



Banka — to su ljudi!

ISSN 2334 – 8585

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2020. godinu







Sadržaj

- 6 Uvodno obraćanje (Slavko Carić)
- 8 Uvodno obraćanje (Jasna Terzić)
- 10 Profil kompanije
- 10 Erste Grupa
- 14 Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost
- 19 Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju
- 27 Dobro korporativno upravljanje
- 40 Kako Erste Banka podržava Ciljeve održivog razvoja UN (SDGs)
- 43 Naši ljudi
- 56 Odgovorni prema klijentima
- 70 Odgovornost u lancu nabavke
- 73 Sugrađani u zajednicama u kojima posluje
- 84 Odgovorni prema životnoj sredini
- 93 O Izveštaju
- 96 GRI Indeks i indikatori



Banka — to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2020. godinu

Uvodno obraćanje

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



DRAGE KOLEGE I PRIJATELJI,

Prethodna godina je pred sve nas stavila velike i teške izazove, sa kakvima se većina od nas nikada ranije nije susrela i koje nismo mogli da predvidimo. Više od godinu dana živimo u izmenjenoj realnosti, koja je uticala na sve aspekte naših života: pre svega na brigu o sopstvenom, a onda i zdravlju naših najbližih, na poslovanje kompanija u gotovo svim sektorima privrede, i na način na koji provodimo slobodno vreme. Istovremeno, ono što se nije promenilo jeste čvrsto nastojanje Erste Banke da u svim okolnostima bude pouzdan partner svojim klijentima i zajednicama u kojima posluje, kao i našim zaposlenima koji su još jednom potvrdili da predstavljaju našu najveću snagu, i omogućili da se Banka u izuzetno kratkom roku resetuje i uspešno prilagodi novim, nimalo jednostavnim uslovima rada.

Kriza izazvana pandemijom virusa COVID-19 pokazala je koliko su važne stabilnost i pripremljenost, ali u isto vreme i fleksibilnost, međusobno razumevanje i podrška. Potrebe naših klijenata bile su za nas, kao i uvek, na prvom mestu, te smo ih pažljivo pratili i, reagujući izuzetno brzo, sprovedi veliki broj inicijativa kojima smo klijentima pokazali da smo tu da im pružimo najbolju moguću podršku. Ponosan sam što smo među prvim bankama u Srbiji koje su svoje poslovanje uspešno prilagodile uslovima COVID-19 krize. Omogućili smo da platne kartice i onlajn bankarstvo budu dostupni i bez dolaska u banku, odobreni su moratorijumi za kreditne obaveze za veliki broj klijenata, najstarijim sugrađanima smo pružili mogućnost da na što jednostavniji način raspolazu svojim sredstvima, iako su bili u izolaciji, a pravnim licima smo omogućili adekvatnu podršku za održavanje likvidnosti i obrtna sredstva. Nismo oklevali pri odluci da budemo prva banka koja je sa Evropskom investicionom bankom pokrenula važan međunarodni program za oporavak preduzeća. Izuzetno

sam ponosan na ovu saradnju, koja nam je omogućila da ponudimo nove izvore likvidnosti, kao i mogućnost finansiranja obrtnog kapitala i investicija za posebno ugrožene kompanije koje se bore za opstanak i očuvanje radnih mesta.

Razmišljajući o izmenjenim uslovima poslovanja, postkovid posledicama koje su i dalje prisutne i kako još možemo da podržimo i pomognemo našim klijentima otišli smo korak dalje i podržali ih na drugačiji, kreativniji i, u tom trenutku, najsvrsishodniji način. Shvatili smo da im je potrebna promotivna podrška da se za njih i njihove biznise čuje na nacionalnom nivou. Ustupili smo im naš medijski prostor, snimili im reklame, osmislili onlajn kampanje, promovisali ih na našim društvenim mrežama. Na taj način smo našim mikro, malim i socijalnim preduzećima pokazali da #verujemounjih i poštujemo to što rade.

O činjenici da smo uspeali da opravdamo poverenje naših klijenata govore i rezultati na kraju godine – ukupni depoziti ostvarili su rast od 38 procenata, a krediti više od 17 procenata.

