

Nefinancijsko izvještavanje

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

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

Nefinancijskim izvještavanjem te društveno odgovornim poslovanjem banka podržava i potiče razvoj različitih segmenta društva i to kroz širok spektar aktivnosti, bilo usmjerenih prema dobiti vlastitih klijenata, ali i puno šire društvene zajednice u kojoj živi i radi, putem podrške brojnim humanitarnim i obrazovnim, ali i kulturnim i sportskim institucijama širom Republike Hrvatske. Banka pritom uvijek uzima u obzir specifične regionalne karakteristike i lokalne potrebe u društvu.

Biti najbolja banka u Hrvatskoj koja brine o sigurnosti svojih klijenata i pruža najkvalitetnije proizvode i usluge, vodeći računa o dobiti svojih zaposlenika, dioničara i društvene zajednice vizija je poslovanja Erste banke, a kroz nefinancijsko izvještavanje Erste banci je cilj tu viziju i sve što ono što se radi da bi je ostvarili približiti svim zainteresiranima. Kroz segmente poslovne, društvene i okolišne odgovornosti Erste banka pokušava ispuniti svoju misiju, odnosno, poticati i pomagati svoje klijente, zaposlenike, dioničare i društvenu zajednicu u zajedničkom stvaranju dobiti.

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

Implementacija obveze o nefinancijskom izvještavanju

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

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

Ciljevi održivog razvoja

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

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

1. Zdravlje i dobrobit (SDG 3)
2. Kvalitetno obrazovanje (SDG 4)
3. Rodna ravnopravnost (SDG 5)
4. Dostojanstven rad i gospodarski rast (SDG 8)
5. Smanjenje nejednakosti (SDG 10)
6. Odgovor na klimatske promjene (SDG 13)

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 (SDG8)

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

Zadovoljstvo klijenta (SDG 8)

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

Pravo na zaštitu osobnih podataka

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

Zaposlenici

Raznolikost i jednakost (SDG 5, 10)

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

Edukacije i razvoj kompetencija

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

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

Zdravlje i dobrobit svih, ali prvenstveno svojih zaposlenika, jedan je od ciljeva održivog razvoja koje je Erste banka identificirala kao izuzetno važne. Ovaj cilj održivog razvoja kamen je temeljac za ispunjavanje svih ostalih ciljeva. U tom smislu, Erste banka za svoje zaposlenike osigurava brojne pogodnosti, od besplatnih sistematskih godišnjih pregleda do organiziranih sportskih aktivnosti.

Društvo

Društveno bankarstvo (SDG 8, 10)

Nejednakost u primanjima, geografska nejednakost, nejednakost među spolovima, nepravedna raspodjela sredstva prema dobi – tema nejednakosti ogleda se u svim aspektima života. Za Erste banku ovaj je cilj održivog razvoja moguće postići kroz društveno bankarstvo koje omogućuje jednake prilike i dostupnost sredstava za sve. Također, financijsko opismenjavanje kojim se omogućuje da u znanju o financijama svi imaju jednaku polazišnu točku jedan je od načina na koji se mogu postaviti dobri temelji za napredak ka ispunjavanju ovog cilja.

Financijska pismenost (SDG 4, 10)

Dobivanje kvalitetnog obrazovanja jedno je od temeljnih prava svakog pojedinca, a upravo je znanje jedan od glavnih pokretača koje društvo gura naprijed. U 2018. godini Erste banka identificirala je potrebu za financijskim opismenjavanjem u društvu te je stoga pokrenut program besplatnih radionica i video-edukacija pod nazivom Škola pametnih financija. Do kraja 2020. godine ove je radionice pohađalo oko 8000 ljudi (nažalost, zbog specifičnih pandemijskih uvjeta, radionice uživo bile su održavane samo na početku prošle godine).

Društvena odgovornost

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

Okoliš

Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš (SDG 13)

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

Dobavljači

Odgovornost u odabiru dobavljača (SDG 10,13)

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

Tablica 1: Analiza materijalnih tema

DIONICI	TEME MATERIJALNE ANALIZE	TEME MATERIJALNE ANALIZE PREMA GRI STANDARDIMA	POGLAVLJE U NEFINANCIJSKOM IZVJEŠTAJU
Klijenti	Odgovornost u poslovanju	Antikorupcija (GRI 205-3)	Antikorupcija i porezna transparentnost
	Zadovoljstvo klijenta	Zadovoljstvo klijenta (dodatna materijalna tema)	Proizvodi i usluge
	Pravo na zaštitu osobnih podataka		Iskustvo klijenta i kontakt centar, Pravo na zaštitu osobnih podataka
Zaposlenici	Raznolikost i jednakost	Raznolikost i jednakost (GRI 401-3, 405-1)	Raznolikost i jednakost te sprječavanje diskriminacije
	Edukacije i razvoj kompetencija	Edukacije i obrazovanje (GRI 404-1)	Edukacije i obrazovanje
	Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika	Promocija zdravlja (GRI 403-6), Fleksibilnost na radnom mjestu	Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika
Društvo	Društveno bankarstvo	Antikorupcija (GRI 205-3)	Dijalog s lokalnom zajednicom
	Financijska pismenost	Program financijske pismenosti (dodatna materijalna tema)	Škola pametnih financija
	Društvena odgovornost		Sponzorstva i donacije te humanitarne akcije
Investitori		Ekonomski rezultati	
Okoliš	Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš	Energija (GRI 302-4)	Energija Emisije i staklenički plinovi
			Zbrinjavanje otpada
Dobavljači	Odgovornost u odabiru dobavljača	Odgovoran odabir dobavljača (GRI 308-2)	Odgovornost dobavljača

Klijenti

Antikorupcija

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

U tom okviru Erste banka je uspostavila i primjenjuje temeljna načela društveno odgovornog poslovanja te politike i smjernice koje reguliraju sprječavanje korupcije, upravljanje sukobom interesa te sustav rješavanja prijavljenih nepravilnosti i zaštite zviždača (whistleblowing program). **Kodeksom ponašanja banke** uređuju se osnovna pravila poslovnog ponašanja zaposlenika banke u svrhu očuvanja i daljnjeg razvoja ugleda bankarstva i banke u društvu, promičući ideju profesionalnosti, odgovornosti i transparentnosti poslovanja.

Temeljem **Antikorupcijske politike** banka ulazi u poslovne odnose samo na temelju integriteta i visokih etičkih standarda. Zaposlenici Erste banke dužni su izbjegavati bilo kakve aktivnosti koje mogu voditi tome ili sugerirati da će se od strane banke ponuditi ili prihvatiti mito. Banka ni u kojim okolnostima ne nudi bilo kakvu vrijednost javnom službeniku (ili članu obitelji službenika ili bilo kojoj dobrotvornoj organizaciji koju je javni službenik predložio) u svrhu utjecanja na primatelja da poduzme ili se suzdrži od poduzimanja određene službene radnje ili radi poticanja javnog službenika na sklapanje posla s bankom.

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

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

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

Zaposlenici banke su se tijekom 2020. godine kontinuirano educirali o temama koje se odnose na antikorupcijska načela, sukob interesa te o načelima Kodeksa ponašanja banke. O antikorupcijskim načelima te sukobu interesa educirano je 2330 zaposlenika banke, što čini 87,14 % od ukupnog broja zaposlenika. Nadalje, u 2020. godini Erste banka zaprimila je jednu prijavu potencijalne nepravilnosti koja se nije odnosila na slučaj korupcije.

Porezna transparentnost

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

Zadatak Ureda je briga o poreznoj usklađenosti Erste banke i njenih ovisnih društava u Hrvatskoj u cjelini, koordinacija porezne politike povezanih društava te suradnja s poreznim tijelima. Cilj Ureda je kvalitetno i efikasno upravljanje poreznim rizicima ESB grupe, a kao odgovor na sve opsežniju poreznu regulativu, bilo da se radi o EU Direktivama ili lokalnim propisima. U kontekstu regulative vrijedi istaknuti kako banka i njezina ovisna društva u potpunosti djeluju u skladu s novoimplementiranim pravilima o obvezi izvješćivanja o prekograničnim poreznim aranžmanima (DAC 6), te i na taj način iskazuju podršku u borbi protiv izbjegavanja poreza i poreznih utaja.

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

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

Proizvodi i usluge

Odgovornost u poslovanju, a posebno u odnosu s klijentima, predstavlja temeljnu odrednicu poslovanja Erste banke koja se ogleda kroz ponudu posebnih proizvoda i usluga namijenjenih različitim skupinama klijenata, a kao odgovor na njihove trenutne i buduće potrebe te životne situacije. Pritom se kroz poslovanje nastoji voditi briga i o osjetljivim skupinama klijenata te o ponudi njima posebno prilagođenih proizvoda, primjerice posebni uvjeti kredita i niža naknada za vođenje računa za umirovljenike. Za djecu je u ponudi posebni štedni proizvod pod brandom Medo Štedo kojem je cilj stvoriti prvi kontakt djece s bankom, poticati navike štednje povoljnijim uvjetima, poput kamatne stope te prilagođenim nagradnim programom. U 2020. godini Erste banka je nastavila s aktivnostima vezanim uz segment mladih klijenata, koji imaju poseban tekući račun Erste Cashtag namijenjen djeci i mladima do punoljetnosti te uz koji koriste i debitnu karticu, čime je roditeljima olakšano učenje djece i mladih financijskoj odgovornosti bez naplate naknade za vođenje računa.

Izazovi 2020.

Erste banka je od samog početka pandemije koronavirusa poduzela preventivne radnje kako bi bila spremna osigurati nesmetan kontinuitet svojih poslovnih aktivnosti i dostupnosti usluga klijentima imajući u vidu odluke tijela javnih vlasti o ograničenjima kretanja te privremenoj obustavi javnog prometa. U tom je kontekstu poseban fokus stavljen na osiguravanje redovnog funkcioniranja platnog prometa, dostupnost usluga digitalnog bankarstva, kao i osiguravanje dovoljne količine novčanih sredstava u cijeloj bankomatskoj mreži, a naknade za podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka bile su privremeno ukinute.

