



Banka — to su ljudi!

ISSN 2334 – 8585

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2021. godinu







Sadržaj

- 6** **Uvodno obraćanje (Jasna Terzić)**
- 8** **Profil kompanije**
- 8** **Erste Grupa**
- 12** **Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost**
- 17** **Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju**
- 20** **Dobro korporativno upravljanje**
- 32** **Naši ljudi**
- 44** **Odgovorni prema klijentima**
- 59** **Odgovornost u lancu nabavke**
- 62** **Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo**
- 73** **Odgovorni prema životnoj sredini**
- 83** **O Izveštaju**
- 86** **Kako Erste Banka podržava Ciljeve održivog razvoja UN (SDGs)**
- 90** **GRI Indeks i indikatori**



Banka — to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2021. godinu

Uvodno obraćanje

— Jasna Terzić • **predsednica Izvršnog odbora Banke**



DRAGE KOLEGE I PRIJATELJI,

Sa iskrenim ponosom i zadovoljstvom predstavljam vam Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju (DOP) Erste Banke za 2021. godinu. Sama činjenica da je četrnaesti po redu, govori o našoj dugoročnoj i strateškoj posvećenosti ovakvom konceptu poslovanja. Tokom prethodnih godina, shvatanje društveno odgovornog poslovanja se menjalo i razvijalo, dok smo mi istovremeno razvijali i unapređivali naše prakse i postavljali ambicioznije ciljeve. Takođe smo podizali standarde samog procesa izveštavanja, prateći zahteve najrelevantnijih globalnih inicijativa, kao što su Globalni dogovor Ujedinjenih nacija, UN Ciljevi održivog razvoja i Globalna inicijativa za izveštavanje (GRI).

Uloga i uticaj poslovnog sektora odavno su prevazišli samo ekonomske interese. Složenost i međusobna povezanost globalnih izazova učinili su neophodnim uključivanje kompanija u rešavanje najvećih izazova savremenog društva poput klimatskih promena, socijalne nejednakosti i isključenosti i rodne neravnopravnosti. U skladu sa svojom misijom, Erste Banka kontinuirano doprinosi razvoju i prosperitetu čitavog društva kroz sve aspekte našeg poslovanja. To uspevamo da činimo iz godine u godinu zahvaljujući tome što negujemo korporativnu kulturu koja podrazumeva da naši zaposleni svesrdno jačaju svoju aktivističku svest.

Naš direktan i najznačajniji doprinos ostvarujemo kroz odgovorno finansiranje. Već šest godina sprovodimo jedinstven program socijalnog bankarstva „Korak po korak“. Osmišljen kao podrška startup preduzećima, socijalnim

preduzećima i neprofitnim organizacijama, pored finansiranja uključuje i finansijsku edukaciju i poslovne obuke, nudeći zaokružen model finansijske inkluzije. Samo u 2021. godini, plasirano je 78 kredita, ukupnog iznosa 114.057.600 dinara, a društveni značaj ovog programa prepoznat je i nagrađen priznanjem „Šampioni održivosti“ koje dodeljuje Forum za odgovorno poslovanje, za aktivan i veoma merljiv doprinos Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija. Kada je reč o doprinosu zaštiti životne sredine kroz odgovorno finansiranje, postavili smo sa podrškom fizičkim i pravnim licima za unapređenje energetske efikasnosti, a u sopstvenom poslovanju deo smo ambicioznog cilja Erste Grupe da do 2023. godine dostigne klimatsku neutralnost.

Veliku zahvalnost za postizanje svih ovih značajnih rezultata dugujemo, naravno, našim izuzetnim zaposlenima. Prepoznajući njihov talenat, posvećenost i timski duh, vredno radimo na tome da im obezbedimo motivišuće radno okruženje. Tokom 2021. godine, na osnovu ankete koju smo sproveli među zaposlenima, uradili smo opsežnu analizu naše Erste kulture i definisali mogućnosti za unapređenje koje ćemo sprovoditi tokom 2022. Uvereni smo da su zadovoljstvo zaposlenih i obezbeđivanje okruženja u kojem svi imaju jednake mogućnosti ključni za uspeh. Sa ponosom ističem podatak da je Erste Banka u Srbiji na prvom mestu među članicama Erste Grupe po pitanju rodne ravnopravnosti. Kada se posmatraju svi nivoi upravljanja, žene zauzimaju 52% rukovodećih pozicija. Naš strateški i proaktivan pristup osnaživanju žena doneo nam je i jednu od nagrada za Rodno

najsenzitivniju kompaniju koju dodeljuje Udruženje poslovnih žena Srbije.

I u lokalnoj zajednici nastojimo da uvek budemo tamo gde smo najpotrebniji i najkorisniji. Podrška Banke je odavno prerasla isključivo finansijsku podršku uključivši razmenu znanja i iskustava, edukativnu i mentorsku podršku, kao i umrežavanje različitih resursa zarad opšteg dobra. Verujući da je unapređenje finansijske pismenosti u svim segmentima društva naša odgovornost, u 2021. godini smo bili fokusirani na najmlađe. U saradnji sa Ministarstvom prosvete, nauke i tehnološkog razvoja pokrenuli smo četvorogodišnji pilot-projekta finansijske edukacije „Škola novca za osnovca“, a lansirali smo i prvu edukativnu i inovativnu mobilnu igricu za decu „Čuvari Zmajevog blaga“.

Pozivam vas da se sa svim pomenu-tim, ali i drugim brojnim inicijativama koje sprovodimo, bliže upoznate na narednim stranicama. Još jednom se od srca zahvaljujem svim našim partnerima, klijentima, kao i svim kolegicama i kolegama na kontinuiranoj posvećenosti, podršci i poverenju. Period koji nam predstoji neće biti ništa manje izazovan od onog koji je iza nas, ali sam uverena da ćemo upravo zajedničkim snagama pronaći nova efikasna sistemski rešenja u težnji da se još bolje povežemo sa zajednicom i u skladu sa našom vizijom održivosti damo svoj doprinos unapređenju društva u kojem živimo, radimo i stvaramo.

Srdačno,
JASNA TERZIĆ



1. Profil kompanije

— 1.1 Erste Grupa

Osnovana u Beču davne 1819. godine, kao „Prva austrijska štedionica“ (Erste Österreichische Spar-Casse), Erste Grupa je od 1997. započela svoju strategiju širenja u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Od tada, preko brojnih akvizicija i organskim rastom, postala je jedan od najvećih pružalaca finansijskih usluga u ovom delu Evrope.

Osnovana na, za tadašnja shvatanja, vizionarskom principu da finansijske usluge treba da budu dostupne svima, bez obzira na poreklo, status, nacionalnost i imovinsku situaciju, Erste Grupa i u savremenom kontekstu nastavlja da bude posvećena inkluzivnom finansijskom i društvenom napretku – pomažemo klijentima da se staraju o svom finansijskom zdravlju, da stvaraju i štite prosperitet i realizuju nove poslovne ideje i lične ciljeve.

Kao moderna banka koja posluje sa stanovništvom i privredom, Erste Grupa zapošljava gotovo 45.000 ljudi koji u više od 2.090 filijala rade sa 16,1 milion klijenata u sedam zemalja Centralne i Istočne Evrope (Austrija, Srbija, Češka, Slovačka, Mađarska, Rumunija, Hrvatska).

Pored poslovanja sa stanovništvom, Erste Grupa pruža usluge finansiranja, kao i savetodavne usluge pravnim licima pri investiranju i pristupu međunarodnim tržištima kapitala, finansiranju javnog sektora i operacija na međubankarskom tržištu.

Ukratko o Erste Grupi:

- Opslužuje 16,1 miliona klijenata
- Zapošljava 44.596 ljudi
- Posluje u 2.091 filijali u 7 zemalja

Poslovna pozicija Erste Grupe:

- Jedan je od vodećih pružalaca finansijskih usluga u istočnom delu Evropske unije
- Među TOP 3 banke na svojim ključnim tržištima
- Lider u inovacijama u poslovanju sa stanovništvom na matičnom tržištu u Austriji

Ključni rezultati poslovanja u 2021:

- Bilansna suma: 307 milijardi evra
- Operativna dobit: 3,44 milijarde evra
- Neto dobit: 1,92 milijarde evra
- CET1 odnos: 14,5%



„Imamo dokazani poslovni model, upečatljiv otisak u dinamičnim ekonomijama Centralne Evrope i solidnu kapitalizaciju. Svesni smo izazova do kojih bi mogao da dovede najnoviji razvoj situacije, ali smo uvereni da smo u dobroj poziciji da na njih odgovorimo. Snažan ekonomski uspon u regionu CIE prošle godine pomogao je da povećamo naš prihod tako što smo podržali solidan rast potražnje za kreditima. U kombinaciji sa rekordnim prihodima od naknada i dobrim upravljanjem troškovima, ovo je dovelo do snažnog porasta našeg operativnog rezultata. Kako su naši troškovi rizika u 2021. godini bili daleko ispod nivoa troškova rizika izazvanih pandemijom COVID-19 iz 2020. godine, naš krajnji rezultat je naglo porastao“, izjavio je finansijski direktor Erste Grupe Stefan Dorfner prilikom predstavljanja rezultata.

Održivost u Erste Grupi

Erste Grupa je uverena da su socio-ekološka odgovornost, prevencija klimatskih promena i snažno upravljanje aspekti koji ne samo što doprinose razvoju društva već i jačaju finansijsku otpornost same Banke.

Ukorenjena u svom snažnom nasleđu društvene odgovornosti, Erste Grupa nastavlja dalje sa ambicijom da bude vodeća finansijska institucija u Centralnoj i Istočnoj Evropi u domenu „zelenih“ tranzicije.

U 2021. godini Erste Grupa je implementirala svoj strateški okvir usmeren na društvo, životnu sredinu i upravljanje (Environmental Social Governance – ESG), zasnovan na četiri stuba:

- Održivo finansiranje – Erste Grupa je posvećena razmatranju društvenih i ekoloških aspekata pri finansiranju, pružanju bankarskih i savetodavnih usluga klijentima iz segmenata stanovništva i pravnih lica. Cilj Grupe je da dostigne udeo od 25% „zelenih“ investicija u svom korporativnom portfoliju u narednih pet godina.
- Zajednički rad na održivoj budućnosti – Posvećena stvaranju novih održivih tržišnih standarda, Erste Grupa aktivno učestvuje i podržava javne inicijative u ovoj oblasti, sarađujući sa partnerima iz poslovnog i neprofitnog sektora.
- Odgovornost u sopstvenim operacijama – Erste Grupa se obavezala da do 2023. godine dostigne klimatsku neutralnost.
- Naši zaposleni – Fokus Erste Grupe je na podizanju svesti zaposlenih o važnosti održivih stilova života, kao i na podsticanju da se aktivno uključe u dostizanje cilja klimatske neutralnosti.

Od 2017. godine, Erste Grupa je počela da uključuje (konsolidovane) nefinansijske izveštaje u godišnji izveštaj, ispunjavajući time obaveze da objavi nefinansijske pokazatelje u oblasti ekologije, društvenih pitanja i ekonomije. Prilikom pripreme izveštaja, Erste Grupa koristi princip dvostruke materijalnosti, i konsultuje svoje zainteresovane strane. Za 2020. i 2021. godinu, izveštaj je sastavljen u skladu sa standardima Globalne inicijative za izveštavanje (GRI) i predmet je nezavisne revizije kompanije Deloitte.

Detaljni finansijski i nefinansijski izveštaji Erste Grupe dostupni su na adresi www.erstegroup.com

Erste Grupa među osnivačima Inicijative Ujedinjenih nacija za unapređenje finansijskog zdravlja

Širom sveta, oko 1,7 milijardi odraslih ljudi nema račun u banci, što znači da nisu u stanju da investiraju i nemaju pristup kreditima ili drugim bankarskim uslugama. Erste Grupa procenjuje da je oko 14 miliona ljudi u regionu Centralne i Istočne Evrope izloženo riziku od siromaštva. Ovo siromaštvo ili finansijski stres mogu poprimiti najrazličitije oblike – na primer, kao nedostatak novca za finansiranje hitnih, kratkoročnih troškova, ili nemogućnost ili veoma ograničena mogućnost pribavljanja sredstava za grejanje ili hranu. Preduzimanje koraka kako bi se osiguralo finansijsko zdravlje svih ljudi od presudne je važnosti u borbi protiv nejednakosti, koju je pogoršala pandemija COVID-19.

Erste Grupa je jedan od osnivača inicijative Ujedinjenih nacija koja je posvećena promovisanju univerzalne finansijske inkluzije i bankarskog sektora koji podržava finansijsko zdravlje klijenata. Za Erste Grupu, ova preuzeta obaveza podrazumeva da će dodatno ojačati koncept finansijskog zdravlja u poslovanju sa klijentima. Sa tim ciljem, Grupa će izvršiti relevantna ulaganja u zaposlene i tehnologiju.

Na svim svojim tržištima Erste Grupa već ima široku ponudu u oblastima socijalnog bankarstva, finansijske edukacije i inkluzije. Erste Grupa će definisati ciljeve u roku od 18 meseci od potpisivanja i potom objavljivati godišnje izveštaje. Obavezu je potpisalo ukupno 28 banaka, među kojima je Erste Grupa jedina finansijska institucija sa sedištem u Austriji i Centralnoj i Istočnoj Evropi.

Praznična kampanja Erste Grupe

Tradicionalno uspešne i inovativne, praznične kampanje Erste Grupe šalju poruku optimizma i inspiracije, uz jasan fokus: hajde da verujemo u sebe. Ove godine smo dodatno razvili tu ideju – hajde da verujemo u sebe i u budućnost.

Božićni animirani video za 2021. godinu bavi se temom klimatskih promena, preko poznatih situacija iz svakodnevnog porodičnog života, da bi pokazao kako čak i mali gestovi mogu da dovedu do velike promene ka boljoj budućnosti. Ušteda vode, razdvajanje otpada, korišćenje bicikla umesto automobila – sve nas podstiče na odgovorno ponašanje, kako bismo svojoj deci mogli da ponudimo budućnost u kojoj vredi živeti. Video donosi priču o tome kako je jedan budući tata razmišljanjem o svom još nerođenom detetu podstaknut da se ponaša odgovorno: #verjubudućnost.

„Budućnost će biti puna izazova za sve. Moraćemo ponovo da razmislimo o svom ponašanju, da potražimo alternative, da izazovemo sami sebe i da učimo kroz to iskustvo. Ovde nije reč samo o odricanju, već i o tome kako da iskoristimo prilike na najbolji mogući način i da se razvijemo kao osobe. Hajde da verujemo u sutra“, izjavio je povodom predstavljanja kampanje Mario Štadler, direktor Brend menadžmenta Erste Grupe.

Erste kampus

Na površini od 25.000 m² i sa bruto korisnom površinom od 165.000 m², od 2016. godine Erste kampus na jednom mestu okuplja svih 4.500 zaposlenih Erste Grupe u Beču. U Kampusu se takođe nalazi najveća evropska inicijativa za finansijsku edukaciju, Finansijski park (Financial Life Park – FLiP), u kom se razigranom mešavinom multimedijalnog i prilagođenog interaktivnog sadržaja unapređuje finansijsko znanje i veštine mladih. Osnovni cilj je podizanje svesti o finansijama kao sastavnom elementu svakodnevnog života od najranije dobi, što vodi dobrim finansijskim odlukama i sprečavanju prezaduženosti. U budućnosti, kao i opštoj edukaciji o bankarskom sektoru.

Zgrada Kampusa nema barijera i garantuje pristup za osobe s invaliditetom, a odlikuje je i brojne inovacije koje doprinose smanjenju uticaja na životnu sredinu: aktiviranje betonske osnove za grejanje i hlađenje korišćenjem geotermalnih stubova u kombinaciji s daljinskim grejanjem odnosno hlađenjem iz opštine Beč, dvostruke fasade s inteligentnom spoljašnjom zaštitom od sunca i prozorima koji se mogu otvarati, smanjenje temperature tokom noći, savremeno LED osvetljenje i ponovno korišćenje energije iz sistema liftova.

U decembru 2020. godine započeta je izgradnja solarnog sistema za napajanje na krovu Erste Kampusa. Ukupno 764 solarne panela koji pokrivaju površinu od 2.000 kvadratnih metara omogućice napajanje od 250.000 kWh godišnje, što je ekvivalentno potrošnji pet filijala ili 125 domaćinstava. Pored mera koje su već preduzete, poput prelaska na 100% zelenu struju i upotrebu kišnice i sistem daljinskog hlađenja, ovo je još jedan značajan korak ka tome da sedište Erste Grupe u Beču postane još više prilagođeno klimatskim promenama.

Rodna ravnopravnost u Erste Grupi

Erste Grupa definiše diverzitet i inkluziju kao sastavni deo korporativne strategije i to svoje opredeljenje jasno navodi u svojoj misiji i Kodeksu ponašanja. Grupa aktivno promovise radno okruženje bez diskriminacije i mobinga i ceni rad i vrednost svakog pojedinca bez obzira na pol, starost, invaliditet, bračno stanje, seksualnu orijentaciju, boju kože, versku ili političku pripadnost, etničko poreklo, nacionalnost ili neki drugi aspekt koji nije u vezi sa njegovim ili njenim zaposlenjem.

U novoj Politici diverziteta i inkluzije, koja je usvojena 2021. godine, definisane su mere usmerene na porast zastupljenosti žena na menadžerskim pozicijama, a cilj je dostizanje zastupljenosti žena na najvišim menadžerskim pozicijama od 37%, kao i ostalim menadžerskim pozicijama od 40% do 2025. godine.

Erste Grupa je sprovedla niz inicijativa za podršku razvoju ženskog liderstva. Područja kojima će se posvećivati posebna pažnja u narednim godinama jesu dalje povećanje broja žena na najvišim rukovodećim pozicijama i razvoj unutrašnjih postupaka zapošljavanja, zadržavanja i razvoja karijere žena do najviših pozicija, kao i planiranje sukcesije na svim tržištima. Erste Ženski centar u Austriji (Erste Women's Hub) – stručna grupa zaposlenih – nastavio je sa radom na ključnim inicijativama poput promocije ženske finansijske pismenosti i virtuelnog umrežavanja preko različitih formata i razvio je nove forume za razmenu iskustava među roditeljima koji se, s obzirom na okruženje nastalo usled pandemije COVID-19, često suočavaju sa izazovima pri usklađivanju rada od kuće i odgovornosti u vezi sa školovanjem dece na daljinu.

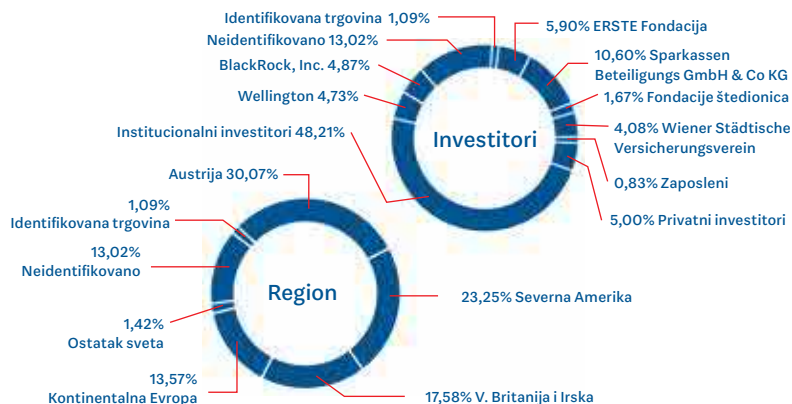
Erste Grupa je jedna od 418 kompanija iz 45 zemalja i regiona koje su uključene u Blumbergov Indeks rodne ravnopravnosti (GEI) za 2022. godinu, modifikovani indeks ponderisan tržišnom kapitalizacijom koji ima za cilj praćenje učinka kompanija koje se kotiraju na berzama i koje su posvećene transparentnosti u izveštavanju o rod-nim podacima. Erste Grupa je time po četvrti put zaredom odabrana za Blumbergov Indeks GEI.

„Različitost je sastavni deo našeg identiteta u Erste Grupi. Naša osnivačka povelja je još davne 1819. godine utvrdila da postojimo da bismo ljudima pružali mogućnost napretka bez obzira na starost, pol ili socijalno poreklo – a ova svrha osnivanja je danas važnija nego ikada ranije. Moramo da prepoznamo i razumemo različitost potreba naših klijenata i da im pružimo prave odgovore na njihove specifične potrebe. To možemo da učinimo samo ako smo i sami različiti i ako im ponudimo što širi spektar mogućnosti. Ovu misiju shvatamo veoma ozbiljno i sprovodimo sve moguće korake na svim našim tržištima kako bismo dodatno povećali broj žena na rukovodećim pozicijama“, rekao je Bernd Špalt, generalni direktor Erste Grupe.

Blumbergov Indeks GEI je referentni indeks kojim se meri rodna ravnopravnost preko pet stubova: postupci zapošljavanja, zadržavanja i razvoja karijere žena do najviših pozicija, jednake zarade i rodni paritet zarada, inkluzivna kultura, politike u vezi sa seksualnim uznemiravanjem i brend koji podržava žene. Indeks GEI za 2022. širi se globalno i predstavlja 45 zemalja i regiona. Obuhvaćene kompanije predstavljaju različite sektore, uključujući finansije, tehnologiju i komunalna preduzeća, na koje se zajedno odnosi najveći udeo u indeksu.



STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. DECEMBRA 2021.



— 1.2 Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost



Ukratko o Erste Bank a. d. Novi Sad (na dan 31. 12. 2021):

- Opslužuje više od 500.000 klijenata
- Ima više od 1200 zaposlenih
- Posедуje mrežu od 87 poslovnih jedinica i 4 komercijalna centra

Erste Bank a. d. Novi Sad deo je Erste Bank Grupe koja u Srbiji posluje od 2005. godine, kada je preuzela većinski deo akcija Novosadske banke. U decembru 2005. godine Novosadska banka menja ime u Erste Bank a. d. Novi Sad, čime započinje intenzivan proces transformacije.

Naš fokus je na poslovanju sa stanovništvom, lokalnim zajednicama i malim i srednjim preduzećima. Insistiramo na brzini i kvalitetu usluga, i na taj način doprinosimo stabilnom i zdravom rastu naših klijenata. Nastavljamo sa širenjem baze zadovoljnih klijenata i povećavamo tržišno učešće u ključnim segmentima. Trudeći se da odgovorimo na sve potrebe naših klijenata, pomeramo granice u oblastima elektronskog bankarstva i kartičarstva na finansijskom tržištu Srbije.

Erste Banka u Srbiji nastavlja da sledi principe svojih osnivača i pruža podršku klijentima da, verujući u svoje ideje i potencijale, donose dobre finansijske odluke – kako za sebe i svoje bližnje, tako i za rast i razvoj svojih poslovnih poduhvata. Da bismo pružili najbolju finansijsku podršku svojim klijentima, gradimo banku budućnosti.



Naš ključ uspeha:

Rast – Strategija odgovornog rasta u narednih 200 godina ne tiče se samo finansija, već nadasve podrazumeva istrajnost u pažnji koju posvećujemo dobrobiti ljudi i društva u celini.

Poslovanje fokusirano na klijenta – U svom radu akcenat stavljam na izgradnju ličnih, stabilnih i dugoročnih partnerstava sa našim klijentima u svakom trenutku njihovog privatnog i poslovnog života.

Korporativna kultura – Verujući u sebe, preispitujemo tradicionalne stavove, inspirišemo i ohrabrujemo sve u našoj banci da napreduju, budu još bolji i premašuju očekivanja.

Utemeljivači uspeha – Podrška razvoju klijenata je aktivno i interaktivno putovanje tokom kojeg menjajući sebe i druge vodimo banku i okruženje ka ostvarivanju vrhunskih performansi.

Pametna društvenost – Baveći se bankarstvom holistički, unapređujemo dijalog u zajednici, te jačamo svoje digitalne kapacitete kako bismo sa svima bili povezani u realnom vremenu.

Regionalna relevantnost – Na krilima kontinuiranog uspešnog poslovanja, stabilnosti, relevantnosti i prekograničnih kompetencija cilj nam je da postanemo vodeća banka u zemljama našeg regiona koje nisu članice EU.

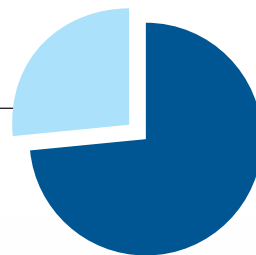
Vrednosti Erste Banke:

- **Podrška** – slušamo, razumemo i pomažemo
- **Odgovornost** – preuzimamo odgovornost za razvoj Banke i nas samih
- **Poverenje** – držimo datu reč i gradimo kvalitetne odnose
- **Inovativnost** – podstičemo novo i stalno unapređujemo postojeće
- **Stvaranje** – stvaramo vrednost za naše klijente, akcionare i nas same



26%

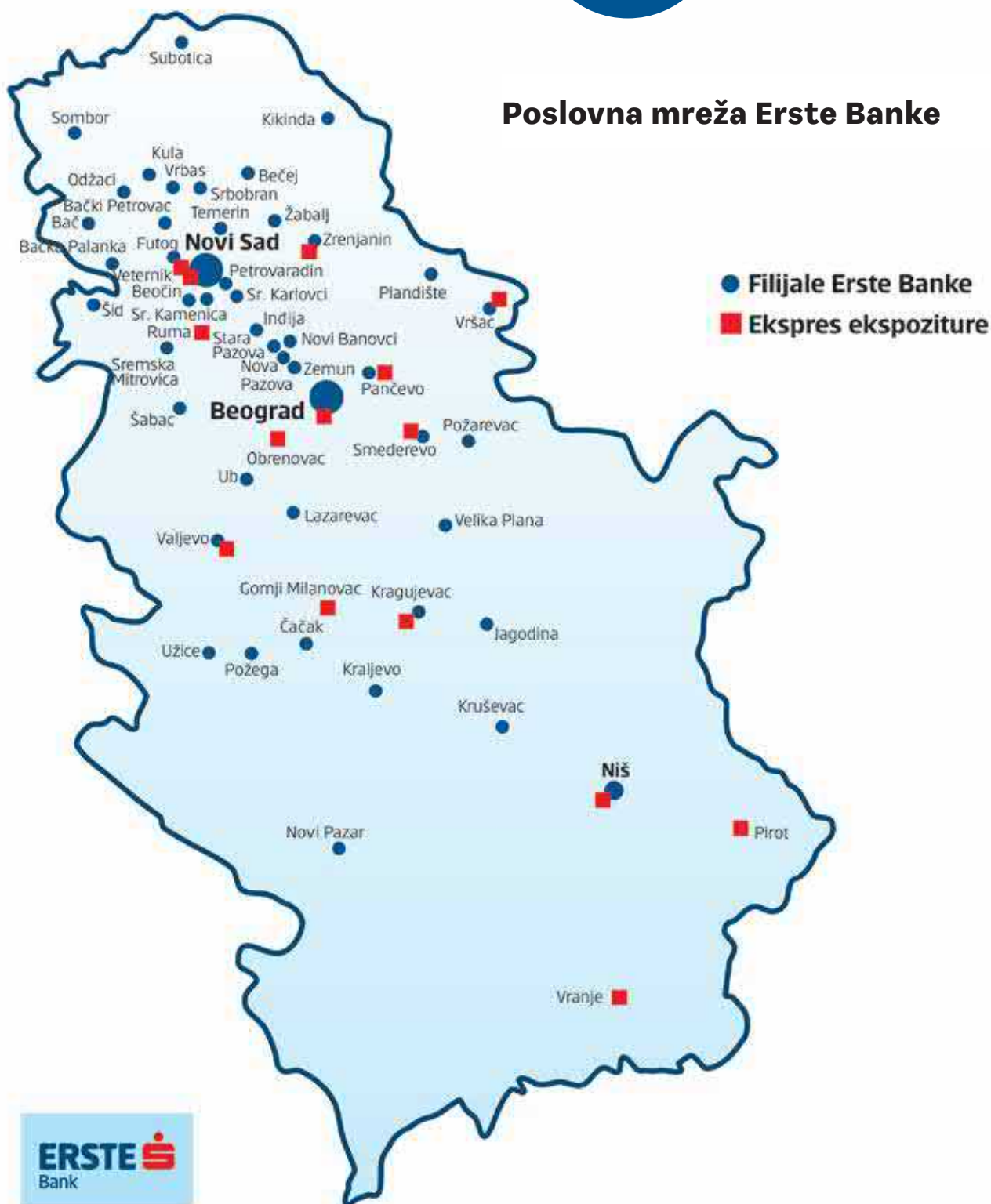
Steiermaerkische Bank und
Sparkassen AG sa učešćem



74%

Erste Group Bank AG
sa učešćem

Poslovna mreža Erste Banke



Ključni rezultati poslovanja u 2021:

- **Kreditni stanovništvu i mikro klijentima** uvećani za 8,3% u odnosu na kraj 2020. godine i iznose 105,12 milijardi dinara; **depoziti** stanovništva i mikro klijenata veći za 21,2% i iznose 122,78 milijardi dinara.
- **Kreditni pravnim licima** uvećani za 8,6% u odnosu na kraj 2020. godine i iznose 102,25 milijardi dinara; **depoziti** pravnih lica su veći za 12,7% i iznose 83,71 milijardu dinara.
- **Dobit od kamata** viša za 9,8% u odnosu na isti period prethodne godine i iznosi 8,96 milijardi dinara, dok je **dobit od naknada i provizija** viša za 44,0% i iznosi 2,75 milijardi dinara.
- **Neto dobit** na kraju 2021. godine dostigla je **2,41 milijardu dinara**, usled pada troškova rizika
- **Bilansna suma** je uvećana za 11,4%, sa 287 milijardi dinara na kraju 2020. godine na 319 milijardi dinara.
- **Adekvatnost kapitala** iznosi 18,72%.
- **NPL** ratio na kraju 2021. godine iznosi 2,0%.

