



ERSTE
Bank

ISSN 2334 – 8585

Banka – to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2024. godinu





Sadržaj

	Uvodno obraćanje	
6	Jasna Terzić, predsednica Izvršnog odbora Banke	
8	Profil kompanije	
	Erste Grupa – gradimo finansijsko zdravlje	
	Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost	
13	Naš pristup održivosti	24
15	Materijalne teme	
16	Uključivanje zainteresovanih strana	25
17	Dobro korporativno upravljanje i usklađenost poslovanja	26
18	Izbor i sastav članova najviših upravljačkih tela	28
23	Upravljanje rizicima i interna revizija	34
		42
		52
	Prakse kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima (Compliance)	
	Prevenција prevara i zloupotreba i zaštita uzbunjivača	
	Zaštita od korupcije	
	Uticaji na životnu sredinu	
	Uticaji na društvo	
	Radno okruženje	
	GRI indeks	

Banka – to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2024. godinu

Uvodno obraćanje

Jasna Terzić • predsednica Izvršnog odbora Banke

DRAGI PRIJATELJI,

U godini koja je za nama, preplitale su se naša prošlost, sadašnjost i budućnost. S jedne strane, obeležili smo 160 godina postojanja – dragocen jubilej koji nas podseća na naše korene i snagu naše tradicije i na sve što smo do sada izgradili. S druge strane, ovo je bila godina velikih projekata i još većih planova za budućnost.

Tržišta na kojima Erste Grupa posluje, uostalom kao i ceo svet, prolaze kroz turbulentan period, sa političkog, ekonomskog i tehnološkog aspekta. U takvom okruženju imamo jasan cilj da budemo korak ispred svih potencijalnih izazova koje tržište donosi, da rastemo, napredujemo, budemo inovativniji i efikasniji i proaktivno radimo na privlačenju novih klijenata, ali i na osnaživanju postojećih. Briga o svakom klijentu, nova klijentska rešenja za unapređenje njihovog finansijskog zdravlja, sigurnost i podrška na svakom životnom koraku, samo su potvrda naše korporativne misije, pre više od dva veka datog obećanja da ćemo kontinuirano raditi na obezbeđivanju prosperiteta ljudi, biznisa i zajednica u kojima živimo i radimo.

Izuzetno sam ponosna i na činjenicu da ostajemo prepoznatljivi kao lider u oblasti održivosti, što uključuje tradicionalnu posvećenost razvoju prosperitetnih i inkluzivnih zajednica, kao i finansiranje zelenih inicijativa i promovisanje i primenu ESG kriterijuma kao imperativa dobre poslovne prakse koja doprinosi ne samo razvoju kompanije i zaposlenih već i unapređenju društvenog i privrednog ambijenta i očuvanju životne sredine.

Održivi razvoj za našu Banku dobija još konkretnije smernice i impulse integrisanjem ESG strategije u svakodnevno poslovanje. Naši strateški napor i u ovoj oblasti prepoznati su i nagrađeni prestižnom nagradom ESG lider koju

dodeljuje PwC Srbija. Takođe, u prošloj godini poneli smo i titulu „Šampiona održivosti“. Nagrada nam je dodeljena za aktivnosti koje se odnose na naše sveobuhvatne akcije u borbi protiv posledica klimatskih promena. Još jednom smo uspešno pokazali da u svoje svakodnevno poslovanje i poslovnu strategiju efikasno inkorporiramo Ciljeve održivog razvoja i dajemo doprinos njihovom ostvarenju.

Ni naš trud na poljima unapređenja raznolikosti i inkluzije tokom 2024. godine nije prošao nezapaženo – proglašeni smo za „Najinkluzivnijeg poslodavca“. Erste vizija raznolikosti i inkluzije jasno oslikava pravac kojim idemo – verujemo u jedinstvenost svakog pojedinca, zajedno pokrećemo i stvaramo promene i gradimo kulturu jednakih šansi za sve naše zaposlene, klijente, i društvo u celini. Tokom 2024. godine predano smo radili na edukaciji i podizanju svesti zaposlenih, kako bismo doprineli izgradnji otvorene inkluzivne korporativne kulture, pune razumevanja i empatije, uvažavanja svakog pojedinca i onoga što on jeste, kako bi mogao da ostvari svoj puni potencijal. Iste principe i vrednosti promovisemo i u zajednici – preko različitih #verujusebe inicijativa podržavamo žensko preduzetništvo, kao i mlade, talentovane umetnike.

Verujemo da jedino zajedničkim naporima možemo ostvariti dugoročne promene. Zbog toga podstičemo i naše klijente, partnere i širu zajednicu da se uključe i doprinesu promenama koje vode ka održivijoj budućnosti. Zahvaljujem svim zaposlenima Banke koji svakodnevno svojim radom i predanošću doprinose ostvarenju ovih ciljeva, kao i svim partnerima, na poverenju, podršci i saradnji. Pozivam vas da listajući stranice koje slede saznate više o našim dosadašnjim postignućima kao i o planovima za budućnost.

Srdačno,
JASNA TERZIĆ





Profil kompanije

Erste Grupa – gradimo finansijsko zdravlje

Poslovni model Erste Grupe zasniva se na poslovima sa stanovništvom i korporativnom bankarstvu, i obuhvata širok spektar usluga, od kreditiranja, štednje i investiranja, do tekućih računa i kreditnih kartica. Sa bazom klijenata koja broji oko **16,6 miliona korisnika** na svim tržištima, Grupa opslužuje različite grupe klijenata, pružajući prilagođene usluge u skladu sa njihovim specifičnim potrebama.

Erste Grupa ima snažno prisustvo na svojim ključnim tržištima – **Austriji, Češkoj, Slovačkoj, Rumuniji, Mađarskoj, Hrvatskoj i Srbiji**, kao i direktna i indirektna većinska i manjinska bankarska učešća u Sloveniji, Crnoj Gori, Bosni i Hercegovini i Severnoj Makedoniji.

Pozicija Erste Grupe na njenim tržištima čini je jednim od glavnih izvora finansiranja za lokalne biznise, uključujući velike kompanije, kompanije iz sektora nekretnina i javni sektor. Iako su koreni Erste Grupe u podršci sektoru malih i srednjih preduzeća (MSP) i stanovništvu, Grupa je prepoznala svoju ulogu i odgovornost i čvrsto prihvatila kreditiranje korporativnog i javnog sektora kao deo svog poslovnog modela.



**JEDAN OD
VODEĆIH PRUŽALACA
FINANSIJSKIH USLUGA
U ISTOČNOM DELU EU**



**MEĐU 3 PRVE BANKE
NA SVOJIM NAJVEĆIM
OSNOVNIM TRŽIŠTIMA**



**LIDER U INOVACIJAMA
U BANKARSKOM
POSLOVANJU SA
STANOVNIŠTVOM
U AUSTRIJI**

Na kraju 2024. godine Erste Grupa je imala:

- oko 16,6 miliona klijenata
- 45.700 zaposlenih
- 1.871 filijalu u sedam zemalja
- 354 milijarde evra ukupne aktive (2023: 337 milijardi evra)
- 3,13 milijardi evra neto dobiti (2023: 2,99 milijardi evra)
- 5,90 milijardi evra operativnog rezultata (2023: +6,6%)
- 30,8 milijardi evra ukupnog kapitala (2023: 29,1 milijardi evra)
- 15,1% koeficijent kapitala CET 1 (2023: 15,7%)

„Naši rezultati pokazuju da smo aktivno doprineli rastu u regionu, s obzirom na to da dve trećine naše dobiti potiču iz naših banaka u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Rad na ostvarenju prosperiteta u ovom delu Evrope i dalje traje, uprkos snažnoj konsolidaciji tokom proteklih 20 godina. U ovom regionu ujedno leži i potencijal za budućnost. U svetlu velikih geopolitičkih promena, neophodno je da se Evropa dodatno poveže“, rekao je Peter Bosek, predsednik Izvršnog odbora Erste Grupe prilikom predstavljanja

rezultata. „Nastavili smo da beležimo snažan rast u poslovanju s klijentima prošle godine i postigli smo dobar rezultat. Zahvaljujući našem opreznom i diversifikovanom kreditiranju, troškove rizika držimo pod kontrolom i naša pozicija kapitala i dalje je snažna. Smanjenja kamatnih stopa pozitivno su se odrazila na investicije kako domaćinstava tako i privrede. Ovaj trend je takođe uticao i na povećanje našeg obima kredita u drugoj polovini godine“, rekao je tom prilikom Štefan Dorfler, finansijski direktor Erste Grupe.

Struktura akcionara

na dan 31. 12. 2023.



po investitorima



5,94% Erste Fondacija

12,54% Sparkassen Beteiligungs GmbH & Co KG

3,47% Fondacije štedionica

4,27% Wiener Städtische Versicherungsverein

61,68% Institucionalni investitori

6,34% Privatni investitori

4,60% BlackRock, Inc.

0,93% Neidentifikovano

0,23% Identifikovana trgovina

po regionima



33,51% Austrija

29,48% Severna Amerika

16,59% Velika Britanija i Irska

16,96% Kontinentalna Evropa

2,30% Ostatak sveta

0,93% Neidentifikovano

0,23% Identifikovana trgovina

Detaljnije o Erste Grupi: <https://www.erstegroup.com/en/home>



Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost

Erste Banka a. d. Novi Sad počela je sa radom pre dve decenije, akvizicijom Novosadske banke, najstarije finansijske institucije u zemlji, koja je osnovana 1864. godine kao Novosadska štedionica.

Erste Banka u Srbiji nastavila je tradiciju demokratizacije bankarstva, pružajući podršku stanovništvu, lokalnim zajednicama i malim i srednjim preduzećima inovativnim finansijskim proizvodima i personalizovanom uslugom, kao i negovanjem dugoročnog odnosa s njima.

Pružamo pun asortiman finansijskih rešenja i usluga u okviru celokupnog finansijskog ciklusa naših klijenata: štednja, investicije, kreditiranje, konsultantske i savetodavne usluge, kao i podršku malim i srednjim preduzećima prilikom apliciranja za fondove EU.

Vizija Banke



**POBOLJŠAVAMO
FINANSIJSKO ZDRAVLJE
NAŠIH ZAPOSLENIH I
DRUŠTV**



**ŽELIMO DA BUDEMO
NAJBOLJI PO ISKUSTVU
KLIJENATA**



**GRADIMO EFIKASNU
I DIGITALNU BANKU
ZASNOVANU NA
PODACIMA**

Kontinuiranim ulaganjem u digitalni razvoj, više od 1300 zaposlenih u 88 filijala i četiri komercijalna centra u 50 gradova širom Srbije svakodnevno radi na daljem unapređenju korisničkog iskustva naših klijenata i jačanju njihovog zadovoljstva.

STRUKTURA AKCIONARA

Akcionari Erste Bank a. d. Novi Sad su:

- Erste Group Bank AG sa učešćem 74%
- Steiermaerkische Bank und Sparkassen AG sa učešćem 26%



KLJUČNI REZULTATI POSLOVANJA U 2024:

- Krediti stanovništvu i mikroklijentima beleže rast od 4,6% na kraju 2024. godine u odnosu na kraj 2023. godine i iznose 114,28 milijardi dinara; depoziti stanovništva i mikroklijenata viši su za 12,7% i iznose 163,57 milijardi dinara.
- Krediti pravnim licima su porasli za 1,6% na kraju 2024. godine u odnosu na kraj 2023. godine i iznose 125,59 milijardi dinara; depoziti pravnih lica veći su za 12,6% i iznose 122,92 milijarde dinara.
- Neto dobit na kraju 2024. godine iznosi 7,96 milijardi dinara.
- Bilansna suma beleži rast sa 379 milijardi dinara na kraju 2023. godine na 413 milijardi dinara na kraju 2024. godine.
- Koeficijent problematičnih kredita (NPL) na kraju 2024. godine iznosi 2,7%.

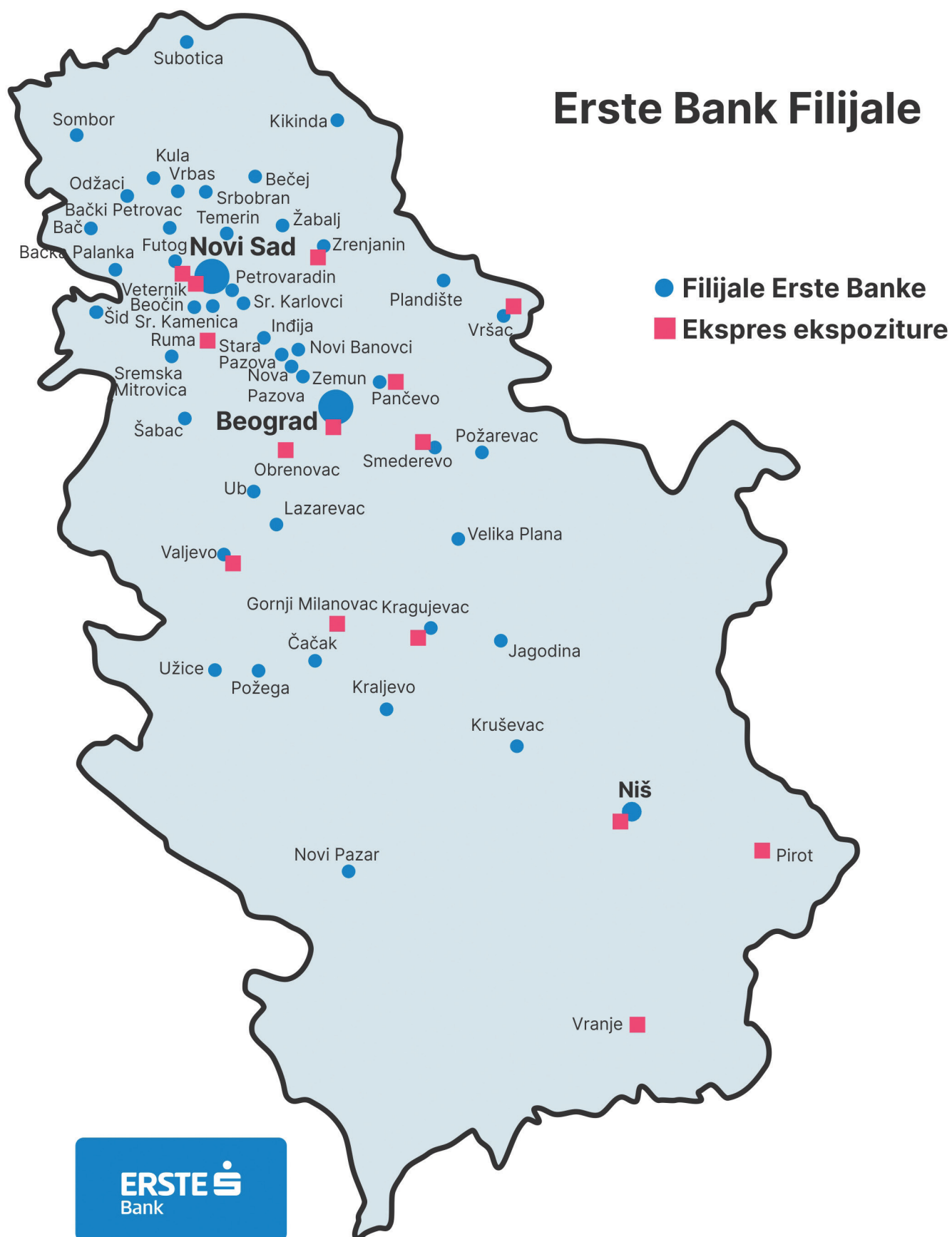
160 godina Novosadske štedionice

Pre 160 godina, 1864. godine, osnovana je prva finansijska institucija na teritoriji današnje Republike Srbije – Novosadska štedionica, koja danas posluje kao Erste Banka. Nastala po ugledu na slične zavode iz Pešte i Budima, kao prva banka a ujedno i prvi novčani zavod, Novosadska štedionica je bila pokretač razvoja bankarskog sistema na ovim prostorima. U svojoj više od vek i po duge i bogate istorije, banka je usled stalnih društvenih promena nekoliko puta menjala svoj naziv. Nakon Drugog svetskog rata postala je Privredna banka Vojvodine, ali je najduže poslovala pod imenom koje je postalo sinonim za pouzdanost i stabilnost u bankarskom sektoru – Novosadska banka.

Akvizicijom Novosadske Banke, najstarije finansijske institucije u našoj zemlji, Erste Banka, 2005. godine, započinje svoje poslovanje u Srbiji. Od tada težimo da korišćenjem svih svojih potencijala odgovorimo na gotovo sve, često veoma raznolike, finansijske potrebe građana, privrede i lokalnih zajednica inovativnim, kvalitetnim i relevantnim proizvodima i uslugama.

„Vizija Novosadske štedionice – da finansijskom nezavisnošću građana doprinosi prosperitetu društva, živi tokom svih ovih godina. S tom vizijom Erste Banka posluje i danas, posvećena pružanju savremenih finansijskih usluga i podrške zajednici. Ponosni smo na našu 160 godina dugu istoriju, nasleđe i ulogu u razvoju čitavog bankarskog sektora u Srbiji. U skladu s tim, nastavice da pomažemo klijentima da se staraju o svom finansijskom zdravlju, realizuju poslovne ideje i ostvaruju lične ciljeve“, izjavila je povodom obeležavanja jubileja Jasna Terzić, predsednica Izvršnog odbora Erste Banke.

Erste Bank Filijale



„Naš prioritet ostaje nepromenjen – da budemo pouzdan partner klijentima i odgovorno doprinosimo njihovoj finansijskoj sigurnosti i razvoju. Zato smo i u godini iza nas, uprkos izazovima, nastavili da rastemo i jačamo svoju poziciju na tržištu. Ovaj uspeh dugujemo pre svega predanosti naših zaposlenih, ali i poverenju naših klijenata, koje je temelj našeg poslovanja. To

potvrđuje i kontinuirani rast kredita i depozita u ključnim segmentima, uz povećanje bilansne sume za devet odsto u odnosu na prethodnu godinu. U godini pred nama nastavili smo sa inovacijama i unapređenjima, gradeći još snažnije i dugoročnije odnose sa klijentima i zajednicom“, izjavila je prilikom predstavljanja rezultata Jasna Terzić, predsednica Izvršnog odbora Erste Banke a. d. Novi Sad.

Generisana i distribuirana vrednost u 000 din	2023.	2024.
Ukupni prihodi	17.023.136	20.007.009
Ukupni rashodi	9.622.754	9.898.606
Operativni rashodi	4.448.543	4.002.441
Rashodi u vezi sa zaposlenima	4.128.937	4.502.978
Rashodi u vezi sa obezbeđivanjem kapitala	/	/
Rashodi u vezi sa obavezama prema državi	70.490	76.539
Troškovi amortizacije	972.382	1.315.088
Rashodi u vezi sa zajednicom	2.402	1.560

* Kvantitativni pokazatelji u ovom Izveštaju ne obuhvataju ostale članice Erste Grupe u Srbiji.

Detaljan finansijski izveštaj možete pogledati na sajtu Banke: [www.erstebank.rs]

OSTALE KOMPANIJE ČLANICE ERSTE GRUPE U SRBIJI



Erste Banka a. d. Novi Sad većinski je vlasnik kompanije Erste Leasing d. o. o. Beograd posredstvom 75% njihovog osnovnog kapitala, dok se 25% nalazi u vlasništvu Steiermaerkische Bank und Sparkassen AG, Grac, Austrija.



Kvantitativni pokazatelji u ovom Izveštaju ne obuhvataju ostale članice Erste Grupe u Srbiji.

Poslovni kompleks Sirius Offices

Poslovni kompleks Sirius Offices na Novom Beogradu postigao je u 2024. godini punu popunjenost svojih 30.000 m² kapaciteta, obezbeđujući radni prostor za 2.000 zaposlenih iz 36 međunarodnih i domaćih kompanija, što svedoči o zdravoj tražnji za prvoklasnim kancelarijskim prostorima u Srbiji. Kompleks, razvijen od strane Erste Group Immovent, ponosi se prestižnim BREEAM „Excellent“ sertifikatom koji potvrđuje njegove visoke ekološke standarde i održivi pristup kroz ceo životni ciklus zgrade, uključujući energetske efikasnost i ekološki odgovorna građevinska rešenja. Smeštena u dinamičnoj poslovnoj zoni sa odličnom saobraćajnom povezanošću, ova investicija doprinosi urbanom razvoju dok istovremeno privlači raznovrsne zakupce iz finansijskog, IT, telekomunikacionog i građevinskog sektora, uključujući i značajne multinacionalne kompanije. Sa stopom popunjenosti kancelarijskih prostora u Beogradu od 94% (među najvišima u Centralnoj i Istočnoj Evropi), projekat Sirius Offices direktno ilustruje posvećenost Erste Grupe društveno i ekološki odgovornom poslovanju, istovremeno podržavajući ekonomski rast stvaranjem kvalitetnog poslovnog okruženja.

Impresivni rezultati Erste Leasinga

U proteklih deset godina, Erste Leasing se izdvojio kao jedan od najbrže rastućih učesnika na tržištu, ostvarivši organski rast bilansne sume bez akvizicija i spajanja. Takav pristup omogućio je kompaniji da postigne impresivan rast od čak šest puta u veličini. Ovaj impresivni rezultat pokazatelj je, pre svega, timskog duha i sposobnosti prilagođavanja tržišnim uslovima. Erste Leasing planira da nastavi ovim uspešnim putem i u narednim godinama, sa ciljem da pruža vrhunske usluge i stvara dodatnu vrednost za svoje klijente, partnere i zajednicu, rastući dalje sa tržištem.

