

# Nefinancijsko izvješće

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

Društveno odgovornim poslovanjem banka podržava i potiče razvoj različitih segmenta društva i to kroz širok spektar aktivnosti, bilo usmjerenih prema dobrobiti vlastitih klijenata, ali i puno šire društvene zajednice u kojoj živi i radi, putem podrške brojnim humanitarnim i obrazovnim, ali i kulturnim i sportskim institucijama širom Republike Hrvatske. Banka pritom uvijek uzima u obzir specifične regionalne karakteristike i lokalne potrebe u društvu. O aktivnostima iz segmenta društveno odgovornog poslovanja transparentno se izvještava kroz brojne kanale, ali i kroz nefinancijsko izvješće koje banka, u raznim oblicima, objavljuje već godinama u svom Godišnjem izvješću.

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

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

## Implementacija obveze o nefinancijskom izvješću

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

Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Initiative (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 Grupa, podupire svih 17 ciljeva održivog razvoja. No, uzevši u obzir svoj oblik poslovanja i utjecaja na društvo, Erste banka može značajno doprinijeti radom i postizanjem devet ciljeva kroz strateške inicijative, preusmjeravanje financijskih tokova i prilagodbu svog operativnog modela:

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

## Analiza materijalnih tema

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

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

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

## Klijenti

### Odgovornost u poslovanju (SDG 1, 12)

Odgovornost u poslovanju, a posebno u odnosu s klijentima, predstavlja temeljnu odrednicu poslovanja Erste banke koja se ogleda kroz ponudu posebnih proizvoda i usluga namijenjenih različitim skupinama klijenata, a kao odgovor na njihove trenutne i buduće potrebe te životne situacije. Također, nužni su poticaji malim poduzetnicima te poticaji inovacijama, a svojim programom društveno odgovornog bankarstva Erste banka nastoji što većem broju ljudi omogućiti pristup financijskim sredstvima i uslugama banke. Isto tako, Erste banka uspostavila je i primjenjuje temeljna načela, politike i smjernice koje reguliraju sprječavanje korupcije, upravljanje sukobom interesa te sustav rješavanja prijavljenih nepravilnosti i zaštite zviždača (whistleblowing program).

### Zadovoljstvo klijenta (SDG 4, 6, 7, 11)

Erste banka veliku pozornost posvećuje iskustvu klijenata te nastoji biti vodeća banka po pitanju zaštite potrošača i izvanrednog iskustva klijenata, a kao strateški cilj postavljeno je pružanje izvrsne, jednostavne, točne, transparentne i pravovremene usluge. Kako bi se to postiglo, primjenjuju se najviši standardi u poslovanju s klijentima, a velika pažnja polaze se na što veću transparentnost. Široka paleta proizvoda i usluga prilagođena raznim životnim prilikama pojedinca također je u službi ostvarivanja što većeg zadovoljstva klijenata.

### Pravo na zaštitu osobnih podataka

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

## Zaposlenici

### Raznolikost i jednakost (SDG 4, 5)

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

### Edukacije i razvoj kompetencija (SDG 4)

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

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

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

## **Društvo**

### **Društveno bankarstvo (SDG 1, 11)**

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

### **Financijska pismenost (SDG 4, 11)**

Dobivanje kvalitetnog obrazovanja jedno je od temeljnih prava svakog pojedinca, a upravo je znanje jedan od glavnih pokretača koje društvo gura naprijed. U 2018. godini Erste banka identificirala je potrebu za financijskim opismenjavanjem u društvu te je stoga pokrenut program besplatnih radionica i video-edukacija pod nazivom Škola pametnih financija. Do kraja 2022. kroz radionice dostupne u online obliku i uživo prošlo je više od 11 tisuća polaznika.

### **Društvena odgovornost (SDG 11)**

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

## **Okoliš**

### **Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš (SDG 6, 7, 12, 13)**

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

## **Dobavljači**

### **Odgovornost u odabiru dobavljača (SDG 6, 7, 12, 13)**

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

Tablica 1: Analiza materijalnih tema

Dioničari	TEME MATERIJALNE ANALIZE	TEME MATERIJALNE ANALIZE PREMA GRI STANDARDIMA	POGLAVLJE U NEFINANCIJSKOM IZVJEŠTAJU
Klijenti	Odgovornost u poslovanju	Antikorupcija (GRI 205-3)	Antikorupcija i porezna transparentnost
	Zadovoljstvo klijenta		Proizvodi i usluge
	Pravo na zaštitu osobnih podataka	Zadovoljstvo klijenta (dodatna materijalna tema)	Iskustvo klijenta i kontakt centar, Pravo na zaštitu osobnih podataka
Zaposlenici	Raznolikost i jednakost	Raznolikost i jednakost (GRI 401-3, 405-1)	Raznolikost i jednakost te sprječavanje diskriminacije
	Edukacije i razvoj kompetencija	Edukacije i obrazovanje (GRI 404-1)	Edukacije i obrazovanje
	Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika	Promocija zdravlja (GRI 403-1, 403-3, 403-5), Fleksibilnost na radnom mjestu	Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika
Društvo	Društveno bankarstvo		Dijalog s lokalnom zajednicom
	Financijska pismenost	Antikorupcija (GRI 205-3)	Škola pametnih financija
	Društvena odgovornost	Program financijske pismenosti (dodatna materijalna tema)	Sponzorstva i donacije te humanitarne akcije
Investitori		Ekonomski rezultati	
Okoliš			Emisije
	Učinkovito upravljanje utjecajima na okoliš	Emisije (GRI 305-5)	Zbrinjavanje otpada
Dobavljači	Odgovornost u odabiru dobavljača	Odgovoran odabir dobavljača (GRI 308-2)	Odgovornost dobavljača

# Klijenti

## Antikorupcija

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

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

**Politikom upravljanja sukobom interesa i antikorupcije** utvrđeni su minimalni standardi suzbijanja korupcije i davanja/primanja mita kao i standardi upravljanja općenitim vrstama sukoba interesa. Erste banka u svom poslovanju primjenjuje najviše etičke standarde korporativnog upravljanja i individualnog ponašanja. Banka ulazi u nova poslovna područja ukoliko je poslovanje u potpunosti u skladu s pozitivnim propisima te se temelji na integritetu i najvišim etičkim standardima. Politikom su obuhvaćena načela za upravljanje općim i posebnim sukobom interesa, vrste sukoba interesa, opća i posebna načela za suzbijanje korupcije i davanja/primanja mita te pravila upravljanja sukobom interesa. Banka podiže svijest i educira zaposlenike o prepoznavanju situacija u kojima može nastati sukob interesa te o mjerama, načelima i postupcima koje je potrebno provoditi u svakodnevnom poslovanju u cilju sprječavanja i upravljanja sukobom interesa. Okruženje za rad zaposlenika mora biti slobodno od bilo kakvih neprimjerenih utjecaja i ponašanja.

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

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

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

Tijekom 2022. godine zaposlenici banke redovito su se educirali o temama koje se odnose na sukob interesa, suzbijanje korupcije te o načelima iz Kodeksa ponašanja banke. O suzbijanju korupcije te sukobu interesa educirano je 2.659 zaposlenika banke, odnosno, 182 zaposlenika educirano je na temu suzbijanja korupcije, dok je 2.420 zaposlenika educirano na temu sukoba interesa.

## Porezna transparentnost

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

## Porezna transparentnost (nastavak)

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

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. Poslovanje s klijentima u skladu je s ciljevima održivog razvoja koje je banka postavila, a briga za okoliš, društvo i procese dio je svakodnevnog poslovanja. U tom smislu, Erste banka želi osigurati proizvode i usluge koji potiču ekološku održivost te smanjuju emisiju CO<sub>2</sub> u okoliš, ponuditi financijske usluge ranjivim skupinama klijenata te biti partner u promjeni financijskih navika i unaprjeđivati interne procese prema većoj efikasnosti. Također, cilj banke je aktivno podupirati održive projekte.

Tako je u 2022. godini pokrenut proces uspostavljanja suradnje s tvrtkama koje nude održive proizvode i usluge, a usklađeni su i uvjeti stambenih EKO kredita dostupnih građanima koji se mogu koristiti za kupnju, izgradnju i dogradnju stambenih nekretnina energetskog razreda A+, A i B. Ovakvi se krediti mogu koristiti za poboljšanje energetske učinkovitosti (ugradnja opreme za korištenje obnovljivih izvora energije, zahvate na nekretnini koji utječu na smanjenje potrošnje energije ili za izvedbu toplinske izolacije stambenih objekata. U 2022. godini ugovoreno je gotovo EUR 160 mil. EKO stambenih kredita, čime je premašen cilj postavljen za prošlu godinu. Osim toga, za sve klijente zainteresirane za stambene EKO kredite bez hipoteke osigurane su posebne ponude i pogodnosti u suradnji s tvrtkama za opremanje doma. Također, dogovorena je i obveznica s International Finance Corporation iz koje se financiraju EKO stambeni krediti od 2021. do 2024. godine.

Također, kroz 2022. godinu pokrenut je proces definiranja ciljeva dekarbonizacije te, sukladno tome, prilagođavanja smjernica za financiranje održivih i tzv. zelenih projekata.

U prošloj su godini uvedene debitne kartice načinjene od recikliranog materijala, s ciljem da sve postojeće kartice budu zamijenjene do kraja 2026. godine.

Kroz poslovanje, osim u internim procesima, pokušava se smanjiti korištenje papira i u poslovanju s klijentima pa su stoga digitalizirani izvodi i razne obavijesti te je omogućeno digitalno ugovaranje proizvoda poput kredita i štednje.

Kroz poslovanje banke nastoji se voditi briga i o osjetljivim skupinama klijenata te o ponudi njima posebno prilagođenih proizvoda, primjerice posebni uvjeti kredita i niža naknada za vođenje računa za umirovljenike. Također, za djecu je u ponudi posebni štedni proizvod Medo Štedo kojem je cilj stvoriti prvi kontakt djece s bankom, poticati navike štednje povoljnijim uvjetima, poput kamatne stope te prilagođenim nagradnim programom. Poseban program postoji i za segment mladih klijenata i to u obliku posebnog tekućeg računa namijenjenog djeci i mladima do punoljetnosti uz koji mogu koristiti i debitnu karticu, čime je roditeljima olakšano učenje djece i mladih financijskoj odgovornosti bez naplate naknade za vođenje računa.