„Za nama je još jedna godina puna izazova u kojoj smo pokazali koliko su važni fleksibilnost, razumevanje i podrška kako bi klijenti bili sigurni da mogu da se oslone na nas. Pozitivan rezultat u svim aspektima poslovanja dokaz je da oni čvrsto veruju da smo sposobni da im obezbedimo proizvode i usluge u skladu sa njihovim potrebama i da nas doživljavaju kao istinske partnere. Ovakav rezultat ne bi mogao da bude ostvaren bez izuzetne posvećenosti svih zaposlenih koji kroz svoju ulogu finansijskih savetnika obezbeđuju rešenja po meri klijenata i na taj način im pomažu da unaprede uslove života i poslovanja“, izjavio je prilikom predstavljanja rezultata Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Banke.

GENERISANA I DISTRIBUIRANA VREDNOST U 000 DIN	2019.	2020.	2021.
Ukupni prihodi	9.752.719	10.212.707	11.653.462
Ukupni rashodi	6.204.014	6.518.265	6.999.734
Operativni rashodi	2.907.515	2.939.133	3.081.578
Rashodi u vezi sa zaposlenima	2.728.180	2.897.803	3.170.463
Rashodi u vezi sa obezbeđivanjem kapitala	/	/	/
Rashodi u vezi sa obavezama prema državi	6.273	51.247	63.862
Troškovi amortizacije	558.283	622.542	680.764
Rashodi u vezi sa zajednicom	3.763	7.540	3.066

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

Pristupačnost objekata

Sa ciljem podsticanja finansijske inkluzije u svim aspektima, poslovna zgrada naše banke u Beogradu, kao i 52 poslovne jedinice Banke, prilagođene su za samostalan pristup osoba sa invaliditetom. Ovim je 60,23% naših poslovnih objekata (u ukupan broj poslovnih jedinica uračunate su i ekspres ekspoziture) pristupačno osobama sa invaliditetom.

Pristupačnost objekata jasno je navedena na internet stranici Banke. Pored toga, svaka filijala ima mogućnost rada sa osobama u invalidskim kolicima za stolovima za klijente i u salama za sastanke.

Ukupno 42 filijale imaju taktilne površine na podu, koje osobe sa oštećenjem vida jasno vode do najbližeg blagajničkog pulta. Ukupno 30 filijala je prilagođeno pristupu osobama u invalidskim kolicima, dok 23 filijale imaju induktivnu petlju koja omogućava direktnu neometanu komunikaciju blagajnika sa osobama sa slušnim aparatima novije generacije.

Ostale kompanije članice Erste Grupe u Srbiji



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



2. Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju

Erste Banka je od samog početka društveno odgovorno poslovanje integrisala u svoje postojanje, razvoj i svakodnevno poslovanje. Naša banka društvenu odgovornost i održivi razvoj shvata kao ključne karike za poslovanje i opstanak. Sa ponosom možemo reći da je iza nas već 13 strateški vođenih godina u ovoj oblasti. Od 2008. godine imamo Strategiju DOP-a koja se razvijala i menjala u skladu sa tržištem, okruženjem i inputima zaposlenih, klijenata, partnera i drugih relevantnih stakeholdera. Strategiju DOP-a usvaja Izvršni odbor Banke.



Uz to, u skladu sa strateškim okvirom Erste Grupe, opredeljeni smo da doprinosimo „zelenoj“ tranziciji, kroz plasmane usmerene na projekte energetske efikasnosti, kao i smanjenje uticaja na životnu sredinu u sopstvenim operacijama.

Drugo lice ove strateške medalje jeste transparentnost koju smo takođe usvojili od početka – već 14 godina redovno izveštavamo o svom nefinansijskom učinku i uticajima na održivost. Detaljnije o našim praksama izveštavanja i korišćenoj metodologiji pročitajte u odeljku O Izveštaju, strana **83**.

Naš pristup DOP-u 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. U aprilu 2021. godine formiran je i Nacionalni savet za društveno odgovorno poslovanje pri Privrednoj komori Srbije, a Sonja Konakov Svirčev, dugogodišnja ekspertkinja za društveno odgovorno poslovanje u Erste Banci, pozvana je u ovo telo kako bi svojim znanjem i iskustvom doprinela važnim temama kao što je promocija nefinansijskog izveštavanja i njegovo približavanje javnosti i kompanijama u skladu s novim Zakonom o računovodstvu, izmenama Zakona o volontiranju, finansijskim olakšicama banaka za podršku humanitarnim organizacijama, lobiranja za ukidanje PDV-a na donacije hrane i mnogim drugim aktuelnim temama i izazovima našeg društva.

Naše poslovanje i 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 – GRI metodologijom

Naši ključni stakeholderi

Zainteresovane strane Erste Banke identifikovane su u skladu sa principima međunarodno priznatog standarda AA1000SE (AccountAbility: 2011), koji podrazumevaju procenu stepena zavisnosti od aktivnosti kompanije, vrste odgovornosti, nivoa 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 stakeholdera, 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
	OSTALI ZAPOSLENI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, OBUKE
AKCIONARI	/	FINANSIJSKI IZVEŠTAJI, DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
ERSTE GRUPA	ERSTE HOLDING	DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI PO POTREBI, MEJL KOMUNIKACIJA
	ERSTE FONDACIJA	DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI PO POTREBI, MEJL KOMUNIKACIJA
	ČLANICE ERSTE GRUPE	DOP IZVEŠTAJ, 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 PROMVIŠU 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

NEPROFITNE ORGANIZACIJE	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

Uključivanje stejkholdera i osluškivanje njihovih stavova i očekivanja od ključne je važnosti za strateški pristup društveno odgovornom poslovanju, ali i za dugoročnu održivost i uspeh svake kompanije. Kroz navedene kanale komunikacije, kao najrelevantnije teme za stejkholdere izdvajaju se odgovorna komunikacija prema klijentima, promocija DOP-a u poslovnom sektoru, razvoj i usavršavanje zaposlenih, antikorupcija i zaštita konkurencije, i bezbednost i zdravlje na radu.

Upravljanje održivošću

Uključenost najvišeg menadžmenta od ključne je važnosti za uspešno integrisanje društvene odgovornosti 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. Samostalni stručni saradnik za društveno odgovorno poslovanje odgovoran je direktoru Direkcije komunikacija i izvršnom direktoru Sektora marketinga i komunikacija, a oni predsedniku Izvršnog odbora Banke.

3. Dobro korporativno upravljanje

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 smo posvećeni poštovanju svih zakonskih odredaba i regulatornog okvira koji se odnose na naše poslovanje. Uz to, neprestano se vrši procena poštovanja internih standarda, i po potrebi se vrše njihova prilagođavanja.

Sa regulatornim telima i nadzornim organima uspostavljamo i održavamo proaktivan i transparentan dijalog, kako na redovnoj tako i na ad hoc bazi. Da bismo to obezbedili, definišemo i sprovodimo delotvorne procedure za obezbeđivanje poštovanja regulative, uključujući i jasne procese za izveštavanje regulatornih organa, podržavamo regulatorne organe u njihovim naporima da optimizuju i održavaju lokalne i međunarodne regulatorne standarde, i kontinuirano osvežavamo i unapređujemo znanje i razumevanje regulative u okviru Erste Banke.

U ostvarenju ovih ciljeva, fokusirani smo na sledeće prioritetne oblasti:

- Transparentne prakse upravljanja
- Antikorupcija i zaštita konkurencije
- Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa

Uz DOP strategiju, prakse dobrog korporativnog upravljanja definisane su i garantovane nizom drugih strateških dokumenata koje je Banka usvojila:

- Opšti uslovi poslovanja
- Kodeks poslovnog ponašanja
- Statut Erste Bank a. d. Novi Sad
- Procedura za sprečavanje sukoba interesa u Erste Bank a. d. Novi Sad (za Compliance i menadžment banke)
- Politika o poklonima
- Politika sukoba interesa i sprečavanja mita i korupcije
- Politika za upravljanje reputacionim rizikom
- AML program za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma
- Program usklađenosti sa propisima o zaštiti konkurencije
- Politika upravljanja rizikom od finansijskog kriminala
- Whistleblowing pravilnik (Pravilnik o zaštiti uzbunjivača)
- Whistleblowing procedura
- Procedure o utvrđivanju odgovornosti zaposlenih
- Politika nagrađivanja

Kodeks poslovnog ponašanja

Kodeks poslovnog ponašanja predstavlja dokument čija je suština da podstiče i promoviše određeni skup vrednosti i načina ponašanja zaposlenih u našoj banci. Kao takav on pruža referentnu tačku za postupke i služi kao obavezujući skup pravila kojima se uređuje ponašanje svih zaposlenih u svakodnevnom poslovanju.

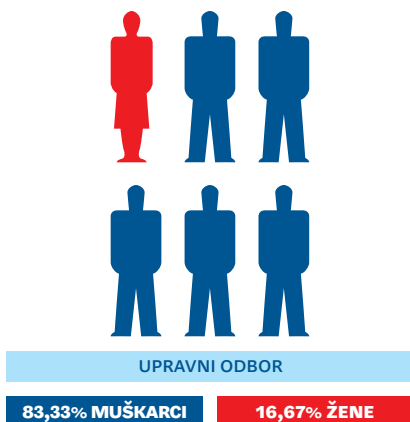
U 2021. godini usvojen je novi Kodeks poslovnog ponašanja, koji je u odnosu na prethodni kodeks dodatno upotpunjen odeljkom koji se odnosi na ugled i standarde poslovnog ponašanja. Kodeksom se dodatno naglašava šta banka kao poslodavac i pružalac finansijskih usluga i proizvoda ceni i vrednuje, jasno se određuju obaveze i daje osnova da zaposleni postupajući zajednički predstavljaju kompaniju kao dobrog korporativnog građanina. On je vodič za sve zaposlene, bez obzira na nivo rukovodstva.

Kodeks se naslanja na viziju, misiju i korporativne vrednosti Banke. 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 stejkholderima.

Osnove Kodeksa poslovnog ponašanja Erste Banke počivaju na osnovnim principima kojih se pridržava naša Grupa i sve njene članice, a sam dokument je baziran na dokumentu Code of Conduct of Erste Group. Kodeks je dostupan na portalu Banke za sve zaposlene, kao i na sajtu Banke za sve stejkholdere.

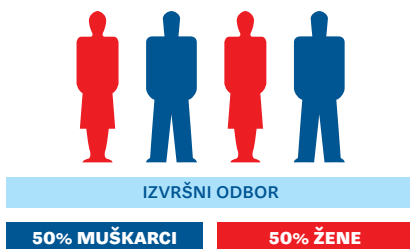


— Transparentne prakse upravljanja



Upravni odbor Erste Banke na dan 31. 12. 2021. činilo je šest članova:

- Ingo Blajer (Ingo Bleier), predsednik Upravnog odbora
- Aleksandar Vlahović, nezavisan član Upravnog odbora
- Tijana Vještica, nezavisna članica Upravnog odbora
- Hans Frocbaher (Hannes Frotzbacher), član Upravnog odbora
- Georg Buher (Georg Bucher), član Upravnog odbora
- Dejvid O'Mani (David O'Mahony), član Upravnog odbora

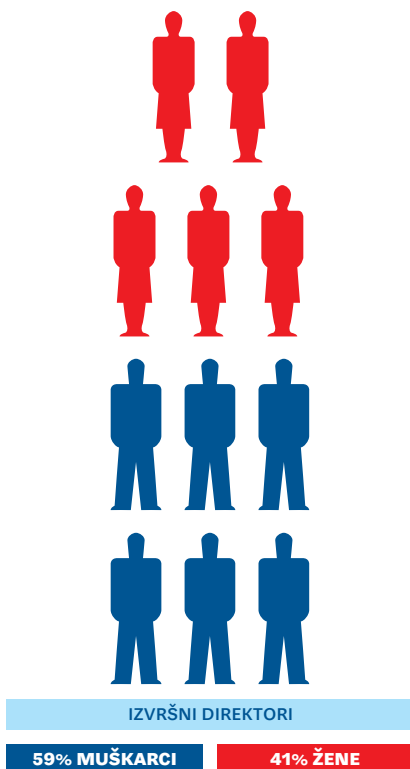


Izvršni odbor Erste Banke na dan 31. 12. 2021. činilo je četiri člana:

- Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Banke
- Jasna Terzić, članica Izvršnog odbora
- Suzan Tanriyar (Suzan Tanriyar), članica Izvršnog odbora
- Tomislav Stena, član Izvršnog odbora

* U momentu objavljivanja Izveštaja o društveno odgovornom poslovanju Erste Banke za 2021. godinu (jul 2022) došlo je do promene Izvršnog odbora Banke. Jasna Terzić je nova predsednica Izvršnog odbora.

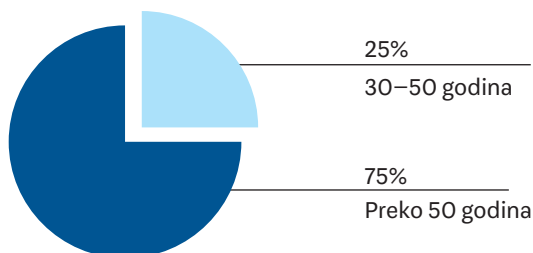
Više na: www.erstebank.rs



Starosna struktura unutar Izvršnog odbora Banke:

Ispod 30 godina: /

- 30–50 godina: 25%
- Preko 50 godina: 75%



Informacije o akcionarima i članovima najviših upravljačkih tela Erste Bank a. d. Novi Sad dostupne su na sajtu www.erstebank.rs

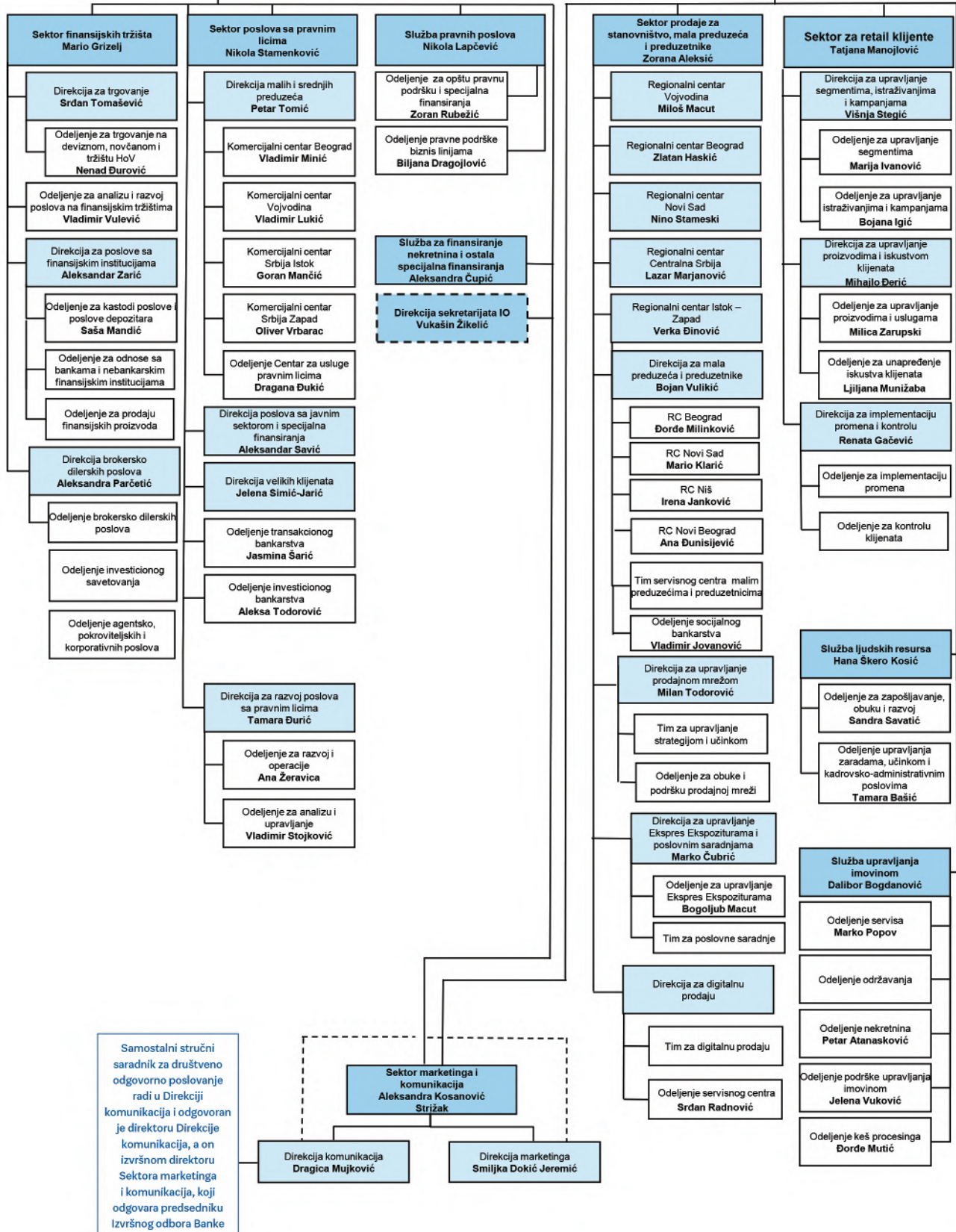


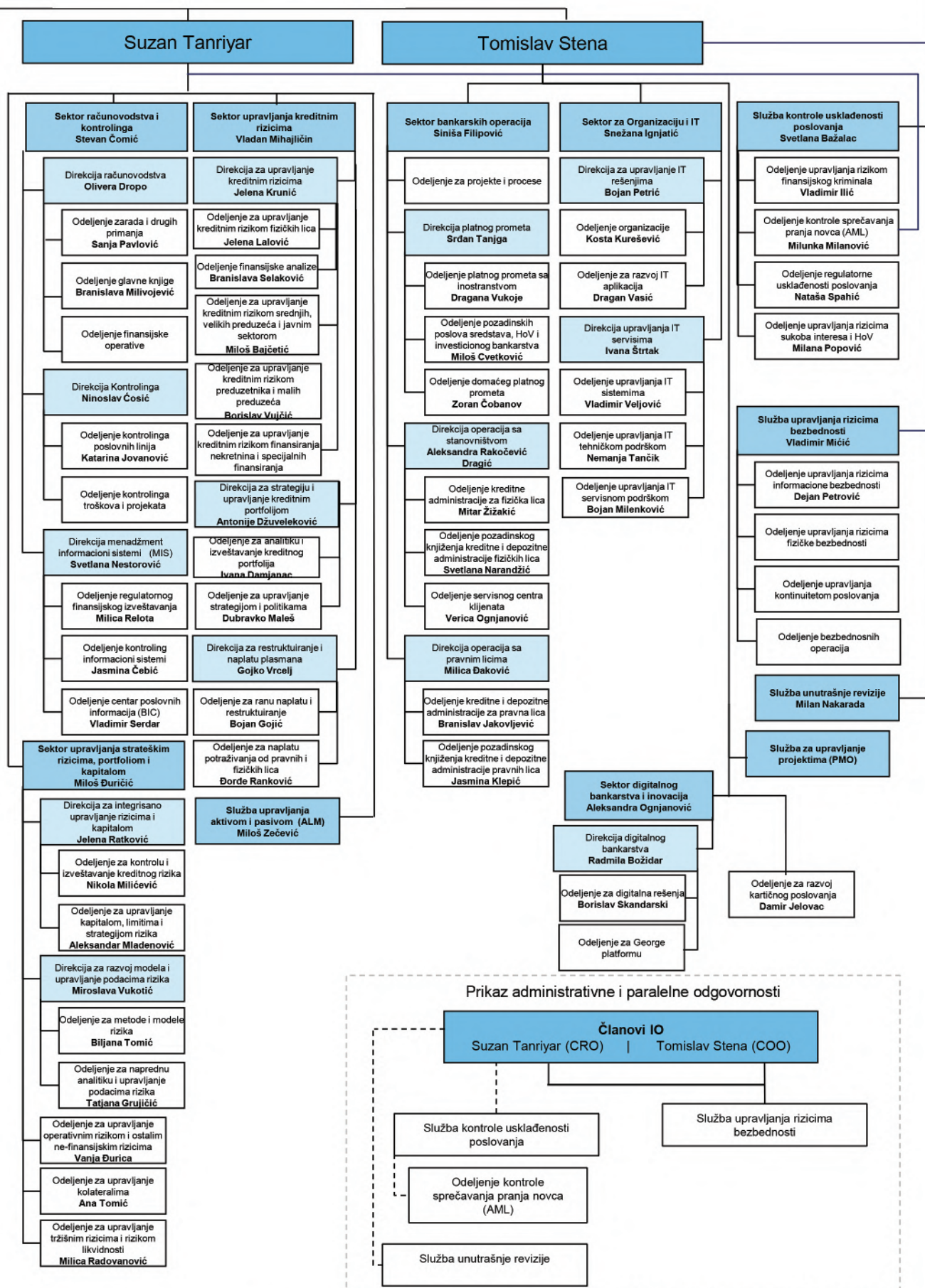
ERSTE 

24h

Slavko Carić

Jasna Terzić





= Odeljenje
 — = Direktna odgovornost
 - - - - = Administrativna odgovornost

Članovi Upravnog i Izvršnog odbora Erste Bank 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 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 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.

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 Compliance 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 Compliance. 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. 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.

Kanali komunikacije između upravljačkih tela i zaposlenih

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.

Tri puta godišnje se održavaju sednice Evropskog saveta zaposlenih Erste Grupe (EEC), koji čine izabrani predstavnici zaposlenih i sindikalni predstavnici zaposlenih. Sednice EEC se održavaju 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 Bank a. d. Novi Sad ima svoje predstavnike u EEC, tako i zaposleni u Erste Bank a. d. Novi Sad mogu putem svojih sindikalnih predstavnika uputiti pitanja direktoru Erste Grupe i menadžment bordu Erste Grupe.

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. 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.

Upravljanje rizicima i interna revizija

Naše upravljanje rizikom definisano je tako da održivo optimizuje naše poslovanje i dobit. Da bismo to obezbedili, promovišemo 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 nivo 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.

Interna revizija je nezavisna funkcija u Banci koja je organizovana sa zadatkom da vrši kontinuirani nadzor nad uspostavljenim internim kontrolnim sistemom doprinoseći na taj način stabilnosti i sigurnosti poslovanja Banke. U svom radu revizori se rukovode međunarodnim standardima interne revizije i objavljenim standardima najbolje profesionalne prakse. Usklađenost rada interne revizije sa međunarodnim standardima, kao i procena njene delotvornosti i efikasnosti je predmet revizije od strane Erste Grupe, kao i sertifikovanih procenitelja kvaliteta rada interne revizije.

Interna revizija sprovodi svoje zadatke u skladu sa Poveljom i Metodologijom rada unutrašnje revizije u cilju izveštavanja rukovodstva o svim zapažanjima koja imaju uticaj na poslovanje Banke. 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.

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. Dodatno, u skladu sa procenom materijalnosti navedenih vrsta rizika, Banka je razvila odgovarajuće procese, metodologije i alate kako bi njima upravljala.

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

- Kreditnom riziku, uključujući rizik neizmirenja obaveza, rizik zemlje, kreditno-devizni rizik, kreditno-kamatni rizik i rizik koncentracije kreditnog rizika;
- Riziku likvidnosti (uključujući rizik koncentracije izvora finansiranja);
- Kamatnom riziku u bankarskoj knjizi;
- Tržišnim rizicima u knjizi trgovanja;
- Operativnom riziku;
- Riziku usklađenosti poslovanja (eng. Compliance Risk);
- Reputacionom riziku;
- Riziku od pranja novca i finansiranja terorizma (eng. Anti-Money Laundering Risk);
- Strateškom riziku;
- Makroekonomskom riziku (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.

Prakse kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima (Compliance)

Jedan od ciljeva našeg poslovnog modela jeste obezbeđivanje poverenja u našu Banku. U okviru funkcije usklađenosti poslovanja, pored ostalog, bavimo se i pitanjima prevara i korupcije, kao i sukoba interesa, a sve to s ciljem očuvanja i jačanja poverenja klijenata u našu banku i očuvanja njene dobre reputacije. Program obuhvata pitanja sigurnosti i bezbednosti i ispunjava sve međunarodne regulatorne zahteve i standarde poštovanja propisa.

Da bismo to obezbedili:

- 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.

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 Compliance 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 Compliance. Kada je u pitanju član Izvršnog odbora, neophodnu saglasnost daje Upravni odbor.

Prevenција prevara i zloupotreba

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. 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 s ciljem zaštite Banke, pa samim tim i svog radnog mesta i statusa, kao i klijenata Banke. Banka stavlja akcenat na prevenciju prevara i identifikovanje mogućih prevara pre nego što se dogode, dok iz 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.

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 compliance rizika, sprečavanje zloupotrebe tržišta kapitala i za compliance 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 podatke i informacije relevantne za otkrivanje i sprečavanje prevara. 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. Zaposleni EBS su dali značajan doprinos i u osnivanju lokalnog ogranka najznačajnije svetske asocijacije – ACFE.

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“ i „Proceduru za realizaciju donacija i sponzorstava“, dokumente koji obuhvataju ovu materiju i po kojima je strogo zabranjen bilo koji vid koruptivnog ponašanja. Politika za sprečavanje korupcije sa nivoa smernica postala 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, pored 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 Whistleblow procesom, 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 su 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 2021. godine sprovedena je analiza rizika od korupcije u svim poslovnim jedinicama Banke. Ova analiza inače se sprovodi na svake dve godine, uz obavezu revidiranja ukoliko se pojave nove relevantne informacije za procenu, s tim da je za 2021. rađena u okviru izrade registra rizika. Detektovani rizici odnose se na funkciju prodaje, koja je u interakciji sa klijentima, pa samim tim može dati i primiti bilo koju vrstu podsticaja. Rizici su mitigovani permanentnim obukama, kao i kontrolom poklona koje su zaposleni primili ili koje su dali.

Podizanje svesti zaposlenih i namenske obuke izuzetno su važan deo sistema upravljanja rizicima povezanim sa korupcijom. Za najviše nivoe menadžmenta po potrebi se sprovodi tzv. 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. U toku 2021. godine posebnu ciljanu obuku o antikorupciji, uz polaganje odgovarajućeg testa, imala su sva četiri člana IO (100%), kao i svih 19 izvršnih direktora.

Antikorupcijske politike i procedure Banke dostupne su svim zaposlenima preko internog portala, te je obaveza svih zaposlenih da se redovno informišu o novousvojenim dokumentima. U toku 2021. godine o antikorupcijskim procedurama testirano je 77,34% zaposlenih u Erste Banci i 85,59% zaposlenih u ekspres ekspoziturama, i svi su uspešno položili test.

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 koju Upravljanje rizicima finansijskog kriminala svake godine drži zaposlenima na određenim funkcijama Banke. Obuke o antikorupciji sistemom e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke vrši 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 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, koji je namenjen finansiranju terorizma 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 (u 2021. položilo ukupno 96,3% zaposlenih)
- napredna obuka za tzv. jedinice poverljivosti kao organizacione jedinice koje su po prirodi posla u češćem dodiru sa informacijama relevantnim za compliance, zbog čega postoji veći potencijal sukoba interesa (u 2021. položilo ukupno 93% zaposlenih)
- *Induction day* za sve nove zaposlene Banke
- u toku 2021. godine održana je i posebna obuka koja se odnosi na oblast: sekundarne poslovne aktivnosti zaposlenih (SPA) i sprečavanje sukoba interesa koji može nastati usled SPA

Pored jačanja internih kapaciteta, Banka svoje politike i procedure u ovoj oblasti komunicira i klijentima i poslovnim partnerima, sa ciljem sveobuhvatnog pristupa prevenciji compliance rizika. 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 dostupni na veb-sajtu Banke, kao i u godišnjem Izveštaju o društveno odgovornom poslovanju. Sa klijentima i poslovnim partnerima za koje je procenjeno da postoji potreba, održavaju se posebni sastanci.

