



# Banka — to su ljudi!

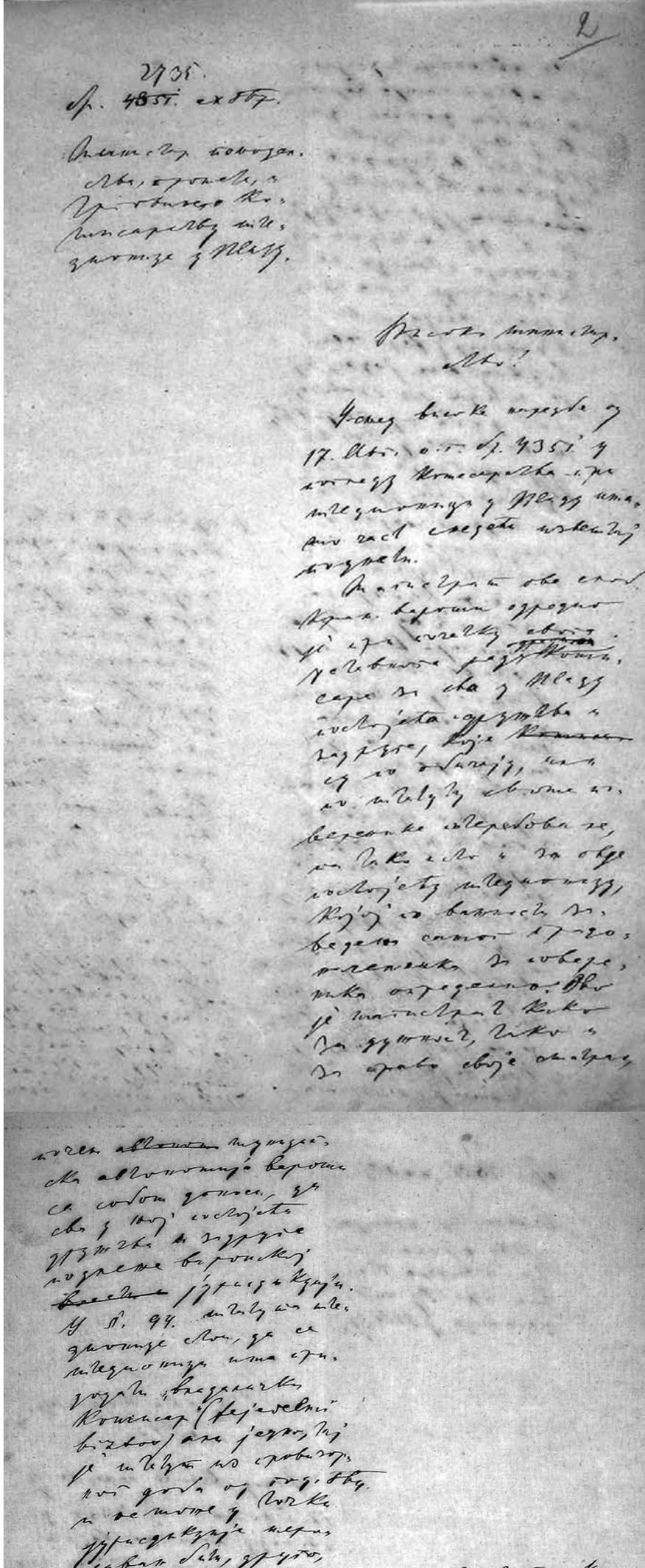
---

ERSTE BANK A. D. NOVI SAD /  
IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2019. GODINU

---

# Sadržaj

- 4 Uvodno obraćanje (Slavko Carić)
- 6 Uvodno obraćanje (Jasna Terzić)
- 8 Profil kompanije
- 8 Erste Grupa
- 13 Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost
- 18 Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju
- 27 Dobro korporativno upravljanje
- 40 Kako Erste Banka podržava Ciljeve održivog razvoja UN (SDGs)
- 43 Naši ljudi
- 58 Odgovorni prema klijentima
- 77 Odgovornost u lancu nabavke
- 80 Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo
- 92 Odgovorni prema životnoj sredini
- 103 O Izveštaju
- 106 GRI indeks i indikatori



A historical scene with several people in period clothing. A woman in the center is reading a book. Other people are looking on, some with serious expressions. The scene is lit with warm, golden light, suggesting an outdoor setting at dusk or dawn. The overall mood is one of quiet activity and historical significance.

# Banka — to su ljudi!

---

**Erste Bank a. d. Novi Sad**

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2019. godinu

---





# Uvodno obraćanje

---

— Slavko Carić • **predsednik Izvršnog odbora Banke**

---



## DRAGE KOLEGE I PRIJATELJI,

Godina 2019. bila je iz više razloga značajna i posebna za Erste Banku. Zajedno sa našim zaposlenima, klijentima i partnerima, obeležili smo dva važna jubileja – 200 godina Erste Grupe i 155 godina Novosadske štedionice.

Ideje naših osnivača su aktuelne i važne i danas, ne samo za klijente i društvo već i za naše zaposlene, jer polaze od pojedinca, potreba i prilika za prosperitet. Pomoći ljudima da ostvare finansijsku nezavisnost i prosperitet i uticati na razvoj društva, i pritom dati svima jednake mogućnosti – ove ideje su bile revolucionarne u Beču 1819. godine i Novom Sadu 45 godina kasnije, a vrlo su primenjive i danas.

Ovakav pristup odražava se na naše poslovanje, kroz poverenje koje gradimo sa klijentima i zaposlenima, podršku koju im pružamo i vrednosti koje zajedno stvaramo.

2019. nije bila godina samo važnih jubileja. To je bila još jedna u nizu godina u kojoj smo ostvarili izuzetne rezultate primenom nove strategije. Pokrenuli smo sveobuhvatan program finansijske edukacije kako bismo pomogli građanima da donose bolje finansijske odluke, dalje smo razvili program socijalnog bankarstva koji doprinosi otvaranju novih radnih mesta u našoj zemlji i razvoju lokalnih zajednica.

Kada govorimo o planovima za narednih pet godina, jedan od ključnih ciljeva jeste da budemo banka broj 1 po iskustvu klijenata – u skladu s našom korporativnom kulturom, akcenat stavljamo na izgradnju ličnih, stabilnih i dugoročnih partnerstava sa svojim klijentima. U 2019. godini rasli smo u svim ključnim segmentima poslovanja.

Ukupna aktiva u ovoj godini porasla je više od 14 odsto u odnosu na kraj 2018. godine, dok su ukupni krediti klijentima porasli više od 15 procenata, a depoziti više od 12 odsto.

Kad je reč o kreditima stanovništvu, malim preduzećima i preduzetnicima, ove godine smo porasli gotovo dva i po puta više nego tržište, a u depozitima jedan i po puta više. Pored toga, više od 45.000 novih klijenata odlučilo je da nam ukaže svoje poverenje.

U segmentu poslovanja sa malim i srednjim preduzećima, ove godine je ostvaren rast stanja kredita od 13 procenata, a bankarske garancije su porasle čak za polovinu.

U radu sa velikim kompanijama beležimo rast stanja kredita od 15 odsto kod kredita realizovanih u našoj zemlji, kao i značajan rast prekograničnih kredita kod kojih je Erste Grupa kreditor klijentima iz Srbije.

U budućnosti bankarstva, koja je bliža nego što mislimo, ključni faktori uspeha biće inovacije i tehnologija. Digitalna transformacija bankarskog sektora, koja podrazumeva ne samo kreiranje novih aplikacija podržanih savremenim tehnološkim rešenjima, već i promenu načina razmišljanja i pristupa klijentima, uslugama i svim drugim aktivnostima, već je uveliko počela. Menjaju se navike i očekivanja klijenata, menja se okruženje u kome poslujemo, menja se konkurencija.

Sve navedeno predstavlja ogromnu šansu za banke koje prepoznaju nove prilike i iskoriste ih za unapređenje iskustva svojih klijenata i prilagođavanje poslovanja strateškim promenama na tržištu.

U Erste banci smo u procesu prelaska na novi osnovni bankarski sistem, kojim želimo da postignemo da na tržištu imamo vodeću ulogu u digitalnoj transformaciji finansijskih usluga.

Svesni smo da je za dugoročnu održivost, uz stalno unapređenje poslovanja, od suštinskog značaja poverenje naših klijenata, naših zaposlenih, kao i našeg okruženja. Zbog toga ostajemo suštinski posvećeni društvenoj odgovornosti u svim segmentima poslovanja. Naš strateški pristup sastoji se u ulaganju u dugoročne i stabilne odnose sa svim ključnim zainteresovanim stranama, i na opredeljenju da aktivno doprinosimo razvoju i dobrobiti društva čiji smo neodvojivi deo.

Izveštavanje o uticajima na društvo je za nas mnogo više od sistematičnog i jasnog predstavljanja podataka i opisa aktivnosti koje su obeležile jednu godinu – ono je već više od decenije sastavni deo šireg procesa kom smo dugoročno posvećeni, stalnog unapređenja Strategije društveno odgovornog poslovanja i društveno odgovornih praksi. Globalni okvir našem delovanju i izveštavanju daju međunarodno priznati standardi održivosti, kao i Ciljevi održivog razvoja Ujedinjenih nacija koji čine naš širi kontekst i naš putokaz. Pred vama je naš dvanaesti Izveštaj, a deveti put sačinjen u skladu sa aktuelnom verzijom GRI Standarda za izveštavanje o održivosti, što mu daje relevantnost i metodološku osnovu, i pre svega je namenjen našim klijentima, zaposlenima, partnerima i zajednici, sa kojima želimo da gradimo zajedničku budućnost.

Na kraju, iskoristio bih ovu priliku da vam svima zahvalim, uz posebnu zahvalnost zaposlenima Banke – vaš doprinos je upravo ono što našu banku čini prepoznatljivom i drugačijom od ostalih banaka na tržištu. Posvećenost zaposlenih, poverenje klijenata i podrška partnera i zajednice daju nam podstrek da nastavimo dalje da rastemo i transformišemo se, gradeći Banku budućnosti.

Srdačno,  
**SLAVKO CARIĆ**



# Uvodno obraćanje

---

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

---



## DRAGI PRIJATELJI,

Iza nas je još jedna uspešna godina, u kojoj smo zajedno sa našim zaposlenima, klijentima, partnerima i zajednicom čiji smo deo, nastojali da doprinesemo održivom i zdravom rastu, koji uključuje dobrobit ljudi i društva u celini.

Kako bismo postali poslodavac prvog izbora, naš društveno odgovorni pristup zajednici odnosi se i na sve nas koji radimo u Banci. Sa ciljem daljeg razvoja, ulažemo u programe edukacije naših zaposlenih, konstantno radimo na daljem unapređenju razvojnih programa i treninga namenjenih našim kolegicama i kolegama. Želimo da budemo poželjan poslodavac ne samo za one sa dugogodišnjim iskustvom, već i za mlade koji veruju u sebe i žele da se oprobaju u inspirišućem radnom okruženju. Verujte, sa svim brzim i digitalnim promenama banka to svakako jeste.

Naša podrška zajednici takođe je usmerena na mlade, koji inspirišu svojim idejama i energijom. Pored Superste.net platforme Banka mladima pruža brojne mogućnosti za usavršavanje i sticanje radnog iskustva, kroz programe praksi, mentorstva i podršku omladinskim inicijativama u zajednici.

S ciljem da ostvarimo dalji napredak u oblasti finansijske inkluzije, ideje na kojoj se poslovanje Erste Banke temelji od samog osnivanja, sistematski smo pristupili informisanju i edukaciji o finansijskim temama ne samo naših sadašnjih i potencijalnih klijenata, već i čitave zajednice kroz platformu #ErsteZnali. Kroz niz tekstova, radionica i interaktivnih sadržaja, želimo da pomognemo građanima da donose informisane finansijske odluke i na taj način poboljšaju svoj kvalitet života. Ponosni smo na uspeh ove platforme, koja je privukla veliku pažnju javnosti. Finansijska pismenost doprinosi prosperitetu čitavog društva, ekonomskom rastu i manjem riziku od siromaštva, kao i društvenoj inkluziji i stabilnosti.

Još jedna od tema u fokusu u Erste Grupi i Erste banci u Srbiji je rodna ravnopravnost. Banka je jedna od prvih potpisnica Principa osnaživanja žena, koje je inicirala i definisala Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena (UN Women). Već godinama unazad tradicionalno podržavamo program „Podeli svoje znanje – Postani mentorka“, posvećen ličnom i profesionalnom razvoju mladih žena. Uz to, posvećeni smo promovisanju rodne ravnopravnosti na radnom mestu. Ponosni smo na činjenicu da je Erste Grupa jedina austrijska

kompanija uključena u Blumbergov indeks rodne ravnopravnosti. Ostvarivanje rodne ravnopravnosti u svim segmentima društva jedan je i od Globalnih ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih nacija, kojima se takođe rukovodimo u postavljanju ciljeva i strategija održivosti.

O doprinosu naše Banke ovim ciljevima, kao i drugim globalnim inicijativama održivosti, čitajte na stranicama pred vama.

Svedoci smo ubrzanih promena i zato je važno da ih pratimo, da se stalno menjamo i prilagođavamo, što bolje oslušujemo potrebe i puls klijenata i okruženja i budemo fleksibilni. Jedino na taj način postajemo snažniji, mesto za ostvarenje želja i talenata naših zaposlenih, i kompanija koja deo vrednosti koju stvaramo vraća nazad u zajednicu iz koje potičemo i u kojoj živimo i radimo. Verujem u našu banku i potencijale naših ljudi. To je i moja poruka za kraj – budućnost počinje kada verujemo u sebe.

Srdačno,  
**JASNA TERZIĆ**

# 1. Profil kompanije

## — 1.1 Erste Grupa

Biti deo istorije, svedok velikih dešavanja, velikih ljudi i promena tokom 200 godina, a ne menjati svoju srž i svrhu, govori o istrajnosti ideje vodilje koju Erste Grupa ima već dva veka, i sa kojom ulazi u svoj treći vek postojanja. Prosperitet i budućnost – poruka je koja odjekuje regionom još od davne 1819. godine.

Pre 200 godina „Prva austrijska štedionica” (Erste österreichische Spar-Casse), otvorila je svoja vrata svima, bez obzira na poreklo, status, nacionalnost, bogatstvo ili siromaštvo. „Niko ne treba da zbog starosti, pola, socijalnog statusa ili nacionalnosti bude sprečen da uživa u mogućnostima koje se pružaju svim štedišama”, piše u osnivačkom aktu prve štedionice u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Osnovana u Beču na ovom principu, Erste Grupa je i dalje posvećena cilju da finansijski i društveni napredak bude dostupan svima. Na osnovu hrabrog principa „širenja i obezbeđivanja prosperiteta”, brojne štedionice su formirane širom regiona Centralne i Istočne Evrope u decenijama koje su usledile nakon osnivanja 1819. godine.

### Mari Švarc – priča koja inspiriše

Kada je pre 200 godina „Prva austrijska štedionica” (Erste österreichische Spar-Casse) otvorila svoja vrata, otvorila ih je svima, što je bila prava mala bankarska revolucija. Dvanaestogodišnja Mari Švarc, učenica iz radničkog predgrađa Beča, otvorila je tada prvu štednu knjižicu sa 10 guldena koje je dobila od pionira prosperiteta i boraca za jednaka prava svih. Trideset godina kasnije, Mari je imala na svom štednom računu pravo malo bogatstvo za tadašnje prilike – 30 guldena i 49 krajcara, ali što je još važnije, imala je saznanje da je bolja budućnost dostupna svima, bez obzira na poreklo i status.

I jubilara 2019. godina za Erste Grupu počela je sa Mari Švarc – njena priča prikazana je u TV spotu koji nam pokazuje sponu između prošlosti, sadašnjosti i budućnosti. Naime, želja za stvaranjem jednakih mogućnosti za sve preživela je sva previranja, revolucije, ratove i promene, vodeći se misijom – omogućiti prosperitet za sve i osigurati budućnost, onakvu kakvu želimo.

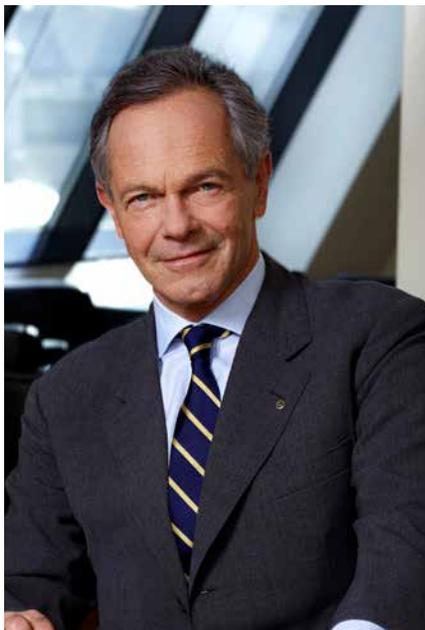
„Ponosni smo na svoje nasleđe i dugoročnu ispravnost i relevantnost svojih osnivačkih principa. Ti principi i istorija naprednog razmišljanja nalaze se u osnovi onoga što je danas Erste Grupa: moderna banka koja posluje sa stanovništvom i privredom i koja je snažno posvećena Centralnoj i Istočnoj Evropi. Naši osnivački principi nam takođe daju smernice za budućnost – nastavićemo da pomažemo klijentima da se staraju o svom finansijskom zdravlju, da stvaraju i štite prosperitet i realizuju nove poslovne ideje i lične ciljeve.”, izjavio je povodom obeležavanja jubileja Andreas Trajhl, generalni direktor Erste Group Bank AG.

Dvovekovni jubilej je tokom čitave godine bio glavna tema širom Grupe, sve članice su ga proslavile sa svojim klijentima, partnerima i prijateljima, a centralni događaj bio je fokusiran na ljude koji čine Erste Grupu, jer su upravo svi oni nosioci „baklje” koju su im predali osnivači pre dva veka. Na proslavi u Beču, 4. oktobra 2019, na 200. rođendan Erste Grupe, okupilo se preko 11.000 zaposlenih iz svih sedam zemalja članica, u bečkoj areni Štathale. U koncertnoj dvorani Muzikferajn u Beču, 6. oktobra je priređena svečana akademija posvećena našem jubileju, kojoj su prisustvovali mnogi uvaženi predstavnici poslovnog, javnog i kulturnog života Austrije.

U Erste Grupi zaposleno je gotovo 47.300 ljudi koji rade sa 16,6 miliona 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.

Detaljan finansijski izveštaj Erste Grupe dostupan je na adresi [www.erstegroup.com](http://www.erstegroup.com)



## Andreas Trajhl dobitnik nagrade „Bankar godine”

Generalni direktor Erste Grupe, Andreas Trajhl, proglašen je za „Bankara godine” za 2019. godinu u okviru dodele godišnjih „Nagrada za izuzetnost” magazina Euromoney, jedne od vodećih svetskih finansijskih publikacija. Žiri je prepoznao doprinos Andreasa Trajhla razvoju bankarskog sektora u evropskim zemljama u usponu, posvećenost finansijskoj inkluziji i dugoročno orijentisanu digitalnu strategiju koju Erste Grupa sprovodi putem platforme „Džordž” – najveće panevropske bankarske platforme koja trenutno opslužuje veći deo klijenata na četiri tržišta Erste Grupe. U svojoj odluci, žiri magazina Euromoney naglasio je da je, u toku 22 godine sa Andreasom Trajhlom na položaju generalnog direktora, Erste Grupa prerasla iz tradicionalne štedionice u Austriji u kompaniju kotiranu na berzi sa članicama u sedam zemalja Centralne i Istočne Evrope (CIE), više od 16 miliona klijenata i više od 47.000 zaposlenih. Usredsređenost na finansijsku inkluziju, zajedno sa ambicioznim programom socijalnog bankarstva, dalje jača njen strateški fokus i oslanja se na dvestagodišnje korene Banke kao pružaoca finansijskih usluga a u cilju unapređenja prosperiteta. Nakon više od 20 uspešnih godina na čelu Erste Grupe, Andreasa Trajhla će od januara 2020. godine na poziciji generalnog direktora zameniti Berndhard Špalt.

Odluke o dobitnicima prestižnih „Nagrada za izuzetnost” magazina Euromoney donosi odbor eminentnih novinara publikacije, na osnovu detaljnih prijava tržišnih učesnika i opsežnog istraživanja koje se sprovodi tokom cele godine u vezi sa bankarskim tržištima i tržištima kapitala u regionu. Nagrade se dodeljuju za globalne kategorije, najboljima u klasi u svim regionima i najboljim bankama u gotovo 100 zemalja širom sveta.

### Ukratko o Erste Grupi:

- Opslužuje 16,6 miliona klijenata
- Zapošljava 47.284 ljudi
- Posluje u 2.373 filijala u 7 zemalja

### Poslovna pozicija Erste Grupe:

- Jedan 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 2019:

- Bilansna suma: 245,7 milijardi EUR
- Operativna dobit: 2,97 milijardi EUR
- Neto dobit: 1,47 milijardi EUR
- Koeficijent osnovnog akcijskog kapitala: 13,7%

### 15 nagrada za predviđanja analitičara Erste Grupe

Focus Economics, jedan od vodećih pružalaca usluga procene kvaliteta ekonomskih analiza i predviđanja u 130 zemalja širom sveta, dodelio je nagrade za najtačnija predviđanja analitičara – uključujući predviđanja globalnih investicionih banaka i prestižnih istraživačkih instituta. Na ovogodišnjoj dodeli kolegice i kolege koje se bave istraživanjima u Erste Grupi osvojili su 15 nagrada. „Kada pomislite koliko je mnogo različitih institucija učestvovalo u procenama, ovaj rezultat je ogroman uspeh za Erste Grupu! Što se tiče naših glavnih tržišta, sa punim pravom možemo reći da smo bolji od ostalih!”, rekao je Fric Mostbuk, direktor Istraživanja Grupe.

„Naš godišnji operativni rezultat od skoro 3 milijarde evra, koji predstavlja znatno povećanje od 8,7 procenata, dokazuje da je Erste zaista u veoma dobrom stanju. To je trenutno retkost u evropskom bankarstvu – i predstavlja dobru osnovu za budući rast. Zahvaljujući našem geografskom prisustvu, aktivni smo u ekonomski najdinamičnijem regionu u Evropi, s obzirom na to da zemlje Centralne i Istočne Evrope beleže rast BDP-a koji je dva puta brži od proseka u evrozoni. Važno je napomenuti da je ovaj rast uglavnom podržan domaćom tražnjom, zahvaljujući niskim stopama nezaposlenosti i rastu realnih zarada. S obzirom na trend rezilijentnog rasta u regionu, opseg našeg poslovanja i jačinu našeg brenda, uspeli smo da ostvarimo povećanje ukupnih depozita i ukupnih kredita za 7 procenata. Naš operativni prihod je rastao po duplo većoj stopi od naših rashoda, i porast je registrovan kod svih vrsta prihoda. I dalje povoljno okruženje po pitanju rizika doprinelo je daljem smanjenju koeficijenta problematičnih kredita na 2,5 procenata, što predstavlja odraz dobrog stanja u kojem se nalaze naša sredstva. Zadovoljni smo svojom pozicijom likvidnosti, kao i kapitalom: naš koeficijent osnovnog akcijskog kapitala (CET 1) iznosi 13,7 procenata, znatno iznad regulatorne granice. Želeli bismo da podelimo svoj dobar rezultat u 2019. sa akcionarima i stoga ćemo predložiti povećanje dividende na 1,50 evra po akciji na godišnjoj skupštini akcionara.”, izjavio je Bernhard Špalt, generalni direktor Erste Group Bank AG, prilikom predavljanja rezultata.

## Rodna ravnopravnost u Erste Grupi

Načela diverziteta i inkluzije Erste Grupe akcent stavlja u radnu sredinu bez diskriminacije i uznemiravanja i vrednuju rad i vrednost svakog pojedinca bez obzira na rod, starost, invaliditet, bračno stanje, seksualnu orijentaciju, boju kože, versku ili političku pripadnost, etničku pripadnost, državljanstvo ili bilo koji drugi aspekt koji nije povezan sa njihovim zaposlenjem.



Erste Grupa je sprovela veliki broj različitih inicijativa kojima podržava razvoj ženskog liderstva. Godine 2019. Aleksandra Habeler-Drabek postala je prva žena koja je imenovana za članicu Upravnog odbora Erste Grupe. Ukupan udeo žena u najvišem rukovodstvu u celoj Erste Grupi trenutno je na nivou od 29 odsto, a žene su zauzimale 39 procenata pozicija u Nadzornom odboru Erste Grupe na kraju 2019. godine. U cilju daljeg povećanja broja žena u najvišem rukovodstvu, Erste Grupa namerava da unapredi rodnu ravnotežu u svom programu za talente, i nudi talentovanim ženama programe mentorske podrške. U Austriji, stručna grupa Ženskog centra Erste Grupe nastavila je sa ključnim inicijativama, kao što su događaji za umrežavanje, novi formati razmene za majke i očeve prilikom roditeljskog odsustva i „Erste WIT”, inicijativa čiji je cilj podsticanje više žena da se odluče za karijeru u IT sektoru.

Erste Grupa spada u 230 kompanija odabranih za Blumbergov Indeks rodne ravnopravnosti (GEI) za 2019. godinu, koji ističe kompanije posvećene transparentnosti u izveštavanju o rodnoj ravnopravnosti i unapređenju ravnopravnosti žena. Erste Grupa je prva austrijska kompanija uključena u indeks, koji obuhvata preduzeća iz 10 sektora sa sedištem u 36 zemalja i regiona, među kojim je 13 tržišta koja su

prvi put predstavljena 2019. godine. Ova preduzeća zajedno imaju tržišnu kapitalizaciju od devet biliona USD i širom sveta zapošljavaju više od 15 miliona ljudi, od kojih sedam miliona čine žene.

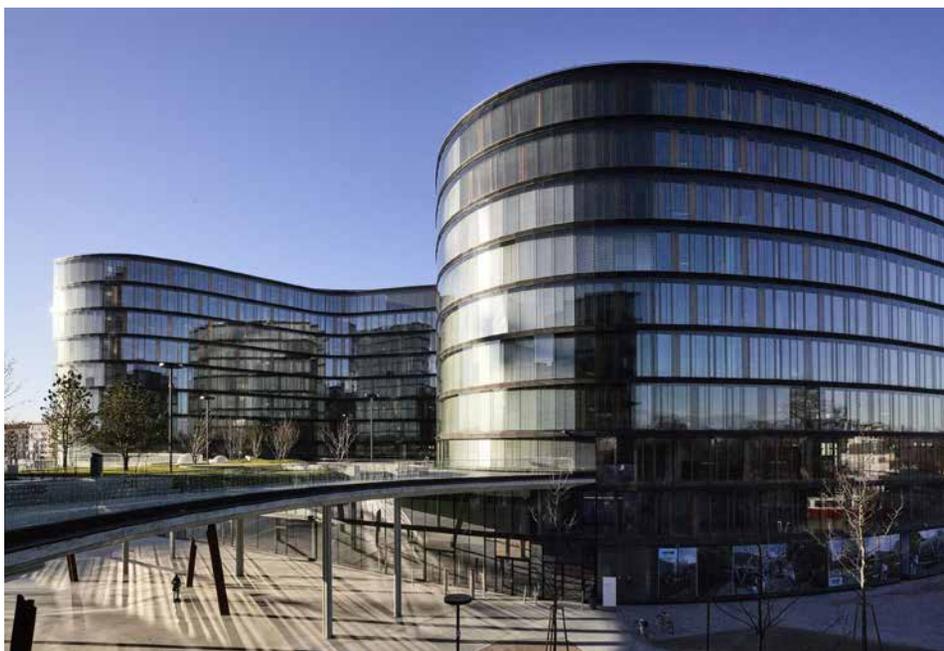
Blumbergov standardizovani okvir za izveštavanje preduzećima koja su kotirana na berzi pruža priliku da objavljuju informacije o tome kako promovisu rodnu ravnopravnost u četiri posebne oblasti – statistici, politici, kampanjama preduzeća, angažovanju u zajednici i proizvodima i uslugama. Kompanije koje o tome izveštavaju i zabeleže rezultate koji premašuju određeni globalno definisani prag, na osnovu opsežnosti obelodanjivanja i statističkih podataka i politika najboljih u klasi, uključuju se u GEI. Na osnovu svog GEI skora (76,20), Erste Grupa je rangirana iznad ukupnog proseka GEI za 2019. godinu i na nivou proseka 96 kompanija iz finansijskog sektora uključenih u indeks ove godine.

„Činjenica da smo uključeni u Blumbergov Indeks rodne ravnopravnosti predstavlja vredno priznanje za trud koji smo uložili u promovisanje rodne ravnopravnosti na radnom mestu. Obezbeđivanje jednakih mogućnosti ženama da napreduju u karijeri duboko je ukorenjeno u inkluzivnim načelima na kojima je osnovana Erste Grupa pre dve stotine godina. Ostvarili smo značajan napredak u pružanju mogućnosti ženama da se istaknu u okviru naše grupe, iako još uvek nismo dostigli cilj da žene zauzimaju 35 procenata pozicija u najvišem rukovodstvu na svim našim tržištima. Nastavićemo da radimo na tome. Radeći na unapređenju rodne ravnopravnosti, nastavićemo da sprovodimo politike zasnovane na dokazima, činjenicama i analizi – zbog čega Blumbergov Indeks GEI vidimo kao jedinstveno koristan pokazatelj” poručuje Julia Valski, rukovoditeljka Sektora za upravljanje diverzitetom u Erste Grupi.

## Održivost u Erste kampusu

Na površini od 25.000 m<sup>2</sup> i sa bruto korisnom površinom od 165.000 m<sup>2</sup>, 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 unapređuju finansijsko znanje i veštine mladih. Osnovni cilj je podizanje svesti o finansijama kao sastavnom elementu svakodnevnog života od najranije dobi koja vodi dobrim finansijskim odlukama i sprečavanju prezaduženosti, u budućnosti, kao i opštoj edukaciji o bankarskom sektoru.

Zgrada Kampusu nema barijera i garantuje pristup za osobe s invaliditetom, a odlikuju 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, duple 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.



**EKSTENZIVNO PRISUSTVO U CENTRALNOJ I ISTOČNOJ EVROPI**

**ČESKÁ  
SPORITELNA A.S.**

ČEŠKA REPUBLIKA  
broj filijala: 471  
broj klijenata: 4,6 miliona

**ERSTE BANK  
DER OESTERREICHISCHEN  
SPARKASSEN AG,  
SPARKASSEN**

AUSTRIJA  
broj filijala: 881  
broj klijenata: 3,7 miliona

**ERSTE BANK  
CROATIA**

HRVATSKA  
broj filijala: 144  
broj klijenata: 1,3 miliona

**SLOVENSKÁ  
SPORITEL'ŇA, A.S.**

REPUBLIKA SLOVAČKA  
broj filijala: 229  
broj klijenata: 2,2 miliona

**ERSTE BANK  
HUNGARY ZRT.**

MAĐARSKA  
broj filijala: 111  
broj klijenata: 0,9 miliona

**BANCA COMERCIALĂ  
ROMÂNĂ S.A.**

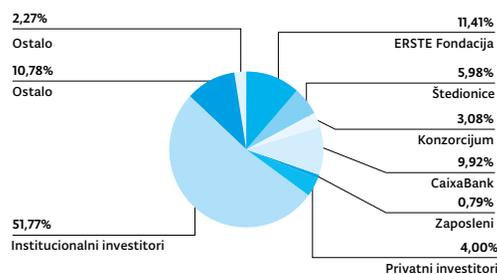
RUMUNIJA  
broj filijala: 430  
broj klijenata: 2,9 miliona

**ERSTE BANK A. D.  
NOVI SAD**

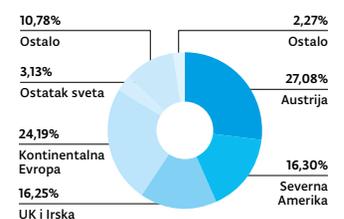
SRBIJA  
broj filijala: 90  
broj klijenata: 0,5 miliona



**STRUKTURA AKCIONARA  
NA DAN 31. 12. 2019. PO INVESTITORIMA**



**STRUKTURA AKCIONARA  
NA DAN 31. 12. 2019. PO REGIONIMA**



---

## — 1.2 Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost

---

Samo 45 godina posle Beča, 1864. godine u Novom Sadu, još jedna grupa prosvetljenih građana otvorila je i prvu štedionicu na ovim prostorima, na čijoj se tradiciji nastavlja naša priča, jer i danas, kao i pre 200 i 155 godina, za nas važe isti principi – osnaživanje i razvoj društva, kao i stvaranje jednakih mogućnosti za sve u našem okruženju. „Prva štedionica u Centralnoj i Istočnoj Evropi, 'Erste österreichische Spar-Casse', kao i najstarija finansijska institucija na tlu Srbije, Novosadska štedionica, dele dugu istoriju i počivaju na istim vrednostima od samih početaka, kada su pre 200, odnosno 155 godina, krenule od važne ideje da je stvaranje finansijske nezavisnosti građana preduslov za obezbeđivanje i širenje prosperiteta u društvu.

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, najstarije finansijske institucije u našoj zemlji, osnovane 1864. godine. 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 banкарstva 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.



### Ukratko o Erste Bank a. d. Novi Sad (na dan 31. 12. 2019):

- Opslužuje gotovo 500.000 klijenata
- Ima 1.154 zaposlenih
- Posедуje mrežu od 89 poslovnih jedinica

#### 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 našem radu, akcenat stavljamo na izgradnju ličnih, stabilnih i dugoročnih partnerstava sa svojim 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.

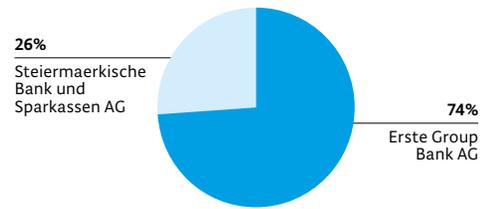
**Regionalna relevantnost** – Na krilima kontinuiranog uspešnog poslovanja, stabilnosti, relevantnosti i prekograničnih kompetencija cilj nam je da postanemo vodeća banka u zemljama našeg regiona koje nisu članice EU.