Klijentima s poteškoćama u otplati kredita na raspolaganju su različite mjere olakšavanja otplate kredita, primjerice kroz poček ili produljenje roka otplate, a s obzirom na posebne okolnosti povezane s epidemijom koronavirusa ili posljedicama potresa u Zagrebu i okolici, uvedena je brza i jednostavna mjera odgode otplate kreditnih obveza u trajanju od tri do najviše šest mjeseci. Imajući u vidu značajan utjecaj trenutačnih okolnosti povezanih s pandemijom koronavirusa na segment turizma, Erste banka je svojim klijentima, koji obavljaju turističku djelatnost ili neku drugu ovisnu djelatnost povezanu s turizmom, omogućila korištenje počeka otplate kredita u trajanju do najviše 12 mjeseci. S ciljem olakšavanja podnošenja zahtjeva klijenata uvedena je mogućnost predaje zahtjeva putem internetske stranice i realizacije odgode bez potrebe dolaska klijenata u poslovnice, a banka je na sebe preuzela i troškove solemnizacije koji u takvim trenutcima mogu predstavljati značajnu stavku za klijente. Također, s ciljem olakšavanja situacije, privremeno je bila obustavljena aktivacija novih instrumenata osiguranja za naplatu nepodmirenih dospjelih dugovanja nastalih nakon 31. prosinca 2019. te je privremeno ukinut i obračun zateznih kamata. Posebne mjere uvedene su za privatne i poslovne klijente.

Tijekom 2020. banka je nastavila aktivno sudjelovati u programima poticajne stanogradnje (POS) i programu subvencioniranja stambenih kredita za financiranje kupnje ili izgradnje nekretnine u suradnji s Agencijom za pravni promet nekretnina i posredovanje Republike Hrvatske (APN) u dva vala kreditiranja. Tijekom 2020. uveden je novi model kredita za izgradnju obiteljskih kuća.

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 2020. godine nastavljene su aktivnosti u sklopu projekta transformacije poslovnica, koje osim novog vizualnog identiteta, karakterizira i novi način rada fokusiran na savjetodavnu ulogu zaposlenika i jedinstveno korisničko iskustvo za klijente. Kroz novi proces odobravanja nenamjenskih potrošačkih kredita značajno je smanjeno vrijeme od odobravanja i isplate kredita kao i potrebna dokumentacija.

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

Tijekom godine banka je nastavila uspješnu suradnju s domaćim i međunarodnim financijskim institucijama na postojećim i novim financijskim instrumentima (HAMAG BICRO, HBOR, EIF, EIB, EBRD). Financijski instrumenti dolaze u obliku kreditnih linija, jamstava i garancijskih shema i namijenjeni su mikro, malim i srednjim poduzećima s ciljem da poduzetnicima olakšaju pristup financiranju, a 2020. godine prvenstveno s naglaskom na ublažavanje negativnih posljedica pandemije COVID-19.

S Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak (HBOR) banka je surađivala na redovnim programima i garancijskim instrumentima te u sklopu financijskog instrumenta „ESIF krediti za rast i razvoj“ za male i srednje poduzetnike. U suradnji s Europskom investicijskom bankom omogućeno je daljnje financiranje SME i MidCap klijenata te klijenata javnog i privatnog sektora čiji su uvjeti prilagođeni novonastaloj situaciji izazvanoj COVID-19 pandemijom. S HAMAG-BICRO prilagođeni su programi jamstava povećanjem maksimalnog postotka jamstva za kredite za obrtna sredstva te povećanjem maksimalnog iznosa jamstva za investicije na četiri milijuna eura i proširenje prihvatljivih djelatnosti. Krajem godine potpisani su ugovori temeljem kojih je ugovorena „kišobran“ struktura s Europskim investicijskim fondom (EIF) u provedbi instrumenta InnovFin garancije na portfelj kredita malom i srednjem poduzetništvu, dok je EBRD suradnja nastavljena kroz kreditni program namijenjen podupiranju razvoja turističkog sektora (održiva ulaganja u privatna ugostiteljsko hotelska poduzeća i popratne turističke aktivnosti) te je EBRD Erste banci treću godinu za redom dodijelio nagradu za najaktivniju banku partnera u financiranju međunarodne trgovine u Hrvatskoj.

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

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

Digitalizacija

Tijekom 2020. godine, Erste banka napravila je značajne iskorake u digitalizaciji poslovanja i pružanju novih i poboljšanih mogućnosti klijentima, što je bilo uvelike značajno za vrijeme lockdowna koji je trajao tijekom ožujka i travnja 2020. godine zato što je klijentima značajno olakšan pristup uslugama i proizvodima banke.

Aplikacija KEKS Pay, koju je Erste banka korisnicima ponudila prije nešto više od dvije godine, u protekloj je godini zabilježila stopostotni porast broja korisnika, kojih je trenutačno oko 175 tisuća. Iako su se navike korisnika uslijed pandemijskih uvjeta značajno promijenile te se primarna funkcija KEKS Paya, raspodjela troškova, zbog objektivnih okolnosti koristi nešto manje,

ukupni broj transakcija porastao je s 400 tisuća u 2019. godini, na više od milijun u prošloj godini. Zanimljivost koja KEKS Pay prati od samih početaka je podatak da nešto više od 75% korisnika aplikacije nisu klijenti Erste banke.

Od ostalih funkcionalnosti KEKS Paya, kao jedna od važnijih u 2020. te početkom 2021. godine, pokazala se mogućnost doniranja raznim humanitarnim inicijativama i udrugama, a tu se posebno ističe brzina kojom je omogućeno doniranje Zakladi Solidarna i Fondu 5.5 nakon potresa koji su pogodili područje Sisačko-moslavačke županije. Na taj je način prikupljeno nešto više od dva milijuna kuna, od ukupnih 9,3 milijuna. Opcije koje je veliki broj korisnika prepoznao kao korisne su i plaćanje parkinga putem aplikacije KEKS Pay, kupnja bonova za mobitel i nadoplata ENC uređaja, a u prošloj je godini, zahvaljujući realizaciji tzv. plug-inova za platforme WooCommerce i Magento, značajno porasla i kupnja KEKS Payom u internetskim trgovinama. Osim toga, tijekom prošle godine korisnicima je omogućeno besplatno otvaranje prepaid Keks Pay računa s pripadajućom Visa karticom pod nazivom KEKSICA. Otvaranje računa i naručivanje kartice kroz aplikaciju Keks Pay je brzo, jednostavno, u potpunosti digitalno te bez naknade. Ovim je računom moguće obavljati sve transakcije koje su i dosad bile dostupne unutar aplikacije, a najveća je prednost to što novac na račun primatelja stiže odmah, bez obzira na vrijeme slanja i bez obzira na to iz koje je banke pošiljatelj novca.

S dugoročnim ciljem osiguravanja financijskog prosperiteta za sve svoje klijente, Erste banka je prošle godine u Hrvatskoj predstavila modernu paneuropsku digitalnu platformu George. Osim boljeg i kvalitetnijeg korisničkog iskustva unutar mobilnog i internetskog bankarstva, George predstavlja i platformu za inovacije kroz koju će se u budućnosti kontinuirano uvoditi nove mogućnosti, a sa svakom nadogradnjom postat će još naprednija, pametnija i inteligentnija. Prva značajnija nova funkcionalnost s kojom je George platforma obogaćena odnosi se na mogućnost potpuno digitalnog ugovaranja tekućeg računa za građane, namijenjena novim i postojećim klijentima. Cijeli proces ugovaranja je u potpunosti digitalan, sastoji se od svega nekoliko koraka te nije potreban dolazak u poslovnicu, a podržan je video identifikacijom te digitalnim potpisivanjem dokumentacije. Korisnicima je na raspolaganju i George Store gdje već sada mogu potpuno digitalno realizirati gotovinski zajam, otvoriti štednju, naručiti Diners Club karticu, ugovoriti Wiener putno osiguranje ili kupiti bon za mobitel. Pored navedenog, George nudi i izuzetan stupanj personalizacije, što svakom korisniku omogućava stvaranje vlastite verzije Georgea, na način da korisnik određuje način na koji će pregledavati, sortirati i organizirati informacije koje im George daje o njihovoj potrošnji, štednji, ulaganjima i plaćanjima.

Treba spomenuti i kontinuiranu nadogradnju web stranica Erste banke pa je tako, primjerice, u 2020. godini objavljena podstranica banke koja po prvi put objedinjuje sve potrebne informacije klijentima kada je u pitanju podrška prekograničnom poslovanju (kroz International Desk, odnosno kroz Transaction Banking Competence Centar). Osim lokalnih podataka stranica je povezana i na internetsku stranicu International Desk Erste Groupa koja sadrži i sve informacije regionalnog Transaction Banking Competence Centra. Time je klijentima banke omogućen sveobuhvatan pristup informacijama vezanim uz regionalno odnosno CEE tržište, kao što je na isti način olakšan i pristup kontaktima banke svim klijentima s tih tržišta koji su zainteresirani za buduću poslovnu suradnju. Stranica je objavljena samo na hrvatskom jeziku, dok se objavljivanje engleske verzije očekuje u siječnju 2021.

Iskustvo klijenta i kontakt centar

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

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

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

Svrha mjerenja iskustva klijenata je razumijevanje njihovih očekivanja te zadovoljstvo pruženom uslugom. Mjeri se zadovoljstvo klijenata uslugom, proizvodima i procesima banke te znanje, stručnost, postupci i ponašanja zaposlenika prema klijentima. Rezultati mjerenja omogućavaju konkretnu povratnu informaciju te priliku da se unaprijedi iskustvo klijenata u svim dodirnim točkama s bankom.

