanje	404-1	Broj sati obuke	49	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	43	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
Materijalna tema: Raznolikost i jednakost (GRI 406 Anti-diskriminacija)					
GRI 406	Antidiskriminacija	406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije	n.a.	U 2023. u Erste banci nije bilo slučajeva diskriminacije.
Materijalna tema: Zadovoljstvo klijenta					
Informacije o zadovoljstvu klijenata				39, 40	Nefinancijsko izvješće: Klijenti
Materijalna tema: Financijska pismenost					
Informacije o aktivnostima koje se provode na području financijskog opismenivanja				55-60	Nefinancijsko izvješće: Društvo