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 i ulaze u njih;
- ne zloupotrebavamo svoj dominantan položaj na tržištu i obezbeđujemo da sva poslovna spajanja i povezivanja ispunjavaju sve važeće zahteve koje propisuju antimonopolski zakoni;
- ne kršimo prava trećih lica kad je reč o žigovima i pravima intelektualne svojine, i štitimo sopstvena prava od potencijalne zloupotrebe od strane 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 s 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 s 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 novozaposlenih „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.

Naši ljudi

U Erste Banci uvereni smo da su sadašnji i budući poslovni uspeh mogući jedino ako ulažemo u ljude – u njihov razvoj, zadovoljstvo i dobrobit. Privlačenje, zadržavanje i uključivanje visokokvalifikovanih zaposlenih zato su naši prioriteti. Težimo da zaposlenima pružimo fleksibilno okruženje kako bismo zajedno uspešno odgovorili na zadatke i izazove koje savremeni uslovi poslovanja donose.

Postigli smo u 2021:

- ✓ Erste Banka u Srbiji na prvom je mestu u Erste Grupi po zastupljenosti žena na menadžerskim pozicijama.
- ✓ 500 zaposlenih iskoristilo je pravo na besplatni zdravstveni pregled.
- ✓ Održano je ukupno 40.700 sati obuke za zaposlene.

Sa ciljem da obezbedimo i unapređujemo motivišuće radno okruženje, fokusirani smo na sledeće prioritetne teme:

- Razvoj i usavršavanje zaposlenih
- Bezbednost i zdravlje na radu
- Socijalna podrška zaposlenima

Naš pristup ovim kompleksnim temama definisan je u strateškim dokumentima Banke, koji se odnose na različite oblasti odgovornosti prema zaposlenima:

- Kodeks poslovnog ponašanja
- Politika zapošljavanja
- Politika obuke i razvoja
- Politika nagrađivanja
- Politika upravljanja učinkom
- Politika diverziteta i inkluzije
- Strategija ljudskih resursa
- Strategija komunikacija
- Pravilnik o bezbednosti i zaštiti zdravlja na radu
- Kolektivni ugovor

Naša organizaciona kultura i vrednosti koje negujemo pomogli su nam i da, u situaciji izazvanoj COVID-19 krizom u kojoj smo se svi neočekivano našli, brzo reagujemo, prepoznamo značaj zajedničkih ciljeva i zajedno radimo na njihovom ostvarenju. Glavni cilj nam je bio da na pravi način informišemo zaposlene i da svima omogućimo bezbedne uslove za rad. Ponosni smo na sve naše zaposlene zbog toga što su pokazali veliku odgovornost, požrtvovanost i preduzimljivost u ovim okolnostima.

Zaposlenima u Erste Banci zagaranovani su pružanje jednakih mogućnosti, zaštita prava i transparentna komunikacija. U 2021. godini u Banci je bilo ukupno 1.224 zaposlenih, 27% muškaraca i 73% žena. U Izvršnom odboru Banke, koji ima četiri člana, žene su takođe ravnopravno zastupljene, na dve pozicije u Izvršnom odboru.

Erste Banka vidi diverzitet i inkluziju kao suštinski deo svoje poslovne strategije, budući da timovi koje čine zaposleni sa širokim spektrom stručnih i drugih interesovanja, radnog iskustva, životnog iskustva i kulturnih perspektiva, ostvaruju veći potencijal za inovacije i rast.

U 2021. godini širom Erste Grupe implementirana je nova Politika diverziteta i inkluzije, koja definiše mere usmerene na porast zastupljenosti žena na menadžerskim pozicijama. Politika se fokusira na četiri oblasti:

- HR procesi – uključujući regrutaciju, zadržavanje i unapređivanje
- Usklađivanje privatnog i profesionalnog života
- Kulturu i komunikaciju
- Novu grupu ciljeva i načine za njihovo efikasno praćenje

Ponosni smo što je Erste Banka u Srbiji u ovoj važnoj oblasti na prvom mestu među članicama Erste Grupe: kada se posmatraju svi nivoi menadžmenta, žene su na 52% rukovodećih pozicija, u Izvršnom odboru čine 50%, a među izvršnim direktorima 41% na kraju 2021. godine.

Aktivnosti Banke u ovoj oblasti u svemu su usklađene sa važećim Zakonom o ravnopravnosti polova i Pravilnikom o sadržaju i načinu dostavljanja plana mera za otklanjanje ili ublažavanje neravnomerne zastupljenosti polova i godišnjeg izveštaja o njegovom sprovođenju. Uz to, 2018. godine, rodno senzitivni jezik je uveden u nova opšta akta, kao i u usmenu i pisanu komunikaciju.

Specijalno priznanje za kontinuirani karijerni razvoj žena menadžerki

Nagrada za rodno najsenzitivniju kompaniju u okviru tradicionalne nagrade „Cvet uspeha za ženu zmaja“ koju dodeljuje Udruženje poslovnih žena Srbije, pripala je 2021. Erste Banci. Nagrada je namenjena kompanijama koje strateški i proaktivno pristupaju temi osnaživanja žena, i koje sprovode programe i projekte usmerene ka ovom cilju. Ponosni smo što su naši napori u ovom domenu, posebno u razvoju, osnaživanju i zadržavanju menadžerki prepoznati i nagrađeni ovim priznanjem.



Promene u ukupnom broju zaposlenih prema rodnoj strukturi:

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2019.	1154	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2020.	1212	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31.12.2021.	1224
ŽENE	850	ŽENE	894	ŽENE	897
MUŠKARCI	304	MUŠKARCI	318	MUŠKARCI	327

Promene u ukupnom broju zaposlenih na rukovodećim i izvršnim radnim mestima prema rodnoj strukturi:

UKUPAN BROJ RUKOVODEĆIH RADNIH MESTA	2019.	2020.	2021.	UKUPAN BROJ IZVRŠNIH RADNIH MESTA	2019.	2020.	2021.
	186	188	201		968	1024	1023
ŽENE	95	97	104	ŽENE	755	797	793
MUŠKARCI	91	91	97	MUŠKARCI	213	227	230

	2019.	2020.	2021.
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	1154	1212	1224
UKUPAN BROJ STALNIH TREĆIH LICA	157	79	144
UKUPAN BROJ RADNO ANGAŽOVANIH	1311	1291	1368

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	2019.		2020.		2021.	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
NOVI SAD	99	278	134	428	136	447
BEOGRAD	90	149	122	227	127	228
OSTALO	115	423	62	239	64	222
UKUPNO	304	850	318	894	327	897

PROCENAT ZAPOSLENIH PREMA POLU	2019.	2020.	2021.
MUŠKARCI	26%	26%	27%
ŽENE	74%	74%	73%

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH	2019.	2020.	2021.
ISPOD 30 GODINA	14%	16%	15%
30–50 GODINA	68%	68%	69%
IZNAD 50 GODINA	18%	16%	16%

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA	2019.		2020.		2021.	
NA ODREĐENO VREME (OV) ILI NEODREĐENO VREME (NV)	OV	NV	OV	NV	OV	NV
NOVI SAD	27	350	72	490	74	509
BEOGRAD	21	218	40	309	34	321
OSTALO	95	443	51	250	41	245
UKUPNO	143	1011	163	1049	149	1075

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPU ZAPOSLENJA	2019.		2020.		2021.	
SA PUNIM RADNIM VREMENOM (PRV) ILI NEPUNIM RADNIM VREMENOM (NRV)	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV
NOVI SAD	377	0	561	1	582	1
BEOGRAD	238	1	348	1	353	2
OSTALO	538	0	301	0	286	0
UKUPNO	1153	1	1210	2	1221	3

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	2019.	2020.	2021.
UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH	174	174	176
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU NAPUSTILI KOMPANIJU	132	100	150
STOPA FLUKTUACIJE*	10%	9,2%	10,86%

* Stopa fluktuacije izračunata je prema formuli: broj zaposlenih koji je napustio kompaniju/prosečan broj zaposlenih u periodu izveštavanja × 100

Naša Erste kultura

Prošlo je više od deset godina otkako smo zajednički definisali naše osnovne vrednosti – Poverenje, Inovativnost, Podrška, Odgovornost i Stvaranje. Definisali smo ono što želimo da bude naša svakodnevica, način na koji radimo, komuniciramo, odnosimo se jedni prema drugima, način na koji se ophodimo prema klijentima, pristupamo izazovima – rečju, definisali smo sve ono što nas čini ERSTE.

Deset godina je dug period, mnogo toga se promenilo: generacije, tehnologija, okruženje u kom posluje, potrebe naših klijenata. Upravo zato moramo da se menjamo i mi sami i naš način poslovanja.

Tokom leta 2021. godine imali smo jedinstvenu priliku da po prvi put kao pravi veliki tim Erste Grupe, koji čine zaposleni u sedam zemalja Evrope, razmenimo svoja mišljenja, ideje, stavove o željenoj kulturi na nivou Grupe i izrazimo šta nam se dopada a šta ne u trenutnom poslovanju. Zajednički smo promišljali na šta treba da se fokusiramo, čemu da težimo kako bismo postali bolji i ostali relevantni za svoje klijente u narednih 10 godina.

S obzirom na to da su sugestije svih zaposlenih od ključnog značaja za ovaj proces, pozvali smo ih da preko „ERSTE 2030“ platforme za razmenu mišljenja upute svoje komentare i predloge. Odziv zaposlenih bio je veliki i pristiglo nam je čak 947 različitih inputa – šta je to što najviše volimo i želimo da zadržimo, jer verujemo da nas baš to čini prepoznatljivim Erste timom u Srbiji, šta moramo da menjamo, unapredimo, uvedemo i integrišemo u svakodnevno poslovanje, kako bismo bili bolji, jači i relevantni za svoje klijente a dosledni našem Erste duhu?

Kroz ovaj proces razmene mišljenja, zaposleni su nam poručili da Banka treba da otkloni sve postojeće prepreke kako bismo zajedno bili efikasniji i efektivniji, i kako bi svaki zaposleni mogao da se na najbolji način pobrine za naše klijente.

Kada smo sagledali sve informacije koje smo dobili od zaposlenih, još jednom smo potvrdili da naša krilatica: „Banka to su ljudi“, i dalje najbolje objašnjava šta je srž naše sadašnje i naše buduće kulture. Ljudi – zaposleni i klijenti – u centru su našeg poslovanja. Važno je da naši zaposleni imaju sve potrebne resurse i znanja, da budu zadovoljni, motivisani i spremni da daju to nešto „više“ kako bi mogli da pruže jedinstveno iskustvo našim klijentima.

Onboarding u Erste Banci

Onboarding, kao proces uvođenja novozaposlenog u organizaciju, ključan je za brzo i efikasno upoznavanje sa vrednostima, organizacionom kulturom, kolegama, pravilima, procedurama i procesima. Kvalitetan onboarding program omogućava novozaposlenom da razume novo okruženje i očekivanja, i na taj način dovodi do smanjenja stresa, više stope zadržavanja novozaposlenih, boljeg radnog učinka, i većeg zadovoljstva radnim okruženjem. Zbog toga se ovom procesu u Erste Banci pristupa veoma sistematično



– pored dvodnevnog programa „Dobro došli u Erste“, tokom kojeg ih kolege iz različitih organizacionih jedinica upoznaju sa funkcionisanjem svog sektora ili službe, od 2018. godine uveden je i koncept Erste domaćina, koji podrazumeva sedam dana dodatne podrške zaposlenog-domaćina novozaposlenom.

Tokom 2019. prvi dan programa unapređen je i njim je akcenat stavljen na upoznavanje sa istorijom, vrednostima, organizacionom kulturom, strategijom banke, kao i brendom Erste. Svi novozaposleni se preko originalne društvene igre upoznaju sa radnim danom u filijali, kao i sektorima koji su povezani sa radom sa fizičkim licima. Sa delom Banke koji se bavi pravnim licima, nove kolegice i kolege upoznaju se kroz film koji smo snimili sa zaposlenima. Nastavljamo da unapređujemo program uvođenja novozaposlenih, kojim ćemo formalizovati prvih šest meseci provedenih u Banci.

Zabrana diskriminacije i jednake mogućnosti

Zabrana diskriminacije je po bilo kom osnovu apsolutni preduslov i temelj našeg pristupa odgovornosti u radnom okruženju. Uz to, Banka primenjuje načelo pružanja jednakih šansi koje se odnosi na sve faze radnog odnosa – od zapošljavanja do mogućnosti za učenje, razvoj, i napredovanje. Politika zapošljavanja Banke ažurirana je tokom 2019. godine odredbama koje se, između ostalog, odnose na preciziranje principa jednakih mogućnosti u procesu zapošljavanja i čuvanje dokumentacije pribavljene u procesu regrutacije i selekcije.

Banka je 2018. godine podržala dokument UN Standardi ponašanja za preduzeća u borbi protiv diskriminacije lezbejki, gej, bi, trans i interseks osoba (LGBTI 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 dvodnevne obuke „Dobro došli u Erste“, čiji je cilj da upozna sve praktikante i novozaposlene Erste Banke sa pravima zaposlenih, principima anti-diskriminacije, načelom jednakih šansi, i mogućnostima za profesionalni razvoj. Obuka „Dobro došli u Erste“ takođe obuhvata i predstavljanje svih organizacionih delova Banke, kao i sadržaja Kodeksa poslovnog ponašanja. Tokom 2021. godine 223 zaposlenih, odnosno 18,22% ukupnog broja zaposlenih prošlo je obuke o temama povezanim s ljudskim pravima.

U Erste Banci već 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. Tokom 2021. godine, kao ni prethodnih godina, Savetovalištu nije podneta nijedna žalba koja se odnosi na mobing, kršenje ili ugrožavanje ljudskih prava, što govori o uspešnosti naših napora da stvorimo radno okruženje u kome se neguje zaštita svih prava zaposlenih.

Pored toga, preko internih žalbenih mehanizama, Banka nije zabeležila nijednu žalbu u oblasti radnih prava. Interni formalni žalbeni mehanizmi Erste Banke u vezi sa radnim pravima uključuju: imenovana lica za podršku radi zaštite od zlostavljanja na radu, kao i posrednika u slučaju pokretanja internog postupka zaštite od strane naših zaposlenih i lica angažovanih po bilo kom drugom osnovu. Za slučaj prijave postojanja diskriminacije po bilo kom osnovu imenovano i ADR lice za prijem ovakve informacije i vođenje daljeg postupka u vezi sa njom. Takođe, pored zaštite od zlostavljanja na radu i diskriminacije, Banka pruža zaštitu i uzbunjivačima u slučaju otkrivanja informacije o kršenju propisa, kršenju ljudskih prava, vršenju javnog ovlašćenja protivno svrsi zbog koje je povereno, opasnosti po život, javno zdravlje, bezbednost, životnu sredinu, kao i radi sprečavanja štete velikih razmera. Banka je imenovala lice ovlašćeno za prijem informacije i vođenje postupka u vezi sa unutrašnjim uzbunjivanjem, a uzbunjivači uživaju zaštitu u skladu sa zakonom.

PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO	2019.	2020.	2021.
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU KORISTILI PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO*	35	44	43
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA RADNO MESTO PO ISTEKU PORODILJSKOG ODSUSTVA**	31	39	33
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA I KOJI SU BILI ZAPOSLENI 12 MESECI NAKON POVRATKA NA POSAO***	4	39	37
STOPA POVRATKA NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA	100%	88%	89,19%
STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU 12 MESECI PO POVRATKU NA POSAO	100%	100%	78,72%

* Broj se odnosi na zaposlene koji su iskoristili pravo na porodiljsko odsustvo u periodu januar–decembar navedene godine.

** Broj se odnosi na zaposlene koji su se vratili na radno mesto tokom navedene godine po isteku porodiljskog odsustva, ali su otišli na porodiljsko odsustvo u prethodnom periodu.

*** Broj se odnosi na zaposlene kojima je 12 meseci od povratka na posao isteklo tokom navedene godine, a otišli su na porodiljsko odsustvo u prethodnom periodu.

Kolektivni ugovor

Kolektivnim ugovorom, koji je 2020. godine potpisan između Sindikata i Banke, i koji je bio na snazi u 2021. godini, svim zaposlenima Banke zagantovane su beneficije iznad onih predviđenih Zakonom o radu. U decembru 2021. potpisan je aneks Kolektivnog ugovora kojim je povećan donji prag zarade za 2. platni razred, sa početkom primene od 1. januara 2022. godine. Ugovor je rezultat spremnosti obe strane da aktivno rade na unapređenju prava zaposlenih. Sve oblasti odnosa prema zaposlenima regulisane su ovim dokumentom, od zasnivanja radnog odnosa pojedinca, njegovih prava i obaveza, preko usavršavanja, bezbednosti i zdravlja. Kolektivni ugovor odnosi se na sve zaposlene, a njegov celokupan sadržaj kolegama je dostupan na internom portalu Banke.

Erste Banka obezbeđuje zaposlenima sledeće beneficije:

- Otpremnina pri odlasku u penziju veća u odnosu na zakonski minimum
- Otpremnina u slučaju prestanka radnog odnosa po osnovu viška veća 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 članovima uže porodice u slučaju smrti zaposlenog
- Naknada nužnih pogrebnih troškova članovima uže porodice u slučaju smrti zaposlenog, kao i 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
- Jubilarna nagrada povodom provedenih godina rada kod poslodavca
- Poslodavac može zaposlenom da obezbedi jubilarnu nagradu i povodom obeležavanja drugog bitnog događaja kod poslodavca
- Porodiljsko odsustvo sa zagantovanom dinamikom isplate zarada i povratkom na radno mesto
- Pravo na posebnu naknadu za vreme porodiljskog odsustva, odsustva radi nege deteta i posebne nege deteta kao razliku između iznosa naknade zarade koje isplaćuje država i poslednje zarade zaposlenog pre početka odsustva
- Dodatno privatno zdravstveno osiguranje – sistematski pregledi za zaposlene
- 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.)

Najvažnije izmene/novine, koje Kolektivni ugovor potpisan 2020. godine donosi, u odnosu na prethodni koji je važio od 2017. godine su:

- Povećanje donjeg praga osnovne zarade za 2. platni razred
- Povećanje iznosa otpremnina za odlazak u penziju za kolege koji su u banci duže od 20 godina – 5 zarada, i više od 30 godina – 7 zarada
- Produžetak perioda u kom se može koristiti plaćeno odsustvo za jubilarni dan na mesec u kom se obeležava jubilej rada;
- Uvođenje rada od kuće kao aktuelnog modaliteta rada;
- Unapređenje i preciziranje brojnih odredaba Kolektivnog ugovora (višak zaposlenih, zaštita od zlostavljanja na radu, zaštita podataka o ličnosti, mirno rešavanje sporova, razlozi za otkaz ugovora o radu, rad pripravnika, probni rad, zabrana konkurencije itd.).

Interne komunikacije

Konstantna, pravovremena i precizna razmena informacija i blagovremeno upoznavanje sa novostima u Banci, ključni su za efikasnost svakodnevnog poslovanja, ali i za uključenost i zadovoljstvo zaposlenih. U okolnostima sve češćeg rada od kuće, i organizacije timova na daljinu, dodatno je naglašena važnost brze i precizne dvosmerne komunikacije kao osnove uspešnog poslovanja.

Osnovni nosilac svakodnevne komunikacije, najvažnijih informacija i validnih dokumenata je naš interni portal InfoNet.

Tokom 2021. nastavljene su aktivnosti na migraciji zaposlenih na Office 365 platformu, i sada je već velika većina naših back office zaposlenih korisnik Microsoft Teams usluga, koje nam omogućavaju svakodnevnu dinamičnu, brzu, preciznu i laku komunikaciju sa kolegicama i kolegama iz Banke, Grupe, ali i eksternim partnerima. Teams nam omogućava kvalitetnu podršku za onlajn sastanke, kolaboraciju nad relevantnom dokumentacijom, njenu razmenu i arhiviranje, praćenje određenih aktivnosti i napredovanje projekata. MS Teams i Office 365 nam omogućavaju da produktivno i efikasno radimo u savremenim izazovnim uslovima rada – hibridnom okruženju u kome kombinujemo rad iz kancelarije i od kuće.

Uz navedene kanale komunikacije, kolegama je na raspolaganju i interni časopis *Puls*, u kome predstavljamo strateške planove, zaposlene, timove, odeljenja i beležimo njihove lične uspehe i uspehe Banke, kao i uvek dostupne imejl adrese za sve nedoumice, pitanja, ideje, savete, pohvale i kritike:

- otvoreno@erstebank.rs
- komunikacije@erstebank.rs



Razvoj i usavršavanje zaposlenih

Naš pristup razvoju zaposlenih obuhvata obuke i usavršavanje, adekvatno planiranje resursa, definisanje ključnih radnih mesta, upravljanje planom naslednika, principe nagrađivanja i beneficija zaposlenih, upravljanje učinkom i unapređenja. Osim što doprinosi većoj motivaciji i zadovoljstvu naših zaposlenih, ovaj sveobuhvatni pristup omogućava i da konstantno unapređujemo poslovne procese.

Našim zaposlenima su na raspolaganju pažljivo osmišljene strukovne obuke, kao i program celoživotnog obrazovanja i učenja koji im omogućava da stiču neophodna znanja i veštine kojima povećavaju svoju konkurentnost na sve izazovnijem tržištu rada. Posvećeno radimo na razvoju i širenju tima internih trenera, a pored internih obuka, Erste Banka zaposlenima omogućava upućivanje na eksterne obuke, kao i studijske periode sa garantovanim povratkom na radno mesto.

Erste Grupa razvija i niz obuka u digitalnom formatu, koje su na raspolaganju zaposlenima u svim članicama Grupe. Digitalni formati omogućavaju da se nove teme i sadržaji brže i efikasnije uklapaju u postojeće planove razvoja. Uz to, našim zaposlenima nudimo i mogućnost da se uključe u interno tržište poslova Erste Grupe u svih sedam zemalja, što predstavlja deo naših napora da podstičemo mobilnost unutar Grupe i postanemo najatraktivniji poslodavac na finansijskom tržištu.

Za organizaciju i praćenje obuka koristimo aplikaciju AMOS (SAP SuccessFactors), koja svim zaposlenima omogućava personalizovan „profil učenja“, sa uvek dostupnim informacijama o trenutnim obukama, kao i obukama koje su završene. Aplikacija je u upotrebi i u Erste Grupi, što znači da su zaposlenima svi podaci dostupni na jednom mestu, bilo da obuku pohađaju u Beču ili Beogradu.

Sve aktivnosti, pozivi, evaluacije, testovi, organizuju se preko AMOS aplikacije, što nam omogućava da lakše upravljamo velikom količinom podataka i generišemo izveštaje, a ujedno pruža i mnogo lepše iskustvo

UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJAMA ZAPOSLENIH	2019.	2020.	2021.
RUKOVODIOCI	9.784	2.632,87	5.111
NERUKOVODIOCI	22.340	13.463	35.590

UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA POLU	2019.	2020.	2021.
MUŠKARCI	10.704	3.739	8.050
ŽENE	21.420	12.357	32.650

PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PO ZAPOSLENOM	2019.	2020.	2021.
RUKOVODIOCI	52,6	14	28
NERUKOVODIOCI	23,08	13,5	35

PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PREMA POLU	2019.	2020.	2021.
MUŠKARCI	35,21	11,76	24,62
ŽENE	25,2	13,82	36,4

zaposlenima, koji mogu samostalno da pogledaju sve detalje obuke i dodele je direktno u kalendar jednim klikom. U 2021. održano je ukupno 40.700 sati obuke za zaposlene.

U Erste Banci svi zaposleni imaju mogućnost da kreiraju lične planove razvoja, a formalno ocenjivanje radnog učinka i individualnog razvoja sprovodi se, takođe za sve zaposlene, jednom godišnje. Na kraju svake godine, za svakog zaposlenog definišu se ciljevi za narednu godinu, dogovorom zaposlenog i njegovog nadređenog. Dogovoreni ciljevi se zatim unose u EMMA aplikaciju za upravljanje učinkom. Ti ciljevi se, u skladu sa dešavanjima u prvom delu godine, na polovini godine revidiraju, takođe u razgovoru zaposlenog i nadređenog. Finalna ocena realizacije ciljeva, postignutih uspeha i izazova u prethodnoj godini, procenjuje se na sastanku zaposlenog i nadređenog u prvom kvartalu naredne godine. Procena učinka uključuje i ocenu kompetencija, a iz ukupne ocene učinka procenjuju se mogućnosti za razvoj karijere i ukupne ugovorene zarade.

Erste Banka neguje fer praksu nagrađivanja zaposlenih koja se zasniva na sprovedenim kvantitativnim i kvalitativnim istraživanjima, kompleksnim analizama ostvarenja učinka, rezultata i bonusa iz prethodnih godina, kao i na usklađivanju sa strateškim prioritetima Banke. Kada je reč o zaposlenima na prodajnim pozicijama, u sistem nagrađivanja uveden je Klub top performera – najboljih prodavaca. Za najbolje na različitim pozicijama, odnosno dobitnike zlatnih, srebrnih i bronzanih medalja u svakom od regiona u kojima Banka posluje, predviđeni su dodatni podsticaji.



— Bezbednost i zdravlje na radu i socijalna podrška zaposlenima

O bezbednosti i zdravlju na radu i socijalnoj podršci zaposlenima u Erste Banci brinu Služba ljudskih resursa, Služba upravljanja rizicima bezbednosti i Sindikat, uz podršku svih drugih organizacionih delova Banke.

Služba upravljanja rizicima bezbednosti zadužena je za fizičku zaštitu, tehničku zaštitu, informacionu bezbednost, 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 2% 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 časopisa *Puls*.

Bezbednost 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.

Erste Banka zaposlenima obezbeđuje osnovne zdravstvene preglede jednom godišnje i posvećena je promociji zdravlja na radnom mestu radi prevencije bolesti i poboljšanja blagostanja ljudi na poslu. Zdravstveni pregledi obezbeđeni zaposlenima obuhvataju set preventivnih pregleda i to: osnovni lekarski pregled, kompletan nalaz biohemije, oftalmološki pregled, EKG, ultrazvuk dojki, štitne žlezde ili abdomena. U 2021. godini, besplatni zdravstveni pregled iskoristilo je 500 zaposlenih. Napravljen je i veliki iskorak ka dodatnoj brizi o zdravlju zaposlenih i usvojena je odluka o uvođenju privatnog zdravstvenog osiguranja za sve zaposlene od 1. januara 2022.

Najveću pažnju poklanjamo prevenciji zdravstvenih problema koje izaziva dugotrajno sedenje za računarom, te kroz različite kanale internih komunikacija zaposlene podstičemo na fizičku aktivnost i savetujemo ih kako da uvedu zdrave navike u svoju dnevnu rutinu. Prošla godina je svakako bila drugačija i briga o ličnom zdravlju i zdravlju najmilijih, kao i briga o kolegama i kolegamicama bila je prioritet. Tokom godine često su pripremani saveti na temu prevencije i očuvanja zdravlja.

U 2021. godini zabeležena je 1 povreda na radu, koja je bila lakšeg karaktera. Povreda sa ozbiljnim posledicama nije bilo.

STOPA POVREDA NA RADU SA OZBILJNIM POSLEDICAMA*	2019.	2020.	2021.
ZAPOSLENI	0	0	0
RADNO ANGAŽOVANI (OBEZBEĐENJE, HIGIJENA I SL.)	0	0	0
NEZAVISNI PODIZVOĐAČI	0	0	0

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

STOPA ZABELEŽENIH POVREDA NA RADU*	2019.	2020.	2021.
ZAPOSLENI	1,20	0,57	0,08
RADNO ANGAŽOVANI (OBEZBEĐENJE, HIGIJENA I SL.)	0	0	0
NEZAVISNI PODIZVOĐAČI	0	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 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.

Sindikat Erste Banke

Sindikalna organizacija samostalnog sindikata Erste Bank a. d. Novi Sad (SOSS) deluje već više od petnaest godina pod ovim nazivom, a nastavila je tradiciju sindikalnog organizovanja radnika Banke dužu od 40 godina. U partnerstvu sa poslodavcem sprovode se različite aktivnosti usmerene na radno-pravnu zaštitu i poboljšanje socijalnog položaja zaposlenih. Upravu sindikata čini odbor sa 11 predstavnika iz svih organizacionih delova i predsednik koji se bira svake pete godine.