Izvori mišljenja klijenata dolaze s nekoliko strana i iz nekoliko perspektiva. Tu je: *mystery shopping* (tajni kupci) kojim se utvrđuje ponašaju li se i postupaju li zaposlenici prema unaprijed propisanim standardima i procedurama; istraživanja mišljenja klijenata kojima se ispituje zadovoljstvo klijenta pruženom uslugom ili ugovorenim proizvodom (na uzorku preko 40 tisuća ispitanika godišnje) te prigovori klijenata koji se prikupljaju i detaljno analiziraju na mjesečnoj i kvartalnoj razini prema raznim kategorijama.

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

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

Promjene u očekivanjima klijenata te promjene u ponašanju i navikama klijenata, tehnološka revolucija i regulatorni okviri neminovno zahtijevaju redizajn trenutnog poslovnog modela i uloge poslovnica kao kanala distribucije proizvoda i usluga banke i partnera, a to je ujedno i razlog postepene transformacije mreže, pa je tako u 2020. preuređeno je ili rekonstruirano pet poslovnica, što dovodi do brojke od 13 preuređenih poslovnica od 2018. godine. Ovakav model rada poslovnice, koji karakterizira kako vizualna tako i promjena u pristupu radu, usmjeren je na promjenu servisnog modela u poslovanju s fizičkim osobama. Rekonstruirani su i drugi poslovni prostori Erste banke, a s preuređenjem poslovnica po novom konceptu planira se nastaviti.

Erste banka je dostupna 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 i Skype), Kontakt centar Erste banke s krajem 2020. godine postao je dostupan i preko društvene mreže WhatsApp čime je Erste banka postala prva banka na tržištu koja je ponudila i tu mogućnost.

Dugogodišnja orijentiranost na izvrsno iskustvo klijenata u svim dodirnim točkama klijenta s bankom, prepoznata je i od strane klijenata što je vidljivo kroz rezultate CXI (Customer Experience Index) gdje Erste banka bilježi dugoročno rastući trend koji je ostao prisutan i u 2020. godini. Ovakav rezultat dokaz je da je Erste banka uspješno, pravovremeno i transparentno komunicirala sa svojim klijentima u najneizvjesnijim okolnostima s kojima smo se susreli i omogućila izvrsno iskustvo, posebno kroz dostupnost svih digitalnih usluga, bankomatsku mrežu, ali i uslugu u poslovnicama u vrijeme pandemije koronavirusa i nakon potresa koji su pogodili zagrebačko područje i područje Sisačko-moslavačke županije.

Pravo na zaštitu osobnih podataka

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

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

Primjena Opće uredbe o zaštiti podataka (*engl. GDPR – General Data Protection Regulation*) donijela je nove definicije i jasnije obveze u odnosu na zaštitu podataka i prava svakog građanina na sigurnost i privatnost. Navedena uredba je Erste banci donijela dodatnu vrijednost u smislu mogućnosti da se kroz transparentno poslovanje u još većoj mjeri približi svojim klijentima, iskoristivši navedeni pravni okvir kao dodatnu priliku i motiv za podizanje razine sigurnosti cjelokupnog sustava sigurnosti.

Općom uredbom o zaštiti podataka uvedene su nove definicije, detaljnije su opisani postojeći pojmovi, jačaju se prava fizičkih osoba te je jedan od ciljeva podizanje informacijske sigurnosti na najvišu razinu u području pristupa i upravljanja osobnim podacima. U odnosu na obradu osobnih podataka pojedinaca, Erste banka kontinuirano radi na unaprjeđenju relevantnih poslovnih procesa. Visoku razinu zaštite osobnih podataka kao i ostvarivanje prava klijenata, zaposlenika i suradnika sukladno pozitivnim zakonskim propisima banka ostvaruje praćenjem najbolje prakse i industrijskih standarda upravljanja informacijsko komunikacijskom i tehnološkom infrastrukturom, transparentnom komunikacijom te drugim tehničkim i organizacijskim mjerama zaštite.

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

S ciljem zaštite informacijskog sustava od različitih sigurnosnih prijetnji banka kontinuirano radi na održavanju i poboljšavanju usklađenosti sa zahtjevima PCI/DSS standarda te usklađenosti sa zahtjevima međunarodne Erste Grupe i smjericama za upravljanje informacijskim sustavom od strane nacionalnog regulatornog tijela.

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

Zaposlenici

Cilj Erste banke je biti najbolja banka u Hrvatskoj koja brine o sigurnosti svojih klijenata i pruža najkvalitetnije proizvode i usluge, a koja u isto vrijeme vodi računa o dobrobiti svojih zaposlenika, dioničara i društvene zajednice.

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

Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije

Erste banka ima ukupno 2462 zaposlenika, od čega su 1792 žene, dok je 670 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	%
1,792	670	304	12%	1,799	73%	359	15%

Žene čine 72,8 % zaposlenika, a preostalih 27,2 % čine muškarci. Kada promatramo udio žena na rukovodećim pozicijama, vidimo promjene u trendovima u odnosu na prethodne godine. Tako u 2020. žene zauzimaju 33% top menadžment pozicija, dok je njihov udio u 2019. bio 28%. Posebno su vidljive promjene u zastupljenosti žena na B-1 pozicijama gdje njihov udio u

2020. značajno raste, s 28% na 42%. Na pozicijama srednjeg menadžmenta također bilježimo pozitivni trend pa tako žene ovdje zauzimaju 66% pozicija dok su u 2019. bile na 63%. Prosječna dob zaposlenika u kompaniji iznosi 39,8 godina, dok je prosječna dob zaposlenika na rukovodećim pozicijama nešto viša i iznosi 45 godina.

Tablica 3: Struktura upravnih tijela

NADZORNI ODBOR	žene	muškarci			
	29%	71%			
UPRAVA	žene	muškarci	<30	30-50	50>
	0%	100%	0%	17%	83%
B-1	žene	muškarci			
	42%	58%			
B-2, B-3, B-4	66%	34%			
Total Top mgmt	33%	67%			

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

Posebna pažnja pridaje se sprječavanju diskriminacije u procesu regrutiranja i selekcije – natječajni 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.

Početkom svibnja 2017. godine usvojena je Politika raznolikosti i uključenosti ESB Grupe, dostupna na hrvatskom i engleskom jeziku, koja regulira načela raznolikosti i uključenosti za koja se ESB grupa obvezuje da će ih poštivati. Upravljanje raznolikošću na razini međunarodnog Erste Groupa je organizirano kao "Funkcija Grupe" i nalazi se unutar Erste Holdinga, kao dio Ureda za upravljanje održivošću.

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

Godine 2020. na razini cijelog međunarodnog Erste Groupa revidirana je strategija ciljeva vezanih za strukturu visokog rukovodstva i definirani su dugoročni ciljevi za razdoblje od 5 godina, a koji će se pratiti u dva koraka. Za udio žena u top menadžmentu u Erste banci oni su: 34% do 2023. i 41% do 2025. U strategiji za postizanje ovih ciljeva fokus je na razvoju korporativne kulture i alata upravljanja karijerom koji podržavaju sve zaposlenike bez obzira na spol.

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

Vezano za navedena načela, u 2019. godini inicirano je nekoliko aktivnosti koje podržavaju poštivanje raznolikosti u organizaciji, a unatoč posebnim uvjetima rada u 2020. godini, s dijelom tih inicijativa se nastavilo. Radionica koja je pokrenuta 2019. godine, nazvana #razlicitoplavi, a kojoj je glavni cilj bio osvještavanje stereotipa i predrasuda i kroz koju je prošao menadžment banke i oko 500 zaposlenika, uključena je u HR katalog razvojnih aktivnosti. Radionica je ostala dio HR ponude i u 2020. godini, ali, naravno, u online formi.

Nastavljena je i aktivnost komunikacije raznolikosti putem intraneta, na način prilagođen aktualnim događanjima u 2020. i potrebama zaposlenika Erste banke. Posebna pažnja posvećena je uključivanju raznolikosti kao bitne teme u novi, redizajnirani proces uvođenja u posao novozaposlenih. U svrhu osvještavanja važnosti spolne ravnopravnosti, svi materijali, upute, i

smjernice za novozaposlene napisane su u ženskom rodu te je pruženo objašnjenje zašto je tako napravljeno i zašto je raznolikost u Erste banci važna. Također, kontinuirano se radi i na benefitima koji podržavaju raznolike skupine zaposlenika i doprinose ravnoteži poslovnog i privatnog života.

Kako bi se za korištenje roditeljskog dopusta motivirali i novi očevi, zaposlenici Erste banke, u 2020. pokrenuto je slanje prigodnog e-maila svakom novopečenom ocu koji je uključivao čestitku na velikoj životnoj promjeni, u kojoj su navedeni benefiti ostanka na dopustu s djetetom te osnovni podatci i upute oko ostvarivanja prava na dopust.

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

U 2020. godini nisu zabilježeni slučajevi diskriminacije.

[Povelja o raznolikosti \(Diversity Charter\)](#)

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

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

Početak 2020. godine Erste banka se pridružila Savezu za rodnu ravnopravnost, inicijativi koja okuplja kompanije koje se zalažu za povećanje broja žena na rukovodećim i drugim mjestima, jednake plaće za jednaki rad te jednake mogućnosti napredovanja. Kvartalni sastanci Saveza prilika su za razmijeniti iskustva i dobre prakse u dijelu osnaživanja žena za rukovodeće funkcije s ostalim članicama i podržati jedni druge u realizaciji takvih praksi.

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

[Etički kodeks](#)

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

Usvajanjem Kodeksa ponašanja, banka želi osigurati određeni standard kvalitete i održivosti poslovanja kroz prizmu svojih zaposlenika i korporativne kulture. Kodeks ESB grupe je, isto tako, konstantni proces razvijanja koji nema rok trajanja i period primjene te je obavezan za sve zaposlenike. Dostupan je na hrvatskom i engleskom jeziku.