Pored odgovora na novonastalu situaciju, ostali smo jednako posvećeni našim dugogodišnjim inicijativama, i nastavili sa sprovođenjem ranije postavljenih dugoročnih planova. Nastavili smo kreditiranje kroz program socijalnog bankarstva „Korak po korak“, a dodatne napore uložili smo u dalji razvoj programa finansijske edukacije #ErsteZnali. Nismo zaboravili ni partnere iz oblasti kulture i umetnosti, koja definiše jedno društvo. Podržali smo razne manifestacije poput Beogradskog festivala igre, izložbe „Alan Ford trči počasni krug“, Bitefa, Guitar Art Festivala, Festivala nauke, 125 godina Prirodjačkog muzeja i sl. Nastavili smo sa intenzivnim ulaganjima u prelazak na novi operativni sistem Banke, koji će nam pružiti još veću fleksibilnost i omogućiti vodeću ulogu u digitalnoj

transformaciji finansijskih usluga, što su prioriteta u modernom bankarstvu.

Godina iza nas jasno je pokazala da je posvećenost društvenoj odgovornosti i dugoročnoj održivosti neodvojivi deo savremenog poslovanja, i da je uloga privrednih subjekata daleko sveobuhvatnija, uključujući pored ekonomskih, i društvene i ekološke uticaje. U Erste Banci od samih početaka, pre više od 200 godina, našu ulogu razumemo upravo na ovaj način – želimo da razvijamo dugoročne i stabilne odnose sa svim ključnim zainteresovanim stranama, i da aktivno doprinosimo dobrobiti društva čiji smo deo.

Objavljivanje izveštaja o društveno odgovornom poslovanju za nas je mnogo više od sistematičnog predstavljanja podataka o aktivnostima iz protekle godine – ono je sastavni deo našeg strateškog pristupa koji podrazumeva dijalog i uključivanje zainteresovanih strana, kao i postavljanje i praćenje merljivih ciljeva i indikatora uspeha u oblastima odgovornosti prema zaposlenima, klijentima, zajednici i životnoj sredini. Naši procesi planiranja i izveštavanja usklađeni su sa međunarodno priznatim standardima održivosti, i sa Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija. Izveštaj pred vama je deseti put sačinjen u skladu sa Standardima Globalne inicijative za izveštavanje (GRI), i namenjen je svim našim partnerima i zaposlenima, sa ciljem da pruži transparentan uvid u postignute rezultate, strateška opredeljenja i planove.

Na kraju, želeo bih da zahvalim svim klijentima, saradnicima i partnerima na tome što su nam ukazali poverenje da zajedno prebrodimo ovu tešku godinu, kao i svim kolegicama i kolegama koji iz godine u godinu svojim zalaganjem daju dodatnu vrednost svemu što radimo. Hvala vam!

Srdačno,
SLAVKO CARIĆ



Uvodno obraćanje

— Jasna Terzić • članica Izvršnog odbora Banke



DRAGI PRIJATELJI,

Pred vama je Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Banke za jednu od najizazovnijih godina, koja je pred nas stavila mnoge nedoumice, promenila nam planove i podstakla nas da se brže adaptiramo na nov način života i rada – 2020. Kao banka, susreli smo se sa novom realnošću, novim načinom poslovanja, drugačijim zahtevima klijenata i posebnim uslovima rada, razmišljanja i kompletnog restrukturiranja.

Naša organizaciona kultura, kao sistem verovanja i zajedničkih vrednosti koje delimo, u velikoj meri je uticala na način na koji smo pristupili promenama i međusobno sarađivali. Verujem da su nam upravo naša organizaciona kultura i vrednosti koje negujemo – poverenje, inovativnost, podrška, odgovornost, i stvaranje, pomogli da brzo reagujemo, prepoznamo značaj zajedničkih ciljeva i zajedno radimo na njihovom ostvarenju. Timski duh se najbolje oseti u izazovnim vremenima i to se upravo sada pokazalo. Koristim zbog toga ovu priliku da zahvalim svim kolegama i kolegicama na hrabrosti i odlučnosti u savladavanju svih izazova, izvrsno obavljenom poslu, dodatnom trudu i naporu koji ste uložili i otpornosti koju ste pokazali. Hvala vam!