#### 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.

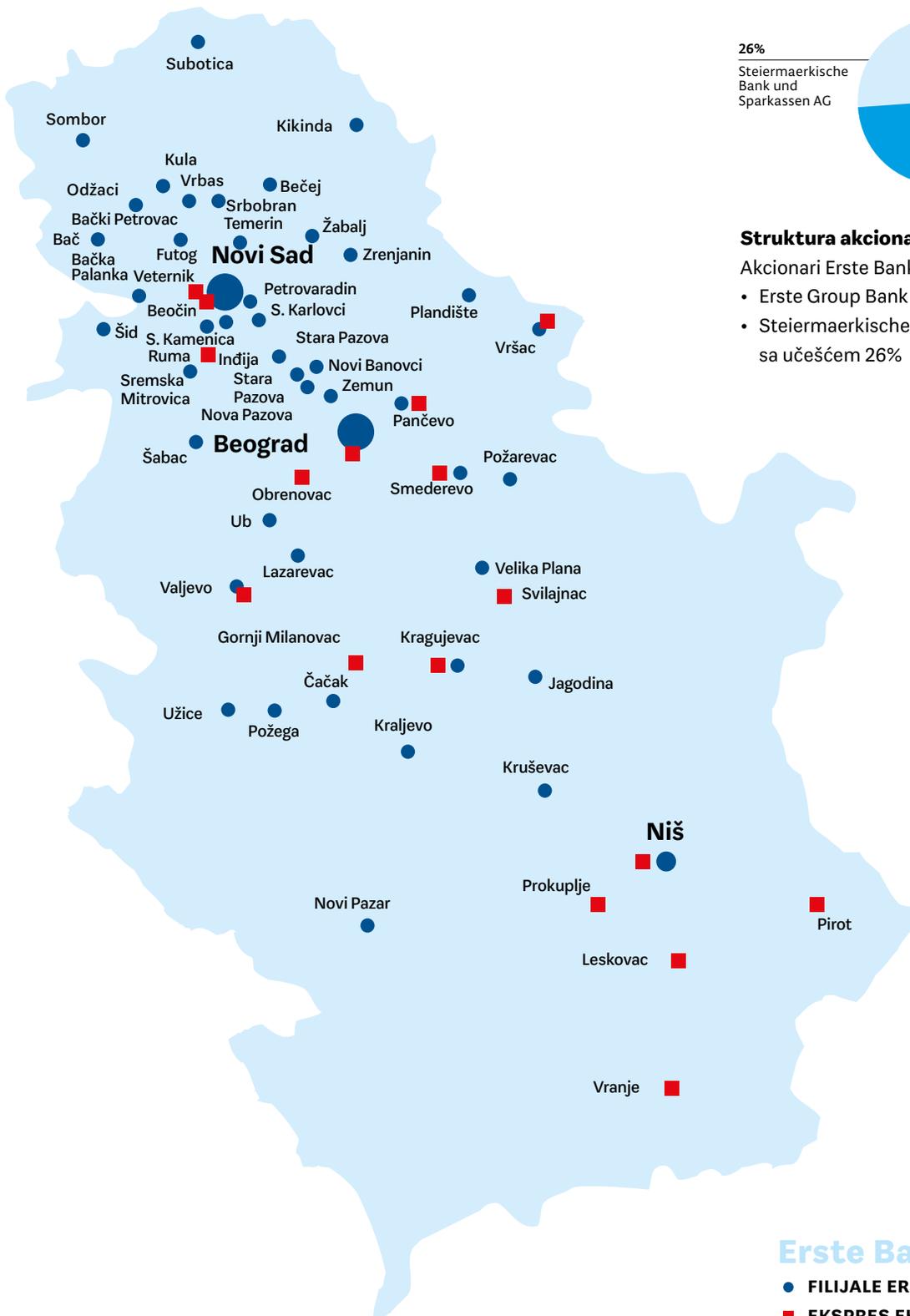
**STRUKTURA AKCIONARA  
NA DAN 31. 12. 2019. PO INVESTITORIMA**



**Struktura akcionara**

Akcionari Erste Bank a. d. Novi Sad su:

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



**Erste Bank filijale**

- FILIJALE ERSTE BANKE
- EKSPRES EKSPOZITURE

### Ključni rezultati poslovanja u 2019:

- **Kreditni stanovništvu i mikro klijentima** uvećani za 22,9% u odnosu na kraj 2018. godine i iznose 83,70 milijardi dinara; **depoziti** stanovništva i mikro klijenata veći za 19,7% i iznose 79,04 milijardi dinara.
- **Kreditni pravnim licima** uvećani za 9,2% u odnosu na kraj 2018. godine i iznose 79,23 milijardi dinara; **depoziti** pravnih lica su uvećani za 0,3% i iznose 47,20 milijardi dinara.
- **Dobit od kamata** viša za 9,4% u odnosu na kraj 2018. godine i iznosi 7,32 milijardi dinara, dok je **dobit od naknada i provizija** viša za 11,2% i iznosi 1,77 milijardi dinara.
- **Neto dobit** na kraju 2019. godine iznosi **2,68 milijardi dinara**. U odnosu na isti period 2018. godine, to je za 8,2% niži iznos, i ujedno je bolji nego što je inicijalno budžetirano, uprkos povećanim investicijama.
- **Bilansna suma** je uvećana za 14,1%, sa 202,93 milijardi dinara na kraju 2018. godine na 231,45 milijardi dinara na kraju 2019. godine.
- **NPL** rasio na kraju 2019. godine iznosi 1,4%.
- **Broj korisnika digitalnih kanala distribucije** na kraju 2019. godine je veći za 14,32% u odnosu na kraj 2018. godine, tako da sada skoro 300 hiljada klijenata Erste Banke koristi internet i mobilno bankarstvo.

„Rast svih ključnih indikatora poslovanja iz godine u godinu, a naročito zadovoljstvo naših klijenata daju nam potvrdu naše korporativne filozofije da je moguće ostvariti rast, dok u isto vreme menjamo banku i ulažemo značajna sredstva u razvoj našeg novog operativnog sistema. „U radu sa stanovništvom i dalje beležimo veliko interesovanje za stambene i gotovinske kredite, dok rast depozita govori u prilog poverenju u našu bankarsku grupaciju, koja uspešno posluje već dva veka. Podrška privrednicima tokom 2019. godine bila je usmerena na njihove investicione aktivnosti, a izvrsne rezultate zabeležili smo u kreditiranju nekretnina. Dodatno, uspešnim emitovanjem dugoročnih dinarskih obveznica, dali smo doprinos razvoju domaćeg tržišta kapitala i sekundarnog tržišta dužničkih hartija od vrednosti”, izjavio je Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Bank a.d. Novi Sad. On je dodao da je cilj dugoročne investicije u novu IT infrastrukturu pružanje najboljeg korisničkog iskustva klijentima, koji u banci treba da imaju podršku u svim segmentima njihovog života i rada.

Detaljan finansijski izveštaj možete pogledati na sajtu Banke: [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs)



## Novi koncept organizacije poslovanja filijala

Tri filijale Erste Banke preuređene prema novom konceptu organizacije poslovanja otvorene 2019. godine u Beogradu, Kragujevcu i Subotici koncipirane su tako da omoguće efikasniju, bržu uslugu, usmerenu na potrebe klijenata i zasnovanu na pružanju saveta i finansijskoj edukaciji.

Navike klijenata banaka menjaju se u skladu sa tehnološkim inovacijama i trendovima, kao i digitalizacijom bankarskih usluga. Iako se najrazličitija plaćanja, otvaranje računa i podnošenje zahteva za kredite mogu obaviti i putem digitalnih servisa, tradicionalna filijala zadržava važnu ulogu u bankarskom poslovanju i odnosima klijenata i banke. Međutim, njena funkcija je izmenjena i sve više usmerena na savetovanje i edukaciju.



Prioriteti ovih filijala su da klijenti dobiju efikasnu uslugu i odgovarajući savet na osnovu kog će doneti najbolju moguću finansijsku odluku. Uz bržu uslugu, zaposleni imaju na raspolaganju više vremena upravo za savetovanje i finansijsku edukaciju klijenata. Koncept enterijera novih poslovnica je u potpunosti usklađen sa ovakvim načinom rada.

Novi koncept organizacije poslovanja, koji ide u korak sa razvojem savremenog bankarstva, već se pokazao kao izuzetno uspešan u ostalim zemljama u kojim posluje Erste Grupa.

Filijale su opremljene bankomatom i samouslužnom zonom, koji su dostupni 24/7. U samouslužnoj zoni se nalazi i bankomat za uplatu pazara za pravna lica, što će dodatno uticati na smanjenje redova i bržu i efikasniju uslugu.

## Pristupačnost objekata

U skladu s našim opredeljenjem da podstičemo finansijsku inkluziju u svim aspektima, poslovna zgrada naše banke u Beogradu, kao i 53 poslovne jedinice Banke prilagođene su za samostalan pristup osoba s invaliditetom. Time je 59,55% svih naših poslovnih objekata (ukupan broj poslovnih jedinica uključuje i ekspres ekspoziture) pristupačno osobama s invaliditetom.

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

Prilagođavanjem trinaest filijala u 2019. godini, sada ukupno 44 filijale ima taktilne površine na podu, koje osobe s oštećenjem vida jasno vode do najbližeg blagajničkog pulta i savetničkog mesta. Broj filijala koje su sa pristupom za osobe u invalidskim kolicima je 27.

U 2019. godini adaptirane su četiri filijale sa tri ili više blagajničkih pultova (Filijale Subotica, Kragujevac, Beograd-Knez Mihailova i Bački Petrovac). Sada osam filijala ima jasno označen deo blagajničkog pulta odgovarajuće visine za rad s osobama u invalidskim kolicima, a 24 filijale imaju indukcionu petlju koja omogućava direktnu neometanu komunikaciju blagajnika s osobama sa slušnim aparatima novije generacije.

## Ostale kompanije članice Erste Grupe u Srbiji

### S-LEASING

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.



## Ekspres ekspoziture

U drugoj polovini 2019. godine postali smo bogatiji za još dve ekspres ekspoziture. Naša banka nudi klijentima svoje usluge na novim lokacijama, u Veterniku i Vršcu. Sve ekspoziture urađene su sa ciljem da pruže najbolje klijentsko iskustvo. Uključujući novootvorene objekte, naše usluge trenutno nudimo u 46 tradicionalnih filijala i 24 ekspres ekspoziture.

## Sirius Offices

Nakon što je 2017. godine sa uloženi 40 miliona EUR otvoren novi jedinstveni poslovni kompleks, Sirius (Sirius offices) u Beogradu, Erste Grupa je krenula u drugu fazu izgradnje. Erste Group Immorent ulaže dodatnih 25 miliona evra, kako bi se izgradilo još 12.500 bruto kvadratnih metara na osam spratova, kao i 200 parking mesta. Ukupna vrednost investicije, uključujući i prvi deo kompleksa koji je sagrađen 2017. godine, iznosi 65 miliona evra.

Vodeća ideja projekta Sirius jeste ekološka održivost, pa je tako prostor izgrađen po najvišim ekološkim standardima, kako bi pružio idealne radne uslove i optimizovao troškove korisnika. Poslovni kompleks gradi se u skladu sa BREEAM sertifikacijom i odlikuju ga najviši ekološki standardi, visoka energetska efikasnost, minimalna potrošnja energije za hlađenje i grejanje, a tokom gradnje korišćeni su reciklažni materijali.

## 2. Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju

Za Erste Banku društveno odgovorno poslovanje predstavlja strateški okvir za upravljanje kompanijom, zasnovan na ulaganju u dugoročne i stabilne odnose sa svim ključnim zainteresovanim stranama, i na opredeljenju da aktivno doprinosimo razvoju i dobrobiti društva čiji je neodvojivi deo.

Od 2009. godine, Erste Banka je usvajanjem prve Strategije društveno odgovornog poslovanja sistemski inkorporirala društvenu odgovornost u svoje poslovanje, što je čini jednom od prvih kompanija u Srbiji, koje na strateški način pristupaju ovoj temi. Upravo ovakav pristup omogućio je Banci da iz godine u godinu unapređuje svoje DOP prakse, prateći realne tendencije iz svog okruženja i potrebe stejkholdera, i na taj način unapredi i razvije svoj sistem praćenja i merenja.

Strategija je tokom prethodnih 10 godina redovno revidirana u skladu sa poslovnim ciljevima Banke, očekivanjima zainteresovanih strana i promenama u eksternom okruženju. Trenutno važeća Strategija usvojena 2015. godine, biće aktuelna do 2021. godine. Osnovni principi Strategije društveno odgovornog poslovanja jesu povezanost DOP inicijativa sa poslovanjem, kao i uravnoteženost, holistički i integrativni pristup.

Sa izuzetnim zadovoljstvom i posvećenošću Banka već 12 godina redovno izveštava o svom nefinansijskom učinku i uticajima na održivost. Izveštavanje je za nas mnogo više od sistematičnog i jasnog predstavljanja podataka i opisa aktivnosti koje su obeležile jednu godinu – ono je već više od decenije sastavni deo šireg procesa kom smo dugoročno posvećeni, stalnog unapređenja Strategije društveno odgovornog poslovanja i društveno odgovornih praksi.

### Postigli smo u 2019:

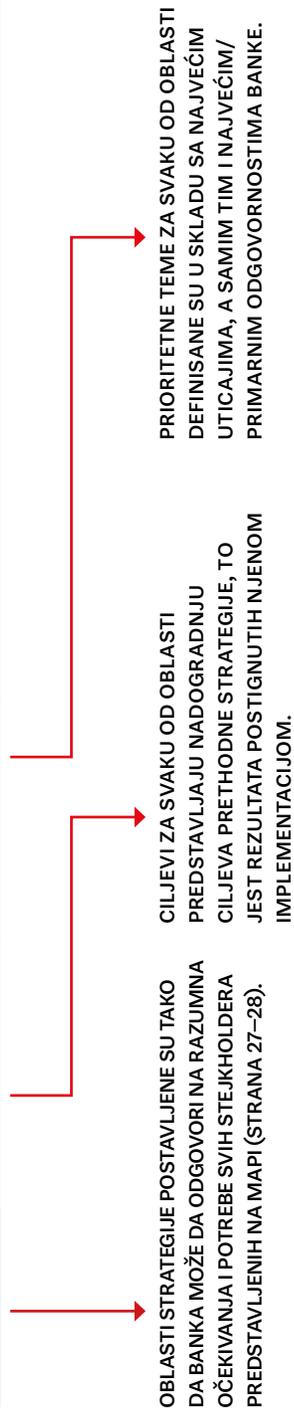
- ✓ Nastavili smo da pratimo doprinos Banke Ciljevima održivog razvoja UN-a
- ✓ Objavljen DOP izveštaj usklađen sa GRI Standardima i Ciljevima održivog razvoja UN-a
- ✓ Nastavljena implementacija Politike odgovornog finansiranja

Prema usvojenoj Strategiji, okvir društveno odgovornog poslovanja Erste Banke sastoji se od oblasti, prioriternih tema i odgovarajućih aktivnosti. Oblasti su trajni element okvira, odnosno Strategije Banke i, osim iz definicije društveno odgovornog poslovanja Banke, proizlaze iz prethodno sprovedene situacione analize, posebno analize tendencija u društveno odgovornom poslovanju, evaluacije rezultata sprovođenja dosadašnje Strategije Banke, i izraženih stavova i očekivanja zainteresovanih strana. Teme i odgovarajuće aktivnosti u okviru svake od oblasti mogu se menjati na srednji rok, u zavisnosti od aktuelnog internog i eksternog konteksta. U skladu sa tim, ažuriraju se i akcioni planovi za svaku oblast.

OBLAST	CILJ	PRIORITETNE TEME	GRI STANDARDI – TEME	NIVO ZNAČAJA TEME PREMA MATRICI ERSTE GRUPE
KORPORATIVNO UPRAVLJANJE GRI 102 OPŠTI PODACI GRI 200 EKONOMISKE TEME	DALJE UNAPREĐENJE POSTOJEĆIH PRAKSI DOBROG KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA	TRANSPARENTNE PRAKSE UPRAVLJANJA	<b>GRI 102 OPŠTI PODACI</b> 102-18 – 102-26 102-35, 102-36 UPRAVLJANJE 102-16 VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA 102-17 MEHANIZMI ZA PRIJAVLJIVANJE NEETIČKIH I NEZAKONITIH PRAKSI	VRLO ZNAČAJNA
			<b>GRI 102 OPŠTI PODACI</b> 102-25 SUKOB INTERESA <b>GRI 205 ANTIKORUPCIJA</b> GRI 205-1 POSLOVNE JEDINICE PODVRGUTE ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE GRI 205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJI	VRLO ZNAČAJNA
			<b>GRI 102 OPŠTI PODACI</b> 102-12 EKSTERNE INICIJATIVE 102-13 ČLANSTVA U UDRUŽENJIMA	
ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	JOŠ ČVRŠĆE INTEGRISANJE DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI U OSNOVNO POSLOVANJE	ODGOVORNO FINANSIRANJE	<b>GRI 412 PROCENA PREMA KRITERIJUMIMA POVEZANIM S LJUDSKIM PRAVIMA</b> <b>PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA</b> FS 1-5, FS 9 SOCIO-EKOLOŠKE POLITIKE I REVIZIJA FS 7 NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST FS 8 NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST <b>GRI 412-3 UGOVORI O ZNAČAJNIM</b> ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGнути ANALITIČKOM PREGLEDU S OBLASTI NA LJUDSKA PRAVA	ZNAČAJNA
			<b>GRI 417 MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA</b> LOKALNA ZAJEDNICA FS 14 INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA <b>MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA</b> FS 16 INICIJATIVE ZA POBOLJŠANJE FINANSIJSKE PISMENOSTI	VRLO ZNAČAJNA
			<b>GRI 418 PRIVATNOST KLIJENATA</b> GRI 418-1 UKUPAN BROJ ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KLIJENATA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	VRLO ZNAČAJNA

OBLAST	CILJ	PRIORITETNE TEME	GRI STANDARDI – TEME	NIVO ZNAČAJA TEME PREMA MATRICI ERSTE GRUPE
ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	DALJI RAZVOJ MOTIVIŠUĆEG RADNOG OKRUŽENJA, BAZIRANOG NA PRAVIMA I POTREBAMA ZAPOSLENIH	RAZVOJ I USAVRŠAVANJE ZAPOSLENIH	<p><b>GRI 401 ZAPOŠLJAVANJE</b> GRI 401-1 FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH GRI 401-3 PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO</p> <p><b>GRI 404 OBUKE I USAVRŠAVANJE</b> GRI 404-1 UKUPAN BROJ SATI OBUKE GRI 404-2 PROGRAMI ZA STICANJE VEŠTINA I UČENJE TOKOM CELOG ŽIVOTNOG VEKA GRI 404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA</p>	VRLO ZNAČAJNA
			<p><b>GRI 405 RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI</b> GRI 405-1 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH PO KATEGORIJAMA, PREMA POLU, STAROSNOJ DOBI, PRIPADNOSTI MANJINSKIM GRUPAMA I DRUGIM POKAZATELJIMA RAZNOLIKOSTI</p> <p><b>GRI 412 PROCENA PREMA KRITERIJUMIMA U VEZI S LJUDSKIM PRAVIMA</b> GRI 412-2 UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU LJUDSKIH PRAVA</p>	
ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	DALJI RAZVOJ MOTIVIŠUĆEG RADNOG OKRUŽENJA, BAZIRANOG NA PRAVIMA I POTREBAMA ZAPOSLENIH	BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU	<p>GRI 403 BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU GRI 403-2 STOPA POVREDA</p> <p><b>GRI 102 OPŠTI PODACI</b> 102-41 KOLEKTIVNI UGOVOR</p> <p>GRI 403-4 ZDRAVSTVENA I SIGURNOSNA PITANJA OBUHVAĆENA FORMALNIM SPORAZUMIMA SA SINDIKATIMA</p>	ZNAČAJNA
			<p><b>GRI 204 PRAKSE U DOBAVLJAČKOM LANCU</b> GRI 201-1 UDEO BUDŽETA ZA LOKALNE DOBAVLJAČE</p> <p><b>GRI 414 PROCENA DOBAVLJAČA PREMA KRITERIJUMIMA U VEZI S UTICAJEM NA DRUŠTVO</b> GRI 414-1 PROCENAT DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA U VEZI S UTICAJEM NA DRUŠTVO</p>	ZNAČAJNA
ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	DALJI RAZVOJ MOTIVIŠUĆEG RADNOG OKRUŽENJA, BAZIRANOG NA PRAVIMA I POTREBAMA ZAPOSLENIH	PRIMENA KRITERIJUMA SOCIJALNOG OKRUŽENJA U PROCENI DOBAVLJAČA	<p><b>GRI 308 PROCENA DOBAVLJAČA PREMA KRITERIJUMIMA U VEZI S UTICAJEM NA ŽIVOTNU SREDINU</b> GRI 308-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA U VEZI S UTICAJEM NA ŽIVOTNU SREDINU</p>	ZNAČAJNA
			<p><b>GRI 413 LOKALNA ZAJEDNICA</b> GRI 413-1 PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA</p>	ZNAČAJNA
ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	DALJI RAZVOJ LOKALNIH ZAJEDNICA U SVIM RELEVANTNIM ASPEKTIMA	ULAGANJE U RAZVOJ POTENCIJALA ČLANOVA ZAJEDNICA U KOJIMA BANKA POSLUJE	<p><b>GRI 201 EKONOMSKI UTICAJI</b> GRI 201-1 GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST</p>	ZNAČAJNA

<p><b>GRI 302 ENERGIJA</b>  GRI 302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE  GRI 302-3 ENERGETSKI INTENZITET  GRI 302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE</p> <p><b>GRI 303 VODA</b>  GRI 303-1 UKUPNA POTROŠNJA VODE</p> <p><b>GRI 305 EMISIJE</b>  GRI 305-1 DIREKTNE EMISIJE  GRI 305-2 INDIRKNE EMISIJE  GRI 305-4 INTENZITET EMISIJA</p> <p><b>GRI 306 OTPAD</b>  GRI 306-2 UKUPNA TEŽINA OTPADA</p>	<p>ODGOVORNO UPRAVLJANJE RESURSIMA</p>	<p>ZNAČAJNA</p>
<p>DOPRINOS OČUVANJU ŽIVOTNE SREDINE  MINIMIZOVANJEM NEGATIVNIH I MAKSIMIZOVANJEM POZITIVNIH UTICAJA KOJE BANKA OSTVARUJE</p>	<p>ODGOVORNO FINANSIRANJE</p>	<p><b>GRI 103 PRISTUP UPRAVLJANJU</b></p>
<p>ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI</p>	<p>ODGOVORNO FINANSIRANJE</p> <p>PODIZANJE SVESTI ZAPOSLENIH O ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE</p>	<p><b>GRI 103 PRISTUP UPRAVLJANJU</b></p> <p><b>GRI 103 PRISTUP UPRAVLJANJU</b></p> <p><b>GRI 103 PRISTUP UPRAVLJANJU</b></p>



Prema matrici materijalnosti Erste Grupe za 2017. godinu prioritetne teme grupisane su prema značaju u tri kategorije: vrlo značajne (antikorupcija i sprečavanje sukoba interesa, zadovoljstvo klijenata, različitost i jednake mogućnosti, finansijsko opismenjavanje), značajne (bezbednost i zdravlje na radu, posvećenost zajednici, odgovornost u dobavljačkom lancu i uticaj operacija na životnu sredinu, socijalno bankarstvo, odgovorno investiranje i finansiranje), manje značajne (nema identifikovanih tema). Za više detalja pogledajte Godišnji izveštaj Erste Grupe na: <https://www.erstegroup.com/en/investors/reports/financial-reports>

Da bi utvrdila uspešnost primene Strategije i stepen realizacije postavljenih ciljeva, Erste Banka prati indikatore uspešnosti koji su definisani uz Akcione godišnje planove za svaku od oblasti. Proces praćenja i merenja takođe u velikoj meri doprinosi transparentnijem i kvalitetnijem izveštavanju o društveno odgovornom poslovanju (O Izveštaju, strana 103).

Strategiju DOP-a za period 2015–2021. usvojio je, kao i prethodne strategije, Izvršni odbor Banke.



## Naši ključni stejkholderi

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 stejkholdera, 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 IZVEŠTAJI, VEB-SAJT BANKE
ERSTE GRUPA	ERSTE HOLDING	DOP IZVEŠTAJI, SASTANCI PO POTREBI, MEJL KOMUNIKACIJA
	ERSTE FONDACIJA	DOP IZVEŠTAJI, SASTANCI PO POTREBI, MEJL KOMUNIKACIJA
	ČLANICE ERSTE GRUPE	DOP IZVEŠTAJI, MEJL KOMUNIKACIJA
POSLOVNA ZAJEDNICA	PRODAJNA MREŽA ERSTE BANKE U SRBIJI I ČERKE FIRME ERSTE GRUPE OSNOVANE U SRBIJI	KONFERENCIJE, DOGAĐAJI, SASTANCI, DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	POSLOVNA UDRUŽENJA KOJA 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, VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
	LOKALNI	INTERVJUI, ČLANCI, UPITI, VEB-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. Prilikom izrade nove Strategije društveno odgovornog poslovanja 2015. godine, Erste Banka je sprovedla opsežno istraživanje stavova eksternih i internih zainteresovanih strana, čiji su zaključci uzeti u obzir pri definisanju prioriteta. Kao najrelevantnije teme za stejkholdere izdvojile su 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

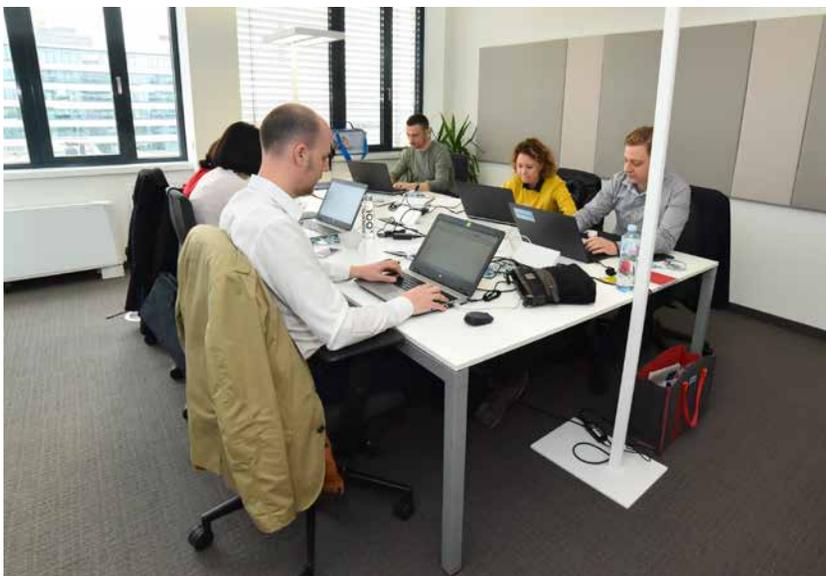
Uključenost najvišeg menadžmenta od ključne je važnosti za uspešno integrisanje društvene odgovornosti u sve aspekte poslovanja. Izvršni odbor Banke predlaže nove strateške pravce, uključuje se u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade davanjem sugestija i predloga. Izvršni direktori su direktno 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.

Sa ciljem sveobuhvatnog upravljanja svim uticajima našeg poslovanja, pri proceni klijenata i izboru projekata koje će Banka finansirati, izuzetna pažnja posvećuje se principima i ciljevima upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja. Pored principa i ciljeva, **Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja**, usvojena 2012. godine, u čiju je implementaciju uključeno nekoliko sektora, predviđa i radnje koje treba preduzeti sa ciljem analize i ublažavanja eventualnih negativnih uticaja. U junu 2013. godine usvojena je i **Politika odgovornog finansiranja**, s namerom da se na osnovu Principa odgovornog finansiranja Erste Grupe, definišu načela za odgovorno finansiranje u vezi sa socijalno, ekološki i etički osetljivim sektorima. Politika 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.

Pored težnje za stalnim smanjenjem negativnih uticaja, Banka podržava projekte koji imaju pozitivni društveni i ekološki uticaj na zajednicu i nudi proizvode koji doprinose socijalnoj inkluziji. Erste Banka je tako još jednom potvrdila svoje opredeljenje da doprinosi održivosti u širem društvenom kontekstu, i anticipira i sprečava potencijalne negativne uticaje svog poslovanja na društveno i prirodno okruženje. Adekvatno prepoznavanje direktnih i indirektnih uticaja jeste ključni prvi korak za upravljanje održivošću u skladu sa principom predostrožnosti\*.

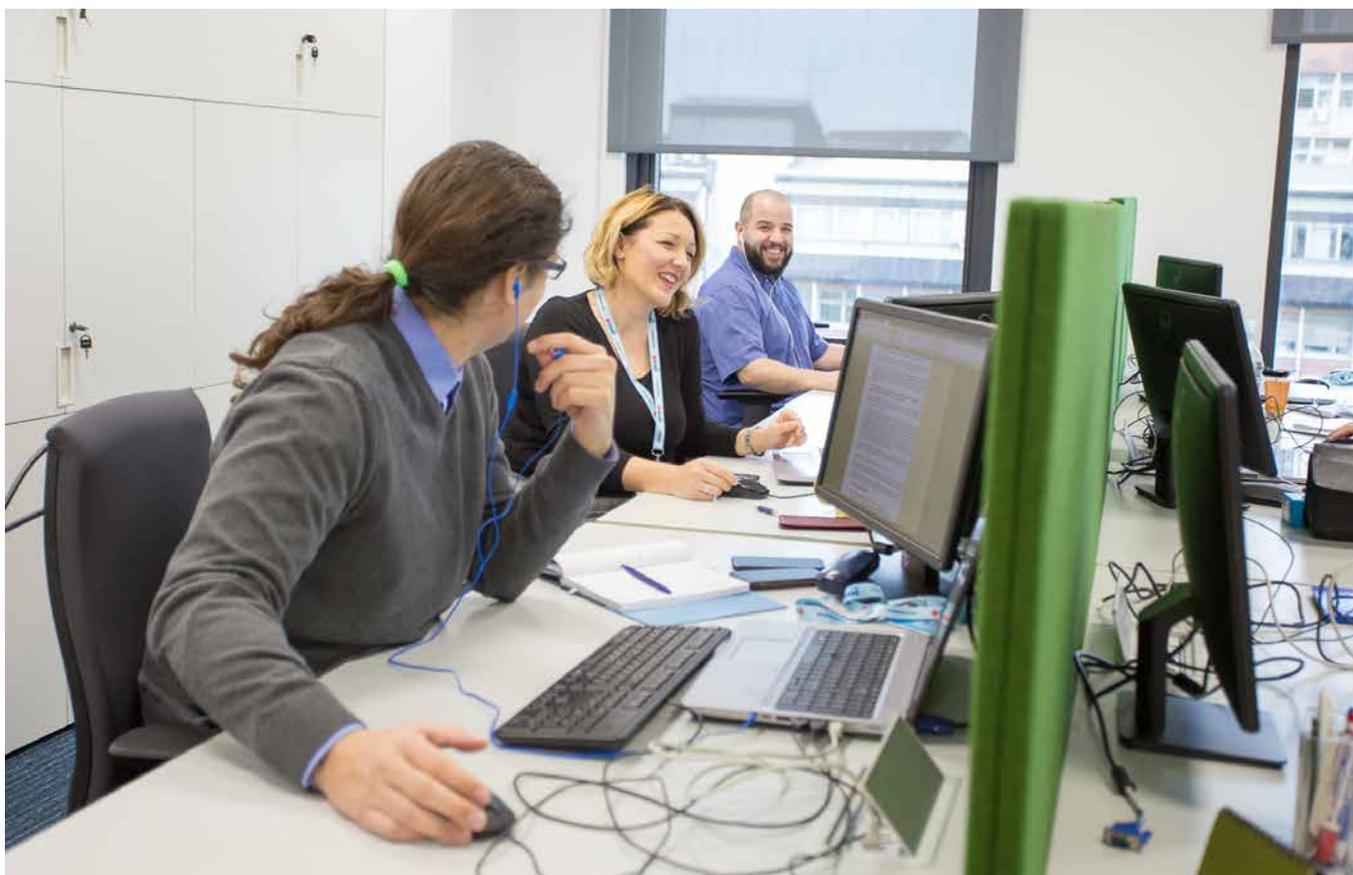
\* Princip predostrožnosti je Princip 15 Rio deklaracije Ujedinjenih nacija definisan 1992. na Svetskom samitu u Rio de Žaneiru.

Detaljnije o našem pristupu ovoj oblasti čitajte u poglavljima „Odgovorni prema klijentima” i „Odgovorni prema životnoj sredini”, strane 58 i 92.



Doprinos Erste Banke društvenom proizvodu:

GENERISANA I DISTRIBUIRANA VREDNOST U 000 RSD	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
UKUPNI PRIHODI	5.321.896	6.075.753	6.353.428	6.388.259	7.171.866	7.599.931	8.104.819	8.720.250	9.752.719
UKUPNI RASHODI	3.440.896	3.796.541	3.982.980	4.154.856	4.300.167	4.525.707	4.964.644	5.261.708	6.204.014
OPERATIVNI RASHODI	1.478.896	1.632.128	1.644.087	1.849.970	1.957.845	2.028.211	2.235.060	2.291.712	2.907.515
RASHODI U VEZI SA ZAPOSLENIMA	1.762.104	1.930.708	2.009.291	1.980.511	2.011.837	2.175.774	2.379.779	2.585.215	2.728.180
RASHODI U VEZI SA OBEZBEĐIVANJEM KAPITALA	/	/	/	/	/	/	/	/	/
RASHODI U VEZI SA OBAVEZAMA PREMA DRŽAVI	/	/	68.858	43.948	61.743	50.737	54.635	60.069	6.273
TROŠKOVI AMORTIZACIJE	172.440	211.830	245.825	268.051	257.266	263.278	290.092	320.581	558.283
RASHODI U VEZI SA ZAJEDNICOM	27.456	21.875	14.918	12.376	11.476	7.707	5.078	4.131	3.763



# 3. Dobro korporativno upravljanje

Dobro korporativno upravljanje preduslov je i temelj uspešnog upravljanja održivošću, kao i izgradnje i stalnog unapređivanja odnosa poverenja sa svim zainteresovanim stranama. Naš sistem upravljanja i kontrole ima dva cilja. S jedne strane, cilj je da se održi nesmetano poslovanje naše banke, a s druge, da se zaštite interesi svih naših zainteresovanih strana. Stoga su svi zaposleni, rukovodioci, kao i članovi najviših upravnih tela Erste Banke posvećeni najvišim standardima korporativnog upravljanja. Neprestano se ocenjuje poštovanje tih standarda i po potrebi vrše njihova prilagođavanja. U potpunosti smo posvećeni poštovanju svih zakonskih odredaba i regulatornog okvira koji se odnose na naše poslovanje.

## Odnos sa regulatornim telima

Uspostavljamo i održavamo proaktivan i transparentan dijalog sa regulatornim telima i nadzornim organima 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;
- kontinuirano osvežavamo i unapređujemo znanje i razumevanje regulative u okviru Erste Banke.

Strategija društveno odgovornog poslovanja Erste Banke, takođe, prepoznaje korporativno upravljanje kao posebnu oblast od značaja, sa ciljem unapređenja postojećih praksi dobrog korporativnog upravljanja i promovisanja njihove primene u poslovnoj zajednici. 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 upravljanja sukobima interesa
- Regulative Compliance
- Politika za sprečavanje korupcije
- 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

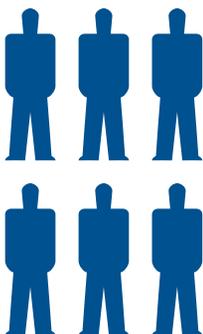
## Kodeks poslovnog ponašanja

Izvršni odbor Banke je u oktobru 2016. usvojio novi kodeks poslovnog ponašanja, čija je suština da podstiče i promovira određeni skup vrednosti i načina ponašanja zaposlenih u Erste Banci. Kodeksom se dodatno naglašava šta Banka kao poslodavac i pružalac finansijskih usluga i proizvoda ceni i vrednuje, jasno 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: podršku, odgovornost, poverenje, inovativnost i stvaranje. Svoje osnove Kodeks poslovnog ponašanja Erste Banke ima u 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 poslovnog ponašanja 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 stakeholderima.