U 2018. pokrenute su etičke radionice za ciljane grupe zaposlenika kroz koje se povezuju smjernice iz Kodeksa ponašanja sa stvarnim izazovima i situacijama te se promoviraju pozitivna ponašanja. S ovim radionicama, kao i s predavanjima na temu Kodeksa ponašanja, nastavljeno je i kroz 2019. godinu. Radionice i predavanja su obavezni dio edukacijskih programa za

određene skupine zaposlenika (npr. novozaposleni, novoimenovani rukovoditelji, prodajni zaposlenici...), a organizirani su i moduli za slobodnu prijavu svih zainteresiranih.

U 2020. s obzirom na nemogućnost održavanja radionica uživo, kreirana je e-learning edukacija na temu Kodeksa ponašanja koju je do kraja godine prošlo i uspješno riješilo test 1050 polaznika. Dodatno, za kolege iz prodajne mreže sadržaj radionice o Kodeksu prilagođen je online formi te su radionice održane putem MS Teams-a.

Interna kvaliteta usluge

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

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

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

Vezica

U 2020. godini, kao dodatni regrutacijski kanal, nastavilo se s programom „Vezica“ koji predstavlja program privlačenja novih, kvalitetnih IT zaposlenika putem mreže postojećih zaposlenika. Zajedno sa Sektorom IT i organizacije izdvojene su određene IT pozicije, koje su u banci deficitarne te se nagrađuju postojeći zaposlenici ukoliko proaktivno preporuča kandidata koji se zaposli u Erste banci. Ovim se putem osigurava da su postojeći zaposlenici promotori Erste banke, kao i odabir onih kandidata koji se možda ne bi javili standardnim putem preko oglasa za posao. Kroz 2020. započele su pripreme za dodatnu razradu Vezice. Po novom konceptu, Vezica bi uključivala proaktivne preporuke za širi opseg radnih mjesta čime bi se kreirao i veći opseg potencijalnih kandidata.

Interna uskakalica

U 2020. godini, uvedena je platforma pod nazivom Interna uskakalica, kao dodatni kanal za interno popunjavanje privremenih i kratkotrajnih potreba za resursima. Ciljevi ove platforme su optimalno upravljati resursima i radnim vremenom, efikasno upravljati troškovima radne snage, poticati kros-funkcionalnu suradnju i podršku te razmjenu znanja, iskustava i načina rada unutar organizacije.

Spjalica

Spjalica je susret između Uprave i zaposlenika, oblik otvorenog komunikacijskog kanala, gdje zaposlenici imaju priliku u raznim gradovima u Hrvatskoj tijekom godine razgovarati s članovima Uprave te podijeliti svoja razmišljanja, iskustva, prioritete i planove. Ovakav oblik komunikacije s Upravom zbog posebnih okolnosti rada u 2020. godini nije održavan, no s njim se planira nastaviti čim to epidemiološke prilike dopuste. Ipak, Uprava i zaposlenici imali su priliku komunicirati putem interne platforme komunikacije – intraneta, gdje su tijekom izazovne prošle godine objavljivane brojne informacije na bazi tekstualnih vijesti te videa o mišljenju Uprave po raznim temama, kao i o mišljenju zaposlenika.

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

Banka kontinuirano ulaže napore u kvalitetnu suradnju s predstavnicima zaposlenika, kako bi i taj otvoreni komunikacijski kanal pridonosio rastu i razvoju korporativne kulture, organizacije kao cjeline i svih njenih zaposlenika. Navedeno se ostvaruje kroz redovite mjesečne sastanke, politiku otvorenih vrata te kvartalnim sastancima s Upravom i Radničkim vijećem. U 2020., unatoč okolnostima, ovi su sastanci organizirani kvartalno u formi koju je dopuštala epidemiološka situacija, najčešće virtualno.

Osim toga, Erste banka aktivno potiče i razmjenu znanja među organizacijskim jedinicama, sektorima i zaposlenicima. Redovito se organiziraju radno - edukativni sastanci (RES) sa svim organizacijskim jedinicama, gdje postoji prilika za razmjenu informacija, radom u različitim radionicama i slično. Radno - edukativni sastanci organiziraju se unutar jedne organizacijske jedinice ili više povezanih te su dio korporativne kulture banke, čija je svrha unaprijediti kolektivno znanje i svijest zaposlenika unutar različitih organizacijskih jedinica. Razmjenom znanja unaprjeđuju se i razvijaju već postavljeni procesi, ali isto tako i postavljaju novi, s vizijom podizanja zajedničkog smjera poslovanja i korporativne kulture na višu razinu. Kroz 2020. razmjene znanja i radno – edukativni sastanci organizirali su se putem novih, virtualnih alata komunikacije. Preporuka svim organizacijskim jedinicama bila je da, bez obzira na okolnosti, sačuvaju timske razmjene informacija i prilagode ih online kolaboracijskim alatima te kroz to održe timski duh i uključenost svojih zaposlenika.

Plavi slon

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

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

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

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

Ciljevi Plavog slona su:

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

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

#radimpametno

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

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

- _ infrastruktura – osiguravanje tehničke opreme, kolaboracijskih alata i radnog prostora koji omogućavaju da #radimpametno
- _ procesi – redizajniranje i kreiranje smislenih i jednostavnih procesa fokusiranih na klijenta
- _ kultura – fleksibilni oblici rada (*flexi* vrijeme i *flexi* mjesto rada) koji potiču odgovornost i samostalnost zaposlenika te omogućavaju lakše balansiranje poslovnog i privatnog i jačanje povjerenja u odnosu s rukovoditeljima. Više povjerenja – manje kontrole jedan je od osnovnih principa na kojima se gradi inicijativa #radimpametno.

Inicijative iz područja kulture su prve s kojima se krenulo u implementaciju. Kreiran je i komuniciran set smjernica vezanih za način na koji se organiziraju sastanci te pišu i šalu mailovi i pokrenuta je inicijativa *Volim petak* – petak kao dan za razvojne aktivnosti i povezivanje s timom.

U području procesa kontinuirano se radi na pojednostavljenju ključnih procesa orijentiranih na klijente, a sada se želi aktivnije raditi i na poboljšanju internih načina rada. Primjerice, u području ljudskih potencijala uvedeni su alati za online testiranje te redefinirani principi rada vezano za selekciju i zapošljavanje te kompletno redizajnirani i modernizirani procesi uvođenja u posao novih zaposlenika.

Što se tiče infrastrukture, kroz 2020. svim zaposlenicima omogućena je kolaboracija preko aplikacije MS Teams te je pokrenuta prva faza tehničkog opremanja u kojoj su svi zaposlenici dobili službeni mobitel. Za iduću godinu planirana je distribucija laptopa svima koji rade od kuće, daljnja ulaganja u unaprjeđenje tehničke infrastrukture, ali i ulaganja i poboljšanja vezano za radne prostore.

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

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.

Naravno, u 2020. godini i ove su aktivnosti poprimile drugačiji oblik te su zaposlenicima ponuđene u formi webinarima, online edukacija i radionica, e-learninga i edukativnih video materijala. U konačnici se prosječan broj sati edukacija smanjio, ali minimalno, uzimajući u obzir okolnosti u kojima se radilo.

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

	ŽENE	MUŠKARCI	RUKOVODITEI	ZAPOSLENICI
Broj sati	67776	23881	10839	79139
Prosječan broj sati	38	36	99	34

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

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

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

- _ stručne edukacije
- _ edukacije vezane uz model ključnih kompanijskih edukacija
- _ „e-learning“ edukacije vezane za ključne kompetencije i regulatorne obaveze
- _ edukacije za nadogradnju tehničkih znanja (MS Office i sl.)
- _ programe za razvoj osobnih vještina
- _ programe rotacije zaposlenika
- _ programe za efikasno prenošenje znanja („Train-the-Trainer“, Edukacija mentora i sl.).

S obzirom na specifične okolnosti, kroz 2020. realiziran je, kako je već i navedeno, dio planiranih edukativnih aktivnosti. Gdje god je to bilo moguće, korišteni su online i virtualni oblici prenošenja znanja ili e-learning sadržaji.

Kompetencije budućnosti

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

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

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

Kao novi kanal za učenje i razvoj zaposlenici su i kroz 2020. imali mogućnost koristiti aplikaciju za online učenje (Degreed), putem koje imaju pristup izuzetno širokom spektru tema i edukacija. Time se pokušavaju stvoriti nove navike u učenju, presmeriti inicijativu za razvoj na samog zaposlenika i omogućiti učenje u skladu s osobnim preferencijama, bilo gdje, bilo kada i putem svih online uređaja.

Kvartal kompetencija

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

Zbog specifičnih uvjeta rada u 2020. i time specifičnih potreba zaposlenika, Kvartal kompetencija organiziran je u prilagođenom obliku i s prilagođenim temama. Zaposlenicima su ponuđeni sadržaji vezani za izazove rada od kuće, balansiranje privatnog i poslovnog u situaciji izolacije zbog pandemije, nošenje sa stresnim događajima i psihološko osnaživanje. Pristupiti su im mogli putem video materijala i pisanih sadržaja na intranetu, webinarima i online radionicama te e-elarninga. Posebni sadržaji kreirani su za rukovoditelje kako bi se uspješno prilagodili na situaciju virtualnog upravljanja timom i komunikaciju putem online alata.

Svi zaposlenici imaju mogućnost prijaviti se na dio edukacija na vlastitu inicijativu, bez obzira na vrstu posla i radno mjesto na kojem rade. U protekloj godini svaki zaposlenik prošao je neki oblik edukacije. Od ukupnog broja dana uloženi u edukacije, 51% se odnosi na interne edukacije organizirane i održane od strane internih trenera banke iz poslovnih organizacijskih jedinica ili od strane zaposlenika Sektora ljudskih potencijala, što pokazuje da se i dalje vrlo intenzivno koristi baza internog znanja i potencijal internih trenera.