Kao odgovoran poslodavac, Banka je nastavila da brine o dobrobiti svakog zaposlenog, što u uslovima pandemije, pored dosadašnjih inicijativa usmerenih na brigu o zaposlenima, podrazumeva i potpunu posvećenost obezbeđivanju bezbednih i zdravih uslova rada. Nakon proglašenja vanrednog stanja vrlo brzo su realizovane brojne aktivnosti u tom pravcu, uključujući nabavku zaštitne opreme, skraćivanje radnog vremena i rotiranje zaposlenih

u filijalama, omogućavanjem rada od kuće gde god je to moguće, kao i podrške za one koji spadaju u osetljive grupe. Odmah nakon što su zabeleženi prvi slučajevi zaraze koronavirusom u regionu, formiran je tim koji je pratio situaciju, sugerisao dalje mere i operativno ih sprovodio. Za kratko vreme, napravljeni su novi pravilnici i uputstva koja su primenjivana na svakom koraku kako bismo zaštitili nama najvažnije – naše zaposlene. Izuzetna saradnja između članova koronavirus timova, a zatim i između svih zaposlenih Banke, doprinela je lakšem prevazilaženju velikih izazova, i uverena sam da će upravo timski duh koji smo dodatno razvili tokom ove krizne situacije biti osnova za mnoge druge zajedničke kreativne zadatke u budućnosti.

U teškim uslovima koje je pandemija izazvala, pored zaposlenih i klijenata, ostali smo pouzdan partner i zajednici u kojoj poslujemo – tokom 2020. godine Erste Banka je donirala preko pet miliona dinara vanredne pomoći za devet zdravstvenih ustanova i centara širom Srbije. Nismo zaboravili ni tradicionalne partnere iz oblasti kulture i umetnosti, obrazovanja, finansijskog opismenjavanja i sporta a otvorili smo vrata i nekim novim partnerstvima. Svima njima smo bili partner, podrška i oslonac u prevazilaženju efekata pandemije kojom su ovi sektori veoma bili pogođeni.

Naši programi podrške lokalnoj zajednici takođe su prilagođavani specifičnim uslovima koji su obeležili proteklu godinu. Kroz program socijalnog bankarstva „Korak po korak“, tokom 2020. godine podržana su 44 startap preduzeća, 4 nevladine organizacije i 12 poljoprivrednih gazdinstava. Uprkos svim teškoćama koje je pandemija izazvala, ukupan volumen

kredita plasiranih kroz ovaj program u 2020. godini ostao je na prošlogodišnjem nivou. Platforma #ErsteZnali, sveobuhvatni, besplatni i nekomercijalni program finansijske edukacije, svoje aktivnosti realizovala je u onlajn formatu, kroz radionice i edukativne module, ostvarivši čak 111.180 jedinstvenih poseta. Kvalitet i inovativnost ovog programa potvrdila su i brojna priznanja dodeljena tokom 2020. godine – PRIZNANJE 2020, u kategoriji „PR komunikacija u integrisanim kampanjama“, koje dodeljuje Društvo Srbije za odnose s javnošću, zatim treće mesto na prvom onlajn Erste Retail Summitu, kao i plasman među pet najznačajnijih kampanja i projekata na Balkanu u finalu „European Excellence Award“, vodeće evropske nagrade u oblasti odnosa s javnošću i komunikacija.

Na narednim stranicama pronaći ćete mnoštvo informacija o našem pristupu i doprinosu različitim važnim društvenim temama – poput finansijske inkluzije, jednakih mogućnosti, rodne ravnopravnosti, zaštite životne sredine, koje su obuhvaćene i Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija kojima se u Erste Grupi i Erste Banci u Srbiji vodimo prilikom definisanja naših strategija i ciljeva. Kroz Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju nastojimo da verno prikažemo ne samo podatke o našem učinku u najznačajnijim oblastima, već i sve one principe u kojima leži naša snaga – u pravom timskom duhu, zajedničkoj viziji koju posvećeno ostvarujemo i činjenici da smo uvek tu jedni za druge, za naše klijente i lokalnu zajednicu. Nastavljamo da zajedničkim snagama gradimo našu Banku budućnosti!

Srdačno,
JASNA TERZIĆ



1. Profil kompanije

— 1.1 Erste Grupa

„Prva austrijska štedionica“ (Erste österreichische Spar-Casse) osnovana je u Beču 1819. godine, i prva je finansijska institucija koja je otvorila svoja vrata svima, bez obzira na poreklo, status, nacionalnost, i imovinsku situaciju. Više od 200 godina kasnije, Erste Grupa je i dalje posvećena cilju da finansijski i društveni napredak bude dostupan svima.