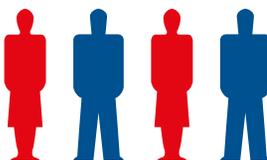
## — Transparentne prakse upravljanja



UPRAVNI ODBOR

100% MUŠKARCI

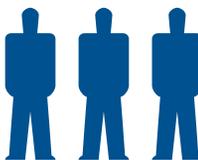
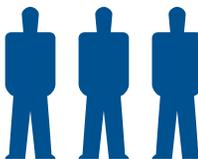
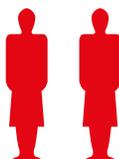
0% ŽENE



IZVRŠNI ODBOR

50% MUŠKARCI

50% ŽENE



IZVRŠNI DIREKTORI

58% MUŠKARCI

42% ŽENE

### Upravni odbor Erste Banke čini šest članova:

- Ingo Bleier, predsednik Upravnog odbora
- Aleksandar Vlahović, nezavisan član Upravnog odbora
- Hannes Frotzbacher, član Upravnog odbora
- Georg Bucher, član Upravnog odbora
- David O'Mahony, član Upravnog odbora
- Goran Pecikoza, nezavisan član Upravnog odbora

### Izvršni odbor čine četiri člana:

- Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Banke
- Jasna Terzić, članica Izvršnog odbora
- Aleksandra Radić, članica Izvršnog odbora
- Tomislav Stena, član Izvršnog odbora

### Upravni odbor: 100% muškarci

### Izvršni odbor: 50% muškarci, 50% žene

### Izvršni direktori: 58% muškarci, 42% žene

### Starosna struktura unutar Izvršnog odbora Banke:

Ispod 30 godina: /

30–50 godina: 75%

Preko 50 godina: 25%

Informacije o akcionarima i članovima najviših upravljačkih tela Erste Bank a. d. Novi Sad dostupne su na sajtu [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs)

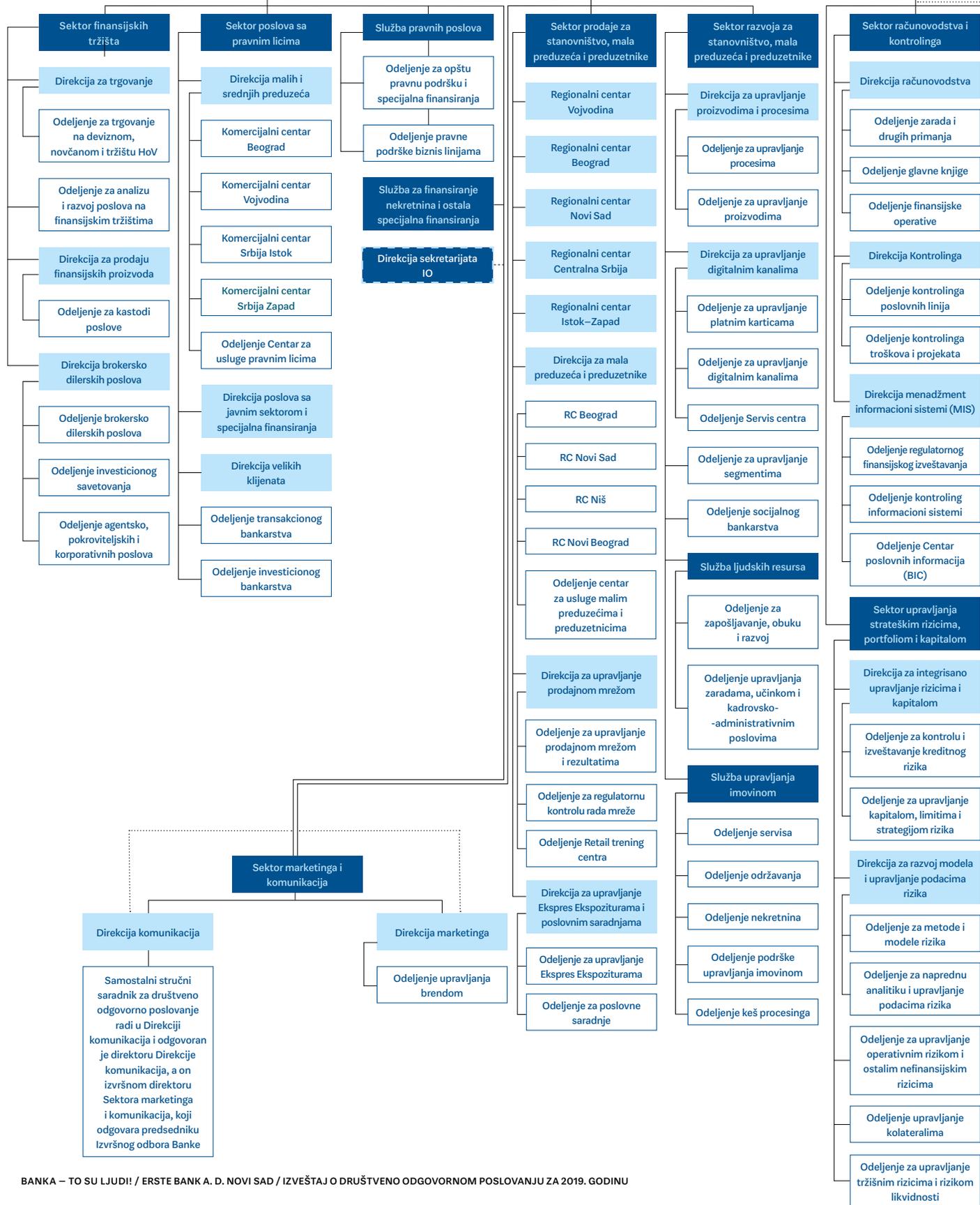
# UPRAVNI ODBOR

# IZVRŠNI ODBOR

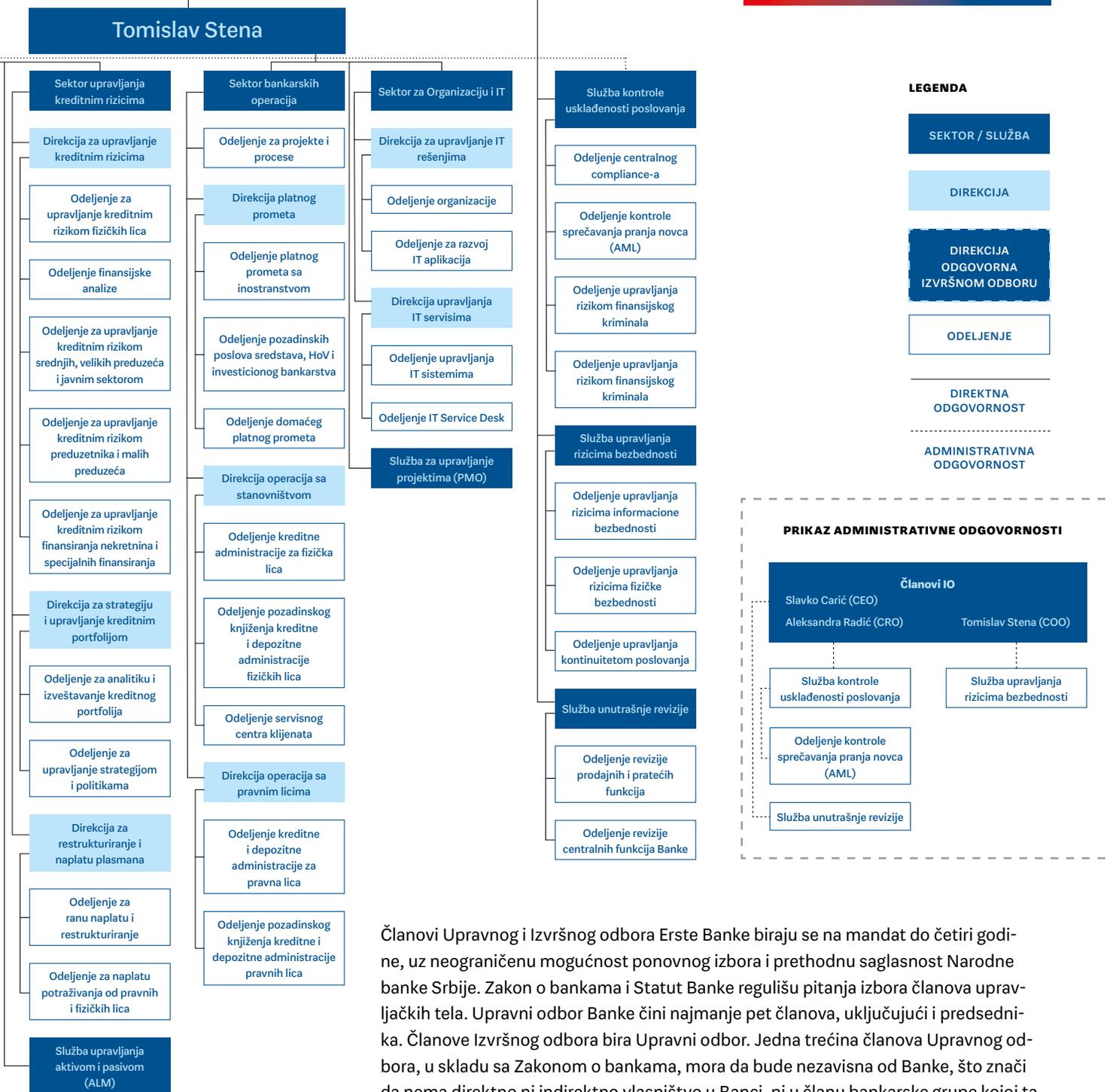
## Slavko Carić

## Jasna Terzić

## Aleksandra Radić



**Upravljačka šema  
Erste Bank a.d. Novi Sad  
na dan 31. 12. 2019.**



Članovi Upravnog i Izvršnog odbora Erste Banke biraju se na mandat do četiri godine, uz neograničenu mogućnost ponovnog izbora i prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije. Zakon o bankama i Statut Banke regulišu pitanja izbora članova upravljačkih tela. 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, jeste da prepoznaju sukob interesa i izveste o tome Službu Compliancea 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 Compliancea. 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 upravljanja učinkom i Politikom nagrađivanja. Ovim aktima pojedinačni bonusi menadžera zavise od tri kriterijuma: finansijskih rezultata Banke, profesionalnog ponašanja i izmerenih pojedinačnih rezultata. Kvalifikovanje za bonus za učinak zavisi od uticaja koji kategorija posla ima na poslovni učinak. Što je veći uticaj na ostvarenje poslovnog učinka Banke, veća je mogućnost ostvarenja bonusa. Bonus potencijali Izvršnog odbora definisani su njihovim ugovorima, a procenat bonus potencijala koji će biti isplaćen zavisi najpre od rezultata Banke, a onda i od individualnog učinka koji se procenjuje nakon završene finansijske godine na sastancima, tzv. *Career Committee* (Odbor za naknade), gde najviši (nadležni) menadžment Grupe a potom i Odbor za naknade diskutuju o performansama pojedinačnih članova Borda, pa tako i o iznosu bonusa koji im se dodeljuju.

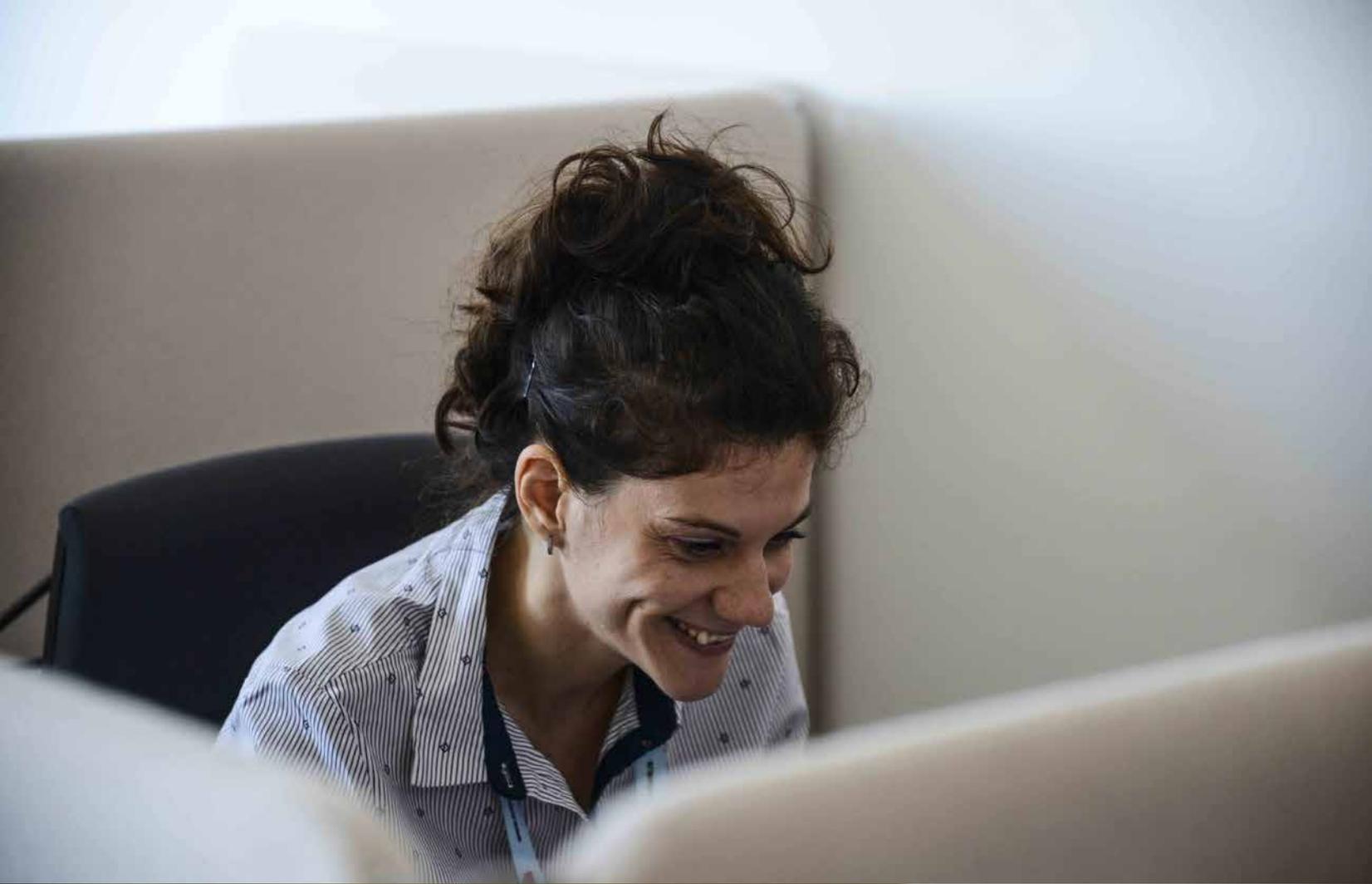
Rad Izvršnog odbora ocenjuje se kvartalnim izveštajima o poslovanju Banke koje razmatra Upravni odbor. Dužnosti, prava i odgovornosti predsednika i članova Izvršnog odbora regulisani su Zakonom o bankama, Statutom Banke, Poslovníkom o radu Izvršnog odbora, kao i odlukama Upravnog odbora. Izvršni odbor 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 Poslovníkom 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 sastanci svih sindikata Grupe, kojima prisustvuje i generalni direktor Erste Grupe Andreas Trajhl, a zaposleni Erste Banke u Srbiji preko Sindikata mogu uputiti pitanja generalnom direktoru, budući da predsednik Sindikata prisustvuje pomenutim sastancima.

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](mailto: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, promoviramo dosledan i obazriv pristup upravljanju rizikom u celoj Grupi, i identifikujemo, merimo i kontrolišemo finansijske i nefinansijske rizike koji utiču na naše poslovanje i optimizujemo preuzimanje rizika.

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

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

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.

## Prakse kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima (Compliance)

Cilj našeg programa kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima jeste obezbeđivanje poverenja u našu banku. On obuhvata sprečavanje i borbu protiv pranja novca i finansiranja terorizma, kršenja finansijskih sankcija, prevara i korupcije, a sve to s ciljem očuvanja i jačanja poverenja klijenata u našu banku i očuvanja njene dobre reputacije. Program obuhvata i 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 finansiranje terorizma, zloupotrebu osetljivih informacija, manipulisanje tržištem i insajdersko trgovanje;
- poznajemo svoje klijente, poslujemo samo s klijentima koji su se propisno identifikovali i samo u slučajevima kada razumemo poslovanje klijenta;
- identifikujemo, rešavamo i/ili obelodanjemo sve potencijalne sukobe interesa;
- vodimo striktno politike 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 obezbeđenja 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 sa propisima za svoje zaposlene;
- podstičemo sve zaposlene da obelodane sva pitanja koja izazivaju zabrinutost, pružamo program zaštite uzbunjivača (koji obezbeđuje anonimnost) i kontrolišemo sprovođenje adekvatnih mera ukoliko je došlo do prekršaja, pri čemu poštujemo i štitimo prava pojedinaca;
- potpisali smo Deklaraciju o borbi protiv korupcije Globalnog dogovora UN u Srbiji i posvećeni smo njenoj implementaciji u svakodnevnom poslovanju.

## Prevenција prevara i zloupotreba

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.

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

### Prva Erste Security & Fraud konferencija

U 2019. godini Erste Banka je organizovala prvu Security i Fraud konferenciju na kojoj su u fokusu bile teme sajber kriminala, socijalnog inženjeringa, digitalne forenzike i drugih naslova iz oblasti opšte bezbednosti i upravljanja rizicima finansijskog kriminala. Na konferenciji je učestvovalo više od 70 koleginica i kolega iz bankarskog sektora, stručnjaka iz Srbije u ovoj oblasti, ali i kolega i koleginica iz Erste i Sparkasse grupacije. O sveprisutnosti i značaju ove tematike svedočilo je veliko zadovoljstvo učesnika, kao i planovi kreirani za naredni period.



U skladu s krovnim dokumentom Regulatorna kontrola usklađenosti poslovanja Banke s propisima, 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 usvojene dokumente „Politika za sprečavanje korupcije” i „Proceduru za realizaciju donacija i sponzorstva” koje obuhvataju ovu materiju, i po njima je strogo zabranjen bilo koji vid koruptivnog ponašanja.

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 i koji upravo vodi korupciji. U ovom kontekstu, razlikuju se dve vrste sukoba interesa koji mogu ukazivati na korupciju: 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 počinioca ili sumnje na počinioca Whistleblow procesom, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala.

Pod eksternim sukobom interesa koji može ukazivati na korupciju Banka podrazumeva sukob interesa klijenta (ili drugog poslovnog partnera) između privatnog interesa za uštedom, povoljnijim uslovima, lakšim i bržim načinom 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 počinioca, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala, obavezna primena nezavisnog tender-skog modela ocene dobavljača itd.

U 2018. godini je rađena zvanična analiza rizika od prevara, a između ostalih je analiziran rizik od korupcije. Ova analiza sprovodi se na svake dve godine, uz obavezu revidiranja ukoliko se pojave nove relevantne informacije za procenu. U 2019. godini, s obzirom da nije bilo novih relevantnih podataka koji utiču na procenu, analiza nije sprovedena.

Procena rizika iz 2018. godine je potvrdila pretežno nizak (samo u jednoj kategoriji blago povišen) nivo rizika korupcije za Banku, imajući u vidu spoljne faktore kao visoko rizične (povišen nivo korupcije u zemlji prema oceni Transparency International – corruption perception index) i unutrašnje faktore koji mitiguju rizike, odnosno postojeće mere mitigacije koje značajno umanjuju spoljne rizike. Identifikovani su sledeći rizici: mito, zloupotreba ovlašćenja, falsifikovanje dokumenata, nevršenje dužnosti, narušavanje integriteta i reputacije.

Povišen nivo rizika s obzirom na delatnost nosi rizik zloupotrebe ovlašćenja, ali je svakako i ovaj rizik procenjen na donjoj granici srednjeg nivoa rizika.

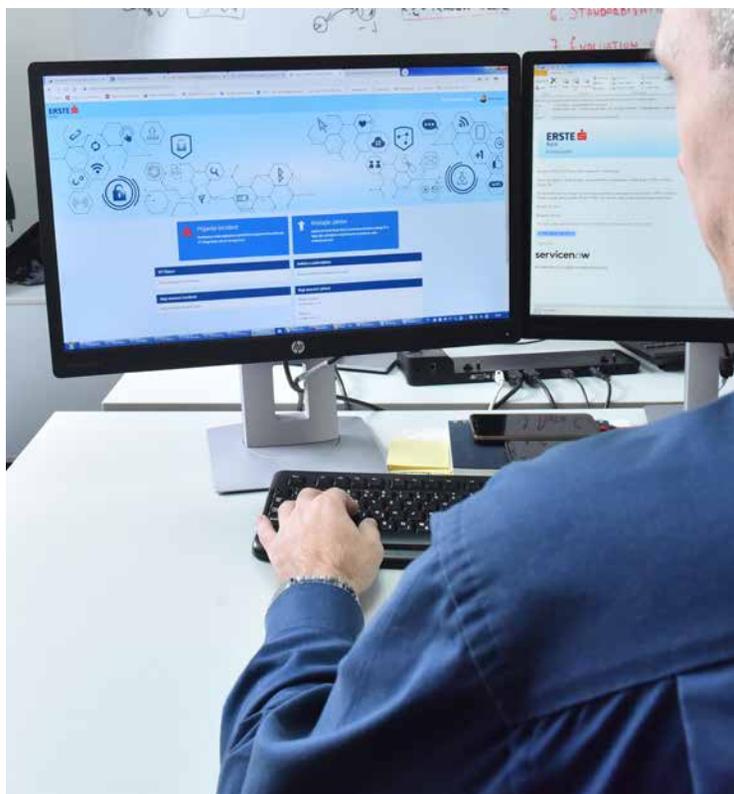
Takođe, zvanična procena rizika koji su u vezi sa korupcijom i faktora rizika u procenama rizika finansijskog kriminala pokazuje da ne postoje značajni rizici. Politika za sprečavanje korupcije (prvi put usvojena 2016. godine i od tada revidirana na godišnjem nivou) je sa nivoa smernica postala dokument nivoa „A1”, odnosno najviši akt usvojen od Izvršnog i Nadzornog Odbora, što govori o značaju koji Banka pridaje temi antikorupcije.

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 koje 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 2019. godine, antikorupcijske politike i procedure komunicirane su ka svih 29 članova najvišeg menadžmenta. Upravni odbor usvaja ove politike brojem glasova, dok Izvršni odbor politike usvaja potpisivanjem, te prilikom usvajanja daju svoje predloge i komentare i detaljno se upoznaju sa materijom. Na taj način, članovi ovih tela bivaju upoznati sa aktima pre nego stupe na snagu. Izvršni direktori su na distribucionoj listi za usvojene politike, i u obavezi su da se upoznaju sa njima odmah po usvajanju. U toku 2019. godine posebnu ciljanu obuku o antikorupciji su imala 4 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 2019. održani su interni i eksterni treninzi koji se sastoje iz svih compliance relevantnih tema (mito, korupcija, fraud, bezbednost i zdravlje na radu), kao i posebno ciljana obuka o antikorupciji. Ove obuke prošlo je 76% zaposlenih.

Tema antikorupcije je sastavni 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 nul-tom tolerancijom, rizicima, načinima prepoznavanja, načinima prijave i eskalacije slučajeva povezanih s rizikom, relevantnim aktima koje je potrebno poznavati i osobama za kontakt za bilo koje pitanje iz ove oblasti. Obuka se sprovodi u direktnoj komunikaciji korišćenjem prezentacija. Izvršena je integracija obuke o antikorupciji i u sistem e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke za sve zaposlene periodično, odnosno najmanje na svake dve godine, kao i sistem 'face to face' obuka koje Upravljanje rizicima finansijskog kriminala svake godine drži funkcijama Banke. Obuke o antikorupciji kroz sistem e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke se vrši kroz prezentovanje 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 ista nalazi, te merama mitigacije rizika i zaduženim osobama za upravljanje rizicima.

Pored jačanja internih kapaciteta, Banka svoje politike i procedure u ovoj oblasti komunicira i klijentima i poslovnim partnerima, sa ciljem sveobuhvatnog pristupa prevenciji korupcije. 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 godišnjim Izveštajem 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 sklapanju i ulaze u poslovne dogovore koji narušavaju slobodnu i fer konkurenciju;
- 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. Tokom 2019. godine ovu obuku prošlo je ukupno 174 novozaposlenih.

U 2019. nastavljeno je kvartalno izveštavanje Erste Grupi, i nije bilo incidentnih situacija niti pokrenutih postupaka protiv Banke u vezi sa povredom slobodne konkurencije.

## Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa

Erste Banka je aktivan član poslovnih i sektorskih udruženja koja su posvećena društvenoj odgovornosti, učestvujući u zajedničkim inicijativama i deleći dobre prakse iz oblasti korporativnog upravljanja, ali i drugih oblasti DOP-a.

Banka je član lokalnog ogranka Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija u Srbiji, kao i Foruma za odgovorno poslovanje, od samog osnivanja ovih mreža.

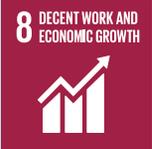
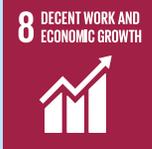
Principi Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija duboko su ukorenjeni u naše poslovanje, a iz godine u godinu unapređujemo naše prakse izveštavanja napretku, koje sada uključuju i izveštavanje prema UN principima osnaživanja žena. Uz to, Banka promovira i putem svojih mnogobrojnih inicijativa podržava nove Ciljeve održivog razvoja Ujedinjenih nacija definisane krajem 2016. godine. Više o principima Globalnog dogovora i izveštavanju Banke pročitajte na stranama 112–114.

[www.ungc.rs](http://www.ungc.rs)

[www.odgovornoposlovanje.rs](http://www.odgovornoposlovanje.rs)

## — 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
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Socijalno bankarstvo</li> <li>✓ Inkluzivni proizvodi</li> <li>✓ Finansijsko opismenjavanje</li> <li>✓ Programi Erste Fondacije</li> <li>✓ Superste program donacija</li> <li>✓ Korporativno volontiranje</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Socijalno bankarstvo</li> <li>✓ Finansiranje održive poljoprivrede kroz socijalno bankarstvo</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Godišnji zdravstveni pregledi zaposlenih</li> <li>✓ Savremeni uslovi za rad</li> <li>✓ Fleksibilno radno vreme</li> <li>✓ Fond solidarnosti</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Saradnja sa srednjim školama, visokim školama i fakultetima, kao i sa određenim studentskim organizacijama</li> <li>✓ Superste program donacija</li> <li>✓ Finansijsko opismenjavanje</li> <li>✓ Usavršavanje zaposlenih</li> <li>✓ Pristupačnost objekata</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politika diverziteta i inkluzije EBS</li> <li>✓ Kolektivni ugovor</li> <li>✓ Principi osnaživanja žena UN</li> <li>✓ Podeli svoje znanje – postani mentorka</li> <li>✓ Podrška programima koji posebno targetiraju temu osnaživanja žena i devojčica</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Načela zaštite životne sredine EBS</li> <li>✓ Politika upravljanja energijom EBS</li> <li>✓ Specijalna finansiranja</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Specijalna finansiranja</li> <li>✓ Krediti za fizička lica za energetska efikasnost</li> <li>✓ Politika upravljanja energijom EBS</li> <li>✓ Načela zaštite životne sredine EBS</li> </ul>

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
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politika zapošljavanja EBS po principu jednakih mogućnosti i bez diskriminacije po bilo kom osnovu</li> <li>✓ Sindikat EBS</li> <li>✓ Kolektivni ugovor</li> <li>✓ Programi usavršavanja zaposlenih</li> <li>✓ Blagajnički fond solidarnosti</li> <li>✓ Prakse i stipendije za mlade</li> <li>✓ Finansijska inkluzija: socijalno bankarstvo i inkluzivni proizvodi</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Socijalno bankarstvo</li> <li>✓ Inkluzivni proizvodi</li> <li>✓ Podrška lokalnim HUB-ovima</li> <li>✓ Podrška programima koji promovišu inovativnost i preduzetništvo</li> <li>✓ Superste program donacija</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politika diverziteta i inkluzije EBS</li> <li>✓ Mobilnost u okviru Erste Grupe</li> <li>✓ Socijalno bankarstvo</li> <li>✓ Odgovorno finansiranje</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Socijalno bankarstvo</li> <li>✓ Korporativno volontiranje</li> <li>✓ Superste program donacija</li> <li>✓ Erste Fondacija</li> <li>✓ Banka je članica Arhus centra u Srbiji</li> <li>✓ Pristupačnost objekata</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politika upravljanja energijom EBS</li> <li>✓ Načela zaštite životne sredine EBS</li> <li>✓ Lanac dobavljača – podrška domaćim dobavljačima</li> <li>✓ Erste Group Procurement EGP Kodeks ponašanja za dobavljače robe i usluga</li> <li>✓ Erste Group Procurement Supplier Audit Questionnaire (SAQ) upitnik za dobavljače</li> <li>✓ Obavezna sertifikovana obuka za zaposlene u EGP povezana s etikom nabavke i snabdevanja koju organizuje CIPS – The Chartered Institute of Procurement and Supply</li> </ul>

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
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Načela zaštite životne sredine EBS</li> <li>✓ Politika upravljanja energijom EBS</li> <li>✓ Reciklaža</li> <li>✓ Upotreba reciklirane i FSC hartije</li> <li>✓ Specijalna finansiranja</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Korporativno volontiranje</li> <li>✓ Upotreba reciklirane i FSC hartije u svakodnevnom poslovanju</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Delovanje banke u ovoj oblasti je regulisano nizom dokumenata koji se odnose na odgovorno finansiranje, borbu protiv korupcije, sprečavanje pranja novca</li> </ul>
						<p>Partneri su ključni za kvalitet programa i uspeh. Samo neki od onih sa kojima saraduje banka:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Globalni dogovor UN u Srbiji</li> <li>✓ Forum za odgovorno poslovanje</li> <li>✓ Trag Fondacija</li> <li>✓ Smart kolektiv</li> <li>✓ Erste Fondacija</li> <li>✓ EcoNomic Expert</li> <li>✓ Community Association</li> <li>✓ Business Innovation Programs</li> <li>✓ Razvojni biznis centar Kragujevac</li> <li>✓ Swisscontact</li> <li>✓ KfW</li> <li>✓ EBRD</li> <li>✓ EIB</li> <li>✓ EIF</li> <li>✓ MIGA</li> <li>✓ Arhus centar</li> <li>✓ CIPS – The Chartered Institute of Procurement and Supply</li> </ul>

# Naši ljudi

Podrška, odgovornost, poverenje, inovativnost i stvaranje – to su vrednosti kojima se vodimo u poslovanju sa klijentima, ali i u međusobnim odnosima u Erste timu. Na ovim vrednostima, zajedno stvaramo banku budućnosti.

Želimo da pružimo atraktivno radno okruženje za angažovane i posvećene ljude, spremne za učenje i profesionalno usavršavanje. Zbog toga je briga o zadovoljstvu i motivaciji naših zaposlenih na vrhu prioriteta Erste Banke, uz neizostavno pružanje jednakih mogućnosti, zaštitu prava i transparentnu komunikaciju.

## Postigli smo u 2019:

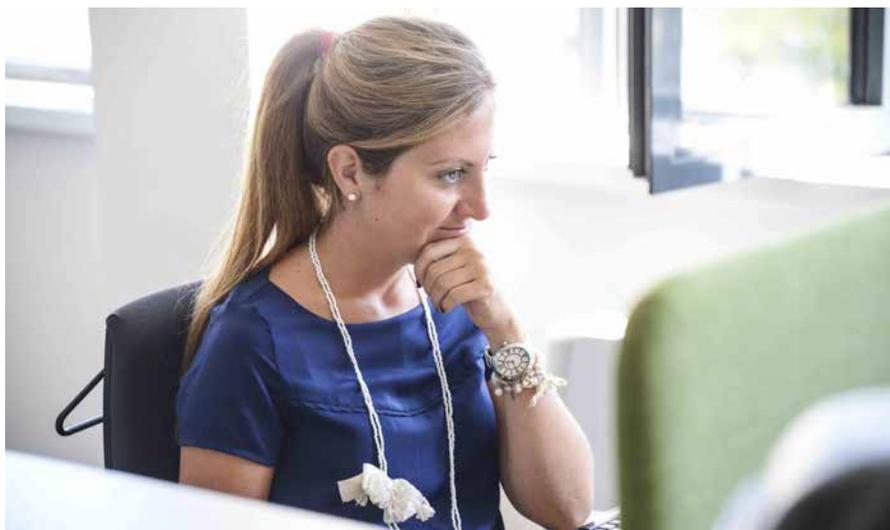
- ✓ Nastavak aktivnosti na unapređenju rodne ravnopravnosti
- ✓ Nastavljeno je sa razvojem standardizovanog i kontinuiranog sistema interne edukacije za zaposlene u Ritejl sektoru
- ✓ U razvoj zaposlenih uloženo je 58 miliona dinara, sa više od 32.100 sati realizovanih obuka
- ✓ Broj zaposlenih koji je u 2019. iskoristio mogućnost besplatnog sistematskog pregleda je 258

Sa ciljem da obezbedimo i unapređujemo motivišuće radno okruženje, fokusirani smo na sledeće prioritete 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



U 2019. godini u Banci je bilo ukupno 1.154 zaposlenih, 26% muškaraca i 74% žena. U Izvršnom odboru Banke, koji ima četiri člana, žene su takođe ravnopravno zastupljene, na dve pozicije u Izvršnom odboru. Najviši organ upravljanja Banke jeste Upravni odbor koji se sastoji od šest članova.

Erste Banka vidi diverzitet i inkluziju kao suštinski deo svoje poslovne strategije i ključ za privlačenje najboljih talenata, spremnih da razvijaju i ponude inovativne i moderne finansijske proizvode i usluge velikoj i veoma raznolikoj bazi klijenata. 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. Principi diverziteta i inkluzije, kao i opšte smernice za razvoj i implementaciju ciljeva i strategija u vezi sa ovim temama, definisani su Politikom diverziteta i inkluzije koja je usvojena 2017. godine. Ova Politika ažurirana je u 2019. godini radi usklađivanja sa politikom Erste Grupe. Dopune se odnose na smernice za zaposlene, u vidu uvođenja i opisa procesa upravljanja operativnim sukobom, počev od utvrđivanja odgovornog lica za sam proces – ADR, kome se zaposleni i druga zainteresovana lica mogu obratiti u slučaju da se osećaju diskriminisanim ili zlostavljanim na radu i u vezi sa radom, ili smatraju da navedeni slučajevi postoje, pa do definisanja konkretnih koraka koji se preduzimaju u cilju rešavanja sporne situacije.

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. Od 2018. godine, rodno senzitivni jezik je uveden u nova opšta akta, kao i u usmenu i pisanu komunikaciju.