U odnosu na prethodnu godinu, prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku je nešto niži i iznosi 4,25, no uzevši u obzir okolnosti u kojima se odvijala 2020. godina, ovo je dobar rezultat.

Tablica 5: Prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku

	2017	2018	2019	2020
	4,89	4,17	5,08	4,25

Programi za zaposlenike

Zbog potreba poslovnih linija, i u 2020. nastavljeno je s kreiranjem raznih posebno krojenih (tzv. tailor-made) programa za određene skupine zaposlenika:

- *Erste Start* – modularni program za razvoj leadership vještina i osobnih vještina za novoimenovane rukovoditelje,
- *Erste Forward* – modularni program za nadogradnju i osvježavanje leadership vještina i osobnih vještina za rukovoditelje
- *UP* - Program razvoja prodajnih i rukovoditeljskih kompetencija za sektore poslovanja s gospodarstvom,
- *HR refresh* – program za rukovoditelje vezan uz praktične primjere i rješenja u operativnom upravljanju zaposlenicima (radno-pravna pitanja, upravljanje radnim vremenom, upravljanje učinkom i sl.)
- *E-Leadership Akademija* – program za najvišu razinu rukovoditelja za razvoj modernih leadership vještina te usvajanje novih trendova i strateških kompetencija
- Specifični ciljani programi za pojedine organizacijske dijelove, ovisno o utvrđenim razvojnim potrebama

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

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

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

Poseban naglasak je i na prepoznavanju i razvoju talenata, odnosno zaposlenika koji pokazuju visoki potencijal. Za njih se organiziraju međunarodni programi na razini Erste Holdinga, ali i na lokalnoj razini.

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

Zbog specifičnih okolnosti tijekom 2020., većina ovih programa odrađena je u skraćenom obliku, a gdje god su to resursi i sadržaji programa omogućavali, iskorištene su online opcije te su programi održani u virtualnom okruženju.

Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika

Od kolovoza 2019. uvedeno je novo radno mjesto pod nazivom Koordinator za upravljanje benefitima i zadovoljstvom zaposlenika čija zadaća je već ranije postojeće aktivnosti i inicijative, koje spadaju u područje brige o zaposlenicima u pogledu zdravlja, povremenog bavljenja sportom i edukacija o fizičkom i psihičkom zdravlju, objediniti, strukturirati i unaprijediti te uvoditi nove, sukladno interesu zaposlenika.

Zajednički nazivnik svih aktivnosti i inicijativa je Dobro.bit. U skladu je sa svrhom postojanja i prioritetima međunarodne Erste Grupe, a čini temelj zajedničke vrijednosti – za poslodavca, za zaposlenika i za šire društvo.

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

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

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

Prošla je godina bila vrlo izazovna u smislu dobrobiti i fizičkog i mentalnog zdravlja za sve zaposlenike. Kako bi im se olakšala prilagodba na rad od kuće i nošenje s dugotrajnom situacijom pandemije, internim resursima pokrenut je psihosocijalni kutak na intranetu namijenjen očuvanju psihološkog zdravlja i ravnoteže te je otvorena Erste telefonsku liniju za psihološku podršku. Ideja ove platforme za psihološko zdravlje je kroz razgovor sa stručnim timom te redovitom objavom aktualnih tema pomoći zaposlenicima prevladati strahove i brige, ali i potaknuti ih na poduzetnost u brizi za svoje psihološko zdravlje. Uz telefonski kontakt, ponudili smo zaposlenicima opciju slanja upita putem e-maila ili anonimno putem web obrasca.

Preko telefonske linije za psihološku pomoć proaktivno su kontaktirani i svi Erste zaposlenici koji su stradali u potresu u ožujku te im je ponuđena podrška i savjet kako bi se lakše nosili s posljedicama. Isto je ponovljeno i krajem godine nakon još razornijeg potresa koji je pogodio područje Sisačko-moslavačke županije.

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

- edukacije i razvojni programi fokusirani na profesionalni rast i razvoj te dodatno predavanja i radionice koje nisu usko vezane uz poslovnu tematiku;
- interni natječaji za posao dostupni svima;
- godišnje nagrade ovisno o ostvarenim rezultatima, prigodne isplate (Uskrsnica, Božićnica, Regres, dar za dijete za Božić, jubilarne nagrade sukladno godinama rada provedenih u Erste Grupi, isplate solidarne pomoću npr. za rođenje ili posvojenje djeteta, smrtni slučaj u obitelji zaposlenika...), naknada za podmirivanje troškova prehrane, naknada troška prijevoza, uplate u zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond;
- fleksibilno radno vrijeme gdje proces rada omogućava takvu organizaciju radnog vremena (klizno radno vrijeme, „skraćeni petak“, drugačiji raspored početka i završetka rada, mogućnost rada u nepunom radnom vremenu);
- 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;
- Multisport – sufinancirana članarina za korištenje različitih aktivnosti u sportskim objektima diljem Hrvatske, sudjelovanje na sportskim događajima (Bankarske igre, utrke za humanitarnim karakterom, nogometna liga i sl.);
- plaćeni dopusti za obavljanje sistematskog pregleda, darivanje krvi, preseljenje, rođenje djeteta, prvi dan škole i vrtića djeteta, sklapanje braka, za potrebe obrazovanja, korporativno volontiranje, sudjelovanje na kulturnim, sportskim i drugim aktivnostima u organizaciji poslodavca itd.;

- neplaćeni dopust u ostalim životnim situacijama zbog kojih je potrebno više vremena posvećenog privatnim obavezama i solidarne pomoći;
- povoljniji proizvodi banke i pridruženih društava te dodatne povlastice u smislu povoljnijih cijena usluga i proizvoda omogućenih kroz široku i stabilnu mrežu vanjskih partnera u nekoliko kategorija (npr. kultura, sport, zdravlje, ljepota, zabava, putovanja, znanje...);
- razne inicijative koje u poslovnu svakodnevnicu unose i zabavu (obilježavanje Ugly christmas sweater daya nošenjem božićnih džempera jedan dan u prosincu, za Dan žena svim ženama skraćeno radno vrijeme, objava tekstova povodom Dana sreće, Dana ljubaznosti, korisnih uputa za online kupnju uoči Black Fridaya...)

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

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

ŽENE		MUŠKARCI		<30 GOD		30-50 GOD		>50 GOD	
broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
102	72%	39	28%	71	50%	66	47%	4	2%

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

ŽENE		MUŠKARCI		<30 GOD		30-50 GOD		>50 GOD	
broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
174	9%	56	8%	60	14%	123	7%	47	14%

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

2019				2020			
ŽENE		MUŠKARCI		ŽENE		MUŠKARCI	
broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
80	84%	3	100%	108	81%	9	100%

Sigurnost

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

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

Zaštita na radu kao sustav propisuje niz organizacijskih mjera u radnim procesima kojima je cilj zaštititi radnike od ozljeda na radu, profesionalnih oboljenja, kao i održati radnu sposobnost tijekom čitavog radnog vijeka radnika. Prilikom provođenja zaštite na radu primjenjuju se osnovna, posebna i priznata pravila, a osnovni zakonodavni okvir postavljen je Zakonom o zaštiti na

radu. Unutar banke također se provodi osposobljavanje radnika u više segmenata, a radnici se osposobljavaju teorijski i praktično, ovisno o vrsti potrebnog osposobljavanja.

Unutar sustava zaštite na radu izrađuje se i Procjena rizika kojom se obuhvaćaju svi rizici vezani za obavljanje poslova za sva radna mjesta u banci. Zaštita na radu obuhvaća i dio područja vezanog uz zaštitu od požara, s naglaskom na provedbu evakuacije u slučaju opasnosti, Osim toga, održavanjem objekata na temelju SLA (Service Level Agreement unutar ugovora za održavanje) i zakonskih obaveza, izravno se pazi na zdravlje zaposlenika kroz redovito čišćenje ventilacijskih kanala, klima uređaja, čišćenje i dezinfekcija ureda, DDD mjere (dezinfekcija, dezinsekcija, deratizacija) i ostalih preventivnih održavanja prostora.

Plaće

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

Društvo

Društveno bankarstvo

Erste banka poduzetništvo vidi kao pozitivan model rješavanja društvenih pitanja ili situacija. Iz perspektive banke, podrška održivom poduzetničkom projektu umjesto jednokratnog sponzorstva i donacije, može biti dugoročno rješenje. Ersteova inicijativa društvenog bankarstva potiče financijsku inkluziju poduzetnika početnika, neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika, nudeći im pristup financijskim proizvodima, financijsko savjetovanje i kontinuirano mentorstvo skrojeno prema njihovim potrebama.

Programom podrške poduzetnicima početnicima Erste banka dosad je u Hrvatskoj financirala 260 klijenata s 4 milijuna eura kredita, a najzastupljenije djelatnosti podržanih projekata su uslužne djelatnosti, transport te poljoprivreda. Riječ je o posebnoj skupini klijenata, osobama koje se samozapošljavanju odnosno o poduzetnicima-početnicima koji su unutar posljednje dvije godine otvorili vlastito poduzeće, obrt ili obiteljsko-poljoprivredno gospodarstvo. Cilj programa je poticanje samozapošljavanja i razvoja poduzetništva pružanjem podrške na putu oblikovanja i realizacije poslovne ideje, a uključuje i besplatne *online* edukacije o relevantnim poduzetničkim temama, savjetovanje i financiranje. Edukaciju je dosad uspješno prošlo gotovo 1800 poduzetnika početnika, izrađeno je preko 600 poslovnih planova i ostvareno 3.700 sati savjetovanja od strane banke.

Osim podrške poduzetnicima početnicima, Erste banka od početka 2019. godine provodi i program podrške i financiranja neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika te programe partnerstva. Financirano je 50 neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika u ukupnom iznosu 1,7 milijuna eura. Nefinancijska podrška pružena je kroz Erste zakladu provedbom dvaju projekata – krediti uz kamatnu stopu 0% do 6 mjeseci i dodatnom jednokratnom bespovratnom pomoći kao odgovor krizu vezanu uz pandemiju koronavirusa te stradavanja u razornim potresima.