## Proizvodi i usluge (nastavak)

Tijekom 2022. banka je nastavila aktivno sudjelovati u programima poticajne stanogradnje (POS) i programu subvencioniranja stambenih kredita za financiranje kupnje ili izgradnje nekretnine u suradnji s Agencijom za pravni promet nekretnina i posredovanje Republike Hrvatske (APN) u dva vala kreditiranja.

Promjene u ponašanju i navikama klijenata, tehnologija i regulatorni okvir kontinuirano zahtijevaju prilagodbu postojećeg poslovnog modela i uloge pojedinih distributivnih i komunikacijskih kanala. Poslovnice sve više postaju centri savjetovanja i rješavanja kompleksnijih zahtjeva klijenata, dok za obavljanje transakcija i rješavanje jednostavnijih zahtjeva klijenti sve više koriste digitalne usluge i samouslužne uređaje. Tijekom 2022. godine nastavljene su aktivnosti u sklopu projekta transformacije poslovnica, koje osim novog vizualnog identiteta, karakterizira i novi način rada fokusiran na savjetodavnu ulogu zaposlenika i jedinstveno korisničko iskustvo za klijente.

U skladu sa strateškim odrednicama banke koje za primarni cilj imaju dugoročno održivo poslovanje klijenta te općenito društveno odgovorno poslovanje, dva su ključna koncepta implementirana ove godine – Financial Health (Financijsko zdravlje) te usklada sa ESG regulativom. Koncept Financijskog zdravlja po prvi put na hrvatskom tržištu omogućuje klijentima bolje razumijevanje i transparentnost u kreditnom rejtingu, dok implementacija ESG regulative postavlja dodatne temelje za dugoročno održivu ekonomiju.

Glavni su ciljevi banke u ESG segmentu pružanje podrške klijentima u praćenju i smanjenju CO2 otiska te općenito u njihovoj transformaciji ka održivijem poslovanju te financiranje tzv. zelenih, odnosno, održivih projekata. U svrhu postizanja navedenih ciljeva u 2022. godini pokrenute su edukacije zaposlenika na ESG teme, pokrenuti su procesi definiranja jasnog modela usluge koja uključuje ESG za korporativne klijente te su pokrenuti procesi implementacije i definiranja smjernica i metodologije za tzv. 'zeleno' financiranje. Poseban naglasak stavljen je na dostizanje ciljanog 'zelenog' volumena (GIR) koji je u 2022. godini postavljen na EUR 105 mil. te je značajno premašen.

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

U 2022. godini je nastavljena intenzivna suradnja s posebnim financijskim institucijama na garancijskim instrumentima sa ciljem ublažavanja negativnih posljedica pandemije COVID-19 i krize uzrokovane ratom u Ukrajini, posebice s Europskim investicijskim fondom (EIF), Hrvatskom bankom za obnovu i razvitak (HBOR) te HAMAG-BICRO-om.

Krajem prošle godine, banka je potpisala Ugovor o jamstvu u iznosu od 50 milijuna eura s Europskim investicijskim fondom (dio grupe Europske investicijske banke – EIB), a sve u okviru fonda InvestEU za podržavanje održivosti, inovacija i digitalizacije malih poduzeća u Hrvatskoj te razvoj kulturnog i kreativnog sektora. Od početka svog djelovanja u Hrvatskoj, EIF je potpisao više od 40 ugovora s lokalnim komercijalnim bankama, kroz koje je pružena potpora oko 5.000 poduzeća te je sačuvano 70.000 radnih mjesta. Zahvaljujući širokom rasponu pokrivenosti, sredstva u okviru InvestEU programa pomoći će hrvatskim malim i srednjim poduzećima (MSP) i srednje kapitaliziranim poduzećima da uvedu održivije tehnologije i operativne prakse koje su manje štetne za klimu. EIF-ovim financiranjem podupiru se i inovacije i digitalna transformacija kroz poboljšanje pristupa financiranju za poduzeća usmjerena na istraživanje i tehnologiju. Ono će također pridonijeti razvoju kulturnog i kreativnog sektora, stvaranju novih poslovnih ekosustava i njihovoj prilagodbi trenutačnim tržišnim izazovima.

Banka je također nastavila suradnju s HAMAG-BICRO-om i HBOR-om kroz korištenje postojećih garancijskih instrumenata, koji ostaju otvoreni još i u 2023. S HBOR-om je potpisan sporazum o portfeljnoj polici osiguranja za izvoznike pogođene krizom u Ukrajini u iznosu od 20 milijuna eura. U sklopu Nacionalnog plana oporavka i otpornosti (NPOO) su započeti pregovori s HBOR-om o jamstvu za mid-cap i velike klijente, a s HAMAG-BICRO-om za subvenciju kamate uz jamstvo za male i srednje klijente.

Potpisivanjem ugovora i korištenjem navedenih garancijskih instrumenata Banka je u skladu sa svojim strateškim smjernicama pružala kontinuiranu podršku pojedinim poduzetničkim sektorima, pogotovo onima najviše pogođenim pandemijom i krizom u Ukrajini. Rezultat toga je da je u 2022. godini uz garancijske instrumente odobreno oko 60% više transakcija u odnosu na 2021., koja je i sama bila rekordna po korištenju garancijskih instrumenata.

## Proizvodi i usluge (nastavak)

U cilju osiguranja povoljnijih uvjeta kreditiranja za klijente s HBOR-om su također potpisani novi okvirni ugovori za investicijske kredite u ukupnom iznosu od 50 milijuna eura i NPOO subvencije kamate za privatni i javni sektor.

Tijekom 2022. intenzivirano je odobravanje obvezujućih i neobvezujućih pisama namjere za financiranje projekata sufinanciranih bespovratnim sredstvima EU, a u tom kontekstu banka je također aktivno sudjelovala u konzultacijama s ministarstvima koja su objavljivala natječaje u sklopu NPOO-a i konzultantskim kućama koja su klijentima pomagale s prijavama na te natječaje.

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.

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

## Digitalizacija

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

Aplikacija KEKS Pay, koju je Erste banka korisnicima ponudila krajem 2018. godine, s krajem prošle godine zabilježila je gotovo 317.000 korisnika. Aplikacija je namijenjena svima, bez obzira na to u kojoj banci imaju otvoren račun, pa su 71% korisnika klijenti drugih banaka, dok preostalih 29% ima otvoren račun u Erste banci. Od početnog slanja i primanja novca među prijateljima, aplikacija KEKS Pay razvila se do raznih mogućnosti koje trenutno nudi, pri čemu su samo neke od njih kupnja GSM bonova i plaćanje cestarina, plaćanje parkinga, mogućnost uplaćivanja donacija, plaćanje u webshopovima i trgovinama koje podržavaju plaćanje KEKS Payem, a inovativna opcija primanja i plaćanja digitalnih računa komunalnih režija među korisnicima iz mjeseca u mjesec pokazuje trend rasta. Prošle se godine intenzivno radilo na širenju opsega ove funkcionalnosti pa ju tako sada nudi više od 60 različitih trgovačkih društava i jedinica lokalne samouprave. Tijekom druge polovice 2022. godine lansiranja je i nova funkcionalnost KEKS Kasica, odnosno, štednja koja se pokazala popularnom među korisnicima.

Paneuropska digitalna platforma George je, nakon predstavljanja u 2020. godini, kroz godine nastavila s razvijanjem i pružanjem novih, inovativnih funkcionalnosti svojim klijentima. Osim boljeg i kvalitetnijeg korisničkog iskustva unutar mobilnog i internetskog bankarstva, George predstavlja i platformu za inovacije kroz koju se uvode nove mogućnosti, a platforma sa svakom nadogradnjom postaje naprednija, pametnija i inteligentnija. Uz već prije dostupne proizvode poput otvaranja tekućih računa, gotovinskih kredita, oročenih depozita, kreditnih kartica i drugog, tijekom 2022. radilo se na razvijanju i otvaranju novih proizvoda u Georgeu. Tako su korisnicima ponuđene usluge poput otvaranja brokerskih i skrbničkih računa ili žiro računa te proizvoda vezanih za štednju. Jedna od važnijih novosti koja doprinosi brzini ugovaranja usluga, ali i digitalizaciji usluge te manjem korištenju papira za printanje je tzv. 'asistirana prodaja u poslovnicama' uz koju blagajnici u poslovnicama mogu s klijentom ugovarati proizvode kroz George. Tijekom 2022. godine aplikacija je doživjela i neke prilagodbe na sučelju kao i prilagodbu na novu valutu, a s krajem 2022. godine George je imao više od 362 tisuće mjesečno aktivnih korisnika.

Treba spomenuti i kontinuiranu nadogradnju web stranica Erste banke koje su i u 2022. godini pratile potrebe klijenata sa svim potrebnim informacijama.

## Iskustvo klijenta i kontakt centar

Erste banka veliku pozornost posvećuje iskustvu klijenata te nastoji biti vodeća banka po pitanju zaštite potrošača i izvanrednog iskustva klijenata, a kao strateški cilj postavljeno je pružanje izvrsne, jednostavne, točne, transparentne i pravovremene usluge. Kako bi se to postiglo, banka posluje iznad okvira onog što je zakonom propisano, primjerice, omogućeno je transparentno i jednostavno podnošenje i rješavanje prigovora, pri čemu je više od 70% prigovora riješeno u roku tri radna dana.