Promene u ukupnom broju zaposlenih prema polnoj strukturi:

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2016.	1.021	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2017.	1.075	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2018.	1.117	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2019.	1.154
ŽENE	722	ŽENE	773	ŽENE	810	ŽENE	850
MUŠKARCI	299	MUŠKARCI	302	MUŠKARCI	307	MUŠKARCI	304

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

UKUPAN BROJ RUKOVODEĆIH RADNIH MESTA	2016.	2017.	2018.	2019.	UKUPAN BROJ IZVRŠNIH RADNIH MESTA	2016.	2017.	2018.	2019.
		178	179	175		95		843	186
ŽENE	95	96	82	91	ŽENE	627	677	717	755
MUŠKARCI	83	83	93	93	MUŠKARCI	216	219	225	213

Promene u ukupnom broju zaposlenih upućenih na stručno usavršavanje ili obuku prema polnoj strukturi:

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH UPUĆENIH NA STRUČNO USAVRŠAVANJE ILI OBUKU	2016.	2017.	2018.	2019.
		683	986	1.043
ŽENE	439	694	743	709
MUŠKARCI	244	292	300	290

	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	988	993	972	992	1.027	1.021	1.075	1.117	1.154
UKUPAN BROJ STALNIH TREĆIH LICA	166	31	165	226	209	173	174	180	157
UKUPAN BROJ RADNO ANGAŽOVANIH	1.154	1.024	1.137	1.218	1.236	1.194	1.249	1.297	1.311

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.		2018.		2019.	
	MUŠKARCI	ŽENE	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
NOVI SAD	115	336	76	235	110	316	125	310	136	321	123	302	120	320	126	372	99	278
BEOGRAD	101	162	95	185	101	164	103	169	108	179	87	164	96	172	120	197	90	149
OSTALO	66	208	109	293	68	213	69	216	67	216	89	256	86	281	61	241	115	423
UKUPNO	282	706	280	713	279	693	297	695	311	716	299	722	302	773	307	810	304	850

PROCENAT ZAPOSLENIH PREMA POLU	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
MUŠKARCI	28%	29%	30%	30%	29%	28%	27%	26%
ŽENE	72%	71%	70%	70%	71%	72%	73%	74%

STRUKTURA ZAPOSLENIH PREMA KATEGORIJAMA	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.		2018.		2019.	
	MUŠKARCI	ŽENE	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
RUKOVODIOCI	76	87	76	94	86	88	78	86	78	90	83	95	83	96	82	93	91	95
NERUKOVODIOCI	206	619	204	619	193	605	219	609	233	626	216	627	219	677	225	717	213	755
UKUPNO	<b>282</b>	<b>706</b>	<b>280</b>	<b>713</b>	<b>279</b>	<b>693</b>	<b>297</b>	<b>695</b>	<b>311</b>	<b>716</b>	<b>299</b>	<b>722</b>	<b>302</b>	<b>773</b>	<b>307</b>	<b>810</b>	<b>304</b>	<b>850</b>

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
ISPOD 30 GODINA	13%	15%	14%	13,4%	9%	11%	12%	14%
30–50 GODINA	61%	62%	63%	63,9%	67%	67%	68%	68%
IZNAD 50 GODINA	26%	23%	23%	22,7%	24%	22%	20%	18%

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.		2018.		2019.	
NA ODREĐENO VREME (OV) ILI NEODREĐENO VREME (NV)	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV
NOVI SAD	17	434	29	282	7	256	14	421	23	434	28	397	39	401	42	456	27	350
BEOGRAD	12	251	8	272	18	410	17	255	18	269	25	226	30	238	25	292	21	218
OSTALO	9	265	9	393	8	273	9	276	19	264	33	312	54	313	49	253	95	443
UKUPNO	<b>38</b>	<b>950</b>	<b>46</b>	<b>947</b>	<b>33</b>	<b>939</b>	<b>40</b>	<b>952</b>	<b>60</b>	<b>967</b>	<b>86</b>	<b>935</b>	<b>123</b>	<b>952</b>	<b>116</b>	<b>1.001</b>	<b>143</b>	<b>1.011</b>

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPU ZAPOSLENJA	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.		2018.		2019.	
SA PUNIM RADNIM VREMENOM (PRV) ILI NEPUNIM RADNIM VREMENOM (NRV)	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV
NOVI SAD	450	1	309	2	426	0	435	0	457	0	425	0	440	0	498	0	377	0
BEOGRAD	262	1	278	2	264	1	271	1	286	1	250	1	267	1	316	1	238	1
OSTALO	271	3	402	0	281	0	285	0	283	0	345	0	367	0	302	0	538	0
UKUPNO	<b>983</b>	<b>5</b>	<b>989</b>	<b>4</b>	<b>971</b>	<b>1</b>	<b>991</b>	<b>1</b>	<b>1.026</b>	<b>1</b>	<b>1.020</b>	<b>1</b>	<b>1.074</b>	<b>1</b>	<b>1.116</b>	<b>1</b>	<b>1.153</b>	<b>1</b>

## Zabrana diskriminacije i jednake mogućnosti

Zabrana diskriminacije po bilo kom osnovu je 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 ležbejki, 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 su sastavni deo dvodnevne obuke „Dobro došli u Erste”, čiji je cilj da upozna sve praktikante i novozaposlene Erste Banke sa pravima zaposlenih, principima antidiskriminacije, 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 2019. godine 174 zaposlenih, odnosno 20,27% ukupnog broja zaposlenih prošlo je obuke o temama povezanim s ljudskim pravima.

U Erste Banci već devet 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 2019. 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, na šta smo posebno ponosni. Pored toga, preko internih žalbenih mehanizama, Banka nije zabeležila nijednu žalbu u oblasti radnih prava.



### 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 vodi 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 Erste brendom. Svi novozaposleni se putem 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 se upoznaju gledanjem filma koji smo snimili sa zaposlenima. Nastavljamo da unapređujemo program uvođenja novozaposlenih, kojim ćemo formalizovati prvih šest meseci provedenih u Banci.**

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH	74	44	89	87	96	167	144	174
UKUPAN BROJ OSOBA KOJE SU NAPUSTILE KOMPANIJU	69	65	69	51	102	113	102	132
STOPA FLUKTUACIJE*	6,97%	6,6%	7%	5%	10%	11%	9%	10%

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

## Kolektivni ugovor

Kolektivnim ugovorom, koji je 2017. godine potpisan između Sindikata i Banke, svim zaposlenima Banke zagarantovane su beneficije iznad onih predviđenih Zakonom o radu. Ugovor je rezultat spremnosti obe strane da aktivno rade na unapređenju prava zaposlenih, koji predstavljaju pokretače i snagu promena i unapređenja kojima stalno težimo. 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. U 2019. godini, usvojene su izmene Kolektivnog ugovora kojima su povećani iznosi minimalne zarade po platnim razredima.

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 na radu kod poslodavca
- Poslodavac može zaposlenom da obezbedi jubilarnu nagradu i povodom obeležavanja drugog bitnog događaja kod poslodavca
- Porodiljsko odsustvo sa zagarantovanom 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.)

PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU ISKORISTILI PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO*	40	69	67	80	85	79	48	35
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA RADNO MESTO PO ISTEKU PORODILJSKOG ODSUSTVA **	36	33	17	33	35	47	19	31
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA I KOJI SU BILI ZAPOSLENI 12 MESECI NAKON POVRATKA NA POSAO***	34	52	51	56	40	5	6	4
STOPA POVRATKA NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU 12 MESECI PO POVRATKU NA POSAO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

\* 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.

## Interne komunikacije



Pristup internim komunikacijama u Erste Banci definisan je Strategijom komunikacija, usvojenom za period 2017–2019. godine. Adekvatna razmena informacija i blagovremeno upoznavanje sa novostima u Banci, ključni su za efikasnost procesa, ali i za uključenost i zadovoljstvo zaposlenih.

Tokom godine redovno se organizuju interni sastanci, okupljanja i konferencije na kojima zaposleni imaju priliku da se direktno upoznaju sa novostima iz Banke, razmene informacije i ideje s kolegama iz drugih regiona i organizacionih delova, i zajednički rade na rešavanju problema. U skladu sa tendencijom digitalizacije, na svim većim internim događajima koriste se interaktivni onlajn alati.

Od 2015. godine, zaposlenima je dostupna i interna društvena mreža, koja koristi sve funkcionalnosti savremenih popularnih društvenih mreža, kao što su #(hashtag) i @(mention), i omogućava zaposlenima da komunikaciju učine bržom, efikasnijom i zanimljivijom.

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](mailto:otvoreno@erstebank.rs)

[otvorena.vrata@erstebank.rs](mailto:otvorena.vrata@erstebank.rs)

[kommunikacije@erstebank.rs](mailto:kommunikacije@erstebank.rs)

---

## — Razvoj i usavršavanje zaposlenih

---

Razvoj i usavršavanje zaposlenih predstavlja jedan od najvažnijih strateških prioriteta Erste Banke. 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. Politika obuke i razvoja zaposlenih ažurirana je tokom 2019. godine, odredbama koje se odnose na redefinisane odgovornosti učesnika u procesu obuke i razvoja zaposlenih u Banci u skladu sa praksom i budućim razvojnim planovima, predviđanje koučinga kao dodatne razvojne aktivnosti, ulogu rukovodioca u ispunjenju ličnog plana zaposlenog i sl.

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. Pored internih obuka, Erste Banka zaposlenim omogućava upućivanje na eksternu obuku, kao i studijske periode sa garantovanim povratkom na radno mesto. 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.

### Effective Management Practices program

Ovaj program namenjen je razvoju menadžmenta na L4 poziciji i zasnovan je na pristupu kombinovanog učenja, koji ima za cilj da ujednači i unapredi prakse iz oblasti menadžmenta, kao i da unapredi ukupan kapacitet menadžmenta uz korišćenje kombinacije e-learning platforme i tradicionalne metode rada u učionici.

Ključne oblasti koje su pokrivene programom jesu:

- Razvoj zaposlenih i tima
- Delegiranje
- Povratna informacija
- Efektivno vođenje sastanaka
- Upravljanje reakcijom na promenu – model promene

Pri izradi programa imali smo na umu da zaposlenima obezbedimo kontinuiranu obuku u skladu sa njihovim potrebama, a da vreme iskoristimo tako da ne remetimo redovne radne aktivnosti zaposlenih. Njima su predstavljeni konkretni menadžment alati koje mogu upotrebiti u svakodnevnom radu. Program podstiče i bolje konekcije i pospešivanje saradnje među učesnicima na istom menadžment nivou, a nadasve neguje kulturu učenja i deljenja znanja.

Pojekat celokupnog programa treninga Effective Management Practices kombinuje:

- Jednodnevni trening – „The 6 Critical Practices for Leading a Team” koji realizuje Franklin Covey Serbia;
- Poludnevne sesije „espresso” trening i jednodnevnu followup sesiju koju realizuje Viga konsalting;
- Sadržaje platforme Franklin Covey e-learning (učesnicima programa dostupni su svi materijali koji se nalaze na platformi All Access Pass).

## Trening za poslovne mišiće

U našem Ritejl sektoru i tokom 2019. se kontinuirano radi na konceptu obuka definisanom u 2018. godini koji podrazumeva module u zavisnosti od pozicije i dužine radnog staža zaposlenih i odnosi se na sve zaposlene u Ritejlu.

Ove specijalne obuke osmišljene su radi smanjenja propusta u svakodnevnom radu, unapređenja kvaliteta baze podataka o klijentima, potpune implementacije savetodavnog koncepta, unapređenja kvaliteta usluge s ciljem zadržavanja leaderske pozicije u Indeksu iskustva i preporuke klijenta, kao i podrške digitalizaciji i novom core sistemu.

Obuke obuhvataju tehnička i proceduralna znanja i veštine, kao i znanja i veštine koji se odnose na prodaju, promenu navika i načina na koje zaposleni razmišljaju. Naš krajnji cilj jeste standardizacija znanja zaposlenih, kao i u uvođenje kontinuirane interne edukacije koja će omogućiti proaktivan pristup nadolazećim promenama u bankarskom sektoru.

## Interni treneri

U Banci se posebna pažnja posvećuje radu sa internim trenerima. Tokom 2019. godine, 8 zaposlenih je dobilo diplomu Master trenera- trenera za trenere koji dalje prenose znanje na ostale trenere. Izborom trenera u 2019. godini povećali smo naš pool trenera za 25 i održali naš prvi interni „Train the trainer” – Trening za trenere izvođen od strane Master trenera na kome su treneri obučeni veštinama i znanjima potrebnim za realizaciju obuka.

**First time manager obuka** – u 2019. godini nastavili smo da radimo na razvoju novih menadžera kroz program „Toolkit for first time managers”, kojim osnažujemo sve one koji su prvi put postali menadžeri.

**Grupne obuke** – tokom 2019. godine završen je još jedan Group Graduate program koji se realizuje na nivou Erste Grupe. Program kombinuje predavanja u učionicama i na daljinu, obuku na samom poslu i rad na projektu, traje osamnaest meseci i polaznicima daje mogućnost da steknu nova znanja o savremenom bankarstvu. Dvadeset i dvoje učesnika iz različitih članica Erste Grupe, uključujući i Srbiju, dobili su sertifikate o uspešnom završetku ovog programa. U 2019. godini započeo je novi ciklus ovog programa koji traje godinu i po dana, u kome učestvuje naš kolega Stefan Drljača.

Zaposleni u Direkciji za mikro klijente su tokom 2019. godine imali **Refresh obuka znanja za zaposlene pod radnim nazivom modul V u prodajnoj mreži**. Obuka je trajala 3 dana i obuhvatala je najvažnije delove posla zaposlenih u Direkciji za mikro klijente, uz dobijanje šire slike u vezi sa kretanjima na bankarskom tržištu, digitalizacijom, formiranjem cena proizvoda i drugim važnim temama. Sve oblasti su podrazumevale i rad kroz praktične primere.

Tokom 2019. godine urađena je i **Refresh obuka znanja za zaposlene pod radnim nazivom modul V** u prodajnoj mreži, koji su na pozicijama blagajnika, direktora filijala kao i za zaposlene u ekspres ekspoziturama. Obuka je trajala pet radnih dana i obuhvatala je najvažnije delove posla blagajnika/savetnika. Deo obuke je bila i digitalizacija koja predstavlja važan deo našeg poslovanja.

Obuka je organizovana sa ciljem da:

- podignemo zadovoljstvo klijenata i zaposlenih
- povećamo prodajnu efikasnost zaposlenih u mreži
- poboljšamo kvalitet baze podataka o klijentima
- smanjimo propuste u svakodnevnom radu zaposlenih
- podignemo svest o značaju digitalizacije.

## #Erste Talks

Imajući u vidu brzinu koja odlikuje moderno doba, nedostatak vremena, veliku količinu informacija koje obrađujemo tokom dana i potrebu da budemo u toku sa savremenim trendovima, Služba ljudskih resursa je u 2019. pilotirala #ErsteTalks sa zaposlenima u Beogradu i Novom Sadu. U pitanju je format jednosatnih sesija pred kraj radnog dana, na kojima razmenjujemo znanje i bavimo se različitim zanimljivim i relevantnim temama kojima nemamo dovoljno vremena da se posvetimo zbog svakodnevnih obaveza.

Tokom 2019. godine razgovarali smo o blokčejnu, međugeneracijskim razlikama, malim tajnama velikih majstora inovacija – startapima i veštačkoj inteligenciji. Naši gosti bili su predstavnici Blockchain Huba Srbija, AIESEC-a, ICT huba i govornik sa Data science konferencije.

UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJAMA ZAPOSLENIH	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
RUKOVODIOCI	5.549,28	3.538	3.901	6.446,48	5.830	5.783	7.579	5.409	9.784
NERUKOVODIOCI	16.052,72	14.939	7.457,5	9.278,52	15.511	13.546	16.858	25.257	22.340

UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA POLU	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
MUŠKARCI	5.906,5	5.388	4.678	6.290	6.780	7.085	8.157	7.944	10.704
ŽENE	15.695,5	13.089	6.680,5	9.435	14.561	12.244	16.280	22.722	21.420

PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PO ZAPOSLENOM	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
RUKOVODIOCI	34,04	20,811	22,4	39,3	33,05	32,49	42,3	30,91	52,6
NERUKOVODIOCI	19,46	6,693	9,3	11,2	17,34	16,07	18,8	26,81	23,08

PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PREMA POLU	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
MUŠKARCI	20,95	19,24	16,7	21,1	26,49	23,7	27	25,88	35,21
ŽENE	22,23	18,38	9,6	13,5	22,30	16,96	21,06	28,05	25,2

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 Grupa, kao i Erste Banka u Srbiji, poznate su kao kompanije koje prate savremene trendove, a novom platformom EMMA koju smo pokrenuli 2018. godine i koja pomaže zaposlenima da sveobuhvatnije postavljaju, adekvatno predstavljaju i lakše realizuju svoje poslovne ciljeve, pokazali smo da nam je razvoj pojedinca jednako važan kao i razvoj novih tehnologija.

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 performer – 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. Za ključne zaposlene angažovane na projektu LIFT uvedeno je nagrađivanje kroz bonus na polugodišnjem nivou, kako bismo nagradili i dodatno motivisali kolege koje svojim zalaganjem aktivno doprinose ovom projektu koji je od ključne važnosti za Banku.

---

## — 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.

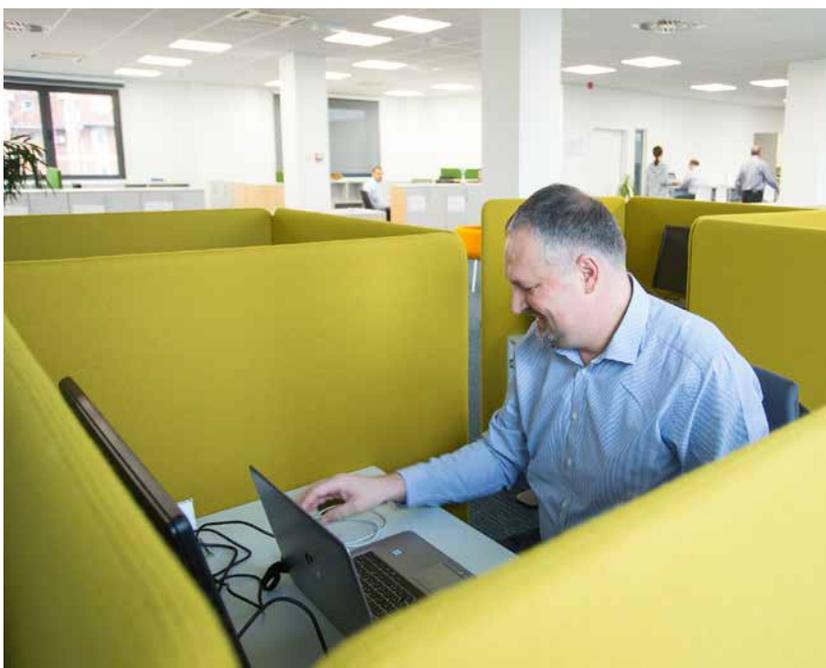
Služba upravljanja rizicima bezbednosti zadužena je za fizičku zaštitu, tehničku zaštitu, informacionu bezbednost, upravljanje kontinuitetom poslovanja, protivpožarnu zaštitu, vanredne situacije i bezbednost i zdravlje na radu. Od 2019. godine u Banci postoji imenovano Lice za bezbednost i zdravlje na 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*.

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

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, oftamološki pregled, EKG, ultrazvuk dojki, štitne žlezde ili abdomena. U 2019. godini, besplatni zdravstveni pregled iskoristilo je 258 zaposlenih.

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.

U 2019. godini zabeleženo je ukupno 14 povreda na radu, koje su bile lakšeg karaktera. Povreda sa ozbiljnim posledicama nije bilo.



STOPA POVREDA NA RADU SA OZBILJNIM POSLEDICAMA*	2018.	2019.
ZAPOSLENI	0,44	0
RADNO ANGAŽOVANI (OBEZBEĐENJE, HIGIJENA I SL.)	0	0
NEZAVISNI PODIZVOĐAČI	0	0

\* Stopa povreda na radu sa ozbiljnim posledicama izračunata je prema formuli: ukupan broj povreda na radu sa ozbiljnim posledicama (5) / ukupan broj radnih sati (2.260.808) × 200.000.

STOPA ZABELEŽENIH POVREDA NA RADU*	2018.	2019.
ZAPOSLENI	1,50	1,20
RADNO ANGAŽOVANI (OBEZBEĐENJE, HIGIJENA I SL.)	0	0
NEZAVISNI PODIZVOĐAČI	0	0

\* Stopa zabeleženih povreda na radu izračunata je prema formuli: ukupan broj zabeleženih povreda na radu (17) / ukupan broj radnih sati (2.260.808) × 200.000

	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
UKUPAN BROJ POVREDA	5	11	10	6	5	10	/*****	/*****
STOPA POVREDA*	0,5	1,12	1	0,58	0,48	0,92	/	/
UKUPAN BROJ IZGUBLJENIH DANA	56	276	318	192	87	412	/	/
STOPA IZGUBLJENIH DANA**	5,59	28,17	31,80	18,55	8,42	38,02	/	/
UKUPAN BROJ DANA BOLOVANJA***	5.753	5.939	6.501	8.027	8.332	7.594	/	/
STOPA IZOSTAJANJA S POSLA****	2,3	2,43	2,60	3,10	3,23	2,80	/	/

\* Stopa povreda predstavlja učestalost povreda u periodu izveštavanja, na svakih 100 zaposlenih. Izračunata je prema formuli: ukupan broj povreda / ukupan broj radnih sati × 200.000. U stopu su uključene povrede utvrđene propisima o penzijskom i invalidskom osiguranju, na osnovu Izveštaja o povredi na radu / profesionalnom oboljenju (lake i teške).

\*\* Stopa izgubljenih dana predstavlja učestalost izgubljenih dana zbog povreda, na svakih 100 zaposlenih. Izračunata je prema formuli: ukupan broj izgubljenih dana / ukupan broj radnih sati × 200.000. Pod „danima” se podrazumevaju radni dani (ponedeljak–petak), a računanje izgubljenih dana počinje dan posle nesreće.

\*\*\* Ukupan broj dana bolovanja svih zaposlenih u periodu izveštavanja, ne računajući porodiljska odsustva.

\*\*\*\* Stopa izostajanja s posla izražava procentualni udeo dana bolovanja u ukupnom broju radnih dana. Izračunata je prema formuli: ukupan broj dana bolovanja / ukupan broj radnih dana radno angažovanih.

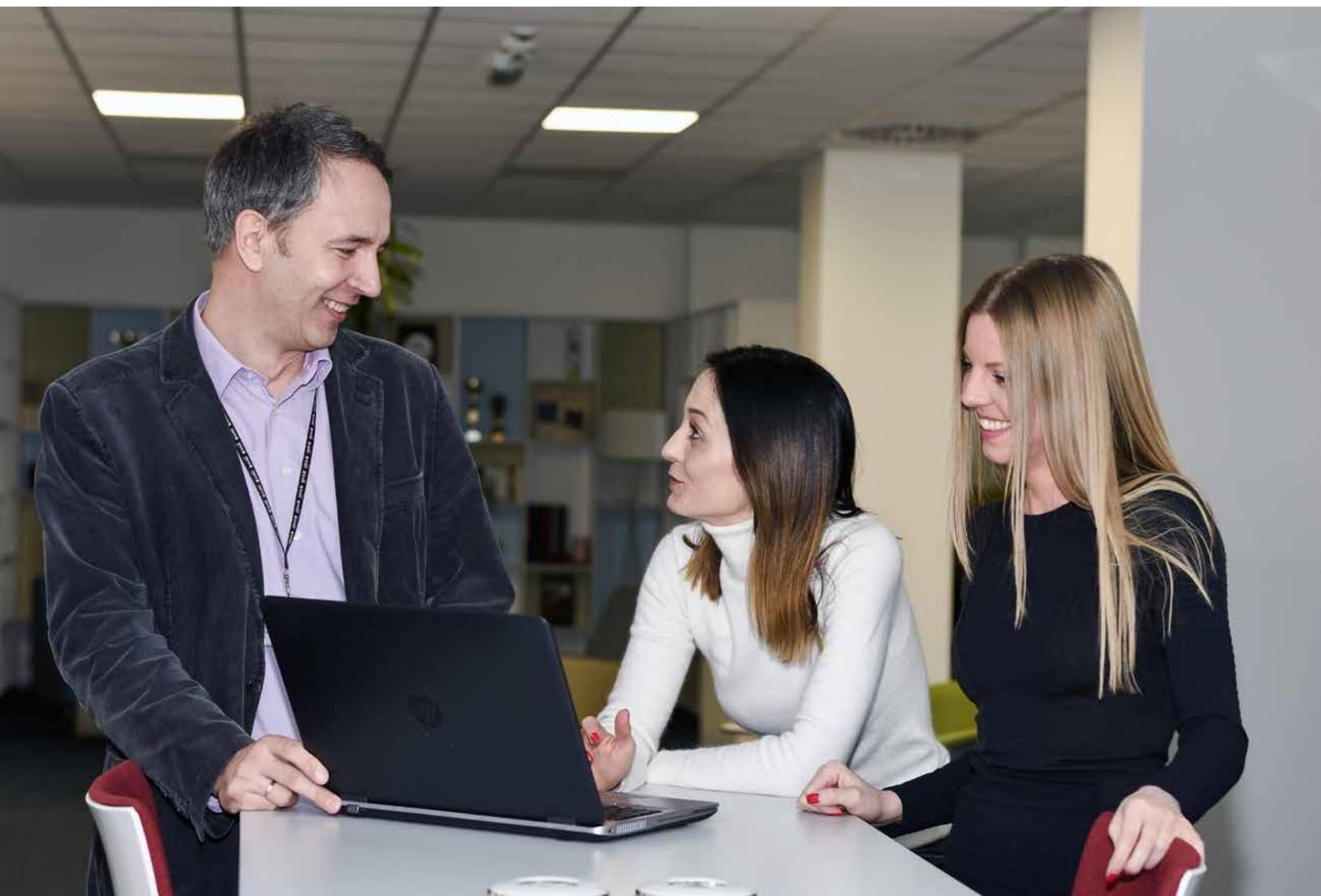
\*\*\*\*\* Uvođenjem izmena GRI indikatora u vezi sa povredama na radu, o ovim podacima više nije potrebno izveštavati.

STOPA POVREDA	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.*	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
NOVI SAD	0,00	0,30	0,10	0,51	0,10	0,40	0,10	0,10	–	0,19	–	0,46
BEOGRAD	0,00	0,00	0,00	0,20	0,20	0,00	0,28	–	–	0,10	–	0,09
OSTALO	0,00	0,20	0,00	0,31	0,00	0,30	0,10	–	–	0,19	0,09	0,28
UKUPNO	0,00	0,50	0,10	1,02	0,30	0,70	0,48	0,10	–	0,48	0,09	0,83

\* Uvođenjem izmena GRI indikatora u vezi sa povredama na radu, o ovim podacima više nije potrebno izveštavati.

STOPA IZGUBLJE- NIH DANA	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.*	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
NOVI SAD	0,00	2,39	0,00	7,04	0,20	13,70	3,86	0,87	–	5,52	-	16,70
BEOGRAD	0,00	0,00	0,00	2,76	7,10	0,00	12,95	–	–	1,55	-	3,14
OSTALO	0,00	3,20	0,00	18,37	0,00	10,80	0,87	–	–	1,35	10,15	8,03
UKUPNO	0,00	5,59	0,00	28,17	7,30	24,50	17,68	0,87	–	8,42	10,15	27,87

\* Uvođenjem izmena GRI indikatora u vezi sa povredama na radu, o ovim podacima više nije potrebno izveštavati.



## Bofosijada – Bankarske igre u kojima pobeđujemo

Na još jednim Bankarskim igrama, u organizaciji SS BOFOS (Samostalni sindikat zaposlenih u bankama, osiguravajućim društvima i drugim finansijskim organizacijama Srbije), Erste reprezentacija po treći put je osvojila prvo mesto.

Bofosijada 2019 održana je u Kladovu početkom juna 2019. godine. Sportski timovi Vojskojanske banke, KSO DDOR a.d.o. Novi Sad, SO SS Erste Bank, SO SS Narodna banka Srbije, SO SS NLB Banka, SO SS zaposlenih u Garancijskom fondu APV, Sindikata Ujedinjene banke Bugarske, Sindikata finansijskih organizacija Crne Gore, Unije slobodnih sindikata Crne Gore, Stopanske banke iz Severne Makedonije i Sindikata „Terapia” iz Rumunije takmičili su se u odbojci, stonom tenisu, kuglanju, kujanju riblje čorbe, streljaštvu, šahu, pikadu, tenisu, košarci 3 na 3, malom fudbalu, nadvlačenju konopca i skoku iz mesta.

Erste Banka je sa 35 sportista u odnosu na ekipe koje su imale 50 i više sportista uspela da osvoji brojna prva mesta i da sa 47 osvojenih bodova odnese pobeđnički pehar.

## Sindikat Erste Banke

Sindikalna organizacija samostalnog sindikata Erste Bank a. d. Novi Sad (SOSS) deluje već četrnaest 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 14 predstavnika iz svih organizacionih delova i predsednik koji se bira svake pete godine.

### Kolektivnim ugovorom iz 2017. godine ostvarena su sledeća prava:

- Izražavanje zarade u dinarima
- Mogućnost povećanja broja dana godišnjeg odmora po odluci neposrednog rukovodioca (+3 dana)
- Uvećanje otpremnina za sve zaposlene za 10% u odnosu na zakonski određene otpremnine
- Zadržavanje postignutih prednosti u odnosu na Zakon o radu, kao što su: jubilarne nagrade za 10, 20, 30 i 40 godina rada u Banci, nivo toplog obroka i regresa, solidarno-socijalna pomoć za zaposlene, definisane mogućnosti plaćenog odsustva, godišnji odmor veći od zakonskog minimum itd.

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.

Godinu 2019. svakako je obeležila i treća uzastopna pobeda sportista Erste Banke na Bofosijadi (međubankarski – granski sportski susreti), čime je prelazni pehar prešao u trajno vlasništvo EBS što nije zabeleženo u dugoj istoriji našeg Sindikata. Naravno, nije izostalo organizovanje podele paketića i vaučera zaposlenima, s tim što je tradicionalna manifestacija podele slatkih novogodišnjih paketića u Novom Sadu i Beogradu obožavana novim sadržajem u organizaciji HR-a – druženjem dece zaposlenih sa roditeljima i animatorima u prostorijama Banke.

Tokom 2019. godine nastavili smo da informišemo i motivišemo zaposlene na dobrovoljno davanje krvi. Kao i ranijih godina, organizovane su dve akcije u aprilu i oktobru u Novom Sadu u prostorijama Banke na koje se odazvalo više od 80 zaposlenih.

Sindikata zajedno s Bankom već četrnaest godina vodi Fond solidarnosti „Marina Čurčić“, čiji je cilj pomoć zaposlenima koji su se našli u nepovoljnoj materijalnoj situaciji. U Fond je, u toku 2019. godine, dobrovoljnim direktnim uplatama zaposlenih i izdvajanjem dela sindikalne članarine prikupljeno 566.133,80 dinara, prenosom od dobrovoljnih uplata iz Blagajničkog fonda 650.000,00 dinara, dok je Banka u Fond uplatila 2.400.000 dinara. Prikupljena sredstva u 2019. godini koristilo je 111 zaposlenih i devetoro dece korisnika solidarnih stipendija.

Nastavljena je uspešna saradnja sa Evropskim savetom 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 2019:

- ✓ 201 finansiranih startapa, socijalnih preduzeća i organizacija civilnog društva kroz program „Korak po korak”
- ✓ 296 novih radnih mesta otvoreno u preduzećima i organizacijama podržanim kroz program „Korak po korak”
- ✓ Preko 150.000 jedinstvenih poseta platformi ErsteZnali
- ✓ Erste Banka je prva banka na tržištu po Customer Experience Indeksu (CXI)

Erste Banka nastoji da je klijenti prepoznaju kao pouzdanu i odgovornu finansijsku instituciju, koja pruža najbolju moguću uslugu na tržištu. Zbog toga smo posvećeni osluškivanju njihovih potreba i razvoju proizvoda i usluga koji na te potrebe odgovaraju na najbolji mogući način, uz prilagođavanje procesa u skladu sa zahtevima modernog bankarstva. Kao društveno odgovorna kompanija posebno smo fokusirani na razvoj socijalnog bankarstva i inkluzivnih finansijskih proizvoda, kao i na finansijsko opismenjavanje građana, čime doprinosimo inkluzivnom rastu i održivom razvoju društva.

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

- Odgovorno finansiranje
- Finansijska inkluzija
- Odgovorna komunikacija sa klijentima

---

## — Odgovorno finansiranje

---

Erste Banka se prilikom procene klijenata i izbora projekata koje će finansirati rukovodi principima i ciljevima upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja koji su definisani u istoimenoj Politici, kao i načelima za odgovorno finansiranje u vezi sa socijalno, ekološki i etički osetljivim sektorima koja su definisana Politikom o odgovornom finansiranju.

**Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja** reguliše kreditne i reputacione rizike koji mogu nastati usled neadekvatnog upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja, kako sa stanovišta same Banke (direktno) tako i sa stanovišta investicija Banke, tj. klijenata sa kojima Banka radi (indirektno). Politika sadrži principe i ciljeve upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja i utiče na izbor klijenata, odnosno projekata koje Banka finansira, ali i na radnje koje treba preduzeti s ciljem dalje analize i ublažavanja eventualnih negativnih uticaja.

Svi klijenti koji zatraže neki kreditni proizvod Banke (kredit, dozvoljeni minus, garanciju i sl.), bez obzira na nivo izloženosti, popunjavaju upitnik propisan Politikom zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, koji sadrži pitanja u vezi sa:

- Poslovanjem u skladu sa nacionalnom i međunarodnom zakonskom regulativom, povezanom sa zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja;
- Uticajem sirovina, poluproizvoda i gotovih proizvoda kompanije na životnu sredinu i socijalno okruženje;
- Pretnjama za vodu, zemlju, vazduh i/ili populaciju u blizini lokacija na kojima se poslovanje kompanije odvija;
- Kvalitetnim upravljanjem otpadom i energetsom efikasnošću;
- Poštovanjem prava zaposlenih i transparentnim poslovanjem prema društvu i glavnim zainteresovanim stranama.

Cilj upitnika je davanje punovažne izjave klijenta, dok su saradnici za rad s klijentima u skladu sa Politikom u obavezi da procenjuju informacije koje klijent dostavi, i po potrebi zatraže dodatne informacije ili upute zahtev za due diligence. Kada se kreditni zahtev inicira u Direkcijama za upravljanje kreditnim rizicima za pravna lica i mikro klijente, risk menadžer procenjuje rizike u vezi sa društvenim i ekološkim temama i njihovim uticajem na kreditni i reputacioni rizik. Ako proceni da je potrebno, risk menadžer može zatražiti dodatne informacije, uključujući ekološke i druge dozvole, ili uputiti due diligence zahtev.