Erste Grupa dobitnik nagrada za najbolju privatnu banku

Erste Group Bank AG („Erste Grupa“) dobitnik je priznanja „Najbolja privatna banka u Centralnoj i Istočnoj Evropi“, u okviru najnovijeg izdanja dodele globalnih nagrada u oblasti privatnog bankarstva, koje zajednički organizuju časopisi *The Banker* i *PWM*. Erste privatno bankarstvo dobitnik je i nagrade „Najbolja privatna banka u Austriji za 2020. godinu“, koju dodeljuju ova dva stručna časopisa koji su deo grupe Financial Times.

Kako bi utvrdio dobitnike Globalnih nagrada u oblasti privatnog bankarstva, žiri sačinjen od 15 vodećih stručnjaka iz te oblasti razmotrio je prijave više od 120 banaka koje se bave privatnim bankarstvom i uporedio njihova dostignuća na osnovu ključnih pokazatelja u oblasti upravljanja portfolijom, alokacije sredstava, upravljanja rizicima, diverziteta, strategija rasta, brige o klijentima, održivog ulaganja i ulaganja u cilju postizanja društvenih efekata, poslovnih modela, planiranja sukcesije, filantropskih usluga, zadržavanja zaposlenih, edukacije i obuke privatnih bankara, mera za obezbeđenje kontinuiteta poslovanja kao odgovor na pandemiju COVID-19, kao i inovacija.

Vizionarski principi na kojima je osnovana, čine temelj onoga što je Erste Grupa danas: moderna banka koja posluje sa stanovništvom i privredom i koja je snažno posvećena Centralnoj i Istočnoj Evropi. Naši osnivački principi daju nam takođe smernice za budućnost – nastavljamo da pomažemo klijentima da se staraju o svom finansijskom zdravlju, da stvaraju i štite prosperitet i realizuju nove poslovne ideje i lične ciljeve.

U Erste Grupi zaposleno je gotovo 46.000 ljudi koji rade sa 16,1 milion klijenata u sedam zemalja Centralne i Istočne Evrope (Austrija, Srbija, Češka, Slovačka, Mađarska, Rumunija, Hrvatska).

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



„Postigli smo dobre rezultate na svim svojim tržištima u godini koja je pred nas stavila izuzetne izazove. Naši operativni rezultati su ostali stabilni i naša kapitalizacija je odlična. Želimo da naši akcionari učestvuju u tim rezultatima, te ćemo zato – u skladu sa preporukom Evropske centralne banke – predložiti dividendu od 50 centi po akciji za 2020. na Godišnjoj skupštini akcionara i takođe ćemo rezervisati do jedan evro po akciji za potencijalnu buduću isplatu dividende“, izjavio je finansijski direktor Erste Grupe Stefan Dorfler prilikom predstavljanja rezultata.

Nefinansijsko izveštavanje u Erste Grupi

Od 2017. godine, Erste Grupa je počela da uključuje (konsolidovane) nefinansijske izveštaje u godišnji izveštaj, ispunjavajući time obaveze da objavi nefinansijske pokazatelje u oblasti ekologije, društvenih pitanja i ekonomije. Za 2020. godinu, izveštaj je sastavljen u skladu sa standardima Globalne inicijative za izveštavanje (GRI) i premet je nezavisne revizije kompanije Deloitte.

Ciljevi održivosti Erste Grupe, povezani sa Globalnim ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija (SDGs) odnose se na tri oblasti: životnu sredinu, društvo i upravljanje:

Životna sredina	Društvo	Upravljanje
• Čista energija i energetska sigurnost • Efikasna potrošnja energije i resursa u objektima • Pametna mobilnost i transport • Smanjene upotrebe resursa i upravljanje otpadom • Prevencija zagađenja, očuvanje vodnih i morskih resursa • Zaštita pri upotrebi zemljišta i šumskih resursa • Zaštita biodiverziteta • Dobrobit životinja	• Ljudska prava • Zdravstvena zaštita, obrazovanje i sigurni poslovi • Različitost i jednake mogućnosti • Privlačenje i zadržavanje zaposlenih, odnosi sa zaposlenima i radna prava • Uključivanje klijenata i finansijska pismenost • Integritet, sigurnost i pouzdanost proizvoda • Etično oglašavanje i marketing	• Upravljačka struktura i struktura vlasništva • Procedure korporativnog upravljanja • Nadoknade rukovodilaca i zaposlenih • Standardi u lancu dobavljača • Prakse fer konkurencije • Mito, korupcija i etika • Političko lobiranje i donacije • Poreska i finansijska transparentnost