## Iskustvo klijenta i kontakt centar (nastavak)

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

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

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

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

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

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

Promjene u očekivanjima klijenata te promjene u ponašanju i navikama klijenata, tehnološka revolucija i regulatorni okviri neminovno zahtijevaju redizajn trenutnog poslovnog modela i uloge poslovnica kao kanala distribucije proizvoda i usluga banke i partnera, a to je ujedno i razlog postepene transformacije mreže. Projekt transformacije mreže traje od 2018. godine, a prema uslužnom modelu rada dosad je preuređeno 16 poslovnica banke, pri čemu su neke od njih uređene po *Branch Evolution* konceptu, koji predstavlja nadogradnju uslužnog modela uređenja poslovnica. Rekonstruirani su i drugi poslovni prostori Erste banke, a s preuređenjem poslovnica po novom konceptu planira se nastaviti.

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

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

## Pravo na zaštitu osobnih podataka

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

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

Primjena Opće uredbe o zaštiti podataka (*engl. GDPR – General Data Protection Regulation*) donijela je nove definicije i jasnije obveze u odnosu na zaštitu podataka i prava svakog građanina na sigurnost i privatnost. Konkretnije, Erste banci donijela je 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 smjernicama za upravljanje informacijskim sustavom od strane nacionalnog regulatornog tijela.

Erste banka je tijekom 2022. uspješno završila još jednu u nizu recertifikacija po PCI DSS standardu (Payment Card Industry Data Security Standard), čime je potvrđena sukladnost poslovanja banke s ovim kompleksnim međunarodnim sigurnosnim standardom platnih sustava. Samo usklađivanje, ali i revizija PCI DSS opsega, iznimno su zahtjevni te podrazumijevaju kontinuiranu kolaboraciju tehničkih, poslovnih i sigurnosnih timova na usklađivanju sa zahtjevima standarda.

## Zaposlenici

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

U Erste banci cijeni se pojedinac. To vrijedi za tisuće klijenata banke, ali i zaposlenike. Izvrsnost je moguća samo kad se okupe zaposlenici s osobnošću, talentom i iskustvom. Stoga Erste banka svojim zaposlenicima nastoji osigurati motivirajuće radno okruženje kroz benefite vezane za karijeru, s naglaskom na smislen i svrhovit posao, intelektualni napredak i prilike za stjecanje novih znanja i vještina, kroz dobre i zdrave međuljudske odnose, ekonomsku sigurnost i stabilnost te u konačnici brigu za vlastito zdravlje. Također, posebna pažnja daje se rodnoj ravnopravnosti i smanjenju nejednakosti, osiguranju kvalitetnih uvjeta rada i socijalnog dijaloga, sprječavanju kršenja ljudskih prava i diskriminacije te se nastoji ostvariti maksimalna transparentnost i dijalog s lokalnom zajednicom.

### Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije

Erste banka ima ukupno 2609 zaposlenika<sup>1</sup>, od čega su 1899 žene, dok je 710 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	%
1.899	710	326	12%	1.925	74%	358	14%

### Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije (nastavak)

Žene čine 73 % zaposlenika, a preostalih 27 % čine muškarci. Vezano za žene na rukovodećim pozicijama, kroz 2022. njihov udio zadržan je na podjednakoj razini kao i prethodne godine. Na pozicijama visokog rukovodstva, koje uključuju Nadzorni odbor i Upravu, žene čine 17 %, a na razini Uprave i B-1 postotak žena iznosi 36 %. Na B-1 razini žene čine 43 % te 64 % na pozicijama srednjeg i nižeg menadžmenta. Cilj je očuvati pozitivni trend iz zadnjih nekoliko godina i u budućnosti te nastaviti promovirati ženske lidere kako bi njihovi udjeli bili stabilni i rasli kroz vrijeme.

Prosječna dob zaposlenika u kompaniji iznosi 39,8 godina, dok je prosječna dob zaposlenika na rukovodećim pozicijama nešto viša i iznosi 45,4 godina.

Tablica 3: Struktura upravnih tijela

NADZORNI ODBOR	žene	muškarci			
	29%	71%			
UPRAVA	žene	muškarci	<30	30-50	50>
	0%	100%	0%	20%	80%
B-1	žene	muškarci			
	43%	57%			
B-2, B-3, B-4	64%	36%			
Ukupno visoko rukovodstvo, Nadzorni odbor i Uprava	17%	83%			
Ukupno visoko rukovodstvo	36%	64%			

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

## Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije (nastavak)

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

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

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

Na razini cijelog Erste Grupe postavljeni su dugoročni ciljevi vezani za strukturu visokog rukovodstva, a definirani su za razdoblje od pet godina te se prate u dva koraka. Za udio žena u top menadžmentu (Uprava i B-1) u Erste banci oni su: 34 % do 2023. i 41 % do 2025. Prema podacima iz 2021. godine, udio žena bio je na 33% čime je prvi cilj praktički već ostvaren, a u 2022. je s 36% ženskih lidera već premašen cilj definiran za 2023. Promoviranje žena na top rukovodeće pozicije podržava novi proces razvoja nasljednika za B-1 pozicije koji je implementiran u 2022. Raznolikost, posebno vezano za spol, bila je jedan od ključnih kriterija pri nominaciji i odabiru nasljednika tako da bazu potencijalnih lidera čini nešto više od 60% žena. Erste banka na ovaj način želi doprinijeti uključivanju žena na top menadžerske pozicije i razbijanju ‚staklenog stropa‘.

Osim ciljeva definiranih u koordinaciji Erste Grupe, u banci se prate i lokalno definirani ciljevi vezani za strukturu visokog rukovodstva na razini Nadzornog odbora i Uprave. Za udio žena na ovoj razini oni su: 23 % do 2023. te 31 % do 2025. Krajem 2022. žene su činile 17 % što znači da u je u narednih godinu dana potrebno imenovati još jednu ženu lidericu na ovim pozicijama kako bi cilj bio ostvaren.

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

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

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

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

## Raznolikost i ravnopravnost spolova te sprječavanje diskriminacije (nastavak)

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

Kontinuirano se radi na dizanju svijesti o važnosti uvažavanja različitosti i kroz kanale interne komunikacije, prvenstveno kroz intranet. Posebna pažnja posvećena je uključivanju raznolikosti kao bitne teme u proces uvođenja u posao novozaposlenih. U svrhu osvještavanja važnosti spolne ravnopravnosti, svi materijali, upute, i smjernice za novozaposlene napisane su u ženskom rodu te je pruženo objašnjenje zašto je tako napravljeno i zašto je raznolikost u Erste banci važna. Također, kontinuirano se radi i na benefitima koji podržavaju raznolike skupine zaposlenika i doprinose ravnoteži poslovnog i privatnog života.

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

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

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

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

Po uzoru na godinu ranije, u listopadu 2022. organiziran je poludnevni online događaj na temu financijske otpornosti i financijskog zdravlja namijenjen svim zaposlenicima, a posebno ženama kao više ranjivoj grupi vezano za ove teme. Događaj je ponovno organiziran uz zajednički angažman lokalnih menadžera za raznolikost iz svih zemalja članica Erste Grupe. Ove godine u zajedničkom dijelu događaja organizirano je zanimljivo predavanje Jacki Zehner, financijske aktivistice koja se zalaže za ravnopravnost žena i djevojčica vezano za financijsku pismenost i upravljanje financijama i koja za sebe kaže da je financijska feministica. Lokalni dio događaja bio je panel na temu financijske otpornosti na kojem su sudjelovali stručnjaci iz banke različitih profila: makroekonomija, prodaja i psihologija. Cijelo događanje bilo je odlično posjećeno, oko 150 zaposlenika EBC grupe pridružilo se online aktivnostima i dalo vrlo pozitivne povratne informacije na sadržaje.

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

U 2022. godini nisu zabilježeni slučajevi diskriminacije.

## Povelja o raznolikosti (Diversity Charter)

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

Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj je organizacija koja u Hrvatskoj promovira primjenu društveno odgovornog poslovanja, a Povelja služi kao doprinos društvenom razvoju i promoviranju jednakih mogućnosti za sve društvene skupine. Erste banka aktivni je član mreže stručnjaka iz ovog područja na razini Europske unije.

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

Posljednjih nekoliko godina Erste banka je uključena u europski projekt Diversity@Work koji u Hrvatskoj koordinira Povelja o raznolikosti. Projekt uključuje 80-ak organizacija iz deset EU zemalja, a cilj mu je testirati alate za promicanje raznolikosti u organizacijama, prilagoditi ih praksi i u konačnici omogućiti organizacijama da alate primijene za svoje potrebe. U 2022. Povelja je organizirala online edukaciju pod nazivom 'Raznolikost na radnom mjestu' gdje se banka uključila s desetak zaposlenika koji su prošli nekoliko online edukacijskih modula.

## Etički kodeks

Kodeksom ponašanja uređuju se osnovna pravila poslovnog ponašanja zaposlenika banke u svrhu očuvanja i daljnjeg razvoja ugleda bankarstva u društvu, promičući ideju profesionalnosti, odgovornosti i transparentnosti poslovanja. Kodeks ponašanja referentna je točka za sve postupke i ponašanja te služi kao poveznica u aktima koji reguliraju ponašanje zaposlenika prilikom obavljanja aktivnosti. Isto tako, Kodeks propisuje potrebu za odgovornim ponašanjem, s poštovanjem prema drugima te održivost u svim vidovima poslovanja, čime se štiti dobra reputacija banke i stječe povjerenje u instituciju.

Usvajanjem Kodeksa ponašanja, banka želi osigurati određeni standard kvalitete i održivosti poslovanja kroz prizmu svojih zaposlenika i korporativne kulture. Primjena Kodeksa je, isto tako, kontinuirani proces razvijanja koji nema rok trajanja te predstavlja obvezu za sve zaposlenike. Dostupan je na hrvatskom i engleskom jeziku.

Smjernice iz Kodeksa ponašanja prenose se novozaposlenim zaposlenicima kroz radionice putem MS Teamsa (prodajna mreža) i e-learning edukacije. Kako je krajem 2021. banka uvela novi LMS sustav, e-learning tečaj je redizajniran i sada je dostupan zaposlenicima i putem njihovih službenih mobilnih uređaja.