Sindikat zajedno s Bankom vodi i Fond solidarnosti „Marina Čurčić“, čiji je cilj pomoć zaposlenima koji su se našli u nepovoljnoj materijalnoj situaciji. U Fond je, u toku 2021. godine, izdvajanjem dela sindikalne članarine prikupljeno 379.338,45 dinara, prenosom od dobrovoljnih uplata iz Blagajničkog fonda i dobrovoljnim direktnim uplatama zaposlenih 413.850,00 dinara, dok je Banka u Fond uplatila 2.400.000 dinara. Prikupljena sredstva u 2021. godini koristilo je 68 zaposlenih i sedmoru dece korisnika solidarnih stipendija.

Nastavljena je uspešna saradnja sa Evropskim savetom za zaposlenih u našoj centrali u Beču, preko redovnih konferencija koje se održavaju četiri puta godišnje i na kojima se razmatraju sva bitna pitanja za zaposlene u Grupi.

Evropska organizacija radnika za socijalna pitanja pokrenula je inicijativu „help4health“ za formiranje Fonda i preciznije definisanje uslova, procedura i mogućnosti ostvarivanja pomoći za lečenje svih zaposlenih (i članova njihove uže porodice) iz Erste Grupe. Aktivnosti na ostvarivanju ove pomoći mogu se realizovati preko našeg Fonda solidarnosti, čime je omogućeno da se za potrebna lečenja u inostranstvu dobiju značajnija sredstva.



Odgovorni prema klijentima



Postigli smo u 2021:

- ✓ Programom „Korak po korak“ u toku 2021. podržano je 78 startapa, socijalnih preduzeća i organizacija civilnog društva, u ukupnom iznosu plasiranih kredita od 114.057.600 RSD.
- ✓ Platforma ErsteZnali.rs zabeležila je 80.000 jedinstvenih poseta, a onlajn radionicama je prisustvovalo ukupno 157 ljudi.
- ✓ Otvorena je prva filijala prilagođena novom konceptu, koji se fokusira na digitalne i savetodavne usluge.

Nama su potrebe naših klijenata najvažniji prioritet – zbog toga nastojimo da ih upoznamo i razumemo kako bismo mogli da ponudimo proizvode i usluge koji će na najbolji način doprineti njihovom razvoju, bilo da su u pitanju pojedinci, startapovi, mala preduzeća ili velike kompanije. Kao odgovorna finansijska institucija, Erste Banka stavlja transparentnost na prvo mesto, a u širem kontekstu društvene odgovornosti posvećeni smo razvoju inkluzivnih finansijskih proizvoda i finansijskom opismenjavanju.

U oblasti odgovornosti prema klijentima, Erste Banka je strateški definisala sledeće prioritetne teme:

- Odgovorno finansiranje
- Finansijska inkluzija
- Odgovorna komunikacija sa klijentima

— Odgovorno finansiranje

Erste Banka se prilikom procene klijenata i izbora projekata koje će finansirati vodi načelima za odgovorno finansiranje u vezi sa socijalno, ekološki i etički osetljivim sektorima koja su definisana Politikom o odgovornom finansiranju.

Politika odgovornog finansiranja reguliše kreditne i reputacione rizike koji mogu nastati usled neadekvatnog izbora klijenata sa stanovišta delatnosti kojom se bave i potencijalnih efekata predmetnog finansiranja na društvo, bez obzira na tip klijenta. Rezultat ovih procena može biti odbijanje finansiranja u slučaju da finansiranje nosi negativne efekte po društvo i životnu sredinu.

U 2021. godini procena ispunjenosti uslova u skladu sa Politikom odgovornog finansiranja sprovedena je za 50 klijenata, u ukupno 85 slučajeva – pojedinačnih zahteva klijenata. Zabeležen je jedan slučaj u kom se odustalo od saradnje nakon analize.

Politika odgovornog finansiranja dostupna je zaposlenima na internom portalu Banke. Ova, kao i druga interna akta Banke, predmet su provere i ažuriranja ukoliko je to potrebno najmanje jednom godišnje, u skladu sa Politikom upravljanja opštim i pojedinačnim aktima Erste Bank a. d. Novi Sad.

Finansijska inkluzija

U Erste Banci verujemo da preduslovi za inkluzivni i održivi razvoj leže u uklanjanju barijera i unapređenju pristupa finansijskim proizvodima i uslugama za sve građane i sektore društva. 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 stvorimo preduslove za bolju ekonomsku održivost čitavog društva.

Program „Korak po korak“

„Korak po korak“ je program socijalnog bankarstva Erste Grupe za unapređenje finansijske stabilnosti i prosperiteta u našem regionu. Ovaj program predstavlja izuzetnu formu finansijske inkluzije – radimo sa klijentima koji nemaju redovan pristup kreditima na tržištu Srbije, jer ih banke obično smatraju veoma rizičnim – startap preduzećima, socijalnim preduzećima i neprofitnim organizacijama.

Program je osmišljen kao podrška početnicima u biznisu za otvaranje radnih mesta, osnaživanju nevladinih organizacija u daljem razvoju našeg društva kao i podrška fizičkim licima s malim prihodima. Da bismo dali šansu našim klijentima da poboljšaju svoju ekonomsku situaciju, nudimo bankarske proizvode poput tekućih i štednih računa, proizvode osiguranja i finansiranje. Važno je istaći da naše proizvode kombinujemo s finansijskom edukacijom i poslovnim obukama da bismo pomogli klijentima da donesu dobre odluke za njihove finansije. Da bismo obezbedili dugoročan uspeh, imamo stalan mentorski program za podršku u savladavanju finansijskih i poslovnih izazova.

Organizacije civilnog društva i socijalna preduzeća imaju mogućnost dobijanja kredita za trajna obrtna sredstva, ili investicioni kredit, po kamatnoj stopi koja je za 0,5% niža od kamatne stope po cenovniku banke, u skladu sa rejtingom klijenta. Do iznosa od 150.000 EUR nije potreban dodatni kolateral, a za iznose od 150.000 do 300.000 EUR potrebno je dodatno sredstvo obezbeđenja.

U 2021. godini, ukupno je plasirano 78 kredita, ukupnog iznosa 114.057.600 RSD. Od toga startup klijentima odobrena su 74 kredita, ukupnog iznosa 93.014.443 RSD, dok su organizacijama civilnog društva odobrena tri kredita, ukupne vrednosti 20.577.355 RSD.

Program „Korak po korak“ obuhvata sledeće oblike finansijske i nefinansijske podrške:



Multidimenzionalna podrška



Istraživanje koje je sproveda Erste Banka pokazalo je da čak 38% startapa u Srbiji ne opstane na tržištu nakon dve godine poslovanja. O uspehu modela koji primenjujemo posredstvom programa „Korak po korak“ govori podatak da je 95% učesnika u ovom programu posle dve godine rada nastavilo i razvilo svoje poslovanje.

Ključne poslove u startapovima obično vodi jedna osoba, koja naravno ne može imati dovoljno iskustva i kapaciteta da se na kvalitetan način bavi svim oblastima poslovanja, a svaka oblast je podjednako važna. Zato je naša podrška izuzetno važna na samom početku. Svako od njih, na primer, ima odličan proizvod ili uslugu, ali im nedostaju predznanja u oblastima marketinga, odnosa sa kupcima, analize tržišta. Često su izazovi jednostavni, ali klijentima nepoznati od ranije i zato je važno otkloniti mogućnost početničkih grešaka, koje mogu da budu fatalne, jer su u pitanju preduzeća koja nemaju finansijske baferne i koja jedan pogrešan potez može da ostavi bez sredstava. Dakle, nije samo pristup novcu dovoljan za uspeh. I mnoge međunarodne studije ukazuju na značaj nefinansijske podrške, kao i rezultate slične našim – da mnogo veći procenat firmi koje dobiju takvu vrstu potpore na početku preživi startap period.

Program „Korak po korak“ nagrađen je u 2021. godini nagradom „Šampioni održivosti“ koju dodeljuje Forum za odgovorno poslovanje, za aktivan, uspešan i veoma merljiv doprinos Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija.

„Naše selo“

Preko programa socijalnog bankarstva, Erste Banka se od 2019. godine priključila projektu „Naše selo“ koji sprovodi Delta Holding u selima Dubočane i Mala Jasikova kod Zaječara. Projekat je usmeren na unapređenje poljoprivredne proizvodnje i društvenog života u ovim mestima. Do sada je kreditirano blizu 30 poljoprivrednih gazdinstava u ukupnom iznosu od oko 180.000 EUR. Namene kredita su bile različite: zasad novih voćnjaka, kupovina zaštitne ograde, opreme za navodnjavanje, kupovina stoke, izgradnja štala i drugih objekata, finansiranje potrošnog materijala za setvu, itd. Za gazdinstva je kreiran i sproveden i program edukacije i mentoringa, posebno prilagođen njihovim potrebama.

Erste Grupa predstavila inovativni instrument socijalnog finansiranja

Erste Social Finance Holding, zajednički poduhvat Erste Grupe i Erste Fondacije, nedavno je predstavio „kvazikapital“, inovativni instrument socijalnog finansiranja. Ova nova prilika za finansiranje, koja je dobila finansijsku podršku Evropske unije, pomaže socijalnim preduzećima i neprofitnim organizacijama da rastu i prošire svoj uticaj jačanjem svog kapitala. Obezbeđen u vidu takozvanog „povlašćenog subordiniranog kredita“, kvazikapital je dostupan u Austriji, Češkoj Republici, Slovačkoj, Srbiji i Hrvatskoj.

„Kvazikapital“ se fokusira na finansiranje etabliranih organizacija sa društvenom misijom, koje imaju dokazan poslovni model i odlične dosadašnje rezultate, bez obzira na njihovu pravnu formu. Svrha finansiranja može da varira – od otvaranja dodatnih ispostava, pokretanja novih proizvoda ili usluga i digitalizacije poslovanja, do oporavka od efekata krize prouzrokovane pandemijom COVID-19. Novi instrument socijalnog finansiranja Erste Grupe takođe se može koristiti za sufinansiranje manjih projekata socijalnih nekretnina, kao što su socijalno stanovanje, stanovanje za starije ljude, vrtići ili ustanove za negu.

Jačanje kapitala koje pruža „kvazikapital“ omogućava klijentima da dobiju dodatne kredite od lokalnih banaka Erste Grupe za finansiranje još većih ulaganja. Zahvaljujući fleksibilnom rasporedu otplate „kvazikapitala“, klijenti mogu da počnu sa otplatom glavnice nakon nekoliko godina, što im daje dovoljno vremena da razviju i prošire svoje projekte i da ostvare potrebne prihode. Ključna korist je to što ulaganja „kvazikapitala“ ne menjaju vlasničku strukturu niti umanjuju udeo postojećih akcionara, što znači da organizacije mogu da ostanu nezavisne, bez ikakvog mešanja u njihovo operativno upravljanje.

U okviru otvorenog poziva u sklopu Programa Evropske Unije za zapošljavanje i socijalne inovacije (EaSI), „kvazikapitalu“ je dodeljen grant koji podržava razvoj novih instrumenata socijalnog finansiranja i učestvuje u garanciji Programa EaSI. Grant Evropske unije će organizacijama pružiti i nefinansijsku podršku, kao što je individualno savetovanje, mentorstvo, izgradnja kapaciteta ili tehnička pomoć. Ove usluge će pružati inkubator za socijalne inovacije Impact Hub Beč i njegove partnerske organizacije.





— Finansijska pismenost

Kako bismo doprineli daljem napretku u oblasti finansijske inkluzije, sistematski pristupamo informisanju i edukaciji o finansijskim temama, ne samo naših sadašnjih i potencijalnih klijenata već i čitave zajednice. Finansijska pismenost građanima omogućava da na kvalitetan način planiraju svoje finansije kao i da njima adekvatno upravljaju, donoseći informisane i odgovorne odluke koje doprinose njihovoj održivosti i mogu pozitivno uticati na njihovu budućnost.

Temi finansijskog opismenjavanja Banka pristupa na nekoliko načina:

- Sprovođenjem programa „Korak po korak“, koji na sveobuhvatan način omogućava edukaciju i podršku start-up firmama, socijalnim preduzećima, organizacijama civilnog društva i pojedincima u riziku od siromaštva
- Kreiranjem digitalne platforme #ErsteZnali, koja složene finansijske teme na zanimljiv i prijemčiv način približava svima
- Pružanjem direktne podrške socijalnim preduzećima kroz različite vidove mentorstva, savetovanja, otkupa proizvoda, podrške promociji i sl.
- Učešćem i podrškom programima, na konferencijama i manifestacijama koje promovišu preduzetništvo, samozapošljavanje, samoodrživost

Prosperitetno savetovanje

Grupna inicijativa Prosperity Advice (prosperitetno savetovanje) deo je Programa strateškog razvoja Erste Grupe. Prosperitetno savetovanje predstavlja težnju da uvek budemo ambasador finansijske brige o našim klijentima i njihov finansijski partner od poverenja. U okviru ove inicijative, u fokusu su nam finansijsko zdravlje i prosperitet naših klijenata.

Prosperitetno savetovanje je naš novi model poslovanja, naša sadašnjost i budućnost. „Verujem da je prosperitetno savetovanje biznis model budućnosti Erste Banke. Učeći naše klijente kako da donose najbolje odluke o svojim finansijskim potrebama, čineći njihovo finansijsko zdravlje stabilnijim i boljim uz pomoć najsavremenije tehnologije, činimo našu banku dugoročno održivom. Biti prosperitetni savetnik znači stalno učiti, usvajati nova znanja, razumeti klijentove potrebe. Pravovremeno i personalizovano finansijsko savetovanje usmereno ka našim klijentima daje nam konkurentnu prednost na tržištu i jača naš brend i našu Erste Banku čini bankom prvog izbora“, izjavila je Jasna Terzić, članica Izvršnog odbora naše banke i sponzor Programa prosperitetnog savetovanja Erste Banke u Srbiji.

Zauzimajući ulogu savetnika za prosperitet, mi zavređujemo poverenje klijenata. Klijenti se finansijski edukuju, uče da upravljaju ličnim finansijama, prave finansijski plan i unapređuju svoju finansijsku poziciju.

Prosperitetno savetovanje doprineće vraćanju poverenja klijenata u celokupan bankarski sistem. Cilj je da se implementacijom holističkog pristupa i konzistentnim savetovanjem klijenta, dostupnim preko svih kanala, pomogne našim klijentima u poboljšanju njihove finansijske pozicije. Aktivno prateći potrebe klijenata tokom celog njihovog životnog ciklusa, stavićemo se u partnersku poziciju, kako bismo uvek bili dostupni za savet, preporuku i finansijsko usmerenje vredno za pojedinca, za njihov budžet i finansije.

U okviru Programa prosperitetnog savetovanja sprovedaćemo ukupno dvadeset osam inicijativa, sa čijom smo realizacijom već počeli tokom 2020. godine, a implementacije će trajati sve do kraja 2023. godine. Ove inicijative su podeljene u tri grupe: inicijative sa direktnim uticajem na iskustvo klijenata, inicijative koje na indirektnan način utiču na iskustvo klijenata, i inicijative koje se odnose na bankarsko osiguranje.

U sprovođenju programa učestvuju Sektor razvoja, Služba ljudskih resursa, Sektor marketinga i komunikacija, Služba za upravljanje projektima, Sektor prodaje, Strateški rizici, Pravna služba, Bankarske operacije, Sektor za organizaciju i IT.

Finansijska pismenost preko programa „Korak po korak“

Doprinos programa „Korak po korak“ razvoju finansijske pismenosti sastoji se od nekoliko elemenata:

- **Onlajn edukativna platforma** usmerena je na pomoć u izradi biznis plana. Platforma kombinuje više savremenih tipova sadržaja: prezentacije, video-sadržaje, kolaboracije i sl. kako bi omogućila korisnicima da na njima najprihvatljiviji način steknu potrebna znanja.
- **Oflajn radionice** definisane po meri i potrebama korisnika programa sa ciljem podizanja njihovih biznis kapaciteta i to u više gradova u Srbiji kako bi pristup bio omogućen što većem broju korisnika.
- **Jednogodišnja mentorska podrška** na koju svaki korisnik programa ima pravo. Mentori su iskusni preduzetnici iz raznih industrija koji svojim znanjem i iskustvom pomažu novim preduzetnicima da svoje biznise podignu na viši nivo.

#ErsteZnali

Sa ciljem da građanima pomogne da finansijske odluke koje donose budu dobre, kao i da razviju odgovoran odnos prema novcu, Erste Banka je 2019. godine pokrenula #ErsteZnali, sveobuhvatni, besplatni i nekomercijalni program finansijske edukacije. Do sada su na platformi objavljena 42 edukativna modula, u čijoj izradi volonterski učestvuje 25 eksperata iz različitih sektora banke. Platforma ErsteZnali.rs zabeležila je tokom 2021. godine 80.000 jedinstvenih poseta, a održane su i onlajn radionice kojima je prisustvovalo ukupno 157 ljudi. Detaljnije o platformi čitajte u poglavlju Sugađani u zajednicama u kojima poslujemo, strana 62.

Pored edukacije u okviru programa „Korak po korak“ i #Ersteznali, Banka na različite načine nastoji da poboljša finansijsku pismenost ne samo svojih klijenata već i šire zajednice. Kao i do sada, osnovni vid podrške klijentima Banka je tokom 2021. godine pružala preko svojih zvaničnih profila na društvenim mrežama i drugih digitalnih kanala, objavljivanjem saveta o pravilnom upravljanju finansijama, rezultata istraživanja o finansijskim navikama stanovništva i drugih korisnih informacija o finansijskim trendovima, proizvodima i pogodnostima za klijente.

„Virtuelni money meetup“

Ovogodišnju Svetsku nedelju novca Erste Banka je, pored ostalog, obeležila i podrškom konferenciji „Virtualni Money Meetup“, koju organizuje Centar za finansijsku edukaciju i osnaživanje (CEFIN). Ovaj događaj već treći put okuplja sve one koji žele da poboljšaju svoju finansijsku pismenost i nauče da donose bolje finansijske odluke. Ovom prilikom mogli su da dobiju korisne informacije i savete iz oblasti štednje, investiranja, preduzetništva, online plaćanja i sajber bezbednosti.

Svoje znanje i dugogodišnje iskustvo o štednji i investiranju u budućnost – kroz prizmu štednje za školovanje deteta, privatnih penzija i osiguranja – podelili su Nevena Milutinović, direktorka filijale Erste Banke, i Ivan Kozić, Key Account Manager Sektora za saradnju sa eksternim partnerima Wiener Städtische osiguranja.



Štedne navike u Srbiji

Građani Srbije iz godine u godinu koriste sve više štednih i investicionih proizvoda umesto „slamarice“, a raste i iznos koji ostavljaju na stranu. Najnovije istraživanje Erste Grupe o štednim navikama i stavovima pokazalo je da prosečna mesečna uštedena ili uložena suma ove godine iznosi 5.668 dinara, što je blizu 1.500 dinara više nego 2015. godine. Čini se da je pandemija uticala da ovaj iznos raste većom stopom nego ranije. Ove i prošle godine odvajalo se oko 450 dinara više nego prethodne, dok je pre globalne krize to povećanje iznosilo oko 200 dinara godišnje.

Opšta neizvesnost bila je jedan od glavnih motiva za štednju i ove godine, a pandemija se, sudeći po rezultatima ovog istraživanja, nije previše odrazila na lične finansije građana: veoma negativno je pogodila manje od petine anketiranih (18 procenata), trećina njih je neznatno pogođena (35%) dok je 43 procenata odgovorilo da uopšte nisu pogođeni.

Kad je reč o stavovima prema štednji, oni se nisu značajnije promenili od 2017. godine. Blizu 70 odsto anketiranih smatra da je važno ili vrlo važno ostavljati novac na stranu. Ono što se menja jeste to da s godinama raste broj onih koji koriste neki štedni ili investicioni proizvod. U poređenju sa prethodnim godišnjim istraživanjima, od 2017. godine do sad, najviše je porasla popularnost životnog osiguranja (sa 7 na 14 procenata) i štednje po viđenju (sa 9 na 12 procenata). S druge strane, sve je manje onih koji štede u kući ili sefu (pad sa 30 na 25 procenata), kao i onih koji uopšte ne štede (pad sa 50 na 45 procenata).

Iako prosečni mesečni iznos ušteđevine raste, samo 27 odsto građana je zadovoljno sumom koju trenutno može da izdvoji. Stvaranje finansijskih rezervi za porodicu (53 procenata) i fonda za teška vremena i hitne slučajeve (45 procenata) i dalje su najčešći motivi da se deo prihoda ostavi sa strane. Rezervu za starost pravi 26 odsto anketiranih, a za obrazovanje 7 odsto. Štediša motiviše i čuvanje novca za odmor, kupovinu telefona ili televizora i za veće nabavke poput stana ili auta.

Istraživanje pokazuje da svega četvrtina građana smatra da je dobro informisana o finansijskim temama i bankarskim proizvodima uopšte. Na pitanje koja institucija treba da omogućiti građanima da dođu do informacija i znanja o finansijskim temama preovlađuju odgovori da su to banke i druge neдржавne institucije (46 procenata), porodica (41 procenat), mediji (35 procenata) i druge obrazovne institucije (26 procenata).

Akcije, hartije od vrednosti, obveznice i ostali investicioni proizvodi koji nose određeni rizik i dalje su za veliku većinu nepoznanica – 84 procenata anketiranih o njima je slabo informisano ili potpuno neinformisano. S druge strane, raste pozitivno mišljenje o ulaganju novca u navedene proizvode. Pozitivne stavove ima trećina anketiranih, a u odnosu na pre četiri godine dvostruko je veći broj onih koji su spremni na ovu vrstu rizika (10 odsto prema 5 odsto 2017. godine).

Kad je reč o poverenju u različite kompanije u vezi sa finansijskim uslugama i transakcijama, nastavljen je trend rasta poverenja građana u banke, kojima puno poverenje poklanja 54 odsto ispitanika, 14 procentnih poena više nego prošle godine. Za njima slede pružaoci onlajn finansijskih usluga sa 38 procenata, internet prodavnice takođe sa 38, onlajn banke sa 33 i društvene mreže sa 30 procenata.

Prosečni štedni ulog u Erste Banci, kada je u pitanju oročena štednja, iznosi oko 21.950 evra. Kod štednje u dinarima, prosečni oročeni depozit je oko 633.000 dinara. Prosečan štediša u Erste Banci u evrima ima oročen iznos od 15.500 evra na 12 meseci i 1 dan, a u dinarima oko 1.325.000 dinara, takođe na 12 meseci i jedan dan.

„Može se reći da je i u našoj zemlji, kao i širom Evrope, neizvesnost bila jedan od važnih pokretača štednje, imajući na umu da situacija sa pandemijom i dalje traje. Ono što je posebno interesantno jeste to da dinarska štednja beleži značajno brži rast što dokazuje da se vratilo poverenje u domaću valutu čemu su svakako doprinele pravovremeno donete mere monetarne i fiskalne politike s ciljem da se ublaže negativni efekti krize na građane i ekonomiju u celini“, navodi Milan Todorović, direktor Direkcije za upravljanje prodajnom mrežom u Erste Banci.

Agencija za tržišna istraživanja IMAS International sprovela je ovo istraživanje za Erste Grupu. Telefonska anketa u Srbiji sprovedena je u julu i avgustu na uzorku od 502 ispitanika starija od 15 godina koji mogu da koriste bankarske usluge. Osim u našoj zemlji, isto ispitivanje sprovedeno je i u Austriji, Češkoj Republici, Slovačkoj, Mađarskoj, Rumuniji i Hrvatskoj.

Podrška preduzetništvu

U skladu sa Strategijom za rad sa MSP klijentima koja podrazumeva partnerstva i dostupnost povoljnih izvora finansiranja po nižoj kamatnoj stopi, kao što je to slučaj sa velikim kompanijama, Erste Banka je i u 2021. godini realizovala nekoliko programa namenjenih malim i srednjim preduzećima.

Nabavka nove opreme i mašina veoma je važna za mikro, mala i srednja preduzeća i preduzetnike u našoj zemlji, jer donosi višestruku korist – unapređuje poslovanje, čini ga bržim i efikasnijim te štedi vreme i resurse, pomaže razvoju novih proizvoda, a često predstavlja i standard koji podrazumevaju njihovi inostrani partneri. Program podrške malim i srednjim preduzećima za nabavku opreme, koji sprovodi Ministarstvo privrede u partnerstvu sa bankama i lizing kućama, pravnim licima i preduzetnicima omogućava lakši pristup finansijama potrebnim za unapređenje poslovanja. Jedan od partnera programa je i Erste Banka, koja je 2021. godine u njemu učestvovala po šesti put.

Krajem marta 2021. raspisan je javni poziv kojim se malim, srednjim, mikro preduzećima i preduzetnicima nude sredstva za nabavku opreme u ukupnom iznosu od 1,55 milijardi dinara, odnosno maksimalno pet miliona po privredniku. Ministarstvo sufinansira četvrtinu troškova, preduzeće učestvuje sa pet odsto, dok se 70 procenata troška finansira kreditima banaka ili lizing kuća.

„Privredi je u aktuelnim okolnostima izuzetno potrebna podrška, a ovaj program već nekoliko godina zaredom zaista predstavlja oslonac preduzetnicima, mikro i malim preduzećima u unapređenju poslovanja. Zato sa velikim zadovoljstvom učestvujemo i ove godine i već beležimo značajno interesovanje, imajući u vidu da smo prvi kredit već odobrili, a 30 kreditnih zahteva je trenutno u obradi. Klijenti su uz pomoć novih mašina u prethodnim godinama pre svega podigli kvalitet svojih proizvoda, uz automatizaciju procesa i uštedu vremena. U Erste Banci verujemo u razvoj malog biznisa, te ćemo nastojati da podržavamo sve programe Vlade čiji je cilj rast proizvodnje i preduzetništva“, naglasio je prilikom predstavljanja programa Bojan Vulikić, direktor Direkcije za mala preduzeća i preduzetnike u Erste Banci.

Maksimalan rok otplate kredita je pet godina, uz obavezan grejs period od šest meseci. Krediti se mogu odobravati u dinarima ili evrima, uz fiksnu ili promenljivu kamatnu stopu, u zavisnosti od roka otplate i vrste valute. Važna pogodnost je to što krediti ne moraju da budu obezbeđeni hipotekom na nekretninama, već zalogom na kupljenoj opremi ili alatima. Takođe, ne postoje troškovi naknade za obradu zahteva, prevremenu otplatu kredita i izmenu ugovorenih uslova, kao ni troškovi menica i izveštaja Kreditnog biroa.

Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) obezbedila je Erste Banci u Srbiji pet miliona evra za podršku konkurentnosti malih i srednjih preduzeća (MSP) u Srbiji. Finansiranje je namenjeno pomoći lokalnim malim i srednjim preduzećima da dostignu najbolje industrijske standarde i primene direktive Evropske unije (EU). Cilj ove podrške jeste da ohrabri mala i srednja preduzeća da ulažu u dostizanje standarda EU u tri ključne oblasti: zaštita životne sredine, zdravlje i bezbednost i kvalitet proizvoda. Mala i srednja preduzeća će takođe imati pristup savetodavnim uslugama prilagođenim njihovim potrebama i ekspertizi za uvođenje i primenu standarda i direktiva kako bi bili konkurentniji na tržištima EU. Na raspolaganju su i grantovi u iznosu do 15 procenata od ukupnog iznosa kredita po uspešnom završetku projekta. Savetodavnu podršku i grantove finansira Evropska unija. Kreditna linija je deo šire inicijative EBRD-EU, koja ohrabruje mala i srednja preduzeća širom Zapadnog Balkana da ulažu u projekte koji poboljšavaju njihovu konkurentnost na lokalnom i inostranom tržištu. Program se sprovodi u saradnji s Ministarstvom privrede Republike Srbije. U dogovoru s Ministarstvom privrede Evropska unija je odobrila dodatnih 10 miliona evra u okviru Instrumenta pretpristupne pomoći (IPA) za EBRD Program konkurentnosti malih i srednjih preduzeća u našoj zemlji.

Takođe, Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) odobrila je u novembru 2021. novi kredit od 25 miliona evra Erste Banci sa ciljem podrške otpornosti malih i srednjih preduzeća (MSP). Kredit će obezbediti kratkoročnu likvidnost klijentima Erste Banke u Srbiji i pomoći da se ublaže negativni efekti pandemije COVID-19. Sredstva bi trebalo da podrže brz oporavak privrede zemlje i ojačaju njenu otpornost na srednji i dugi rok.

— Odgovorna komunikacija sa klijentima

Transparentnost i pristupačnost osnovni su principi kojima se Erste Banka vodi u komunikaciji prema klijentima. Prateći savremene tokove u bankarstvu, sve više smo okrenuti digitalnim kanalima komunikacije, ali poslovnice i dalje imaju važnu ulogu u komunikaciji sa klijentima, posebno kada je u pitanju savetovanje. Naša poslovna mreža u 2021. godini imala je 87 poslovnica i četiri komercijalna centra, a ekspres ekspoziture su u velikoj meri doprinele da budemo još dostupniji našim klijentima.