Detaljni finansijski i nefinansijski izveštaji Erste Grupe dostupni su na adresi

www.erstegroup.com

Ukratko o Erste Grupi:

- Opslužuje 16,1 milion klijenata
- Zapošljava 46.000 ljudi
- Posluje u 2.228 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 2020:

- Bilansna suma: 277,4 milijarde evra
- Operativna dobit: 2,9 milijardi evra
- Neto dobit: 783 miliona evra
- Prinos na kapital: 14,2%

Praznična kampanja Erste Grupe

Kraj godine i praznici nisu samo vreme kada sumiramo sve što smo postigli i kada planiramo naše buduće korake već su i vreme kada je neophodno da jedni u drugima probudimo optimizam i damo sve od sebe da ljudi oko nas dočekaju novu godinu s verom u sebe i verom u ljubav. Ova godina, ako ničemu drugom, naučila nas je da je ponekad neophodno i da usporimo, okrenemo se oko sebe, cenimo sitnice i budemo zahvalni na onome što imamo.

Uprkos činjenici da prethodnih devet meseci živimo u izmenjenoj stvarnosti, naše kolegice i kolege iz Erste Grupe potrudili su se da nam i kraj 2020. godine oboje u prazničnom i optimističnom duhu. Edgar i njegova praznična priča, nastavak su naših marketinških kampanja koje su prethodnih godina postigle vrtoglavi uspeh širom Evrope. Pre dve godine upoznali smo ježa Henrija, a Hana bumberica nam je ulepšala kraj 2019. Priča o Edgaru je treći međunarodni praznični film Erste Grupe.

Praznična kampanja s Edgarom u glavnoj ulozi emitovana je preko digitalnih kanala u jedanaest zemalja tokom 2020. godine. Film je prikazivan i u Austriji, Mađarskoj, Crnoj Gori, i Srbiji. Bez obzira na godine, važno je da uvek brinemo jedni o drugima, ne samo za praznike – tako smo i upoznali Edgara, iskusnog kompozitora koji uprkos tome što mu je sluh oslabljen, pronalazi veru u sebe i umesto da samo evocira lepe uspomene, uz pomoć Meri, nasmejane medicinske sestre, ponovo seda za klavir i počinje da svira svoje omiljene melodije. Verujemo da će ova optimistična, emotivna i inspirativna priča dopreti do velikog broja ljudi širom država u kojima naša banka posluje i poslati jednostavnu, ali važnu poruku #verujuljubav.

Održivost u Erste kampusu

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

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

Rodna ravnopravnost u Erste Grupi

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

Erste Grupa je sprovela niz inicijativa za podršku razvoju ženskog liderstva. Širom Grupe, više od 40 odsto rukovodećih pozicija trenutno zauzimaju žene. Područja kojima će se posvećivati posebna pažnja u narednim godinama jesu dalje povećanje broja žena na najvišim rukovodećim pozicijama i razvoj unutrašnjih postupaka zapošljavanja, zadržavanja i razvoja karijere žena do najviših pozicija, kao i planiranje sukcesije na svim tržištima. Erste Ženski centar u Austriji (Erste Women's Hub), stručna grupa zaposlenih, nastavilo je sa radom na ključnim inicijativama poput promocije ženske finansijske pismenosti i virtuelnog umrežavanja preko različitih formata i razvila je nove forume za razmenu iskustava među roditeljima koji se, s obzirom na okruženje nastalo usled trenutne pandemije COVID-19, često suočavaju sa izazovima pri usklađivanju rada od kuće i odgovornosti u vezi sa školovanjem dece na daljinu.