**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.

Primer koji se najčešće koristi na obukama iz primene Politike pojašnjava važnost jasnog razlikovanja procene klijenta i konkretnog zahteva za finansiranje bez obzira na njegovu osnovnu delatnost. To znači sledeće: ukoliko kompanija A, koja se bavi preradom nafte i kategoriše se kao zagađivač okoline, traži sredstva od Banke, pre finalne odluke važno je razmotriti za šta se traže sredstva. Ako je podnet zahtev za finansiranje kupovine i instalaciju značajnih sistema za prečišćavanje i izolaciju toksičnih materija koje su nusprodukt proizvodnje, Banka će u skladu s Politikom odgovornog finansiranja finansirati projekat, ali mora se voditi računa o merama kontrole rizika – kontrole namenskog korišćenja odobrenih sredstava.

U 2019. godini ispunjenost uslova u skladu sa Politikom odgovornog finansiranja sprovedena je za 49 klijenata, u ukupno 100 slučajeva – pojedinačnih zahteva klijenata. Zabeležen je jedan slučaj u kom se odustalo od saradnje nakon analize.

Politika odgovornog finansiranja i Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja dostupne su zaposlenima na internom portalu Banke – InfoNetu.

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 kroz unapređenje finansijske pismenosti stvorimo preduslove za bolju ekonomsku održivost čitavog društva.

## Program „Korak po korak”

Erste Banka u Srbiji je krajem 2016. godine pokrenula program socijalnog bankarstva „Korak po korak”, koji podržava finansijsko opismenjavanje i inkluziju i približava bankarske usluge društvu u najširem smislu te reči. Ovaj program se sprovodi u celoj Erste Grupi sa ciljem unapređenja finansijske stabilnosti i prosperiteta u našem regionu.

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. U pitanju su klijenti koje veoma često ne mogu dobiti adekvatne bankarske usluge kod konvencionalnih banaka.

Da bismo dali šansu našim klijentima da poboljšaju svoju ekonomsku situaciju, nudimo bankarske proizvode poput tekućih i štednih računa, proizvode osiguranja i finansiranje. Davanjem namenskih kredita pomažemo našim klijentima da pokrenu malo preduzeće, finansiraju renoviranje svojih kuća, steknu više obrazovanje, povećaju svoju mobilnost i dobiju pravo na zdravstvenu zaštitu.

Proizvode kombinujemo s finansijskom edukacijom i poslovnim obukama da bismo pomogli klijentima da donesu dobre finansijske odluke. S ciljem da obezbedimo dugoročni uspeh, za klijente smo obezbedili stalan mentorski program za podršku savladavanja finansijskih i poslovnih izazova.

Banka u okviru programa „Korak po korak” saraduje sa organizacijama Smart kolektiv, Eneca, Razvojni biznis centar Kragujevac, Business Innovation Programs i Fondacija Katalist u oblasti edukacije, preliminarne selekcije i mentorske podrške startupima, socijalnim preduzećima i organizacijama civilnog društva.

Banke članice Erste Grupe su tokom 2018. sa Evropskim investicionim fondom (EIF) potpisale Sporazum o obezbeđivanju garancija za socijalno preduzetništvo, čiji je cilj finansiranje socijalnih organizacija u sklopu Programa EU za zapošljavanje i socijalne inovacije (EaSI). Ovaj novi sporazum o garancijama omogućava mreži lokalnih banaka Erste Grupe da obezbede ukupno 50 miliona EUR kredita za više od 500 socijalnih preduzeća i neprofitnih organizacija tokom narednih pet godina u Austriji, Srbiji, Hrvatskoj, Češkoj Republici, Mađarskoj,

Tokom prve tri godine sprovođenja programa socijalnog bankarstva „Korak po korak” u Srbiji, finansijsku, edukativnu i mentorsku podršku dobilo je 165 startup kompanija, socijalnih preduzeća i organizacija civilnog društva (OCD) širom naše zemlje. U okviru edukativne komponente programa, približno 4.400 ljudi je steklo znanja u različitim oblastima preduzetništva, uključujući i pripremu biznis planova. Pedeset eksperata je korisnicima programa pružilo mentorsku podršku u svim fazama razvoja biznisa, u trajanju od 420 dana, a plasirani su i krediti u iznosu od 1,3 miliona evra. Na ovaj način, program je doprineo otvaranju 280 radnih mesta u našoj zemlji, kao i očuvanju više od 50 radnih mesta.

Na nivou regiona, uz pomoć programa socijalnog bankarstva Erste Grupe, do sada je otvoreno 15.000 i sačuvano 30.000 radnih mesta širom Centralne i Istočne Evrope. Od početka programa, 30.000 klijenata je dobilo finansijsku, edukativnu i mentorsku podršku. Erste Grupa je do sada obezbedila 235 miliona evra pozajmica širom CIE, a od toga 65 miliona je obezbeđeno samo u periodu 2018/2019 godine. Više od 19.000 ljudi sa finansijskim teškoćama, 7.000 farmera i 3.100 preduzetnika započeli su svoje poslovanje u oblastima sa visokim stepenom nezaposlenosti i siromaštva, a 600 socijalnih preduzeća širom regiona CIE učestvovalo je u Erste programu socijalnog bankarstva.

Rumuniji i Slovačkoj. Planirani portfolio za Srbiju iznosi između jedan i dva miliona evra, namenjena za podršku približno 50 socijalnih preduzeća i organizacija civilnog društva, koja će moći da imaju koristi od kredita po atraktivnim uslovima uz minimalne instrumente obezbeđenja.

Tipovi podrške:



Zahvaljujući programu „Korak po korak” postali smo prva banka na tržištu koja obezbeđuje kredite u iznosima do 10.000 EUR za firme sa istorijom poslovanja kraćom od 12 meseci, odnosno 25.000 za firme sa istorijom poslovanja kraćom od 24 meseca, bez kolaterala i uz besplatnu edukativnu i mentorsku podršku. Krajnji iznos kredita zavisi od kvaliteta biznis ideje, postavke poslovnog modela, finansijskih projekcija i, naravno, otplatnog kapaciteta.

## Naš pristup startup preduzetnicima



## Rezultati u 2019:

- ✓ 1350 prijava za finansiranje
- ✓ 4245 ljudi je učestvovalo u e-learningu
- ✓ 7500 sati na e-learningu
- ✓ 296 novih radnih mesta
- ✓ 201 finansiranih startapa, socijalnih preduzeća i organizacija civilnog društva
- ✓ više od 2 miliona evra plasiranih sredstava

## Naše Selo

Kroz program socijalnog bankarstva u 2019. godini priključili smo se 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. Pomoć smo pružili u vidu povoljnih kreditnih proizvoda za 20 poljoprivrednih gazdinstava, u ukupnim iznosu od oko 120.000 EUR. Takođe, za gazdinstva je kreiran i sproveden program edukacije i mentorstva, posebno prilagođen potrebama gazdinstava.

Najveći broj startapa u okviru programa je iz delatnosti kao što su građevinarstvo, transport, turizam, prehrambena industrija, IT, trgovina na veliko i malo. Program je u potpunosti prilagođen i biznisima u specifičnim delatnostima, za čije poslovanje je potreban sertifikat, kao što su predškolske ustanove, auto škole, optičari ili domovi za negu starijih lica.

U okviru istraživanja koje je Erste Banka sprovedla, utvrđeno je da se tokom prve dve godine poslovanja 38 odsto startapa u Srbiji ugasi. U slučaju korisnika programa „Korak po korak”, više od 90 odsto startap klijenata je nastavilo da posluje i nakon prve dve godine rada.

Pored startapa, u okviru programa je podržano i 12 organizacija civilnog društva. Približno 150 osoba je učestvovalo u programu edukacije, a sveobuhvatna podrška je doprinela stvaranju i očuvanju više od 90 radnih mesta.

U svim organizacijama navode da nakon učešća u programu efikasnije i bolje ispunjavaju svoje društvene ciljeve, kao i da su poboljšali likvidnost i ukupne prihode. Kroz rad ovih organizacija, direktnu i indirektnu podršku dobilo je oko 500 ljudi iz društveno isključenih grupa u Srbiji.

## Naš pristup socijalnim preduzećima



## Koraci programa su:



## Uslovi programa

### Preduslovi za Startap preduzeća

- Preduzeće posluje **kraće od 2 godine**
- Nema **povezana pravna lica**
- **Uredan** Kredit biro biznisa i vlasnika biznisa
- Obavezno **učešće od 10%** u investiciji
- Dostavljanje profakture u skladu sa **namenom kredita**
- Vlasnik/ca preduzeća je **državljanin/ka** Republike Srbije
- Preduzeće **nema više od 9** zaposlenih
- Dostavljen popunjen biznis plan i CV

### Preduslovi za socijalna preduzeća i organizacije civilnog društva:

- Preduzeće posluje **duže od 2 godine**
- Ostvarujete **pozitivan uticaj** na razvoj društva/zajednice
- **Uredan** Kredit biro preduzeća/organizacije
- **Bez blokade računa** u prethodnih 12 meseci
- Dostavljeni finansijski izveštaji



**1350**

prijava za finansiranje



**4245**

broj ljudi na edukativnoj platformi



**preko 7500**

sati provedeno na edukativnoj platformi



**296**

broj novih radnih mesta stvorenih kroz program



**201**

broj finansiranih startapova i socijalnih preduzeća



**> 2 miliona €**

plasiranih sredstava



### Delatnosti koje smo finansirali:

transport, trgovina, usluge, proizvodnja, video produkcija, sakupljanje sekundarnih sirovina, turizam i ugostiteljstvo...



### Gradovi iz kojih dolaze finansirani klijenti:

Novi Sad, Beograd, Zrenjanin, Lebane, Leskovac, Niš, Kraljevo, Kruševac, Užice, Zaječar, Kragujevac, Smederevo, Vršac, Šabac, Obrenovac, Vranje...

## Mentorska podrška

### „Originalni lideri”

U okviru odeljenja za socijalno bankarstvo realizuje se i partnerstvo sa Fondacijom Novak Đoković na projektu „Originalni Lideri”. Cilj projekta je jačanje kapaciteta socijalnih preduzeća u Srbiji, a uloga odeljenja socijalnog bankarstva je edukativna i mentorska podrška učesnicima projekta na temu finansija.

Na strateškom nivou, uspostavljena je saradnja sa USAID Projektom za ekonomski razvoj, sa ciljem unapređenja nefinansijskog programa podrške, ali i sa ciljem promocije dostupnosti kapitala za započinjanje sopstvenog biznisa i značaja nefinansijske podrške za uspeh u poslovanju.

Unapređen je program mentoringa početnicima u poslovanju, uključivanjem 35 kolega iz Banke u mrežu mentora. Za te potrebe, raspisan je interni konkurs u banci i za izabrane kandidate organizovana je petodnevna obuka za mentore. Tokom 2019, interni mentori zajedno sa spoljnim saradnicima, pružili su preko 700 sati mentorske podrške početnicima u poslovanju i nevladinim organizacijama i socijalnim preduzećima.

Razvijeno je pet edukativnih priručnika na temu finansija, odnosa sa kupcima, prodaje, priprema ponude kao i vodič za startup preduzeća. Dodatno, snimili smo šest video podkasta sa ekspertima, jer smo smatrali da iskustva i saveti naših sagovornika mogu biti izuzetno korisni početnicima u poslovanju.

Snimljene su i emitovane video priče uspeha naših klijenata, s ciljem promocije samih klijenata, preduzetništva u širem smislu i značaja mogućnosti dobijanja sredstava za pokretanje sopstvenog posla.

Deo uticaja koji smo ostvarili kroz ovaj program:

## Lični život

74% 

može bolje da pokrije neočekivane lične troškove

79% 

oseća veće poštovanje porodice i prijatelja

100% 

ima optimističan pogled na budućnost

100% 

je motivisano da istraje u svom radu

---

## — Finansijska pismenost

---

S ciljem ostvarivanja daljeg napretka u oblasti finansijske inkluzije Erste Banka sistematski pristupa informisanju i edukaciji o finansijskim temama ne samo njenih 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:

- Sprovedenjem programa „Korak po korak”, koji na sveobuhvatan način omogućava edukaciju i podršku startup 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

### Finansijska pismenost kroz program „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 već 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. Pored edukacije u okviru programa „Korak po korak”, 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 2019. 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.

### #ErsteZnali

ErsteZnali je inovativni i sveobuhvatni program finansijske edukacije, pokrenut sa željom da svi građani donose informisane i dobre finansijske odluke, što je preduslov prosperiteta društva i održivosti poslovanja. Aktivnosti su osmišljene tako da budu interaktivne, zanimljive a korisne najvećem broju korisnika/ca, uz primere iz svakodnevnog života i upotrebu igara i takmičenja u znanju za motivaciju mlađe populacije. Programu je prethodilo istraživanje o finansijskim navikama i finansijskoj pismenosti koje je Banka sprove-la početkom godine među svojim klijentima. Na samoj platformi, kao ni tokom radionica, ne spominju se konkretni proizvodi Banke, već isključivo dele znanja i i saveti o različitim aspektima upravljanja novcem.

## „Čuvari zmajevog blaga”

Deo našeg sveobuhvatnog programa finansijske edukacije ErsteZnali predstavlja i knjiga „Čuvari zmajevog blaga”, koja uči decu kako da brinu o novcu i otkriva im znanja koja su osnova buduće finansijske pismenosti. Autorka knjige je Dragica Mujković, direktorka Direkcije komunikacija Erste Banke, a izdao ju je Kreativni centar, uz podršku Banke.

Dobro upravljanje novcem i zdrave potrošačke navike stiču se od dečijeg uzrasta i zato je važno da naše klince i klinceze na vreme učimo i dajemo im dobre primere. Kada je u Srbiji počeo da se kuje novac? Zašto je zlato vredno, a zašto kralju Midi nije donelo sreću? Odgovore na ova i mnoga druga pitanja mogu se pronaći upravo u knjizi „Čuvari zmajevog blaga”, koja je namenjena finansijskoj edukaciji dece, uzrasta od prvog do šestog razreda. Pored brojnih zanimljivosti iz istorije novca, knjiga sadrži zadatke koji čitaocima vode kroz zanimljivu avanturu u kojoj istovremeno i uče. Na različitim događajima i manifestacijama, deci je do sada podeljeno preko 1.200 primeraka ove knjige.

## Utisci korisnika platforme

„Želim da izrazim posebno zadovoljstvo pojavom lepe, korisne, zabavne i duhovite aplikacije i akcije #ersteznali!!! Sve pohvale za svaki segment aplikacije od dizajna i kreacije kojom ste me privukli do korisnog sadržaja, čija je svrha da nas neuke nauči poslovima s novcem ili da nam bar pruži nadu da možemo bolje da rukujemo njim.”  
Mirjana Bošković (klijentkinja Banke)



Nakon Platforme, tokom jeseni 2019, započet je i ciklus radionica o ličnim finansijama namenjenih svim građanima (klijentima i nekljentima) Banke, sa ciljem osnaživanja polaznika/ca za: upravljanje novcem i oslobađanje od dugova, planiranje finansija i štednju za budućnost, i prevenciju i zaštitu od finansijskih prevara. Pod nazivom „7 koraka dobrih finansija” za 4 meseca održano je 15 radionica sa ukupno 500 učesnika/ca.

U pripremu i organizaciju radionica bilo je uključeno 20 kolega iz različitih sektora. Program radionica je napravljen u saradnji sa ekspertima iz svake oblasti, a održana je i obuka za trenere odabrane grupe zaposlenih Banke, koji svoje znanje i iskustvo nesebično dele volonterski.

Erste Banka je u saradnji sa partnerima iz medija objavila preko 30 tekstova koji nisu promovisali Banku i konkretne proizvode banke, već isključivo edukovali građane o finansijskim proizvodima i dobrim navikama npr. „Kako da vas ne upecaju” ili „Džeparac – ulaganje u razvoj dobrih finansijskih navika vašeg deteta”.

### #ErsteZnali u brojkama, 2019. godine:

- 25 eksperata iz različitih sektora Banke uključeno u pripremu sadržaja platforme
- 8 edukativnih kurseva na platformi
- 150.000+ jedinstvenih poseta platformi
- Više od 11.000 urađenih testova znanja
- 20 kolega iz različitih sektora Banke uključeno u pripremu radionica
- 500 sati ekspertskog volontiranja uloženo za obuku i pripremu radionica
- 24 događaja i radionica
- 1 objavljena knjiga za decu

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

## Predavanje o štednji u ICT Hub-u

Svetska nedelja novca obeležena je besplatnim edukativnim predavanjem o štednji i upravljanju finansijama u organizaciji Centra za finansijsku edukaciju i osnaživanje. Predavanje je održano u prostorijama ICT HUB-a, a svi zainteresovani su imali priliku da dobiju korisne savete o tome kako da stvore ušteđevinu, očuvaju ili uvećaju njenu vrednost, kao i da saznaju šta podrazumeva štednja u banci, investicionim fondovima i putem osiguranja. Na događaju je predstavljena i platforma za finansijsku edukaciju #ErsteZnali. Paralelno sa predavanjem za odrasle, organizovana je i interaktivna radionica za decu starosti od šest do deset godina, na kojoj se pričalo o kasicama prasicama, kao i o tome da li pare rastu na drvetu ili se kriju u bankomatu. Radionica je predstavljala uvod u dečju pijacu, na kojoj su mališani prodavali predmete koje su sami napravili. Svetska nedelja novca usmerena je na podizanje finansijske pismenosti i razvoj preduzetničkih veština kod dece i omladine. U ovoj globalnoj inicijativi Međunarodnog pokreta za finansijsku edukaciju dece i omladine (CYFI) do sada je učestvovalo više od 32 miliona dece u više od 165 zemalja sveta.



## Podrška mladima

Jedna od inicijativa Službe ljudskih resursa Banke koja je započela u 2018. godini je strateško zapošljavanje mladih. Cilj je da se programom praksi napravi pul kandidata za juniorske pozicije i da šansa proaktivnim ljudima na početku karijere. Prvi korak ka tome je program praksi Banke.

Tokom 2019. godine, saradnjom sa fakultetima i studentskim organizacijama, na sajmovima, radionicama i panelima predstavili smo program praksi, radili na jačem pozicioniranju Erste Banke kao poželjnog poslodavca i prenosili naša ekspertiska znanja iz različitih oblasti.

Naše kolege bili su predavači na radionicama o prvim karijernim koracima i izboru poslodavca na Kongresima studenata Ekonomije i FON-a, kao i na Visokoj poslovnoj škola u Novom Sadu. U saradnji sa organizacijom AIESEC, na Konferenciji novih lidera teme naših radionica su bile „Prioritizacija i upravljanje vremenom” i „Prednost soft skilova”. Kako bismo podelili ekspertiska znanja iz finansija i budžetiranja, kolege Nikola Milićević i Aleksandar Mladenović iz Sektora upravljanja strateškim rizicima su držali radionice članovima AIESEC-a na njihovoj godišnjoj Nacionalnoj konferenciji.

Na „Danima praksi” na FON-u učestvovali smo u simulaciji „Job interview try-out”, gde smo studentima pomogli da prvi put iskuse intervju za posao. Prva iskustva intervju stekli su i studenti ekonomije na „Interviewing week-u” na simulacijama sa Ivanom Nikolić, višom stručnom saradnicom za zapošljavanje. Na predavanju na Ekonomskom fakultetu, svoj karijerni put i iskustva nakon završetka ovog fakulteta sa studentima je podelio Nikola Maslovarić, direktor Direkcije malih i srednjih preduzeća. Danijela Pankas, viša stručna saradnica za obuku i razvoj, bila je jedna od govornica panela „Od studiranja do odličnog radnog mesta” na manifestaciji Belgrade Youth Fair i podelila iskustva iz prakse.

Kao i svake godine, zajedno sa Univerzitetom u Gracu i Sparkasse bankom, dodeljujemo „Best of South East” stipendiju, a Petar Kolundžija je bio stipendista generacije 2018/19. Nakon iskustva studiranja i prakse u inostranstvu, Petar je imao prilike da i u našoj Službi pravnih poslova u Srbiji stekne uvide u način rada.

Širenje znanja i bolja informisanost o finansijskim proizvodima nastavljena je i podrškom i aktivnim učešćem u konferencijama poput: wvrsac: Živi lokalno – radi globalno!, Webiz i sl., na kojima su bile zastupljene teme preduzetništva, onlajn komunikacija i promocije, finansijske edukacije u smislu bankarstva onlajn i sl. Takođe, po prvi put je u Novom Sadu održan biznis forum „Moj biznis u globalnom selu”, na kome je naš kolega Bojan Vulikić novopečenim preduzetnicima i onima koji to nameravaju da postanu predstavio program finansiranja „Korak po korak”. Takođe, Banka je tokom godine podržala i učestvovala u organizaciji drugih programa koji su za cilj imali unapređenje finansijske pismenosti, kao što su aktivnosti Globalne nedelje novca i Evropski kviz novca za srednjoškolce.

## „Treasure Hunt”

U saradnji sa Savezom studenata Beograda organizovali smo „Treasure Hunt” (lov na blago), kao dobrodošlicu svim brucošima na Univerzitet u Beogradu. Treasure Hunt je uzbudljivo jednodnevno takmičenje u kom je imalo priliku da učestvuje trideset dvočlanih timova. Svoju avanturu studenti su započeli u Domu kulture „Studentski grad”, obišli su nekoliko lokacija, a svaki korak je krio zagonetku za takmičare, koja ih je ujedno i informisala o istoriji i funkciji lokacija koje su obilazili. Na pojedinim punktovima su se zadržavali da bi rešili zadatke kojima su se organizatori potrudili da im naglase važnost određenih veština i neformalnog obrazovanja. Kao generalni partner projekta, mi smo u takmičenje uneli još jednu važnu dimenziju, a to je poboljšanje finansijske pismenosti kod mladih, te smo studentima pružili mogućnost da zavrte finansijski točak znanja i nauče nešto novo o štednji, upravljanju ličnim finansiranjima i drugim finansijskim temama.



Više o programima finansijskog opismenijavanja pročitajte u poglavlju „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo”, strane 83–84.

## Inkluzivni proizvodi i usluge za najstarije sugrađane

Kredit za penzionere sa polisom osiguranja života uključenom u samu cenu kredita uveden je polovinom 2015. godine. Banka je za svoje najstarije klijente u 2016. godini modifikovala ovaj proizvod. Maksimalni iznos kredita u dogovoru sa osiguravajućom kućom povećan je sa 700.000 dinara na 1.200.000 dinara i predstavlja unapređenje proizvoda namenjenog najstarijim sugrađanima.

U 2019. godini plasirano je 3.808 kredita penzionerima u visini od 1.359.287.786 dinara.

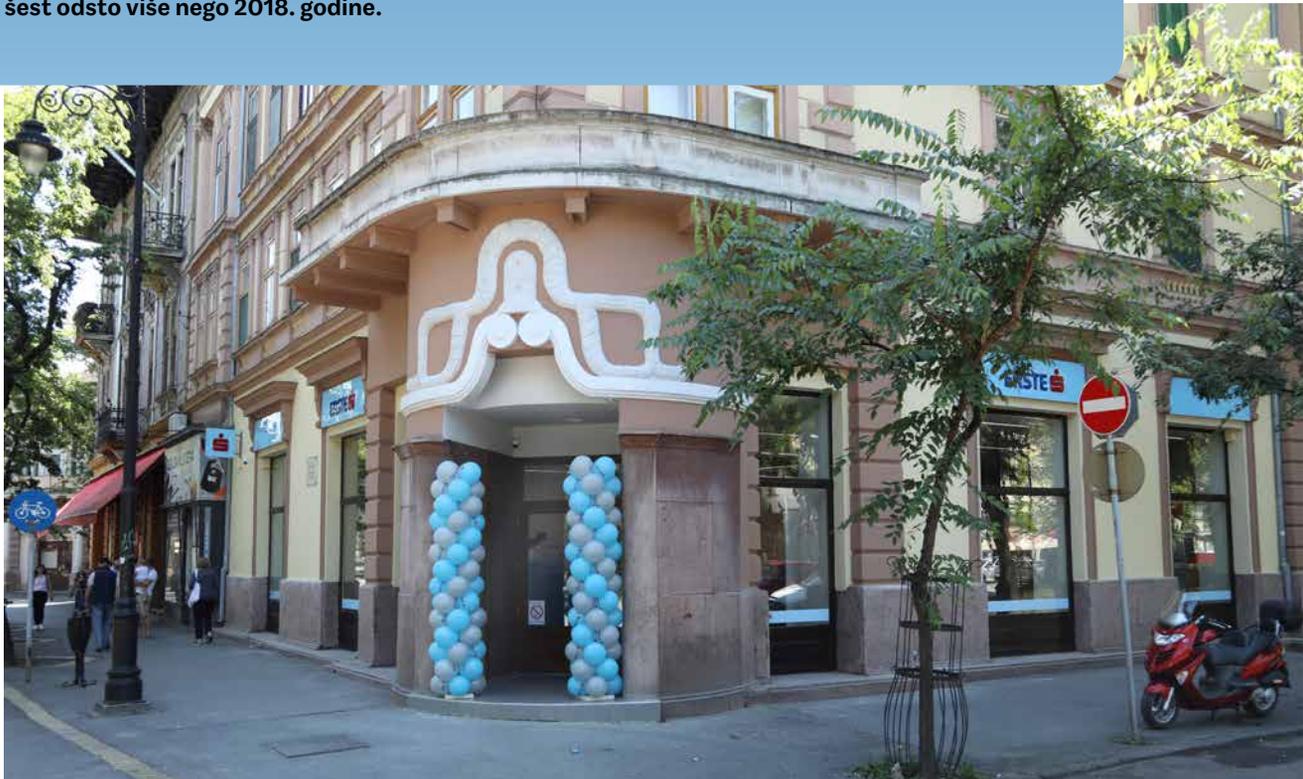
## Štedne navike u Srbiji

Prema istraživanju Erste Grupe o štednim navikama i stavovima građana Srbije, 52 odsto naših građana praktikuje neki vid štednje. U proseku, mesečno sačuvamo 4.771 dinar, što je približno prošlogodišnjoj prosečnoj mesečnoj ušteđevini. Broj građana koji uspevaju da sa strane stave nešto veće iznose je u stalnom porastu u protekle tri godine, pa tako ove godine 25 odsto njih mesečno sačuva od šest do 20 hiljada dinara, četiri odsto više no prošle i 11 procenata više nego 2016. godine. Štednju smatra važnom dve trećine ispitanika, a nešto više od trećine veoma važnom. Najznačajnija je građanima koji imaju između 30 i 49 godina.

Približno jedna trećina građana, njih 31 odsto, zadovoljna je sumom koju trenutno može da izdvoji za štednju. Zadovoljstvo iznosom štednje je u blagom porastu u proteklih već pet godina, imajući u vidu da je 2015. udeo zadovoljnih ispitanika iznosio 18 odsto. S druge strane, 43 procenta štediša nije zadovoljno iznosom koji stave sa strane (četiri odsto manje no lane). Napredak se može uočiti i kada je reč o percepciji građana u vezi sa kretanjem njihove finansijske situacije u protekle dve do tri godine, s obzirom na to da je 25 odsto njih izjavilo kako se situacija poboljšala – četiri procenta više no prošle godine i 14 odsto više nego 2016. godine.

Zainteresovanost građana za štedne proizvode banaka i drugih finansijskih institucija veća je za devet procenata nego prošle godine – prednjače oročena štednja, štednja po viđenju i životno osiguranje, kao vrsta štednog proizvoda. Udeo onih koji gotovinu čuvaju kod kuće ili u sefu je na najnižem nivou u proteklih sedam godina i iznosi 23 odsto (duplo manje nego 2013. godine).

Kada je reč o motivaciji za štednju, stvaranje finansijskih rezervi za hitne slučajeve je i dalje najčešći motiv, kog je navelo 73 odsto ispitanika, sedam procenata više no prethodne godine. Na drugom mestu su manje i veće nabavke i renoviranje, za koje se izjasnilo 32 procenta građana, šest odsto više nego 2018. godine.



## 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 u 2019. godini realizovala nekoliko programa koji su naišli na odličan odziv u MSP sektoru.

U okviru COSME programa, preduzetnici i mikro, mala i srednja preduzeća dobili su pristup kreditima sa dužim periodom otplate i smanjenim uslovima za kolateralom. Klijenti su ovu podršku prepoznali kao značajnu, što se i ogleda u njihovom zaista velikom interesovanju, naročito za kredite za obrtna sredstva sa rokom dužim od 36 meseci. Erste Banka je tokom prvog kvartala 2019. godine ukupne plasmane kredita mikro preduzećima povećala 20 procenata u odnosu na isti period prošle godine. Svrha COSME programa je da doprine se promociji preduzetništva, lakšem pristupu finansijama i unapređenju internacionalizacije i konkurentnosti malih i srednjih preduzeća. Za koordinaciju aktivnosti u okviru programa zaduženo je Ministarstvo privrede Republike Srbije.

Tokom 2019. godine lansirana je i nova kreditna linija Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD) i Erste Banke u iznosu od 40 miliona evra za finansiranje malih i srednjih preduzeća u Srbiji. Ovom segmentu privrede će time na raspolaganju biti kratkoročni, srednjoročni i dugoročni krediti široke namene, od finansiranja investicija i obrtnih sredstava do revolving kredita. Kreditna linija predviđa da približno polovina kredita bude plasirana malim i srednjim preduzećima sa sedištem van Beograda. Maksimalan iznos kredita je 2,5 miliona evra, a rok za otplatu do sedam godina. Kredit namenjen malim i srednjim preduzećima predstavlja treću po redu kreditnu liniju Erste Banke u saradnji sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj.

Erste Banka je u 2019. po treći put učestvovala u Programu podrške malim preduzećima za nabavku opreme, koji sprovodi Ministarstvo privrede u partnerstvu sa bankama i lizing kućama, a koji omogućava preduzetnicima lakši pristup finansijama potrebnim za unapređenje poslovanja. Ovim programom se malim i mikro preduzećima, preduzetnicima i zadrugama nude bespovratna sredstva za nabavku opreme u ukupnom iznosu od milijardu dinara, odnosno maksimalno pet miliona po privredniku. Ministarstvo sufinansira četvrtinu troškova, preduzeće ili zadruga učestvuje sa pet odsto, dok se 70 procenata troška finansira kroz kredite banaka ili lizing kuća. Pogodnost je što krediti ne moraju da budu obezbeđeni hipotekom na nekretninama, već zalogom na kupljenoj opremi ili alatima.

Takođe u 2019. godini Evropski investicioni fond (EIF) i Erste Banka potpisali su Ugovor o InnovFin garanciji, na osnovu kog će Erste Banka u naredne dve godine plasirati do 70 miliona evra kredita pod povoljnijim uslovima inovativnim kompanijama u Srbiji. Krediti su namenjeni preduzećima do 499 zaposlenih kojima su potrebni investicioni i krediti za obrtna sredstva u cilju razvoja i unapređenja procesa, proizvoda i usluga. Minimalni iznos kredita je 25.000 evra, dok je maksimalni sedam i po miliona evra, uz ročnost od jedne do 10 godina. Krediti mogu biti u evrima ili u dinarima. Garancija omogućava kreditiranje po smanjenoj kamatnoj stopi i uz manje zahteve u pogledu sredstava obezbeđenja za one koji ulažu u proizvodnju ili razvoj inovativnih proizvoda, procesa i usluga koji mogu da predstavljaju određeni rizik.

---

## — Odgovorna komunikacija sa klijentima

---



Erste Banka poštuje principe odgovorne komunikacije prema klijentima, koji se ogledaju u transparentnosti i pristupačnosti u komunikaciji i razvijanju proizvoda i usluga prilagođenih njihovim potrebama.

Pored digitalizacije, poslovnice i dalje zauzimaju vrlo bitnu ulogu u komunikaciji sa klijentima. Naša poslovna mreža u 2019. godini imala je 90 poslovnica, a ekspres ekspoziture su u velikoj meri doprinele da budemo dostupniji našim klijentima.

### Brži izveštaji, zadovoljniji klijenti

Jedna od osnovnih funkcija Odeljenja SABINE i EBA analize odnosi se na unos finansijskih izveštaja u Sabine aplikaciju sa ciljem dobijanja izveštaja SABINE, koji su neophodni u procesu definisanja rejtinga i finansijske analize klijenata pravnih lica.

Imajući u vidu da unapređenje ove funkcije direktno utiče na dužinu procesa odobravanja plasmana, a samim tim i na zadovoljstvo klijenata, doneta je odluka o pokretanju SabineGo projekta. Projekat je obuhvatio automatizaciju unosa osnovne forme zvaničnih finansijskih izveštaja u aplikaciju Sabine sa primarnim ciljem ubrzanja isporuke izveštaja SABINE.

Iako je projekat tek nedavno zatvoren, već su primetna znatna unapređenja procesa:

- SABINE izveštaji za mikro klijente isporučuju se istog dana (u odnosu na 2–3 dana u prethodnom periodu).
- SABINE izveštaji za korporejt klijente isporučuju se do 48 sati, dok je za klijente kod kojih nema napomena ovaj rok 24 časa (u odnosu na 2–5 dana u prethodnom periodu).
- Smanjen je operativni rizik u delu unosa osnovnih finansijskih podataka i stvoren prostor za unapređenje kvaliteta unosa složenijih finansijskih izveštaja.
- Odeljenje SABINE i EBA analize preuzelo je unos bruto bilansa za postojeće korporejt klijente, što je omogućilo racionalniju i efikasniju upotrebu resursa u Odeljenju centra za usluge pravnim licima.

## Digitalno bankarstvo

Uvođenjem digitalnih servisa, navike bankarskih klijenata se menjaju, a tradicionalne filijale sve više preuzimaju edukativnu i savetodavnu funkciju, pružajući podršku klijentima da donesu najbolje finansijske odluke. Prema istraživanju koje je za Erste Grupu u zemljama centralne i istočne Evrope (CIE)\* sproveo IMAS International sredinom 2019. klijenti banaka sve više koriste digitalne bankarske usluge, ali i dalje redovno posećuju filijale radi razgovora i konsultacije sa svojim bankarskim savetnicima.

Kada je reč o upotrebi digitalnih kanala, postoje značajne razlike među zemljama CIE. U Srbiji i Hrvatskoj, nešto više od 40 odsto bankarskih klijenata kaže da su koristili digitalne bankarske servise u proteklih šest meseci, a četiri procenta bankarskih klijenata u Srbiji je u potpunosti izbeglo posete filijalama. Nasuprot tome, više od četvrtine svih ispitanika u Češkoj i sličan udeo građana Slovačke nijednom nisu posetili filijalu u istom periodu i isključivo su se oslanjali na digitalne kanale.

U proseku, šest od deset bankarskih klijenata u CIE redovno koristi digitalno bankarstvo. Korišćenje digitalnih kanala beleži skroman, ali stabilan rast na međugodišnjem nivou, koji podstiču značajna povećanja upotrebe mobilnog bankarstva, posebno u jugoistočnoj Evropi.