U skladu sa promenama potreba klijenata, Erste Grupa je odlučila da svoj već moderan koncept filijala dodatno unapredi i digitalizuje pokrenuvši projekat Evolucije filijala (EVA), i tako pomogne svim zaposlenima u pružanju što boljih savetodavnih usluga. Erste Grupa je na svim tržištima na kojima posluje sprovedla istraživanje koje je pokazalo da iako klijenti u sve većoj meri prelaze na digitalne kanale, i dalje žele da podršku i savetovanje dobiju u ličnom kontaktu sa svojim savetnikom. Priželjkuju da filijala bude mesto sa atraktivnim tehnološkim rešenjima i dovoljno prostora koji će obezbediti privatnost, bez čekanja u redovima i uz svestranu podršku i kvalitetne savete.

Prva filijala u Srbiji osmišljena po novom EVA konceptu Grupe otvorena je u Ulici Mome Kapora 12 u Beogradu. U ne tako svakidašnjem ambijentu, ispunjenom prirodnim elementima i dobrom energijom, kreirane su tri savetodavne zone:

- Prosperity Lounge – koji se nalazi u centru EVA koncepta – namenjen za kratke sastanke sa klijentima.
- Poludiskretne prostorije za sastanke – razdvojene staklenim pregradama, namenjene za privatne razgovore jedan na jedan, kao i za pružanje savetodavnih usluga na daljinu.
- Standardne prostorije za sastanke – kako bismo klijentima pružili više privatnosti i komfora, prednja stakla su oplećena pametnim folijama za staklo koje je moguće zatamniti prilikom sastanka ili upotrebe sale.

L.I.F.T

Erste Banka je u fazi prelaza na moderan, fleksibilan i stabilan osnovni bankarski sistem sa globalnom primenom i odličnom reputacijom. Kako bismo obezbedili preduslove za uspešnu implementaciju i funkcionisanje novog sistema, pokrenut je sveobuhvatni program transformacije pod nazivom L.I.F.T. – Link to the FuTure, u koji je uključen veliki broj zaposlenih i eksternih saradnika. Transformacija ima za cilj da dodatno podstakne naš rast i efikasnost – implementacijom inovacija i naprednih rešenja, što nam omogućava optimizaciju procesa i unapređenje iskustva klijenata. Uz program L.I.F.T. stvaramo banku budućnosti – za naše sadašnje i buduće klijente, zaposlene i akcionare, sa ciljem da omogućimo motivišuće radno okruženje i vrhunsko bankarsko iskustvo.



Novitet, kada je EVA koncept u pitanju, predstavljaju i sklopivi zidovi između prostorija za sastanke, koji omogućavaju organizovanje manjih događaja tokom radnog vremena, bez ograničavanja rada filijale.

Za sve naše klijente koji čekaju u prijatnom i udobnom prostoru nalik dnevnom boravku pripremili smo još malo zabave – interaktivni zid pomoću kog i deca i odrasli mogu da nauče ponešto novo iz sveta upravljanja ličnim finansijama i štednje.

„U narednom periodu nas očekuje da koristimo sve mogućnosti i inovacije koje nam novi koncept pruža i da zajedno sa našim klijentima stvaramo bankarstvo budućnosti“, izjavio je prilikom otvaranja filijale direktor regionalnog centra za Beograd za mala preduzeća i preduzetnike Đorđe Milinković.

Informisanost klijenata

Informacije o proizvodima i uslugama pružaju se klijentima na osnovu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, a Banka nastoji da omogući da svaki oblik informisanja bude jasan i tačan za klijente. Lako dostupne i transparentne informacije o proizvodima i načinu poslovanja Banke neophodne su potrošačima i krajnjim korisnicima u procesu donošenja informisanih odluka. U slučajevima kada oglasna poruka za depozite ili kredite sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, Banka jasno i precizno na reprezentativnom primeru navodi:

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

U toku 2021. 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. Takođe, nisu zabeleženi ni slučajevi povrede privatnosti klijenata i žalbe u vezi s gubitkom ličnih podataka o klijentima, niti žalbe u vezi s poštovanjem ljudskih prava.

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

Važno nam je vaše mišljenje!

Kanali komunikacije dostupni našim klijentima:

- Sajt Banke www.erstebank.rs preko rubrike Sugestije i prigovori
- Kol centar – za sve informacije o proizvodima i uslugama i povratne informacije od klijenata:
 - Besplatan telefon za pozive iz Srbije za sve mreže fiksne i mobilne telefonije (radnim danima od 8 do 19 h i subotom od 8 do 14 h) 0800/201 201
 - Za pozive mobilnim telefonom i iz inostranstva +38160 48 48 000
- Skype (radnim danima od 8 do 19 h i subotom od 8 do 14 h) Skype name: ErsteBankSerbia
- ERSTE (dostupno za sve mreže) 37783
- Zvanični Facebook, Twitter i Instagram profili, preko kojih klijenti u najkraćem roku dobijaju odgovore na postavljena pitanja
- Savetnici u filijalama – radnim danima, za savetodavnu i svaku drugu vrstu pomoći
- Adrese za komunikaciju sa stejkholderima:
info@erstebank.rs,
dop@erstebank.rs,
- Žalbeni kanali:
zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs
zalbe.preduzecca@erstebank.rs
- Informativna brošura dostupna u svim filijalama Banke

Odgovoran marketing

U sveukupnom oglašavanju, Erste Banka se rukovodi principima jasne komunikacije, koja primaće poruke ne dovodi u dilemu. Ključni principi prilikom oglašavanja proizvoda i usluga Banke u medijima jesu: relevantnost, jasnost i ljudski pristup (relevant, clear, human). U istraživanjima koja se sprovode u redovnim vremenskim intervalima pratimo ove principe preko seta pitanja, tako da se vrši kontrola i merenje ovih aspekata kroz svaku oglasnu poruku, odnosno kampanju.

Osim usvojenih vrednosti koje Banka promovise i živi i na osnovu kojih se koncipira i sveukupna komunikacija proizvoda i usluga Banke, u okviru Banke postoji i Procedura za upravljanje marketinškim kampanjama, čija je svrha da obezbedi operativnu efikasnost i uvid menadžmenta i učesnika u sve aktivnosti koje se odnose na pripremu i realizaciju marketinške kampanje. Procedura se odnosi na sve marketinške kampanje Banke, u skladu sa Odlukom o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga Narodne Banke Srbije. Marketinške kampanje koje se odnose na investicione i pomoćne usluge, na način kako su regulisane Zakonom o tržištu kapitala, bliže su regulisane Pravilima poslovanja ovlašćene Banke. Odgovornost za primenu ove Procedure imaju zaposleni u Sektoru marketinga i komunikacija, Direkcije marketinga, Sektora razvoja za stanovništvo, mala preduzeća i preduzetnike, Sektora prodaje za stanovništvo, mala preduzeća i preduzetnike i Sektora poslova za pravna lica.

Prilikom realizacije kampanja, Erste Banka vodi računa o tome da njeni dobavljači (npr. štamparije) obavezno ispunjavaju ISO standarde kvaliteta, da podizvođači (npr. agencije i produkcije) ispunjavaju sve zakonske propise u vezi sa angažovanjem radne snage, uključujući i zabranu angažovanja maloletnih lica, kao i da se prilikom realizacije oglasnih kampanja pridržavaju i drugih javnih propisa i regulativa. Banka u odabiru proizvođača prioritet daje socijalnim preduzećima, podržavajući na taj način njihovo poslovanje.

Erste Banka je među prvim članicama Asocijacije za etičke standarde u oglašavanju (NAESO), samoregulatornog tela koje radi na promociji etičkih standarda u oglašavanju i marketinškim komunikacijama, u partnerstvu sa svim akterima medijskog tržišta, državnim institucijama, strukovnim asocijacijama, kao i međunarodnim organizacijama.

Zadovoljstvo klijenata

Zadovoljstvo klijenata, kao ključan uslov njihove lojalnosti, za nas je suštinski važna oblast koja utiče na dugoročni uspeh Banke. Zadovoljstvo klijenata zavisi pre svega od njihovog iskustva u svakodnevnom interakcijama sa Bankom, te stoga sveobuhvatno pristupamo ovoj temi, usklađujući sve procese, politike, tehnologije i veštine naših zaposlenih sa potrebama klijenata. Na nivou Erste Grupe, usvojen je „CX“ okvir za pristup klijentskom iskustvu, koji obuhvata dizajn procesa, elemente korporativnog upravljanja i sve druge oblasti od značaja za strategiju unapređenja klijentskog iskustva.

Erste Grupa svake godine sprovodi strateška istraživanja tržišta sa ciljem utvrđivanja svoje tržišne pozicije mereno po zadovoljstvu klijenata. Fokus je na tri glavna segmenta klijenata: stanovništvo (fizička lica), mala preduzeća/preduzetnici i srednja i velika preduzeća (pravna lica):

Heroine koje stvaraju svet ravnopravnih mogućnosti

S obzirom na to da Erste Banka rodnu ravnopravnost postavlja kao jedan od nosećih stubova svog poslovanja, odlučili smo da predstavimo priče žena iz različitih profesija, čije su vizija i upornost godinama krčile put u svet jednakih mogućnosti.

Mladom naučnici sa novosadskog Tehnološkog fakulteta, dr Aleksandri Cvetanović, čiji je istraživački rad prepoznat širom sveta, Marini Gunjači – dreserki i koordinatorki konja u filmskoj i televizijskoj industriji, i Andrei Lukači Pap, jedinoj ženi koja se zvanično bavi kovačkim i bravarским zanatom, zajedničko je to što su postale upravo ono o čemu su kao devojčice sanjale. Do danas su svojim talentom, predanim radom, a ponajviše upornošću, zaslužile posebno mesto u očima domaće, ali i svet-ske zajednice. Njihova strast i entuzijazam imaju neverovatnu snagu da inspirišu nove generacije mladih i stoga je Erste Banka odlučila da ispriča njihove priče ne samo u televizijskom spotu već i u tri zasebna dokumentarna filma i da ih na taj način podrži na putu daljih uspeha. Time što srcem i dušom rade posao koji su odabrale nametnule su se kao najlogičniji nastavak priče za naš slogan #verujusebe.

„Ovim serijalom želimo da predstavimo priče koje su inspiracija za društvo različitosti, ali u isto vreme i društvo jednakosti. Iako smo u njemu fokus stavili na tri izuzetne žene, na ovaj način mi nastavljamo da podržavamo sve one koji veruju u sebe, bez obzira na pol, godine, status, obrazovanje. Preko tri ženska lika želimo da razbijamo predrasude o podeli na muške i ženske poslove i odamo priznanje svima koji menjaju ustaljeni pogled na svet. Kao banka koja veruje da budućnost pripada onima koji se usuđuju da menjaju sadašnjost, još jednom želimo da pokažemo koliko nam je važno da bude-mo ne samo deo zajednice u kojoj posluje-mo već i da aktivno učestvujemo u njenom unapređenju, brinemo o društvu u celini i odgovaramo na izazove sa kojima se suočavamo“, istakla je ovim povodom Jasna Terzić, članica Izvršnog odbora Erste Banke.

- Stanovništvo: Na kvartalnom nivou sprovodi se istraživanje Banking Market Monitor. Istraživanje se sprovodi na godišnjem nacionalno reprezentativnom uzorku od 2.400 klijenata banaka u Srbiji. U svakom kvartalu dodatno se uključi oko 150 klijenata Erste Banke (boost). Istraživanje pokriva sledeće teme: prepoznatljivost banaka (awareness), poverenje kao ključni indikator odnosa sa klijentima (trust), najbitnije aspekte odnosa sa klijentima: preporuku, zadovoljstvo generalno i detaljno, jednostavnost poslovanja sa bankom, verovatnoću promene banke i verovatnoću ponovne kupovine, kao i zadovoljstvo tačkama kontakta sa bankom (touch/contact points). Metod istraživanja je CATI – telefonsko pozivanje i intervjuisanje.

- Mala preduzeća i preduzetnici: jednom godišnje sprovodi se istraživanje Micro Market Vision. Istraživanje se sprovodi na godišnjem nacionalno reprezentativnom uzorku od 1.000 klijenata banaka u Srbiji iz ovog segmenta. Udeo klijenata Erste Banke u ukupnom uzorku iznosio je 165 klijenata u 2021. godini. Istraživanje pokriva sledeće teme: tržišni udeo gledano po broju klijenata, kao i tržišni udeo po klijentima kojima smo glavna banka (main clients), tržišni udeo iz perspektive korišćenja proizvoda (product performance), najbitnije aspekte odnosa sa klijentima: preporuku, zadovoljstvo generalno, jednostavnost poslovanja sa bankom, verovatnoću promene banke i verovatnoću ponovne kupovine, kao i detaljno zadovoljstvo u domenu: platnog prometa, kredita, štednje, digitalnih usluga, orijentacije na klijente, zaposlenih, kao i ocenu imidža. Metod istraživanja je CATI – telefonsko pozivanje i intervjuisanje.

- Srednja i velika preduzeća (SME): Jednom godišnje sprovodi se istraživanje SME Market Vision. Istraživanje se sprovodi na godišnjem nacionalno reprezentativnom uzorku od 550 klijenata banaka u Srbiji iz ovog segmenta. Udeo klijenata Erste Banke u ukupnom uzorku iznosio je 162 klijenta u 2021. godini. Istraživanje pokriva sledeće teme: tržišni udeo gledano po broju klijenata, kao i tržišni udeo po klijentima kojima smo glavna banka (main clients), tržišni udeo iz perspektive korišćenja proizvoda (product performance), najbitnije aspekte odnosa sa klijentima: preporuku, zadovoljstvo generalno, jednostavnost poslovanja sa bankom, verovatnoću promene banke i verovatnoću ponovne kupovine, kao i detaljno zadovoljstvo u domenu: platnog prometa, kredita, štednje, digitalnih usluga, orijentacije na klijente, zaposlenih, kao i ocenu imidža. Metod istraživanja je CATI – telefonsko pozivanje i intervjuisanje.

Na osnovu nalaza ovih istraživanja računa se Customer Experience Index (CXI) kao mera zadovoljstva klijenata Erste Banke u odnosu na klijente drugih banaka u Srbiji. Detaljni rezultati istraživanja zadovoljstva klijenata se ne komuniciraju stranama izvan Banke. Rezultati ili delovi istraživanja koriste se za interne potrebe Banke i služe za unapređenje servisne usluge i podizanje zadovoljstva klijenata. Eksterno se komunicira deo koji se odnosi na generalno zadovoljstvo i preporuku klijenata Banke, a koje se mogu plasirati u javnost putem eksternih kanala komunikacije ili marketing kampanja.

Pored studije Istraživanja zadovoljstva klijenata Erste Banka meri i zadovoljstvo klijenata odobrenim proizvodima, kroz tzv. Event-triggered istraživanja. Svaki klijent je fizičko lice kome je otvoren tekući ili devizni račun, koji je položio štednju ili mu je odobren keš ili stambeni kredit, u roku od najviše nedelju dana dobija onlajn anketu ili ga Banka poziva telefonom i klijent dobija mogućnost da iznese svoje iskustvo i (ne)zadovoljstvo procesom – ukupno je anketirano 12.120 klijenata u 2021. Klijenti iz segmenta malih preduzeća i preduzetnika su anketirani posle svakog odobrenog kredita – ukupno 375 klijenata u 2021. Na ovaj način klijenti ne samo da nam mogu preneti odmah svoje iskustvo već i pružaju mogućnost Banci da odmah reaguje ukoliko klijenti nisu zadovoljni procesom. Na osnovu ovog istraživanja računa se CEX indeks zadovoljstva.

CXI indeks je deo bonus modela za menadžment Banke (članove Izvršnog odbora, L2 i L3 menadžere), a CEX indeks je deo bonus modela za zaposlene u prodajnoj mreži. U 2021. CXI indeks za Erste Banku iznosi 71,5, i ukupan rezultat je na nivou proseka tri najbolja konkurenta (-0,2). Najbolji rezultat Erste Banka ostvaruje u segmentu malih preduzeća i preduzetnika gde je Banka na drugom mestu sa rezultatom od 73,0 i razlikom od +3,8 u odnosu na prosek tri najbolja konkurenta.

Najčešće korišćena usluga banaka jesu plaćanja i obavljanje platnog prometa. Iz tog razloga na istraživanjima se i ovaj proizvod/usluga izdvaja kao najbitnija za klijente. Ocena obavljanja plaćanja putem Erste Banke za 2021. godinu posmatrano po segmentima iznosi:

- Stanovništvo: ocena 90 (na skali od 0 do 100) i +4 razlike u odnosu na prosek svih konkurenata koji su obuhvaćeni istraživanjem (uslov da imaju dovoljan uzorak klijenata u nacionalno reprezentativnom uzorku).
- Mala preduzeća i preduzetnici: ocena 95 (na skali od 0 do 100) i +4 razlike u odnosu na prosek svih konkurenata koji su obuhvaćeni istraživanjem (uslov da imaju dovoljan uzorak klijenata u nacionalno reprezentativnom uzorku).
- Srednja i velika preduzeća: ocena 92 (na skali od 0 do 100), što je na nivou proseka svih konkurenata koji su obuhvaćeni istraživanjem (uslov da imaju dovoljan uzorak klijenata u nacionalno reprezentativnom uzorku).



Odgovornost u lancu nabavke

Imajući u vidu kompleksne i međusobno povezane uticaje svojih poslovnih aktivnosti, Erste Banka nastoji da predupredi potencijalne negativne indirektne uticaje na društvo i životnu sredinu. Zbog toga pratimo i analiziramo uticaje koje ostvarujemo preko lanca dobavljača, fokusirajući se na sledeće prioritetne teme definisane našom strategijom:

- Primena kriterijuma socijalnog okruženja u proceni dobavljača
- Primena kriterijuma zaštite životne sredine u proceni dobavljača

Naš 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. Cilj EGP-a jeste da zadovolji sve potrebe različitih entiteta Erste Grupe za robom i uslugama – na vreme i u skladu s njihovim posebnim zahtevima koji se odnose na kvalitet, po najboljim mogućim uslovima (cena, uslovi plaćanja, garancije, pouzdanost, itd.), lokalno ili u inostranstvu. Opšti uslovi nabavke definisani su u istoimenom dokumentu, koji je dostupan na veb-sajtu Erste Banke.

Za sprovođenje nabavki koristi se alat e-Nabavke, preveden na jezike svih sedam zemalja u kojima Erste Grupa posluje. Pravo na učešće imaju svi ponuđači registrovani za predmetnu nabavnu kategoriju u alatu e-Nabavke, kao i ponuđači koji mogu ispuniti uslove iz Poziva za ponudu, a koji apliciraju preko veb-stranice Banke. U procesu nabavke obezbeđeni su jednaki uslovi za sve ponuđače: informacije se dostavljaju svim ponuđačima istovremeno i u istoj formi, a ponude su vidljive tek nakon isteka roka za njihovu dostavu. Evaluacija ponuda vrši se na osnovu evaluacione matrice, koja se formira s vlasnikom budžeta pre započinjanja procesa nabavke.

Još jedan alat koji Erste Banka koristi za potrebe nabavki, a uvela ga je među prvima u Srbiji zahvaljujući podršci Erste Group Procurement, jeste e-Aukcija. E-Aukciji se pristupa u slučajevima kada su ispunjeni i izjednačeni specifikirani tehnički kriterijumi za robu ili usluge, čime cena postaje najbitniji kriterijum nabavke. Pre početka aukcije ponuđači su detaljno upoznati sa svim uslovima aukcije, a tokom trajanja aukcije imaju uvid u svoju poziciju na rang-listi.



U 2021. godini sarađivali smo sa ukupno 1003 dobavljača, dok je ukupna potrošnja iznosila 33.910.000 EUR (prikazana ukupna potrošnja odnosi se na potrošnju u mandatu Erste Group Procurement). U skladu sa pristupom nabavkama Erste Grupe, Erste Banka u Srbiji primarno je orijentisana prema lokalnim dobavljačima, odnosno preduzećima registrovanim na teritoriji Republike Srbije, i na njih je u 2021. godini usmereno 75% budžeta za nabavke.

Kodeks ponašanja za dobavljače

Erste Grupa od svih svojih dobavljača očekuje da ispune standarde propisane u Kodeksu ponašanja za dobavljače (Erste Group's Ethical and Environmental Code of Conduct for Suppliers of Goods and Services). Kodeks, koji je javno dostupan na veb-sajtu Grupe, zasnovan je na vrednostima Erste Grupe, kao i na najboljim praksama upravljanja lancem dobavljača, visokim standardima u oblastima poslovne etike, radnih prava, zdravlja i bezbednosti na radu, zaštite životne sredine, i sistemima upravljanja u ovim oblastima. Takođe, od naših dobavljača očekujemo da iste standarde repliciraju dalje duž svojih lanaca nabavke.

Četiri stuba Kodeksa ponašanja za dobavljače jesu:

- Ljudska prava (sloboda udruživanja i pravo na kolektivno pregovaranje, zabrana prisilnog rada, zabrana dečijeg rada, prakse zapošljavanja, jednak tretman, radno vreme, zarade i beneficije)
- Bezbednost i zdravlje (radno okruženje, bezbednost i privatnost smeštaja koji poslodavac obezbeđuje, pripremljenost za vanredne situacije, kvalitet i bezbednost proizvoda)
- Zaštita životne sredine (dozvole i izveštavanje, sistem upravljanja životnom sredinom, opasne materije i bezbednost proizvoda, upotreba prirodnih resursa, prevencija zagađenja i upravljanje otpadom)
- Poslovna etika i integritet (antikorupcija, sukob interesa, intelektualna svojina, poreklo proizvoda, dokumentacija, žalbeni mehanizmi)

U sva četiri stuba, dobavljači su u obavezi da posluju u skladu sa primenljivim zakonima i propisima, i da teže usklađenosti sa međunarodnim i sektorskim standardima i najboljim praksama. U slučaju neusklađenosti sa Kodeksom ponašanja za dobavljače, izabrani predstavnici za kontrolu usklađenosti odlučuju, ako je potrebno, o daljim merama.

Uz to, proverom pomoću upitnika za dobavljače – Supplier Audit Questionnaire (SAQ), Erste Grupa zadržava pravo da verifikuje usklađenost dobavljača sa Kodeksom, kao i da postavi zahteve koji se odnose na napredak u ispunjavanju odredaba Kodeksa.

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 od aprila 2014. godine 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.

Rezultati revizije sprovedene upitnikom dopunjuju se dodatnim potkrepljujućim materijalima i čine osnovu za procenu dobavljača u procesu nabavke. Pored početne evaluacije, sprovode se i standardne procene koje pokrivaju najvažnije ili potencijalno najrizičnije dobavljače. Kada je reč o sektorima koji su identifikovani kao posebno osetljivi, pitanja koja se odnose na zaštitu i poštovanje ljudskih prava zaposlenih, kao i posedovanje određenih sertifikata, sastavni su deo Zahteva za dostavu ponude.

Dobavljači koji ne pruže zadovoljavajuće rezultate revizije se isključuju iz lanca nabavke, odnosno pružanja usluga.

SAQ upitnik obuhvata sledeće teme koje se odnose na uticaj dobavljača na društveno okruženje i životnu sredinu:

RADNA PRAVA
PRAKSE ZAPOSŁJAVANJA
PRAKSE VEZANE ZA BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU
DISKRIMINACIJA I INCIDENTI (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 ŹALBENIH MECHANIZAMA
LOKALNA ZAJEDNICA
UTICAJ NA LOKALNU ZAJEDNICU
RIZIK OD KORUPCIJE
ZAŠTITA KONKURENCIJE
USKLAĐENOST SA PROPISIMA
POSTOJANJE ŹALBENIH MECHANIZAMA
LJUDSKA PRAVA
DEČIJI RAD
DISKRIMINACIJA
PRISILNI RAD
ZAŠTITA ŹIVOTNE SREDINE
TRETIRANJE OTPADA
UTICAJ PROIZVODA I USLUGA NA ŹIVOTNU SREDINU
USKLAĐENOST SA PROPISIMA

Pitanja u vezi sa zaštitom životne sredine odnose se na usklađenost sa propisima, uticaj 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 preuzimanja proizvoda na kraju veka trajanja, i slične standarde (kao „Energy star“ standard).

Tokom 2021. godine, Erste Banka u Srbiji razmatrala je saradnju sa ukupno 116 novih dobavljača. Od 69 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 EUR, njih 54, odnosno 78% bilo je podvrgnuto analitičkom pregledu. Nijedan dobavljač nije bio predmet posebne procene uticaja, izvan SAQ upitnika, jer nije bilo identifikovanih značajnih negativnih uticaja ili potencijalnih rizika.

Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo

Od početka poslovanja Erste Banka nastoji da svojim poslovanjem, strateškim partnerstvima i proaktivnim delovanjem doprinese daljem razvoju društva i podigne kvalitet života u zajednicama u kojima posluje. I u teškim godinama pandemije, koje su nadamo se iza nas, Banka je nastavila da podržava opstanak organizacija civilnog društva, socijalnih preduzeća, startapova, kao i programa i inicijativa iz oblasti kulture i umetnosti, finansijske edukacije i inkluzije, preduzetništva, obrazovanja i sporta.

U skladu sa svojom Strategijom društveno odgovornog poslovanja Erste Banka kontinuirano strateški i proaktivno ulaže u zajednicu oslušujući potrebe, komunicirajući svakodnevno sa svim zainteresovanim stranama prateći savremene trendove održivog razvoja. Podrška Banke je odavno prerasla isključivo finansijsku podršku, i uključila razmenu znanja i iskustava, edukativnu i mentorsku podršku, kao i umrežavanje različitih resursa za rad opšteg dobra. Banka veruje da sinergija različitih resursa daje najbolje rezultate i stoga nastoji da prepozna kvalitetne partnere, ideje, inicijative, programe i podržavajući ih menja društvo nabolje. Banka, takođe, veoma aktivno nastoji da poveže i umreži svoje partnere kako bi pozitivni rezultati programa bili još veći.

U 2021. godini realizovani su sledeći programi Banke:

- Program sponzorstava
- „Korak po korak“, program edukativne, finansijske i mentorske podrške startapima i socijalnim preduzećima (detaljnije o programu možete čitati u poglavlju Odgovorni prema klijentima, strana 44.)
- ErsteZnali, edukativna platforma na temu finansijske pismenosti

Svi programi Banke podležu monitoringu ostvarenih rezultata, analizi i, shodno tome revidiranju. Takođe, u kontinuitetu se prate promene u eksternom okruženju, savremeni trendovi života i komunikacije. Povratne informacije od zainteresovanih strana Banka dobija posredstvom istraživanja koja se sprovode prilikom postavljanja nove DOP Strategije, kao i preko zvaničnih naloga Banke na društvenim mrežama nakon objava o programima i rezultatima.

Upiti za sponzorstva i donacije zainteresovani šalju na imejl adrese sponzorstva@erstebank.rs i dop@erstebank.rs. Inicijalni pregled upita vrši osoba odgovorna za ulaganje u zajednicu, a konačne odluke o podršci donosi direktor Sektora marketinga i komunikacija, zajedno sa Izvršnim odborom. Banka ima pravilo da odgovori na svaki upit za podršku.

Izveštaj o ulaganju u zajednicu sastavni je deo DOP izveštaja koji Banka objavljuje godišnje i dostupan je na sajtu banke.

Svi programi koje Banka podržava podstiču inkluziju, ravnopravnost, strogo je zabranjena diskriminacija po bilo kojoj osnovi, a posebno se radi na ekonomskom i socijalnom osnaživanju osetljivih grupa društva.

Postigli smo u 2021:

- ✓ Programima donacija i sponzorstava Erste Banka je podržala 45 projekata i programa sa 21 milion RSD.
- ✓ Pokrenut četvorogodišnji projekat finansijske edukacije za najmlađe „Škola novca za osnovca“, u saradnji sa Ministarstvom prosvete, nauke i tehnološkog razvoja.
- ✓ Lansirana prva edukativna igrice za decu na temu finansijske edukacije „Čuvari Zmajevog blaga“, koja je za manje od mesec dana zabeležila više od 10.000 preuzimanja
- ✓ Preko 30 studenata i diplomaca imalo je priliku da se usavršava preko programa prakse Erste Banke.

— Finansijska pismenost

Finansijska pismenost građanima omogućava da na kvalitetan način planiraju svoje finansije kao i da njima adekvatno upravljaju, donoseći informisane i odgovorne odluke koje doprinose njihovoj održivosti i mogu pozitivno uticati na njihovu budućnost. Podržavamo širenje znanja iz oblasti finansija od najranijeg uzrasta i zalažemo se za njega, jer znamo da to vodi ka dobrim finansijskim odlukama, većoj održivosti poslovanja i prosperitetu društva u celini.