U 2022. Kodeks je ažuriran, a tome je prilagođena i e-learning edukacija koja je bila obavezna za sve zaposlenike banke. Do kraja godine edukaciju je prošlo i uspješno riješilo test više od 2 400 djelatnika što čini 92 % od ukupnog broja zaposlenika.

## 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.

## Vežica

Kao dodatni regrutacijski kanal, posljednjih nekoliko godina uspostavljen je program „Vežica“ koji predstavlja program privlačenja novih, kvalitetnih IT zaposlenika putem mreže postojećih zaposlenika. Sa Sektorom IT i organizacije izdvojene su određene IT pozicije, koje su u banci deficitarne te se nagrađuju postojeći zaposlenici ukoliko proaktivno 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.

## 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. Tijekom 2022. godine sastanci su organizirani kvartalno. Kolektivni ugovor koji se s uspjehom i u duhu međusobne suradnje i dobre volje obnavlja po svakom isteku sklopljen je od 2006. godine.

Osim toga, Erste banka aktivno potiče i razmjenu znanja među organizacijskim jedinicama, sektorima i zaposlenicima. Redovito se organiziraju radno - edukativni sastanci (RES) sa svim organizacijskim jedinicama, gdje postoji prilika za razmjenu informacija, radom u različitim radionicama i slično. Radno - edukativni sastanci organiziraju se unutar jedne organizacijske jedinice ili više povezanih te su dio korporativne kulture banke, čija je svrha unaprijediti kolektivno znanje i svijest zaposlenika unutar različitih organizacijskih jedinica. Razmjenom znanja unaprjeđuju se i razvijaju već postavljeni procesi, ali isto tako i postavljaju novi, s vizijom podizanja zajedničkog smjera poslovanja i korporativne kulture na višu razinu. U 2022. vratilo se na stare načine organiziranja radno-edukativnih sastanaka, uživo, što je doprinijelo boljem povezivanju zaposlenika i osjećaju zajedništva.

## Plavi slon

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

## Plavi slon (nastavak)

Koncept, vizija i misija Plavog slona definira se kroz Erste putovanje, odnosno, kroz sljedeće segmente korporativnog poslovanja i uključenosti zaposlenika: zapošljavanje, suradnja, upravljanje učinkom i razvojem, upravljanje posljedicama i inovativnost.

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

## #radimpametno

Potaknuti promjenama u načinu rada, komunikacije i suradnje koje je izazvala pandemija, polovinom 2020. pokrenuta je inicijativa #radimpametno - platforma koja će omogućiti pametniji i bolji rad te usredotočavanje na prave vrijednosti koje 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 organizacija rada s fokusom na prilagodbu kulture, procesa i infrastrukture koja se koristi u radu u Erste banci. Kroz 2021. realiziran je čitav niz aktivnosti u ovom smjeru te je krajem godine zatvorena prva faza projekta.

## #radimpametno (nastavak)

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

- **Infrastruktura**
  - osigurani kompletni tehnički preduvjeti za #radimpametno način rada za sve zaposlenike banke – dodijeljeno 1200 mobilnih uređaja i 700 laptopa, poboljšane mobilne tarife, podijeljene slušalice svima, unaprijeđena mrežna i WiFi infrastruktura
  - kreirani alati za zaposlenike kako bi sami mogli osposobiti tehničku opremu za uspješno funkcioniranje
  - MS Teams implementirani kao alat za kolaboraciju te osigurane upute i edukacija za sve zaposlenike
  - prilagodba i renovacija poslovnih prostora dovršena u Bjelovaru i pokrenuta u Zagrebu
  - najam dodatnih poslovnih prostora ukinut te ostvarene značajne uštede
- **Kultura**
  - fleksibilni radni modeli uvedeni tamo gdje je to moguće, a prvenstveno model rada od kuće po sistemu „3:2 ili 2:3“ definirane i implementirane smjernice za „pametne“ sastanke i komunikaciju putem maila
  - promoviran „razvojni petak“ – petak kao dan bez sastanaka posvećen osobnom razvoju i razvoju tima
  - Definiran i promoviran model Erste flexi lidera i flexi zaposlenika i organizirane razvojne aktivnosti koje podržavaju ove modele
  - Implementiran novi LMS sustav koji podržava #radimpametno vrijednosti – moderan, lako se snaći u njemu, dostupan i preko mobilnih uređaja
- **Procesi**
  - ključni kompanijski procesi, zapošljavanje i onboarding/uvođenje novih zaposlenika u posao, redizajnirani po #radimpametno načelima
  - #radimpametno principi definirani kao razvojni cilj za sve zaposlenike u 2021.
  - cijela organizacija potaknuta na promišljanje i redefiniranje kritičnih procesa u kontekstu #radimpametno principa

Projekt je nastavljen kroz 2022. s nekoliko bitnih aktivnosti:

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

## Edukacije i obrazovanje

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

Kao i prethodne godine, aktivnosti u online formi (webinari, online radionice, e-learning materijali) čine značajan dio edukacijskih aktivnosti, no sve se više radi i u formatima „živih“ treninga i radionica, koje u 2022. čine 35% svih edukacija. U 2022. naglasak je stavljen na razvojne programe za rukovoditelje te se u toj skupini zaposlenika broj sati edukacija povećao u odnosu na godinu prije.



## Edukacije i obrazovanje (nastavak)

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

	ŽENE	MUŠKARCI	RUKOVODITELJI	ZAPOSLENICI
Broj sati	71.669	27.846	22.248	77.267
Prosječan broj sati	38	39	57	35

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

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

Glavni fokus razvojnih aktivnosti dijeli se na:

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

Važan dio razvojnih aktivnosti odnosi se na leadership vještine za rukovoditelje – od motivacije i upravljanja timova, situacijskog vodstva, empatije u leadershipu, korištenja leadership modela i alata, pa sve do uputa za upravljanje virtualnim i remote timovima koje je u zadnje dvije godine iznimno dobilo na važnosti. U 2022. provedeno je nekoliko razvojnih programa za rukovoditelje koji su bili prilagođeni specifičnim izazovima pojedinih poslovnih područja (procesing, prodaja u građanstvu, prodaja u korporativnom segmentu, IT).

Još jedna kategorija osobnog razvoja koja je kulminirala u periodu pandemije je očuvanje mentalnog zdravlja zaposlenika kao i nošenje s neizvjesnošću. Zaposlenicima su ponuđeni sadržaji vezani za izazove rada od kuće, balansiranje privatnog i poslovnog u situaciji izolacije zbog pandemije, nošenje sa stresnim događajima i psihološko osnaživanje. Teme mentalnog, ali i fizičkog zdravlja i kroz 2022. bile su iznimno važne, što se jasno vidi iz sadržaja edukacija za koje su zaposlenici pokazali najveći interes. Webinar koji su prikupili više od 200 polaznika su: 'Kako prevenirati stres', 'Škola zdravih leđa' i 'Integrativni pristup zdravlju'. Pristup je omogućen kroz video materijale i pisane sadržaje na intranetu, webinare i online radionice te e-learningom.

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

Važan kanal za edukacije je i Erste Guru, lokalni sustav za online učenje koji omogućava pristup raznim edukacijskim temama kroz video sadržaje, prezentacije i slično. Erste Guru je i mjesto gdje zaposlenici prolaze sve obvezne, regulatorne edukacije – od aktualne ponude proizvoda, prodajnih vještina, GDPR edukacija, pravila tržišnog natjecanja, cyber security tema i slično. Na ovaj način se uvelike ubrzava i proširuje doseg razvojnih aktivnosti u organizaciji. Kroz 2022. posebno su traženi bili sadržaji vezani za vještine rukovođenja, kao i oni s tematikom iz područja mentalnog i fizičkog zdravlja.

U protekloj godini razvojnim aktivnostima je pokriveno 95% trening potreba definiranih kroz TNA. Značajan dio tih aktivnosti organiziran i održan je od strane internih trenera banke iz poslovnih organizacijskih jedinica ili od strane zaposlenika Sektora ljudskih potencijala, što pokazuje da se i dalje vrlo intenzivno koristi baza internog znanja i potencijal internih trenera.

Prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku u 2022 iznosi 4,75 dana.

Tablica 5: Prosječni broj dana edukacija po aktivnom zaposleniku

	2019.	2020.	2021.	2022.
	5,08	4,25	5,20	4,75

## Programi za zaposlenike

Zbog potreba poslovnih linija, i u 2022. nastavljeno je s raznim posebno krojenim (tzv. tailor-made) programima za određene skupine zaposlenika:

- *Erste Start* – modularni program za razvoj leadership vještina i osobnih vještina za novoimenovane rukovoditelje,
- *Erste Forward* – modularni program za nadogradnju i osvježavanje leadership vještina i osobnih vještina za rukovoditelje
- *HR refresh* – program za rukovoditelje vezan uz praktične primjere i rješenja u operativnom upravljanju zaposlenicima (radno-pravna pitanja, upravljanje radnim vremenom, upravljanje učinkom i sl.)
- *UP* - Program razvoja prodajnih i rukovoditeljskih kompetencija za sektore poslovanja s gospodarstvom
- *Retail Leadership Akademija* - Program razvoja rukovoditeljskih kompetencija za sektore poslovanja s građanstvom
- *Procesing Leadership Akademija* - Program razvoja rukovoditeljskih kompetencija za sektor Procesinga
- *Kako preživjeti Euro godinu* – program podrške za rukovoditelje u IT sektoru
- *Henry program* – razvoj poslovnih i osobnih vještina u sektoru podrške poslovanju s gospodarstvom
- *E-Leadership Akademija* – program za najvišu razinu rukovoditelja za razvoj modernih leadership vještina te usvajanje novih trendova i strateških kompetencija
- *ROAD program* – razvojne aktivnosti za nasljednike B-1 pozicija
- *Tips & tricks* – online program za rukovoditelje sa savjetima iz najvažnijih leadership područja (feedback, upravljanje stresom, preuzimanje odgovornosti i sl.) prilagođen potrebama određene organizacijske cjeline
- Specifični ciljani programi za pojedine organizacijske dijelove, ovisno o utvrđenim razvojnim potrebama