Financijska pismenost

Škola pametnih financija

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

Stoga je banka, na temelju istraživanja koje je pokazalo da 87% građana prepoznaje važnost financijske pismenosti, 2018. pokrenula pilot program pod nazivom Škola pametnih financija. Tijekom 2019. godine s ovim se programom, koji obuhvaća besplatne edukativne radionice o upravljanju osobnim financijama te interaktivne video edukacije, krenulo u punu provedbu te

je do kraja 2020. održano 500 radionica koje je pohađalo više od 8000 građana. Čak 85% polaznika izjavilo je da ih je radionica potaknula na usvajanje nekih dobrih financijskih navika.

Nažalost, zbog posebnih okolnosti, lockdowna i preporučenih epidemioloških mjera koje su se protezale kroz cijelu prošlu godinu, radionice uživo Škole pametnih financija održavane su samo kratki period početkom godine. S njihovom se provedbom planira nastaviti tijekom 2021. godine prilagodbom formata radionica.

Ipak, svima zainteresiranima i dalje su na raspolaganju video edukacije pod nazivima Upravljanje osobnim financijama, Kako donositi pametnije odluke o kupnji i Ukratko o trećem mirovinskom stupu.

Ostalo

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

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

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

Naravno, zbog specifičnih okolnosti koje su trajale kroz cijelu 2020. godinu, ove su se aktivnosti održavale u smanjenom te izmijenjenom obujmu.

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 2020. ova suradnja bila je manje intenzivna nego prethodnih godina jer su mnogi sajmovi i konferencije bili otkazani. Uspješno je realizirano sljedeće:

- sudjelovanje na tjednu karijera 2020. u organizaciji Fakulteta organizacije i informatike u Varaždinu (virtualni štand na „Karijernom španciru“, sudjelovanje u panel raspravi o poslovnoj analizi, organiziranje radionice za studente)
- nastavak strateške suradnje s izabranim učilištima i fakultetima (npr. organiziranje gostujućih stručnih predavanja i radionica za studente, stručne prakse za studente)

Situacija pandemije odrazila se i na mogućnosti održavanja stručne prakse studenata. Tijekom 2020. godine, u Erste banci svoje stručne neplaćene prakse, koje za svrhu imaju ispunjenje obveze na fakultetu ili osnovni uvid u stvarno poslovno područje za koje se student interesira, odradilo je svega 13 studenata.

U 2020. godini nažalost nisu održani ljetne studentske programe Erste banke - BizLab (bivša Generalna proba), ITLab te MathLab koji su u međuvremenu dobili novo ruho.

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

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

Stipendije

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

U 2020. ovaj program nije realiziran zbog epidemiološke situacije, no bit će nastavljen kada uvjeti to dopuste.

Banka je i 2020. godine sudjelovala u akciji „Korak u život“ stipendiranjem djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi kako bi im se omogućilo fakultetsko obrazovanje. Erste banka je, uz Rotary Klub Zagreb Kaptol, najveći pojedinačni sponzor te će ukupno pet godina stipendirati dvoje studenata s pojedinačnim mjesečnim iznosom u visini od 1.600 kuna.

Od jeseni 2019. godine banka je uvela praksu stipendiranja đaka i studenata s invaliditetom u okviru kvotnog nezapošljavanja osoba s invalidnošću. S ovom je praksom nastavljeno i u školskoj godini 2020/2021. i trenutno mjesečnu stipendiju redovito dobivaju 23 đaka i studenta. Uz to, sklopljeni su po istoj osnovi ugovori o suradnji s dvije zaštitne radionice koje većinom zapošljavaju osobe s invaliditetom o kupovini marketinškog materijala.

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 tijekom 2020. godine, unatoč novonastalim okolnostima - potresima i borbi s pandemijom koronavirusa, u jednakom obujmu podržala brojne kulturne, znanstvene, zdravstvene, obrazovne, sportske i humanitarne projekte. Kroz program sponzorstava i donacija u 2020. godini izdvojeno je ukupno 14,42 milijuna kuna od čega je velik dio sredstava bio usmjeren u zdravstvene institucije u svrhu borbe protiv koronavirusa te pomoć područjima stradalima u razornom potresu.

Od redovnih sponzorskih projekata koje Erste banka podržava duži niz godina većina ih se održala uz prilagođene epidemiološke uvjete, dok se manji broj manifestacija ipak na kraju zbog epidemioloških razloga nije održao.

Sažetak najvažnijih inicijativa koje je banka sponzorski ili donacijski podržala:

- oko 180 projekata i ustanova humanitarnoga karaktera
- oko 100 projekata edukativnog karaktera
- oko 200 klubova, udruga i projekata sportskog karaktera
- oko 70 projekata i ustanova kulturno umjetničkog karaktera

Erste banka tradicionalno je ostala glavni pokrovitelj projekata poput Riječkog i Samoborskog karnevala, DOKUart festivala dokumentarnog filma koji uz redovan program potiče djecu i mlade iz cijele Hrvatske da kreiraju svoje vlastite dokumentarne filmove te Božićnog jazz koncerta na otvorenom u Bjelovaru.

Također, podržava se i niz drugih kulturnih događanja i manifestacija, a koji svojim postojanjem i djelovanjem promoviraju lokalne običaje i kulturu, ali i potpomažu turističko djelovanje poput tradicionalne Sinjske alke, Muzeja Grada Rijeke – otvorenje Palače šećera te ostalih tradicijskih manifestacija specifičnih za određenu regiju ili grad u Hrvatskoj.

Kroz kreativnu platformu Urbanka powered by Erste, podržane su razne međunarodne izložbe, projekti poput Grafiti na gradele – međunarodni festival koji okuplja svjetski poznate grafitere, Crtani romani šou – festival stripa, DA2 filmski festival posvećen

dizajnu, umjetnosti i arhitekturi. Kao i svake godine dosad, realizirani su Erste fragmenti – u protekloj godini 16. po redu. Zaprimito je više od 150 prijava mladih umjetnika, a u sklopu kojeg su otkupljena umjetnička djela te izložena u prostorima Erste poslovnih zgrada i poslovnica diljem Hrvatske te su dodjeljene stipendije najboljim mladim umjetnicima. Novost, koja je prvi put uvedena 2019. godine, mogućnost da svi autori odabranih radova imaju priliku na zajedničkoj izložbi predstaviti i ponuditi na otkup i jedan dodatan rad, nastavljena je i u 2020. godini, uz dodatnu nagradu u novoj kategoriji za najbolju skulpturu. Izložba Erste Fragmenti održana je u rujnu 2020. u Kući za ljude i umjetnost Lauba.

Na području potpore društvene zajednice (social) putem donacija i sponzorstava banka je dala potporu edukaciji mladih dječjih kirurga u Klinici za dječje bolesti Klaićeva, potporu Specijalnoj bolnici za dječje bolesti Gornja Bistra, Dječjem domu Nazorova te SOS Dječjem selu za nezbrinutu djecu. U vidu donacija za borbu protiv koronavirusa potpomognuta je Infektivna bolnica dr. Fran Mihaljević u Zagrebu, Nastavni institut za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar, Opća bolnica Bjelovar, Opća bolnica Koprivnica, Specijalna bolnica za ortopediju Biograd, Opća bolnica Zadar.

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

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

Uz navedeno, Erste banka promiče važnost sportskih projekata te sponzorstava koji stavljaju naglasak na važnost promicanja sporta, a osobito promicanja svijesti o važnosti tjelesne aktivnosti u djece. Dva velika projekta koja su usmjerena upravo prema tom cilju su Erste Plava Liga i Erste rukometna liga koje su od 2020. godine objedinjene u dječju sportsku platformu pod nazivom Erste prva liga.

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

Unatoč specifičnim okolnostima, prošle godine održala se deveta po redu sezona natjecanja, a kampanja '60 minuta KRENI' uključila je poznate sportaše, trenere, prosvjetne djelatnike i institucije na davanje doprinosa i podizanje jednakih mogućnosti i uvjeta provođenja dnevne šezdesetominutne tjelesne aktivnosti za svu zainteresiranu djecu. Natjecanja su se održala u ukupno devet gradova (Rijeka, Zagreb, Osijek, Makarska, Zadar, Pula, Knin i Vukovar i Čakovec), a sudjelovalo je ukupno 1393 djece natjecatelja.

Erste rukometna liga jedinstvena je dječja rukometna liga namijenjena učenicima i učenicama osnovnih škola od 2. do 7. razreda. Kroz ovu se ligu želi pokazati da je tjelesna aktivnost svima potrebna za zdravo i sretno odrastanje, a pritom omogućiti djeci da se uključe u natjecanja, međusobno druže i zabave. U organizaciju Lige sa svojim su rukometnim klubom direktno uključeni i svjetski poznati rukometaši Ivano Balić i Petar Metličić, koji su uzor svim natjecateljima Lige i dodatna motivacija djeci i klubovima za uključivanje u ovo natjecanje. U trećoj sezoni Erste rukometne lige s čijim se održavanjem nastavilo unatoč posebnim okolnostima uzrokovanim koronavirusom, natjecanja su održana u osam gradova s ukupno devet turnira (Split, Zadar, Šibenik, Dubrovnik, Labin, Poreč, Umag i Pula te finale u Splitu) a sudjelovalo je ukupno 2.375 djece.

Kroz sportska sponzorstava Erste banka tradicionalno podržava Hrvatski stolnoteniski savez, Erste klub odbojke na pijesku Zagreb, Vaterpolo klub Primorje Rijeka, Hrvatski nogometni klub Rijeka, Hrvatski olimpijski odbor, tradicionalnu jedriličarsku regatu Fiumanka na Kvarneru na kojoj sudjeluje više od 200 jedrilica te niz drugih sportskih regionalnih klubova za promicanje različitih vrsta sporta i sportskih aktivnosti među mladim naraštajima sportaša. Podržana je i humanitarna utrku Terry FOX run koja je u 2020. godini održana u prilagođenom izdanju.