„Naš uspeh se ne meri samo brojevima, jer se zasniva na zalaganju i trudu naših koleginja i kolega koji su ga omogućili. Naš tim neprestano traži nove načine da unapredi usluge i proizvode koje nudimo, kako bismo još bolje zadovoljili potrebe naših klijenata i partnera, zato što njihovo poverenje predstavlja temelj našeg poslovanja. Upravo su naši zaposleni ključni u održavanju ovih vrednosti, jer su oni ti koji svakodnevno grade i održavaju odnose sa klijentima i partnerima“, izjavio je tim povodom Rastislav Drlić, član Izvršnog odbora Erste Leasinga.

Naš pristup održivosti

Održivost u savremenom bankarskom sektoru podrazumeva sistematsko upravljanje značajnim uticajima na životnu sredinu, društvo i ekonomski razvoj, u cilju stvaranja dugoročne vrednosti za sve relevantne zainteresovane strane. Ovaj pristup se operacionalizuje preko integracije faktora održivosti u ključne procese odlučivanja – uključujući procenu rizika, identifikaciju poslovnih prilika i usmeravanje kapitala ka projektima koji doprinose održivoj tranziciji. Pored toga, odgovorno upravljanje održivošću obuhvata i kontinuirano unapređenje sopstvenih operacija u skladu sa principima dobrog upravljanja i brige o ljudima. Uključenost najvišeg menadžmenta od ključne je važnosti za uspešno integrisanje održivosti u sve aspekte poslovanja. Izvršni odbor Banke predlaže nove strateške pravce, uključuje se u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade davanjem sugestija

i predloga. Izvršni direktori su direktno uključeni u ovaj proces, uz bar jednu osobu koja je iz određenog organizacionog dela odgovorna za dalje aktivnosti i realizaciju. Menadžer/ka za društveno odgovorno poslovanje odgovoran/na je direktoru/ki Direkcije komunikacija i izvršnom/oj direktoru/ki Sektora marketinga i komunikacija, a oni predsedniku/ci Izvršnog odbora Banke. U Direkciji za strategiju Banke definisane su i dve ESG (Environmental, Social, Governance) pozicije: senior specijalista/kinja za ESG i medior specijalista/kinja za ESG, koji odgovaraju direktoru/ki Sektora za strategiju, ljudske resurse i upravljanje projektima, a on/ona predsednici Izvršnog odbora. Koliko je tema brige o životnoj sredini i društvu važna za dalji strateški razvoj i opstanak dodatno pokazuje opredeljenje Erste Grupe koja je svim lokalnim najvišim upravljačkim telima definisala bonus ciljeve u skladu sa ESG smernicama.

Strateški prioriteti Erste Grupe

Erste Grupa teži da bude uzor i lider **zelene tranzicije** u regionu u kome posluje, mobilizujući resurse za klimatsku akciju i adaptaciju na klimatske promene. Verujemo da zelena tranzicija predstavlja priliku za ljude u regionu Centralne i Istočne Evrope, kao i da tranzicija mora biti pravedna za sve. Želimo da pomognemo našim klijentima da osiguraju svoj lični prosperitet u tom procesu. Za našu Grupu, zelena tranzicija takođe otvara mogućnosti za rast, a integrisanje klimatskih i ekoloških aspekata u upravljanje rizicima doprinosi da kreditni rizici ostanu niski.



Zelena tranzicija



Socijalna inkluzija



Dobro korporativno upravljanje i usklađenost

Posvećenost Erste Grupe **socijalnoj inkluziji** jednako je relevantna danas kao i pre 200 godina kada smo ustanovili vrednosti i principe našeg poslovanja. Socijalna kohezija u našem regionu stvara čvrstu i pouzdanu osnovu za funkcionalno socio-ekonomsko okruženje koje donosi prosperitet. Zato smo posvećeni inicijativama koje promovišu finansijsku inkluziju, socijalno bankarstvo, finansijsku edukaciju, i rodnu ravnopravnost. Verujemo da zdravo socio-ekonomsko okruženje pruža osnovu za stabilne bankarske operacije i ima pozitivan uticaj na naš ekonomski učinak.

Posvećeni smo **dobrom korporativnom upravljanju, poslovnoj etici i usklađenosti**, koje smatramo osnovnim preduslovima poslovanja i postizanja naših strateških prioriteta.

Erste Banka Srbija demonstrira dugoročnu posvećenost odgovornom i održivom poslovanju još od 2009. godine, kada je razvila svoju prvu Strategiju društveno odgovornog poslovanja, zasnovanu na sveobuhvatnoj proceni značajnih uticaja i strukturiranom dijalogu sa ključnim zainteresovanim stranama. Strategija je bila fokusirana na oblasti sa najvećim uticajem Banke – uključujući korporativno upravljanje, odnose sa zaposlenima, odnose sa klijentima, odgovorne nabavke, doprinos zajednicama i upravljanje uticajima na životnu sredinu. Usvajanjem strateških ESG smernica 2022. godine, u skladu sa globalnim okvirom Erste Grupe i lokalnim tržišnim kontekstom, započeta je formalna tranzicija ka većoj integraciji principa održivosti u strateške i operativne procese u portfoliju. Istovremeno, u skladu sa postavljenim okvirom Grupe, usvojen je unapređen pristup temama različitosti, jednakosti i inkluzije. Dobra praksa je dodatno osnažena uspostavljanjem ESG okvira, koji uvodi jasniju strukturu – sa fokusom na klijente, postavljanjem merljivih ciljeva i integrisanjem rizika održivosti.

Ključna nit koja povezuje DOP i ESG pristup u ovom modelu jeste **odgovornost** – odgovornost prema društvu, životnoj sredini, zainteresovanim stranama i budućim generacijama. Upravo doprinosom održivom razvoju, institucija jača sopstvenu dugoročnu održivost, dok istovremeno prepoznaje održivi razvoj kao stratešku priliku.

U tom kontekstu, Erste Banka je razvila i ključne politike koje se odnose na faktore održivosti, obuhvatajući oblasti sa najvećim uticajem na životnu sredinu, društvo i upravljanje. Time je uspostavljena čvrsta osnova za dalju usklađenost sa

regulatornim zahtevima, kao i za pozicioniranje Banke kao kredibilnog i konkurentnog aktera u tranziciji ka socijalno i ekološki održivom finansijskom sistemu.

Dugogodišnjom primenom principa društveno odgovornog poslovanja (DOP) i usmerenošću na podršku jednakosti i socijalnoj inkluziji u svim aspektima poslovanja – kreiranje namenskih proizvoda i usluga, obezbeđivanje jednakih mogućnosti u radnom okruženju, i brojne projekte u zajednici, Erste Banka je izgradila reputaciju zasnovanu na javnom obećanju, posvećenosti i transparentnosti. Ova reputacija je podržana strukturiranim izveštavanjem o održivosti u skladu sa međunarodno priznatim standardima, kao i kontinuiranim unapređenjem postojećih praksi, u dijalogu sa ključnim zainteresovanim stranama. Naše izveštavanje usklađeno je sa više međunarodno priznatih principa i metodologija:

- 10 principa Globalnog dogovora UN
- Principima osnaživanja žena UN
- UN standardima ponašanja za preduzeća u borbi protiv diskriminacije LGBT osoba
- Ciljevima održivog razvoja UN
- Global reporting Initiative (Globalna inicijativa za izveštavanje) – GRI univerzalni standardi 2021

Uz to, naš pristup karakterišu učenje, saradnja, prenošenje stečenog iskustva, umrežavanje, pa smo upravo zato osnivači i članice najrelevantnijih inicijativa ove oblasti u Srbiji: Foruma za odgovorno poslovanje, Globalnog dogovora UN – Kancelarija za Srbiju, Srpskog filantropskog foruma, i Nacionalnog saveta za društveno odgovorno poslovanje pri Privrednoj komori Srbije.



Materijalne teme

Erste Grupa je u 2024. godini sproveda analizu dvostruke materijalnosti u skladu sa zahtevima Evropskog standarda za izveštavanje o održivosti. U Srbiji, Erste Banka primenjuje strukturiran pristup lokalizaciji materijalnih tema, polazeći od liste utvrđene na nivou Erste Grupe, koju zatim validira u skladu sa lokalnim kontekstom i tržišnim specifičnostima. Ovaj proces se realizuje preko interne radionice koja okuplja ključne predstavnike svih relevantnih organizacionih delova sa ciljem zajedničke evaluacije i potvrde materijalnih tema.

Analiza je pokazala visok stepen usklađenosti između grupne liste materijalnih tema i uticaja identifikovanih u okviru lokalnog lanca vrednosti. Istovremeno, prepoznate su određene oblasti koje zahtevaju dodatno lokalno prilagođavanje, kako bi se uvažile specifičnosti tržišnog, regulatornog i društvenog okruženja u Srbiji.



Materijalne teme Erste Banke a. d. Novi Sad

Životna sredina

- Prilagođavanje na izmenjene klimatske uslove
- Ublažavanje klimatskih promena
- Energija
- Biodiverzitet

Društvo

- Obuka i napredovanje
- Ravnoteža poslovnog i privatnog života
- Zdravlje i bezbednost zaposlenih
- Rodna ravnopravnost
- Različitost
- Finansijsko zdravlje*
- Privatnost
- Dostupnost usluga, uključujući digitalizaciju i socijalno bankarstvo
- Podrška zajednici**

Upravljanje

- Zaštita uzbunjivača
- Prevencija i detekcija mita i korupcije

* entitetski specifična ** lokalno specifična

O identifikovanim materijalnim temama Erste Banka izveštava na nivou pristupa upravljanju i pokazatelja učinka.

Uključivanje zainteresovanih strana

Zainteresovane strane Erste Banke identifikovane su primenom sledećih principa: stepen zavisnosti od aktivnosti kompanije, vrste odgovornosti, nivo intenziteta interakcije, uticaja i različitih perspektiva koje dijalog donosi. Komunikacija sa zainteresovanim stranama kontinuirana je i dvosmerna i odvija se preko odgovarajućih kanala za svaku grupu zainteresovanih strana, kao što je navedeno u tabeli.

ZAINTERESOVANA STRANA	PODGRUPA	KANAL KOMUNIKACIJE
ZAPOSLENI	IZVRŠNI ODBOR BANKE	ZVANIČNE ODLUKE IO, INFORMATOR, DAN OTVORENIH VRATA I SASTANCI
	MENADŽMENT (L2 I L3)	SASTANCI I KONSULTACIJE
	ZAPOSLENI U PRODAJNOJ MREŽI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, OBUKE
	SINDIKAT	REDOVNI SASTANCI
	VOLONTERI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, DRUŠTVENE MREŽE
AKCIONARI	OSTALI ZAPOSLENI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, OBUKE
	/	FINANSIJSKI IZVEŠTAJI, DOP IZVEŠTAJI, VEB-SAJT BANKE
ERSTE GRUPA	ERSTE HOLDING	DOP IZVEŠTAJI, SASTANCI PO POTREBI, MEJL KOMUNIKACIJA
	ERSTE FONDACIJA	DOP IZVEŠTAJI, SASTANCI PO POTREBI, MEJL KOMUNIKACIJA
	ČLANICE ERSTE GRUPE	DOP IZVEŠTAJI, MEJL KOMUNIKACIJA
POSLOVNA ZAJEDNICA	PRODAJNA MREŽA ERSTE BANKE U SRBIJI I ČERKE FIRME ERSTE GRUPE OSNOVANE U SRBIJI	KONFERENCIJE, DOGAĐAJI, SASTANCI, DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	POSLOVNA UDRUŽENJA KOJA PROMOVIŠU DOP	KONFERENCIJE, DOGAĐAJI, SASTANCI, DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	OSTALA POSLOVNA UDRUŽENJA	DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	OSTALI	DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
KLIJENTI	FIZIČKA LICA	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, DRUŠTVENE MREŽE
	PRAVNA LICA – MALA PREDUZEĆA I PREDUZETNICI	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, DRUŠTVENE MREŽE
	PRAVNA LICA – MALA I SREDNJA PREDUZEĆA, VELIKI KLIJENTI I JAVNI SEKTOR	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, UGOVORI
ŽIVOTNA SREDINA	/	N/A
ZAJEDNICA	LOKALNI NIVO (U MESTIMA U KOJIMA BANKA POSLUJE)	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ
	NACIONALNI NIVO	MEDIJI, VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ
ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA	UDRUŽENJA POTROŠAČA	VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
	PARTNERI	VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, MEJL KOMUNIKACIJA
	OSTALI	VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ
MEDIJI	SPECIJALIZOVANI (EKONOMIJA, FINANSIJE I BANKARSTVO)	INTERVJUI, ČLANCI
	NACIONALNI	INTERVJUI, ČLANCI, UPITI, SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
	LOKALNI	INTERVJUI, ČLANCI, UPITI, SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
DRŽAVNE INSTITUCIJE	REGULATORNA TELA	VEB-SAJT BANKE, STRUČNI SKUPOVI
	INSTITUCIJE DRŽAVNE UPRAVE	VEB-SAJT BANKE, STRUČNI SKUPOVI
	PARTNERI NA PROJEKTIMA	VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, MEJL KOMUNIKACIJE
	LOKALNE SAMOUPRAVE (U MESTIMA U KOJIMA BANKA POSLUJE)	VEB-SAJT BANKE, STRUČNI SKUPOVI

Dobro korporativno upravljanje i usklađenost poslovanja

Posvećeni smo dobrom korporativnom upravljanju, poslovnoj etici i usklađenosti, koje smatramo osnovnim preduslovima poslovanja i postizanja naših strateških prioriteta. Naš sistem upravljanja i kontrole ima dva cilja – da se održi nesmetano poslovanje naše Banke, i da se zaštite interesi svih naših zainteresovanih strana. U potpunosti poštujemo sve zakonske odredbe i regulatorni okvir koji se odnose na naše poslovanje. Sa regulatornim telima i nadzornim organima uspostavljamo i održavamo proaktivan i transparentan dijalog, što uključuje i jasne procese za izveštavanje regulatornih organa. Uz to, podržavamo regulatorne organe u njihovim naporima da optimizuju i održavaju lokalne i međunarodne regulatorne standarde. Interni standardi i procedure kontinuirano se evaluiraju i unapređuju, kako bismo njihovom primenom osigurali usklađenost sa regulatornim zahtevima.

Naš **Kodeks poslovnog ponašanja** pruža referentnu tačku za postupke i služi kao obavezujući skup pravila kojim se uređuje ponašanje svih zaposlenih u svakodnevnom poslovanju. Kodeks se naslanja na viziju, misiju i korporativne vrednosti Banke, i usmerava nas da postupajući odgovorno, s poštovanjem i održivo u svim aspektima poslovanja, štitimo i dalje osnažujemo svoju dobru reputaciju i gradimo poverenje među svojim zainteresovanim stranama. Kodeks, bez izuzetaka, obuhvata i obavezuje sve članove Izvršnog odbora, rukovodioce svih nivoa i sve zaposlene u

Erste Banci. On služi kao vodič koji definiše šta naša Banka smatra etičnim poslovanjem, prihvaćenim vrednostima i principima, odnosno primerenom poslovnom praksom. Svim zainteresovanim stranama Kodeks poslovnog ponašanja je javno dostupan na [sajtu Banke](#).

Prakse dobrog korporativnog upravljanja definisane su i garantovane i nizom drugih strateških dokumenata koje je Banka usvojila:

- Opšti uslovi poslovanja
- Statut Erste Banke a. d. Novi Sad
- Procedura za sprečavanje sukoba interesa u Erste Bank a. d. Novi Sad (za Službu kontrole usklađenosti poslovanja i menadžment banke)
- Politika o poklonima
- Politika sukoba interesa i sprečavanja mita i korupcije
- Politika za upravljanje reputacionim rizikom
- Smernice za merenje reputacionog rizika
- AML program za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma
- Program usklađenosti sa propisima o zaštiti konkurencije
- Politika upravljanja rizikom od finansijskog kriminala
- Politika o zaštiti uzbunjivača
- Procedura o zaštiti uzbunjivača
- Procedure o utvrđivanju odgovornosti zaposlenih
- Politika nagrađivanja

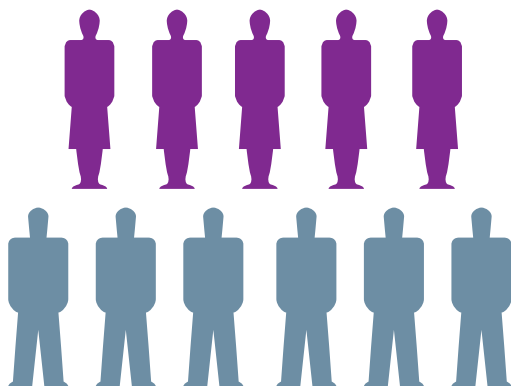
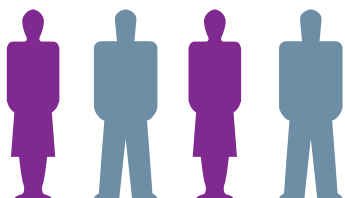
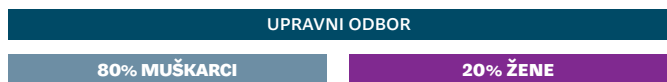
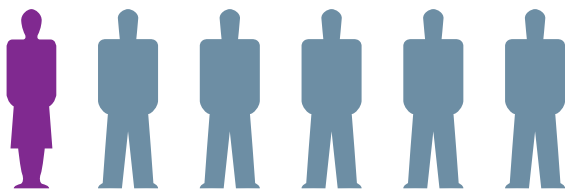


Izbor i sastav članova najviših upravljačkih tela

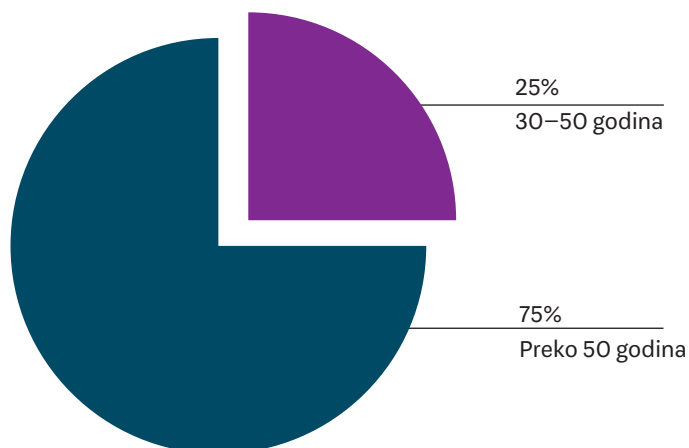
Članovi Upravnog i Izvršnog odbora Erste Banke biraju se na mandat do četiri godine, uz neograničenu mogućnost ponovnog izbora i prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije. Zakon o bankama i Statut banke regulišu pitanja izbora članova organa upravljanja Banke. Upravni odbor Banke čini najmanje pet članova, uključujući i predsednika. Članove Upravnog odbora imenuje Skupština Banke, a kandidate za članove Upravnog odbora predlažu postojeći članovi. Članove Izvršnog odbora bira Upravni odbor. Jedna

trećina članova Upravnog odbora, u skladu sa Zakonom o bankama, mora da bude nezavisna od banke, što znači da nema direktno ni indirektno vlasništvo u banci, ni u članu bankarske grupe kojoj ta banka pripada, kao i da nije zaposlena u banci ni u članici bankarske grupe kojoj banka pripada, niti kod akcionara banke. Narodna banka Srbije može propisati dodatne uslove koje lice mora ispuniti da bi se smatralo nezavisnim od banke. Članovi upravnog odbora banke moraju imati dobru poslovnu reputaciju i





STAROSNA STRUKTURA IZVRŠNOG ODBORA BANKE



odgovarajuće kvalifikacije, koje propisuje Narodna banka Srbije. Najmanje tri člana upravnog odbora banke moraju imati odgovarajuće iskustvo iz oblasti finansija, a najmanje jedan član upravnog odbora mora aktivno znati srpski jezik i imati prebivalište na teritoriji Republike Srbije.

Izvršni odbor Banke čine najmanje dva člana, uključujući i predsednika. Predsednik Izvršnog odbora predstavlja i zastupa Banku. Pri zaključivanju pravnih poslova i preduzimanju pravnih radnji iz delokruga Izvršnog odbora, predsednik Izvršnog odbora dužan je da obezbedi potpis jednog člana tog odbora. Članovi Izvršnog odbora Banke su u radnom odnosu u Banci na neodređeno vreme s punim radnim vremenom. Za članove Izvršnog odbora takođe važi da moraju imati dobru poslovnu reputaciju i odgovarajuće kvalifikacije, koje propisuje Narodna banka Srbije, kao i da najmanje jedan član Izvršnog odbora mora aktivno znati srpski jezik i imati prebivalište na teritoriji Republike Srbije. Svi članovi Izvršnog odbora moraju imati boravište na teritoriji Republike Srbije. Na imenovanje članova Izvršnog odbora shodno se primenjuju odredbe Zakona koje se odnose na imenovanje članova Upravnog odbora. Prema Statutu Banke, član Upravnog odbora ne može biti istovremeno i član Izvršnog odbora. Sledeći upravljački nivo Banke predstavljaju izvršni direktori sektora i službi.