Zaposlenici Erste banke također imaju mogućnost pohađati različite stručne edukacije u organizaciji vlasnika Erste Holdinga. Ovaj dio edukacija pokriva potrebe za stručne edukacije koje su potrebne, ali ne postoje na tržištu ili je premali broj eksperata da bi se organizirao in-house program. Kroz 2022. realizirano je sljedeće:

1. Mastering Leadership Programme
2. Group Graduate Programme (GGP) 2022
3. Sales Training Programme
4. Project Risk Management Workshop
5. Power BI (storytelling)
6. License-to-lend
7. ALM - Fundamentals
8. ALM - Expert
9. Tagetik Webinar
10. Ethics Global Code
11. FLiP Capital Market Tour

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

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

## Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika

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

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

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

## Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika (nastavak)

Elementi dobrobiti pokrivaju pet međusobno povezanih područja koja utječu jedna na druge:

1. njeguje se kultura radnog okruženja koje potiče zaposlenike brinuti o vlastitom **zdravlju**;
2. s druge strane **financijski benefiti** su ti koji omogućavaju ekonomsku sigurnost za zaposlenike i njihove obitelji;
3. smislen i svrhovit posao važan je alat za **razvoj karijere**;
4. kroz mogućnosti stjecanja novih znanja i vještina osigurava se osobni **intelektualni napredak**;
5. kvalitetni međuljudski odnosi važan su dio **društvenog aspekta** privatnog i poslovnog života.

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

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.

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

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

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

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

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

Osim ovog programa, banka je sredinom godine napravila iskorak u cilju jačanja financijskog zdravlja zaposlenika i prilagodila visinu mjesečnih primanja kako bi umanjila utjecaj inflacije na njihovu financijsku otpornost. Krajem 2022. banka je odlučila iskoristiti zakonsko povećanje neoporezivih primitaka u maksimalnom iznosu te tako dodatno financijski podržati zaposlenike.

## Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje zaposlenika (nastavak)

Kako bi se ostvarili Dobro.bit ciljevi, Erste zaposlenici imaju na raspolaganju sljedeće benefite:

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

Svi benefiti vezani uz zdravlje dostupni su u jednakoj mjeri svim zaposlenicima.

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

ŽENE		MUŠKARCI		<30 GOD		30-50 GOD		>50 GOD	
broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
164	67%	79	33%	120	49%	118	49%	5	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	%
131	7%	51	8%	41	13%	115	6%	26	7%

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

2021.				2022.			
ŽENE		MUŠKARCI		ŽENE		MUŠKARCI	
broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
115	88%	9	100%	203	100%	19	100%

## Sigurnost

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

Zaštita na radu bitan je segment svakodnevnog poslovanja banke, a u proteklih je nekoliko godina, zbog pojave koronavirusa i praćenja razvoja te bolesti te razvijanja preporuka na temelju toga, ovaj segment postao izrazito bitan.

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

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

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

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

## Plaće

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

# Društvo

## Društveno bankarstvo

Erste banka poduzetništvo vidi kao pozitivan model rješavanja društvenih pitanja ili situacija. Iz perspektive banke, podrška održivom poduzetničkom projektu umjesto jednokratnog sponzorstva i donacije, može biti dugoročno rješenje. Inicijativa društvenog bankarstva Erste banke potiče financijsku inkluziju poduzetnika početnika, neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika, nudeći im pristup financijskim proizvodima, financijsko savjetovanje i kontinuirano mentorstvo skrojeno prema njihovim potrebama. Tako je do sada plasirano više od EUR 11,9 milijuna te je podržano više od 525 klijenata.

U 2022. godini Erste banka osigurala je EUR 1,4 milijuna za podršku poduzetnicima početnicima, posebnoj skupini klijenata, osobama koje se samozapošljavaju, odnosno poduzetnicima – početnicima koji su unutar posljednje dvije godine otvorili vlastito poduzeće, obrt ili obiteljsko – poljoprivredno gospodarstvo. Ovim se programom potiče samozapošljavanje i razvoj poduzetništva, a osim financiranja, podrška se pruža i pri oblikovanju i realizaciji poslovne ideje kroz besplatne online edukacije o relevantnim poduzetničkim temama te savjetovanja. Tako su u 2022. godini napravljena 257 poslovnih planova, 7842 korisnika sudjelovala su u e-learning programu te je sveukupno održano 1047 sati savjetovanja.

Osim podrške poduzetnicima početnicima, Erste banka provodi i program podrške i financiranja neprofitnih organizacija i društvenih poduzetnika koji su u 2022. godini podržani s EUR 1,6 milijuna. Također, na raznim programima sudjelovalo je 300 polaznika, a pruženo je i 3142 sati savjetovanja.

U 2022. godini Erste banka je, u suradnji s partnerima ACT Grupom, Panda komunikacijama i Erste zakladom, započela s provedbom programa 'Ostavi dobar trag'. Radi se o programu koji za cilj ima unapređenje financijske otpornosti kroz poboljšanje kapaciteta za fundraising, a ideja se rodila iz dugogodišnjeg iskustva inkluzivnog bankarstva kojeg banka provodi s poduzetnicima početnicima i neprofitnim organizacijama, podržki pri prijenosu ideja „iz teorije u stvarnost“ te razumijevanju administrativne opterećenosti i vezanosti neprofitnog sektora u trci za EU sredstvima. Sastoji se od dva dijela – edukacijskog i mentorskog, kroz koji je svim polaznicima pružena individualna podrška za razvoj *social business canvasa*, *fundraising strategije*, *storytellinga* uz upute za prilagodbu digitalnih kanala kao preduvjeta za uspješnu provedbu *fundraising* kampanje. Ukupno se u program prijavila 41 udruga.

## 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.

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

Uslijed pojave koronavirusa, održavanje radionica za sve zainteresirane građane, poduzeća i obrazovne institucije prilagođeno je online formi, preko aplikacije MS Teams. Zbog odlične prihvaćenosti ovog formata radionica, online radionice nastavile su se održavati i tijekom 2022., kada je započelo i održavanje radionica u poslovnim prostorima banke, i to u nekoliko hrvatskih gradova (Rijeka, Split, Osijek i Zagreb). Kako bi se program financijskog opismenovanja približio što većem broju mladih, banka je održala i više od 40 radionica u osnovnim i srednjim školama te fakultetima, s gotovo 1000 polaznika. Ukupno je u 2022. održano više od 90 radionica s više od 2200 sudionika, dok je od početka održavanja programa Škole u 2019. do sada sudjelovalo više od 11 000 sudionika.

Zbog važnosti ovog programa posebice u segmentu djece i mladih, tijekom 2023. banka planira veći fokus staviti na organiziranje radionica u osnovnim i srednjim školama, te fakultetima i studentskim udrugama.

## Ostalo

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

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

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

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

## Društvena odgovornost

### Dijalog s lokalnom zajednicom

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

Tome doprinose i partnerske suradnje s brojnim udrugama, fakultetima, izlaganja i prezentacije na sajmovima, konferencijama i skupovima širom Hrvatske. Kroz 2022. uspješno je realizirano sljedeće:

- \_ sudjelovanje na Tjednu karijera u organizaciji Fakulteta organizacije i informatike u Varaždinu (štanđ poslodavca, predavljanje studentima, predavanje IT stručnjaka studentima FOI-ja)
- \_ sudjelovanje na Danu karijera Prirodoslovno-matematičkog fakulteta u Zagrebu (štanđ, predavljanje studentima, informiranje o mogućnostima za studentsku praksu)
- \_ nekoliko gostujućih predavanja studentima od strane IT stručnjaka na Veleučilištu Bjelovar (štanđ na konferenciji u organizaciji Veleučilišta – B:IT.con) te na Fakultetu organizacije i informatike Varaždin
- \_ Dan karijera Sveučilišta u Rijeci (štanđ, predavljanje studentima)
- \_ Dan karijera Veleučilišta u Rijeci (štanđ)
- \_ Sudjelovanje na RIT-ovim Danima karijera u sklopu panel rasprave

Tijekom 2022. godine, u Erste banci svoje stručne neplaćene prakse, koje za svrhu imaju ispunjenje obveze na fakultetu ili osnovni uvid u poslovno područje za koje se student interesira, odradilo je 33 studenta.

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

Treba spomenuti 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

Kao i prethodnih godina, i u 2022. studenti su se mogli prijaviti na stipendijski program „Best of South East“, kojeg je pokrenuo Steiermärkische Bank und Sparkassen AG (Sparkasse banka) u suradnji sa Sveučilištem u Grazu. Namijenjen je diplomantima i studentima s vrlo dobrim ocjenama te izraženim osobinama kao što su predanost, razvijene komunikacijske vještine te analitičko i praktično ekonomsko razmišljanje. Program obuhvaća jednogodišnju praksu u Sparkasse banci ili nekom drugom štajerskom poduzeću za diplomante te godinu dana studiranja na Sveučilištu u Grazu za studente.

Banka je i 2022. godine sudjelovala u akciji „Korak u život“ stipendiranjem djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi kako bi im se omogućilo fakultetsko obrazovanje. Uz Rotary Klub Zagreb Kaptol, Erste banka je najveći pojedinačni sponzor.

Od jeseni 2019. godine banka je uvela praksu stipendiranja đaka i studenata s invaliditetom u okviru kvotnog nezapošljavanja osoba s invalidnošću. S ovom je praksom nastavljeno i u prošloj, četvrtoj školskoj godini za redom (2021/2022) kada je redovitu mjesečnu stipendiju dobivalo 20 đaka i studenata. Uz to, po istoj su osnovi sklopljeni ugovori o suradnji s dvije zaštitne radionice koje većinom zapošljavaju osobe s invaliditetom o kupovini marketinškog materijala. Na jesen 2022. potpisani su ugovori o stipendiranju đaka i studenata s invaliditetom s ukupno 17 stipendista za školsku godinu 2022//2023.