U Srbiji je tako zabeležen porast korisnika digitalnog bankarstva samo putem mobilnog telefona, sa 14 odsto u prvoj polovini 2018. na 32 procenta u istom periodu 2019. godine. Srbija i Rumunija su prva dva tržišta u CIE na kojima se digitalnim uslugama češće pristupa isključivo na mobilnom telefonu. Međutim, i u ovim zemljama najveći udeo klijenata često koristi i svoj mobilni i kompjuter za digitalno bankarstvo – u Srbiji nešto više od polovine njih.

U većini zemalja CIE, udeo klijenata uzrasta od 15 do 29 godina koji su koristili digitalne kanale bio je više nego 20 odsto veći od udela klijenata svih starosnih dobi. Razlika je slična i kad je reč o prihvatanju mobilnog bankarstva. Iako je kombinacija korišćenja digitalnih kanala i posete filijalama aktuelan trend, sve navedeno ukazuje na to da će ubuduće biti sve više klijenata koji se služe samo digitalnim, ili čak isključivo mobilnim bankarstvom.

## Nova pogodnost za klijente – Instant plaćanje

Od 1. aprila 2019. godine Erste Banka je omogućila svim klijentima da koriste novu opciju za plaćanje – instant plaćanje. Usluga je dostupna u svakom trenutku (24/7 tokom cele godine) i omogućava izvršavanje plaćanja u roku od nekoliko sekundi (tako da je plaćeni iznos trenutno dostupan primaocu plaćanja). Ova usluga se odnosi na dinarska plaćanja, u iznosu do 300.000 rsd po transakciji i omogućena je na svim elektronskim kanalima i na blagajni.

Klijenti su sa opcijom instant plaćanja dobili pogodnost da mogu u svako doba dana da izvrše menjačke transakcije, uključujući i vikende i praznike i da sms porukom budu obavešteni o promenama na računu. Pored toga na računima mesečnih izdavaoca (EPS i Informatika) odštampani su QR kodovi, pa klijenti preko mBanking aplikacije mogu da plate račun ne unoseći nijedan podatak na nalogu već da jednostavnim skeniranjem QR koda izvrše plaćanje. Za svaku greškom ispostavljenu IP transakciju, klijenti imaju mogućnost da zatraže zahtev za povrat sredstava.

## L.I.F.T

Erste Banka prelazi na moderan, fleksibilan i stabilan osnovni bankarski sistem sa globalnom primenom i odličnom reputacijom. Kako bismo obezbedili preduslove za uspešnu implementaciju i funkcionisanje budućeg 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.

Godina 2019. je za program L.I.F.T. bila vrlo značajna i dinamična. Obeležile su je obimne i detaljne analize, izbor i uključivanje novih partnera, kao i primena novog pristupa koji naglašava značaj integracije. Skoro 200 učesnika projekta uložilo je mnogo vremena, napora, znanja i entuzijazma, imajući u vidu zajednički cilj – postavljanje čvrstih i stabilnih osnova za građenje naše banke budućnosti.

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. Nakon faze analize, koja je najvećim delom realizovana tokom 2019, slede faze dizajna, razvoja, testiranja i uvođenja.

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.

## 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 2019. 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.

## Superdigitalci

Digitalizacija predstavlja važan korak i promenu koja ima veliki uticaj na poslovanje i naše okruženje. Erste Banka prolazi kroz digitalnu transformaciju, a u 2019. smo umrežili kolegice i kolege u digitalnu zajednicu Superdigitalaca, koji su tu da pomognu kako kolegicama i kolegama tako i našim klijentima da se brzo prilagode promenama. Superdigitalci aktivno dele znanje, prate trendove, detektuju i rešavaju probleme na koje nailaze pri korišćenju elektronskih usluga, odgovaraju na pitanja, komentarišu i razmenjuju iskustva.

## Priznanje za LIFT

Još jednu godinu zaredom naša banka dobila je PRIZNANJE za najbolji projekat u kategoriji internih komunikacija i to za komunikaciju u okviru projekta L.I.F.T. Kada govorimo o projektu L.I.F.T., reč je o mnoštvu pojedinačnih delova koji na kraju moraju da budu spojeni u idealnu celinu. Za spajanje ovih delova značajna je komunikacija i to ne samo učesnika programa nego i ostalih zaposlenih. PRIZNANJE je nagrada koju dodeljuje Društvo Srbije za odnose sa javnošću a dodeljuje se za najkvalitetnije komunikacijske aktivnosti u prethodnoj godini. O nagradama za najbolje agencije, projekte, inicijative, pojedince i kampanje odlučivalo je 14 eminentnih stručnjaka iz oblasti komunikacija.

## Važno nam je vaše mišljenje!

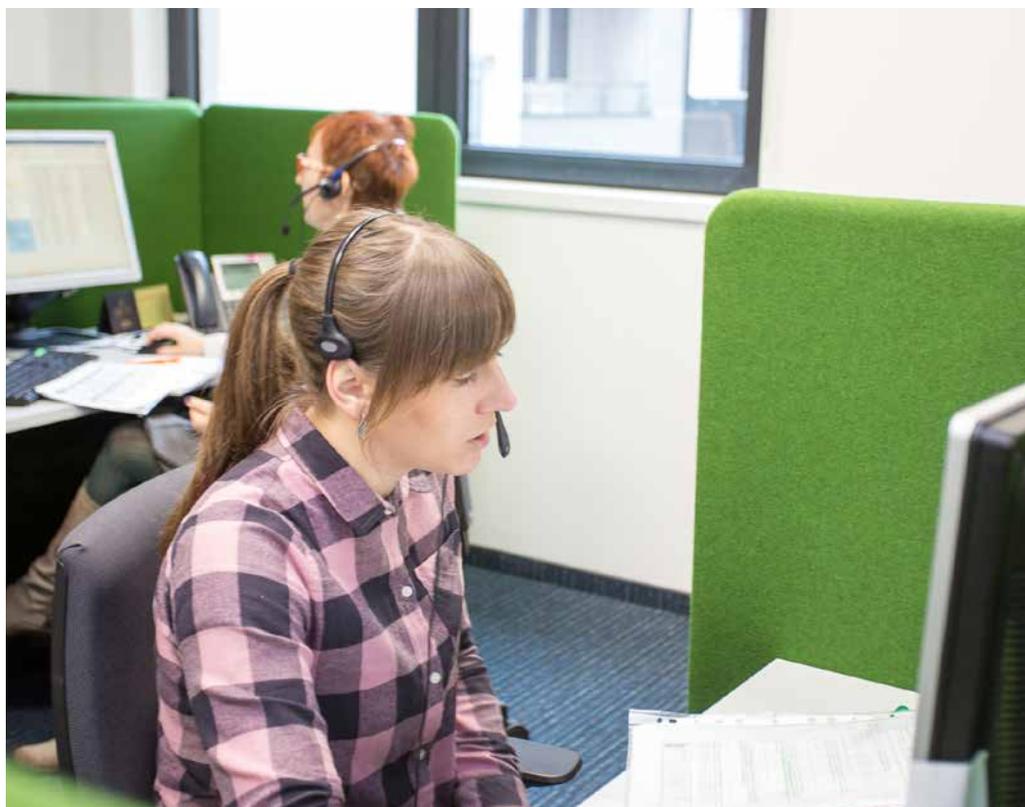
Kanali komunikacije dostupni našim klijentima:

- Sajt Banke [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs) preko rubrike Sugestije i prigovori
- Kontakt 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](mailto:info@erstebank.rs)  
[dop@erstebank.rs](mailto:dop@erstebank.rs)  
[zivotnasredina@erstebank.rs](mailto:zivotnasredina@erstebank.rs)
- Žalbeni kanali:  
[zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs](mailto:zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs)  
[zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs](mailto:zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs)  
[zalbe.preduzeca@erstebank.rs](mailto:zalbe.preduzeca@erstebank.rs)  
[dop@erstebank.rs](mailto:dop@erstebank.rs)
- Informativna brošura dostupna u svim filijalama Banke

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 upućene bilo kojim kanalom komunikacije, uključujući i usmene žalbe, objedinjuju na jednom mestu, odakle se brže procesiraju od Odeljenja servisnog centra klijenata iz Sektora Operacija i Odeljenja u okviru službe marketinga koje se bavi upravljanjem procesima kvaliteta. Nakon evidentiranja žalbe, nadležne službe proveravaju sve klijentove navode i, nakon svih provera, klijentu se prosleđuje odgovor.

## Odgovoran marketing

Erste Banka se rukovodi principima odgovornog oglašavanja, samoregulatornog ponašanja i jasne i precizne komunikacije koja primaocima poruke ne dovodi u dilemu. Ključni principi, prilikom oglašavanja proizvoda i usluga Banke u medijima su: relevantnost, jasnost, transparentnost, etičnost i ljudski pristup/pravednost (*relevant, clear, transparent, ethical and human approach/righteous*). U istraživanjima koja se sprovode u redovnim vremenskim intervalima pratimo ove principe kroz set pitanja, tako da se vrši kontrola i merenje ovih aspekata kroz svaku oglasnu poruku, odnosno oglasnu kampanju.



Prilikom realizacije oglasnih kampanja, u okviru Banke se strogo vodi računa o poštovanju odredbi Zakona o oglašavanju, Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, koje u velikoj meri regulišu oblast marketinških komunikacija, ali i pojedinačnih odredbi i propisa NBS koje regulišu ovu oblast a koji služe odgovornom poslovanju i kojim se obezbeđuje dodatna zaštita potrošača. Osim usvojenih vrednosti koje Banka promovise i primenjuje i na osnovu kojih se, samoregulatorno, koncipira i sveukupna komunikacija proizvoda i usluga, Banka nije usvajala posebne interne standarde i kodekse.

Takođe, vodi se računa o tome da dobavljači Banke (npr. štamparije) obavezno ispunjavanju ISO standarde kvaliteta. Banka i zaposleni se strogo pridržavaju pravila da podizvođači, npr. kreativne i medijske agencije kao i produkcijske kuće, ne eksploatišu radnu snagu, da ne angažuju i ne eksploatišu maloletna lica, kao i da se prilikom realizacije oglasnih kampanja pridržavaju i drugih javnih propisa i regulativa.

Banka u odabiru proizvođača prioritet daje partnerskim, socijalnim preduzećima, podržavajući na taj način njihove zaposlene kao i sveukupno poslovanje.

## Zadovoljstvo klijenata

I u 2019. naša Banka je nastavila da sluša potrebe svojih klijenata i da predano radi na zadovoljavanju istih. Transformacija u radu na unapređenju korisničkog iskustva (CX) koju smo počeli u 2018. je doživela punu implementaciju u 2019. godini.

Pored zaposlenih u prodaji koji su svakodnevno u kontaktu sa klijentima i pružaju odlično korisničko iskustvo, počeli su sa radom CX Hub i CX Tribe, kako bi dali dodatno na značaju ovoj temi i uključili više zaposlenih u rad na unapređenjima. CX Tribe kao centralno organizaciono telo kojim predsedava celokupan Izvršni odbor Banke, vrši strateško usmeravanje CX aktivnosti, opredeljuje sredstva i resurse za sprovođenje istih i vrši kontrolu. Dok CX Hub, kao multifunkcionalni tim sastavljen od zaposlenih iz više organizacionih delova Banke, zajedno sa timovima za unapređenja svakodnevno radi na podizanju korisničkog iskustva na viši nivo.

Aktivnosti koje su bile u fokusu CX Hub-a u toku 2019. godine su: unapređenje jezika komunikacije sa klijentima putem obaveštenja koje im Banka šalje, unapređenje rada Servisnog centra usmereno na smanjivanje broja napuštenih poziva i vremena čekanja na poziv, poboljšanje brige o malim preduzećima i preduzetnicima (Customer Care), poboljšanje user-experience-a pri korišćenju veb sajta Banke i rad na eliminisanju redova u filijala i smanjivanju vremena čekanja na uslugu.

Potvrda kontinuiranog rada na izuzetnom korisničkom iskustvu stigla je i kroz rezultate Customer Experience Indexa (CXI) po kome je naša Banka prva na tržištu u 2019. godini.

Erste Grupa u kontinuitetu sprovodi istraživanja zadovoljstva klijenata banaka na tržištu Srbije. Za fizička lica sprovodi se *Banking Market Monitor* istraživanje u svakom kvartalu, na ukupnom godišnjem uzorku od 2.000 klijenata banaka. Za mala preduzeća i preduzetnike sprovodi se *Micro Market Vision* istraživanje, na ukupnom godišnjem uzorku od 1.000 klijenata banaka. I za SME klijente sprovodi se *SME Market Vision* istraživanje, na ukupnom godišnjem uzorku od 550 klijenata banaka. Sva istraživanja sprovodi agencija IMAS iz Austrije. Putem ovih istraživanja mere se ključni aspekti Customer Experience-a (CX): poverenje, preporuka,

## Zajedno za odgovorno oglašavanje

**Etika u poslovanju, a time i u marketingu i komunikacijama postaje nova paradigma liderstva – pristup čvrsto utemeljen na istinitosti, poverenju, integritetu, otvorenosti, jednakosti, zakonitosti, uzajamnom poštovanju, dostojanstvu, saosećanju, pristojnosti, a pre svega brizi o zajednici i o svakom pojedincu na koje oglasna poruka može da utiče.**

**Uvidevši potrebu za formiranjem udruženja, čije će članice zajedno raditi na unapređenju oglašivačke prakse, po ugledu na razvijene evropske zemlje, na inicijativu IAA Srbija (International Advertising Association), osnovana je prva Asocijacija za etičke standarde u oglašavanju (NAESO), samoregulatorno telo koje će raditi na promociji etičkih standarda u oglašavanju i marketinškim komunikacijama, u partnerstvu sa svim akterima medijskog tržišta, državnim institucijama, strukovnim asocijacijama, kao i međunarodnim organizacijama. Ponosni smo na činjenicu da je Erste Banka, u skladu sa svojom Strategijom društveno odgovornog ponašanja u svim segmentima svog poslovanja, uključujući i domen oglašavanja, prepoznala važnost osnivanja ovog samoregulatornog tela i postala jedna od prvih, inicijalnih članica ovog udruženja.**

zadovoljstvo, ponovna kupovina, jednostavnost poslovanja sa bankom i promena banke. Pored ovih generalnih kategorija ulazi se detaljnije u ispitivanje zadovoljstva kroz aspekte vezane za zaposlene, proizvode, orijentisanost banke ka klijentima, digitalne usluge i imidž aspekte. Na osnovu rezultata ovih istraživanja računaju se CX indeksi – Net Promoter Score (NPS) i Customer Experience Index (CXI).

NPS indeks je deo bonus modela za članove Izvršnog odbora, direktore B-1 nivoa, kao i zaposlene na nižim menadžerskim nivoima.

Pored studije Istraživanja zadovoljstva klijenata Erste Banka meri i zadovoljstvo klijenata odobrenim proizvodima, kroz tzv. Event-triggered istraživanja. Svaki klijent fizičko lice kome je otvoren tekući ili devizni račun, 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. Klijenti iz segmenta malih preduzeća i preduzetnika su anketirani posle svakog odobrenog kredita. 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.

CEX indeks je deo bonus modela za zaposlene u prodajnoj mreži.

#### Rezultati istraživanja:

- Prema NPS indeksu Erste Banka je ostvarila rezultat od 62, i ima rezultat od +1 u odnosu na prosek Top 3 konkurenta.
- Prema CXI indeksu Erste Banka je ostvarila rezultat od 67,8, i ima rezultat od +3 u odnosu na Top 3 konkurenta.

*Indeksi na nivou Banke se računaju kao kumulativ rezultata po segmentima, gde je kao weight uzet operativni prihod svakog segmenta u ukupnim prihodima banke.*

## I zaposleni su naši klijenti

**I u 2019. godini istraživali smo zadovoljstvo naših zaposlenih kao klijenata Banke. Analiza rezultata istraživanja pomogla nam je da steknemo celovitu sliku o unapređenjima koja možemo i moramo realizovati da bismo zaista bili prva banka po iskustvu klijenata. Istraživanje o zadovoljstvu zaposlenih uslugama Banke omogućilo nam je novi ugao gledanja i pružilo važne informacije i inpute za dalja unapređenja u radu.**

#### Fizička lica:

- 94% ispitanih klijenata izjavilo je da su bili u potpunosti zadovoljni ili zadovoljni kvalitetom usluge koji su dobili prilikom otvaranja računa u filijali.
- 97% ispitanih klijenata izjavilo je da su bili u potpunosti zadovoljni ili zadovoljni kvalitetom usluge prilikom odobravanja keš kredita ili kredita za refinansiranje.

*Izvor: Event-triggered ankete o zadovoljstvu odobrenim proizvodima, uzorak više od 3.000 klijenata EBS koji su uzeli dati proizvod.*

#### Mala preduzeća i preduzetnici:

- 95% ispitanih klijenata izjavilo je da su bili u potpunosti zadovoljni ili zadovoljni kvalitetom usluge prilikom odobravanja poslovnog kredita.

*Izvor: Event-triggered ankete o zadovoljstvu odobrenim proizvodima, uzorak više od 500 klijenata EBS koji su uzeli dati proizvod.*

# Odgovornost u lancu nabavke

**Erste Banka je svesna indirektnih uticaja koji se ostvaruju preko njenog lanca dobavljača i ovu oblast je uvrstila u svoj strateške prioritete u okviru Strategije DOP-a za period 2015–2019. U ovom periodu došlo je značajnog razvoja i unapređenja odgovornih praksi nabavke, s ciljem minimizovanja negativnih i maksimizovanja pozitivnih uticaja Banke na društvo i životnu sredinu preko svog lanca nabavke.**

U ovoj oblasti identifikovane su sledeće prioritetne teme:

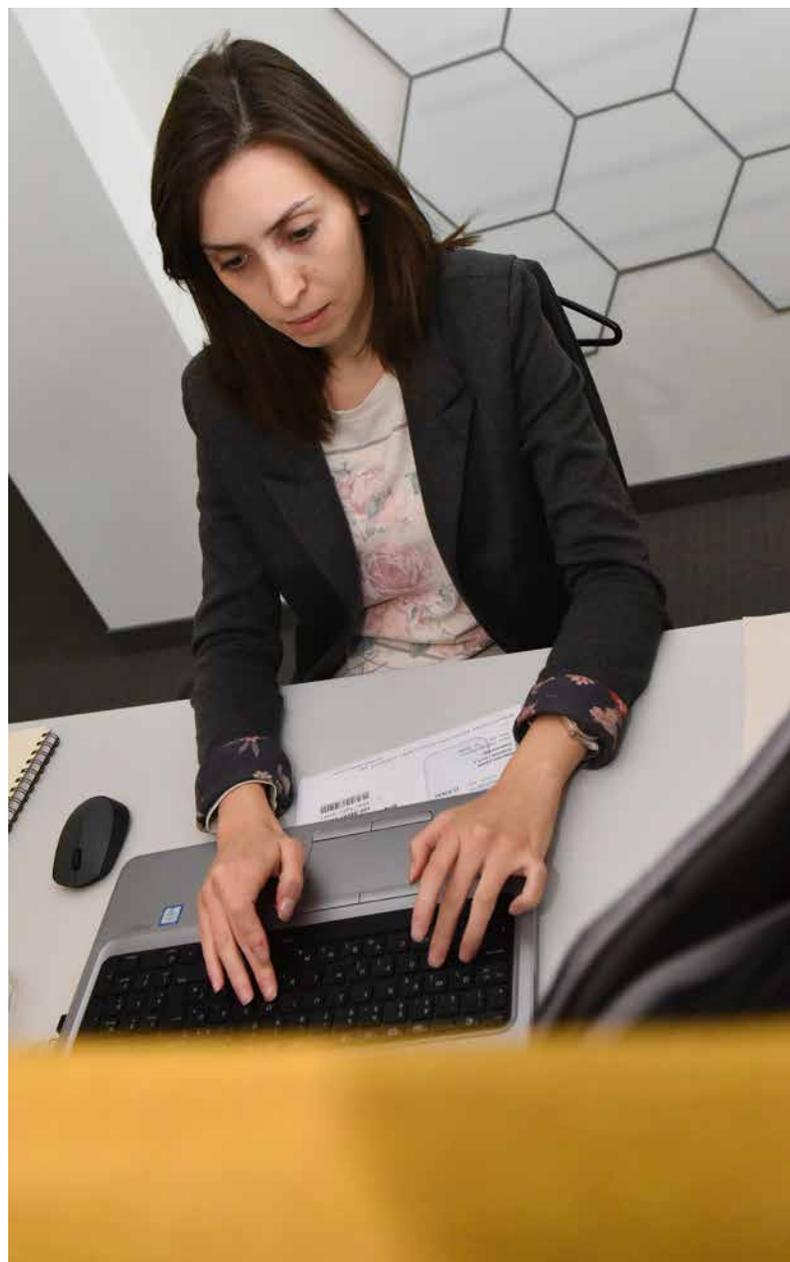
- Primena kriterijuma socijalnog okruženja u proceni dobavljača
- Primena kriterijuma zaštite životne sredine u proceni dobavljača

## Naš lanac nabavke

Pristup nabavkama Erste Banke u Srbiji u skladu je sa pristupom Erste Grupe i u fokus stavlja lokalne dobavljače, odnosno dobavljače registrovane na teritoriji Republike Srbije. U 2019. godini Erste Banka je saradivala sa ukupno 1.030 dobavljača, dok je 48 novih dobavljača razmatrano za saradnju. Ukupna potrošnja za sve nabavke iznosila je 20.608.461 EUR, a u skladu sa opredeljenjem da se fokusiramo na lokalne dobavljače, čak 83,53% potrošnje bilo je usmereno na dobavljače registrovane na teritoriji Republike Srbije, što predstavlja porast udela lokalnih dobavljača u budžetu za nabavke u odnosu na 2018. godinu.

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.

Za sprovođenje nabavki koristi se alat e-Nabavke, koji je preveden na jezike svih sedam zemalja u kojima Erste Grupa posluje. Pravo na učešće imaju svi ponuđači registrovani za predmetnu nabavnu kategoriju u bazi Banke, 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 specifičirani 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.

## Kodeks ponašanja za dobavljače

Principi saradnje i osnovni zahtevi za dobavljače definisani su u Kodeksu ponašanja za dobavljače, koji se primenjuje širom Grupe, kako bi se osiguralo da svi s kojima poslujemo podržavaju osnovne standarde naše Grupe. Osnovni principi Kodeksa jesu:

- Finansijska stabilnost dobavljača
- Operativnost – politika ili sistem kvaliteta
- Dobro upravljanje – usklađenost sa propisima, korupcija, konflikt interesa, odgovorni marketing itd.
- Društvena odgovornost – poštovanje ljudskih i radnih prava
- Zaštita životne sredine – politika zaštite životne sredine, primena principa predostrožnosti
- Monitoring i revizija – poštovanje Kodeksa od dobavljača, primena, praćenje i poštovanje navedenih ciljeva.

Naši dobavljači su u obavezi su da posluju u skladu sa državnim i lokalnim zakonima, uredbama i propisima, da ispune sve svoje zakonske obaveze u vezi sa bezbednošću i zdravljem svojih zaposlenih i ugovarača, striktno poštuju zakonodavstvo u oblasti zaštite životne sredine, kao i da poštuju i primenjuju osnovne principe društvene odgovornosti (zaštita osnovnih ljudskih i radnih prava, zaštita životne sredine, promocija zdravlja i bezbednosti na radu, borba protiv korupcije).

U slučaju neusklađenosti sa Kodeksom ponašanja za dobavljače, izabrani predstavnici za kontrolu usklađenosti odlučuju, ako je potrebno, o daljim merama.

## Primena kriterijuma socijalnog okruženja i zaštite životne sredine u proceni dobavljača

Erste Grupa se zalaže za poštovanje društvenih, ekoloških i etičkih standarda u poslovanju svojih dobavljača koje smatra partnerima u održivom pristupu poslovanju. Stoga 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 od strane dobavljača čiji promet prelazi 100.000 EUR. Ovaj upitnik primenjuje se od aprila 2014. godine kako bi se osiguralo da dobavljači s kojima saradujemo poštuju naše standarde u domenu društvene odgovornosti. SAQ 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 nisu u mogućnosti da pruže zadovoljavajuće rezultate revizije podležu isključenju.

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

UTICAJI NA DRUŠTVENO OKRUŽENJE	UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU
USKLAĐENOST SA PROPISIMA	POSTOJANJE SISTEMA UPRAVLJANJA ZAŠTITOM ŽIVOTNE SREDINE
RIZIK OD KORUPCIJE	UČEŠĆE U PROJEKTU CARBON DISCLOSURE PROJECT
ZAŠTITA KONKURENCIJE	POSTOJANJE PISANE POLITIKE ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE
POSTOJANJE ŽALBENIH MEHANIZAMA	METODE MERENJA CO <sub>2</sub> EMISIJA
UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA	POSTOJANJE CILJEVA U ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE
UKIDANJE DEČJEG RADA	INFORMACIJE O KAZNAMA I NAKNADAMA ZA KRŠENJE PROPISA U OBLASTI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE
UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA	OPIS DOBAVLJAČKOG LANCA DOBAVLJAČA
UKIDANJE DISKRIMINACIJE PRILIKOM ZAPOSŁJAVANJA	
SLOBODA UDRUŽIVANJA I PRAVO NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE	
RAZUMNO RADNO VREME I FER NAKNADE	
ZAŠTITA ZDRAVLJA	
ZDRAVLJE I BEZBEDNOST NA RADNOM MESTU	
RESTRUKTURIRANJE	
FER RADNI USLOVI	
DRUGI DRUŠTVENI KRITERIJUMI U LANCU SNABDEVANJA	

Pitanja vezana za zaštitu 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 o preuzimanju proizvoda na kraju veka trajanja, i slične standarde (kao „Energy star” standard).

Tokom 2019. godine, Erste Banka u Srbiji razmatrala je saradnju sa ukupno 48 novih dobavljača. Od ukupno 46 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 EUR, 35 dobavljača odnosno 76,09% 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

**Erste Banka je i u 2019. godini strateški odgovarala na potrebe društva kroz pružanje podrške razvoju zajednica u kojima posluje. Kao jedan od odgovornih društvenih aktera Banka iz godine u godinu nastoji da osnaži pozitivne promene koje pokreću pojedinci, neformalne grupe i organizacije u Srbiji.**

U skladu sa svojom petogodišnjom Strategijom društveno odgovornog poslovanja 2015–2019 fokusirani smo na dve prioritetne oblasti ulaganja u zajednicu:

- Razvoj potencijala članova zajednica u kojima Banka posluje
- Promocija korporativne i individualne filantropije

Banka nastoji da inicijative u zajednici kontinuirano povezuje sa svojim osnovnim poslovanjem. To pre svega podrazumeva podršku inicijativama koje imaju potencijal samoodrživosti i preduzetnički karakter. Ovakvim inicijativama podrška je od ključnog značaja na samom početku, kada Banka i nastoji da ih osnaži kroz finansijske i nefinansijske instrumente.

Banka, takođe, veliku pažnju posvećuje ekonomskom i socijalnom osnaživanju teško zapošljivih grupa (nezaposleni mladi, žene, osobe sa invaliditetom, ljudi koji žive na granici siromaštva itd.), a svi programi Banke podstiču inkluziju i ravnopravnost i strogo zabranjuju diskriminaciju.

Programi Banke se rukovode principima transparentnosti i raspisuju se javno kao otvoreni pozivi. Javno se objavljuju i rezultati konkursa, kao iznosi ukupnih budžeta za podršku programima. Izveštaj o ulaganju u zajednicu sastavni je deo DOP izveštaja koji Banka objavljuje godišnje i koji je dostupan na sajtu Banke. Svaki program Banke ima jasno definisana pravila, rokove, uslove i, kada za to postoji potreba, žalbene mehanizme. Banka takođe ima pravilo da na svaki upit za podršku odgovori.

Svi programi Banke se prate, menjaju i unapređuju u skladu sa povratnim informacijama i savremenim trendovima života i komunikacije. Banka sprovodi redovna istraživanja o svojim programima kroz upitnike i opsežnija istraživanja potreba prilikom postavljanja nove Strategije društveno odgovornog poslovanja. Strateški pristup Banke podrazumeva procenjivanje realnih potreba zajednica i širok konsultativni proces prilikom koncipiranja programa, na osnovu čega se definišu odgovarajući mehanizmi podrške.

Banka podržava lokalne zajednice kroz program sponzorstava, program donacija, razvoj individualne filantropije, volonterske akcije zaposlenih, pružanjem stručne, konsultantske, mentorske i edukativne podrške, kao i kroz umrežavanje partnera i multiplikovanje efekata srodnih inicijativa.

Smernice za oblast odgovornosti prema lokalnim zajednicama definisane su važnim strateškim dokumentima Banke. Pored Strategije društveno odgovornog poslovanja, koja definiše dugoročne ciljeve, odgovarajuće aktivnosti i pokazatelje uspešnosti, Banka se rukovodi i Politikom korporativnog volontiranja i Procedurom korporativnog volontiranja.

## Postigli smo u 2019:

- ✓ U petom ciklusu programa Superste.net razmatrano je 80 sjajnih ideja pristiglih iz 18 gradova širom zemlje od kojih je podržano 11, a u njihovu realizaciju je uloženo 500 sati mentorskog rada i 5,1 miliona dinara.
- ✓ Programima donacija i sponzorstva Erste Banka je podržala više od 35 različitih festivala, manifestacija i projekata u zajednici sa nešto iznad 27,5 miliona dinara
- ✓ 250 studenata i diplomaca imalo je priliku da se usavršava kroz program prakse Erste Banke.



---

## — Podrška mladima

---



Mladi su pokretačka snaga društva i verujemo da je odgovornost svih nas, kao pojedinaca i organizacija, da ih podržimo u njihovim počecima – u učenju, ličnom razvoju, zapošljavanju, preduzetništvu, kao i u njihovim društvenim i ekološkim inicijativama. Upravo za njih smo razvili različite mehanizme podrške, stavljamo im na raspolaganje svoje resurse i podstičemo ih u misiji da svoje ideje pretvore u stvarnost.

### Superste.net

Superste.net je platforma namenjena mladim i kreativnim ljudima odlučnim u nameri da svojim inovativnim projektima menjaju zajednicu na bolje i inspirišu druge da učine isto. Erste banka im pomaže da ostvare svoje ideje, ali i da se uz to povezuju sa drugima i rade na svom ličnom razvoju, kroz mentorsku podršku, umrežavanje i finansijske resurse.

Platforma je nastala objedinjavanjem dugogodišnjih donatorskih programa Erste Banke – Centrifuge i Kluba Superste, i njihovim prilagođavanjem digitalnom svetu, koji je neodvojivi deo života mladih. U okviru platforme kreirana je i celina Superste+, namenjena upravo alumnijima Superste programa.

Prvi deo Superste programa, pod nazivom **Centrifuga**, namenjen je formalnim i neformalnim grupama mladih kreativaca starosti od 16 do 35 godina, koji žele da razviju društveno odgovorne projekte u oblasti kulture, umetnosti i obrazovanja.

---

### Stipendije za studije na Univerzitetu u Gracu

Studenti i diplomci u oblastima ekonomije i prava iz Srbije i regiona i tokom 2019. godine imali su priliku da se prijave na novi ciklus „Best of South East” stipendija, koji su u saradnji sa Univerzitetom u Gracu realizovali Erste Grupa i Štajermarkiše Šparkase Banka (Steiermärkische Sparkasse). Program polaznicima pruža priliku da na jednom od najstarijih austrijskih univerziteta nadograde znanja stečena tokom studija, iskuse kako je raditi u međukulturalnoj sredini i lakše zakorače u profesionalni život.

Tokom jednogodišnjeg programa, stipendisti su registrovani pri Univerzitetu u Gracu i oslobođeni plaćanja školarine. Za njih je obezbeđen i mesečni džeparac u iznosu od 690 evra, kao i intenzivan kurs nemačkog jezika u univerzitetskom centru za jezike „Treffpunkt Sprachen” (Treffpunkt Sprachen).

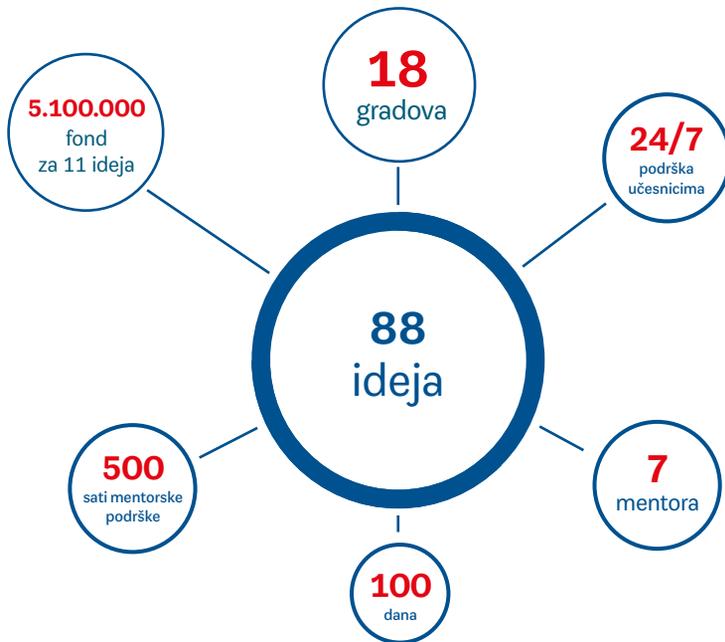
Stipendija će im omogućiti da kombinuju međunarodno iskustvo studiranja na Univerzitetu u Gracu sa praksom, odnosno da uz učenje jezika steknu praktično iskustvo u jednoj od najmodernijih bankarskih institucija u Štajerskoj. Stipendisti iz Srbije će po povratku iz Austrije imati priliku da nastave usavršavanje učeći od stručnjaka Erste Banke.

---

Superste.net je takođe i izvor informacija o konkursima koje tokom čitave godine organizuje Erste Banka, platforma za promociju uspešnih inicijativa i projekata od društvenog značaja i prostor za građenje svojevrsne zajednice mladih ljudi koji žele da menjaju svet na bolje.

Od 2018. godine, Erste Banka Superste program realizuje u saradnji sa Trag fondacijom.

## Superste u 2019. – zanimljive brojke



## Centrifuga

Tokom ciklusa programa Centrifuga za 2019. godinu, 33 tima dobilo je mentorsku podršku iz oblasti marketinga, komunikacija, ljudskih resursa, dizajna, projektnog menadžmenta kulture i preduzetništva, od kojih je 11 finalista programa dobilo i finansijsku podršku u ukupnom iznosu od 5.100.000 dinara. Kao i svake godine, prijavljivanje je vršeno preko platforme [www.superste.net](http://www.superste.net).

Na konkurs Centrifuga u 2019. godini stiglo je 80 prijava, od kojih su Superznalkinje u sastavu Sonja Konakov Svirčev (Erste Banka), Ivana Marković (Trag fondacija) i Svetlana Stefanović (BFPE) izabrale 40 projekata koji su ušli u polufinale i to 20 projekata iz oblasti obrazovanja, 13 iz oblasti kulture i sedam iz oblasti umetnosti. Izabrani polufinalisti imali su priliku da svoje ideje predstavljaju dodatno razvijajući na Ideodroomu, koji je održan 5. i 6. septembra 2019.