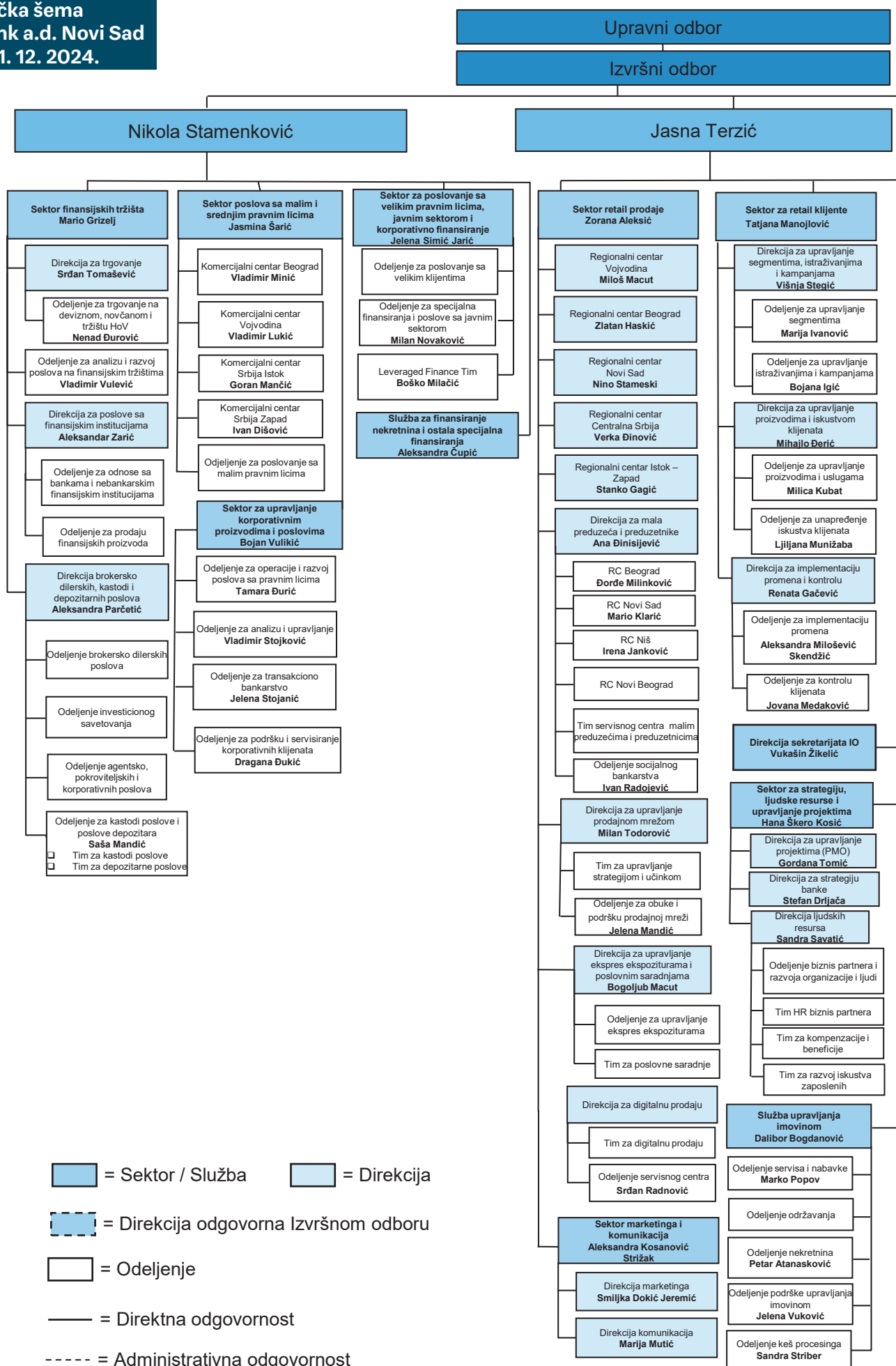
Dužnosti, prava i odgovornosti predsednika i članova Izvršnog odbora regulisani su Zakonom o bankama, Statutom Banke, Poslovnikom o radu Izvršnog odbora, kao i odlukama Upravnog odbora. Izvršni odbor je odgovoran za svoj rad Upravnom odboru i akcionarima Banke. Upravni odbor Banke je odgovoran Skupštini Banke, odnosno akcionarima, a njegov rad regulisan je Zakonom o bankama, Statutom Banke i Poslovnikom o radu Upravnog odbora.

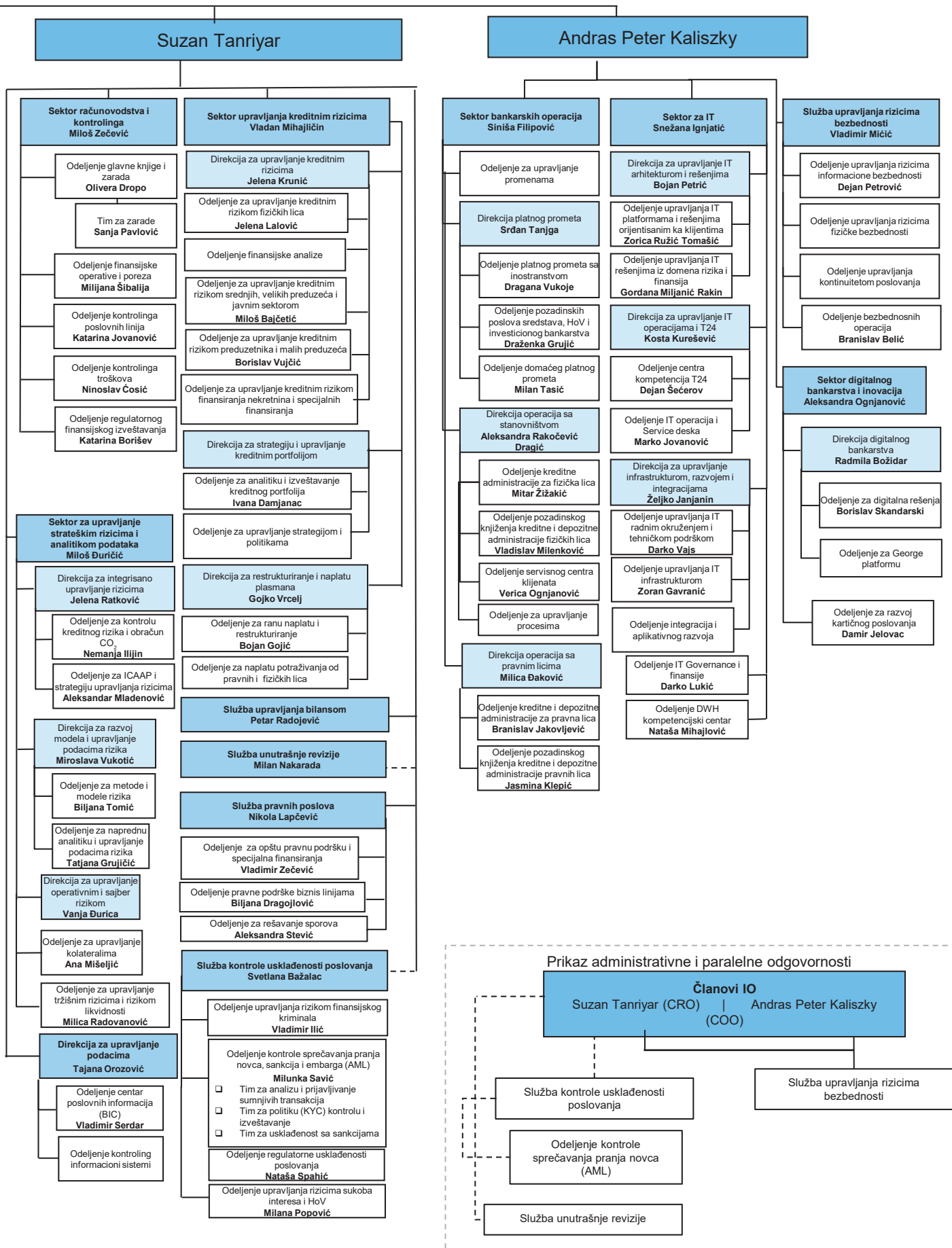
Upravni odbor Erste Banke na dan 31. 12. 2024. činilo je pet članova:

- Ingo Blajer (Ingo Bleier), predsednik Upravnog odbora
- Aleksandar Vlahović, nezavisan član Upravnog odbora
- Tijana Vještica, nezavisna članica Upravnog odbora
- Hanes Frocbaher (Hannes Frotzbacher), član Upravnog odbora
- Georg Buher (Georg Bucher), član Upravnog odbora

Izvršni odbor Erste Banke na dan 31. 12. 2024. činila su četiri člana:

- Jasna Terzić, predsednica Izvršnog odbora Banke
- Nikola Stamenković, član Izvršnog odbora
- Suzan Tanriyar (Suzan Tanriyar), članica Izvršnog odbora
- Andraš Kaliski (Andras Kaliszky), član Izvršnog odbora





Da bi se izbegli sukobi interesa, opšti princip kojeg se moraju pridržavati svi zaposleni, a samim tim i članovi Odbora Banke, jeste da prepoznaju sukob interesa i izveste o tome Službu kontrole usklađenosti poslovanje bez izuzetka i bez odlaganja, što je definisano Procedurom upravljanja sukobom interesa i Politikom upravljanja sukobom interesa. Takođe, u skladu s internim aktima, kada su u pitanju zaposleni Banke i njihove spoljne aktivnosti, saglasnost na njih daje nadležni član Izvršnog odbora, na preporuku Službe kontrole usklađenosti poslovanja. Kada je u pitanju član Izvršnog odbora, neophodnu saglasnost daje Upravni odbor.

Kada je reč o sistemu naknada i bonusa za izvršne direktore, bonusi su definisani Politikom nagrađivanja. Pojedinačni bonusi

menadžera zavise od tri kriterijuma: finansijskih rezultata Banke, ocene liderstva i izmerenih pojedinačnih ostvarenja postavljenih ciljeva za menadžere. Visina bonus potencijala zavisi od uticaja koji kategorija posla ima na poslovni uspeh poslodavca odnosno Banke. Što je veći uticaj na ostvarenje poslovnog uspeha Banke, veća je potencijalna nagrada koju zaposleni može da ostvari. Bonus potencijali članova Izvršnog odbora definisani su njihovim ugovorima, a deo bonus potencijala koji će biti isplaćen zavisi najpre od rezultata Banke, a onda i od individualnog učinka člana Izvršnog odbora koji se procenjuje nakon završene finansijske godine. Finalnu odluku o visini iznosa bonusa za članove Izvršnog odbora donosi Upravni odbor. Rad Izvršnog odbora ocenjuje se kvartalnim izveštajima o poslovanju Banke koje razmatra Upravni odbor.



Upravljanje rizicima i interna revizija

Da bismo na održiv način optimizovali naše poslovanje i dobit, promoviramo dosledan i obazriv pristup upravljanju rizikom u celoj Grupi, i identifikujemo, merimo i kontrolišemo finansijske i nefinansijske rizike koji utiču na naše poslovanje i optimizujemo preuzimanje rizika.

Prvu liniju odbrane od rizika u Banci čini operativni menadžment koji je istovremeno i vlasnik rizika povezanih s procesom koji pokriva i koji je odgovoran za procenu, kontrolu i ublažavanje rizika, tj. sprovođenje internih kontrola. Drugu liniju odbrane čine Risk menadžment i Compliance (AML, Fraud i drugi) koji pružaju podršku prvom nivou i nadgledaju implementaciju efikasnih mera za zaštitu od rizika. Treću liniju odbrane čini interna revizija koja najvišem menadžmentu pruža uveravanje o efikasnosti uspostavljenog sistema kontrola i procesa upravljanja rizicima. Prema tome, prvi i drugi nivoi odbrane u obavezi su da procene potencijalne rizike u svom domenu i da definišu način na koji će ih kontrolisati, dok su zaposleni u obavezi da primenjuju kontrolne postupke u svom svakodnevnom radu.

U skladu sa Odlukom o upravljanju rizicima Narodne banke Srbije, kao i za potrebe Interne procene adekvatnosti kapitala (ICAAP), Banka je dužna da razmatra sve materijalno značajne rizike u skladu sa svojim rizičnim profilom.

Prema poslednjoj sprovedenoj analizi procene materijalne značajnosti, Banka je u svom poslovanju izložena sledećim materijalno značajnim rizicima:

- Kreditnom riziku, uključujući rizik neizmirenja obaveza, rizik migracije, kreditno-devizni rizik, kreditno-kamatni rizik i rizik koncentracije kreditnog rizika;
- Tržišnom riziku (uključujući Kamatni rizik u bankarskoj knjizi);
- Riziku likvidnosti;
- Operativnom riziku;
- Strateškom riziku;
- Reputacionom riziku;
- Makroekonomskom riziku (transverzalni tip rizika);
- (Geo)-političkom riziku (transverzalni tip rizika);
- ESG rizicima (transverzalni tip rizika).

Uzimanje u obzir faktora koji se odnose na zaštitu životne sredine, društvo i upravljanje (Environmental, Social, Governance – ESG) jedan je od ključnih stubova strategije Banke. U ovoj oblasti Erste Banka u Srbiji prati pristup Erste Grupe, uz prilagođavanje po principu proporcionalnosti, kao i lokalnom zakonodavstvu i specifičnostima lokalnog tržišta. ESG faktori integrisani su u pristup upravljanju rizicima, uključujući poslovnu strategiju, upravljanje, kvantifikaciju, upravljanje podacima i izveštavanje zasnovano na važećim regulatornim zahtevima i inicijativama.

Tokom sprovođenja revizija, Interna revizija procenjuje da li su svi značajni rizici identifikovani, kao i da li su uspostavljeni adekvatni sistemi kontrola. Svoja zapažanja Interna revizija formuliše preporukama čije ispunjenje doprinosi poboljšanju efikasnosti upravljanja poslovanjem i rizicima, kao i poboljšanju sistema internih kontrola u procesima Banke.



Prakse kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima (Compliance)

Naš program kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima ima za cilj obezbeđivanje poverenja u našu Banku. Program obuhvata sprečavanje i borbu protiv pranja novca i finansiranja terorizma, kršenja finansijskih sankcija, kao i prevara i korupcije. Program obuhvata i pitanja sigurnosti i bezbednosti, i ispunjava sve međunarodne regulatorne zahteve i standarde poštovanja propisa.



Sa tim ciljem:

- definišemo standarde i redovne kontrole u svim relevantnim procesima poslovanja da bismo identifikovali i sprečili potencijalno nezakonite ili neetičke prakse i u tu svrhu koristimo odgovarajuće tehničke i upravljačke sisteme;
- identifikujemo, prijavljujemo i ne izvršavamo sumnjive transakcije koje se odnose na pranje novca i finansiranje terorizma, zloupotrebu osetljivih informacija, manipulisanje tržištem i insajdersko trgovanje;
- poznajemo svoje klijente, poslujeemo samo s klijentima koje smo identifikovali u skladu sa propisima i samo u slučajevima kada razumemo poslovanje klijenta;
- identifikujemo, rešavamo i/ili obelodanjujemo sve potencijalne sukobe interesa;
- vodimo striktnu politiku borbe protiv korupcije i podmićivanja, sprečavamo davanje i primanje mita i/ili plaćanja u cilju ubrzavanja poslovnih postupaka;
- definišemo aranžmane koje čine pravila, alati i kanali za njihovo sprovođenje i sankcionisanje, a sve u cilju obezbeđivanja adekvatne sigurnosti i bezbednosti naših zaposlenih, imovine i reputacije;
- svojim klijentima, poslovnim partnerima i posetiocima obezbeđujemo prijatan i siguran ambijent;
- obezbeđujemo redovnu obuku iz oblasti kontrole usklađenosti poslovanja, uključujući redovne obuke u oblasti sprečavanja pranja novca, finansiranja terorizma i ciljanih finansijskih sankcija za sve zaposlene u Banci;
- podstičemo sve zaposlene da obelodane sva pitanja koja izazivaju zabrinutost, pružamo program zaštite uzbunjivača (koji obezbeđuje anonimnost) i kontrolišemo sprovođenje adekvatnih mera ukoliko je došlo do prekršaja, pri čemu poštujemo i štitimo prava pojedinaca;
- potpisali smo Deklaraciju o borbi protiv korupcije Globalnog dogovora UN u Srbiji i posvećeni smo njenoj implementaciji u svakodnevnom poslovanju.

Prevenција prevara i zloupotreba i zaštita uzbunjivača

U Erste Banci postoji odeljenje koje se bavi isključivo sprečavanjem zloupotreba i prevara, Odeljenje upravljanja rizikom finansijskog kriminala (FCM – Financial Crime Management), ali da bi se zloupotrebe predupredile, neophodna je konstantna uključenost i podrška svih kolega/koleginica. Banka stavlja akcenat na prevenciju prevara i identifikovanje mogućih prevara pre nego što se dogode, dok iz već detektovanih slučajeva izvodi zaključke radi daljeg unapređenja procesa koji bi predupredio ovakve događaje, čime se smanjuje broj negativnih efekata, loših plasmana i konačno, utiče da budući proizvodi klijentima budu jeftiniji, a Banka konkurentnija na tržištu.

Jedan od osnovnih alata za upravljanje internim prevarama jeste prijava sumnje na prevaru – tzv. Whistleblowing (u lokalnoj regulativi nazvano „uzbunjivanje“) – gde osim klijenata i partnera, prijavu mogu da vrše i zaposleni Banke prvenstveno sa ciljem zaštite Banke, pa samim tim i svog radnog mesta i statusa, kao i zaštite klijenata Banke. Banka je usvojila Politiku o zaštiti uzbunjivača i Proceduru o zaštiti uzbunjivača, čija je svrha da na jasan i jednostavan način objasne korake prilikom unutrašnjeg uzbunjivanja, te kome i u kojoj formi se podnosi informacija koja je predmet uzbunjivanja. Informacije od značaja za Banku jesu one koje mogu izazvati različite negativne posledice, među kojima su i: negativna reklama i reputacioni rizik, novčani gubitak, smanjenje produktivnosti i radnog morala zaposlenih, gubitak poverenja u Banku od njenih klijenta ili akcionara, uticaj na cene akcija, pogoršanje odnosa sa dobavljačima, troškovi rešavanja posledica prevare, negativan uticaj na ispunjenje poslovnog plana i poslovnih rezultata. Dostavljanje informacije vrši se licu ovlašćenom za prijem informacije i vođenje postupka u vezi sa unutrašnjim uzbunjivanjem, pismeno ili usmeno. Pismeno dostavljanje informacije može se učiniti i neposrednom predajom pismena o informaciji u vezi sa unutrašnjim uzbunjivanjem, običnom ili preporučenom pošiljkom, elektronskom poštom ili preko aplikacije Anonimus, u skladu sa zakonom. Lica koja nemaju pristup kanalima komunikacije koji su dostupni zaposlenima u Banci, uzbunjivanje mogu izvršiti preko mejl adrese uzbunjivac@erstebank.rs. Ovo obaveštenje je dostupno i na veb-sajtu Banke.

Poslodavac ne sme činjenjem ili nečinjenjem da stavi uzbunjivača u nepovoljniji položaj u vezi sa uzbunjivanjem, a naročito ako se nepovoljniji položaj odnosi na: zapošljavanje, sticanje svojstva pripravnika i volontera, rad van radnog odnosa, obrazovanje, osposobljavanje ili stručno usavršavanje, napredovanje na poslu, ocenjivanje, sticanje ili gubitak zvanja, disciplinske mere i kazne,

uslove rada, prestanak radnog odnosa, zaradu i druge naknade iz radnog odnosa, učešće u dobiti poslodavca, isplatu nagrade i otpremnine, raspoređivanje i premeštaj na drugo radno mesto, nepreduzimanje mera radi zaštite zbog uznemiravanja od drugih lica, upućivanje na obavezne zdravstvene preglede ili upućivanje na preglede radi ocene radne sposobnosti.

U cilju provere informacije u vezi sa unutrašnjim uzbunjivanjem, preduzimaju se odgovarajuće radnje, o čemu se obaveštava poslodavac, kao i uzbunjivač, ukoliko je to moguće na osnovu raspoloživih podataka. Po okončanju postupka sastavlja se Izveštaj o preduzetim radnjama u postupku i informaciji u vezi sa unutrašnjim uzbunjivanjem, predlažu mere radi otklanjanja uočenih nepravilnosti i posledica štetne radnje nastalih u vezi sa unutrašnjim uzbunjivanjem. Izveštaj se dostavlja poslodavcu i uzbunjivaču, i o njemu se uzbunjivač može izjasniti.

Banka ima posebno Odeljenje upravljanja rizicima sukoba interesa i HoV čija je nadležnost upravljanje rizicima svih vrsta sukoba interesa koji mogu nastati u vezi sa bankarskim poslovanjem, kao i privatnim aktivnostima zaposlenih, uključujući rizik hartija od vrednosti (securities compliance) i reputacioni rizik. Ustanovljene su posebne politike upravljanja navedenim rizicima koje imaju za cilj zaštitu klijenata u domenu rizika usklađenosti poslovanja, sprečavanje zloupotrebe tržišta kapitala i za usklađenosti poslovanja relevantnih informacija koje proističu iz posebnih ovlašćenja.

Uz to, Erste Banka je član Foruma za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, čiji je osnovni cilj efikasna zaštita klijenata banaka, pravnih i fizičkih lica, od prevara i zloupotreba u postupku odobravanja i korišćenja kredita, kao i zaštita samih banaka. Članovi Foruma međusobno razmenjuju anonimizovane podatke i informacije relevantne za otkrivanje i sprečavanje prevara, kao što su tip prevare, broj pokušaja, moguće predloge za zaštitu od prevare. Banka, kao i ostali članovi Foruma, ima obavezu da podatke i informacije do kojih je došla u komunikaciji sa drugim članovima Foruma čuva kao poslovnu tajnu, u skladu sa propisima i aktima poslovne politike Banke. Stručni tim Erste Banke iz ove oblasti pružio je značajan doprinos osnivanju lokalnog ogranka svetski priznate asocijacije ACFE – Udruženja sertifikovanih istražitelja prevara Srbije. Banka takođe sarađuje sa relevantnim odborima pri Udruženju Banaka Srbije (UBS) koji za cilj imaju mitigaciju rizika finansijskog kriminala.