## Sponzorstva i donacije

Erste banka kroz svoje sponzorske i donatorske aktivnosti uključena je i aktivno podržava različite inicijative i projekte koji doprinose razvoju i unapređenju društva u cjelini, kako lokalno, tako i u cijeloj Republici Hrvatskoj. Svjesna potrebe zajednice, kao društveno odgovorno poduzeće, Erste banka je i tijekom 2022. nastavila podržavati brojne kulturne, znanstvene, zdravstvene, obrazovne, sportske i humanitarne projekte.

Kroz program sponzorstava i donacija u 2022. godini izdvojeno je gotovo EUR 2,1 milijuna, a banka je sponzorski ili donacijski podržala oko 600 projekata i ustanova humanitarnog i edukativnog karaktera te klubova, udruga, ustanova i projekata sportskog i kulturno umjetničkog karaktera.

Erste banka kroz svoja pokroviteljstva u 2022. godini podržala je DA2 film festival dokumentarnog filma, Kazalište Ulysses, Austrijski kulturni forum - izložba pod nazivom 'Tijelo i teritorij: umjetnost i granice u današnjoj Austriji' u MSU, filmski festival za djecu Kino kino, Salon mladih u HDLU te izložbu Zlatana Vehabovića u Muzeju za umjetnost i obrt. Podržani su i Međunarodni festival malih scena, Baletni ansambl HNK Ivan pl. Zajc u Rijeci kao i Riječki karneval te izložba 'Mali princ' koja je održana u Rijeci; Špancirfest, HNK Varaždin, Varaždinske barokne večeri, BOK festival Bjelovar, DOKUart festival dokumentarnog filma koji uz redovan program potiče djecu i mlade iz cijele Hrvatske da kreiraju vlastite dokumentarne filmove te Božićni jazz koncert na otvorenom u Bjelovaru. Podršku su doбили i Samoborski fašnik, Samoborska glazbena jesen, Međunarodni dječji festival u Šibeniku te Hrvatski dom Split.

Erste banka podršku daje i brojnim konferencijama koje se održavaju diljem Hrvatske, a samo neke od njih koje se mogu izdvojiti u 2022. godini su Konferencija održivog razvoja, konferencija Poduzetnički mindset održana u Laubi, Dani dobrog vjetra u Dubrovniku, Podržimo održivo, Bolje obrazovanje, bolja Hrvatska...

Također, podržava se i niz drugih kulturnih događanja i manifestacija koji svojim postojanjem i djelovanjem promoviraju lokalne običaje i kulturu, ali i potpomažu turističko djelovanje poput tradicionalne Sinjske alke, Dani paške čipke, Lubeničke večeri na Cresu, Matuljske večeri u Matuljima, Kastafsko kulturno ljeto u Kastvu te niz ostalih tradicijskih manifestacija specifičnih za određenu regiju ili grad u Hrvatskoj.

Kroz kreativnu platformu Urbanka powered by Erste, podržane su razne međunarodne izložbe, projekti poput Grafiti na gradele – međunarodni festival koji okuplja svjetski poznate grafitere, Crtani romani šou – festival stripa, DA2 filmski festival posvećen dizajnu, umjetnosti i arhitekturi, Reli po galerijama kao interaktivna kulturna manifestacija koja umrežuje deset galerija u Zagrebu i aktivno uključuje posjetitelje u njihov obilazak.



## Sponzorstva i donacije (nastavak)

U 2022. godini održao se i punoljetni, 18. po redu, natječaj za mlade umjetnike i umjetnice – Erste Fragmenti. Zaprimito je više od 100 prijava mladih umjetnika, otkupljena su umjetnička djela te izložena u prostorima Erste poslovnih zgrada i poslovnica diljem Hrvatske. Osim toga, dodjeljene su stipendije najboljim mladim umjetnicima. Izložba Erste Fragmenti održana je u jesen prošle godine u Kući za ljude i umjetnost Lauba.

Na području potpore društvene zajednice (social) putem donacija i sponzorstava banka je dala potporu Dječjem domu Nazorova te SOS Dječjem selu za nezbrinutu djecu. U vidu donacija potpomognuta je Specijalna bolnica za ortopediju Biograd na moru, Opća bolnica Bjelovar, Opća bolnica Zadar i Dom zdravlja Zadarske županije, Hrvatsko društvo za dječju kirurgiju Klaićeva, Hrvatska udruga za bolesti štitiča.

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

Jedan od pokretača stvaranja, napretka i rasta je znanje, stoga se kroz donatorske i sponzorske aktivnosti nastoji uključiti što više inicijativa, udruga, manifestacija i događanja koja se bave upravo edukativnim aktivnostima. U te svrhe Erste banka surađuje i s raznim školama, primjerice, te fakultetima Studentskog zbora Sveučilišta u Rijeci, Akademijom dramske umjetnosti i Akademijom likovne umjetnosti u Zagrebu, Ekonomskim fakultetom Rijeka, fakultetima Sveučilišta u Zagrebu FER i PMI te Centrom za podršku studentima i razvoj karijera FOI Varaždin.

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

Erste Plava liga je projekt namijenjen svim učenicama i učenicima od 1. do 6. razreda osnovne škole u Hrvatskoj, a osmišljen je kako bi djeca razvila sportski duh te kako bi ih se potaknulo da se bave sportom. Prošle godine održala se deseta po redu sezona natjecanja, u kojoj je sudjelovalo ukupno 4138 natjecatelja, što je ujedno i novi rekord ovog natjecanja. Kampanja '60 minuta KRENI' uključila je poznate sportaše, trenere, prosvjetne djelatnike i institucije na davanje doprinosa i pružanje jednakih mogućnosti i uvjeta provođenja dnevne šezdesetominutne tjelesne aktivnosti za svu zainteresiranu djecu. Natjecanja su se održala u ukupno devet gradova (Rijeka, Zagreb, Osijek, Makarska, Zadar, Pula, Knin, Vukovar i Čakovec te finale u Zagrebu).

Erste rukometna liga jedinstvena je dječja rukometna liga namijenjena učenicima i učenicama osnovnih škola od 2. do 7. razreda. Kroz ovu se ligu želi pokazati da je tjelesna aktivnost svima potrebna za zdravo i sretno odrastanje, a pritom omogućiti djeci da se uključe u natjecanja, međusobno 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 petoj sezoni Erste rukometne lige, natjecanja su održana u deset gradova (Rijeka, Rovinj, Split, Zadar, Šibenik, Dubrovnik, Labin, Poreč, Umag i Pula te finale u Splitu), a sudjelovalo je ukupno 4720 natjecatelja.

Kroz sportska sponzorstva Erste banka tradicionalno podržava Hrvatski stolnoteniski savez, Erste klub odbojke na pijesku Zagreb, Vaterpolo klub Primorje Rijeka, HNK Rijeka, Hrvatski olimpijski odbor, tradicionalnu jedriličarsku regatu Fiumanka na Kvarneru na kojoj sudjeluje više od 200 jedrilica, Biograd Boat show, kao najveći sajam brodova u RH, NK Velika Gorica te niz drugih sportskih regionalnih klubova za promicanje različitih vrsta sporta i sportskih aktivnosti među mladim naraštajima sportaša. Podržana je i humanitarna utrka Terry FOX Run koja se u 2022. vratila u svoj originalni oblik. Sredstva su donirana Hrvatskoj ligi protiv raka te Udruzi Solidarna.

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

## Sponzorstva i donacije (nastavak)

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

Erste banka je i u prošloj godini dala podršku te aktivno participirala u projektu Erste Grupe pod nazivom *Kontakt. The Art Collection of Erste Group and ERSTE Foundation*. Radi se o zbirci utemeljenoj 2004. godine, koja obuhvaća mnogobrojna umjetnička djela iz raznih zemalja, s fokusom na istočnu, jugoistočnu i središnju Europu.

## Humanitarne akcije

### Erste izazov

Već petu godinu zaredom, od siječnja do prosinca 2022. godine, trajala je akcija u kojoj su si zaposlenici ESB grupe u Hrvatskoj zadali zadatak sportskim i rekreativnim aktivnostima prikupiti određenu kilometražu koja osigurava donaciju u humanitarne svrhe. Izazov je bio postavljen na 120 tisuća kilometara, a konačan iznos prikupljenih kilometara premašen je, stoga je banka donirala ukupno 20 tisuća kuna udruzi Down syndrom Centar Pula.

### Korporativno volontiranje – „Šalji dalje“

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

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

U 2022. volontiralo se u institucijama i udrugama: Akademija poslovnih vještina, Sklonište „Prijatelji“ u Čakovcu, Centar za odgoj i obrazovanje Lug, Savez australskog nogometa Hrvatske te Noina arka. Ukupno je ostvareno 22 dana volontiranja.

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.

Erste banka je od 2015. godine potpisnik Povelje o priznavanju kompetencija stečenih volontiranjem, a od 2019. je godine banka potpisnik Povelje o volontiranju zaposlenika. Najbolja potvrda naporima i angažmanu Erste volontera su zahvale raznih ustanova i udruga koje su zaprimili i u 2022. godini.

### Happy Hour

Zaposlenici banke, ali i drugih ovisnih društava, redovito godišnje organiziraju akcije prodaje kolača i drugih slatkih ili slanih proizvoda, koje su sami proizveli, i na taj način prikupljaju sredstva koja doniraju udrugama ili pojedincima koji se nalaze u teškim životnim prilikama. Nakon dvije godine stanke, ove se godine ponovno održao Happy Hour i to u Zagrebu i u Rijeci. Prikupljeni iznos donacija podijeljen je na tri dijela i doniran trima udrugama. Happy Hour održao se i u Erste Card Clubu koji je svoju donaciju uputio Centru za pružanje usluga u zajednici Vladimir Nazor.