Također, treba istaknuti i inicijative pokrenute od strane različitih sektora banke. U banci od 2013. godine djeluje donacijski fond „HOPE“. Njegova je misija prikupljanje donacija zaposlenika u svrhu pomaganja djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi, smještenoj u domovima diljem Hrvatske. Sudjelovanje, kao i iznos donacija, isključivo je dobrovoljne naravi te mogu biti jednokratne ili redovite mjesečne putem otvorenog platnog naloga. Pokretačka ideja bila je prikupljanje malih mjesečnih doprinosa većeg broja zaposlenika, kako bi se moglo pomoći domovima u nabavci opreme i drugih potrepišta za njihove štićenike.

Nakon razornog potresa u Zagrebu u ožujku 2020., preko fonda HOPE prikupljeno je više od 94 000 kuna donacija od strane zaposlenika koji su isplaćeni kao financijska pomoć kolegama čije su nekretnine stradale u potresu. Uz ove donacije, banka je iz svojih sredstava isplatila i dodatni iznos pomoći te se tako aktivno uključila u pomoć svojim zaposlenicima. Interna donacijska kampanja pokrenuta je i krajem 2020. za kolege koji su stradali u još razornijem potresu koji je pogodio područje Sisačko-moslavačke županije.

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

Erste banka je i u prošloj godini dala podršku te aktivno participirala u projektu međunarodnog Erste Groupa pod nazivom *Kontakt. The Art Collection of Erste Group and ERSTE Foundation*. Radi se o zbirci utemeljenoj 2004. godine, koja obuhvaća više od 940 umjetničkih djela 139 autora/autorskih grupa iz 20 zemalja, s fokusom na istočnu, jugoistočnu i središnju Europu. Od toga se 112 djela odnosi na hrvatske autore, ukupno njih 18. Kolekcija se svake godine upotpunjuje novim umjetničkim djelima.

Humanitarne akcije

Erste izazov

Već treću godinu zaredom, od siječnja do prosinca 2020. 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. Prošle je godine taj cilj bio postavljen na 120 tisuća kilometara. S obzirom na nepredviđene situacije lockdowna i posebne epidemiološke mjere koje su se protezale kroz cijelu godinu, aktivnosti čiji su se kilometri ubrajali u konačan zbroj, proširene su i na neke kućne aktivnosti. Na kraju godine prikupljeno je više od 160 tisuća kilometara, a donacija od 20 tisuća kuna podijeljena je na tri udruge: Veliko srce malom srcu, Udruga NEVEN, Đakovo te Udruga Sv. Vinko Paulskog u RH.

Korporativno volontiranje – „Šalji dalje“

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

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

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

- u okviru Akademije poslovnih vještina (radionica o prodajnim vještima)
- na čišćenju Mljetskih uvala (ekološka akcija)
- Centar za kulturu dijaloga Rijeka (razvojna podrška djeci iz obitelji lošijeg socio-ekonomskog statusa)

Volontiralo se na način da zaposlenici obavijesti o mogućnostima volontiranja dobiju putem Intraneta ili sami pronađu potrebe u svom okruženju, a ponekad pomoć u organizaciji volontiranja pruža Sektor ljudskih potencijala koji potom predlaže mjesto volontiranja te pomaže u svemu što je potrebno kako bi se volontiranje održalo. Broj dana volontiranja u 2020. godini iznosio je 13 dana u okviru radnog vremena, što je znatno manje nego u prethodno godini iz ranije navedenih razloga.

Erste banka je od 2015. godine potpisnik Povelje o priznavanju kompetencija stečenih volontiranjem, a od 2019. je godine banka potpisnik Povelje o volontiranju zaposlenika. Najbolja potvrda naporima i angažmanu brojnih Erste volontera su brojne zahvale raznih ustanova i udruga koje su zaprimili i u 2020. godini.

Happy Hour

Zaposlenici banke, ali i drugih povezanih društava, redovito godišnje organiziraju akcije prodaje kolača i drugih slatkih ili slanih proizvoda, koje su sami proizveli, i na taj način prikupljaju sredstva koja doniraju udrugama ili pojedincima koji se nalaze u teškim životnim prilikama. Nažalost, zbog posebnih epidemioloških prilika, akcije takve vrste u 2020. godini obustavljene su no njihova će se organizacija nastaviti čim to prilike dopuste.

Okoliš

Problematika očuvanja okoliša posljednjih je nekoliko godina postala sve važnija za održiv razvoj i opstojnost tvrtki, odnosno ljudi. S obzirom na to da su klimatske promjene počele utjecati na gotovo sve države na svim kontinentima te mijenjati načine na koje ljudi žive i rade, borba za očuvanje okoliša postala je globalna preokupacija. O važnosti te teme svjedoče i brojni skupovi, dogovori i inicijative vodećih svjetskih sila kako bi se ujedinjavanjem došlo do najkvalitetnijeg rješenja. Samo jedan od primjera je Pariški sporazum, potpisan 2016., kojim je dogovoreno da će sve države raditi na tome da globalna temperatura u narednim godinama ne poraste više od 2 °C.

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

Upravljanje utjecajima na okoliš

Erste banka je 2017. godine donijela Politiku zaštite okoliša kojom se nastoji doprinijeti zajednici u kojoj posluje. Neki od ciljeva čijem je ispunjavanju Erste banka posvećena jesu:

- očuvanje prirodnih resursa njihovim odgovornim korištenjem, sustavno povećanje energetske učinkovitosti te usklađenost sa svim važećim zakonskim propisima
- korištenje 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

Tijekom 2020. godine donesena je nova Politika zaštite okoliša kojom se uspostavlja okvir za nastavak rada na ciljevima koji su doneseni i u prošloj Politici iz 2017. godine.

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

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.

Kao i prethodnih godina, i u 2020. godini je od ovlaštene certifikacijske kuće napravljen jednogodišnji vanjski audit za provjeru funkcioniranja Sustava upravljanja okolišem prema međunarodnoj normi ISO 14001:2015. Banka je odradila sve potrebne aktivnosti za produljenje certifikata ISO 14001:2015 na još jednu godinu. Isto to su uspješno napravila i neka od povezanih društava Erste banke (Erste Card Club, Erste Leasing i Erste Bank A.D. Podgorica).

Erste banka postavila je Strateške ciljeve okoliša za period od 2020. do kraja 2021. godine. U odnosu na referentnu 2018. godinu oni su:

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

Na temelju Strateških ciljeva, definirani su i Operativni ciljevi u 2020. koji su u većim dijelom ostvareni:

- zadržana je potrošnja električne energije po FTE na razini 2018. (4.363 kWh/FTE), odnosno ostvarena je ušteda od 0 do 4%
- povećana je potrošnja toplinske energije (energija za grijanje koja uključuje i plin) po FTE na razini 2018. (1.657 kWh/FTE)
- smanjena je potrošnja fotokopirnog papira po FTE na razini 2018. (16,84 omota A4/ FTE) za 39%

Energija

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

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

Erste banka i svoje klijente želi navesti na razmišljanje o energetske učinkovitosti, a posljedično i na samo djelovanje u tom smjeru. Banka klijentima može ponuditi nekoliko proizvoda s namjenom financiranja energetske učinkovitosti tzv. eko kredita, kako za građane tako i za kompanije, a koji potiču iskorištavanje ekoloških oblika energije, upotrebu obnovljivih izvora, energetske efikasnost i slično, a čime se dodatno potiče razvoj održivosti i energetske učinkovitosti u društvu. Primjerice, klijentima koji kupuju, grade ili adaptiraju nekretninu energetske razreda A+, A, B ili C nudi se pogodnost niže kamatne stope u odnosu na redovne stambene kredite. Također, banka surađuje s domaćim i međunarodnim financijskim institucijama kako bi klijentima u privatnom i javnom sektoru ponudila povoljnije uvjete financiranja projekata pa tako i projekata na području energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije. Povoljnijim uvjetima financiranja banka želi dodatno potaknuti investicije u segmentima koji doprinose povećanju ekološke osviještenosti, učinkovitosti i održivosti.

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

U 2020. 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 četiri poslovnice.

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 u 2020. godini postala je obavezna za sve novozaposlene.

U 2020. godini zabilježen je pad potrošnje svih energenata što se djelomično može pripisati utjecaju pandemije koronavirusa i povećanim zahtjevima za rad od kuće zaposlenika. Tako se taj utjecaj najznačajnije očituje u potrošnji goriva za službena vozila koji je u odnosu na 2019. smanjen za 40,6%. Potrošnja električne energije smanjena je za 0,25% u odnosu na referentnu 2018. godinu.

Treba napomenuti i da značajnija smanjenja, unatoč mjerama za racionalno korištenje i uštedu energiju na koju mogu utjecati sami zaposlenici, nije realno očekivati. Razlog tome je ponajprije osuvremenjivanje poslovnica novim 24-satnim zonama s većim brojem samouslužnih uređaja i druge opreme (novi potrošači) koji bitno utječu na potrošnju električne energije, a zamjena stare opreme novom vidljiva je i u količini zbrinute opreme koja koristi električnu energiju. Također, u 2020. godini stavljen je u funkciju i novi objekt Erste banke u Bjelovaru u kojem je smješten segment procesinga Erste banke. Potrošnja toplinske energije povećana je za 5,48%.

Emisije

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

Erste banka je i u 2020. godini koristila električnu energiju iz 100% obnovljivih izvora što, izuzev održanja niske emisije CO₂, znači da je time doprinijela, odnosno, sudjelovala u realizaciji nacionalnih projekata energetske učinkovitosti putem fonda ZELEn.