Zaštita od korupcije

Erste Banka primenjuje takozvanu politiku nulte tolerancije za sva činjenja koja su protivzakonita, uključujući i korupciju. Banka svoje aktivnosti bazira na prevenciji ponašanja koja mogu voditi korupciji, a to su: rizici sukoba interesa, reputacioni rizik i zaštita konkurencije. Banka ima usvojenu Politiku sukoba interesa i sprečavanja mita i korupcije, Pravilnik za dodelu sponzorstava i donacija organizacijama, programima i projektima od opšteg društvenog značaja i Pravilnik o sponzorstvima i donacijama u sportu, dokumente koji obuhvataju ovu materiju i po kojima je strogo zabranjen bilo koji vid koruptivnog ponašanja. Politika za sprečavanje korupcije je dokument nivoa „A1“, odnosno najviši akt usvojen od Izvršnog i Upravnog odbora, što govori o značaju koji Banka pridaje temi antikorupcije.

Banka posmatra sukob interesa koji proizlazi iz redovnih aktivnosti i u kom su učesnici svesni posledica, te sukob interesa u koji se učesnici dovode s namerom. U ovom kontekstu razlikuju se dve vrste sukoba interesa: interni – koji se odnosi na zaposlene Banke, i eksterni – koji se odnosi na klijente i poslovne partnere Banke.

Interni sukob interesa koji može ukazivati na korupciju definiše se kao bilo koji sukob koji može nastati, osim ostalog i kao razlika između privatnih i poslovnih interesa zaposlenog gde je privatni interes iskazan u novcu, dok je poslovni interes iskazan u lojalnosti poslodavcu, poštovanju klijenata, primeni i pridržavanju svih propisa, očuvanju ugleda poslodavca i sopstvenog ugleda, itd. Mehanizmi kojima se umanjuje ovakva vrsta sukoba interesa jesu podizanje svesti zaposlenih o organizacionoj kulturi i politici Banke u vezi sa činjenjem ovih dela, zatim ukazivanje na posledice u slučaju nastanka ovih dela, te obavezna prijava privatnih poslovnih aktivnosti svih zaposlenih i njihova analiza u domenu sukoba interesa, mogućnost prijave počinilaca ili sumnje na počinioce procesom uzbunjivanja (“Whistleblow”), primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala i generalno sprečavanja sukoba interesa.

Pod eksternim sukobom interesa, Banka podrazumeva sukob interesa klijenta (ili drugog poslovnog partnera) između privatnog interesa za uštedu, povoljnije uslove, lakši i brži način dolaska do novca generalno i interesa za fer poslovanje, poštovanje propisa, poštovanje bankarske institucije itd. Mehanizmi kojima se umanjuje ovakva vrsta sukoba interesa pre svega jesu analiza reputacionog rizika u vezi sa klijentom

i ponovno podizanje nivoa svesti zaposlenih o izbegavanju ovakvih vrsta sukoba interesa, kao i savetovanje zaposlenih o prebacivanju aktivnosti koje mogu voditi sukobu interesa u druge organizacione jedinice, gde se taj sukob ne može iskazati ili se bar može kontrolisati, obuke o posledicama i važnosti prijave sumnje na počinioce, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala i sprečavanja sukoba interesa obavezna primena nezavisnog tenderskog modela ocene dobavljača itd.

U toku 2023. godine, sprovedena je analiza rizika od korupcije u svim poslovnim jedinicama Banke. Kako se ova analiza sprovodi na svake dve godine, uz obavezu revidiranja, ukoliko se pojave nove relevantne informacije za procenu, naredno testiranje se očekuje u 2025. godini. Detektovani rizici odnose se na funkciju prodaje, koja je u interakciji sa klijentima, pa samim tim može dati i primiti bilo koju vrstu podsticaja. Mitigacija rizika vrši se permanentnim obukama, kao i kontrolom poklona koje su zaposleni primili.

Podizanje svesti zaposlenih i namenske obuke izuzetno su važan deo sistema upravljanja rizicima povezanim sa korupcijom. Za najviše nivoe menadžmenta po potrebi se sprovodi “Tone at the top” obuka koja se odnosi na opšte teme povezane sa korupcijom i reputacionim rizikom. Takođe, obuke za menadžment uključuju i e-learning module, kao i posebne prezentacije za specifične pozicije.

Antikorupcijske politike i procedure Banke dostupne su svim zaposlenima preko internog portala, te je obaveza svih zaposlenih da se redovno informišu o novousvojenim dokumentima.

Tema antikorupcije sastavni je deo obuke za sve novozaposlene, koja se sprovodi jednom mesečno i obuhvata obuku o nefinansijskim rizicima, rizicima finansijskog kriminala, opštim odredbama o sukobu interesa, korupciji i reputacionom riziku. Cilj obuke je upoznavanje zaposlenih sa nultom tolerancijom, rizicima, načinima prepoznavanja, načinima prijave i eskalacije slučajeva povezanih s rizikom, relevantnim aktima koje je potrebno poznavati i osobama za kontakt za bilo koje pitanje iz ove oblasti. Obuka se sprovodi u direktnoj komunikaciji korišćenjem prezentacija. Izvršena je integracija obuke o antikorupciji i u sistem e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke za sve zaposlene periodično, odnosno najmanje na svake dve godine, kao i sistem ‘face to face’ obuka koje

Upravljanje rizicima finansijskog kriminala svake godine drži funkcionerima Banke. Obuke o antikorupciji sistemom e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke vrše se prezentovanjem informacija, te se zatim korišćenjem posebne aplikacije (TEA) vrši testiranje zaposlenih o navedenim temama, sa ciljem jačanja svesti o rizicima, postojanju regulative i akata u kojima se ona nalazi, te merama mitigacije rizika i osobama zaduženim za upravljanje rizicima. U toku 2024. godine o antikorupcijskim procedurama testirano je 1258 zaposlenih i 69% je uspešno položilo test. Svim testiranim zaposlenima se nakon kontrole testova ukazuje na eventualne pogrešne odgovore koje su dali u testu, te se postiže kontinuirana obuka i nakon evaluacije testa.

U oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, sproveden je regulatorni zahtev i procenjen rizik od pranja novca, finansiranja terorizma i sankcija i predviđene su mere za ublažavanje procenjenih rizika, a sve u cilju zaštite Banke od upliva novca u čije se poreklo sumnja, a koji je namenjen finansiranju terorizma, i/ili od zloupotrebe Banke i njenih klijenata od zaobilaženja sankcija koje su obavezujuće u Republici Srbiji i Erste Grupi.

U oblasti sprečavanja sukoba interesa svake godine drže se obavezne obuke za sve zaposlene Banke, uključujući i najviše rukovodstvo, i to opšta obuka za sve zaposlene, kao i napredna obuka za tzv. jedinice poverljivosti kao organizacione jedinice koje su po prirodi posla u češćem dodiru sa informacijama relevantnim za usklađenost poslovanja, zbog čega postoji veći potencijal sukoba interesa. U 2024. godini opštu obuku za sve zaposlene položilo je 69% zaposlenih Erste Banke, dok je naprednu obuku položilo 77% zaposlenih u organizacionim delovima u kojima je, zbog prirode posla, češća zastupljenost poverljivih informacija. Uz to, obuka o sukobu interesa je i sastavni deo svake obuke „Dobro došli u Erste“, koju prolaze svi novozaposleni Banke.

Pored jačanja internih kapaciteta, Banka svoje politike i procedure u ovoj oblasti komunicira i klijentima i poslovnim partnerima, sa ciljem sveobuhvatnog pristupa prevenciji rizika usklađenosti. Odredbe povezane sa antikorupcijom i sukobom interesa sastavni su deo Opštih uslova poslovanja, koji su sastavni deo ugovora sa svakim klijentom, a takođe su javno dostupne na veb-stranici Banke. Sa klijentima i poslovnim partnerima za koje je procenjeno da postoji potreba održavaju se posebni sastanci. Uz to, partneri i klijenti, na zvaničnoj veb-stranici EBS, mogu pronaći obaveštenje u vezi sa njihovim pravima, kao i imejl adresu preko koje mogu da prijave svako nedozvoljeno ponašanje zaposlenih Banke. Relevantne informacije partnerima i klijentima dostupne su i u godišnjem Izveštaju o društveno odgovornom poslovanju.

U toku 2024. godine, pored standardnih obuka na temu korupcije i testiranja zaposlenih koje se redovno sprovode, Erste Banka je organizovala #4 Erste Security & Fraud konferenciju – najveći događaj te vrste na lokalnom području. Uz učešće više od 180 eksperata iz 10 zemalja, kao rezultat konferencije prikazani su novi trendovi i objavljen je materijal koji dodatno pomaže klijentima, zaposlenima i zajednici da se umanje rizici prevare, korupcije i sukoba interesa. Pozitivni uticaji ovakvim podizanjem standarda na tržištu, kao i liderstvo u sektorskim inicijativama svakako su karakteristike poslovanja naše Banke.

Zaštita konkurencije

Slobodna konkurencija i usklađenost poslovanja sa propisima o zaštiti konkurencije ne samo da su važan tržišni princip već su i čvrsto poslovno opredeljenje i cilj Banke.

Naš pristup ovoj temi podrazumeva da:

- informišemo zaposlene o ponašanju koje narušava slobodnu i fer konkurenciju i zabranjujemo im da sklapaju poslovne dogovore koji narušavaju slobodnu i fer konkurenciju;
- ne zloupotrebjavamo svoj položaj na tržištu i obezbeđujemo da sva poslovna spajanja i povezivanja ispunjavaju sve važeće zahteve koje propisuju antimonopolski zakoni;
- ne kršimo prava i interese trećih lica kada je reč o žigovima i pravima intelektualne svojine, i štitimo sopstvena, zaštićena prava intelektualne svojine od potencijalne zloupotrebe od trećih lica.

Program o zaštiti konkurencije koji Erste Banka implementira od 2011. godine sadrži nekoliko dokumenata koji se odnose na sledeće ključne celine:

- Fer konkurencija – usklađenost sa principima Zakona o zaštiti konkurencije za zaposlene
- Smernice za sprečavanje korupcije – sastavni deo Anti-Fraud Management Compliance (Upravljanje i koordinacija sprečavanja nepravilnosti i prevara)
- Šta raditi u slučajevima nenajavljenog uviđaja
- Obrazac zahteva za dozvolu uspostavljanja kontakta sa konkurencijom
- Procedura postupanja u komunikaciji s regulatornim telima i drugim državnim organima u postupcima posredne i neposredne kontrole.

Upoznavanje sa Programom uključeno je od 2013. godine u redovne obuke svih novozaposlenih u okviru procesa dobrodošlice „Dobro došli u Erste“. Obuka podrazumeva podizanje svesti o značaju teme zaštite konkurencije i upoznavanje sa štetnim posledicama u slučaju povrede propisa o zaštiti konkurencije.

Uticaji na životnu sredinu

Erste Banka strateški pristupa zaštiti životne sredine, razvijajući rešenja koja doprinose održivosti. Ovo se odnosi na sve delove našeg lanca vrednosti, uz najveći fokus na portfolio, kroz koji ostvarujemo najznačajnije uticaje. Postavljanje ciljeva u oblasti zaštite životne sredine, kao i indikatora za praćenje i načine merenja, sastavni su deo naših procesa planiranja i u drugim oblastima – lancu nabavke i direktnim operacijama.

Poslovanje Banke usaglašeno je sa svim aktuelnim regulatornim propisima koji se odnose na zaštitu životne sredine. Pored toga, Banka se u svom poslovanju rukovodi ESG smernicama, strategijom koja je povezala i objedinila u jedan dokument mnoge ranije dokumente iz ove oblasti poput: Strategije društveno odgovornog poslovanja, Načela zaštite životne sredine, Politike upravljanja energijom Erste Grupe i Procedure za upravljanje otpadom.

Održivo finansiranje

Prepoznajući klimatske promene kao jedan od najvećih globalnih izazova današnjeg društva, Erste Banka je posvećena akciji protiv klimatskih promena i njenih posledica.

Naš pristup, utemeljen u hitnoj potrebi za tranzicijom ka niskougljeničnoj ekonomiji, podrazumeva tri ključna toka: dekarbonizaciju (finansiranu i operativnu), stalno povećanje zelenih ulaganja i kontinuiranu i posvećenu edukaciju.

Finansirana dekarbonizacija, fokusirana je na 100 ključnih klijenata u pet industrija (energija, cement, gvožđe i čelik, automobilska industrija i nekretnine), kroz ESG upitnike i programe obuke za smanjenje emisija. Sprovodimo *Program Net Zero Transition 2024+*, fokusiran na podršku svim klijentima u postizanju ciljeva dekarbonizacije, prilagođenim strategijama smanjenja emisija i implementacijom održivih praksi. Ovaj program obuhvata ciljne mere i resurse koji omogućavaju klijentima tranziciju ka niskougljeničnim poslovnim modelima. Uz to, malim i srednjim preduzećima namenjen je *SME Vienna Restatement Program*, sa ciljem da im olakša proces dekarbonizacije stručnim savetima, prilagođenim upitnicima, i edukativnom podrškom u uvođenju ESG praksi.

Dodatno, odgovoran pristup Erste Banke finansiranju uključuje stroge ESG procene, zabranu ulaganja u ugali i industrije koje ugrožavaju zaštićena područja, uz integraciju ESG faktora u procese eksternalizacije.

Kada je reč o „zelenim“ ulaganjima, Banka je, u skladu sa svojom Politikom o odgovornom

Ulaganje u vetroparkove i solarnu energiju

Erste Grupa i Erste Banka Novi Sad, u saradnji sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD), obezbedile su finansijski paket od 91,4 miliona evra za izgradnju vetroparka Pupin u Srbiji kompaniji Enlight Renewable Energy. Ovaj projekat od 94 MW, biće dostupan široj javnosti u drugoj polovini 2025. godine i snabdevaće više od 40.000 domaćinstava zelenom energijom. Time se značajno doprinosi energetske tranziciji zemlje, smanjenju emisije ugljen-dioksida i diversifikaciji energetskog portfolija.

Vetropark Pupin je proširenje postojećeg vetroparka Kovačica, koji su takođe finansirali Erste i EBRD. Projekat se realizuje u trenutku kada Srbija ubrzava prelazak na obnovljive izvore energije, a ovaj model finansiranja pruža stabilnost investitorima i kao dobar primer podstiče buduće projekte u sektoru vetroenergije. Erste (Erste Grupa i Erste Banka a. d. Novi Sad) i EBRD će obezbediti paralelne kredite, svaki u vrednosti od 45,7 miliona evra. Pored vetroparka Pupin, Erste Grupa je predvodila finansiranje vetroparka Krivača u Golupcu, prvog vetroparka u Istočnoj Srbiji, koji je finansiran preko komercijalnog ugovora o otkupu električne energije. Sa kapacitetom od 105,6 MW i 22 vetroturbine, Krivača će godišnje proizvoditi 310 GWh, pokrivajući potrebe 75.000 domaćinstava i smanjujući emisiju ugljen-dioksida za 120.000 tona. Erste Grupa je u okviru konzorcijuma sa Raiffeisen i NLB bankama, zajedno sa investitorima MK Group i ALFI Green Energy Fundom, uložila 165 miliona evra u realizaciju ovog projekta.

Još jedan značajan projekat u koji je Erste uključena jeste vetropark Čibuk 2, koji će sa kapacitetom od 154 MW snabdevati oko 62.000 domaćinstava i smanjiti emisiju ugljen-dioksida za 311.200 tona godišnje. Ovaj projekat, vredan 212 miliona evra, finansira Erste u partnerstvu sa Masdarom iz Ujedinjenih Arapskih Emirata i Taaleri Energijom iz Finske. Nakon što bude završen po planu do kraja 2026. godine, Čibuk 2 će biti najveći operativni vetropark u Srbiji, nastavak već postojećeg vetroparka Čibuk 1.

Osim vetroparkova, u Saraorcima je puštena u rad solarna elektrana, jedan od većih objekata te vrste u Srbiji. Projekat su finansirali Erste Leasing i Erste Banka, a realizovali investitor AVR Solar Park d. o. o. i izvođač PowerChina. Elektrana ima izlaznu snagu od 9,86 MW i godišnje proizvodi oko 15.100 MWh električne energije, što je dovoljno za oko 2.400 domaćinstava. Korišćenjem 18.000 solarnih panela smanjuje emisiju CO₂ za 17.500 tona godišnje i doprinosi većem udelu obnovljivih izvora energije u elektroenergetskom sistemu Srbije.

finansiranju i Politikom finansiranja obnovljivih izvora energije posvećena finansiranju različitih projekata energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije.

Uz to, investicije u projekte zaštite biodiverziteta u skladu su sa strategijom očuvanja ekosistema preko aktivnosti kao što su urbani pčelinjak i inicijative za zaštitu solitarnih pčela, kao najvažnijih oprašivača, ali i zaštićenih područja. Ove inicijative podržavaju našu posvećenost biodiverzitetu i doprinos održivom razvoju.

Naši naponi i aktivnosti prepoznati su kao značajan doprinos u borbi protiv klimatskih promena, te je Erste Banka u 2024. godini nagrađena priznanjima „Šampion održivosti“, koje dodeljuje Forum za odgovorno poslovanje, i „ESG Lider“ koje dodeljuje PwC Srbija, u kategorijama koje se odnose na akcije za borbu protiv klimatskih promena.

Erste Banka je lider u zelenim investicijama u Srbiji, sa više od 80% ulaganja u obnovljive izvore energije. Ovi projekti podrazumevaju veoma kompleksne aktivnosti kako za nosioce projekata tako i za finansijske institucije. Finansiranje se zasniva na studijama o uticaju projekata na životnu sredinu u zajednici u kojoj se gradi, odobrenju lokalnih vlasti, usklađenosti sa svim lokalnim zakonima i propisima, kao i na poštovanju specifičnih standarda za finansiranje u ovoj oblasti.

Kreditne linije za pravna lica

U 2024. godini je za energetske efikasnost (EE) i obnovljive izvore energije (OIE) plasiran sledeći iznos plasmana:

EBRD Reboot Program I tranša Corporate	1.792.462 EUR
EBRD CSP (EE) 2021 Corporate	483.978 EUR
KfW 2018 za Corporate	10.000.000 EUR
Iz sredstava Banke	53.002.363 EUR
Ukupno:	65.278.803 EUR

Sredstva su namenjena finansiranju solarnih elektrana, biogasnih postrojenja, vetroparkova, poljoprivredne proizvodnje i nabavke sirovina neophodnih za rad biogasnih postrojenja, kao i za investicije za energetske efikasnost i druge projekte obnovljivih izvora energije.

Zahvaljujući ovim aktivnostima, Erste Banka je dobila nagradu – EBRD Gold Sustainability Award 2024 i EBRD Certificate of

Excellence u kategoriji inovacija u zaštiti životne sredine.

Ugovor za kreditnu liniju „SME CSP loan“ – „EBRS Competitiveness Support Programme“ za energetske efikasnost Erste Banka je potpisala sa EBRD-om u avgustu 2021. godine. Ova kreditna linija ima namenu da finansira investicije malih i srednjih preduzeća u Srbiji, koje će potpomoći poboljšanje konkurentnosti i usaglašenosti sa tehničkim standardima Pravnog nasleđa Evropske unije. Iz ove kreditne linije finansiraju se brojni projekti solarnih panela, mašine za proizvodnju i rad samih kompanija, proizvodni pogoni i slično, kao poboljšanje konkurentnosti krajnjih korisnika. Ugovor EBRD CSP Program potpisan je u iznosu od pet miliona EUR. Iz ove kreditne linije klijentima su obezbeđena bespovratna sredstva (grantovi), po verifikaciji projekata, u iznosu od 15% od odobrenog kredita. Linija je bila aktivna i u 2024. godini, sva njena sredstva uspešno su plasirana krajnjim korisnicima i sama linija je uspešno realizovana do kraja.

U septembru 2022. godine, Erste Banka je potpisala sa EBRD-om Ugovor za kreditnu liniju EBRD Sustainable Reboot SME Programme – linija za energetske efikasnost i obnovljive izvore energije. Ugovor EBRD Reboot Program potpisan je u iznosu od 15 miliona EUR, a namena i uslovi isti su kao i za prethodno navedenu kreditnu liniju. Linija je takođe bila aktivna i u 2024. godini, sva njena sredstva uspešno su plasirana krajnjim korisnicima i sama linija je uspešno realizovana do kraja.

Krajem 2023. godine, KfW (Razvojna banka Nemačke) i Erste Banka potpisale su ugovor o kreditnoj liniji u ukupnoj vrednosti od 30 miliona EUR za podršku zelenim inicijativama i razvoju konkurentnosti mikro, malih i srednjih preduzeća (MMSP) i poljoprivrednih gazdinstava u ruralnim oblastima Srbije. Tranša od 10 miliona evra je usmerena na finansiranje investicija za unapređenje efikasnosti korišćenja prirodnih resursa, recikliranje resursa i smanjenje štetnih emisija u cilju zaštite životne sredine. Iz ove tranše, Erste Banka odobrava kredite mikro, malim i srednjim preduzećima, poljoprivrednim gazdinstvima i lokalnim samoupravama, koji po uspešnom završetku projekta imaju mogućnost da ostvare pravo na bespovratna sredstva u vrednosti od 10% iznosa kredita. Druga tranša, u vrednosti od 20 miliona evra, namenjena je za različite vidove investicija u jačanje konkurentnosti ruralnih sredina, takođe kreditiranjem mikro, malih i srednjih preduzeća i poljoprivrednih gazdinstava.

Tokom novembra 2024. godine, a sa ciljem strateške finansijske podrške mikro, malim i srednjim preduzećima (MMSP) i zelenim inicijativama u Srbiji, Erste Banka potpisala je Ugovor o finansiranju kroz MREL finansiranje sa IFC (International Finance Corporation – Međunarodna finansijska korporacija), na iznos od 65 miliona evra. Ova investicija predstavlja prvi MREL

senior preferirani petogodišnji kreditni instrument u Srbiji koji podržava napore za jačanje tržišne otpornosti i ekonomske održivosti. MREL – minimalni zahtev za kapitalom i podobnim obavezama u stvari je regulatorni zahtev EU koji je osmišljen da bi podržao banke u obezbeđivanju dovoljnog kapaciteta za apsorbovanje gubitaka i održavanje poslovanja, odnosno da bi se izbeglo njihovo spasavanje na teret poreskih obveznika. Ispunjavanje novopostavljenih MREL ciljeva Srbije ključno je za banke kako bi one izgradile poverenje investitora i povećale kreditiranje. Investicija IFC-a i Erste Banke poboljšaće pristup kritičnom dugoročnom finansiranju za skoro 9.000 mikro i malih preduzeća tokom naredne tri godine. IFC će takođe alocirati najmanje 30% svojih prihoda za podršku zelenim projektima, za ublažavanje klimatskih promena.