## Okoliš

Problematika očuvanja okoliša posljednjih je nekoliko godina postala sve važnija za održiv razvoj i opstojnost tvrtki, odnosno, ljudi. S obzirom na to da su klimatske promjene počele utjecati na gotovo sve države na svim kontinentima te mijenjati načine na koje ljudi žive i rade, borba za očuvanje okoliša postala je globalna preokupacija. O važnosti te teme svjedoče i brojni skupovi, dogovori i inicijative vodećih svjetskih sila kako bi se ujedinjavanjem došlo do najkvalitetnijeg rješenja. Posljednja takva konferencija održana je krajem 2022. godine u Egiptu na kojoj je potvrđeno unapređenje dosadašnjih napora, a sve globalno uključene strane pozvane su da postupno smanje proizvodnju energije iz ugljena s nesmanjenim emisijama i ukinu neučinkovite subvencije za fosilna goriva te da pojačaju napore za mobilizaciju sredstava kako bi se poduprlo djelovanje u području klime. Usvojen je i cilj globalne obveze mobilizacije 100 milijardi američkih dolara godišnje do 2025. kako bi se zemljama u razvoju pomoglo da se suoče s učincima klimatskih promjena.

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

### Upravljanje utjecajima na okoliš

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

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

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

Aktivno sudjelovanje zaposlenika Erste banke ključno je za postizanje ovih ciljeva. U tom smislu provode se edukacije svih zaposlenika kako racionalno štedjeti energiju i potrošnju papira, kako ispravno odvajati otpad te sustavna edukacija o standardu ISO 14001:2015, sa svim njegovim elementima i ciljevima. Edukacija na temu zaštite okoliša i racionalnog korištenja energije od početka 2020. godine obavezna je edukacija za sve novozaposlene te su edukaciju u 2022. prošli svi zaposlenici.

Kao i prethodnih godina, i u 2022. 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 ovisnih društava Erste banke (Erste Card Club, Erste Leasing i Erste Bank A.D. Podgorica).

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

- \_ zadržati potrošnju električne energije na +/- 3 % (2019: 10,98 GWh, 2.489 FTE)
- \_ zadržati potrošnju toplinske energije na +/- 3 % (2019: 4,09 GWh)
- \_ smanjenje CO2 emisije 0-3 % (2019: 2.251 tCo2/ FTE)

## Upravljanje utjecajima na okoliš (nastavak)

Na temelju Strateških ciljeva, definirani su i Operativni ciljevi za iduću godinu.

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

## Energija

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

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

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

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

I u 2022. godini nastavilo se s ugradnjom zaštitnih folija protiv sunca, koje, osim puno boljih uvjeta za rad zaposlenika ljeti, smanjuju potrošnju električne energije za klimatizaciju. Folije su tijekom prošle godine ugrađene na staklene površine u dvije poslovnice u Splitu te u poslovnicama u Koprivnici i u Našicama.

Banka kontinuirano kontrolira i radi na smanjenju potrošnje energenata, a kako bi se na tome što učinkovitije radilo, potrebna je edukacija svih zaposlenika i korisnika prostorija koje su provođene i kroz godinu. Edukacija zaposlenika o mjerama i načinima racionalnog korištenja energenata od 2020. godine obvezna je za sve novozaposlene. Edukacije su donijele i rezultate pa je tako potrošnja toplinske energije smanjena za gotovo 20% u odnosu na referentnu 2019. godinu, dok je potrošnja električne energije smanjena za gotovo 5%.

Nakon što je u protekle dvije godine pandemija koronavirusa donijela pad potrošnje energenata u potrošnji goriva za službena vozila, nakon završetka pandemije potrošnja goriva povećala, što je bilo i očekivano.

Značajan napredak u korištenju obnovljivih izvora energije učinjen je u lipnju 2021. godine kada su na krov Erste poslovne zgrade u ulici Ivana Lučića u Zagrebu postavljene fotonaponske ćelije. Cilj je bio proizvesti 64.000 kWh zelene energije, no elektrana je i premašila cilj te je u 2022. godini proizvedeno više od 75.500 kWh električne energije. U 2023. godini planiran je početak proizvodnje električne energije i u Bjelovaru te proširenje elektrane u Lučićevoj u Zagrebu.

## Emisije

Erste banka je i u 2022. godini koristila električnu energiju iz 100% obnovljivih izvora što, izuzev održavanja niske emisije CO<sub>2</sub>, znači da je time doprinijela, odnosno, sudjelovala u realizaciji nacionalnih projekata energetske učinkovitosti putem fonda ZelEn.

## Emisije (nastavak)

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

	2020.	2021.	2022.
tCO2e	1.936	1.916	1.563

Erste banka je u 2021. godini nabavila i stavila u korištenje pet električnih automobila, a zbog nedostatne mreže e-punionica u Hrvatskoj, banka je po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru instalirala vlastitu mrežu brzih i sporih punionica. Tijekom protekle dvije godine ugrađeno je deset brzih i sporih punionica po upravnim zgradama u Bjelovaru, Zagrebu i Rijeci, a tijekom 2023. planirano je nastaviti sa širenjem mreže za punjenje službenih automobila.

## 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%. Ovaj se pad nastavio i u 2021. godini, no treba istaknuti da je tijekom posljednje dvije godine na smanjenje potrošnje utjecaj uvelike imala i pandemija koronavirusa te specifični uvjeti rada što pokazuje i činjenica da je u 2022. godini prosječni broj potrošenih omota fotokopirnih papira po zaposleniku porastao na 13,45.

Tablica 10: Potrošnja fotokopirnog papira

	2020.	2021.	2022.
Omot/FTE	11,18	10,77	13,45

Kako bi u budućnosti smanjili negativni utjecaj na okoliš i dodatno smanjili količinu neselektiranog komunalnog otpada, umjesto papirnih ručnika za brisanje ruku u sanitarnim čvorovima, prije nekoliko godina uvedena je upotreba platnenih ručnika. U sklopu toga organizirana je i edukacija zaposlenika. Upotrebom platnenih ručnika Erste banka smanjila je količinu neselektiranog otpada za 70-90 % u svakoj godini u odnosu na prethodne godine kada su se za istu namjenu koristili papirnatih ručnici. No, s dolaskom koronavirusa u 2020. godini ponovno je povećana upotreba papirnatih ručnika (poglavito za dezinfekciju radnih površina), taj je trend nastavljen u još uvijek pandemijskoj 2021., no kako su se ublažavale epidemiološke mjere te je većina njih kroz 2022. i ukinuta, obustavljena je nabava i distribucija papirnatih ručnika.

Također, od 2018. godine u poslovnim zgradama i poslovnica Erste banke u cijeloj Hrvatskoj postavljeni su spremnici za selektivno odvajanje otpada te su u sklopu toga uvedene i propisane procedure i provedena edukacija zaposlenika. Osim odvajanja papira, plastike, metala i stakla, posebni spremnici za odvajanje otpadnih baterija postavljeni su po upravnim zgradama u Zagrebu, Rijeci i Bjelovaru. S obzirom na to da na razini Republike Hrvatske nisu dostupni podaci o količinama pojedinih vrsta odloženog otpada, evidentirane su samo posebne kategorije zbrinutog otpada. Erste banka je u 2022. godini zbrinula: 3,76 tona glomaznog otpada te gotovo 40 tona električnog otpada.

## Ostale aktivnosti

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

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

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

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

## Objave povezane s Uredbom o taksonomiji

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

Institucije koje sudjeluju na financijskim tržištima od 2022. su godine obvezne objavljivati informacije vezane za prva dva cilja, pri čemu su taksonomski prihvatljive ekonomske djelatnosti pobliže definirane Delegiranom uredbom komisije (EU) 2021/2139 koja propisuje kriterije tehničke provjere za te ciljeve. Kriteriji za ostale ciljeve još su uvijek u izradi.

Za financijsku godinu 2022. za financijske institucije i dalje se primjenjuju odredbe o pojednostavljenju iz Delegirane uredbe (EU) 2021/2178 (članak 10., stavak 3.) koji kaže da je potrebno objaviti udio izloženosti prema taksonomski prihvatljivim i taksonomski neprihvatljivim ekonomskim djelatnostima u svojoj ukupnoj imovini, udio izloženosti prema državama, središnjim bankama i nadnacionalnim izdavateljima u ukupnoj imovini, udio derivata u ukupnoj imovini, udio izloženosti prema tvrtkama koje ne podijeližu pripremi nefinancijskog izvješća, udio trgovačkog portfelja u ukupnoj imovini te udio kratkoročnih međubankarskih kredita u ukupnoj imovini.

Kako bi udovoljila zahtjevima nove regulative, Erste banka preuzela je informacije iz pregleda portfelja (portfolio screening) koje je provela Erste Grupa za sve članice grupe.

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

## Objave povezane s Uredbom o taksonomiji (nastavak)

Izloženosti navedene u točki 1. uključuju sljedeće kategorije financijske imovine, uključujući zajmove i predujmove, dužničke vrijednosne papire, vlasnička ulaganja i preuzete kolaterale: (a) financijsku imovinu po amortiziranom trošku, (b) financijsku imovinu po fer vrijednosti kroz ostalu sveobuhvatnu dobit, (c) ulaganja u ovisna društva, (d) zajedničke pothvate i pridružena društva, (e) financijsku imovinu po fer vrijednosti kroz račun dobiti i gubitka i financijsku imovinu koja se ne trguje obvezno po fer vrijednosti kroz račun dobiti i gubitka, (f) nekretnine založene kao kolateral koje su kreditne institucije preuzele u zamjenu za otpis duga.

Samo ugovorni partneri koji i sami podliježu Direktivi EU-a o nefinancijskom izvješćivanju (NFRD) moraju biti uključeni u objavu taksonomski prihvatljive imovine. Naime, tu su uvrštene tvrtke koje zadovoljavaju određene kriterije veličine i imaju više od 500 zaposlenih u prosjeku godišnje, kao i banke i osiguravajuća društva s više od 500 zaposlenih. Privatna kućanstva i lokalne vlasti ne podliježu kriterijima usporedive veličine. Za imovinu opisanu u točkama 2. do 6., zakonodavac ne predviđa iskazivanje taksonomski sposobnog i netaksonomski sposobnog dijela. Bonitetni obuhvat konsolidacije u skladu sa Uredbom EU br. 575/2013 primjenjuje se na sve objave.