Programi finansijske edukacije prepoznati su i kao bitna komponenta Prosperitetnog savetovanja, najveće inicijative koja se trenutno realizuje u Erste Grupi, čiji je cilj da adekvatnim i personalizovanim savetovanjem klijenata omogući ispunjenje njihovih finansijskih ciljeva i poboljšanje finansijskog statusa tokom celog života.

#ErsteZnali

Prošle su dve godine otkako je Erste Banka pokrenula ErsteZnali – sveobuhvatni, nekomercijalni program finansijske edukacije za sve građane. Program smo pokrenuli imajući u vidu našu svrhu postojanja i želju da doprinesemo tome da najšira zajednica, od naših najmlađih sugrađana do svih odraslih, bolje razume upravljanje svojim finansijama.

ErsteZnali program zvanično smo započeli 2019. godine lansiranjem zabavne edukativne platforme – „ErsteZnali“, na kojoj svi građani mogu pronaći informacije i savete koji se tiču štednje, kartica, bezbednosti na internetu, kredita, kupovine nekretnina, pokretanja posla, proizvoda osiguranja, investicionih proizvoda i slično. Naravno, nismo se na tome zaustavili, već smo nastavili da širimo finansijsko znanje u digitalnom, ali i u „stvarnom“ svetu. Nismo zaboravili ni one koji vole da uče uz živu reč, tako da smo osmislili program dvosatnih radionica za bolje upravljanje finansijama i organizovali treninge i radionice na tu temu. Uspeh i inovativnost ovog programa potvrdile su i brojne nagrade u oblasti odnosa sa javnošću i komunikacija koje je ErsteZnali u prethodnom periodu osvojio.

Do sada su na platformi objavljena 42 edukativna modula, u čijoj izradi volonterski učestvuje 25 eksperata iz različitih sektora banke. Platforma „ErsteZnali“ zabeležila je tokom 2021. više od 80.000 jedinstvenih poseta, a održane su i onlajn radionice u kojima je prisustvovalo ukupno 157 učesnika.

„Škola novca za osnovca“

Tokom prethodne dve godine posebnu smo pažnju posvetili najmlađima i njihovom uvođenju u svet novca knjigom *Čuvari Zmajevog blaga* i brojnim drugim aktivnostima. Ako želimo da buduće generacije budu uspešnije od nas i da se bolje snalaze u finansijskom svetu, moramo im pružiti svu moguću podršku i naći način da im obezbedimo finansijsku edukaciju u svim tačkama razvoja i obrazovanja. Zato smo posebno ponosni na činjenicu da ćemo u ovom, za celo društvo važnom procesu sarađivati sa Ministarstvom prosvete, nauke i tehnološkog razvoja.

Naime, Erste Banka pokrenula je program finansijske edukacije učenika osnovnih škola preko projekta „Škola novca za osnovca“. Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora, zajedno sa ministrom prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Brankom Ružićem potpisao je u aprilu 2021. Memorandum o saradnji, čime je dogovoren zajednički rad na finansijskoj edukaciji učenika osnovnih škola preko projekta „Škola novca za osnovca“.



Realizaciju projekta, koji se počev od školske 2021/22. godine sprovodi u osnovnim školama na teritoriji Republike Srbije, pratiće i odgovarajući materijal kako za učenike, tako i za nastavnike. Prvi korak u realizaciji je obuka za nastavnike i izrada nastavnog plana i programa. Tokom 2021. već je završena obuka više od 150 učitelja i nastavnika koji će, kroz plan i program koji je napravila stručna radna grupa Zavoda za unapređivanje obrazovanja i vaspitanja za tri starosna uzrasta, osnovcima približiti svet finansija i formalnim obrazovanjem.

„Kroz ovaj projekat širi se spektar znanja učenika, čime će deca biti bolje pripremljena za život i bolje će razumeti vrednost i upravljanje novcem“, izjavio je prilikom potpisivanja Memoranduma ministar Ružić.

„Veliki smo zagovornici uvođenja finansijske pismenosti u formalno obrazovanje jer smatramo da deca od najranijeg uzrasta moraju razvijati svest o novcu, naučiti da njime odgovorno upravljaju kako bi stekla sposobnost donošenja dobrih finansijskih odluka i, s vremenom, zdrave finansijske navike. Erste se kroz sveobuhvatan, nekomercijalni program finansijske edukacije #ErsteZnali već uveliko bavi unapređenjem finansijskog znanja odraslih, a ove godine, i u godinama koje dolaze, radićemo na finansijskom opismenjavanju i naših najmlađih sugrađana. Znanje i veštine koje će deca sticati prvo kroz igru i razgovore unutar porodice, a sada i kroz formalno obrazovanje, ukoliko se u tom uzrastu dobro prihvate, sigurno će deci pomoći tokom čitavog budućeg života i unaprediti njegov kvalitet“, izjavio je tom prilikom Slavko Carić.

„Čuvari Zmajevog blaga“ – Erste Banka lansirala edukativnu igricu za osnovce

Da li je novac teška tema za razgovor sa decom i kako pričati s njima o kućnom budžetu? Razumeju li deca uopšte šta znači reč budžet? Šta je plata? Šta su prihodi domaćinstva, a šta su troškovi? Da li je finansijska pismenost jedna od najvažnijih veština novog doba? Sa željom da na zabavan i prijemljiv način deci približi finansijske teme, Erste Banka je kreirala edukativnu igricu za mobilne telefone „Čuvari Zmajevog blaga“, koja najmlađima i njihovim roditeljima može pomoći da zajedno izgrade odgovoran odnos prema novcu i potrošnji. Namenjena je deci nižih razreda osnovne škole, a može se besplatno preuzeti sa servisa Google Play i App Store. O velikoj potrebi za finansijskom edukacijom najmlađih, kao i o popularnosti formata koji smo izabrali za prenošenje znanja, govori i činjenica da je igrica za manje od mesec dana zabeležila više od 10.000 preuzimanja.

Igrica je nastala po uzoru na istoimenu knjigu *Čuvari Zmajevog blaga* u izdanju Kreativnog centra, koju su deca i roditelji prihvatili s velikim interesovanjem. Avanture glavnog lika, simpatičnog i vickastog Zmaja koji je oživeo kroz igricu, sada postaju još uzbudljivije, jer igrajući se sa njim, deca usvajaju važne finansijske pojmove i veštine kao što su, štednja, odnos cene i vrednosti, upravljanje ličnim finansijama i mnoge druge. Autorka knjige je Dragica Mujković, direktorka Komunikacija Erste Banke, a autor ilustracija i u knjizi i u igrici je čuveni ilustrator Dobrosav Bob Živković.

Igrica je deo sveobuhvatnog besplatnog programa finansijske edukacije #ErsteZnali, koji Erste Banka sprovodi već tri godine nastojeći da znanja iz oblasti finansija približi svima koji žele da bolje razumeju ovu oblast i donose dobre finansijske odluke.

„U proces finansijske edukacije treba da budemo uključeni svi, roditelji, nastavnici i vaspitači, ali i finansijske institucije. Zadovoljstvo nam je da ovako važan program konstantno proširujemo, što upravo radimo i sada lansirajući igricu za najmlađe“, naglasila je Marija Mutić, koordinatorka programa ErsteZnali Erste Banke Srbija.

„Knjiga *Čuvari Zmajevog blaga* pokazala nam je da jednoj ozbiljnoj temi poput finansijskog opismenjavanja možemo da pristupimo na zabavan način. Igrica je mladim generacijama najprijemčiviji format, a za roditelje može biti povod da iniciraju razgovor sa decom na ove važne teme, kao i da im prenesu sopstveno iskustvo i navike u pogledu raspolaganja kućnim budžetom. Važno je da napomenemo da smo se tokom čitavog procesa kreiranja igrice savetovali sa psiholozima, pedagozima i roditeljima“, istakla je Dragica Mujković, autorka knjige *Čuvari Zmajevog blaga* i direktorka Direkcije komunikacija Erste Banke.

Više o programu ErsteZnali na <https://www.ersteznali.rs/>

ЧУВАРИ ЗМАЈЕВОГ БЛАГА



— Podrška mladima

Verujemo da je odgovornost čitavog društva da podrži mlade u učenju, ličnom razvoju, zapošljavanju, preduzetništvu, kao i u njihovim društvenim i ekološkim inicijativama, s obzirom na to da upravo oni predstavljaju našu budućnost. Kako bismo i sami preuzeli deo te odgovornosti, razvili smo različite mehanizme podrške – stavljajući im na raspolaganje svoje resurse podstičemo ih da svoje ideje pretvore u stvarnost.

Prakse za mlade talente

Otpočinjanje profesionalne karijere sticanjem prvih praktičnih znanja i iskustava na stručnim praksama od izuzetne je važnosti za mlade, pre svega jer im pomaže da se što bolje pozicioniraju na kompetitivnom tržištu rada. Erste Banka nastoji da saradnjom sa obrazovnim institucijama i razvijanjem programa stručnih praksi pomogne mladima da načine prve profesionalne korake i naviknu se na rad u poslovnom okruženju.

U toku 2021. godine organizovali smo program prakse u okviru koje su praktikanti imali priliku da se usavršavaju i stiču različito iskustvo u bankarstvu. Samo neke od oblasti koje su upoznali mladi talenti jesu poslovanje sa stanovništvom i pravnim licima, kreditni i strateški rizici, razvoj, marketing i komunikacije, ljudski resursi, bankarske operacije, poslovi povezani sa finansijskim tržištem, lizing i sl. U toku cele godine usavršavali smo trideset petoro studenata i diplomaca, od kojih su neki dobili priliku da ostanu u Banci.

Banka je pomogla praktičnom učenju mladih ljudi u oblasti bankarstva i finansija iz sledećih obrazovnih institucija: Srednja škola „Lukijan Mušicki“ Temerin, Visoka poslovna škola strukovnih studija u Novom Sadu, Visoka tehnička škola strukovnih studija u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka u Novom Sadu, Ekonomski fakultet u Subotici i Beogradska bankarska akademija.

Pored navedenih obrazovnih ustanova, Banka ima saradnju i sa Beogradskom poslovnom školom, Ekonomsko-trgovinskom školom u Kruševcu, Ekonomskom školom u Nišu, Ekonomskim fakultetom Univerziteta u Beogradu, Ekonomskim fakultetom u Nišu, Gimnazijom i ekonomskom školom „Svetozar Marković“ u Srbobranu, Ekonomskom školom u Užicu, Fakultetom tehničkih nauka u Novom Sadu, Ekonomskom školom u Čačku, Univerzitetom „Singidunum“ i Visokom poslovnom školom strukovnih studija u Valjevu.

Pored toga, Erste Banka takođe nastoji da ostvaruje partnerstva sa omladinskim i studentskim organizacijama i kontinuirano podržava njihov rad učešćem na sajmovima, panelima, radionicama, simulacijama intervju. Studentske organizacije sa kojima smo sarađivali u 2021. jesu: AIESEC, Event Media Group, Savez studenata Beograda, SPEKOF, Omladinska zadruga SAT.

Stipendije za studije na Univerzitetu u Gracu

Studenti i diplomci ekonomije, prava, tehničkih fakulteta, kao i metalurgije, geologije i koncertnog operskog pevanja iz Srbije i regiona tokom 2021. godine imali su priliku da se prijave na novi ciklus „Best of South East“ stipendija, koji su u saradnji sa Univerzitetom u Gracu, Univerzitetom za muziku i scenske umetnosti u Gracu, Univerzitetom za tehnologiju u Gracu i Univerzitetom za rudarstvo, metalurgiju i geologiju u Lebenu, realizovali Erste Grupa i Štajermarkiše Šparkase banka (Steiermärkische Sparkasse).

Program je osmišljen za one koji žele da nadgrade znanje stečeno na akreditovanim postdiplomskim, odnosno diplomskim studijama u navedenim oblastima, te da studije dopune praksom ili obukom u jednoj od najmodernijih bankarskih institucija u Štajerskoj. Prilika da se razvijaju i uče u multikulturnom okruženju jednog od najvećih studentskih centara u Austriji dodatna je prednost ovog programa, kao i mogućnost da unaprede svoje znanje nemačkog jezika.

U okviru programa studenti imaju pravo na stipendiju u visini do 9.000 evra, koja pokriva mesečni džeparac do 750 evra, školarinu i registraciju pri Univerzitetu u Gracu, kao i intenzivan kurs nemačkog u univerzitetskom jezičkom centru „Treffpunkt Sprachen“.

U ovom ciklusu svi zainteresovani studenti mogli su da biraju između „Trainee“ ili „Internship“ programa u Štajermarkiške Šparkase, jednoj od najstarijih finansijskih institucija. Oba programa traju po godinu dana, od septembra 2022. do avgusta 2023. godine. Studenti koji budu učestvovali u Trainee programu pohađaće izabrane kurseve na Univerzitetu u Gracu, dok će poslednji mesec programa, ili duže, provesti u jednoj od Štajermarkiške Šparkase banaka u Jugoistočnoj Evropi. Studenti koji učestvuju u Internship programu fokusiraće se na kurseve na Univerzitetu u Gracu koji su relevantni za završetak njihovih studija na matičnim univerzitetima. Tokom dvomesečne letnje prakse nakon akademske godine učesnici će biti intenzivno uključeni u svakodnevno poslovanje Štajermarkiške Šparkase na jednoj od njenih lokacija u Štajerskoj ili u Jugoistočnoj Evropi.

Erste Banka i Fakultet Tehničkih nauka iz Novog Sada u zajedničkoj misiji

Ponuda studijskih programa Univerziteta u Novom Sadu od ove akademske godine bogatija je za master studije iz informacione bezbednosti, koje u prvoj generaciji pohađa deset studenata. Reč je o novom studijskom programu na Fakultetu tehničkih nauka (FTN), kreiranom u okviru međunarodnog projekta Information Security Services Education in Serbia (ISSES) i akreditovanom od Nacionalnog akreditacionog tela (NAT). Cilj ISSES projekta jeste unapređenje kapaciteta visokog obrazovanja u Republici Srbiji. Program je finansirala Evropska izvršna agencija za obrazovanje i kulturu (Education and Culture Executive Agency - EACEA) u okviru programa Erasmus+. Izvršna agencija je prepoznala nedostatak visokoobrazovanih stručnjaka u oblasti sajber bezbednosti u Srbiji i podržala inicijativu predstavnika Univerziteta u Novom Sadu.

Erste Banka, uz brojne predstavnike poslovnog i bankarskog sektora, iznela je svoje pozitivno mišljenje o nastavnom planu, opravdanosti i primenljivosti novog master programa u praksi. Sve je više proizvoda i usluga koji su nam potrebni za svakodnevni život, a koji su u vezi sa digitalnim platformama i modernim načinima plaćanja. Samim tim prostor za prevare postaje mnogo širi, a tehnike je sve teže prozreti jer su sve sofisticiranije. Upravo zbog toga informaciona bezbednost dobija na značaju i u kontekstu edukacije budućih eksperata koji će moći biti ispred napadača.

„S obzirom na to da je naša država u deficitu sa ekspertima u polju informacione bezbednosti, a da u skladu sa ubrzanom digitalizacijom i modernizacijom društva potrebe tržišta za ovim obrazovnim profilom rastu, jasno je da govorimo o sve prijemčivijoj grani obrazovanja za generacije studenata koji dolaze. Želimo i osećamo odgovornost da ih podržimo, a ovakvi programi su najbolji način za to“, ističe Vladimir Mičić, direktor Službe upravljanja rizicima bezbednosti Erste Banke, koja je podržala program pred komisijom NAT. „Zato smo odlučili da studentima novog master programa na Fakultetu tehničkih nauka pružimo dodatni prostor za razvoj kroz ponudu plaćenih stručnih praksi, čim epidemiološka situacija to bude dozvoljavala“, dodaje Mičić.

Erste Banka je odranije posvećena širenju poslovnih i obrazovnih prilika za mlade u oblasti informacione bezbednosti. Već drugu godinu Banka nagrađuje najbolje plasiran tim na takmičenju Serbian Cybersecurity Challenge, obezbeđujući im priliku da posete neki od Erste entiteta širom Centralne i Istočne Evrope i sedište Erste Grupe u Beču.

Nagrađeni socijalni preduzetnici u okviru takmičenja Social Impact Award

Inovativne ideje mladih nagrađene su i ove godine na finalu najvećeg evropskog takmičenja za mlade posvećenom društvenom preduzetništvu „Social Impact Award“, koje Erste Banka tradicionalno podržava godinama unazad. Finale je održano 6. oktobra 2021. u Beogradu.

Ukupno deset timova iz cele Srbije dobilo je priliku da uz tromesečnu mentorsku podršku i prisustvo na radionicama unapređuju rešenja za najveće svetske probleme kao što su nejednakost u društvu, nedostatak kulture, probleme koji se tiču ekologije, mentalnog zdravlja i druge.

Projekat „Zeleni zidovi“ osvojio je nagradu publike „Glas zajednice“ i dalju mentorsku podršku za razvoj, dok su projekti „3D Lab“, „Važna stvar“ i „One Pound“ pored toga dobili i novčanu nagradu u iznosu od 1.500 evra početnog kapitala za pokretanje biznisa.

Nagrađeni tim „3D Lab“, iza koga stoje Dušan Mitić i Marko Milićević, razvili su sistem pomoću kog se plastičan otpad sakuplja, reciklira i pretvara u filamente za 3D štampače, odnosno proizvode koji se mogu ponovo prodavati. Na ovaj način oni žele da smanje plastični otpad, a povećaju uticaj cirkularne ekonomije.

Drugi nagrađeni tim je „Važna stvar“ i Jovana Radovanović koja želi da nam ukaže na značaj i lepotu različitosti u društvu idejom da proizvodi i prodaje različite, rasparene, pamučne čarape oslikane crtežima dece iz svratišta, osoba sa hendikepom, mladih iz socijalno i materijalno ugroženih sredina. Takođe, Jovana želi da polovinu prihoda od projekta upućuje deci, mladima i ljudima koji su učestvovali u izradi crteža.

Treći nagrađeni tim je „One Pound“. Irena Ždrnja i Elena Gemović odlučile su da razbiju začarani krug prekomerne proizvodnje i bacanja hrane i stanu na put gladi, uz pomoć aplikacije One Pound. Ova aplikacija omogućava kupovinu preostale hrane iz pekara, marketa i restorana, po nižoj ceni, pri čemu se jedan deo donira onima kojima je to najpotrebnije, a smanjuje se količina bačene hrane.

Tim „Zeleni zidovi“ koji je osvojio nagradu publike „Glas zajednice“, predstavila je Teodora Nikolić. Zeleni zidovi omogućuju ljudima da uživaju blagodeti zelenila u okviru svog doma, radnog mesta, pa i u vrevi grada. Ovi zidovi prečišćuju vazduh, smanjuju buku i vibracije, utiču povoljno na ljudsku psihu, i biodiverzitet gradova, a imaju i lep estetski efekat. Ovako se drastično poboljšava kvalitet života u gradovima i pomaže ekologiji.

„Ove godine program smo predstavili u okviru šest onlajn radionica koje je posetilo više od 90 mladih širom Srbije. Nakon izbora 10 najboljih ideja, učesnici su tokom procesa inkubacije imali priliku da stiču znanja i veštine iz različitih oblasti, i da usavršavaju svoje projekte uz pomoć mentora. Devet timova je stiglo do kraja i prezentovalo svoje ideje u finalu“, izjavila je Sara Čortan, koordinatorka projekta koji sprovodi organizacija Razlivalište, i dodala: „Ponosni smo na ovogodišnje timove koji su uspeali da rade na razvoju svojih ideja u vanrednim okolnostima i verujemo u njihove dalje uspehe.“

O pobednicima je odlučivao žiri u sastavu: doc. dr Zoran Rakićević (Fakultet organizacionih nauka), Miloš Paunović (Nordeus), Teodora Pasulj (Coca-Cola HBC), Milan Vukoje (SAP), Miodrag Šresta (Shrestha) (GFA Consulting Group), Deniz Hoti (Connecting), Marija Mutić (Erste Bank) i Anja Varničić (UrbiGo).

Partneri programa su: Ekonomski Univerzitet u Beču, Erste Stiftung, Impact Hub Vienna, SAP, Ambasada SAD u Srbiji, Erste Banka, Coca-Cola HBC Srbija, Ministarstvo omladine i sporta Republike Srbije.

— Individualna i korporativna filantropija

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 kao organizacije, ali i kao pojedinci, 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.

Odluke o sponzorstvu se donose i u skladu sa specifičnim pravilima i raspoloživim budžetom za datu godinu. Samo u 2021. godini Banka je na ovaj način podržala preko 45 projekata i programa sa 21 miliona RSD.

10 godina sa Tamarom u akciji humanosti

U 2021. godini obeleženo je 10 godina otkako je Erste Banka prvi put podržala serijal „Radna akcija sa Tamarom“, a podrška će se nastaviti i u narednoj sezoni. Kao i svih proteklih godina, autorka i voditeljka serijala, Tamara Grujić, i njen tim posetiće različite krajeve Srbije, pomažući najugroženijim ljudima i njihovim porodicama da izgrade novi život i novi početak – u novom domu. Podršku će dobiti 13 porodica, a u okviru specijalne akcije biće renoviran i ogranak Muzičke škole „Stevan Hristić“ u selu Korminjane kod Kosovske Kamenice koju pohađa 113 učenika.



Osim priče o dobroti, humanosti i prijateljstvu, Tamara nas u svakoj epizodi upoznaje i sa lepotama prirode, kulturom, običajima i znamenitostima koji krase te krajeve. Pored podrške unapređenju kvaliteta života odabranih porodica, odnosno produkciji serijala, Banka će porodicama umesto poklona za useljenje, pružiti finansijsku podršku, tačnije uvećati kućni budžet.

Od 2011. godine do danas, serijal Tamare Grujić i njenog tima pomogao je stotinama porodica. Renovirano je nekoliko hiljada kvadrata stambenog prostora, a poljoprivredne kulture su zasađene na nekoliko hektara zemlje. Na kraju svake sezone, ekipa je akcije proširivala snimanjem specijalnih epizoda koje su podrazumevale renoviranje udruženja ranjivih grupa ljudi ili osnovnih škola.

„Neke vrednosti su vanvremenske, traju i važe zauvek. Činiti dobro delo, biti solidaran, izgraditi drugima osnovu za dalji prosperitet neke su od njih. Kad je o ovim vrednostima reč, ‘Radna akcija sa Tamarom’ i Erste Banka govore istim jezikom. Kao neodvojivi deo zajednice u kojoj živimo i radimo, trudimo se da svakodnevno doprinosimo poboljšanju kvaliteta života naših sugrađana i sa ponosom ističemo, Banka – to su ljudi. I zbog toga nam je veliko zadovoljstvo da ponovo sarađujemo s našom Tamarom, koja sa svojim timom neumorno pomaže svim ovim divnim porodicama da imaju bolje uslove za život“, izjavila je prilikom potpisivanja ugovora Jasna Terzić, tadašnja članica Izvršnog odbora Erste Banke.

„Dodala bih da Erste Banku, osim saradnje s našom produkcijom, karakteriše i veoma visok nivo svesti o društvenoj odgovornosti ukorenjenoj u svakodnevnoj poslovnoj praksi, o čemu svedoči i činjenica da su mi se samoinicijativno javili sa predlogom nove podrške. Zbog toga mi je još draže što je upravo Erste ponovo deo našeg tima“, rekla je Tamara Grujić, autorka i voditeljka emisije.

Nacionalni dan davanja

Na dan rođenja Mihajla Pupina, našeg velikog inovatora i filantropa, 9. oktobra je tradicionalno obeležen Nacionalni dan davanja u organizaciji Srpskog filantropskog foruma. Ove godine podrška je data jednoj veoma važnoj temi: temi siromašnih i gladnih.

Naša banka, kao članica SFF, uz mnoge druge društveno odgovorne kompanije, podržala je kampanju „Spasimo hranu, spasimo humanost“. Cilj kampanje je bio ne samo prikupljanje sredstava i same hrane za najugroženije, već i podizanja svesti i vidljivosti ovog velikog i osetljivog problema u našoj zemlji, kao i apel odgovornim institucijama da pronađu model kojim će omogućiti jednostavnije donacije hrane.



Banka je, pored direktne donacije, kampanju podržala oslobađanjem od naknada svih donacija koje su bile upućene na račun organizatora, obezbeđivanjem besplatnog oglasnog prostora za podršku kampanji u štampanim medijima, kao i pružanjem podrške kampanji na društvenim mrežama preko svojih veoma vidljivih naloga.

Prepoznavši sve aktivnosti kojima smo doprineli njihovim aktivnostima, Srpski filantrop-ski forum je našoj banci dodelio i zahvalnicu za podršku.

— Veće donacije i sponzorstva za 2021.

Kultura i umetnost

- Udruženje klasičnih gitarista Srbije: XXII Guitar Art Festival, Beograd
- Beogradski festival igre: 18. Beogradski festival igre, Beograd
- Udruženje za afirmaciju i stvaralaštvo „Svitac“: inkluzivni muzički program za decu, Beograd
- Kreativno afirmativna organizacija Parnas: Filmski festival „Uhvati film“, Novi Sad
- Udruženje Per.Art: Umetnost i inkluzija, Novi Sad
- Međunarodni centar književnosti za decu „Zmajeve dečje igre“, Novi Sad
- BITEF 2020: 54. Bitef festival, Beograd
- 29. Beogradski letnji festival, Teatar VUK, Beograd
- „Dani austrijskog filma“: Kulturni centar Beograda, Beograd
- Fabrika d. o. o.: „Humanitarni događaj Fondacije 'Sergej Polunjin'“, Beograd

Edukacija i popularizacija nauke

- Udruženje za promociju društvene odgovornosti: Učim+Znam=Vredim, Novi Sad
- „Učionica kakvu želim“: Fondacija „Katalist“, Beograd

Preduzetništvo i coworking

- Tok: Social Impact Award, Smederevo
- LiceUlice, Beograd

Zajednica

- Nacionalni dan davanja - kampanja: „Spasimo hranu, spasimo humanost!“, Srpski filantropski forum, Beograd
- Sigurna kuća Novi Sad: Centar za socijalni rad grada Novog Sada, Novi Sad
- Svrtište za decu: Centar za integraciju mladih, Beograd



ERSTE fondacija



Kao glavni akcionar Erste Grupe, ERSTE Fondacija obezbeđuje nezavisnu budućnost jednog od najvećih pružalaca finansijskih usluga u Srednjoj, Istočnoj i Jugoistočnoj Evropi. Fondacija je posvećena tome da služi opštem dobru i zato deo svojih dividendi investira u region u kom Erste Grupa posluje.

ERSTE Fondacija se fokusira na četiri strateška cilja:

1. Osnajivanje onih koji brinu o drugima – Većina ljudi drugima želi dobro. ERSTE Fondacija podržava one koji su posvećeni menjanju našeg društva nabolje, ulaže u razvoj novih digitalnih pristupa, u izgradnju kapaciteta i organizacioni razvoj OCD i širenje mreže održivih društvenih preduzeća. Njen cilj je da osnaži ljude koji se aktivno bave društvenim izazovima našeg vremena.
2. Finansijsko zdravlje za sve – Finansijska pismenost je životna pismenost. Svako ljudsko biće želi finansijsku nezavisnost i dostojanstven život u blagostanju. Da bismo postigli ove ciljeve, potrebno je da dobro razumemo kako da koristimo novac. Svako bi trebalo da ima pristup ovom znanju i upravo zato Fondacija pruža mogućnost da svako ko želi povećati svoju finansijsku pismenost kroz razvijene programe i alate.
3. Očuvanje demokratske Evrope – Evropska ideja je vredna borbe. Kompleksni problemi poput klimatskih promena, negativne posledice globalizacije i potpuno promenjena sadašnjost i upotreba medija i informacija doveli su do strahova i pesimizma kod mnogih ljudi. Deluje da se pojavljuje novi jaz između Istoka i Zapada. Jednostavna rešenja zvuče primamljivo ali situaciju čine gorom. ERSTE Fondacija želi da spoji najbolje ideje sa ljudima koji donose političke odluke, promovišu javni žurnalizam i olakšaju debatu o otpornoj, demokratskoj, ujedinjenoj Evropi.
4. Zaštita savremene kulture – Kultura je centralni deo našeg identiteta. Svakom društvu je potrebna kultura: kao laboratorija u kojoj se ogleda prošlost, kritikuje sadašnjost i zamišlja budućnost. Kultura jača kompleksne identitete društava Istočne Evrope. ERSTE Fondacija stoga želi da istraži glavne umetničke prakse u bliskoj istoriji Istočne Evrope. Kulturno nasleđe disidentske istorije mora se obezbediti i mora biti dostupno međunarodnoj publici. Umetnicima su potrebna (besplatna) mesta za produkciju, teoretičarima je potrebno međunarodno priznanje; i oba, i rad i interpretacija moraju biti dostupni.