Kreditne linije za stanovništvo i stambene zajednice

Erste Banka je u saradnji sa partnerima iz Evropske banke za obnovu i razvoj do sada iskoristila dve kreditne linije ukupne vrednosti 15 miliona eura u cilju promovisanja energetske efikasnosti u domaćinstvima kroz *Program finansiranja zelene ekonomije (GEFF) za Zapadni Balkan*. Ovim programom Banka je klijentima ponudila kredit za energetske efikasnosti za fizička lica, koji se mogao iskoristiti za zamenu stolarije, adaptaciju stambene fasade, kupovinu opreme za grejanje ili drugu namenu koja doprinosi ekonomičnosti i uštedi energije. Kredit je uključivao i finansijski podsticaj u iznosu

od 15% do 20% od iznosa kredita za individualne stanove – bespovratni novčani iznos koji isplaćuje EBRD uz podršku Evropske unije. Osim toga, sredstva koja su se vraćala finansijskim podsticajem nisu imala unapred definisanu namenu – odnosno klijenti su ih mogli slobodno koristiti za ostale potrebe svog domaćinstva. U 2025. godini se očekuje nastavak ovog kreditiranja povlačenjem treće kreditne linije ukupne vrednosti 10 miliona eura.

Analiza tržišta je pokazala da ovaj kredit zaista doprinosi podizanju svesti, kao i značajnom poboljšanju energetske efikasnosti domova i smanjivanju troškova. S druge strane, postalo je više nego jasno da postoji izazov za podršku onima koji žive u zgradama jer oni mnogo teže uspevaju da obezbede sredstva za veće zajedničke investicije u ovoj oblasti. Samo nekoliko banaka odobrava kredite stambenim zajednicama, a jedna od njih je Erste Banka.

Uspešna saradnja sa međunarodnim finansijskim institucijama u poboljšanju energetske efikasnosti zgrada (stambenih zajednica) u našoj zemlji je nastavljen i u 2024. godini. U saradnji sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) posredstvom Programa finansiranja zelene ekonomije (GEFF) za Zapadni Balkan, Banka je odobrila drugi zeleni kredit za stambenu zajednicu u Srbiji. Stambena zajednica na adresi Cara Dušana u Novom Sadu je dobila kredit u vrednosti od 3.663.000 dinara namenjen zameni celokupne fasade i ulaznih vrata. Na ovaj način stambena zajednica je unapredila svoj energetski razred iz energetskog razreda D u energetski



razred B. Dodatno, ova stambena zajednica dobila je podsticaj od preko milion dinara (1,1 milion dinara) za realizaciju ove investicije u okviru GEFF programa.

Erste Banka je u segmentu poslovanja sa fizičkim licima u 2024. godini implementirala nekoliko kreditnih proizvoda koji su usmereni na očuvanje životne sredine. Konkretno, reč je o *potrošačkom kreditu za unapređenje energetske efikasnosti stambenih jedinica* čija je namena usmerena na kupovinu proizvoda i usluga koje podržavaju zelenu tranziciju u skladu sa EU taksonomijom. Proizvodi i usluge tiču se ugradnje, održavanja i popravke opreme za energetske efikasnost, stanica za punjenje električnih vozila u zgradama i na parking mestima, regulisanje i kontrolu energetske efikasnosti zgrada i tehnologija obnovljive energije. Prednost ovih kredita za korisnika u odnosu na klasične gotovinske kredite ogleda se u dužim rokovima otplate (do 95 meseci) i nižim kamatnim stopama. Ovaj kredit je implementiran u avgustu 2024. godine i do kraja godine je plasirano 7,6 miliona RSD.

Zeleni stambeni kredit uveden je u ponudu Banke sredinom septembra 2024. godine. Namena ovog kredita jeste kupovina stambenih nekretnina koje ispunjavaju kriterijume za dodelu zelenog indeksa u skladu sa EU taksonomijom na osnovu energetskeg pasoša. Klijenti koji se opredele za kupovinu ovakve nekretnine preko ovog stambenog kredita imaju niz benefita (niže kamatne stope, prioritet u obradi kreditnog zahteva, niže učešće za kupovinu prve nekretnine, poklon-vaučer za kupovinu u prodavnici nameštaja). Do kraja 2024. godine plasirano je 136,75 miliona RSD ovih kredita.

Erste Banka planira da u drugom kvartalu 2025. godine počne sa prodajom auto kredita koji su namenjeni za kupovinu električnih i hibridnih vozila čiji ugljenični otisak ne prevazilazi 50 g CO₂ po pređenom kilometru. Korisnici ovih kredita imaće povoljnije kamatne stope u odnosu na klasične auto i gotovinske kredite.

Direktne operacije

Erste Banka sprovodi inicijative usmerene na smanjenje potrošnje po svim najznačajnijim parametrima: energija, emisije štetnih gasova, voda, otpad, transport. Najznačajnije mere koje je Banka primenjivala tokom prethodnih godina su:

- Razvoj sistema energetskeg menadžmenta;
- Snabdevanje električnom energijom proizvedenom iz obnovljivih izvora energije;
- Primena ekoloških standarda u uređenju filijala i upravnih zgrada;

- Upotreba sertifikovanih materijala za opremanje i uređenje prostora – korišćenje ekoloških materijala, nameštaja i itisona u obnovi i opremanju objekata;
- Redukovan rad sopstvenih reklamnih obeležja u skladu sa raspoloživim mogućnostima;
- Ugradnja LED rasvete – u dve upravne zgrade postoji kompletno LED osvetljenje;
- Promena sistema grejanja u objektima u kojima je to neophodno;
- Programiranje sistema klimatizacije u skladu s radnim vremenom zaposlenih;
- Zakup i kupovina vozila koja su ekološki prihvatljivija;
- Korišćenje video i telefonskih konferencija sa ciljem smanjenja službenih putovanja;
- Inovacije u sistemu štampanja s ciljem smanjenja potrošnje energije, papira i tonera.

Potrošnja energije i emisije

Do sada su realizovane različite aktivnosti sa ciljem unapređenja energetske efikasnosti u okviru poslovanja Banke:

- više od 70% ukupnih objekata u kojima Banka obavlja svoju delatnost koristi energiju dobijenu iz obnovljivih izvora, odnosno oslanja se na tzv. zelenu energiju;
- u sklopu adaptacija i pojedinih aktivnosti na održavanju objekata, izvršena je zamena stare rasvete veće potrošnje sa novijom LED rasvetom;
- na objektima gde je bila dotrajala fasadna bravarija, bravarija je zamenjena;
- izvršena je zamena načina grejanja na pojedinim objektima: umesto gasnog kotla, prešlo se na grejanje sa električnim kotlom, što je doprinelo smanjenju emisije CO₂
- zamenjeni su aparati za vodu (plastični baloni sa vodom zamenjeni su aparatima povezanim na gradsku vodovodnu mrežu);
- reklame sa starom fluo-rasvetom zamenjene su reklamama savremene LED tehnologije
- u voznom parku Banke bilo je osam električnih vozila.

Od ukupne količine potrošene električne energije u 2024. godini, 82% je bila zelena energija, odnosno energija iz obnovljivih izvora.

KLJUČNI POKAZATELJI ENERGIJA	2023.	2024.
Ukupna potrošnja energije (KWh)	4.570.350	4.578.932
Električna energija (KWh)	2.413.869	2.571.518
Toplotna energija (KWh)	2.156.481	2.007.414

ENERGETSKI INTENZITET *	2023.	2024.
	186,43 KWh/ m ²	196,08 KWh/ m ²

EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE	2023.	2024.	% promene u odnosu na prethodnu godinu
Direktne emisije gasova staklene bašte (GHG – Scope 1)*	259 t/a CO ₂ eq	163 t/a CO ₂ eq	-26.71%
Indirektne emisije gasova staklene bašte (GHG – Scope 2)**	713 t/a CO ₂ eq	638 t/a CO ₂ eq	-10.61%
Ostale indirektne emisije gasova staklene bašte*** (GHG – Scope 3)	495.603 t/a CO ₂ eq	566.464 t/a CO ₂ eq	14.30%
Ukupne emisije CO ₂ (Scope 1 + Scope 2 +Scope 3)	496.539 t/ CO ₂ eq	567.265 t/ CO ₂ eq	14.24%

* Uključuju emisije povezane s transportom materijala, proizvoda ili otpada, i ventilaciju.

Emisija se utvrđuje množenjem realno potrošenog energenta/ freona (kg/a), goriva (l/a) ili mobilnosti (km/a) odgovarajućim ekvivalentnim faktorom emisije CO₂eq.

** Uključuju emisije vezane za potrošnju električne energije, grejanje i hlađenje. Emisija se utvrđuje množenjem realno potrošene energije (kWh) odgovarajućim ekvivalentnim faktorom emisije CO₂eq (kg/kWh).

*** Uključuje emisije vezane za investicije banke, odnosno njen kreditni portfolio, koje spadaju pod kategoriju 15 prema GHG Protokolu, poznatu kao „Investicije/Finansiranje emisije“. Finansiranje emisije utvrđuju se prema PCAF metodologiji i zasnivaju se na udelu banke u finansiranju i emisijama klijenata povezanim sa njihovom aktivnošću.

INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (t/co ₂ eq po zaposlenom)	2023.
Intenzitet emisija gasova staklene bašte	0,74

INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (t/CO ₂ eq po neto prihodu)	2024.
Intenzitet emisija gasova staklene bašte	49,55

*U prethodnim godinama, Erste Banka je izveštavala o intenzitetu emisija gasove staklene bašte (GHG) prema broju zaposlenih. Od ove godine, zbog usklađivanja sa izveštavanjem Erste Grupe, o intenzitetu GHG emisija izveštava se prema neto prihodu.

Emisije povezane sa transportom predstavljaju značajan aspekt u okviru našeg poslovnog sektora, zbog čega se ovom temom Erste Banka posebno bavi. Već duže od 11 godina prati se i dokumentuje potrošnja goriva i emisija gasova, uključujući putovanja u poslovne svrhe i prevoz zaposlenih. Procena značaja ovog uticaja vrši se prema jasno definisanim kriterijumima:

- CO₂eq emisija na osnovu pređene godišnje kilometraže i godišnje potrošnje goriva službenih vozila

Smanjenju navedenih uticaja posebno doprinose standardi Erste Grupe koji se odnose na ekološki prihvatljiva vozila, odnosno službena vozila sa ograničenjima CO₂eq koja iznose od 120 do 140 g/km. Počev od 2024. godine Banka raspolaže sa dodatnih osam električnih vozila trudeći se da smanji emisiju CO₂.

Upravljanje otpadom i recikliranje

Procedura za upravljanje otpadom Erste Banke određuje smernice za odgovorno upravljanje otpadom koji nastaje u našem poslovanju. U okviru svakodnevnog poslovanja dolazi do generisanja znatne količine papirnog otpada, zbog čega posebnu pažnju posvećujemo smanjenju potrošnje papira, prelasku na održive izvore i podsticanju reciklaže. Još od 2009. godine, štampane publikacije Banke – poput internog magazina *Puls* – izrađuju se isključivo na papiru sa FSC sertifikatom. Ovaj sertifikat garantuje da materijali potiču iz šuma koje se eksploatišu na odgovoran i održiv način, u skladu sa najvišim ekološkim i društvenim standardima u oblasti upravljanja šumama i proizvodnje papira.

Erste Banka sprovodi razvrstavanje i predaju generisanog otpada na reciklažu. U 2024. sprovedena su i dodatna poboljšanja kad je reč o upravljanju otpadom – u upravnim zgradama postavljena su reciklažna ostrva, i nabavljeni su kontejneri za separaciju svih vrsta otpada.

Jedan od koraka ka smanjenju ukupne količine otpada bila je inicijativa pokrenuta pre 10 godina, kada je Banka prešla na korišćenje usluge štampanja eksterne kompanije, čime je oslobođena obaveze prikupljanja tonera, a na ovaj način smanjena je i količina iskorišćenog papira.

OTPAD I RECIKLAŽA	2023.	2024.
Ukupna količina generisanog otpada (t)*	40,048	38,227
Opasni otpad	7,016	5,089
Neopasni otpad	33,032	33,138
Ukupna količina recikliranog otpada (t)	40,048	38,227

Racionalna upotreba vode

Vodosnabdevanje i odvođenje otpadnih voda realizuju se preko distributivne mreže javnih komunalnih preduzeća koja su zadužena za proizvodnju, distribuciju vode i upravljanje otpadnim vodama.

Tokom 2024. utrošeno je 11.790 m³ vode (2023: 11.664 m³)*.
 * procena u skladu sa okvirnim prosekom potrošnje iz prethodnih godina prema formuli: broj zaposlenih * okvirna prosečna potrošnja vode po zaposlenom u m³/godišnje = potrošnja vode u m³/godišnje

Lanac nabavke

Nabavke u Erste Banci centralizovane su na nivou Erste Grupe i obavlja ih Erste Group Procurement (EGP) koji koordinira nabavke u svih sedam zemalja u kojima Erste Grupa posluje. Erste Grupa od svih svojih dobavljača

očekuje da ispune standarde propisane u Kodeksu poslovnog ponašanja u nabavci (Erste Group's Ethical and Environmental Code of Conduct for Suppliers of Goods and Services). Jedan od stubova Kodeksa je i zaštita životne sredine, odnosno sledeće teme: dozvole i izveštavanje, sistem upravljanja životnom sredinom, opasne materije i bezbednost proizvoda, upotreba prirodnih resursa, prevencija zagađenja i upravljanje otpadom.

Procena uticaja na životnu sredinu sprovodi se popunjavanjem Supplier Audit Questionnaire (SAQ) upitnika od strane dobavljača čiji promet prelazi 100.000 EUR. Ovaj upitnik primenjuje se kako bi se osiguralo da dobavljači s kojima sarađujemo poštuju naše standarde, a upitnik osigurava potpunu transparentnost i omogućava blagovremenu procenu i identifikaciju rizika pre potpisivanja ugovora s dobavljačima.

Pitanja u upitniku povezana sa zaštitom životne sredine odnose se na usklađenost sa propisima, uticaja proizvoda i usluga na životnu sredinu, tretiranje otpada i investicije u zaštitu životne sredine, a dodatno, slučaju nabavke dobara, SAQ upitnik sadrži pitanja koja se odnose na potencijalno opasne hemikalije, mogućnost recikliranja proizvoda, politiku o preuzimanju proizvoda na kraju veka trajanja, i slične standarde (kao „Energy star“ standard). Tokom 2024. godine, od ukupno 69 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 evra, 64 dobavljača, odnosno njih 92,75% podvrgnuto je analitičkom pregledu.



Uticaji na društvo

Erste Banka se snažno opredeljuje za održivo poslovanje koje stvara trajnu vrednost za sve naše klijente, zaposlene i zajednicu. Cilj nam je da, zajedno sa svim partnerima u lancu vrednosti, doprinosimo pozitivnim promenama, sa posebnim fokusom na društvenu inkluziju i finansijsku edukaciju.

Odgovorni prema klijentima

U skladu sa našom misijom težimo da bankarstvo učinimo jednostavnijim, društveno odgovornijim i dostupnijim za sve, negujući ključne vrednosti koje nas inspirišu: poverenje, odgovornost, inovativnost, održivost i brigu o ljudima.

Na temeljima bogate bankarske tradicije, pažljivo i posvećeno pristupamo kontinuiranom uvođenju različitih inovativnih tehnologija, proizvoda i usluga, pružajući mogućnost našim klijentima da lakše upravljaju svojim novcem, da štede za važne životne ciljeve, ali i da sigurno investiraju u budućnost.

Posvećeni društveno odgovornom poslovanju, težimo da pozitivno utičemo na svet oko nas, razvijajući različite programe za finansijsku edukaciju, održivost i inkluzivno bankarstvo.

Dostupnost usluga

Dostupnost usluga jedan je od naših ključnih prioriteta, a naš pristup ovoj oblasti, definisan Kodeksom poslovnog ponašanja, podrazumeva da:

- Stvaramo ambijent u kojem svi klijenti, sa svim svojim specifičnim potrebama i zahtevima imaju adekvatan pristup našim proizvodima i uslugama;
- pružamo proizvode i usluge u skladu sa najsavremenijom tehnologijom i pomažemo klijentima u korišćenju tih mogućnosti;
- radno vreme filijala i savetodavnih službi prilagođavamo potrebama klijenata.

Težimo da još više personalizujemo naše usluge, kako bi svaki korisnik osetio da je naša tehnologija prilagođena upravo njegovim ličnim potrebama. Razvijamo alate koji ne samo da olakšavaju upravljanje finansijama, već i anticipiraju vaše potrebe, uvek predlažući optimalna rešenja.

George, nova digitalna platforma Erste Banke čije je uvođenje u toku, predstavlja značajan korak ka održivijem bankarstvu. Osmišljen da klijentima omogući brzo i jednostavno obavljanje bankarskih potreba bez obzira na lokaciju, George čini svet bankarstva dostupnijim, intuitivnijim i prijatnijim. Objedinjujući

sve procese na jednom mestu, ova platforma eliminiše potrebu za dodatnom administracijom i papirnom dokumentacijom, doprinoseći ekološki odgovornom poslovanju.

George platforma neće doneti samo tehnološki napredak, već predstavlja promenu filozofije poslovanja ka efikasnijem, transparentnijem i modernijem bankarstvu. Uz intuitivni dizajn i pojednostavljene procese, klijenti će dobiti veću kontrolu nad svojim finansijama, dok će zaposleni u filijalama i back officeu imati više vremena za savetovanje i pružanje podrške.

Sa ciljem da i filijala bude mesto sa atraktivnim tehnološkim rešenjima, dovoljno prostora koji će obezbediti privatnost, bez čekanja u redovima i uz svestranu podršku i kvalitetne savete, sprovodimo projekat Evolucije filijala (EVA), prema konceptu Erste Grupe. Do sada su u ukupno pet filijala, u Beogradu i Novom Sadu, primenjena digitalna rešenja i tehnologije koje nama olakšavaju i ubrzavaju poslovanje, a našim klijentima pružaju bolje, jednostavnije i potpuno drugačije bankarsko iskustvo.

Kada je reč o fizičkoj pristupačnosti, upravna zgrada u Beogradu, kao i 62 poslovne jedinice Banke prilagođene su samostalnom pristupu osoba sa invaliditetom. Time je 70% svih naših poslovnih objekata (ukupan broj poslovnih jedinica uključuje i ekspres ekspoziture) pristupačno osobama sa invaliditetom. Pored toga, svaka filijala ima mogućnost rada sa klijentima u invalidskim kolicima za stolovima adekvatne visine.

Zaključno sa 2024. godinom, ukupno 37 filijala (55% filijala) ima taktilne površine na podu, koje osobe s oštećenjem vida jasno vode do najbližeg blagajničkog pulta, broj filijala koje su sa pristupom za osobe u invalidskim kolicima je 33 (49% filijala), dok su 24 filijale (36% filijala) opremljene induktivnim petljama koje omogućavaju direktnu neometanu komunikaciju blagajnika s osobama sa slušnim aparatima novije generacije.

Socijalno bankarstvo

U Erste Banci verujemo da preduslovi za finansijski zdravo društvo i njegov održivi razvoj jesu socijalna i ekonomska inkluzija, uklanjanje barijera i unapređenje pristupa finansijskim proizvodima i



Saradnja sa Srpskom fondacijom za preduzetništvo

Erste Banka potpisala je u januaru 2024. godine ugovor sa Srpskom fondacijom za preduzetništvo (SEF), i time se uključila u program ove Fondacije koji za cilj ima da početnicima u poslovanju i novoosnovanim preduzetnicima i privrednim društvima omogući pristup finansiranju, uz mogućnost dobijanja bespovratnog granta nakon uspešne otplate kredita. Ovo predstavlja značajan dodatni korak u obezbeđivanju podrške Banke svima onima koji imaju otežan pristup finansiranju.

„Ovaj ugovor sa Srpskom fondacijom za preduzetništvo (SEF) odražava našu duboku posvećenost podršci početnicima u poslovanju u Srbiji. Izuzetno smo ponosni na sve ono što smo do sada uradili u ovoj oblasti kroz naš program Korak po korak, a ovo partnerstvo će nam pomoći u ostvarivanju naše misije da finansiranje bude dostupno svima. „Zahvaljujući SEF-u, imaćemo posebne uslove kreditiranja, koji između ostalog podrazumevaju pravo na bespovratni grant u iznosu od 20 odsto od odobrenog kredita ukoliko klijenti uredno izmire sve obaveze“, izjavila je Jasna Terzić, predsednica Izvršnog odbora Erste Banke.

SEF su osnovali Nemačka razvojna banka (KfW) i Privredna komora Srbije na inicijativu Vlade Republike Srbije i Savezne Republike Nemačke, sa ciljem olakšavanja pristupa finansijskim sredstvima početnicima u poslovanju, mikro, malim i srednjim preduzećima, kao i registrovanim poljoprivrednicima.

uslugama za sve građane i građanke bez obzira na njihovo poreklo, status, stepen stručne spreme i vrstu obrazovanja, strukturu zaposlenja i dr., uz napomenu da je diskriminacija po bilo kojoj osnovi strogo zabranjena.