Ključne brojke koje utvrđuje Erste Grupa temelje se na ukupnoj bilanci kao nazivniku. Oduzete nekretnine kao kolateral dodane su ukupnoj bilanci.

Prema tumačenju u Često postavljanim pitanjima (FAQ) koje je Europska komisija objavila u prosincu 2021., objava taksonomski prihvatljivih izloženosti mora se temeljiti na stvarnim informacijama koje pruža financijski ili nefinancijski subjekt. Za izračun taksonomski prihvatljive imovine korišteno je samo financiranje iz područja financiranja komercijalnih nekretnina, privatnog hipotekarnog financiranja, obnovljivih izvora energije i korporativnog financiranja s jasno definiranom ekološki održivom svrhom financiranja.

Udio taksonomski prihvatljive imovine pao je na nešto više od 16 % u financijskoj godini 2022. u usporedbi s prethodnom godinom, a glavni razlog za to su promjene u metodi izračuna.

Tablica 11: Objave povezane s Uredbom o taksonomiji

Objave vezane uz taksonomiju (EC 2021/4987, Članak 10)	2021	2022
<b>Obvezne objave vezane uz taksonomiju</b>		
Središnje vlade, središnje banke, nadnacionalni izdavatelji i derivativi/ Ukupna imovina	44,70%	49,02%
Mala i srednja poduzeća i NFC-i koji ne podliježu obvezi objavljivanja NFRD-a/Ukupna imovina	16,80%	15,77%
Portfelj trgovanja/ Ukupna imovina	0,20%	0,18%
Međunbankovni krediti na zahtjev/ Ukupna imovina	0,50%	0,60%
Taksonomski prihvatljive djelatnosti/ Ukupna imovina*	25,10%	16,60%
Taksonomski neprihvatljive djelatnosti/ Ukupna imovina*	45,70%	83,40%
<i>*u odnosu na prethodnu godinu nazivnik je promijenjen iz GAR imovine u ukupnu imovinu</i>		
<b>Dobrovoljne objave vezane uz taksonomiju</b>		
Procijenjena zelena imovina/ Ukupna imovina	3,00%	6,62%

# Dobavljači

## Odgovornost dobavljača

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

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

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

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

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

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

U postupku odabira dobavljača na strateškoj i operativnoj razini uzima se u obzir i održivost. Uz inicijalnu procjenu redovito se pregledava poslovanje dobavljača, čime se pokrivaju najbitniji ili najrizičniji dobavljači. Upitnik za reviziju dobavljača dotiče se područja kao što su: postojanje sustava upravljanja okolišem, sudjelovanje u Projektu objavljivanja emisije ugljičnog dioksida (CO<sub>2</sub>) (CDS; Carbon Disclosure Project), postojanje napisane ekološke politike, metoda mjerenja emisija CO<sub>2</sub>, postojanje ekoloških ciljeva, informacije o globama i kaznama za kršenja propisa o zaštiti okoliša i opis opskrbnog lanca dobavljača.

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

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

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

Društvenu odgovornost potiče se i kroz odabir dobavljača i vrste roba i usluga koje se koriste, uključujući i promotivne marketinške materijale. Između ostalog, nerijetko se biraju proizvodi koji imaju ekološki certifikat ili su finalan proizvod nekog društveno-odgovornog projekta u koji su uključene marginalizirane skupine iz društva.



# GRI Kazalo sadržaja

Broj GRI Standarda	Naslov GRI Standarda	Broj informacije	Naslov informacije	Referenca na Godišnje izvješće 2022.	Komentar/Razlog neobjavlivanja informacije
<b>GRI 102 Opći podaci 2016</b>					
<b>1. Organizacijski profil</b>					
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	86	Godišnje izvješće: Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-3	Lokacija sjedišta	86	Rijeka, Jadranski trg 3a, Republika Hrvatska
GRI 102	Opći podaci	102-4	Lokacija poslovanja	86	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-5	Vlasništvo	86	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-6	Tržišta na kojem organizacija posluje	86	Opći podaci
GRI 102	Opći podaci	102-8	Informacije o zaposlenicima	39	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-9	Dobavljači	60	Nefinancijsko izvješće: Dobavljači
GRI 102	Opći podaci	102-10	Promjene među dobavljačima	60	Nije bilo značajnije promjene
GRI 102	Opći podaci	102-11	Načela predostrožnosti	29	Nefinancijsko izvješće: Kodeks ponašanja ESB grupe; Izjava o svrsi
GRI 102	Opći podaci	102-12	Eksterne inicijative	33, 55	Nefinancijsko izvješće: Klijenti, Okoliš
GRI 102	Opći podaci	102-13	Članstva u organizacijama	n.a.	HUB, HGK
<b>2. Strategija</b>					
GRI 102	Opći podaci	102-14	Izvješće predsjednika Uprave	6	Izvješće predsjednika Uprave
GRI 102	Opći podaci	102-15	Najvažniji utjecaji, prijetnje i prilike	32	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
<b>3. Etika i integritet</b>					
GRI 102	Opći podaci	102-16	Vrijednosti, principi, standardi i norme ponašanja	39	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
<b>4. Ustrojstvo</b>					
GRI 102	Opći podaci	102-18	Struktura ustrojstva	66	Opći podaci: Nadzorni odbor, Uprava
<b>5. Dioničari</b>					
GRI 102	Opći podaci	102-40	Popis dioničara	32	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-41	Kolektivni ugovor	39	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 102	Opći podaci	102-42	Identificiranje dionika	32	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-43	Pristup uključivanju dionika	32 i dalje	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-44	Ključne teme i pitanja	32	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
<b>6. Praksa izvještavanja</b>					
GRI 102	Opći podaci	102-46	Definiranje sadržaja izvještaja	29	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-47	Popis materijalnih tema	32	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
GRI 102	Opći podaci	102-49	Promjene u izvještavanju	32	Nema promjena.
GRI 102	Opći podaci	102-50	Razdoblje izvještavanja	4	Od 1. siječnja.2022. do 31. prosinca 2022.
GRI 102	Opći podaci	102-51	Datum posljednjeg izvještaja	n.a.	Godišnje izvješće za godinu koja završava 31. prosinca 2021.
GRI 102	Opći podaci	102-52	Razdoblje izvještavanja	4	Godišnji
GRI 102	Opći podaci	102-54	Tvrđnja o izvještavanju u skladu s GRI Standardima	29	Nefinancijsko izvješće Erste banke sastavljeno je u skladu sa smjernicama za izvještavanje Global Reporting Initiative (GRI standard: core optlon)
GRI 102	Opći podaci	102-55	GRI tablica sadržaja	61	Nefinancijsko izvješće

## GRI Kazalo sadržaja (nastavak)

Broj GRI Standarda	Naslov GRI Standarda	Broj informacije	Naslov informacije	Referenca na Godišnje izvješće 2022.	Komentar/Razlog neobjavlivanja informacije
<b>GRI 103 Upravljački pristup 2016</b>					
GRI 103	Upravljački pristup	103-1	Objašnjenje materijalnih tema	30	Nefinancijsko izvješće: Analiza materijalnih tema
<b>Materijalne i dodatne teme</b>					
<b>Materijalna tema: Antikorupcija (GRI 205 Antikorupcija 2016)</b>					
GRI 205	Antikorupcija	205-3	Potvrđeni slučajevi korupcije	33	U 2022. u Erste banci nije bilo zabilježenih slučajeva korupcije.
<b>Materijalna tema: Emisije (GRI 305 Emisije 2016)</b>					
GRI 305	Emisije	305-5	Smanjenje emisija	56, 47	Nefinancijsko izvješće: Emisije
<b>Materijalna tema: Odgovornost dobavljača (GRI 308 Negativan utjecaj dobavljača 2016)</b>					
GRI 308	Negativan utjecaj na okoliš od strane dobavljača	308-2	Negativan utjecaj na okoliš od strane dobavljača	60	Nefinancijsko izvješće: Dobavljači
<b>Materijalna tema: Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje (GRI 401 Zaposlenje 2016)</b>					
GRI 401	Zaposlenici	401-1	Novi zaposlenici	48	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici, Ukupan broj novih zaposlenika: 243, Fluktucija: 182
GRI 401	Zaposlenici	401-3	Rodiljni dopust	48	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
<b>Materijalna tema: Ravnoteža poslovnog i privatnog života te zdravlje (GRI 403 Sigurnost i zaštita na radu 2018)</b>					
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-1	Sustav sigurnosti i zaštite na radu	49	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-3	Medicina rada	49	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-5	Osposobljavanje radnika za rad na siguran način	49	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
GRI 403	Sigurnost i zaštita na radu	403-7	Postupci sprječavanja i ublažavanja negativnih posljedica	49	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
<b>Materijalna tema: Edukacije i obrazovanje (GRI 404 Edukacije i obrazovanje 2016)</b>					
GRI 404	Edukacije i obrazovanje	404-1	Broj sati obuke	45	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
<b>Materijalna tema: Raznolikost i jednakost (GRI 405 Raznolikost i jednakost 2016)</b>					
GRI 405	Raznolikost upravnih tijela i zaposlenika	405-1	Struktura upravnih tijela i zaposlenika	39	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici
<b>Materijalna tema: Raznolikost i jednakost (GRI 406 Anti-diskriminacija)</b>					
GRI 406	Antidiskriminacija	406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije	n.a.	Nefinancijsko izvješće: Zaposlenici U 2022. nije bilo zabilježenih slučajeva diskriminacije.
<b>Materijalna tema: Zadovoljstvo klijenta</b>					
Informacije o zadovoljstvu klijenata				36, 37	Nefinancijsko izvješće: Klijenti
<b>Materijalna tema: Financijska pismenost</b>					
Informacije o aktivnostima koje se provode na području finansijskog opismenivanja				50-54	Nefinancijsko izvješće: Društvo