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

Tablica 9. CO₂ emisija

	2018	2019	2020
tCO _{2e}	2.476	2.251	1936

Odvajanje otpada i smanjenje neselektiranog komunalnog otpada

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

Banka konstantno kontrolira i radi na smanjenju potrošnje fotokopirnog papira na nivou cijele banke te su i u tu svrhu organizirane edukacije. Već su u 2019. godini smanjenja potrošnje bila značajna (23%), dok je u 2020. godini to smanjenje još više izraženo i iznosi gotovo 40%. Ipak, treba istaknuti da je na smanjenje potrošnje utjecaj imala i pandemija koronavirusa te lockdown koji je u dijelu ožujka te travnju uzrokovao znatno povećan rad zaposlenika od kuće.

Tablica 10: Potrošnja fotokopirnog papira

	2018	2019	2020
Omot/FTE	16,84	14,35	11,18

Kako bi u budućnosti smanjili negativni utjecaj na okoliš i dodatno smanjili količinu neselektiranog komunalnog otpada, umjesto papirnih ručnika za brisanje ruku u sanitarnim čvorovima, krajem 2018. godine uvedena je upotreba platnenih ručnika. U sklopu toga organizirana je i edukacija zaposlenika. U 2019. godini, ostvarena je značajna novčana ušteda od gotovo 30% (27,81%) te je tako eliminirana i volumno najveća količina neselektiranog otpada koju banka proizvodi, no u prošloj, 2020. godini, ovi su se trendovi preokrenuli te došlo do povećanja volumena neselektiranog otpada, ponajviše zbog ponovnog korištenja papirnatih ručnika.

Također, od 2018. godine u poslovnim zgradama i poslovnicama Erste banke u cijeloj Hrvatskoj postavljeni su spremnici za selektivno odvajanje otpada te su u sklopu toga uvedene i propisane procedure i provedena edukacija zaposlenika. Osim odvajanja papira, plastike, metala i stakla, posebni spremnici za odvajanje otpadnih baterija postavljeni su po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru. Treba napomenuti da Republika Hrvatska nažalost još nema uveden sustav naplate odloženog otpada prema volumenu ili masi, stoga podaci o količinama pojedinih vrsta odloženog otpada nisu dostupni. Međutim, evidentiraju se posebne kategorije zbrinutog otpada pa postoji podatak da je Erste banka u 2020. godini zbrinula: 21 tonu glomaznog otpada, više od 50 tona električnog otpada, 400 kg metala te 30 kg otpadnih baterija.

Ostale aktivnosti

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

Također, po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru, Erste banka organizirala je ekološko-humanitarni projekt sakupljanja plastičnih čepova s PET boca za potrebu sakupljanja novčanih sredstava za Udrugu oboljelih od leukemije i limfoma RH. Ovakva akcija provodi se i u Erste Card Clubu.

Pri uređenju poslovnica po novom konceptu uslužnog modela koji, osim načina poslovanja, uključuje i vizualni identitet Erste banke, standardno se ugrađuju zeleni zidovi od živih biljaka, koji su se pokazali izrazito povoljnim za ugodan rad zaposlenika i njihov suživot s prirodom. Osim u upravnoj zgradi u ulici Ivana Lučića u Zagrebu, do sada su zeleni zidovi ugrađeni u poslovnicama u Puli, Makarskoj i Zagrebu (u Masarykovoju ulici i na Aveniji Dubrovnik), u Zadru, Šibeniku, Vinkovcima i Viškovu.

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

Dobavljači

Odgovornost dobavljača

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

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

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

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

Ovi principi i javno su izraženi u dokumentu pod nazivom "Pravila ponašanja dobavljača" (engl. Supplier Code of Conduct) koji je javno dostupan na internetskoj stranici Erste Group Procurementa.

Erste Group Procurement nosi „CIPS oznaku etičnosti“. Ovaj certifikat osiguran je od strane „Ovlaštenog instituta za nabavu i opskrbu“ (engl. Chartered Institute of Procurement and Supply (CIPS)). Taj se certifikat izdaje kompanijama koje su predane visokim standardima etičnosti i koje su dokazale da svoje zaposlenike obučavaju te da posluju u skladu s istima. Zaposlenici su u potpunosti certificirani u odnosu na etičko postupanje dok je 90 % dobavljača prošlo proces etičkog certificiranja u skladu sa standardima EGP-a.

U postupku odabira dobavljača na strateškoj i operativnoj razini uzima se u obzir i održivost. Uz inicijalnu procjenu redovito se pregledava poslovanje dobavljača, čime se pokrivaju najbitniji ili najrizičniji dobavljači. Upitnik za reviziju dobavljača dotiče se područja kao što su: postojanje sustava upravljanja okolišem, sudjelovanje u Projektu objavljivanja emisije ugljičnog dioksida (CO₂) (CDS; Carbon Disclosure Project), postojanje napisane ekološke politike, metoda mjerenja emisija CO₂, postojanje ekoloških ciljeva, informacije o globama i kaznama za kršenja propisa o zaštiti okoliša i opis opskrbnog lanca dobavljača.

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

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

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

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

GRI Kazalo sadržaja

Broj GRI Standarda GRI 102 Opći podaci 2016	Naslov GRI Standarda	Broj informacije	Naslov informacije	Kazalo	Komentar/Razlog neobjavlivanja informacije
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	78	Godišnje izvješće: Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-3	Lokacija sjedišta	78	Rijeka, Jadranski trg 3a, Republika Hrvatska
GRI 102	Opći podaci	102-4	Lokacija poslovanja	78	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-5	Vlasništvo	79	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-6	Tržišta na kojem organizacija posluje	79	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-8	Informacije o zaposlenicima	34	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-9	Dobavljači	55	Nefinancijsko izvješće: Dobavljači
GRI 102	Opći podaci	102-10	Promjene među dobavljačima	55	Nije bilo značajnije promjene
GRI 102	Opći podaci	102-11	Načela predostrožnosti	28	Nefinancijsko izvješće: Kodeks ponašanja ESB grupe; Izjava o svrsi
GRI 102	Opći podaci	102-12	Eksterne inicijative	28,51	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	Izvjешće predsjednika Uprave	5	Izvjешće predsjednika Uprave
GRI 102	Opći podaci	102-15	Najvažniji utjecaji, prijetnje i prilike	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
3. Etika i integritet					
GRI 102	Opći podaci	102-16	Vrijednosti, principi, standardi i norme ponašanja	35	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
4. Ustrojstvo					
GRI 102	Opći podaci	102-18	Struktura ustrojstva	60	Opći podaci: Nadzorni odbor, Uprava
5. Dionici					
GRI 102	Opći podaci	102-40	Popis dionika	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-41	Kolektivni ugovor	34	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-42	Identificiranje dionika	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-43	Pristup uključivanju dionika	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema

GRI 102	Opći podaci	102-44	Ključne teme i pitanja	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
6. Praksa izvještavanja					
GRI 102	Opći podaci	102-46	Definiranje sadržaja izvještaja	25	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-47	Popis materijalnih tema	27	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-49	Promjene u izvještavanju	27	U izvještavanju je korišten GRI standard (core option)
GRI 102	Opći podaci	102-50	Razdoblje izvještavanja	4	Od 1.1.2020. do 31.12.2020.
GRI 102	Opći podaci	102-51	Datum posljednjeg izvještaja	n.a.	Godišnje izvješće za godinu koja završava 31.12.2019.
GRI 102	Opći podaci	102-52	Ciklus izvještavanja	4	Godišnji
GRI 102	Opći podaci	102-54	Tvrđnja o izvještavanju u skladu s GRI Standardima	25	Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Initiative (GRI standard: core option)
GRI 102	Opći podaci	102-55	GRI tablica sadržaja	56	Nefinancijsko izvješće
GRI 103 Upravljački pristup 2016					
GRI 103	Upravljački pristup	103-1	Objašnjenje materijalnih tema	25	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
Materijalne i dodatne teme					
Materijalna tema: Antikorupcija (GRI 205 Antikorupcija 2016)					
GRI 205	Antikorupcija	205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije	28	Nefinancijsko izvješće: Antikorupcija. U 2020. godini nije bilo potvrđenih slučajeva korupcije.
Materijalna tema: Energija (GRI 302 Energija 2016)					
GRI 302	Energija	302-4	Potrošnja energije	52	Nefinancijsko izvješće: Energija
Materijalna tema: Odgovornost dobavljača (GRI 308 Negativan utjecaj dobavljača 2016)					
GRI 308	Negativan utjecaj na okoliš od strane dobavljača	308-2	Negativan utjecaj na okoliš od strane dobavljača	55	Non-financial report: Suppliers
Materijalna tema: Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje (GRI 401 Zaposlenje 2016)					
GRI 401	Zaposlenici	401-1	Novi zaposlenici	43	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici Ukupan broj novih zaposlenika 141; Fluktuacija 230
GRI 401	Zaposlenici	401-3	Rodiljni dopust	43	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
Materijalna tema: Edukacije i obrazovanje (GRI 404 Edukacije i obrazovanje 2016)					

GRI 404	Edukacije i obrazovanje	404-1	Broj sati obuke	39	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici Žene: 38 sati, muškarci: 36 sati
Materijalna tema: Raznolikost i jednakost (GRI 405 Raznolikost i jednakost 2016)					
GRI 405	Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika	405-1	Struktura upravnih tijela i zaposlenika	34	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
Materijalna tema: Raznolikost i jednakost (GRI 406 Anti-diskriminacija)					
GRI 406	Anti-diskriminacija	406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije	n.a.	U 2020. nije bilo zabilježenih slučajeva diskriminacije.
Materijalna tema: Zadovoljstvo klijenta					
Informacije o zadovoljstvu klijenata				32	Nefinancijsko izvješće: Klijenti
Materijalna tema: Financijska pismenost					
Informacije o aktivnostima koje se provode na području financijskog opismenjavanja				45-46	Nefinancijsko izvješće: Društvo