Za više informacija o projektima koje ERSTE fondacija podržava u Srbiji posetite: www.erstestiftung.org

Odgovorni prema životnoj sredini

Poslovne operacije finansijskih institucija najčešće imaju ograničen direktan uticaj na životnu sredinu, dok se mnogo značajniji uticaji ostvaruju indirektno, preko kreditnog portfolija. U Erste Banci sa jednakom pažnjom i odgovornošću pristupamo upravljanju i direktnim i indirektnim uticajima – nastojimo da smanjujemo negativne uticaje gde god je to moguće, i da inovativnim rešenjima doprinosimo unapređenju životne sredine i održivosti. Postavljanje ciljeva u oblasti zaštite životne sredine, kao i indikatora za praćenje i načine merenja, sastavni su deo naših procesa planiranja.

Naš strateški pristup podrazumeva tri prioritetne oblasti delovanja Banke:

- Odgovorno upravljanje resursima
- Odgovorno finansiranje
- Podizanje svesti zaposlenih o zaštiti životne sredine

Poslovanje Banke usaglašeno je sa svim aktuelnim propisima koji se odnose na zaštitu životne sredine. Pored toga, Banka se u svom poslovanju rukovodi Politikom odgovornog finansiranja. Više o ovoj politici možete pronaći na strani [45](#). Takođe se oslanjamo i na druge usvojene dokumente kao što su Procedura za upravljanje otpadom, Politika upravljanja energijom Erste Grupe i Osnovna načela upravljanja zaštitom životne sredine.



Postigli smo u 2021:

- ✓ Za projekte energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije plasirano je blizu 40 miliona evra pravnim licima
- ✓ 1.145 domaćinstava ugradilo je energetski efikasnu opremu i materijale preko plasiranih kredita u volumenu od 554.007.736,28 RSD
- ✓ Ukupna ušteda direktne potrošnje energije u odnosu na prethodnu godinu je 673 GJ

Erste Grupa postavila cilj da do 2023. godine dostigne klimatsku neutralnost

Postavljanjem cilja da do 2023. godine dostigne klimatsku neutralnost, Erste Grupa potvrdila je svoju opredeljenost da sprovede mere usmerene na zaštitu klime u svim zemljama u kojima posluje. Planovi Erste Grupe uključuju smanjenje sopstvenih emisija staklene bašte gde god je to moguće, i kompenzovanje svih ostalih emisija koje se ne mogu izbeći, podrškom merama zaštite klime.

Najznačajniji potencijal za smanjenje je u prelasku na potrošnju električne energije iz izvora sa niskim karbonskim emisijama, zatim u povećanju energetske efikasnosti poslovnih zgrada, i povećanju udela „zelenih“ vozila u prevozu zaposlenih. Od 2020. do 2021. godine Erste Grupa je postigla smanjenje Scope 1 i Scope 2 emisija za 23%.

— Odgovorno raspolaganje resursima

Kada je reč o direktnim uticajima, Erste Banka iz godine u godinu beleži smanjenja potrošnje po svim najznačajnijim parametrima koje pratimo a u koje spadaju energija, emisije, voda, otpad, transport. Neke od najznačajnijih mera koje je Banka implementirala tokom proteklih godina jesu:

- Razvoj sistema energetskeg menadžmenta;
- Snabdevanje električnom energijom proizvedenom iz obnovljivih izvora energije (od sredine 2019. godine);
- Primena ekoloških standarda u uređenju filijala;
- Upotreba sertifikovanih materijala za opremanje i uređenje prostora – korišćenje ekoloških materijala, nameštaja i itisona u obnovi i opremanju objekata;
- Redukovan rad 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.

UKUPNI TROŠKOVI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE (RSD)	2019.	2020.	2021.
	59.039.738,93	99.507.167,73	48.487.591,68

BREEAM sertifikat za poslovni kompleks Sirius Office

Za izgradnju poslovnog kompleksa Sirius Offices u Beogradu, projekat u koji je uložila 62 miliona evra, kompanija Immorent Singidunum – članica Erste Grupe, dobila je prestižni BREEAM sertifikat za društveno odgovoran pristup poslovanju i primenu ekološki naprednih rešenja u izgradnji u upravljanju objektima.

Savremena vizija razvoja projekata i najnaprednija arhitektonska i dizajnerska rešenja primenjena na projektu Sirius Offices, ocenjena su kao izvanredna, ocenom Excellent na BREEAM sertifikatu. Ovo priznanje temelji se na ispunjenju širokog spektra ekoloških kriterijuma i proceni uticaja građevinskih rešenja na životnu sredinu, a prema svetski poznatom i priznatom metodu sertifikacije nekretnina – BRE Environmental Assessment Method (BREEAM).

Sertifikat odražava vrednost nekretnine sagledane kroz prizmu unapređenih rešenja i njihovih performansi u čitavom životnom ciklusu izgrađenog poslovnog okruženja, od izgradnje objekata do njihove upotrebe i renoviranja. To znači da projekti sa BREEAM ocenom doprinose uspostavljanju održivijeg okruženja i veće dobrobiti za zajednicu, uz štednju neobnovljivih prirodnih resursa.

Sirius Offices kompleks prostire se na površini od 30.800 bruto kvadratnih metara, a uključuje i 376 parking mesta. Sve zgrade unutar kompleksa izgrađene su u skladu sa BREEAM standardima, kako bi se obezbedili idealni uslovi rada i optimizovali troškovi korisnika, uz poštovanje strogih zahteva energetske efikasnosti. Podrazumevana je i minimalna potrošnja energije za grejanje i hlađenje, kao i upotreba obnovljivih i recikliranih materijala.

Immorent Singidunum je članica Erste Grupe, specijalizovana za finansiranje nekretnina i razvoj projekata u regionu Centralne i istočne Evrope. Od svog osnivanja, ova austrijska kompanija je prerasla u pružaoca usluga sa sveobuhvatnom ekspertizom u čitavom lancu razvoja nekretnina, od izgradnje do prodaje, uključujući i širok spektar rešenja za finansiranje projekata u oblasti nekretnina.

Racionalna upotreba vode

Snabdevanje vodom i odvođenje otpadnih voda vrši se distributivnim sistemom za snabdevanje vodom (vodovod) i odvođenje otpadnih voda (kanalizacija) javnih komunalnih preduzeća za proizvodnju i distribuciju vode i kanalizaciju. Javna komunalna preduzeća za proizvodnju i distribuciju vode i kanalizaciju vrše svakodnevnu kontrolu kvaliteta vode u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja je usaglašena sa Direktivama EU i Svetske zdravstvene organizacije.

Tokom 2021. utrošeno je 10.350 m³ vode (2020:10.908 m³ ; 2019: 9.810 m³)*.

* procena u skladu sa okvirnim prosekom potrošnje iz prethodnih godina prema formuli, na način na koji se prati: broj zaposlenih • okvirna prosečna potrošnja vode po zaposlenom u m³/godišnje = potrošnja vode u m³/godišnje

Energija i emisije

Tokom 2021. nastavili smo sa sprovođenjem inicijativa za poboljšanje energetske efikasnosti. Od ukupno 69 lokacija za koje se prati potrošnja energenata i na kojima posluje Banka, 49 lokacija je bilo uključeno u komercijalni ugovor za zelenu energiju koji je Banka imala sa kompanijom Energia gas and power. Procenat učešća zelene energije u ukupnoj količini potrošene energije u 2021. godini iznosi cca 57%.

Krajem prošle godine, nakon značajnih skokova u ceni električne energije na svetskom tržištu, Banka je obnovila ugovor sa Elektroprivredom Srbije. O povratku na korišćenje zelene energije u većem procentu, donosiće se odluka u skladu sa kretanjima na tržištu i cenama električne energije.

KLJUČNI POKAZATELJI ENERGIJA	2019.	2020.	2021.
UKUPNA POTROŠNJA ENERGIJE (GJ)*	16.115	15.757	15.084
ELEKTRIČNA ENERGIJA	9.498	8.936	8.075
GREJANJE I HLAĐENJE	6.617	6.821	7.009
UKUPNA UŠTEDA ENERGIJE U GJ*	-	358	673

* Odnosi se na energiju iz neobnovljivih i obnovljivih izvora energije. Procene su date na osnovu uvida u račune javno-komunalnih preduzeća, a proračun baziran na unapred određenim vrednostima (default data) u skladu je sa Projektom „Environmental Data Collection“ u standardizovanoj formi u skladu sa GRI

ENERGETSKI INTENZITET* (kWh/a po zaposlenom)	2019.	2020.	2021.
ELEKTRIČNA ENERGIJA	2.286	2.047,97	1.832,64
GREJANJE I HLAĐENJE	1.593	1.563,40	1.590,74

* Energetski intenzitet predstavlja potrebnu količinu energije za jedinicu prema odabranom parametru, na primer po zaposlenom ili po jedinici proizvoda. S obzirom na prirodu poslovanja Banke, kao parametar za izračunavanje energetskog intenziteta uzet je ukupan broj stalno zaposlenih na kraju kalendarske godine.

KLJUČNI POKAZATELJI EMISIJE	2019.	2020.	2021.
UKUPNE EMISIJE CO ₂ (T/CO ₂ EQ)*	1.514	648**	989

* Proračun CO₂ emisija baziran je na unapred određenim vrednostima (default data) i računa se u skladu sa Projektom prikupljanja ekoloških podataka Erste Grupe „Environmental Data Collection“ u standardizovanoj formi u skladu sa GRI metodologijom.

** Do znatnog smanjenja u 2020. došlo je zbog prelaska na rad od kuće i nemogućnosti službenih putovanja tokom većeg dela godine, usled pandemije COVID-19

DIREKTNE I INDIREKTNE EMISIJE	2019.	2020.	2021.
DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*	339 t/a CO ₂ eq	212 t/a CO ₂ eq	273 t/a CO ₂ eq
INDIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)**	643 T/A CO ₂ EQ	436 T/A CO ₂ EQ	716 T/A CO ₂ EQ

* 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).

INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (t/co2eq po zaposlenom)	2019.	2020.	2021.
INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE	1,31 t/a CO ₂ eq	0,53 t/a CO ₂ eq	0,83 t/a CO ₂ eq

* Intenzitet emisija uključuje emisije CO₂ povezane s direktnim i indirektnim emisijama gasova staklene bašte, kao i emisija usled transporta. Intenzitet emisija izražava emisije po jedinici aktivnosti, proizvoda, ili drugog parametra jedinstvenog za kompaniju. Banka kao parametar za izračunavanje koristi ukupan broj stalno zaposlenih na kraju kalendarske godine.

Transport

Emisije koje nastaju kao rezultat transporta za naš sektor poslovanja u redovnim okolnostima predstavljaju materijalni aspekt, pa je tako ova tema među prioritetima Erste Banke. Potrošnja goriva, kao i emisije, prate se i beleže od 2013. godine, uključujući službena putovanja, kao i prevoz zaposlenih. Značaj uticaja određuje se na osnovu CO₂eq emisija iz 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. U 2021. godini službena putovanja nisu bila moguća tokom većeg dela godine usled pandemije COVID-19, te je zabeleženo značajno smanjenje emisija koje su posledica transporta.

ZNATNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED TRANSPORTA	2019.	2020.	2021.
UPOTREBA ENERGIJE			
DIZEL (L/A)	90.000	55.715	56.116,2
BENZIN (L/A)	3.500	1.611	3.824,84
Emisije CO ₂ t/a CO ₂ eq	339	212	273

Upravljanje otpadom i recikliranje

Odgovorno upravljanje otpadom u Erste Banci regulisano je internim dokumentom Procedura za upravljanje otpadom.

Naše svakodnevne poslovne aktivnosti uzrokuju nastanak znatnih količina papirnog otpada, zbog čega smo fokusirani prvenstveno na smanjenje korišćenja papira i korišćenje sertifikovanog papira, kao i na reciklažu. Od 2009. godine publikacije Banke, uključujući interni časopis Puls i druge publikacije, štampane su isključivo na FSC (Forest Stewardship Council) sertifikovanom papiru, što znači da su drvo, pa tako i papir, dobijeni iz šuma kojima se odgovorno i održivo upravlja. Ovaj sertifikat predstavlja najviši nivo osiguranja kvaliteta i održivosti u šumarstvu, drvnoj industriji i industriji papira.

Kada je reč o reciklaži, Banka nastoji da pozitivno utiče na održivost razvrstavanjem i predajom svog generisanog otpada na reciklažu. Naši poslovni objekti u Novom Sadu i Beogradu opremljeni su kantama za PET ambalažu i stakleni otpad, kao i kutijama za prikupljanje kancelarijske hartije.

Smanjenju generisanog otpada doprinela je i inicijativa iz 2014. godine kada je Banka počela da koristi uslugu štampanja kompanije Konica Minolta, čime je oslobođena obaveze prikupljanja tonera (osim zaliha iz prethodnog perioda). Tako je smanjena i količina iskorišćenog papira.



OTPAD I RECIKLAŽA	2019.	2020.	2021.
UKUPNA KOLIČINA GENERISANOG OTPADA (t)*	19,980	25,827	23,900
OPASNI OTPAD	2,814	2,879	4,848
NEOPASNI OTPAD	17,166	22,948	19,052
UKUPNA KOLIČINA RECIKLIRANOG OTPADA (t)	19,980	25,827	23,900

* Navedena količina otpada odnosi se na papir, elektronski otpad, toner kasete, PET, a za 2019. godinu i na metalni otpad. O ostalim vrstama otpada Banka ne vodi evidenciju.

RECIKLIRANI OTPAD	2019.	2020.	2021.
PAPIR (kg)	15.561	21.480	19.044
ELEKTRONSKI OTPAD (kg)	2.814	2.879	4.848
TONER KASETE (kg)	65	50	60
PET (kg)	1.540	1.418	7.640
METAL (kg)	312	1.540	1.418



Uključivanje zaposlenih

Podizanje svesti zaposlenih o značaju odgovornosti i ličnog doprinosa očuvanju životne sredine jedna je od prioriternih tema Erste Banke u ovoj oblasti. To podrazumeva kontinuiranu komunikaciju i omogućavanje zaposlenima da daju svoj doprinos u okviru ove globalno važne teme. S ponosom možemo reći da su smanjenje generisanog otpada i uštede koje su ostvarene u prethodnim godinama rezultat aktivnog angažovanja naših zaposlenih.

Ulaganje u održivi razvoj

Odgovoran pristup finansiranju suštinski je utkan u naše poslovanje i u naše strateško opredeljenje da doprinosimo održivoj budućnosti za naše klijente, zaposlene i zajednicu. Prepoznajući klimatske promene kao jedan od najvećih globalnih izazova današnjeg društva, Erste Banka je u skladu sa svojom Politikom odgovornog finansiranja i Politikom finansiranja obnovljivih izvora energije posvećena finansiranju različitih projekata energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije. Projekti povezani sa obnovljivim izvorima energije 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.

Erste Banka, zajedno sa partnerima iz Evropske banke za obnovu i razvoj, aktivno radi na promovisanju energetske efikasnosti u domaćinstvima, te u skladu sa tim nudi opciju kredita za energetska efikasnost za fizička lica, koji se može iskoristiti za zamenu prozora ili vrata, adaptaciju stambene fasade, novu rasvetu ili druge pomenute mere, koje doprinose ekonomičnosti i uštedi. Kredit uključuje i finansijski podsticaj u iznosu od 15% do 20% od iznosa kredita za individualne stanove – to je bespovratni novčani iznos koji isplaćuje EBRD uz podršku Evropske unije. Osim toga, sredstva koja se vraćaju finansijskim podsticajem nemaju unapred definisanu namenu – odnosno klijenti ih mogu slobodno koristiti za ostale potrebe svog domaćinstva.

Sa svrhom unapređenja energetske efikasnosti, tokom 2021. godine realizovano je 1.158 kredita fizičkim licima u volumenu od 554.007.736,28 RSD. Na ovaj način je 1.145 domaćinstava ugradilo energetska efikasnu opremu i materijale u svoje domove u 2021. godini.

Od početka primene ove kreditne linije, kredite je iskoristilo više od 2.200 domaćinstava a ukupni iznos investicija je preko 7,6 miliona evra. Sprovedeni projekti su doprinele uštedi većoj od 5,8 miliona kWh energije i smanjenju za više od 1.700 tona emisije CO₂ godišnje, a najčešće finansirane tehnologije su prozori i vrata, izolacija i toplotne pumpe.

Erste Grupa se obavezuje da će dostići nultu emisiju svog kreditnog i investicionog portfolija

Erste Grupa je prva banka sa sedištem u Austriji i Centralnoj i Istočnoj Evropi koja se pridružila inicijativi Ujedinjenih nacija Bankarska alijansa za neto nultu emisiju (NZBA). Time se Grupa obavezala da će svoj kreditni i investicioni portfolio dovesti na nivo neto nultih emisija najkasnije do 2050. godine. Pored Bankarske alijanse za neto nultu emisiju, Erste Grupa se u isto vreme pridružila Finansijskoj inicijativi Programa UN-a za zaštitu životne sredine (UNEP FI) i potpisala Principe UN-a za odgovorno bankarstvo.

Članovi Alijanse obavezuju se da će postaviti fazne ciljeve smanjenja emisija prema scenariju za najkasnije 2030. godinu za najrelevantnije sektore, odnosno za sektore sa najvećim emisijama, uključujući i emisije gasova sa efektom staklene bašte. Pored toga, striktno smernice u pogledu izveštavanja odnose se na godišnje objavljivanje emisija i intenziteta emisija ili obelodanjivanje napretka u odnosu na strategiju tranzicije, što će se razmatrati na nivou najviših upravljačkih tela.

Erste Grupa ima obavezu da definiše inicijalne ciljeve u roku od 18 meseci – u svom izveštaju o održivosti za 2022. godinu, uzimajući u obzir najpreciznije dostupne naučno zasnovane smernice, a zatim da ih objavljuje u godišnjim izveštajima.

Erste Grupa planira da se do kraja 2030. godine postepeno povuče iz poslovanja sa termoenergetskim sektorom na uglj

Granica globalnog zagrevanja od 1,5°C, utvrđena Pariskim sporazumom iz 2015. godine, može se postići samo ukoliko se postepeno prestane sa upotrebom uglja kao izvora energije već do 2030. godine. Erste Grupa zauzima jasan stav i pridružuje se drugim vodećim finansijskim institucijama pooštavanjem svojih parametara za finansiranje aktivnosti povezanih sa ugljem – obavezali smo se na postepeno smanjivanje finansiranja termoenergetskog i elektroenergetskog sektora na uglj, sa krajnjim ciljem postizanja nulte neto izloženosti do kraja 2030. godine.

Kada se radi o uglju, Erste Grupa sada već ima veoma malu relativnu izloženost rudarstvu uglja, ali energetska miks proizvođača u regionu često se bazira na raspoloživim energentima u zemljama. Uzimajući u obzir kompletnu izloženost proizvođačima sa udelom uglja većim od 10% u njihovom energetskom miks, proizvodnja električne energije na uglj sada je zastupljena sa manje od 0,3% u portfoliju Erste Grupe.

U regionu Centralne i Istočne Evrope, uglj je i dalje važan faktor koji obezbeđuje energetska sigurnost i nastavlja da služi kao značajan primarni energent u daljinskom i individualnom grejanju u nekim zemljama regiona. Uzimajući u obzir ovu postojeću zavisnost, Erste Grupa želi da podrži udaljavanje regiona od uglja bez ugrožavanja energetske sigurnosti i društvene odgovornosti. U tom kontekstu, Erste Grupa će voditi detaljne razgovore sa svojim relevantnim korporativnim klijentima, kako bi oni mogli do kraja 2023. godine da definišu kvalitetne planove tranzicije.

Novo direktno finansiranje investicija u kapacitete i opremu vezane konkretno za uglj ili novčanih tokova povezanih sa vađenjem uglja, preradom uglja, preradom koksa ili proizvodnjom električne energije na bazi uglja, više nije moguće. Ovo ograničenje se odnosi i na proširenje, obnovu i servisiranje postojećih postrojenja, kao i lanac snabdevanja usmeren direktno ka kapacitetima i opremi rudnika uglja ili termoelektrana na uglj. Pored toga, korporativno finansiranje više neće biti odobravano kompanijama ili grupama kompanija koje proširuju svoje kapacitete za eksploataciju uglja ili (instalirane) kapacitete za proizvodnju električne energije na bazi uglja ili kompanijama koje više od 25% prihoda ostvaruju u sektoru uglja. Takođe, Erste Grupa više neće finansirati trgovinu ugljem kao robom, skladištenje i preradu uglja. Finansijski aranžmani sa direktnim finansiranjem kapaciteta i opreme vezane za uglj nastaviće se do isteka postojećih ugovora, dok revolving ugovori u ovoj oblasti neće biti produžavani nakon kraja 2023. godine.



U avgustu 2021. godine, Erste Banka je potpisala sa EBRD-om Ugovor za novu kreditnu liniju „SME CSP loan” – „EBRS Competitiveness Support Programme“ linija za energetska efikasnost. EBRD CSP kreditna linija ima namenu da finansira investicije malih i srednjih preduzeća u Republici Srbiji, koje će potpomoći poboljšanje konkurentnosti i usaglašenosti sa tehničkim standardima *EU acquis communautaire* (Pravnog nasleđa Evropske Unije). Iz ove kreditne linije finansiraju se mnogobrojni projekti solarnih panela, mašina za proizvodnju i rad samih kompanija, proizvodne pogone i slično, kao poboljšanje konkurentnosti krajnjih korisnika, a sve u skladu sa EU direktivama u oblastima socijalne, zdravstvene i zaštite životne sredine. Ugovor EBRD CSP Program potpisan je u iznosu od 5.000.000,00 EUR. Iz ove kreditne linije, klijentima su obezbeđena bespovratna sredstva (grantovi), po verifikaciji projekata, u iznosu od 15% od odobrenog kredita.

Kada je reč o pravnim licima, u 2021. godini za projekte energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije plasirana su sledeća sredstva:

- iz KFW 2014. KL za OIE 2.333.500 EUR (za izgradnju mini hidroelektrane);
- iz KFW 2017. KL za EE 3.333.196 EUR za zamenu ulične rasvete LED rasvetom;
- iz EIB 2018. za EE 264.643 EUR
- iz EBRD 2021. CSP KL za OIE 448.233 EUR, a za EE 136.077 EUR
- iz sredstava Banke za EE 3.559.683 EUR, a za OIE 29.083.254 EUR (za mini hidroelektrane, biogazna postrojenja i vetropark).

Finansiranjem projekta izgradnje biogaznog postrojenja u mestu Bojnik u Jablaničkom okrugu doprineli smo tome da se u jednoj od najnerazvijenijih opština u Srbiji omogući izgradnja i puštanje u rad postrojenja, koje pored električne energije kao osnovnog proizvoda, proizvodi i visokokvalitetno organsko đubrivo (digestat) koje se vraća u zemljište kao hranljiva materija, što predstavlja sjajan primer cirkularne ekonomije.

U okviru javno-privatnog partnerstva finansirali smo i projekat rekonstrukcije postojećeg sistema za proizvodnju toplotne energije u KPZ Sremska Mitrovica. Ovom vrstom saradnje postignuto je ne samo sigurnije i pouzdanije snabdevanje toplotnom energijom već je i zamenom mazuta biomasom, kao jeftinijim i obnovljivim izvorom toplotne energije, umanjnjen štetni uticaj na životnu sredinu.





O Izveštaju

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Bank a. d. Novi Sad za 2021. godinu četrnaesti je DOP izveštaj Banke i jedanaesti koji prati međunarodnu metodologiju za izveštavanje o održivosti, Global Reporting Initiative (GRI).

Izveštaj je izrađen u skladu sa „Core“ opcijom GRI smernica za izveštavanje, a dodatno su ispunjeni i neki od zahteva za „Comprehensive“ opciju, označeni u GRI indeksu (strane **90-95**). Izveštaj donosi odgovore na 31 indikator uključujući i indikatore i relevantne pristupe upravljanju iz sektorskog dodatka za finansijske institucije (GRI Financial Services Sector Supplement – FSSS), što ovaj izveštaj čini relevantnim izvorom podataka i za međunarodne finansijske institucije sa kojima Banka sarađuje. U GRI Standardima koji su važeći od 2016, kao i u sektorskom dodatku za finansijske institucije, od 2015. godine došlo je do promena u načinu predstavljanja podataka – određene informacije umesto kao indikatori predstavljene su u pristupu upravljanju, no vrsta, kvalitet i detaljnost podataka koje izveštaj Banke pruža ostali su nepromenjeni. Pregled izmena u načinu predstavljanja informacija pronaći ćete u GRI indeksu, strane **90-95**.

Prema važećem sporazumu između Global Reporting Initiative i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN), izveštaj Banke odgovara na sve zahteve Izveštaja o napretku (Communication on Progress – COP) GDUN. Uz to, izveštaj donosi i pregled aktivnosti usmerenih na unapređenje rodne ravnopravnosti i osnaživanje žena, u skladu sa Principima Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena, čiji je Banka potpisnik. Takođe, izveštaj pruža uvid u to kako Banka doprinosi novim ciljevima održivog razvoja, pregledom dosadašnjih aktivnosti i rezultata i uzimanjem u obzir svojih uticaja u širem kontekstu održivosti.

www.globalreporting.org
www.ungc.rs

2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017. – 2021.
13 INDIKATORA GRI G3.1 C NIVO	26 INDIKATORA GRI G3.1 B NIVO 2 INDIKATORA GRI G3.1 FSSS	32 INDIKATORA GRI G3.1 B NIVO 10 INDIKATORA GRI G3.1 FSSS	37 INDIKATORA GRI G4 10 INDIKATORA GRI G3.1 FSSS	37 INDIKATORA GRI G4 3 INDIKATORA GRI G4 FSSS*	37 INDIKATORA GRI G4 3 INDIKATORA GRI G4 FSSS*	28 INDIKATORA GRI STANDARDI* 3 INDIKATORA GRI FSSS

* U G4 verziji sektorskog dodatka za finansijske institucije, kao i u aktuelnoj verziji GRI Standarda određene informacije su, umesto kao indikatori, predstavljene u pristupu upravljanju, što je dovelo do smanjenja ukupnog broja indikatora po kojima Banka izveštava, dok su vrsta, kvalitet i detaljnost podataka o učinku koje izveštaj pruža ostali na istom nivou. Detaljan pregled izmena u načinu predstavljanja informacija pronaći ćete u GRI indeksu, strana **90-95**.

Na prikupljanju informacija potrebnih za izradu ovog izveštaja radili su predstavnici svih organizacionih delova u Banci, koristeći svoje interne metode praćenja rezultata i izveštavanja. Direkcija komunikacija u saradnji sa partnerom Smart kolektivom, objedinila je sve dobijene podatke i sačinila Izveštaj, uz saglasnost Službe usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti. Svi finansijski podaci povezani s poslovanjem kompanije predstavljeni su na osnovu nekonsolidovanog finansijskog izveštaja za 2021. godinu.

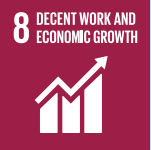
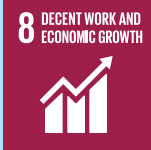
PARAMETRI IZVEŠTAJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2021. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD	
CIKLUS IZVEŠTAVANJA	JEDNOGODIŠNJI	
PERIOD IZVEŠTAVANJA	ZA 2021. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2022.) ODGOVARA POSLOVNOJ GODINI OD 1. 1. 2021. DO 31. 12. 2021.	
PRETHODNI DOP IZVEŠTAJ	ZA 2020. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2021.)	
PRVI OBJAVLJEN DOP IZVEŠTAJ	ZA 2008. (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2009.)	
METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI STANDARDI) (GRI INDEKS, STRANA 90-95) GRI FINANCIAL SERVICES SECTOR SUPPLEMENT UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT (UNGC) COP	
DRUGI STANDARDI	AA 1000SE STANDARD (ACCOUNTABILITY:2011)	
GRANICE	U ZAVISNOSTI OD NJIHOVE DOSTUPNOSTI, ODREĐENI PODACI ODNOSE SE NA DVA NAJZNAČAJNIJA LOKALITETA BANKE, CENTRALE U BEOGRADU I NOVOM SADU, DOK DRUGI PODACI OBUHVATAJU SVE FILIJALE ERSTE BANKE ŠIROM SRBIJE. OSTALE ČLANICE ERSTE GRUPE U SRBIJI (STRANA 16) NISU OBUHVAĆENE OVIM IZVEŠTAJEM.	
EKSTERNA VERIFIKACIJA	/	
KONTAKT OSOBA	SONJA KONAKOV-SVIRČEV, SAMOSTALNA STRUČNA SARADNICA ZA DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE DOP@ERSTEBANK.RS SONJA.KONAKOV.SVIRCEV@ERSTEBANK.RS IZVEŠTAJ JE DOSTUPAN NA SAJTOVIMA WWW.ERSTEBANK.RS WWW.UNGC.RS	

Pri izradi DOP izveštaja, Banka se oslanja na GRI principe izveštavanja koji su definisani sa ciljem da svakom čitaocu obezbede jasan uvid u sve aspekte poslovanja, sa fokusom na onim temama koje su za njega od najvećeg značaja.