Posebno smo fokusirani na inovacije u razvoju preduzetništva koje smatramo stubom ekonomskog rasta i društvenog prosperiteta. Strateški smo usmereni i na podršku razvoju socijalnog preduzetništva u Srbiji, kao jednog od održivih vidova rešavanja društvenih izazova, a pored kreiranja inkluzivnih programa i finansijskih proizvoda i usluga, nastojimo i da unapređenjem finansijske pismenosti građana stvorimo preduslove za bolju ekonomsku održivost čitavog društva.

Program socijalnog bankarstva Erste Grupe za cilj ima unapređenje finansijske stabilnosti i prosperiteta u našem regionu. Pružamo prilagođene bankarske usluge ljudima koje konvencionalne banke veoma često ne smatraju atraktivnim klijentima, te ne dobijaju adekvatne usluge.

Program je osmišljen kao podrška početnicima u poslovanju za pokretanje biznisa i stvaranje radnih mesta, socijalnim preduzećima i organizacijama civilnog društva u smislu podizanja njihovih poslovnih kapaciteta i jačanju njihovog pozitivnog uticaja na društvo. Da bismo dali šansu našim klijentima da poboljšaju svoju ekonomsku situaciju, nudimo bankarske proizvode poput tekućih i štednih računa, proizvode osiguranja i finansiranje pokretanja i razvoja njihovih poslovnih ideja. Davanjem namenskih kredita pomažemo našim klijentima da pokrenu preduzeće, finansiraju renoviranje svojih kuća, steknu više obrazovanje, povećaju svoju mobilnost i dobiju pravo na zdravstvenu zaštitu.

Važno je istaći da naše proizvode kombinujemo sa obukama iz oblasti finansijske edukacije kao i poslovnim obukama da bismo pomogli klijentima da donesu dobre finansijske odluke. Da bismo obezbedili dugoročni uspeh, imamo stalan mentorski program za podršku savladavanju finansijskih i poslovnih izazova.

Cilj ovog programa jeste da pomogne da se poboljša finansijska stabilnost naših klijenata i da se dodatno podrži region u dostizanju svog potencijala za rast – sistematski i održivo.

Samo u 2024. godini posredstvom programa Socijalnog bankarstva Erste Banka je kreditno podržala 82 početnika u poslovanju, sedam organizacija civilnog društva i jednu



stambenu zajednicu u ukupnom volumenu od 165.258.200 RSD.

Početnicima u poslovanju, korisnicima programa, obezbedili smo 316 sati mentorske i edukativne podrške, dok su subjekti socijalne ekonomije i organizacije civilnog društva imali još 24 sata dodatne mentorske i edukativne podrške za podizanje svojih znanja i kapaciteta.

Prethodnu godinu su obeležila i četiri događaja u Nišu, Kragujevcu, Vranju i Čačku koji su omogućili dijalog sa predstavnicima socijalne ekonomije i organizacija civilnog društva kako bismo saznali i bolje razumeli njihove potrebe i prezentovali sve pogodnosti učešća u našem programu.

Ponosni smo što smo prepoznati kao relevantan partner za unapređenje finansijske stabilnosti članova našeg društva i što smo tokom ove

Edukativna radionica za početnice u poslovanju – Znanjem do održivog biznisa

Sa idejom da motivišete početnice u poslovanju i žene sa željom da postanu preduzetnice i pomogne im u pokretanju sopstvenog biznisa u oblasti održive mode, Erste Banka, u saradnji sa Festivalom drugačije mode, organizovala je edukativnu radionicu „Erste edukacija – Kako da ideja postane održiv biznis“.

Pružanje osnovnih znanja za pokretanje i razvoj biznisa u oblasti održive mode bio je glavni cilj ove radionice, na kojoj su učesnice imale priliku da se informišu o važnim koracima na putu do poslovnog uspeha, kao što su pisanje biznis plana, proces registrovanja preduzeća, strukturiranje poslovanja, analiziranje i istraživanje tržišta, promocija i plasiranje proizvoda na tržište.

Eksperti iz različitih oblasti podelili su svoja znanja kroz interaktivne sesije, pružajući učesnicama konkretne savete

za uspešan razvoj i vođenje biznisa. Indira Popadić, poslovna konsultantkinja i osnivačica platforme „Osnažene“ izjavila je: „Umrežavanje, edukacija, podizanje svesti o važnosti digitalne prisutnosti ključni su elementi za uspeh u modernom poslovanju. Ovim alatima svaka žena preduzetnica može efikasno da promoviše svoje proizvode i usluge, što je korak ka održivom rastu i dugoročnoj uspešnosti. Sigurna sam da ovakvi događaji, poput ovog koji je organizovala Erste Banka, pružaju neprocenjivu priliku za razmenu znanja i iskustava, ali i inspiraciju da nastavimo da gradimo snažnu zajednicu preduzetnica, koja pored sebe ima sigurne partnere, i banku i mentore.“

Tokom ove celodnevne edukacije, učesnice su imale priliku da razmene svoja iskustva, ali i da od uspešnih preduzetnica čuju dragocene savete i primere dobre prakse koji će im pomoći u prevazilaženju

različitih izazova i postizanju dugoročne održivosti njihovih biznisa.

Pored predavanja i sesija sa iskusnim preduzetnicama, učesnice su od predstavnika Erste Banke dobile uvid u različite mogućnosti i benefite koje banka nudi preduzetnicama, uključujući savete o finansiranju, vođenju poslovnih knjiga i optimizaciji poslovanja. „Ovo je samo jedna u nizu inicijativa kojima nastojimo da pomognemo preduzetnicama da steknu neophodna znanja i veštine, unaprede svoje poslovanje, kao i da lakše prevaziđu različite izazove na putu do poslovnog uspeha. Podržavajući njihov profesionalni razvoj, ne samo da pomažemo ostvarenju održivosti njihovih biznisa već želimo i da doprinesemo razvoju inovativnog i dinamičnog preduzetničkog ekosistema u Srbiji“, izjavio je Bojan Vulikić, direktor Direkcije za mala preduzeća i preduzetnike u Erste Banci.



Naš pristup socijalnom bankarstvu



kalendarske godine učestvovali na 26 treninga, radionica i edukacija organizovanih od partnerskih organizacija.

Erste Banka i Delta Holding pokrenule su u maju 2024. godine novu fazu projekta „Naše selo“, koji je posvećen obnovi i modernizaciji sela u Srbiji, podršci poljoprivrednoj proizvodnji, individualnim gazdinstvima i unapređenju društvenog i kulturnog života. Projekat, pokrenut 2018. godine, na inicijativu kompanije Delta Holding, Erste Banka je prepoznala kao veoma važan za opstanak srpskog sela, poboljšanje kvaliteta života u ruralnim područjima i povratak dela odseljenog stanovništva, posebno mladih.

Tokom prethodnih pet godina, kompanije su udruženo pružale svu neophodnu stručnu i finansijsku podršku, osnažujući individualna domaćinstva i lokalnu zajednicu doprinoseći tako uspostavljanju održivog života u ruralnim područjima. Nakon uspešne realizacije projekta u tri obnovljena sela, Dubočane, Mala Jasikova i Bačko Novo Selo, gde je do sada podržano više od 100 gazdinstava, projekat se proširio na selo Ključ sa idejom osnaživanja malih poljoprivrednih proizvođača. Na ovaj način se mladima na selu pruža neophodna podrška kako bi postigli još bolje rezultate, povećali svoje prihode od stočarstva i živeli bolje.

Pored planiranih stručnih edukacija i praktičnih obuka pod pokroviteljstvom tima socijalnog bankarstva Erste Banke, podrška projektu „Naše selo“ prevashodno se ogleda u značajnoj kreditnoj podršci. Erste Banka obezbeđuje beskamatne kredite malim gazdinstvima, zahvaljujući Delta Agraru koji pokriva kamatu, dok sve ostale kreditne troškove, poput obrade kreditnog zahteva ili troška kreditnog biroa, snosi Banka. U selu Ključ, Erste Banka će

kreditima podržati poljoprivredna gazdinstva u ukupnom iznosu od 250.000 evra, sa rokom otplate od maksimalno 60 meseci u slučaju investicija, odnosno 36 meseci u slučaju potrebe za obrtnim sredstvima. Pored toga, gazdinstvima je na raspolaganju i grejs period do 12 meseci – kako bi se omogućilo veće prihodovanje gazdinstava, a time i njihova proširenja i unapređenja.

Zahvaljujući projektu Naše selo i saradnji sa Delta Holdingom bili smo u prilici da do sada podržimo više od 60 porodica u tri prethodna sela kreditima u ukupnom iznosu od oko 300.000 evra.

Kako kvalitet života u bilo kojoj sredini ne zavisi samo od uspeha poslovanja i privrede uopšte, već i od dostupnosti obrazovnih i kulturnih sadržaja, Erste Banka, u skladu sa svojim strateškim opredeljenjem podrške i promocije sadržaja iz oblasti kulture, daje veliki doprinos i u ovom segmentu. Renoviranje škola, prostorija za edukaciju, zgrade mesne zajednice, nabavka klavira, knjiga za biblioteku, nabavka i postavka igrališta za decu i obezbeđivanje kulturnih sadržaja poput pozorišnih predstava za decu i odrasle, kao i organizovanje radionica za ekonomsko osnaživanje žena – samo su neke od aktivnosti koje su do sada sprovedene u sklopu projekta „Naše selo“.

Finansijska pismenost

Erste Banka aktivno doprinosi razvoju finansijske pismenosti, pomažući građanima da razviju veštine potrebne za upravljanje sopstvenim finansijama i postanu odgovorni korisnici finansijskog sistema.

Banka je i u 2024. godini nastavila sa realizacijom svog kompleksnog i sveobuhvatnog programa – #ErsteZnali, koji čine:

- #ErsteZnali, edukativna onlajn platforma dostupna svima;
- radionice i događaji na temu upravljanja finansijama i razvoja preduzetništva, sa posebnim fokusom na mlade i žene;
- mentorska i savetodavna podrška za početnike u poslu i buduće preduzetnike/ce;
- poseban deo programa namenjen najmlađima sa ciljem pružanja celokupne podrške za finansijsko opismenjavanje kroz sve tačke razvoja i obrazovanja.

Platforma za finansijsku edukaciju #ErsteZnali (<https://ersteznali.rs/>) imala je i u toku 2024. godine 6.200 registrovanih korisnika i veliki broj poseta, a testovi koje korisnici platforme rade pokazuju napredak svih koji su pristupili edukaciji u proseku za oko 65%. Na radionicama i događajima upravljanja finansijama, u ovoj godini učestvovalo je oko 370 učesnika/ca. Evaluacije nakon radionica i događaja pokazuju da učesnici/ce značajno unapređuju svoje znanje i veštine i da su podigli nivo svoje finansijske pismenosti.

Kako bi unapredila znanje učenika i poboljšala njihovu pripremu za složeni svet finansija, Erste Banka je, u saradnji sa Ministarstvom prosvete, pokrenula projekat „Škola novca za osnovca“ 2020. godine. Ovaj projekat ima za cilj unapređenje finansijske pismenosti među osnovcima, sa posebnim fokusom na obrazovanje nastavnika koji potom prenose stečeno znanje deci. Do sada je u projekat uključeno gotovo 200 škola, a obučeno je više od 1.300 nastavnika. U toku 2024. godine, gotovo 700 nastavnika prošlo je obuku, što dodatno jača kapacitet škola da pruže kvalitetnu edukaciju iz oblasti finansija.

Na trećoj konferenciji „Škola novca za osnovca“, koja je okupila više od 700 nastavnika, kao i predstavnike Ministarstva prosvete, Zavoda za unapređivanje obrazovanja i drugih institucija, predstavljeni su najbolji primeri dobre prakse. Škole koje su učestvovala, poput „Mićo Matović“ iz Katića, „Svetozar Marković“ iz Kragujevca i „Đorđe Jovanović“ iz Selevca, pokazale su kako inovativan pristup nastavi može podstaći učenike na dublje razumevanje finansijskih pojmova i veština, stvarajući osnovu za odgovorno upravljanje novcem.

Edukativna aplikacija/igrica „Čuvari Zmajevog blaga“ za decu uzrasta od 7 do 10 godina zabeležila je u 2024. godini oko 8.000 korisnika. Ova igrica je nastala na osnovu prethodno izdate knjige, a zatim je napravljena i istoimena dečija predstava. Igrica je dostupna svima preko mobilnih telefona i tableta.

U 2024. godini podržan je i projekat Dostignuća mladih u Srbiji sa ciljem finansijske edukacije srednjoškolaca u okviru koga

koleginice i kolege iz Banke volontiraju kao eksperti i drže radionice o upravljanju finansijama đacima pet srednjih škola. Banka se fokusira na razvoj kompetencija koje omogućavaju integraciju finansijske pismenosti i preduzetništva u obrazovni sistem, kao temelj za razvoj socijalnih i ekonomskih veština kod mladih ljudi.

Money Meetup: Unapređenje finansijske pismenosti edukacijom o finansijskoj stabilnosti, čuvanju i ulaganju

Povodom Svetske nedelje novca, u organizaciji Centra za finansijsku edukaciju i osnaživanje (CEFIN) i uz podršku Erste Banke, u martu 2024. godine održana je serija edukativnih predavanja o finansijama u okviru konferencije Money Meetup.

Tri panela u sklopu ove konferencije koja se održava sedmu godinu zaredom, u fokusu su imala promociju i edukaciju u oblasti finansijskog zdravlja – finansijsku stabilnost, čuvanje, ali i značaj ulaganja novca. Aleksandra Parčetić, direktorka direkcije brokersko-dilerskih, kastodi i depozitarnih poslova Erste Banke istakla je, u okviru panela Investiranje na berzi: Put jednog ulagača, mogućnosti ulaganja na berzi, ali i značaj fleksibilnosti u upravljanju finansijama, „Ključni koraci ka uspešnom ulaganju na berzi uključuju obrazovanje o tržištu kapitala, pronalaženje pouzdanog brokera koji pruža podršku i savete, kao i pažljivo razumevanje i upravljanje rizicima. Važno je da ulagači budu svesni da ulaganje na berzi zahteva kontinuirano praćenje tržišnih trendova i donošenje informisanih odluka kako bi se maksimizirale šanse za uspeh i minimizirali potencijalni gubici“, zaključila je Aleksandra.

Konferencija Money Meetup zatvorena je zanimljivom i vrlo aktuelnom temom zaštite od onlajn džeparoša. „Bezbednost postaje veoma važna u današnjem digitalnom dobu, gde su onlajn džeparoši uvek u potrazi za novim načinima da nezakonito iskoriste naše podatke i novac. Zbog toga Erste Banka kontinuirano radi ne samo na unapređenju svojih sistema i usluga već i na kontinuiranoj edukaciji svojih korisnika posredstvom svih dostupnih kanala, a posebno preko platforme ErsteZnali, na kojoj korisnici mogu pronaći aktuelne i potpune informacije koje će pomoći u zaštiti od onlajn prevara“, rekla je Marija Mutić, menadžerka za društveno odgovorno poslovanje i finansijsku edukaciju Erste Banke.

Privatnost

Poštujemo pravo naših klijenata na privatnost i podacima o klijentima rukujemo poverljivo i sa maksimalnom pažnjom.

Da bismo to obezbedili:

- Garantujemo maksimalnu poverljivost prilikom sakupljanja, obrade i čuvanja podataka o klijentima;
- ne obelodanjujemo poverljive informacije o klijentima bez njihove saglasnosti izuzev ukoliko je takvo obelodanjivanje obavezno po zakonu;
- zahtevamo od svih zaposlenih da striktno poštuju pravila poverljivosti, čak i po prestanku radnog odnosa;
- ne zloupotrebjavamo podatke o klijentima;
- zahtevamo da i naši dobavljači (pružaoци usluga) prihvate naše standarde privatnosti i zaštite podataka.

Tokom 2024. nisu zabeleženi slučajevi povrede privatnosti klijenata i žalbe u vezi s gubitkom ličnih podataka o klijentima.

Odgovorna komunikacija

Važni su nam razumljivost i transparentnost svih informacija o proizvodima i uslugama koje pružamo.

Da bismo to obezbedili:

- Kontinuirano informišemo klijente preko odgovarajućih kanala o proizvodima i uslugama iz naše ponude koje na najbolji način zadovoljavaju njihove trenutne potrebe;
- pružamo transparentne informacije o cenama i naknadama;
- podržavamo i ulažemo u finansijsku pismenost svojih klijenata (detaljnije o inicijativama za poboljšanje finansijske pismenosti pročitajte u poglavlju „Finansijska inkluzija i edukacija“).

Informacije o proizvodima i uslugama pružaju se klijentima u skladu sa odredbama Odluke o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga Narodne Banke Srbije:

- Informacije o vrsti depozita/kredita;
- Informacije o visini i promenljivosti godišnje nominalne kamatne stope;
- Informacije o efektivnoj kamatnoj stopi;
- Informacije o valuti u kojoj se ugovara depozit/kredit;
- Informacije o periodu na koji se ugovara depozit/kredit;
- Informacije o kriterijumu za indeksiranje depozita/kredita;
- Informacije o ukupnom iznosu depozita/kredita;
- Informacije o svim troškovima.

Ovi podaci se odnose na sve depozitne i kreditne proizvode za stanovništvo, koji su među najzastupljenijim proizvodima

Erste Banka je bila domaćin zanimljivoj međunarodnoj konferenciji na temu finansijske pismenosti

Konferencija „Finansijska i ekonomska pismenost u civilnom obrazovanju“ održana je 18. i 19. septembra 2024. godine u prostorijama Erste Banke. Ovaj značajan, međunarodni događaj okupio je više od 40 eksperata iz različitih zemalja sa ciljem da istraže kako ojačati vezu između formalnog i neformalnog obrazovanja u kontekstu finansijskog i ekonomskog obrazovanja. Konferenciju je organizovao *The Civics Innovation Hub*, u partnerstvu sa organizacijom Znanje na djelu, Erste finansijskim parkom (Erste Financial Life Park – FLIP) i Erste Bankom Srbija, uz podršku ERSTE fondacije.

Tokom dvodnevne konferencije učesnici su diskutovali o najboljim praksama u integrisanju neformalnog finansijskog obrazovanja u školske sisteme, kao i o tome kako se takvi programi primenjuju u različitim evropskim zemljama. Posebno su istaknuti primeri uspešne primene ovih metoda u formalnim obrazovnim programima, a jedan od ključnih projekata predstavljen tokom konferencije bio je „Škola novca za osnovca“, koji Erste Banka već četiri godine razvija u Srbiji u saradnji sa Ministarstvom prosvete.

Banke. Kada su u pitanju pravna lica informacije se daju na sastancima s klijentima.

Kada je reč o marketinškim kampanjama, naš Kodeks poslovnog ponašanja propisuje da se one moraju zasnivati na opštem poštovanju i ne smeju sadržati slike ili poruke koje su uvredljive ili neprikladne. Uz to, naši marketinški materijali su jasni, izbalansirani, verodostojni i ne dovode u zabludu.

Jedan od najnovijih i najznačajnijih koraka koje je Erste Banka preduzela u okviru svojih društvenih odgovornosti jeste lansiranje televizijske reklame koja uključuje znakovni jezik. Ovaj korak, kojim je Erste Banka postavila inkluzivnu komunikaciju kao prioritet, predstavlja odgovor na potrebe osoba sa oštećenjem sluha, koji često nisu uključeni u finansijske edukacije.

Prigovor nam možete uputiti na sledeće načine:

1. U filijalama Erste Banke popunjavanjem formulara za podnošenje prigovora odnosno Obrasca za zaštitu prava u vezi sa podacima o ličnosti.
2. Mejlom na sledeće adrese:
zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs
zalbe.preduzeca@erstebank.rs
dpo@erstebank.rs (isključivo kod prigovora vezanih za zaštitu podataka o ličnosti i sa imejl adrese koju ste prijavili Banci kao kanal komunikacije)
3. Putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva.

4. Poštom na adresu:

Erste Bank a. d. Novi Sad
Služba pravnih poslova
Milutina Milankovića 3a; 11070 Novi Beograd

Informacija o kanalima komunikacije dostupna je klijentima na veb-sajtu Banke.

Sistem upravljanja žalbama Erste Banke uključuje Proceduru za upravljanje prigovorima i reklamacijama, Proceduru – proces podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja,

i uputstvo za aplikaciju Repozza, zahvaljujući kojoj se svi prigovori klijenata, kao i njihove pohvale i sugestije objedinjuju na jednom mestu, odakle se brže procesuiraju prema nadležnim delovima Banke. Nakon evidentiranja žalbe, nadležne službe proveravaju sve klijentove navode i, nakon svih provera, klijentu se prosleđuje odgovor.

U toku 2024. godine Erste Banka nije zabeležila nijedan slučaj nepridržavanja propisa u vezi sa adekvatnim informisanjem klijenata o proizvodima i uslugama, što je utvrđeno detaljnim uvidom u aplikativni sistem rešavanja prigovora i reklamacija.



Radno okruženje

U Erste Banci verujemo da se istinska snaga organizacije ogleda u ljudima koji je čine. Tokom 2024. godine, nastavili smo da ulažemo u izgradnju kulture zasnovane na poverenju, podršci i transparentnosti – u kojoj svaki zaposleni može da raste, uči i doprinosi.

Radni uslovi

Uprkos izazovima u privlačenju i zadržavanju talenata u bankarskom sektoru, timu Erste Banke se u toku 2024. godine pridružilo više od 140 novih kolega, dok je prosečna dužina rada u Banci iznosila osam godina, što svedoči o stabilnosti i kvalitetu radnog okruženja.