Mentori programa u 2019. godini radili su u sličnom sastavu kao i ranije: Dragica Mujković (Erste Banka), Ivan Čosić (Plani & Hill), Sonja Dakić (Daj Daj d. o. o.), Biljana Dakić Đorđević (Fondacija Trag), Đorđe Krivokapić (Share Fondacija), Dejan Ubović (Kulturni Front i KC Grad), Marko Radenković (Nova Iskra), te je u 2019. godini bilo ukupno 7 mentora na raspolaganju učesnicima.



Finale Centrifuga konkursa, gde je 20 finalista predstavilo svoje ideje, održano je 9. oktobra 2019. Žiri koji su činili Hana Škero Kosić, Biljana Stepanović, dr Kosta Jovanović, Dušan Čavić i Boško Radojković zajedničkom odlukom odabrali su 10 ideja kojima je dodeljena #Superste podrška, a to su:

- Zoundark audio igra
- M.art
- Teatar kulturne razmene
- Pick and choose
- Skitajući sa Dunjom – Dečja ekonomija
- Sa Alchajmerom na ti
- Blok Profil / Arhiva sećanja Novog Beograda
- Sinbadova Putovanja
- Trag po Trag
- Microzord – edukativni set za robotiku

Specijalnu nagradu zajednice dobio je projekat **Mladi hoće u pozorište**.

Superste.net platforma u brojkama:



**10.023**  
pratilaca



**1.469**  
pratilaca



**1.318**  
pratilaca

## Superste.net u 2019.

Broj poseta na platformi

**82.258**

Broj jedinstvenih korisnika

**59.615**

Broj otvorenih stranica

**249.216**

Ukupan broj glasova

**42.515**

Broj glasova za projekte u finalu

**34.352**

## Superste Letnja Akademija

U okviru Superste programa prvi put u 2019. godini održana je Superste Letnja Akademija u Beogradu i Novom Sadu na kojoj su predavači i mentori dali korisne savete za jasnije definisanje ideja i njihove uspešne realizacije, kao i razvijanje preduzetničkih i komunikacionih veština.

1. Sreten Vranić i Vladimir Jovanović: Preduzetništvo – praktični saveti i ideje
2. Biljana Dakić Đorđević: Projektni menadžment – Kako do sredstava za realizaciju projekta?
3. Sonja Konakov Svirčev: Strateška partnerstva – Društveno odgovorno poslovanje i održivi razvoj (korporativna filantropija: pisanje projekata i fandrejzing)
4. Marija Mutić: Finansijska edukacija – Kako upravljati finansijama (#ErsteZnali)
5. Srđan Obrenović: Digitalna komunikacija – Kako do publike i kako zadržati pažnju na društvenim mrežama?

Prema istraživanju, 33 finalista Centrifuge je ocenilo korisnost stečenog znanja na Superste Letnjoj Akademiji sa ocenom preko 4,5 od 5.

## 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 2019. godine organizovali smo program prakse u toku koje su praktikanti imali priliku da se usavršavaju i stiču različito iskustvo u bankarstvu. Samo neke od oblasti koje su upoznali mladi talenti su poslovanje sa stanovništvom i pravnim licima, kreditni i strateški rizici, razvoj, marketing i komunikacije, ljudski resursi, IT, bankarske operacije. U toku cele godine, usavršavali smo 250 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: Pravno-Poslovna škola Beograd, Visoka poslovna škola strukovnih studija Novi Sad, Ekonomski fakultet u Subotici, Ekonomski fakultet Univerziteta u Beogradu, Beogradska poslovna škola, Ekonomski fakultet u Nišu, Fakultet za ekonomiju, finansije i administraciju (FEFA), Beogradska bankarska akademija, Ekonomsko-trgovinska škola Kruševac, Ekonomska škola Niš, Srednja ekonomska škola „Bosa Miličević” Subotica, Gimnazija i ekonomska škola „Svetozar Marković” Srbobran, i Ekonomska škola Beograd, Ekonomska škola Užice, Visoka poslovna škola za ekonomiju i preduzetništvo, Elektro-saobraćajna tehnička škola Nikola Tesla, Kraljevo. 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 intervjua.

## Social Impact Award

Erste Banka je i u 2019. godini podržala program Social Impact Award, obezbeđivanjem jedne od nagrada i učestvovanjem u mentorskom programu za mlade socijalne preduzetnike i preduzetnice kojima smo pomagali da razviju svoje biznis ideje. Social Impact Award 2019. svečano je zatvoren 3. oktobra 2019. u Kulturnom centru GRAD u okviru konferencije Može drugačije 2.0. Deset timova koji su ušli u finale imali su priliku da prezentuju finalna rešenja pred žirijem i publikom.

Žiri je odabrao tri ideje sa najvećim potencijalom da doprinesu rešenju društvenih ili ekoloških problema. Još jedna nagrada – „nagrada zajednice” je pripala timu čija ideja je dobila najveći broj vaših glasova putem online glasanja. Nagrada žirija sastoji se od mentorske i novčane podrške od 1500 evra i puta na međunarodni SIA Samit u Kijevu, gde se okupljaju pobednici iz svih zemalja u kojima se ovaj program sprovodi.

Pobednici SIA 2019:

- **ANORA** – pametna rukavica za slepe. Igor Sužnjević i Nikola Krstić su idejni tvorci rukavice koja slepim ljudima omogućava raspoznavanje različitih novčanica, boja, objekata i olakšava im svakodnevne aktivnosti.
- **ZIPOVER** – Tijana Savić i Kristina Radovanović se bave proizvodnjom nepromoćivih torbi, pri čemu zapošljavaju osetljivu grupu žena koje borave u kazneno-popravnim ustanovama i time ih osnažuju i osposobljavaju za rad pri izlasku na slobodu.
- **TAKE CARE** – Tim sastavljen od pet prijatelja – Stefana Đokića, Vojislava Dimitrijevića, Milana Ivkovića, Marka Ilića i Nenada Đorđevića posvetio se brizi za stare. Ovi momci su napravili pametnu kutiju za lekove namenjenu starijim i senilnim osobama. Kutija vas obaveštava kada treba da popijete koji lek i u kojoj dozi i čuva ove podatke tako da imate uredan pregled o količini popijenih lekova.
- **PUBLIC KITCHEN INFRASTRUCTURE** – Tim koji se bori sa problemom traćenja i bacanja jestive hrane, razvijanjem aplikacije i mreže za distribuciju hrane između velikih proizvođača i supermarketa sa organizacijama (kao što je Crveni krst) i krajnjim korisnicima – ugroženim porodicama. Članovi ovog tima su Tomas Momčilović, Gordana Jovanović, Filip Krivokapić, Dušica Mladenović i Ilija Veselinović.

Social Impact Award je najveće evropsko takmičenje namenjeno mladima koji žele da se bave socijalnim preduzetništvom. Program je pokrenut 2009. godine od strane Instituta za preduzetništvo i inovacije koji se nalazi u sklopu bečkog Fakulteta za biznis i ekonomiju. Social Impact Award Serbia realizuje udruženje Razlivalište u saradnji sa partnerima.

## Podeli svoje znanje – postani mentorka

Program „Podeli svoje znanje – Postani mentorka” je jedinstven program posvećen ličnom i profesionalnom razvoju žena. Zasnovan je na konceptu mentorstva, a usmeren je upravo na izgradnju međusobne podrške žena, kroz deljenje znanja, iskustava, jačanje solidarnosti, promociju dobrih uzora, umrežavanje i osnaživanje žena. Program partnerski realizuju Ambasada Sjedinjenih Američkih Država, Erste Banka, Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju (OEBS) i Evropski pokret u Srbiji od 2010. godine.

Prva Mentorska šetnja u Srbiji organizovana je 2008. godine u Beogradu i do sada je održano 16 šetnji u Beogradu, Novom Sadu, Nišu, Kraljevu, Valjevu, Subotici i Kruševcu, sa više od 750 učesnica. Kroz program je do sada prošlo 180 mentorskih parova, a među njima su bile Sonja Konakov Svirčev, Aleksandra Kosanović Strižak, Brankica Janković, Mirjana Karanović, Ana Sofrenović, Aja Jung, Nevena Petrušić, Sonja Liht, Sonja Stojanović Gajić, Milena Dragičević Šešić, Tanja Mišćević, Gordana Čomić, Andrea Brbaklić i druge.

Tradicionalna Mentorska šetnja povodom Međunarodnog dana žena, organizovana je 9. marta u Kruševcu. Ove godine program Podeli svoje znanje je šetnju organizovao zajednički sa Akademijom ženskog liderstva. Ovaj događaj je za cilj imao da ukaže na potrebu povećanja vidljivosti žena u javnom životu i procesu odlučivanja, ali i da pokaže žensku solidarnost i promociju mentorstva. Mentorska šetnja u Kruševcu je bila deo globalne inicijative Mentorskih šetnji koje koordinira Vajtal Vojsis i jedna od 174 šetnji u 62 zemlje. Nakon Šetnje organizovana je i debata na temu „Uloga žena u socioekonomskom razvoju”, na kojoj je govorila i naša Danijela Vuković, direktorka Erste filijale u Kruševcu.



## — 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.

U 2019. godini, kao i prethodnih godina, Banka je kroz sponzorstva podržala realizaciju brojnih festivala, konferencija i projekata. Kriterijumi za sponzorstva Erste Banke uključuju programe koji se realizuju u mestima u kojima Banka posluje i koji se odnose na oblasti koje su u skladu sa našim pristupom ulaganja u zajednicu – kultura i umetnost, popularizacija nauke, preduzetništvo, finansijsko opismenjavanje i edukacija i sport. Odluke o sponzorstvu se, pored toga, donose i u skladu sa specifičnim pravilima i raspoloživim budžetom za datu godinu.



### Nacionalni dan davanja

Nacionalni dan davanja je ustanovljen na inicijativu Srpskog filantropskog foruma i obeležava se 9. oktobra – na dan rođenja Mihajla Pupina, velikog srpskog inovatora i filantropa. Nacionalni dan davanja je inicijativa sa misijom razvoja kulture davanja u Srbiji, u sklopu Projekta za unapređenje okvira za davanje koji realizuje Fondacija „Ana i Vlade Divac” uz podršku Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID). Erste Banka je jedna od prvih kompanija koje su se pridružile ovoj inicijativi. Ove godine prikupljeni novac bio je namenjen osnovnim školama širom Srbije za nabavku računara, projektora, interaktivnih tabli, kao i bi-bot (bee-bot) robota koji će koristiti obrazovanju dece sa smetnjama u razvoju.

### Naše selo

Svesni značaja ulaganja u razvoj seoskih zajednica, u 2019. godini smo započeli saradnju sa Delta Holdingom u okviru projekta „Naše selo”. Projekat se sprovodi u selima Dubočane i Mala Jasikova kod Zaječara i usmeren je ka unapređenju poljoprivredne proizvodnje i društvenog života u ovim mestima. U okviru projekta „Naše selo” jedanaest mališana iz Male Jasikove ove je jeseni krenulo na nastavu u renoviranoj školskoj zgradi. Škola koju su još 1939. godine podigli meštani, do sada nije renovirana. Ovog leta izvedeni su temeljni radovi: obnovljeni su krov i fasada, zamenjena je stolarija, uređeni toaleti, postavljeni novi podovi, zamenjene elektroinstalacije, sređeno školsko dvorište. Pored renoviranja škole, mališane i meštane očekuju razne kulturne aktivnosti i pozorišne predstave, a dodatno smo među zaposlenima pokrenuli akciju sakupljanja knjiga, kako bismo pomogli obnovu biblioteke. Prva faza projekta bila je usmerena na edukaciju stanovništva u oblasti stočarstva i voćarstva, finansiranja poljoprivredne proizvodnje, udruživanja i konkurisanja za sredstva iz domaćih i međunarodnih izvora, a dodatne informacije o tome na stranama 61–62.

## Veća sponzorstva za 2019.

### Kultura i umetnost

- Re:Art: **Generalno sponzorstvo XX Guitar Art Festivala**
- Beogradski festival igre: **16. festival igre**
- Muzej Savremene Umetnosti: **Izložba „Čistač” Marine Abramović**
- Galerija Bel Art: **Izložba Dunavski dijalozi**
- Dom omladine Beograda: **35. Beogradski džez festival**
- Udruženje Svitac: **Novi mjuzikl za decu**
- UG Parnas: **17. festival Uhvati sa mnom ovaj dan**
- Per.Art: **Umetnost & Inkluzija**
- Sterijino pozorje: **Pozorje mladih**
- Međunarodni centar književnosti za decu **ZMAJEVE DEČJE IGRE: 61. Zmajevе dečje igre**

### Edukacija i popularizacija nauke

- Udruženje za promociju društvene odgovornosti: **Učim+Znam=Vredim**
- Centar za promociju nauke FENOMEN: **Festival nauke Beograd**
- Udruženje „Kreativno mentorstvo”: **Kreativno mentorstvo 2019, Beograd**

### Preduzetništvo i coworking

- UG Mladi ambasadori: **KreNI – Konferencija kreativnih industrija**
- Trag fondacija: **Nacionalni forum za zelene ideje**
- Webiz – Udruženje za promociju informacionih tehnologija i unapređenje internet kulture: **Webiz konferencija**
- BIZNISNOVA – centar za proaktivno poslovanje: **Women in IT**
- Best Brand Friendly: **Biznis forum NS**
- Evropski pokret u Srbiji: **Program Podeli svoje znanje postani mentorka – novi ciklus 2019**

### Sport

- Beogradski trkački klub: **Belgrade Business run, Beograd**
- Beogradski trkački klub: **Novi Sad Business run, Novi Sad**



## Individualna filantropija

Imajući u vidu važnost humanosti, kolegijalnosti i spremnosti da se pomogne onima koji su se našli u teškoj situaciji, pre 14 godina osnovan je fond solidarnosti „Marina Čurčić” koji zajednički vode Banka i Sindikat. Cilj Fonda je da pomogne zaposlenima ili članovima njihovih porodica koji imaju finansijske ili zdravstvene poteškoće. Tokom 2019. godine, prikupljena sredstva od uplata poslodavca, Sindikata i dobrovoljnih uplata zaposlenih iskorišćena su za podršku koju je koristilo 111 zaposlenih i devetoro dece korisnika solidarnih stipendija.

Zaposleni u Banci tradicionalno podržavaju BELhospice humanitarni turnir u kuglanju, na kojem je 2019. godine sakupljeno je 8.500 evra za pomoć u palijativnom zbrinjavanju onkoloških pacijenata. Sakupljena sredstva iskorišćena su za 170 besplatnih kućnih poseta BELhospice multidisciplinarnog tima onkološkim pacijentima i članovima njihovih porodica.

Još od 2016. godine, Erste Banka se priključila humanitarnoj akciji „Čepom do osmeha”, koja se sprovodi širom Srbije, sa ciljem prikupljanja novca za nabavku ortopedskih pomagala namenjenih deci sa invaliditetom ili nekom drugom smetnjom u razvoju. U Banci su postavljene kutije za prikupljanje plastičnih čepova, koji se zatim šalju na reciklažu, a dobijeni novac upućuje u humanitarne svrhe. Zahvaljujući zaposlenima iz Novog Sada, Nove Pazove i Beograda i tokom 2019. godine otpremljena je nova tura čepova težine oko 30 kilograma. U 2019. godini organizovan je i tradicionalni Božićni bazar u prostorijama banke u Beogradu i Novom Sadu na kojem su svoje proizvode prodavala socijalna preduzeća ŠOSO „Milan Petrović”, Poslastičarnica „Šuma” „Dolovac organic” i dnevni boravak „Šekspirova”. Na bazaru posetiocima je bilo dostupno i najnovije izdanje magazina „Lice ulice”.

Naše kolege su se i tokom 2019. godine rado družile sa posebno dragim gostima – prodavcima magazina *Liceulice*. Zahvaljujemo se i njima i svim kolegama koji su kupovinom magazina pružili podršku marginalizovanim grupama u Srbiji. Magazin *Liceulice* je jedinstvena medijska platforma u celom regionu, namenjena afirmaciji aktivizma i promociji vrednosti građanskog društva, a distribuira se kroz mrežu prodavaca – socijalno ugroženih i marginalizovanih osoba, koji zarađuju 50 procenata od svakog prodatog primerka. Prosečno se tokom svake od poseta prodavaca upravnim zgradama proda između 70 i 100 primeraka magazina.

## Erste volonteri

Erste volonteri iza sebe imaju preko 10 godina volonterskog angažmana, više od 60 grupnih volonterskih akcija u 25 gradova i mesta širom Srbije a rado učestvuju i u inicijativama drugih organizacija. Praksa korporativnog volontiranja duboko je ukorenjena u kulturi Erste Banke i predstavlja izvor ponosa i zadovoljstva za njene zaposlene.

Broj članova Ersteovog Kluba volontera raste iz godine u godinu. Ova činjenica govori u prilog tome da naše kolege prepoznaju dobrobiti jakog timskog duha, osećaja pripadnosti i kvaliteta komunikacije, kao i mogućnosti da i sami učestvuju u kreiranju programa volontiranja.

Početkom marta 2019. naši volonteri i volonterke dali su svoj doprinos uređivanju Petrovaradinske tvrđave. Tvrđava bez smeća predstavlja niz ekoloških akcija čišćenja tvrđave Petrovaradin nastalih nakon svakonedeljnih akcija Ugripa u kojima je za 25 meseci u više od 300 akcija izneseno preko 250 tona smeća i đubreta iz podzemlja najočuvanijeg kontraminskog sistema odbrane na svetu. Inicijativa Tvrđava bez smeća predstavlja je drugu po redu masovnu akciju čišćenja nadzemlja na preko 20 lokacija, odnosno 30 punktova, organizovanu s ciljem da se istraje u velikom, ogromnom, poslu kome se sada vidi i naslućuje kraj.

Erste volonteri tradicionalno su učestvovali i u velikoj volonterskoj akciji u Beogradu, koja svake godine okuplja više od deset društveno odgovornih kompanija. Ove godine doprineli smo lepšem i funkcionalnijem izgledu šume Stepin lug. Na jedanaestoj po redu volonterskoj akciji „Naš Beograd”, u organizaciji Smart kolektiva i Foruma za odgovorno poslovanje, uređen je izletnički prostor postavljanjem klupa i stolova, postavljanjem info tabli i čišćenjem šume od otpada i granja. Za ptice u potrazi za zaklonom tokom hladnih dana, postavljene su nove kućice, dok su se volonteri istovremeno družili na kreativnim radionicama sa štíćenicima udruženja KEC MNRO. Najmlađi su imali priliku da uče o ekologiji i prirodnom okruženju kroz ekološki program Avantura zelembaća . A oni nešto stariji imali su priliku da čuju praktične savete kako biti ekološki odgovorniji od organizacije ImpactEko ili kako da bolje komuniciraju o društveno odgovornim temama na radionici koju je vodio Represent Communications.



## ERSTE fondacija

ERSTE Fondaciju je 2003. godine osnovao Erste Österreichische Spar-Casse Anteilsverwaltung, naslednik Erste Österreichische Spar-Casse. Još 1819. godine, ovo udruženje štedionica u Beču otvorilo je prvu banku za ljude koji do tada nisu imali načina da obezbede svoju budućnost. Fondacija je od svojih osnivača nasledila posvećenost ljudima. Danas je ERSTE fondacija kreativna radionica za ideje, laboratorija za teme budućnosti koja povećava svoju efikasnost kroz stratešku saradnju u različitim mrežama. Fondacija ulaže deo svojih dividendi u regije u kojima Erste Grupa posluje. Njeni ciljevi su jačanje demokratije u Evropi, promovisanje socijalno ugroženih grupa putem društvenih inovacija i podrška savremenoj kulturi u Evropi.

## 200 godina ideje štedionice

U 2019. Erste banka i ERSTE fondacija proslavili su svoje osnivanje i 200 godina ideje o štedionici u Austriji, koja – u vreme industrijalizacije i urbanizacije – nije bila samo građanski orijentisana i ekonomski održiva, već je bila inovativna i smela. Da bi istražila šta ideja o štedionici znači 2019. godine, ERSTE fondacija je organizovala niz događaja. Za „Tipping Point” razgovore Fondacija je pozvala renomirane mislioce, naučnike i pionire širom sveta. Identitet, normativnost, mogućnost i smelost – ove četiri teme poslužile su kao vodilja za sledeća pitanja: ko smo mi u regionu centralne, istočne i jugoistočne Evrope nakon 30 godina u eri duboke transformacije koja je oblikovala život i budućnost svake porodice? Čemu težimo kao društva? I kako se nosimo sa izazovima na putu?

Poziv da govore o tim temama prihvatili su ekonomista Francis Fukuyama u martu, istoričar Timothy Snyder za Dan Evrope u maju, bivša političarka i zagovornica osnovnih digitalnih prava Marietje Schaake u septembru i, na kraju, autor, ekonomista i naučnik iz oblasti društvenih nauka Felwine Sarr u novembru. Govori su praćeni diskusijama i intenzivnim radionicama (Think Camps) sa zainteresovanim stranama ERSTE Fondacije i mrežama koje rade u istoj oblasti. Umetničke intervencije, saradnja s lokalnim institucijama, *live streaming*, publikacije, medijski izveštaji i diskusije na društvenim mrežama učinili su ove debate dostupnima globalnoj publici.

## Očuvanje demokratske Evrope

Konferencija u Budimpešti u maju 2019. godine označila je početak pilot-faze novog trogodišnjeg projekta: „Reporting Democracy”. Nakon 13 uspešnih godina pružanja podrške novinarstvu u jugoistočnoj Evropi kroz Balkanske stipendije za novinarsku izuzetnost, koje su poslednji put dodeljene 2019. godine, ERSTE Fondacija je zajedno sa dugogodišnjim partnerom BIRN osnovala prekograničnu platformu za novinarstvo. Nezavisni novinari istražuju pitanja, trendove i događaje koji oblikuju budućnost demokratije u centralnoj, istočnoj i jugoistočnoj Evropi. Pored balkanskih država, u projektu učestvuju i države Višegradske grupe.

„Evropske Budućnosti” – saradnja sa Institutom za društvene nauke u Beču radi istraživanja ključnih rizika i problema s kojima se suočavaju Evropa i njen liberalni demokratski poredak, pozdravila je drugu generaciju stipendista u 2019. Pored dugogodišnje saradnje kroz Evropski Fond za Balkan ERSTE Fondacija učestvuje i u platformi „Civitates”, globalnoj inicijativi fondacija koja se bavi demokratijom i solidarnošću u Evropi.



### **Finansijsko zdravlje za sve**

*Zweite Sparkasse* preselila je svoju bečku filijalu i promenila adresu kompanije na lokaciju u blizini Erste kampusa i ERSTE Fondacije. U 2019. godini banka je stvorila i uslove za novi proizvod. U saradnji sa društvenim organizacijama, mikrokredit će se 2020. nuditi ljudima koji žele svoj dom, ali im nedostaju sredstva za depozit ili osnovnu opremu.

### **Alati za društvene promene**

Udruženje *BeeTwo* bavi se digitalnim društvenim inovacijama. Tokom 2019. godine, Laboratorija za digitalne društvene inovacije (*Digital Social Innovation Lab*) u koju su uključene brojne austrijske nevladine organizacije uvedena je kao standardni proces. Ideja se razvija za samo pet meseci, od identifikovanja socijalnog problema do osmišljavanja digitalnog prototipa. Akademija NVO bila je najveći program izgradnje kapaciteta menadžmenta u 2019. godini za organizacije civilnog društva u centralnoj i istočnoj Evropi.

### **Zaštita savremene kulture**

*Kontakt Collection* je u junu prikazao izložbu „Collective Exhibition for a Single Body – The Private Score – Vienna 2019” u Kući Vitgenštajn u Beču. Radovi umetnika iz centralne, istočne i jugoistočne Evrope (re-)aktivirani su performansima u supermarketu. Takođe, prva velika evropska retrospektiva Marine Abramović – „Čistač”, gostovala je u beogradskom Muzeju savremene umetnosti u septembru, pod pokroviteljstvom ERSTE fondacije.

[www.erstestiftung.org](http://www.erstestiftung.org)

# Odgovorni prema životnoj sredini

Erste Banka neguje dugogodišnji strateški pristup zaštiti životne sredine još od 2009. godine kada je usvojena prva DOP strategija. Odgovornost Banke sastoji se u sagledavanju rizika našeg poslovanja za životnu sredinu i nastojanju da umanjimo negativne i maksimizujemo pozitivne uticaje. Kontinuirano pratimo i merimo svoje uticaje sa ciljem da ih što preciznije identifikujemo i, iz godine u godinu, umanjujemo. S tim u vezi, u proteklim godinama značajno smo unapredili praksu kvantitativnog izveštavanja, postavljanjem jasnih ciljeva i indikatora za praćenje.

Pored potrošnje resursa, najveći uticaj na životnu sredinu Banka ostvaruje finansiranjem projekata i poslovanja svojih klijenata. Zbog toga smo fokusirani na visoke standarde u u oblasti odgovornog finansiranja, gde nastojimo da budemo primer drugima i jedan od lidera u finansiranju projekata obnovljive energije.

Relevantne teme u oblasti zaštite životne sredine definisane su na osnovu procene uticaja Banke, i to direktnih uticaja ostvarenih potrošnjom resursa (sirovina, energije, vode), emisijama i otpadom, kao i indirektnih uticaja naših proizvoda i usluga na životnu sredinu.

Strategijom društveno odgovornog poslovanja Banke 2015–2019. na ovaj način su identifikovane tri prioritetne oblasti delovanja Banke:

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

Kada je reč o direktnim uticajima, Banka u kontinuitetu beleži smanjenja potrošnje po svim najznačajnijim parametrima (energija, emisije, voda, otpad, transport). Dodatno su implementirane inicijative usmerene na smanjenje uticaja koji se ostvaruju preko transporta, kao i indirektnih uticaja preko lanca dobavljača.

Osim usaglašenosti sa svim aktuelnim propisima koji se odnose na zaštitu životne sredine, Banka se u svom poslovanju rukovodi Politikom zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politikom odgovornog finansiranja. Više o ovim politikama možete pronaći na strani 59. Pored ovih politika i važeće DOP strategije, Banka se oslanja 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 2019:

- ✓ Uloženo je ukupno 59.039.738,93 dinara u upravljanje zaštitom životne sredine
- ✓ Uloženo dodatnih 25 miliona evra u drugu fazu izgradnje poslovnog kompleksa Sirijus (Sirius offices) od strane Erste Grupe, u skladu s najvišim standardima ekološke gradnje
- ✓ Plasirani krediti u okviru GEFF programa za finansiranje zelene ekonomije namenjeni svim građanima koji žele da investiraju u energetski efikasna rešenja u volumenu od 168.809.251 dinara



## Odgovorno raspolaganje resursima

### Razvoj sistema upravljanja životnom sredinom

Erste Banka se 2011. godine uključila u projekat „ECOprofit”, koji je pokrenula Gradska uprava za zaštitu životne sredine Novog Sada u saradnji sa Austrijskom agencijom za razvoj i konzorcijumom „Denkštat” iz Beča. Banka je, zatim, nastavila da aktivno učestvuje u novom projektu na nivou Erste Grupe u saradnji sa firmom „Denkštat” pod nazivom „Environmental Data Collection” (EDC projekat), da bi tokom 2014, zahvaljujući projektu „Project Credit360” dodatno unapredila kvalitet i proces obrade podataka. Krajem 2015. godine implementiran je softver „Credit360” s ciljem da unapredi prikupljanje i upravljanje ovim podacima na nivou Grupe, a sa punom primenom ovog softvera nastavilo se u narednom periodu, kao i kroz 2019. godinu.

Sistematičan pristup upravljanju zaštitom životne sredine u Erste Banci rezultirao je uspostavljanjem sistema za precizno praćenje parametara i znatnim smanjenjem potrošnje svih resursa. Banka ima definisane parametre za izveštavanje o potrošnji energenata, vode i količini proizvedenog otpada, kao i o emisijama i transportu.

Neke od najznačajnijih mera koja je Banka implementirala tokom proteklih godina su:

- Razvoj sistema energetskeg menadžmenta;
- Snabdevanje električnom energijom proizvedenom iz obnovljivih izvora energije (od sredine 2019. godine);
- Primena ekoloških standarda u uređenju filijala;
- Redukovan rad reklamnih obeležja u skladu sa raspoloživim mogućnostima;
- Ugradnja LED rasvete;
- 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.

Banka je do sada uložila više od pet miliona dinara u projekte zaštite životne sredine.

UKUPNI TROŠKOVI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE (RSD)	2011.	2012.	2013.*	2014.	2015.	2016.	2017.**	2018.	2019.
	23.555.926,52	27.875.017	88.171.043,90	72.142.195	83.537.961,04	69.512.514,77	95.726.232,60	87.033.789	59.039.738,93

\* Do znatne razlike u troškovima za 2013. godinu došlo je zbog unapređenja sistema zelenih nabavki.

\*\* Do znatnog povećanja troškova u 2017. godini došlo je u najvećoj meri usled opremanja HQ objekta Sirijus u skladu sa visokim ekološkim standardima.

## Ekološka održivost objekata

Erste Banka je 2017. godine svečano otvorila poslovni kompleks *Sirius Offices*, koji predstavlja investiciju Erste Grupe vrednu 40 miliona evra. Kompleks je izgrađen uz poštovanje strogih zahteva energetske efikasnosti i uz garantovanje minimalne potrošnje energije za grejanje i hlađenje, kao i upotrebu obnovljivih i recikliranih materijala. *Sirius Offices* je iste godine postao i novo beogradsko sedište Erste Banke. Tokom 2019. godine u toku je bila izgradnja druge faze projekta u koju je Erste Group Immorent uložila dodatnih 25 miliona evra za izgradnju još 12.500 bruto kvadratnih metara na osam spratova, kao i 200 parking mesta.

Kompleks objekata Sirijus moći će da se pohvali BREEAM sertifikacijom (Building Research Establishment Environmental Assessment Method), kao i značajnim doprinosom zaštiti životne sredine, kvalitetnijim radnim uslovima te optimalnim troškovima korišćenja poslovnog prostora.

U upravnoj zgradi Erste Banke u Novom Sadu još 2016. godine izvršena je ugradnja sistema za redukciju faktora snage električne energije (cos Fi factor), zamena postojećih ventila na grejnim telima termostatičkim ventilima, kao i ugradnja ekološki održivih itisona. Ova unapređenja implementirana su na osnovu detaljne studije energetske efikasnosti koju je Banka sprovela 2014. godine u okviru saradnje sa kompanijom Denkštat na lokalnim projektima u Srbiji.

### Zelene filijale

Nakon što su tokom 2014. urađena dva elaborata za filijale u Bačkoj Palanci i Velikoj Plani na temu energetske efikasnosti sa stručnjacima iz projektnog biroa Studio Membrane iz Novog Sada, posle adaptacije ovih filijala planirane su dalje aktivnosti i u drugim filijalama Banke. Od 2015. do kraja 2018. godine po ekološki prihvatljivim kriterijumima renovirano je dodatnih 15 filijala (po tri u Novom Sadu i Beogradu, i po jedna u Novim Banovcima, Kuli, Zrenjaninu, Plandištu, Bečeju, Odžacima, Šidu, Kikindi i Sremskoj Mitrovici), dok su u 2019. tri filijale u Subotici, Beogradu i Kragujevcu preselejene na nove lokacije uređene po ecofriendly kriterijumima.



## Energija i emisije

Erste Banka je strateški posvećena smanjenju potrošnje energije i smanjenju emisija koje, između ostalog, omogućava uspostavljeni sveobuhvatni sistem merenja svih važnih parametara.

U 2019. godini oko 30% ukupne potrošnje energije u Erste Banci predstavljala je energija iz obnovljivih izvora. U pitanju je zelena energija JP EPS koja se proizvodi u hidroelektranama.

Kada je reč o vodi, Erste Banka od 2012. godine precizno prati potrošnju ovog resursa i sprovodi inicijative za smanjenje potrošnje. Potrošnja vode je tokom 2019. godine blago uvećana u odnosu na prethodnu godinu (9.608 m<sup>3</sup> iz gradskog vodovoda u 2018. i 9.810 m<sup>3</sup> u 2019).

KLJUČNI POKAZATELJI ENERGIJA	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.****	2017.	2018.*****	2019.*****
UKUPNA POTROŠNJA ENERGIJE (GJ)*	<b>19.344,86</b>	<b>18.016,5030</b>	<b>15.661,60</b>	<b>15.579,4110</b>	<b>15.811,5454</b>	<b>16.783,8125</b>	<b>16.098</b>	<b>16.115</b>
ELEKTRIČNA ENERGIJA	10.042,488	9.963,2772	9.121,14	9.050,4565	9.173,3413	9.844,2926	9.315	9.498
GREJANJE I HLAĐENJE	9.544,1976	8.053,2258	6.500,9124	6.528,9545	6.638,2040	6.939,5199	6.783	6.617
DIZEL ZA AGREGATE**	N/A	N/A	39,546	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
UKUPNA UŠTEDA ENERGIJE (GJ)*	<b>3.060</b>	<b>1.570</b>	<b>1.552,42</b>	<b>70,68***</b>	–	–	<b>686</b>	–

\* Odnosi se na energiju iz neobnovljivih izvora zaključno sa 2018. godinom. U 2019. godini odnosi se na energiju iz obnovljivih (11.366 GJ) i obnovljivih (4.749 GJ) izvora energije. Izvor obnovljive energije u 2019. je JP EPS Zelena energija (energija proizvedena u hidroelektranama). Procene su date na osnovu uvida u račune za komunalije, a proračun baziran na unapred određenim vrednostima (default data) u skladu sa Projektom „Environmental Data Collection” u standardizovanoj formi u skladu sa GRI

\*\* Zbog razlika između G3.1. i G4 verzije GRI smernica podaci nisu praćeni za 2012. i 2013. godinu. Od 2015. godine zbog promene u načinu praćenja podataka u Banci, dizel za agregate uračunat je u grejanje i hlađenje.

\*\*\* Usled postignutih punih efekata inicijativa koje su pokrenute u prethodnom periodu, u 2015. nije bilo značajnijih ušteda u odnosu na 2014. godinu.

\*\*\*\* Usled postignutih punih efekata inicijativa koje su pokrenute u prethodnom periodu, u 2016. nije bilo značajnih ušteda, već blago povećanje potrošnje u odnosu na 2015.

\*\*\*\*\* Usled postignutog punog efekta implementiranim inicijativama u prethodnom periodu, tokom 2018. godine nije bilo znatnih odstupanja u odnosu na 2017. godinu, a zabeleženo je blago smanjenje potrošnje od 686 GJ.

\*\*\*\*\* Usled postignutog punog efekta implementiranim inicijativama u prethodnom periodu, tokom 2019. godine nije bilo znatnih odstupanja u odnosu na 2018. godinu.

ENERGETSKI INTENZITET (kWh/A PO ZAPOSLENOM)*	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
ELEKTRIČNA ENERGIJA	2.554,08	2.447,92	2.495,73983	2.543,7449	2.316,43	2.286
GREJANJE I HLAĐENJE	1.820,37	1.765,92	1.806,01915	1.793,1576	1.686,80	1.593

\* 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 dan 31. 12. 2019.