PRINCIPI IZVEŠTAVANJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2021. GOD. ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
SADRŽAJ IZVEŠTAJA DEFINISAN JE TAKO DA TEME ČIJA JE MATERIJALNOST PREPOZNATA PRILIKOM IZRADE DOP STRATEGIJE BUDU PREDSTAVLJENE U ODNOSU NA NJIHOV STRATEŠKI ZNAČAJ, KAKO ZA BANKU, TAKO I ZA NJENE STEJKHOLDERE (STRANA 18-19)	UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA JE FUNDAMENTALNO SREDSTVO KOJE BANKA KORISTI KAKO BI RAZUMELA POTREBE I OČEKIVANJA SVOJIH ZAINTERESOVANIH STRANA I ODGOVORILA NA NJIH (STRANE 18-19)
ŠIRI KONTEKST ODRŽIVOSTI PREDSTAVLJA OKVIR U KOME BANKA POSMATRA SVOJE POSLOVANJE I SVOJE DRUŠTVENO ODGOVORNE AKTIVNOSTI, UZIMAJUĆI U OBZIR NACIONALNE I MEĐUNARODNE TRENDOVE, I POSEBNO ONE U OKVIRU FINANSIJSKOG SEKTORA.	PRIORITETNI ASPEKTI IZVEŠTAVANJA ODOSE SE NA 2021. GODINU I ENTITETE KOJE JE BANKA DEFINISALA U GRANICAMA (STRANA 84). UPOREDNI PODACI SA PRETHODNIM GODINAMA DAJU IZVEŠTAJU POTPUNOST , A STEJKHOLDERIMA MOGUĆNOST DA SAGLEDAJU U CELINI REZULTATE AKTIVNOSTI BANKE.
BANKA NASTOJI DA OBJEKTIVNO POSMATRA SVOJE UTICAJE NA ODRŽIVOST I PRUŽI NEPRISTRASNU SLIKU SVOG UČINKA ČIME SE POSTIŽE URAVNOTEŽENOST IZVEŠTAVANJA.	U SKLADU SA GLOBALNIM TRENDOVIMA U IZVEŠTAVANJU, ERSTE BANKA NASTAVLJA DA PREDSTAVLJA PODATKE U IZVEŠTAJU NA DOSLEDAN I KONTINUIRAN NAČIN, OSLANJAJUĆI SE JEDANAESTU GODINU ZAREDOM NA GRI METODOLOGIJU, ŠTO OSIGURAVA UPOREDIVOST U ODNOSU NA PRETHODNE PERIODE IZVEŠTAVANJA I DRUGE NACIONALNE I MEĐUNARODNE KOMPANIJE.
KAO DEO UNAPREĐENJA PROCESA IZVEŠTAVANJA, BANKA RAZVIJA I USAVRŠAVA METODE PRAĆENJA I PRIKUPLJANJA PODATAKA, GARANTUJUĆI TAČNOST NAVEDENIH INFORMACIJA.	SVOJIM STEJKHOLDERIMA, BANKA OBEZBEĐUJE BLAGOVREMENOST I REDOVNU DOSTUPNOST INFORMACIJA, BUDUĆI DA JE DINAMIKA GODIŠNJEG OBJAVLJIVANJA DOP IZVEŠTAJA OD 2008. USKLAĐENA SA PUBLIKOVANJEM FINANSIJSKOG IZVEŠTAJA.
TEŽNJA BANKE JE DA OSIGURA PRISTUPAČNOST I JASNOST INFORMACIJA SVAKOM ČITAOCU, POSEBNO IMAJUĆI U VIDU KOMPLEKSNOST I SVEOBUHVAATNOST TEME.	SVE TVRDNJE U IZVEŠTAJU POTKREPLJENE SU ODGOVARAJUĆIM RELEVANTNIM INFORMACIJAMA I MOGU SE PODVRGNUTI PROVERI, A BANKA GARANTUJE NJIHOVU POUZDANOST POŠTUJUĆI DOSLEDNO MEĐUNARODNE STANDARDE I METODOLOGIJE, KAO I GLOBALNE SMERNICE ERSTE GRUPE.

— Kako Erste Banka podržava Ciljeve održivog razvoja UN (SDGs)

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	ODGOVORNOST U LANCU NABAVKE	ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	ERSTE BANKA PODRŽAVA CILJ SLEDEĆIM PROGRAMIMA, PROJEKTIMA, AKTIVNOSTIMA
						✓ Socijalno bankarstvo ✓ Inkluzivni proizvodi ✓ Finansijsko opismenjavanje ✓ Programi Erste Fondacije ✓ Superste program donacija ✓ Korporativno volontiranje
						✓ Socijalno bankarstvo ✓ Finansiranje održive poljoprivrede kroz socijalno bankarstvo
						✓ Godišnji zdravstveni pregledi zaposlenih ✓ Savremeni uslovi za rad ✓ Fleksibilno radno vreme ✓ Fond solidarnosti
						✓ Saradnja sa srednjim školama, visokim školama i fakultetima, kao i sa određenim studentskim organizacijama ✓ Superste program donacija ✓ Finansijsko opismenjavanje ✓ Usavršavanje zaposlenih ✓ Pristupačnost objekata
						✓ Politika diverziteta i inkluzije EBS ✓ Kolektivni ugovor ✓ Principi osnaživanja žena UN ✓ Podeli svoje znanje – postani mentorka ✓ Podrška programima koji posebno targetiraju temu osnaživanja žena i devojčica
						✓ Načela zaštite životne sredine EBS ✓ Politika upravljanja energijom EBS ✓ Specijalna finansiranja
						✓ Specijalna finansiranja ✓ Krediti za fizička lica za energetska efikasnost ✓ Politika upravljanja energijom EBS ✓ Načela zaštite životne sredine EBS

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	ODGOVORNOST U LANCU NABAVKE	ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	ERSTE BANKA PODRŽAVA CILJ SLEDEĆIM PROGRAMIMA, PROJEKTIMA, AKTIVNOSTIMA
						✓ Politika zapošljavanja EBS po principu jednakih mogućnosti i bez diskriminacije po bilo kom osnovu ✓ Sindikat EBS ✓ Kolektivni ugovor ✓ Programi usavršavanja zaposlenih ✓ Blagajnički fond solidarnosti ✓ Prakse i stipendije za mlade ✓ Finansijska inkluzija: socijalno bankarstvo i inkluzivni proizvodi
						✓ Socijalno bankarstvo ✓ Inkluzivni proizvodi ✓ Podrška lokalnim HUB-ovima ✓ Podrška programima koji promoviraju inovativnost i preduzetništvo ✓ Superste program donacija
						✓ Politika diverziteta i inkluzije EBS ✓ Mobilnost u okviru Erste Grupe ✓ Socijalno bankarstvo ✓ Odgovorno finansiranje
						✓ Socijalno bankarstvo ✓ Korporativno volontiranje ✓ Superste program donacija ✓ Erste Fondacija ✓ Banka je članica Arhus centra u Srbiji ✓ Pristupačnost objekata
						✓ Politika upravljanja energijom EBS ✓ Načela zaštite životne sredine EBS ✓ Lanac dobavljača – podrška domaćim dobavljačima ✓ Erste Group Procurement EGP Kodeks ponašanja za dobavljače robe i usluga ✓ Erste Group Procurement Supplier Audit Questionnaire (SAQ) upitnik za dobavljače ✓ Obavezna sertifikovana obuka za zaposlene u EGP povezana s etikom nabavke i snabdevanja koju organizuje CIPS – The Chartered Institute of Procurement and Supply

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	ODGOVORNOST U LANCU NABAVKE	ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	ERSTE BANKA PODRŽAVA CILJ SLEDEĆIM PROGRAMIMA, PROJEKTIMA, AKTIVNOSTIMA
						✓ Načela zaštite životne sredine EBS ✓ Politika upravljanja energijom EBS ✓ Reciklaža ✓ Upotreba reciklirane i FSC hartije ✓ Specijalna finansiranja
						✓ Korporativno volontiranje ✓ Upotreba reciklirane i FSC hartije u svakodnevnom poslovanju
						✓ Delovanje banke u ovoj oblasti je regulisano nizom dokumenata koji se odnose na odgovorno finansiranje, borbu protiv korupcije, sprečavanje pranja novca
						Partneri su ključni za kvalitet programa i uspeh. Samo neki od onih sa kojima sarađuje banka: ✓ Globalni dogovor UN u Srbiji ✓ Forum za odgovorno poslovanje ✓ Trag Fondacija ✓ Smart kolektiv ✓ Erste Fondacija ✓ EcoNomic Expert Community Association ✓ Business Innovation Programs ✓ Razvojni biznis centar Kragujevac ✓ Swisscontact ✓ KfW ✓ EBRD ✓ EIB ✓ EIF ✓ MIGA ✓ Arhus centar ✓ CIPS – The Chartered Institute of Procurement and Supply



GRI Indeks i indikatori

GRI STANDARDI	GRI 102: OPŠTI PODACI	STRANA	UPOREDNA TABELA – PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA UJEDINJENIH NACIJA
1.	PROFIL KOMPANIJE		
102 – 1	NAZIV KOMPANIJE	12	
102 – 2	AKTIVNOSTI, BRENDVI, PROIZVODI/USLUGE	12	
102 – 3	LOKACIJA SEDIŠTA KOMPANIJE	12	
102 – 4	LOKACIJA POSLOVANJA	12, 14	
102 – 5	PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA	12	
102 – 6	TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	11, 14	
102 – 7	VELIČINA KOMPANIJE	12	
102 – 8	PODACI O ZAPOSLENIMA I DRUGIM RADNICIMA	34-35	PRINCIP 6 CILJ 8
102 – 9	DOBAVLJAČKI LANAC	59-60	
102 – 10	ZNAČAJNE PROMENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA U VEZI SA VELIČINOM, STRUKTUROM, VLASNIŠTVOM KOMPANIJE, ILI LANCEM DOBAVLJAČA	-	
102 – 11	UPRAVLJANJE RIZICIMA U KONTEKSTU PRINCIPA PREDOSTROŽNOSTI UJEDINJENIH NACIJA	19, 27-28	
102 – 12	PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA	17, 86-88	
102 – 13	ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	17	
2.	STRATEGIJA		
102 – 14	UVODNA REČ IZVRŠNOG DIREKTORA	7	
102 – 15	KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI	17, 27-28	
3.	ETIKA I INTEGRITET		
102 – 16	VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA	13, 21	PRINCIP 10 CILJ 16
102 – 17	SAVETODAVNI MEHANIZMI O ETIČKIM PITANJIMA	21	PRINCIP 10 CILJ 16
4.	UPRAVLJANJE		
102 – 18	UPRAVLJAČKA STRUKTURA	22, 24-25	
102 – 19	PROCES DELEGIRANJA NADLEŽNOSTI ZA EKONOMSKE, DRUŠTVENE I TEME U VEZI SA ŽIVOTNOM SREDINOM	19	
102 – 22	SASTAV NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	22	CILJEVI 5, 16
102 – 23	UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNIKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	26	CILJ 16
102 – 24	PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA	26	CILJEVI 5, 16
102 – 25	KONFLIKT INTERESA	26, 29-30	CILJ 16

102 -26	ULOGA BORDA I VIŠEG MENADŽMENTA U RAZVOJU, USVAJANJU I REVIZIJI MISIJE, STRATEGIJE, POLITIKA, I CILJEVA POVEZANIH SA ODRŽIVOŠĆU	19	
102 – 35	POLITIKA NAKNADA ZA NAJVIŠE UPRAVLJAČKO TELO I VIŠI MENADŽMENT	26	
102 – 36	PROCES ODREĐIVANJA NAKNADE	26	
5.	UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA		
102 – 40	LISTA UKLJUČENIH STEJKHOLDERA	18-19	
102 – 41	KOLEKTIVNI UGOVOR	38-39	PRINCIP 3 CILJ 8
102 – 42	PROCES ZA DEFINISANJE I IZBOR STEJKHOLDERA	18-19	
102 – 43	PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA	18-19	
102 – 44	KLJUČNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI	17	
6.	PRAKSE IZVEŠTAVANJA		
102- 45	ENTITETI UKLJUČENI U KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI IZVEŠTAJ	15-16	
102 – 46	DEFINISANJE SADRŽAJA IZVEŠTAJA I GRANICA TEMA	15, 17, 84	
102 – 47	LISTA MATERIJALNIH TEMA	17	
102 – 48	KOREKCIJE PODATAKA	-	
102 – 49	PROMENE U IZVEŠTAVANJU	-	
102 – 50	PERIOD IZVEŠTAVANJA	84	
102 – 51	DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA	84	
102 – 52	CIKLUS IZVEŠTAVANJA	84	
102 – 53	KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	84	
102 – 54	IZJAVA O USAGLAŠENOSTI SA GRI STANDARDIMA	83	
102 – 55	GRI INDEKS UPOREDNA TABELA GRI I GDUN PREGLED PRINCIPA UJEDINJENIH NACIJA ZA OSNAŽIVANJE ŽENA	90-95	
102 – 56	VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	-	

	GRI TEME I INDIKATORI	2019.	2020.	2021.	STRANA	UPOREDNA TABELA – PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA UJEDINJENIH NACIJA
	GRI SMERNICE ZA IZVEŠTAVANJE O ODRŽIVOSTI (STANDARDI)*					
	KATEGORIJA: EKONOMIJA – GRI 200					
	ASPEKT: EKONOMSKE PERFORMANSE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 201				15	
1.	201-1 DIREKTNA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	•	•	•	15	CILJEVI 2, 5, 7, 8, 9
	ASPEKT: PRAKSE NABAVKE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 204				59-60	
2.	204-1 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA	•	•	•	60	CILJ 12
	ASPEKT: ANTIKORUPCIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 205				29-30	
3.	205-1 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGнутиH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	•	•	•	30	PRINCIPI 10 CILJ 16
4.	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTI-KORUPCIJSKIM POLITIKAMA I PROCEDURAMA KOMPANIJE	•	•	•	30-31	PRINCIPI 10 CILJ 16
	KATEGORIJA: ŽIVOTNA SREDINA – GRI 300					
	ASPEKT: ENERGIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 302				73-74	
5.	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE	•	•	•	75	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 7, 8, 12, 13
6.	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	•	•	•	75	PRINCIPI 9 CILJEVI 7, 8, 12, 13
7.	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE	•	•	•	75	PRINCIPI 8, 9 CILJEVI 7, 8, 12, 13
	ASPEKT: VODA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 303				73, 75	
8.	303-5 POTROŠNJA VODE* *nekadašnji indikator 303-1 ukupna potrošnja vode, prema izvoru	•	•	•	75	PRINCIPI 7, 8 CILJ 6
	ASPEKT: EMISIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 305				73-74, 76	
9.	305-1 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*	•	•	•	76	PRINCIPI 7, 8 CILJEVI 3, 12, 13, 15
10.	305-2 INDIRECTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)*	•	•	•	76	PRINCIPI 7, 8 CILJEVI 3, 12, 13, 15
11.	305-4 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE	•	•	•	76	PRINCIPI 8 CILJEVI 13, 14, 15
	ASPEKT: IZLIVANJA I OTPAD – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 306				77	
12.	306-2 UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U T	•	•	•	78	PRINCIPI 8 CILJEVI 3, 6, 12

	ASPEKT: EKOLOŠKA PROCENA DOBAVLJAČA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 308				60-61	
13.	308-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU	•	•	•	61	PRINCIP 8
	KATEGORIJA: DRUŠTVO – GRI 400					
	ASPEKT: ZAPOSŁJAVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 401				32-33	
14.	401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	•	•	•	34-35	PRINCIP 6 CILJEVI 5, 8
15.	401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO	•	•	•	38	PRINCIP 6 CILJEVI 5, 8
	ASPEKT: ZDRAVLJE I BEZBEDNOST NA RADNOM MESTU – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 403				42	
16.	403-9 POVREDE U VEZI SA RADOM* *nekadašnji indikator 403-2 stopa povreda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostajanja i broj smrtnih slučajeva povezanih sa nesrećama na radu	•	•	•	42	CILJEVI 3, 8
17.	403-4 UČEŠĆE, SAVETOVANJE I KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENIIMA U VEZI SA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU* * nekadašnji indikator 403-4 zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	•	•	•	43	CILJ 8
	ASPEKT: OBUKE I OBRAZOVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 404				40-41	
18.	404-1PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	•	•	•	40	PRINCIP 6 CILJ 8
19.	404-2 PROGRAMI ZA UNAPREĐIVANJE VEŠTINA ZAPOSLENIH I PROGRAMI KOJI IM POMAŽU U USPEŠNOM OKONČANJU RADNOG VEKA	→	→	→	41	CILJ 8
20.	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	•	•	•	41	PRINCIP 6 CILJEVI 5, 8
	ASPEKT: RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 405				32, 37	
21.	405-1 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH	•	•	•	22, 34-35	PRINCIP 6 CILJEVI 5, 8
	ASPEKT: PROCENA LJUDSKIH PRAVA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 412				37	
22.	412-2 UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU LJUDSKIH PRAVA	•	•	•	37	PRINCIPI 1, 4, 5
23.	412-3 PROCENAT I UKUPAN BROJ UGOVORA O ZNAČAJNIM ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU S OBIROM NA LJUDSKA PRAVA.	•	•	•	45	PRINCIPI 2, 4, 5

	ASPEKT: LOKALNE ZAJEDNICE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 413				62	
24.	413-1 PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/ AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	•	•	•	62	PRINCIP 1
25.	FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA				51, 63-64	CILJEVI 1, 8, 10
	ASPEKT: DRUŠTVENA PROCENA DOBAVLJAČA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 414				60-61	
26.	414-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA DRUŠTVO* *nekadašnji indikatori g4-la14, g4-hr10 i g4-so9 su uvođenjem gri standarda povezani u 414-1.	•	•	•	61	PRINCIPI 2, 4, 5 CILJEVI 5, 8, 16
	ASPEKT: MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 417 (UKLJUČUJE I NEKADAŠNJI INDIKATOR FS16- INICIJATIVE ZA POBOLJŠANJE FINANSIJSKE PISMENOSTI PREMA TIPU KORISNIKA)				55-56	CILJEVI 1, 8, 10
27.	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA/USLUGA	•	•	•	55	CILJ 12
28.	417-2 UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	•	•	•	55	CILJ 16
	ASPEKT: PRIVATNOST KLIJENATA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 418				55	
29.	418-1 UKUPAN BROJ OSNOVANIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	•	•	•	55	CILJ 16
	ASPEKTI RELEVANTNI ZA SEKTOR PREMA GRI PODACIMA ZA FINANSIJSKI SEKTOR					
	ASPEKT: PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU (NEKADAŠNJI INDIKATORI FS1, FS2, FS3, FS4, FS5)				45, 53	CILJ 10
30.	FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	•	•	•	46-47	CILJEVI 1, 8, 9, 10, 11
31.	FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	•	•	•	79, 81	
	ASPEKT: REVIZIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU (NEKADAŠNJI INDIKATOR FS9)				27-28	CILJ 10

NIVOI ISPUNJENOSTI INDIKATORA PREMA GRI-JU

- U POTPUNOSTI ISPUNJEN
- DELIMIČNO ISPUNJEN
- NIJE ISPUNJEN

*CRVENOM BOJOM SU OZNAČENI INDIKATORI IZ GRI SEKTORSKOG DODATKA ZA FINANSIJSKI SEKTOR

**IZVEŠTAJ JE SAČINJEN U SKLADU SA OSNOVNOM (CORE) OPCIJOM GRI STANDARDA. DODATNO SU ISPUNJENI NEKI OD ZAHTEVA ZA SVEOBUHVAATNU (COMPREHENSIVE) OPCIJU: 102-15, 102-19, 102-22 DO 102-26, 102-35, 102-36, 102- 17

DODATNE NAPOMENE:

NEKADAŠNJI INDIKATORI EN27, EN30 I EN31 PREMA NOVOM GRI INDEKSU NISU PREDSTAVLJENI U FORMI INDIKATORA, VEĆ KROZ PRISTUP UPRAVLJANJU TEMAMA: MATERIJALI, ENERGIJA, EMISIJE, IZLIVANJA I OTPAD I OPŠTI PRISTUP UPRAVLJANJU.

NEKADAŠNJI INDIKATORI EN34, LA16 I HR12 SU UVOĐENJEM GRI STANDARDA POVEZANI U 103-2-C (OPŠTI PRISTUP UPRAVLJANJU).

INDIKATOR PR5 PREMEŠTEN JE U 102-43 I 102-44, DOK JE INDIKATOR PR6 SADA DEO 102-2.

*NEKADAŠNJI INDIKATORI G4-LA14, G4-HR10 I G4-SO9 SU UVOĐENJEM GRI STANDARDA POVEZANI U 414-1.

— Usporedna tabela principa Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN) i GRI indikatora

PRINCIPI GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN)	ODGOVARAJUĆE STAVKE U GRI STANDARDIMA
LJUDSKA PRAVA	
PRINCIP 1 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU I POŠTUJU ZAŠTITU MEĐUNARODNO PRIZNATIH LJUDSKIH PRAVA I	412-2 413-1
PRINCIP 2 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA SVOJIM POSLOVANJEM NE UČESTVUJU U KRŠENJU LJUDSKIH PRAVA.	412-3 414-1
RADNA PRAVA	
PRINCIP 3 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU SLOBODU UDRUŽIVANJA I POTPUNU PRIMENU PRAVA NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE,	102-41
PRINCIP 4 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA,	412-2* 412-3* 414-1*
PRINCIP 5 UKIDANJE SVIH OBLIKA DEČJEG RADA I	412-2* 412-3* 414-1*
PRINCIP 6 UKIDANJE DISKRIMINACIJE U POGLEDU ZAPOSŁJAVANJA I IZBORA ZANIMANJA.	102-8 401-1 401-3 404-1 404-3 405-1
ŽIVOTNA SREDINA	
PRINCIP 7 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA ODGOVORNO PODRŽAVAJU PRINCIP PREDOSTROŽNOSTI U ODNOSU NA IZAZOVE ŽIVOTNE SREDINE,	302-1 303-5 305-1 305-2
PRINCIP 8 PROMOVISANJE PROJEKATA VEĆE ODGOVORNOSTI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI I	302-1 302-3 302-4 303-5 305-1 305-2 305-4 306-2 308-1
PRINCIP 9 UPOTREBA I RAZVOJ TEHNOLOGIJA NEŠKODLJIVIH ZA ŽIVOTNU SREDINU.	302-4
ANTIKORUPCIJA	
PRINCIP 10 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA SE BORE PROTIV SVIH OBLIKA KORUPCIJE, UKLJUČUJUĆI I IZNUDU I PODMIĆIVANJE.	102-16 102-17 205-1 205-2

* Prema proceni autora izveštaja.

Dodatne napomene: nekadašnji indikatori HR12, EN27, EN30 i EN31 prema novom GRI indeksu nisu predstavljeni u formi indikatora, već kroz pristup upravljanju temama: Materijali, Energija, Emisije, Izlivanja i otpad i Opšti pristup upravljanju.

— Principi Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena

Erste banka je 2012. godine u Srbiji bila jedna od prvih potpisnica **Principa Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena** koji predstavljaju smernice poslovnim sektoru o tome kako osnažiti žene na radnom mestu, tržištu i u zajednici. Ovaj izveštaj pruža uvid u naš višegodišnji angažman na unapređenju rodne ravnopravnosti i osnaživanju žena u svim oblastima naših aktivnosti.

IZVEŠTAJ OPISUJE POLITIKE I PRAKSE KOJE SE ODNOSE NA PODRŠKU OSNAŽIVANJU ŽENA I UNAPREĐENJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI U RADNOM OKRUŽENJU:		
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA VIŠEG MENADŽMENTA I ODBORA	✓	
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	–	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	✓	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	
ZAPOSŁJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	✓	
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	–	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	✓	
MOGUĆNOSTI MENTORSTVA I SPONZORSTAVA ZA ŽENE	–	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	–	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	–	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODNOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	✓	

IZVEŠTAJ OPISUJE POLITIKE I PRAKSE KOJE SE ODNOSE NA PODRŠKU OSNAŽIVANJU ŽENA I UNAPREĐENJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA TRŽIŠTU:		
PROGRAM RAZLIČITOSTI ZA DOBAVLJAČE	–	
STRUKTURA BAZE DOBAVLJAČA PREMA POLU	–	
PODRŠKA ŽENAMA VLASNICAMA PREDUZEĆA I ŽENAMA PREDUZETNICAMA	–	
PRAĆENJE I UKLJUČIVANJE DOBAVLJAČA U VEZI SA OSNAŽIVANJEM ŽENA I RODNOM JEDNAKOŠĆU UKLJUČUJUĆI PROMOVISANJE PRINCIPA ZA OSNAŽIVANJE ŽENA DOBAVLJAČIMA	–	
MARKETING OSETLJIV NA RODNA PITANJA	✓	
RAZVOJ PROIZVODA I USLUGA OSETLJIV NA RODNA PITANJA	–	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	–	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	–	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODNOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	–	

IZVEŠTAJ OPISUJE POLITIKE I PRAKSE KOJE SE ODNOSE NA PODRŠKU OSNAŽIVANJU ŽENA I UNAPREĐENJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI U ZAJEDNICI:		
KREIRANJE PROCESA UKLJUČIVANJA STEJKHOLDERA U ZAJEDNICI BEZ DISKRIMINACIJE/STEREOTIPA I OSETLJIVIH NA RODNA PITANJA	✓	
PROCENA UTICAJA NA RODNA PITANJA ILI RAZMATRANJE UTICAJA U VEZI SA RODNIM PITANJIMA KAO DEO PROCENE UTICAJA NA DRUŠTVO I/ILI LJUDSKA PRAVA	–	
ŽENE KAO KORISNICI PROGRAMA U ZAJEDNICI	✓	
INICIJATIVE U ZAJEDNICI POSEBNO USMERENE NA OSNAŽIVANJE ŽENA I DEVOJAKA	✓	
STRATEGIJE KOJE OSIGURAVAJU DA PROJEKTI I PROGRAMI ULAGANJA U ZAJEDNICU (UKLJUČUJUĆI EKONOMSKE, DRUŠTVENE I EKOLOŠKE) POZITIVNO UTIČU NA ŽENE I DEVOJKE	–	
STRATEGIJE KOJE OSIGURAVAJU DA PROJEKTI I PROGRAMI ULAGANJA U ZAJEDNICU (UKLJUČUJUĆI EKONOMSKE, DRUŠTVENE I EKOLOŠKE) PODRAZUMEVAJU PUNO UČEŠĆE ŽENA I DEVOJAKA	–	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	–	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	–	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPA NIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODNOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	–	

IZVEŠTAJ SADRŽI ILI SE ODnosi NA PODATKE RAZVRSTANE PREMA POLU:		
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA VIŠEG MENADŽMENTA I ODBORA	✓	
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	–	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	–	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	
ZAPOSŁJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	✓	
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	–	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	✓	
MOGUĆNOSTI MENTORSTVA I SPONZORSTAVA ZA ŽENE	–	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	–	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	–	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPA NIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ, KOJE SE ODNOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	–	



Banka — to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2021. godinu

Glavni i odgovorni urednik Sonja Konakov Svirčev

Redakcija Jasna Uzelac Braunović, Marija Mutić, Milana Karanović

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

Heroine našeg doba i marketinške kampanje „Našoj zemlji su potrebne žene koje veruju u sebe. I banka koja veruje u njih” - dr Aleksandra Cvetanović (naučnica), Marina Gunjača (dreserka konja) i Andrea Lukači Pap (kovačica).

Fotograf: Mika Knežević



CIP – Katalogizacija u publikaciji
Biblioteka Matice srpske, Novi Sad

336.712(497.113 Novi Sad)

BANKA – to su ljudi! : izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2021. godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad ; glavni i odgovorni urednik Sonja Konakov Svirčev. – 2021 – . – Novi Sad : Erste Bank, 2022– . – Ilustr. ; 28cm

Godišnje.

ISSN 2334-8585 = Banka to su ljudi

COBISS.SR-ID 277403655