	2023.	2024.
Ukupan broj zaposlenih	1367	1310
Ukupan broj stalnih trećih lica	147	304
Ukupan broj radno angažovanih	1514	1466

Ukupan broj zaposlenih	2023.		2024.	
	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene
Ukupno	329	1038	312	998

Procenat zaposlenih prema polu	2023.	2024.
Muškarci	24%	24%
Žene	76%	76%

Starosna struktura zaposlenih	2023.	2024.
ispod 30 godina	18%	18,7%
30–50 godina	68%	67,3%
iznad 50 godina	14%	14%

Ukupan broj zaposlenih prema vrsti ugovora	2023.		2024.	
Na određeno vreme (OV) ili neodređeno vreme (NV)	OV	NV	OV	NV
Ukupno	210	1157	154	1156

Ukupan broj zaposlenih prema tipu zaposlenja	2023.		2024.	
Sa punim radnim vremenom (PRV) ili nepunim radnim vremenom (NRV)	PRV	NRV	PRV	NRV
Ukupno	1365	2	1308	2

Fluktuacija zaposlenih	2023.	2024.
Ukupan broj novozaposlenih	239	144
Ukupan broj zaposlenih koji su napustili kompaniju	168	200
Stopa fluktuacije	13,11%	16%

Kolektivnim ugovorom kao izrazom saglasnosti volja Sindikata i Banke, svim zaposlenima Banke zagarantovane su beneficije iznad onih predviđenih Zakonom o radu. Trenutno važeći Kolektivni ugovor zaključen je u decembru 2023. godine kao rezultat spremnosti obe strane da i u narednim godinama aktivno rade na unapređenju prava zaposlenih, koji predstavljaju pokretače i snagu promena i unapređenja kojima stalno težimo. Sve ključne oblasti radnopravnog odnosa između zaposlenih i Banke kao poslodavca regulisane su ovim dokumentom, od zasnivanja radnog odnosa, prava i obaveza zaposlenih u toku trajanja radnog odnosa, preko usavršavanja, bezbednosti i zdravlja do drugih relevantnih pitanja. Kolektivni ugovor odnosi se i primenjuje na sve zaposlene Erste Banke, a njegov celokupan sadržaj kolegama/koleginicama dostupan je na internom portalu Banke.

Prilikom objavljivanja godišnjih rezultata poslovanja ili uz određena obaveštenja čija je tema od strateškog značaja za Banku, generalni direktor Erste Grupe i članovi Upravnog odbora Erste Banke zaposlenima se obraćaju preko video-poruka ili mejlom.

Kada je reč o Izvršnom odboru Banke, njegovi članovi se zaposlenima obraćaju direktnim mejlovima više puta u toku godine sa strateškim informacijama i smernicama za dalje poslovanje. O organizacionim i kadrovskim promenama, godišnjim ili kvartalnim rezultatima i drugim strateškim temama i dešavanjima, zaposleni se redovno obaveštavaju preko Informatora i *Pulsa*, internog časopisa. Pored toga, ključne poruke menadžment konferencija na kojima učestvuju svi nivoi rukovodilaca u Banci, komuniciraju se zaposlenima preko internog časopisa i portala.

Za sve vrste pitanja, predloga, ideja i sugestija zaposlenih otvorena je i imejl adresa otvoreno@erstebank.rs.

Beneficije za zaposlene koje Erste Banka obezbeđuje su:

- Otpremnina pri odlasku u penziju je veća u odnosu na zakonski minimum;
- otpremnina u slučaju prestanka radnog odnosa po osnovu viška veća je u odnosu na zakonski minimum;
- kolektivno osiguranje zaposlenih od posledica nesrećnog slučaja za vreme obavljanja posla, kao i u vreme dolaska na posao i odlaska s posla;
- naknada štete zbog povrede na radu ili profesionalne bolesti u skladu sa zakonom;
- naknada nužnih pogrebnih troškova zaposlenom, pored slučaja smrti članova uže porodice (uz napomenu da je pojam uže porodice Kolektivnim ugovorom šire definisan od zakonskog okvira), tako i u slučaju smrti lica s kojim zaposleni živi u zajedničkom domaćinstvu, a nije član uže porodice;
- solidarna novčana pomoć zaposlenom usled duže ili teže bolesti zaposlenog ili člana njegove uže porodice;
- solidarna novčana pomoć zaposlenom zbog teškog materijalnog stanja;
- poklon za Novu godinu deci zaposlenih starosti do deset godina;
- poklon zaposlenom za rođenje deteta;
- jubilara nagrada povodom provedenih godina rada kod poslodavca;
(*poslodavac može zaposlenom da obezbedi jubilaru nagradu i povodom obeležavanja drugog bitnog događaja);
- porodijsko odsustvo sa zagarantovanom dinamikom isplate naknade zarade i povratkom na radno mesto nakon isteka porodijskog odsustva;
- pravo na posebnu naknadu za vreme porodijskog odsustva, odsustva radi nege deteta i posebne nege deteta kao razliku između iznosa naknade zarade koju isplaćuje država i poslednje zarade zaposlenog/e pre početka odsustva;
- dobrovoljno zdravstveno osiguranje za sve zaposlene uz povoljnije uslove za članove porodice
- besplatna, anonimna i neograničena psihološka podrška za zaposlene od eksternog stručnog tima;
- mogućnost dokumentovanja bolovanja potvrdama privatnih zdravstvenih ustanova (do pet radnih dana) ;
- godišnji odmor u dužem trajanju od zakonskog minimuma;
- različite osnove plaćenog odsustva;
- Moj dan jer MOGU – jedan radni dan za bilo koje potrebe zaposlenog bez obaveze dokumentovanja i dokazivanja neodložnosti i neophodnosti;
- popusti za zaposlene za određene robe i usluge;
- veći iznosi određenih naknada zarada i drugih primanja u odnosu na zakonski određene (uvećana zarada za rad na dan praznika, rad noću, naknada zarade u slučaju privremene sprečenosti za rad itd.).

Evropski savet zaposlenih Erste Grupe

Tri puta godišnje se održavaju sednice Evropskog saveta zaposlenih Erste Grupe (EEC), koji čine izabrani predstavnici zaposlenih i sindikalni predstavnici zaposlenih. Sednice EEC održavaju se u dvodnevnom formatu i stalni gosti na ovim sednicama su generalni direktor Erste Grupe i direktor Službe ljudskih resursa Erste Grupe, a povremeni gosti su ostali članovi tima menadžment borda Erste Grupe. Cilj EEC je razmena informacija između članica Erste Grupe i rad na unapređenju radno-pravnog položaja zaposlenih u Erste Grupi. Na sednicama se predstavljaju i analiziraju izveštaji predstavnika EEC iz svake zemlje Erste Grupe pojedinačno, te zauzimaju zajednički stavovi, donose akcioni planovi ili traže odgovori na aktuelna pitanja. Kako i sindikalna organizacija Erste Banke a. d. Novi Sad ima svoje predstavnike u EEC, tako i zaposleni u Erste Banka a. d. Novi Sad mogu preko svojih sindikalnih predstavnika uputiti pitanja direktoru Erste Grupe i menadžment bordu Erste Grupe. Novina je da se jednom godišnje sastanak održava u nekoj od zemalja članica Grupe, pa je tako u 2024. godini naša Banka bila domaćin sastanka u Beogradu.

Na Portalu za zaposlene kreiran je segment Važni momenti za mene, koji pruža operativnu podršku u značajnim životnim trenucima kao što su odlazak na trudničko odsustvo, penzionisanje, gubitak dokumentacije i slično. Uz to, redovnim objavljivanjem njuzletera Važno za mene, zaposleni imaju pristup svim važnim informacijama, novostima, internim uspesima i predstavljanju novih kolega, čime se dodatno osnažuje osećaj zajedništva i pripadnosti.

Stavljajući fokus na mentalno zdravlje, od januara 2024. godine svi zaposleni imaju pristup platformi Rezilient, koja nudi informacije o temama važnim za lični razvoj i blagostanje – od upravljanja stresom i partnerskih odnosa, do zdravih navika, roditeljstva i finansijske pismenosti. Pored toga, i dalje je dostupna opcija besplatne i anonimne psihološke podrške.

U cilju podsticanja dijaloga i ostvarivanja transparentnosti i aktivne participacije zaposlenih, alat Heartcount koristi se za redovno prikupljanje povratnih informacija zaposlenih i merenje nivoa angažovanosti. Ove uvide koristimo za prilagođavanje internih politika i intervencija, od individualne podrške do timskih sastanaka i zajedničkih inicijativa. Među primerima konkretnih aktivnosti koje su proizašle iz ovih analiza izdvajamo dogovor sa partnerima za korišćenje usluga Fitpass pod povoljnijim uslovima.

Raznolikost i inkluzija

Pristup poštovanju ljudskih prava definisan je u Kodeksu poslovnog ponašanja Banke koji obavezuje sve članove/članice Izvršnog odbora, rukovodioce svih nivoa i sve zaposlene u Erste Banci. Kodeks svim zaposlenima u Erste Banci služi kao vodič koji definiše šta naša Banka smatra etičnim poslovanjem, prihvaćenim vrednostima i principima, odnosno primerenom poslovnom praksom.

Zabrana diskriminacije je po bilo kom osnovu apsolutni preduslov i temelj našeg pristupa odgovornosti u radnom okruženju. Erste Banka još od 2017. godine ima definisanu Politiku diverziteta i inkluzije kojom je ovoj temi pristupila strateški, proaktivno, planski i detaljno uz definisanje ciljeva koje želi da dostigne i parametre koje prati na tom putu. Politika se tokom godina menjala, unapređivala i razvijala prateći kako promene u lokalnom zakonodavstvu, tako i evropske trendove, zakone i naravno smernice Erste Grupe. Od 2023. godine Banka ima odgovornu osobu za ovu temu: menadžera/ku za diverzitet i inkluziju, čime je dodatno potvrđen značaj teme za Banku i njeno poslovanje.

Principi koje sledimo u svakodnevnom radu su:

- Prepoznajemo važnost i negujemo kulturu psihološke sigurnosti svakog pojedinca;
- u svemu što radimo stvaramo jednake mogućnosti i šanse za sve;
- u svemu što radimo osiguravamo transparentnost;
- svime što radimo dodajemo vrednost našoj reputaciji;
- dugoročno smo posvećeni podizanju svesti i senzibilizaciji društva na temu raznolikosti i inkluzije.

Sve naše politike i procedure koje su usmerene na zapošljavanje, razvoj, nagrađivanje, kao i samo ophođenje prema ljudima imaju jasno definisan okvir zabrane diskriminacije po bilo kojoj osnovi, kao i razvoj kulture jednakih šansi za sve zaposlene.

Pravo na porodijsko odsustvo	2023.	2024.
Broj zaposlenih koji su koristili pravo na porodijsko odsustvo	60	81
Broj zaposlenih koji su se vratili na radno mesto po isteku porodijskog odsustva	54	79
Stopa povratka na posao posle porodijskog odsustva	94,74	97,53%

Od 2024. godine, kako bi ovu temu podigla na viši nivo i detaljnije se bavila prevencijom i podizanjem svesti, Banka

je odlukom Izvršnog odbora imenovala Tim za sprečavanje diskriminacije u radnom okruženju koji čine predstavnici Sektora za ljudske resurse i menadžer/ka za diverzitet i inkluziju sa misijom usmerenom na:

- Stvaranje jednakih mogućnosti i zabranu diskriminacije po bilo kom osnovu;
- pružanje podrške zaposlenima u navedenom procesu;
- prevenciju i sprečavanje bilo kakvog vida diskriminacije;
- posredovanje ili preduzimanje odgovarajućih radnji u slučaju pritužbi na diskriminaciju ili uznemiravanje.

Takođe, Banka je odlukom Izvršnog odbora imenovala i Tim za rodnu ravnopravnost koji čine sekretar/ka Banke, izvršni direktor/ka Sektora za ljudske resurse i menadžer/ka za diverzitet i inkluziju sa fokusom na:

- Stvaranje jednakih mogućnosti za učešće i ravnopravan tretman žena i muškaraca u oblasti rada i zapošljavanja, a uzevši u obzir učešće žena na tržištu rada;
- pružanje podrške zaposlenima u uspostavljanju ravnoteže između poslovnog i privatnog života;
- prevenciju, sprečavanje ili smanjivanje rodno uzrokovanih razlika u zaradi i drugim primanjima.

Naša posvećenost i rezultati u ovoj oblasti javno su vidljivi i priznati, što dokazuju i brojne nagrade među kojima je poslednja – Nagrada za najinkluzivnijeg poslodavca 2024. godine, koju dodeljuje Forum za odgovorno poslovanje i Smart kolektiv na godišnjoj konferenciji: „CSR & ESG Forum“.

Banka je još 2018. godine podržala dokument UN Standardi ponašanja za preduzeća u borbi protiv diskriminacije lezbejki, gej, bi, trans i interseks osoba. Ponosni smo što smo među prvim kompanijama u Srbiji koje su se na taj način javno obavezale da će koristiti svoj uticaj i svoje odnose sa brojnim lokalnim akterima kako bi se založili za ostvarivanje veće ravnopravnosti LGBTI osoba, kako među svojim zaposlenima tako i u čitavom društvu.

Usvojeni principi jednakosti i poštovanja različitosti sastavni su deo obuke „Dobro došli u Erste“, čiji je cilj da upozna sve novozaposlene Erste Banke sa pravima zaposlenih, principima antidiskriminacije, načelom jednakih šansi, i mogućnostima za profesionalni razvoj.

U Erste Banci već više od deset godina postoji Antimobing savetovalište, koje čine zaposleni u Banci iz odbora Sindikata Banke. Savetovalište radi u koordinaciji sa nadležnim telima Ministarstva rada i socijalne politike, Inspekcije rada i Agencijom za sprečavanje zlostavljanja na radu, i prati rešavanje žalbi podnetih po ovom osnovu. Žalbe mogu biti podnete i anonimno.

Interni formalni žalbeni mehanizmi Erste Banke u vezi sa radnim pravima uključuju: imenovana lica za podršku radi zaštite od zlostavljanja na radu, kao i utvrđenu listu posrednika u slučaju pokretanja internog postupka zaštite od naših zaposlenih i lica angažovanih po bilo kom drugom osnovu. Za slučaj prijave postojanja diskriminacije po bilo kom osnovu imenovano je i ADR lice za prijem ovakve informacije i vođenje daljeg postupka u vezi sa njom. Tokom 2024. godine nije bilo žalbi u vezi sa ljudskim pravima.

Razvoj i usavršavanje

Sistemski i sveobuhvatni pristup razvoju zaposlenih u Erste Banci obuhvata: organizaciju obuka i treninga, kreiranje individualnih razvojnih planova, efikasno upravljanje resursima, identifikaciju ključnih pozicija, sprovođenje plana sukcesije, kao i politiku nagrađivanja i benefita, upravljanje učinkom i unapređenjem zaposlenih. Na ovaj način doprinosimo visokoj motivaciji i zadovoljstvu naših zaposlenih, kao i stalnom unapređenju poslovnih procesa.

U godini za nama započeli smo brojne nove programe u oblasti treninga i razvoja. Po prvi put, pokrenut je ciklus treninga i radionica u okviru talent programa TvoJA MOGUĆNOST napretka za medior i senior eksperte i menadžere procesa. Kroz ovaj program učesnicima pružamo mogućnost da prošire svoja znanja o poslovanju Banke, uz upoznavanje sa najboljim praksama i tehnikama za lični razvoj. Prvu grupu činilo je dvadeset dvoje koleginica i kolega iz gotovo svih organizacionih delova Banke, a za 2025. godinu je u planu novi ciklus programa.

Upravljanje ljudima izuzetno je važan zadatak i zato smo odlučili da svim našim kolegicama i kolegama koji se po prvi put nađu u ulozi menadžera pružimo pomoć kroz *First time manager program (FTM)*. Tokom 2024. godine jedna grupa menadžera je uspešno završila ovaj jednogodišnji program, dok je druga započela svoje FTM putovanje.

S obzirom na to da je jedna od ključnih tema Banke Finansijsko zdravlje, realizovali smo projekat *We speak your language*, kojim smo želeli da unapredimo stil i jezik komunikacije prema klijentima, zasnovan na principima bihevioralne psihologije. Ove godine u fokusu projekta bili su zaposleni u mreži – direktori filijala i rukovodioci ekspres ekspozitura, regionalni direktori, kao i direktori regionalnih centara za mala preduzeća i preduzetnike. Realizovano je ukupno sedam obuka, na kojima je 93 kolega i koleginica prošlo kroz osnovna načela i smernice za unapređenje komunikacije sa klijentima.

Razvoj mladih talenata

Mladi su budućnost, ali i sadašnjost – vođeni ovom krilaticom posebnu pažnju poklanjamo stručnom osposobljavanju srednjoškolaca i studenata. Tokom 2024. godine više od 190 učenika i studenata obavilo je obavezu praksu u Erste Banci. Uz to, kroz 10 studentskih događaja naše kolege i koleginice prenele su svoja znanja i iskustva na više od 1.000 mladih.

Sa našim višim i srednjim menadžerima tokom ove godine bavili smo se temom „Nesvesne pristrasnosti – donošenje odluka zasnovano na činjenicama“. Ova interaktivna radionica pruža uvide u kognitivne sklonosti i pristrasnosti, čime učesnici unapređuju donošenje odluka, interpersonalne veštine i organizacionu efikasnost.

U novembru 2024. godine usvojena je i nova procedura za realizaciju internog prenosa znanja, sa ciljem daljeg osnaživanja internih trenera, i širenju ove dobre prakse na celu Banku.

Uz to, naše koleginice i kolege imaju i mogućnost za usavršavanje posredstvom programa Erste Grupe: *Mastering the Leadership challenge* – program za menadžere koji ih usmerava ka agilnom i uspešnom liderstvu; *Group Graduate Programme* – intenzivan program za zaposlene na juniorskim/mediorskim pozicijama koji pruža učesnicima priliku da steknu osnovna znanja o bankarskoj industriji, poslovanju u bankarstvu, izgrade mrežu kontakata i poboljšaju svoje znanje o regionu; *Strategic Risk Management* – program koji omogućava sticanje kompetencija u upravljanju strateškim rizicima na nivou kompanije u četiri modula, pokrivajući teme kao što su: regulatorni okviri, ESG, tržišni i operativni rizik, kao i izveštavanje o rizicima.

Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih	2023.	2024.
Rukovodioci	9.329,33	7.734,15
Nerukovodioci	41.34,72	37.806,30

Ukupan broj sati obuke prema polu	2023.	2024.
Muškarci	11.320	9.875,22
Žene	39.357	35.665,23

Prosečan broj sati obuke godišnje po zaposlenom	2023.	2024.
Rukovodioci	45,96	40,49
Nerukovodioci	35,53	36,07

Prosečan broj sati obuke godišnje prema polu	2023.	2024.
Muškarci	34,41	31,55
Žene	37,92	38,52

Formalno ocenjivanje radnog učinka i individualnog razvoja organizuje se jednom godišnje za sve zaposlene u Erste Banci, kroz strukturiran i transparentan proces. Svi zaposleni imaju priliku da aktivno učestvuju u kreiranju svojih ličnih planova razvoja, čime se podstiče njihova profesionalna odgovornost i motivacija za postizanje ciljeva. Na kraju svake kalendarske godine zaposleni u dogovoru sa svojim nadređenim definiše ciljeve koje treba ostvariti u narednoj godini. Ovi ciljevi se potom unose u EMMA aplikaciju za upravljanje učinkom, koja omogućava sistematsko praćenje napretka i realizacije postavljenih zadataka. Ocenjivanje učinka uključuje i procenu razvijenosti ključnih kompetencija, što zajedno čini osnovu za donošenje odluka o karijernom napredovanju, profesionalnom razvoju i određivanju ukupne visine ugovorene zarade. Proces procene radnog učinka u 2024. godini prošlo je 80% zaposlenih, odnosno svi zaposleni za koje je procena bila planirana.

Bezbednost i zdravlje na radu

Bezbednosti i zdravlje na radu u Erste Banci regulisani su Pravilnikom o bezbednosti i zaštiti zdravlja na radu. Uz to, primenjuju se Instrukcija za prijavljivanje povrede na radu, Instrukcija za prijavu nesrećnih slučajeva Wiener osiguranju i Program osposobljavanja zaposlenih za bezbedan i zdrav rad. Sistemom upravljanja bezbednošću i zdravljem na radu obuhvaćeni su svi zaposleni.

Služba upravljanja rizicima bezbednosti zadužena je za fizičku zaštitu, tehničku zaštitu, informacionu bezbednost, bezbednosne operacije, upravljanje kontinuitetom poslovanja, protivpožarnu zaštitu, vanredne situacije i bezbednost i zdravlje na radu. Od 2019. godine u Banci postoji imenovano lice za bezbednost i zdravlje na radu, dok je tu funkciju ranije obavljala eksterno angažovana kompanija. Za zaposlene se redovno organizuju obuke o postupanju zaposlenih u slučaju pljačke i drugih vanrednih situacija, obuke o postupanju zaposlenih sa agresivnim klijentima, osnovna obuka zaposlenih iz oblasti zaštite od požara, obuke za pružanje prve pomoći (za koje se osposobljavaju svi rukovodioci i najmanje dva posto od ukupnog broja zaposlenih), osposobljavanje zaposlenih za bezbedan i zdrav rad i obuke o načinu korišćenja Sistema tehničke zaštite. Uz to, procedure, uputstva i saveti komuniciraju se zaposlenima preko internog portala.

Erste Banka posvećena je promociji zdravlja na radnom mestu radi prevencije bolesti i poboljšanja blagostanja ljudi na poslu. Od 2022. godine uvedeno je privatno zdravstveno osiguranje za sve koleginice i kolege u radnom odnosu. Takođe, omogućeni su i pogodniji uslove osiguranja za njihove članove porodica (supružnike i decu).

U 2024. godini u Erste Banci je zabeleženo ukupno devet povreda na radu, od kojih su tri povrede bile sa ozbiljnim posledicama.