KLJUČNI POKAZATELJI EMISIJE	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
UKUPNE EMISIJE CO <sub>2</sub> (t/CO <sub>2</sub> eq)*	4.405	4.188	3.636	2.935	3.115	3.128	2.842	1.514

\* Proračun CO<sub>2</sub> 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.

DIREKTNE I INDIREKTNE EMISIJE	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*	443 t/CO <sub>2</sub> eq**	420 t/a CO <sub>2</sub> eq**	398 t/a CO <sub>2</sub> eq**	383 t/a CO <sub>2</sub> eq**	591 t/a CO <sub>2</sub> eq	339 t/a CO <sub>2</sub> eq
INDIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)***	3.193 t/CO <sub>2</sub> eq****	2.515 t/a CO <sub>2</sub> eq****	2.717 t/CO <sub>2</sub> eq****	2.745 t/a CO <sub>2</sub> eq****	2.252 t/a CO <sub>2</sub> eq	643 t/a CO <sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub>eq.

\*\*\* Uključuju emisije vezane za potrošnju električne energije, grejanje i hlađenje.

\*\*\*\* Emisija se utvrđuje množenjem realno potrošene energije (kWh) odgovarajućim ekvivalentnim faktorom emisije CO<sub>2</sub>eq (kg/kWh).

INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (t/CO <sub>2</sub> eq PO ZAPOSLENOM)	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
UKUPNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (t/CO <sub>2</sub> eq)	3.636	2.935	3.115	3.128	2.842	1.514
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	992	1.027	1.021	1.075	1.117	1.154
INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE (CO <sub>2</sub> eq t/a PO ZAPOSLENOM)	3,66	2,86	3,05	2,9098	2,54	1,31

\* Intenzitet emisija uključuje emisije CO<sub>2</sub> 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 dan 31. 12. 2018.

## Transport

Emisije koje nastaju kao rezultat transporta za naš sektor poslovanja 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 sledećih kriterijuma:

- CO<sub>2</sub>eq emisija na osnovu pređene godišnje kilometraže i godišnje potrošnje goriva službenih vozila

Smanjenju navedenih uticaja posebno doprinose standardi Erste Grupe koji se odnose na ekološki prihvatljiva vozila, odnosno službena vozila sa ograničenjima CO<sub>2</sub>eq koja iznose od 120 do 140 g/km.

ZNATNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED TRANSPORTA	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
DIZEL (l/a)	40.700	62.000	80.837	68.552	90.829	91.000	90.000
BENZIN (l/a)	48.000	33.000	40.678	43.757	3.859*	1.655	3.500
<b>EMISIJE CO<sub>2</sub> t/a CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>328</b>	<b>380</b>	<b>302</b>	<b>327</b>	<b>383</b>	<b>333</b>	<b>339</b>

\* Znatna razlika u potrošnji benzina u 2017. nastala je usled smanjenog broja vozila koja koriste benzin.

## Upravljanje otpadom i recikliranje

Tema odgovornog upravljanja otpadom za Erste Banku predstavlja strateški relevantnu temu i ova oblast regulisana je internim dokumentom Procedura za upravljanje otpadom.

Imajući u vidu prirodu svog poslovanja, Erste Banka je kao poseban cilj u okviru DOP strategije definisala smanjenje potrošnje papira. 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*, Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju *Banka to su ljudi!* i druge publikacije, štampane se 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. Od 2019. Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju objavljuje se samo u elektronskoj formi, dok je za 2020. planiran i prelazak na isključivo elektronsko objavljivanje internog časopisa Puls.

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	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.*	2018.	2019.
<b>UKUPNA KOLIČINA GENERISANOG OTPADA (t)*</b>	30,603	32,755	13,161	23,582	11,882	28,005	12,396	19,98
OPASNI OTPAD	2,97	2,510	1,115	0,43	0,950	3,159	4,475	2,814
NEOPASNI OTPAD	27,633	30,245	12,046	23,152	10,932	24,846	7,924	17,166
<b>UKUPNA KOLIČINA RECIKLIRANOG OTPADA</b>	<b>30,603</b>	<b>32,755</b>	<b>13,161</b>	<b>23,582</b>	<b>11,882</b>	<b>28,005</b>	<b>12,396</b>	<b>19,98</b>

\* 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.

## Uključivanje zaposlenih

Podizanje svesti zaposlenih o značaju odgovornosti i ličnog doprinosa očuvanju životne sredine predstavlja jednu od prioritarnih tema u DOP strategiji Erste Banke. 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 – kako u svakodnevnim poslovnim aktivnostima, tako i u volonterskim akcijama koje su najčešće usmerene na zaštitu životne sredine.

I u 2019. godini nastavili smo da podržavamo humanitarnu akciju „Čepom do osmeha”, koja se posredstvom istoimene ekološke organizacije sprovodi širom Srbije, a podrazumeva prikupljanje plastičnih čepova koji se potom recikliraju, i novcem dobijenim od reciklaže obezbeđuju se ortopedska pomagala deci sa invaliditetom ili nekom drugom smetnjom u razvoju. U 2019. godini je prikupljena nova količina od 30 kilograma čepova.

I tokom 2019. godine Erste Banka je podržala kampanju „Sat za našu planetu” gašenjem rasvete na sat vremena u upravnim objektima Banke.

Početkom marta 2019. godine volonteri Erste Banke učestvovali su u uređivanju Petrovaradinske tvrđave, u okviru inicijative „Tvrđava bez smeća”. U pitanju je bila druga po redu masovna akcija čišćenja nadzemlja na preko 20 lokacija, odnosno 30 punktova, u kojoj je iz Petrovaradinske tvrđave izneto 35 tona smeća. U maju 2019. naši volonteri su doprineli i lepšem i funkcionalnijem izgledu šume Stepin lug, u okviru tradicionalne volonterske akcije „Naš Beograd” koju svake godine organizuju Forum za odgovorno poslovanje i Smart kolektiv.

RECIKLIRANI OTPAD	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.*	2018.	2019.
PAPIR (kg)	26.690	29.720	11.350	22.970	10.809	24.592	7.559	15.561
ELEKTRONSKI OTPAD (kg)	2.970	2.510	1.235	430	950	3.159	4.475	2.814
TONER KASETE (kg)	853	754	496	82	62	0	0	0
PET (kg)	90	150	80	100	61	40	50	65
ŠTAMPANA PVC FOLIJA (m <sup>2</sup> )	350	274	274	520	280	262		
METAL (kg)						214	312	1.540

\* Zbog saradnje sa kompanijom Konica Minolta, korišćeni toneri se više ne vode kao otpad Banke.

\* Prvi put 2017. godine metal se javlja u okviru otpada Banke.

# Ulaganje u održivi razvoj

## GEFF program za finansiranje zelene ekonomije

**GEFF na Zapadnom Balkanu je regionalni program finansiranja zelene ekonomije razvijen od Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD) s ciljem da podrži ulaganja u energetske efikasnost u okviru stambenog sektora. Finansijski podsticaji obezbeđeni su sredstvima Evropske unije, Republike Austrije i Investicionog okvira za Zapadni Balkan, a program je implementiran u saradnji sa Sekretarijatom Energetske zajednice. GEFF na Zapadnom Balkanu deo je međunarodnog GEFF programa aktivnog u 24 zemlje, koji podržava njihovu tranziciju ka zelenoj ekonomiji predstavljanjem tehnoloških alternativa i pratećih beneficija preko poslovnog plana za ulaganja u tehnologije visokih performansi, usluge i praksu.**

Odgovorno finansiranje je strateško opredeljenje naše Banke kojim doprinosimo održivoj budućnosti za naše klijente, zaposlene i zajednicu. Prepoznajući klimatske promene kao jedan od najvećih globalnih izazova današnjeg društva, Erste Banka je posvećena finansiranju različitih projekata energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije. Banka je do sada finansirala 5 biogasnih postrojenja, 14 solarnih, tri vetroparka i 34 minihidroelektrane. Međutim, imajući u vidu kompleksnost projekata, potrebu za usklađivanjem sa međunarodnom i domaćom legislativom, te uzimanje u obzir svih faktora uticaja, kako za nosioce projekata tako i za finansijske institucije, banka je odlučila da kao deo stalnog tima zaposli eksperta za procenu uticaja na društvo i životnu sredinu, kako bi finansiranje bilo usklađeno sa najvišim standardima koje sprovode međunarodne finansijske institucije, koje su obezbedile i treninge i edukaciju vezano za ovu oblast.

U saradnji sa međunarodnim konsultantima urađena je matrica rizika koja uzima u obzir sve društvene i ekološke faktore kako bi finansiranje bilo usklađeno sa međunarodnim standardima iz ove oblasti.

Detaljnije o ovim politikama pročitajte u delu „Upravljanje socioekološkim rizicima” strana 59.

U 2019. godini, Erste Banka je nastavila sa plasmanom kredita u okviru GEFF programa za finansiranje zelene ekonomije. Na ovaj način Banka potvrđuje svoju opredeljenost da zajedno sa partnerima iz EBRD-a aktivno radi na zaštiti životne sredine i promovisanju energetske efikasnosti. Kredit je namenjen svim građanima koji žele da investiraju u energetske efikasna rešenja za svoje domove. U pitanju je prvi kredit te vrste u sklopu GEFF programa Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD) i prvi takav kredit u Srbiji sa povraćajem investicije do 20 odsto i otplatnim rokom do 95 meseci. U 2019. ovi krediti su plasirani u ukupnoj vrednosti od 168.809.251 dinara.

Tokom 2019. godine klijentima je na raspolaganju bila kreditna linija EIB APEX III/B zajma za mala i srednja preduzeća i druge prioritete, uključujući finansiranje „Projekata poslova za mlade zapadnog Balkana. Iz predmetne linije je plasirano ukupno EUR 309.789,00 kredita u 2019. godini. Corporate sektor nije imao plasmane za projekte poslova za mlade zapadnog Balkana.

Takođe, bile su aktivne EIB i KFW kreditne linije iz kojih je od momenta njihovog aktiviranja do kraja 2019. godine, za obnovljive izvore energije i energetske efikasnosti plasirano kako sledi:

- Iz kreditne linije EIB 2012, Corporate sektor je u 2019. godini plasirao kredite za investicije u iznosu od EUR 1.999.114,00
- Iz kreditne linije EIB 2015, Corporate sektor je u 2019. godini plasirao kredite za investicije i trajna obrtna sredstva u iznosu od EUR 6.926.631,00

- Iz kreditne linije EIB 2018, Corporate sektor je u 2019. godini plasirao kredite u najvećoj meri za investicije u iznosu od EUR 9.848.441,00
- Iz kreditne linije KfW 2017, Corporate sektor je u 2019. godini plasirao kredite za namenu: Obnovljivi Izvori Energije EUR 4.612.911,00, a za namenu: Energetska Efikasnost EUR 9.469.082,00

Polovinom juna 2019. godine Banka je potpisala ugovor sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj za finansiranje mikro, malih i srednjih preduzeća u ukupnom iznosu od 40 miliona evra.

Iz kreditne linije EBRD 2019, u Corporate sektoru su plasirani krediti za obrtna sredstva, trajna obrtna sredstva, revolving krediti, iz I tranše u ukupnom iznosu od EUR 7.198.352,00. Za potrebe finansiranja malih i srednjih preduzeća, kao i infrastrukturnih projekata malog i srednjeg obima koje realizuju opštine, Banka koristi sredstva Evropske investicione banke (EIB), Nemačke razvojne banke (KfW) i Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD).

Banka je potpisala četiri ugovora sa EIB za potrebe finansiranja malih i srednjih preduzeća, kao i infrastrukturnih projekata malog i srednjeg obima koje realizuju opštine i to 2010. godine, 2012. godine, 2015. i 2018. godine u ukupnom iznosu od 175 miliona evra.

Potpisivanjem ugovora sa Nemačkom razvojnom bankom, KfW, krajem 2012. godine. Banka je za potrebe finansiranja mikro, malih i srednjih preduzeća i projekata energetske efikasnosti/obnovljive energije obezbedila sredstva u iznosu od 10 miliona evra.

Potpisivanjem drugog ugovora sa Nemačkom razvojnom bankom, KfW, potpisanog 2014. godine, Banka je za potrebe finansiranja mikro, malih i srednjih preduzeća i projekata energetske efikasnosti/obnovljive energije obezbedila sredstva u iznosu od 20 miliona evra.

Banka je krajem 2017. godine potpisala novi ugovor sa KfW u iznosu od 23 miliona evra za potrebe finansiranja energetske efikasnosti i obnovljive energije. Polovinom decembra 2018. godine Banka je potpisala novi ugovor sa Nemačkom razvojnom bankom, KfW, za finansiranje obnovljivih izvora energije za mala i srednja preduzeća u ukupnom iznosu od 10 miliona evra.

Za potrebe finansiranja kredita pravnim licima Banka je 3. decembra 2015. godine sa Erste Group Bank AG potpisala ugovor o dugoročnom kreditu na iznos od 100 miliona evra. Krajem 2017. godine potpisan je novi ugovor o dugoročnom kreditu na iznos od 53 miliona evra.

Banka je u junu 2018. godine potpisala novi ugovor sa Erste Group AG za potrebe finansiranja kredita pravnim licima u ukupnom iznosu od 65 miliona evra.

Krajem juna meseca 2018. godine Banka je potpisala ugovor sa EBRD za potrebe finansiranja projekata energetske efikasnosti u sektoru stanovanja. Ukupan iznos ugovora je 600 miliona dinara.

Banka je u julu 2017. godine potpisala ugovor sa Narodnom bankom Srbije kao agentom države za korišćenje sredstava iz Apeks zajma za mala i srednja preduzeća i druge prioritete III/B.

Saldo primljenih kredita od inostranih kreditnih institucija u toku 2019. godine iznosi 43.305.233 hiljada dinara (2018. godine: 41.184.587 hiljada dinara).

## Forum za zelene ideje

Forum za zelene ideje pokrenula je Trag fondacija u partnerstvu sa Fondom braće Rokfeler i Erste Bankom, 2013. godine. Program je pokrenut kako bi pojedinci, udruženja, mala preduzeća i preduzetnici dobili ohrabrenje i sredstva da razvijaju inovativne preduzetničke projekte zasnovane na principima održivog razvoja. Ove ideje se tiču privrednog razvoja, koji se zasniva na racionalnom korišćenju lokalnih resursa, tradicionalnim procesima proizvodnje prilagođenim novom ambijentu, očuvanju zanata kao i na kontinuiranom ekološkom unapređenju.

U 2019. godini Erste banka pružila je mentorsku podršku finalistima. Na događaju na kome je 10 finalista predstavilo svoje zelene ideje, Trag fondacija i Fond braće Rokfeler nagradili su 3 projekta sa po 5.000 USD. Oni su stekli i pravo učešća na regionalnom takmičenju Filantropija za zelene ideje, na kome su imali priliku da osvoje dodatna sredstva za realizaciju svojih projekata.



## Erste pametna klupa

Erste Banka je u 2019. godini, zajedno sa još nekoliko društveno odgovornih kompanija, podržala instaliranje pametnih klupa u Beogradu koje koriste solarnu energiju i sugrađanima omogućavaju punjenje baterija i besplatan internet. Erste pametna klupa nalazi se na Trgu Republike, a solarna energija kojom se napaja idealno je rešenje jer ne zahteva održavanje, i potpuno je besplatna. Pre tri godine, London je prepoznao ove vrednosti i u saradnji sa srpskom startup kompanijom „Strawberry energy” lansirao mrežu od 40 klupa koje do sada imaju više od pola miliona korisnika.





#ErsteZnali  
www.ersteznali.rs



# O Izveštaju

## Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Bank a. d. Novi Sad za 2019. godinu dvanaesti je DOP izveštaj Banke i deveti koji prati međunarodnu metodologiju za izveštavanje o održivosti, Global Reporting Initiative (GRI).

Izveštaj je izrađen u skladu sa „Core” opcijom nove verzije GRI smernica za izveštavanje, a dodatno su ispunjeni i neki od zahteva za „Comprehensive” opciju, označeni u GRI indeksu (strane 106–111). 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 saraduje. 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 106–111.

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](http://www.globalreporting.org)

[www.ungc.rs](http://www.ungc.rs)

2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
13	26	32	37	37	37	28	28	28
INDIKATORA	INDIKATORA	INDIKATORA	INDIKATORA	INDIKATORA	INDIKATORA	INDIKATORA	INDIKATORA	INDIKATORA
GRI G3.1	GRI G3.1	GRI G3.1	GRI G4	GRI G4	GRI G4	GRI	GRI	GRI
C NIVO	B NIVO	B NIVO	10	3 INDIKATORA	3 INDIKATORA	STANDARDI*	STANDARDI*	STANDARDI*
	2 INDIKATORA	10	INDIKATORA	GRI G4 FSSS*	GRI G4 FSSS*	3 INDIKATORA	3 INDIKATORA	3 INDIKATORA
	GRI FSSS	INDIKATORA	GRI FSSS			GRI FSSS	GRI FSSS	GRI FSSS
		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, strane 106–111.

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 2019. godinu.

PARAMETRI IZVEŠTAJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2019. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD	
CIKLUS IZVEŠTAVANJA	JEDNOGODIŠNJI	
PERIOD IZVEŠTAVANJA	ZA 2019. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2020) ODGOVARA POSLOVNOJ GODINI OD 1. 1. 2019. DO 31. 12. 2019.	
PRETHODNI DOP IZVEŠTAJ	ZA 2018. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2019)	
PRVI OBJAVLJEN DOP IZVEŠTAJ	ZA 2008. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2009)	
METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI STANDARDI) (GRI INDEKS, STRANE 106–111) 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 17) NISU OBUHVAĆENE OVIM IZVEŠTAJEM.	
EKSTERNA VERIFIKACIJA	/	
KONTAKT OSOBA	<p><b>TAMARA JOVANOVIĆ, STRUČNA SARADNICA ZA INTERNE KOMUNIKACIJE I DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE</b> DOP@ERSTEBANK.RS TAMARA.JOVANOVIC@ERSTEBANK.RS + 381 (0) 112015011 +381(0) 608747875</p> <p>IZVEŠTAJ JE DOSTUPAN NA SAJTOVIMA WWW.ERSTEBANK.RS • WWW.UNGC.RS</p>	

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 2019. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
<p>SADRŽAJ IZVEŠTAJA DEFINISAN JE TAKO DA TEME ČIJA JE <b>MATERIJALNOST</b> PREPOZNATA PRILIKOM IZRADE DOP STRATEGIJE BUDU PREDSTAVLJENE U ODNOSU NA NJIHOV STRATEŠKI ZNAČAJ, KAKO ZA BANKU TAKO I ZA NJENE STEJKHOLDERE (STRANE 19–21)</p>	<p><b>UKLJUČIVANJE</b> STEJKHOLDERA JE FUNDAMENTALNO SREDSTVO KOJE BANKA KORISTI KAKO BI RAZUMELA POTREBE I OČEKIVANJA SVOJIH ZAINTERESOVANIH STRANA I ODGOVORILA NA NJIH (STRANE 23–24)</p>
<p><b>ŠIRI KONTEKST ODRŽIVOSTI</b> PREDSTAVLJA OKVIR U KOME BANKA POSMATRA SVOJE POSLOVANJE I SVOJE DRUŠTVENO ODGOVORNE AKTIVNOSTI, UZIMAJUĆI U OZBIR NACIONALNE I MEĐUNARODNE TRENDOVE, I POSEBNO ONE U OKVIRU FINANSIJSKOG SEKTORA.</p>	<p>PRIORITETNI ASPEKTI IZVEŠTAVANJA ODOSE SE NA 2019. GODINU I ENTITETE KOJE JE BANKA DEFINISALA U GRANICAMA (STRANA 104). UPOREDNI PODACI SA PRETHODNIM GODINAMA DAJU IZVEŠTAJU <b>POTPUNOST</b>, A STEJKHOLDERIMA MOGUĆNOST DA SAGLEDAJU U CELINI REZULTATE AKTIVNOSTI BANKE.</p>
<p>BANKA NASTOJI DA OBJEKTIVNO POSMATRA SVOJE UTICAJE NA ODRŽIVOST I PRUŽI NEPRISTRASNU SLIKU SVOG UČINKA ČIME SE POSTIŽE <b>URAVNOTEŽENOST</b> IZVEŠTAVANJA.</p>	<p>U SKLADU SA GLOBALNIM TRENDOVIMA U IZVEŠTAVANJU, ERSTE BANKA NASTAVLJA DA PREDSTAVLJA PODATKE U IZVEŠTAJU NA DOSLEDAN I KONTINUIRAN NAČIN, OSLANJAJUĆI SE DEVETU GODINU ZAREDOM NA GRI METODOLOGIJU, ŠTO OSIGURAVA <b>UPOREDIVOST</b> U ODNOSU NA PRETHODNE PERIODE IZVEŠTAVANJA I DRUGE NACIONALNE I MEĐUNARODNE KOMPANIJE.</p>
<p>KAO DEO UNAPREĐENJA PROCESA IZVEŠTAVANJA, BANKA RAZVIJA I USAVRŠAVA METODE PRAĆENJA I PRIKUPLJANJA PODATAKA, GARANTUJUĆI <b>TAČNOST</b> NAVEDENIH INFORMACIJA.</p>	<p>SVOJIM STEJKHOLDERIMA, BANKA OBEZBEĐUJE <b>BLAGOVREMENOST</b> I REDOVNU DOSTUPNOST INFORMACIJA, BUDUĆI DA JE DINAMIKA GODIŠNJEG OBJAVLJIVANJA DOP IZVEŠTAJA OD 2008. USKLAĐENA SA PUBLIKOVANJEM FINANSIJSKOG IZVEŠTAJA.</p>
<p>TEŽNJA BANKE JE DA OSIGURA PRISTUPAČNOST I <b>JASNOST</b> INFORMACIJA SVAKOM ČITAOCU, POSEBNO IMAJUĆI U VIDU KOMPLEKSNOST I SVEOBUHVAATNOST TEME.</p>	<p>SVE TVRDNJE U IZVEŠTAJU POTKREPLJENE SU ODGOVARAJUĆIM RELEVANTNIM INFORMACIJAMA I MOGU SE PODVRGNUTI PROVERI, A BANKA GARANTUJE NJIHOVU <b>POUZDANOST</b> POŠTUJUĆI DOSLEDNO MEĐUNARODNE STANDARDE I METODOLOGIJE, KAO I GLOBALNE SMERNICE ERSTE GRUPE.</p>



## GRI Indeks i indikatori

GRI STANDARDI	GRI 102: OPŠTI PODACI	STRANA	UPOREDNA TABELA – PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA UJEDINJENIH NACIJA
<b>1.</b>	<b>PROFIL KOMPANIJE</b>		
102 - 1	NAZIV KOMPANIJE	13	
102 - 2	AKTIVNOSTI, BRENDOVI, PROIZVODI/USLUGE	13	
102 - 3	LOKACIJA SEDIŠTA KOMPANIJE	13	
102 - 4	LOKACIJA POSLOVANJA	12, 15	
102 - 5	PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA	15	
102 - 6	TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	12, 15	
102 - 7	VELIČINA KOMPANIJE	14	
102 - 8	PODACI O ZAPOSLENIMA I DRUGIM RADNICIMA	45–46	PRINCIP 6 CILJ 8
102 - 9	DOBAVLJAČKI LANAC	77	
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	25	
102 - 12	PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA	39–42	
102 - 13	ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	39	
<b>2.</b>	<b>STRATEGIJA</b>		
102 - 14	UVODNA REČ IZVRŠNOG DIREKTORA	4–7	
102 - 15	KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI	19–21; 34	
<b>3.</b>	<b>ETIKA I INTEGRITET</b>		
102 - 16	VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA	28	PRINCIP 10 CILJ 16
102 - 17	SAVETODAVNI MEHANIZMI O ETIČKIM PITANJIMA	28, 35	PRINCIP 10 CILJ 16
<b>4.</b>	<b>UPRAVLJANJE</b>		
102 - 18	UPRAVLJAČKA STRUKTURA	29	
102 - 19	PROCES DELEGIRANJA NADLEŽNOSTI ZA EKONOMSKE, DRUŠTVENE I TEME U VEZI SA ŽIVOTNOM SREDINOM	25, 30	
102 - 22	SASTAV NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	29	CILJEVI 5, 16
102 - 23	UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNIKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	32	CILJ 16
102 - 24	PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA	31–32	CILJEVI 5, 16
102 - 25	KONFLIKT INTERESA	32; 35–36	CILJ 16

102 -26	ULOGA BORDA I VIŠEG MENADŽMENTA U RAZVOJU, USVAJANJU I REVIZIJI MISIJE, STRATEGIJE, POLITIKA, I CILJEVA POVEZANIH SA ODRŽIVOŠĆU	25	
102 - 35	POLITIKA NAKNADA ZA NAJVIŠE UPRAVLJAČKO TELO I VIŠI MENADŽMENT	32	
102 – 36	PROCES ODREĐIVANJA NAKNADE	32	
5.	UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA		
102 - 40	LISTA UKLJUČENIH STEJKHOLDERA	23–24	
102 - 41	KOLEKTIVNI UGOVOR	48	PRINCIP 3 CILJ 8
102 - 42	PROCES ZA DEFINISANJE I IZBOR STEJKHOLDERA	23	
102 - 43	PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA	23–24	
102 - 44	KLJUČNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI	24	
6.	PRAKSE IZVEŠTAVANJA		
102- 45	ENTITETI UKLJUČENI U KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI IZVEŠTAJ	103	
102 - 46	DEFINISANJE SADRŽAJA IZVEŠTAJA I GRANICA TEMA	104	
102 - 47	LISTA MATERIJALNIH TEMA	19–21	
102 - 48	KOREKCIJE PODATAKA	–	
102 - 49	PROMENE U IZVEŠTAVANJU	–	
102 - 50	PERIOD IZVEŠTAVANJA	104	
102 - 51	DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA	104	
102 - 52	CIKLUS IZVEŠTAVANJA	104	
102 - 53	KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	104	
102 - 54	IZJAVA O USAGLAŠENOSTI SA GRI STANDARDIMA	103	
102 - 55	GRI INDEKS UPOREDNA TABELA GRI I GDUN PREGLED PRINCIPA UJEDINJENIH NACIJA ZA OSNAŽIVANJE ŽENA	106–114	
102 - 56	VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	–	

	GRI TEME I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	STRANA	UPOREDNA TABELA – PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA UJEDINJENIH NACIJA
<b>GRI SMERNICE ZA IZVEŠTAVANJE O ODRŽIVOSTI (STANDARDI)*</b>												
<b>KATEGORIJA: EKONOMIJA – GRI 200</b>												
<b>ASPEKT: EKONOMSKE PERFORMANSE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 201</b>											13, 25	
1.	201-1 DIREKTNA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	•	•	•	•	•	•	•	•	•	26	CILJEVI 2, 5, 7, 8, 9
<b>ASPEKT: PRAKSE NABAVKE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 204</b>											77–78	
2.	204-1 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA	○	○	○	•	•	•	•	•	•	77	CILJ 12
<b>ASPEKT: ANTIKORUPCIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 205</b>											36	
3.	205-1 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGNUTIH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	○	○	•	•	•	•	•	•	•	36–37	PRINCIP 10 CILJ 16
4.	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM POLITIKAMA I PROCEDURAMA KOMPANIJE	○	○	•	•	•	•	•	•	•	37	PRINCIP 10 CILJ 16
<b>KATEGORIJA: ŽIVOTNA SREDINA – GRI 300</b>												
<b>ASPEKT: ENERGIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 302</b>											92–95	
5.	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE * * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN4: Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	○	•	•	•	•	•	•	•	•	95	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 7, 8, 12,13
6.	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	N/A	N/A	N/A	•	•	•	•	•	•	96	PRINCIP 9 CILJEVI 7,8,12,13
7.	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE* * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 5:Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti u GJ	○	•	•	•	•	•	•	•	•	95	PRINCIPI 8,9 CILJEVI 7, 8, 12, 13
<b>ASPEKT: VODA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 303</b>											92–95	
8.	303-5 POTROŠNJA VODE* * Nekadašnji indikator 303-1 ukupna potrošnja vode, prema izvoru	○	•	•	•	•	•	•	•	•	95	PRINCIPI 7,8 CILJ 6
<b>ASPEKT: EMISIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 305</b>												
9.	305-1 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)* * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektno emisije gasova staklene bašte	○	•	•	•	•	•	•	•	•	96	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 3,12,13,15

10.	305-2 INDIRECTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)* * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektne emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	●	●	●	●	●	96	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 3,12,13, 15
11.	305-4 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●	●	96	PRINCIP 8 CILJEVI 13, 15
	ASPEKT: IZLIVANJA I OTPAD – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 306										97	
12.	306-2 UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U T	○	●	●	●	●	●	●	●	●	98	PRINCIP 8 CILJEVI 3, 6, 12
	ASPEKT: EKOLOŠKA PROCENA DOBAVLJAČA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 308										78–79	
13.	308-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●	●	79	PRINCIP 8
	KATEGORIJA: DRUŠTVO – GRI 400											
	ASPEKT: ZAPOŠLJAVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 401										44, 47	
14.	401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	●	●	●	●	●	●	●	●	●	48	PRINCIP 6 CILJEVI 5, 8
15.	401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO	○	●	●	●	●	●	●	●	●	49	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8
	ASPEKT: ZDRAVLJE I BEZBEDNOST NA RADNOM MESTU – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 403										53	
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	○	●	●	●	●	●	●	●	●	53–54	CILJEVI 3, 8
17.	403-4 UČEŠĆE, SAVETOVANJE I KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENIMA U VEZI SA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU* * Nekadašnji indikator 403-4 zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	○	●	●	●	●	●	●	●	●	53, 56	CILJ 8
	ASPEKT: OBUKE I OBRAZOVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 404										50	
18.	404-1 PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	●	●	●	●	●	●	●	●	●	52	PRINCIP 6 CILJEVI 4, 8
19.	404-2 PROGRAMI ZA UNAPREĐIVANJE VEŠTINA ZAPOSLENIH I PROGRAMI KOJI IM POMAŽU U USPEŠNOM OKONČANJU RADNOG VEKA	○	→	→	→	→	→	→	→	→	50	CILJ 8
20.	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	52	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8

	ASPEKT: RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 405										44, 47	
21.	405-1 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH	○	●	●	●	●	●	●	●	●	29; 45–46	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8
	ASPEKT: PROCENA LJUDSKIH PRAVA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 412										44, 47	
22.	412-2 UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU LJUDSKIH PRAVA	○	○	●	●	●	●	●	●	●	47	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 OZBIROM NA LJUDSKA PRAVA.	○	○	●	●	●	●	●	●	●	60	PRINCIPI 2,4,5
	ASPEKT: LOKALNA ZAJEDNICA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 413										80	
24.	413-1 PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/ AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	80	PRINCIP 1
25.	<b>FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA</b>	○	●	●	●	●	●	●	●	●	60–64	CILJEVI 1, 4, 8, 10
	ASPEKT: DRUŠTVENA PROCENA DOBAVLJAČA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 414										78–79	
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. ** Indikatori LA 14 i SO9 su bili u potpunosti ispunjeni svake godine od njihovog uvođenja u GRI G4 2014. godine, dok je indikator HR10 bio u potpunosti ispunjen svake godine počevši od Izveštaja za 2012. godinu.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A**	●	●	●	79	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)										65–66; 73–75	CILJEVI 1, 8,10
27.	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA/USLUGA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	73	CILJ 12
28.	417-2 UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	○	○	●	●	●	●	●	●	●	73	CILJ 16
	ASPEKT: PRIVATNOST KLIJENATA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 418										73	
29.	418-1 UKUPAN BROJ OSNOVANIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	●	●	●	●	●	●	●	●	●	73	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)										59–60	CILJ 10
30.	FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	○	○	●	●	●	●	●	●	●	68, 70	CILJEVI 1, 4, 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	○	○	●	●	●	●	●	●	●	99–100	
	ASPEKT: REVIZIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU (NEKADAŠNJI INDIKATOR FS9)										34	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
<b>LJUDSKA PRAVA</b>	
<b>PRINCIP 1</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU I POŠTUJU ZAŠTITU MEĐUNARODNO PRIZNATIH LJUDSKIH PRAVA I	412-2 413-1
<b>PRINCIP 2</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA SVOJIM POSLOVANJEM NE UČESTVUJU U KRŠENJU LJUDSKIH PRAVA.	412-3 414-1
<b>RADNA PRAVA</b>	
<b>PRINCIP 3</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU SLOBODU UDRUŽIVANJA I POTPUNU PRIMENU PRAVA NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE,	102-41
<b>PRINCIP 4</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA,	412-2* 412-3* 414-1*
<b>PRINCIP 5</b> UKIDANJE SVIH OBLIKA DEČJEG RADA I	412-2* 412-3* 414-1*
<b>PRINCIP 6</b> UKIDANJE DISKRIMINACIJE U POGLEDU ZAPOŠLJAVANJA I IZBORA ZANIMANJA.	102-8 401-1 401-3 404-1 404-3 405-1
<b>ŽIVOTNA SREDINA</b>	
<b>PRINCIP 7</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA ODGOVORNO PODRŽAVAJU PRINCIP PREDOSTROŽNOSTI U ODNOSU NA IZAZOVE ŽIVOTNE SREDINE,	302-1 303-5 305-1 305-2
<b>PRINCIP 8</b> 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
<b>PRINCIP 9</b> UPOTREBA I RAZVOJ TEHNOLOGIJA NEŠKODLJIVIH ZA ŽIVOTNU SREDINU.	302-4
<b>ANTIKORUPCIJA</b>	
<b>PRINCIP 10</b> 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 poslovnom 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 ODOSE 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	✓	
ZAPOŠLJAVANJE 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 ODOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE		

IZVEŠTAJ OPISUJE POLITIKE I PRAKSE KOJE SE ODOSE 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 ODOSE 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 KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODNOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	–	

IZVEŠTAJ SADRŽI ILI SE ODNOSE 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	✓	
ZAPOŠLJAVANJE 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	–	



# Banka — to su ljudi!

**Erste Bank a. d. Novi Sad**

**Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2019. godinu**

**Glavni i odgovorni urednik** Dragica Mujković

**Urednik** Tamara Jovanović

**Redakcija** Ana Devetak · Srđan Obrenović

**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** Andrej Dolinka

**Naslovna strana**

Događaj povodom 200 godina Erste Grupe i

155 godina Novosadske štedionice; Beograd, oktobar 2019.

Fotografija: Zorana Jevtić



CIP – Katalogizacija u publikaciji  
Biblioteka Mатице српске, Нови Сад

336.712(497.113 Novi Sad)

BANKA – to su ljudi! : izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2019. godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad ; glavni i odgovorni urednik Dragica Mujković. – 2019 – . – Novi Sad : Erste Bank, 2020– . – Ilustr. ; 28cm

Godišnje.

ISSN 2334-8585 = Banka to su ljudi

COBISS.SR-ID 277403655



I ♥ 2030

Pozivamo vas da svoje komentare, predloge, sugestije i pitanja na temu društveno odgovornog poslovanja Erste Banke u Srbiji pošaljete na: [dop@erstebank.rs](mailto:dop@erstebank.rs).