Stopa povreda na radu sa ozbiljnim posledicama*	2023.	2024.
Zaposleni	0,07	0,23
Radno angažovani (obezbeđenje, higijena i sl.)	0	0
Nezavisni podizvođači	0	0

*Stopa povreda na radu sa ozbiljnim posledicama računa se prema formuli: ukupan broj povreda na radu sa ozbiljnim posledicama / ukupan broj radnih sati × 200.000.

Stopa povreda na radu sa ozbiljnim posledicama*	2023.	2024.
Zaposleni	0,07	0,23
Radno angažovani (obezbeđenje, higijena i sl.)	0	0
Nezavisni podizvođači	0	0

* Stopa zabeleženih povreda na radu izračunata je prema formuli: ukupan broj zabeleženih povreda na radu / ukupan broj radnih sati × 200.000

Kada je reč o bezbednosti i zaštiti života i zdravlja na radu, Kolektivnim ugovorom detaljno su razrađene sledeće teme:

- sprečavanje i zabrana zlostavljanja na radu (mobing);
- kolektivno osiguranje zaposlenih;
- zaštita ličnih podataka;
- zaštita materinstva;
- posebna nega deteta;
- zaštita od otkaza ugovora o radu;
- zaštita osoba sa invaliditetom;
- obaveštenje o privremenoj sprečenosti za rad.

U Kolektivnom ugovoru jasno su definisani pojmovi, tela i organi koji pored Sindikata kontrolišu i sprovode dogovorena prava i obaveze.

Lanac nabavke

Imajući u vidu kompleksne i međusobno povezane uticaje svojih poslovnih aktivnosti, Erste Banka nastoji da predupredi potencijalne negativne indirektno uticaje na društvo i životnu sredinu.

Odluke o nabavci, na nivou Erste Grupe i lokalno, podrazumevaju i procenu društvenih i ekoloških uticaja koja se sprovodi popunjavanjem Supplier Audit Questionnaire (SAQ) upitnika za dobavljače čiji promet prelazi 100.000 EUR. Ovaj upitnik primenjuje se kako bi se osiguralo da dobavljači s kojima sarađujemo poštuju naše standarde, osigurava potpunu transparentnost i omogućava blagovremenu procenu i identifikaciju rizika pre potpisivanja ugovora s dobavljačima.

SAQ upitnik obuhvata sledeće teme koje se odnose na uticaj dobavljača na ljudska prava: prakse zapošljavanja, prakse vezane za bezbednost i zdravlje na radu, diskriminacija i incidenti u radnom okruženju (kao što su uznemiravanje ili zlostavljanje na verbalnoj, psihološkoj, fizičkoj ili seksualnoj osnovi), pravo na udruživanje i kolektivno pregovaranje, naknade i kompenzacije, radni sati, postojanje žalbenih mehanizama, uticaj na lokalnu zajednicu, rizik od korupcije, zaštita konkurencije, usklađenost sa propisima, postojanje žalbenih mehanizama, dečiji rad, diskriminacija, prisilni rad.

Od ukupno 69 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 EUR u 2024. godini, 64 dobavljača, odnosno 92,75%, podvrgnuto je analitičkom pregledu u vezi sa ljudskim pravima.

Na lokalne dobavljače, odnosno preduzeća registrovana na teritoriji Republike Srbije, u 2024. godini bilo je usmereno 86,14% budžeta za nabavke.

Podrška lokalnoj zajednici

Erste Banka nastoji da bude podrška u stvaranju uslova za što kvalitetniji život u svim zajednicama u kojima je prisutna. S obzirom na to da smo svi mi deo šireg okruženja u kojem ne možemo napredovati bez napretka ljudi i organizacija oko nas, strateški smo fokusirani na razvoj i promociju korporativne i individualne filantropije u Srbiji.

Banka strateški podržava organizacije i institucije, programe i inicijative u sledećim oblastima:

- Kultura i umetnost;
- popularizacija nauke;
- preduzetništvo;
- finansijsko opismenjavanje i inkluzija;
- sport.

Upite za sponzorstva i donacije zainteresovani šalju na i-mejl adrese sponzorstva@erstebank.rs i dop@erstebank.rs. Inicijalni pregled upita vrši odgovorna osoba za ulaganje u

zajednicu, a konačne odluke o podršci donosi direktor Sektora marketinga i komunikacija, zajedno sa Izvršnim odborom. Banka ima pravilo da na svaki upit za podršku odgovori.

Odluke o sponzorstvima i donacijama se donose i u skladu sa specifičnim kriterijumima i raspoloživim budžetom za datu godinu. Samo u 2024. godini Banka je kroz program sponzorstava i donacija podržala preko 50 projekata i programa sa skoro 20 miliona RSD, dok je za programe finansijske edukacije i opismenjavanja izdvojila dodatno nešto više od šest miliona RSD.

VEĆE DONACIJE I SPONZORSTVA ZA 2024.

Kultura i umetnost

- Fondacija Novi Sad – Evropska prestonica kulture: KORZO, Novi Sad
- Udruženje klasičnih gitarista Srbije: XXV Guitar Art Festival, Beograd
- Beogradski festival igre: 21. Beogradski festival igre, Beograd
- Kreativno afirmativna organizacija Parnas: Filmski festival „Uhvati film“, Novi Sad
- Međunarodni centar književnosti za decu „Zmajevе dečje igre“, Novi Sad
- Zadužbina „Momčilo Momo Kapor“: Nagrada „Momo Kapor“ za doprinos književnosti i likovnom stvaralaštvu
- Beogradski Internacionalni Teatarski festival, 54. izdanje BITEF-a, Beograd
- Festival autorskog filma, Udruženje građana Pogled u svet, Beograd



Edukacija i popularizacija nauke

- Udruženje poslovnih žena Srbije: Međunarodni dan devojčica u IKT sektoru, Beograd
- UG Fenomen: Festival nauke, Beograd
- Zavod za unapređenje obrazovanja i vaspitanja: „Škola novca za osnovca“, Beograd
- Nagrade najboljim studentima umetničkih fakulteta: Rektorati Beograda, Novog Sada, Niša, Prištine i Kragujevca

Preduzetništvo i coworking

- Biznis na štiklama: godišnja konferencija Biznis na štiklama, Novi Sad
- OIE Srbija: Konferencija obnovljivi izvori energije, Beograd
- UG Razlivalište: Social Impact Award Serbia, Smederevo
- Festival drugačije mode, Women on the way & NITNA, Beograd
- Osnadžene – platforma za osnaživanje i promociju ženskog preduzetništva, Novi Sad

Zajednica

- Srpski filantropski forum: Humanitarna bašta, Srbija
- Hartefakt kuća – društveno angažovano pozorište, Beograd
- „Živa biblioteka“, LABRIS, Beograd

Nagrade #verujusebe

Erste Banka ostaje dosledna svojoj misiji podrške lokalnoj zajednici, a jedan od ključnih načina na koji to ostvaruje jeste promocija umetnosti i mladih talenata. Nagradama #verujusebe, banka pruža finansijsku podršku i priznanje izuzetnim mladim umetnicima, ističući njihov trud, posvećenost i talente. Tokom 2024. godine, Erste Banka je dodelila nagradu #verujusebe u okviru dva značajna kulturna događaja – Festivala autorskog filma i Beogradskog festivala igre.

U okviru sekcije Hrabri Balkan Festivala autorskog filma, koja ove godine obeležava desetu godišnjicu, dodeljena je nagrada #verujusebe za odvažan glas u filmskoj umetnosti. Ovo priznanje, koje je Erste Banka ustanovila kako bi prepoznala i podržala autore i autorke čiji radovi pomeraju granice i inspirišu publiku, dodeljeno je po prvi put. Stručni žiri je odlučio da nagradu #verujusebe dodeli dvojici umetnika zaslužnih za vizuelni identitet filma „Sunce nikad više“ – direktoru fotografije Mladenu Teofiloviću i koloristi Nikoli Marinkoviću. Njihov autentičan doprinos vizuelnom izrazu filma prepoznat je kao primer hrabrosti u umetničkom izrazu.

Erste Banka je takođe dodelila nagradu #verujusebe u okviru Beogradskog festivala igre, ističući izuzetna dostignuća mladih umetnika. Ovogodišnje priznanje pripalo je baletskom igraču Nikiti Zdravkoviću. Na svečanoj dodeli u prostorijama Nacionalne fondacije za umetničku igru, statuetu i novčani deo nagrade uručile su Aleksandra Kosanović Strizhak, direktorka Sektora marketinga i komunikacija Erste Banke i Aja Jung, direktorka Nacionalne fondacije za umetničku igru i osnivačica, direktorka i selektorka Beogradskog festivala igre.

Nikita je svoje baletsko obrazovanje započeo u Baletskoj školi „Lujko Davičo“ u Beogradu, a potom ga nastavio u klasi renomirane Đulije Rosito na Akademiji Milanske Skale. Sa samo 16 godina osvojio je stipendiju za nastavak školovanja na akademiji Ballettschule Basel u Švajcarskoj, zahvaljujući uspehu na takmičenju Tanz Olymp u Berlinu. Nakon završetka školovanja zaigrao je na sceni Opere u Dortmundu 2017. godine, a zatim se pridružio umetničkoj kući Staatsoper u Hanoveru.

„Verujemo da je ulaganje u umetnost i kulturu ulaganje u budućnost naše zajednice. Ponosni smo što ovom nagradom pomažemo mladim umetnicima da ostvare svoje snove i inspirišu druge“, izjavila je ovim povodom Aleksandra Kosanović Strizhak.

Erste Banka kontinuirano ulaže u kulturne i umetničke projekte, prepoznajući ih kao značajne pokretače pozitivnih društvenih promena. Pored podrške filmu i igri, banka pruža podršku i drugim inicijativama u oblastima kulture, umetnosti, popularizacije nauke, ženskog preduzetništva, finansijske edukacije i inkluzije.

Erste Banka preko inicijative #verujusebe pruža podršku i ženama preduzetnicama. Promovišući njihova postignuća i pružajući im finansijsku podršku i priznanje, banka aktivno doprinosi održivom ekonomskom i društvenom razvoju.

Svoju posvećenost podršci ženskom preduzetništvu Erste Banka je pokazala i organizovanjem Prazničnog Erste bazara #verujusebe u Botaničkoj bašti „Jevremovac“. Ovaj događaj okupio je preduzetnice, socijalna preduzeća i organizacije koje vode žene, pružajući im priliku da predstave svoje proizvode. Posetioци su mogli da uživaju u jedinstvenim rukotvorinama, zdravim poslasticama i eko-proizvodima, a svaki proizvod nosio je priču o upornosti, kreativnosti i solidarnosti.

„Verujemo da stvaranje održivih prilika za žene doprinosi celokupnom društvenom napretku. Praznični Erste bazar je mesto gde se njihove ideje pretvaraju u stvarnost i gde se njihov rad vrednuje na pravi način“, izjavila je Sonja Konakov Svirčev, menadžerka za društveno odgovorno poslovanje, diverzitet i inkluziju u Erste Banci.



Volonterska akcija Erste Banke u Parku prirode Jegrička

Povodom obeležavanja Dana zaštite životne sredine, Erste Banka je 2024. godine organizovala volontersku akciju u Parku prirode Jegrička, u saradnji sa Arhus centrom iz Novog Sada i Javnim vodoprivrednim preduzećem Vode Vojvodine.

Ova inicijativa okupila je 200 odraslih Erste volontera i stotinak dece, koji su zajedničkim snagama doprineli očuvanju i unapređenju ovog značajnog prirodnog dobra. Volonteri su tokom akcije sakupljali otpad duž edukativne staze duge tri i po kilometra, postavljali 60 drvenih stubova za njeno obeležavanje, uklanjali invazivne biljne vrste i zaštilili drvene površine premazivanjem zaštitnom farbom. Dodatno, obogaćen je prostor za odmor posetilaca postavljanjem novih drvenih stolova sa sunčobranima, klupa i kanti za otpad. U cilju edukacije i podizanja svesti o važnosti očuvanja biodiverziteta, volonteri su postavili dve informativne table na mestima gde rastu zaštićene biljne vrste poput belog lokvanja, barske paprati i mešinke.

„Veoma smo ponosni na 16 godina aktivizma Erste volontera i preko 25 uspešno realizovanih akcija. Volonterizam jača osećaj zajedništva i pripadnosti timu, dok istovremeno doprinosi očuvanju životne sredine. Ove godine, kroz naše aktivnosti u Parku prirode Jegrička, još jednom smo pokazali da stojimo iza naše krilatice: Banka – to su ljudi!“, izjavila je Sonja Konakov Svirčev, menadžerka za društveno odgovorno poslovanje, diverzitet i inkluziju u Erste Banci.

Arhus centar Novi Sad, kao dugogodišnji partner, takođe je istakao značaj zajedničkog delovanja: „Volonterske akcije su ključne za jačanje partnerstava i otpornosti zajednica. Zajedno sa Erste volonterima i JVP Vode Vojvodine, uspeali smo da dodatno oplemenimo Park prirode Jegrička i time damo doprinos očuvanju životne sredine. Ova akcija je deo globalnog pokreta za zaštitu planete, a posebno smo ponosni što smo deo tog napora“, izjavila je Darija Šajin, koordinatorka volonterskih akcija u Arhus centru Novi Sad.

Zajedničkim radom i angažovanjem zaposlenih nastavljamo da činimo pozitivne promene u sredinama u kojima poslujemo.





IZJAVA O KORIŠĆENJU STANDARDA

KORIŠĆENI GRI 1

KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM

DATUM OBJAVLJIVANJA IZVEŠTAJA

Erste Banka izvestila je o informacijama navedenim u GRI indeksu za period 1. 1. 2024. – 31. 12. 2024. uz korišćenje (*with reference*) GRI Standarda.

Ciklus izveštavanja: jednogodišnji

GRI 1: Foundation 2021



Sonja Konakov Svirčev
menadžerka za društveno
odgovorno poslovanje,
diverzitet i inkluziju
sonja.konakov.svircev@erstebank.rs

30.06.2025.

GRI STANDARD	STAVKA	STRANA	PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA
OPŠTI PODACI			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 OSNOVNI PODACI O KOMPANIJU	8, 10	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-2 ENTITETI UKLJUČENI U IZVEŠTAJ O ODRŽIVOSTI	52, 12	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-3 PERIOD I DINAMIKA IZVEŠTAVANJA, KONTAKT OSOBA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	52	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-4 KOREKCIJE PODATAKA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-5 EKSTERNA VERIFIKACIJA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6 AKTIVNOSTI, LANAC VREDNOSTI I DRUGI POSLOVNI ODNOSI	10-12	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-7 ZAPOSLENI	42	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-8 DRUGI RADNICI	42	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9 STRUKTURA I SASTAV ORGANA UPRAVLJANJA	18-19	Cilj 16

GRI 2: General Disclosures 2021	2-10 IMENOVANJE I IZBOR NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	18-19	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 PREDSEDAVAJUĆI NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	18-19	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-12 ULOGA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA U NADZORU NAD UPRAVLJANJEM UTICAJIMA	13	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-13 DELEGIRANJE ODGOVORNOSTI ZA UPRAVLJANJE UTICAJIMA	13	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-15 SUKOB INTERESA	22, 26	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-18 EVALUACIJA UČINKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	22	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-19 POLITIKA NAKNADA	22	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-20 PROCES ZA ODREĐIVANJE NAKNADA	22	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22 IZJAVA O STRATEGIJI ODRŽIVOG RAZVOJA	6	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-23 USVOJENE POLITIKE – POSLOVNA ETIKA I LJUDSKA PRAVA	17, 44	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-26 MEHANIZMI ZA SAVETOVANJE I POKRETANJE PITANJA PRIMENE	17, 25	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-27 USKLAĐENOST SA ZAKONIMA I PROPISIMA	17, 24	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-28 ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	14	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29 PRISTUP UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA	15-16	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-30 KOLEKTIVNI UGOVOR	42	Princip 3 Cilj 8
MATERIJALNE TEME			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 PROCES ZA ODREĐIVANJE MATERIJALNIH TEMA	15	
GRI 3: Material Topics 2021	3-2 LISTA MATERIJALNIH TEMA	15	
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 UPRAVLJANJE MATERIJALNIM TEMAMA		
	• Prilagođavanje na izmenjene klimatske uslove	28-29, 31	
	• Ublažavanje klimatskih promena	28-29	
	• Energija	31-32	
	• Biodiverzitet	29	
	• Obuka i napredovanje	45-46	
	• Ravnoteža poslovnog i privatnog života	43	
	• Zdravlje i bezbednost zaposlenih	46	
	• Rodna ravnopravnost	44	
	• Različitost	44	
	• Finansijsko zdravlje	34-36, 38-39	
	• Privatnost	40	
	• Dostupnost usluga, uključujući digitalizaciju i socijalno bankarstvo	34-36	
	• Podrška zajednici	47-48	
	• Zaštita uzbunjivača	25	
	• Prevencija i detekcija mita i korupcije	26-27	
EKONOMSKI UČINAK			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 DIREKTNA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	12	Ciljevi 2, 5, 7, 8, 9
PRAKSE NABAVKE			
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA	47	

ANTIKORUPCIJA

GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGNUTIH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	26	Princip 10 Cilj 16
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM PROCEDURAMA I POLITIKAMA	26-27	Princip 10 Cilj 16

ENERGIJA

GRI 302: Energy 2016	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE	31	Principi 7, 8 Ciljevi 7, 8, 12, 13
GRI 302: Energy 2016	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	32	Princip 9 Ciljevi 7, 8, 12, 13
GRI 302: Energy 2016	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE	31	Principi 8, 9 Ciljevi 7, 8, 12, 13

VODA

GRI 303: Water and effluents	303-5 POTROŠNJA VODE	33	Principi 7, 8 Ciljevi 6, 12
------------------------------	----------------------	----	--------------------------------

EMISIJE

GRI 305: Emissions 2016	305-1 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)	32	Principi 7, 8 Ciljevi 3, 12, 13, 15
GRI 305: Emissions 2016	305-2 INDIRECTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)	32	Principi 7, 8 Ciljevi 3, 12, 13, 15
GRI 305: Emissions 2016	305-4 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE	32	Princip 8 Ciljevi 13, 14, 15

OTPAD

GRI 306: Waste 2020	306-1 GENERISANJE OTPADA I ZNAČAJNI UTICAJI U VEZI SA OTPADOM	32	Princip 8 Ciljevi 3, 6, 12
GRI 306: Waste 2020	306-2 UPRAVLJANJE ZNAČAJNIM UTICAJIMA U VEZI SA OTPADOM	32	
GRI 306: Waste 2020	306-4 OTPAD PREUSMEREN OD ODLAGANJA	33	

EKOLOŠKA PROCENA DOBAVLJAČA

GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU	33	Princip 8
---	--	----	-----------

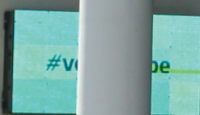
ZAPOSŁJAVANJE

GRI 401: Employment 2016	401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	42	Princip 6 Ciljevi 5, 8
GRI 401: Employment 2016	401-2 BENEFICIJE OSIGURANE ZAPOSLENIMA SA PUNIM RADNIM VREMENOM	43	Cilj 8
GRI 401: Employment 2016	401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO	44	Princip 6 Ciljevi 5, 8

BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU

GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-4 UČEŠĆE, SAVETOVANJE I KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENIMA U VEZI SA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU	46	Ciljevi 3, 8
--	---	----	--------------

GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 OBUKE O ZDRAVLJU I BEZBEDNOSTI NA RADU	46	Ciljevi 3, 8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9 POVREDE NA RADU	46	Ciljevi 3, 8
OBUKE I OBRAZOVANJE			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PO ZAPOSLENOM	45, 46	Princip 6 Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-2 PROGRAMI ZA UNAPREĐENJE VEŠTINA ZAPOSLENIH I PROGRAMI PODRŠKE PRI PENZIONISANJU ILI PREKIDU RADNOG ODNOSA	45	Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I KARIJERNOG RAZVOJA	46	Princip 6 Ciljevi 5, 8
RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH	19, 42	
NEDISKRIMINACIJA			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 SLUČAJEVI DISKRIMINACIJE I PREDUZETE KOREKTIVNE MERE	44-45	
DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI, PROCENA UTICAJA I RAZVOJNI PROGRAMI	47-48	
G4 Sector Disclosures -Financial Services	FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA	34-39	
PROCENA DOBAVLJAČA – UTICAJI NA DRUŠTVO			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 NOVI DOBAVLJAČI PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU U VEZI SA DRUŠTVENIM UTICAJIMA	47	Principi 2, 4, 5 Cilj 8
MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	40-41	Cilj 12
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	41	Cilj 16
PRIVATNOST KLIJENATA			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 OSNOVANE ŽALBE U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KLIJENATA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KLIJENTU	40	Cilj 16
PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA			
G4 Sector Disclosures -Financial Services	FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	36-38	Ciljevi 1, 8, 9, 10, 11
G4 Sector Disclosures -Financial Services	FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU KORIST ZA ŽIVOTNU SREDINU ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	28-31	





Banka – to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2024. godinu

Glavni i odgovorni urednik Sonja Konakov Svirčev

Redakcija Marija Mutić, Tamara SImović, Ana Devetak, Zlata Lukić

Kontakti redakcije

dop@erstebank.rs

Erste Bank a.d. Novi Sad

Služba komunikacija

Bulevar oslobođenja 60

21000 Novi Sad

Partner Smart kolektiv

Lektura Marija Lazović

Dizajn Branislav Ninković

Naslovna strana Erste Bank praznični bazar ženskog preduzetništva #verujusebe, 2024.

Fotograf Dušan Petković



CIP – Каталогизација у публикацији
Библиотека Матице српске, Нови Сад

336.712(497.113 Novi Sad)

BANKA – to su ljudi! : izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2024. godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad ; glavni i odgovorni urednik Sonja Konakov Svirčev. – 2024– . – Novi Sad : Erste Bank, 2024– . – Ilustr. ; 28cm

Godišnje.

ISSN 2334-8585 = Banka to su ljudi

COBISS.SR-ID 277403655