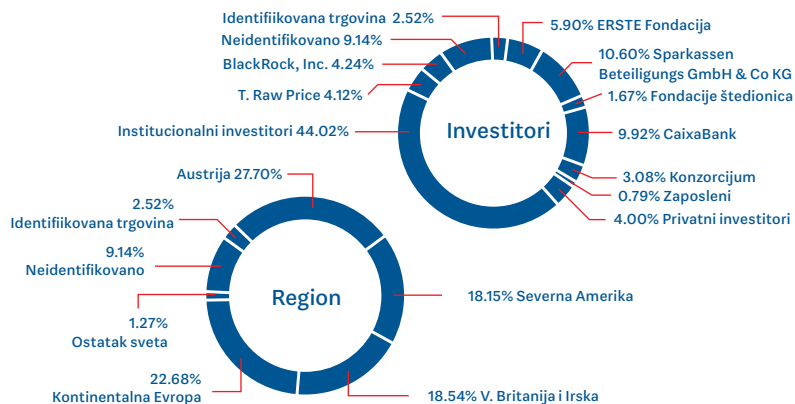
Erste Grupa se nalazi među 380 kompanija iz 11 sektora iz 44 zemlje i regiona širom sveta koje su uključene u Blumbergov Indeks rodne ravnopravnosti (GEI) za 2021. godinu. Kompanije dolaze iz različitih delatnosti, od automobilske industrije, bankarstva, usluga za potrošače, do inženjeringa i građevinarstva i maloprodaje. Objavljivanjem podataka o rodu na osnovu okvira Indeksa GEI, kompanije uključene u GEI za 2021. omogućile su sveobuhvatan uvid u svoje investicije u rodnu ravnopravnost na radnom mestu i u zajednicama u kojima posluju, podižući lestvicu očekivanja od drugih kompanija u okviru istih industrija. Erste Grupa je uključena u ovogodišnji Indeks zato što je ocenjena na nivou ili iznad globalnog limita koji je definisao Bloomberg, a koji je odraz visokog nivoa objavljivanja informacija i ukupnog učinka u pet oblasti koje pokriva okvir.

„Velika je čast za Erste Grupu što je treću godinu zaredom izabrana u Blumbergov Indeks rodne ravnopravnosti. Pitanje rodne ravnopravnosti postaje sve važnije za kompanije i investitore – i dobro je što je tako. Istovremeno, naše uključivanje u Indeks GEI podstiče nas da postanemo još bolji u ovoj oblasti, jer treba još mnogo toga da se uradi. Žene trenutno zauzimaju 40 procenata rukovodećih položaja širom naše Grupe i nastavićemo da stremimo potpunoj jednakosti“, rekao je ovim povodom generalni direktor Erste Grupe Bernd Špalt.



STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. DECEMBAR 2020.

„Blumbergov Indeks GEI procenjuje ne samo konkretne mere koje smo preduzeli, već i stepen naše transparentnosti u procesu prikupljanja i deljenja naših podataka i pokazatelja o raznolikosti. U tim segmentima značajno smo se popravili na najnovijoj rang listi. Veoma sam ponosna na to, jer sam uverena da je transparentan pristup upravljanju raznolikošću, zasnovan na podacima, od ključne važnosti“, kaže Julija Valski, rukovoditeljka Odeljenja za upravljanje raznolikošću u Erste Grupi. „Širok obuhvat u oblasti rodne raznolikosti, ali i u mnogim drugim dimenzijama, čini nas i našu radnu sredinu živopisnijim i boljim – i, naravno, priznanje putem Blumbergovog Indeksa GEI predstavlja veliku motivaciju da nastavimo putem koji smo zacrtali.“



— 1.2 Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost



Ukratko o Erste Bank a. d. Novi Sad (na dan 31. 12. 2020):

- **Opslužuje gotovo 510.000 klijenata**
- **Ima blizu 1150 zaposlenih**
- **Poseđuje mrežu od 88 poslovnih jedinica i četiri komercijalna centra**

Novosadska štedionica, čija je Erste Banka naslednica, nastala je 1864. godine u Novom Sadu kao prva finansijska institucija na teritoriji današnje Srbije. Novosadska štedionica i Prva austrijska štedionica dele dugu istoriju i počivaju na istim vrednostima od samih početaka, kao i na istoj viziji – stvaranja finansijske nezavisnosti građana kao preduslova za prosperitet društva.

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

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

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



Naš ključ uspeha:

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

Poslovanje fokusirano na klijenta – U 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 jeste aktivno i interaktivno putovanje tokom kojeg menjajući sebe i druge, vodimo Banku i okruženje ka ostvarivanju vrhunskih performansi.

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

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

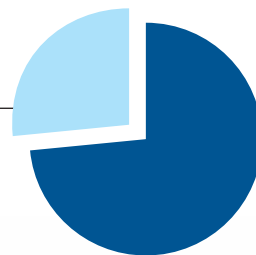
Vrednosti Erste Banke:

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



26%

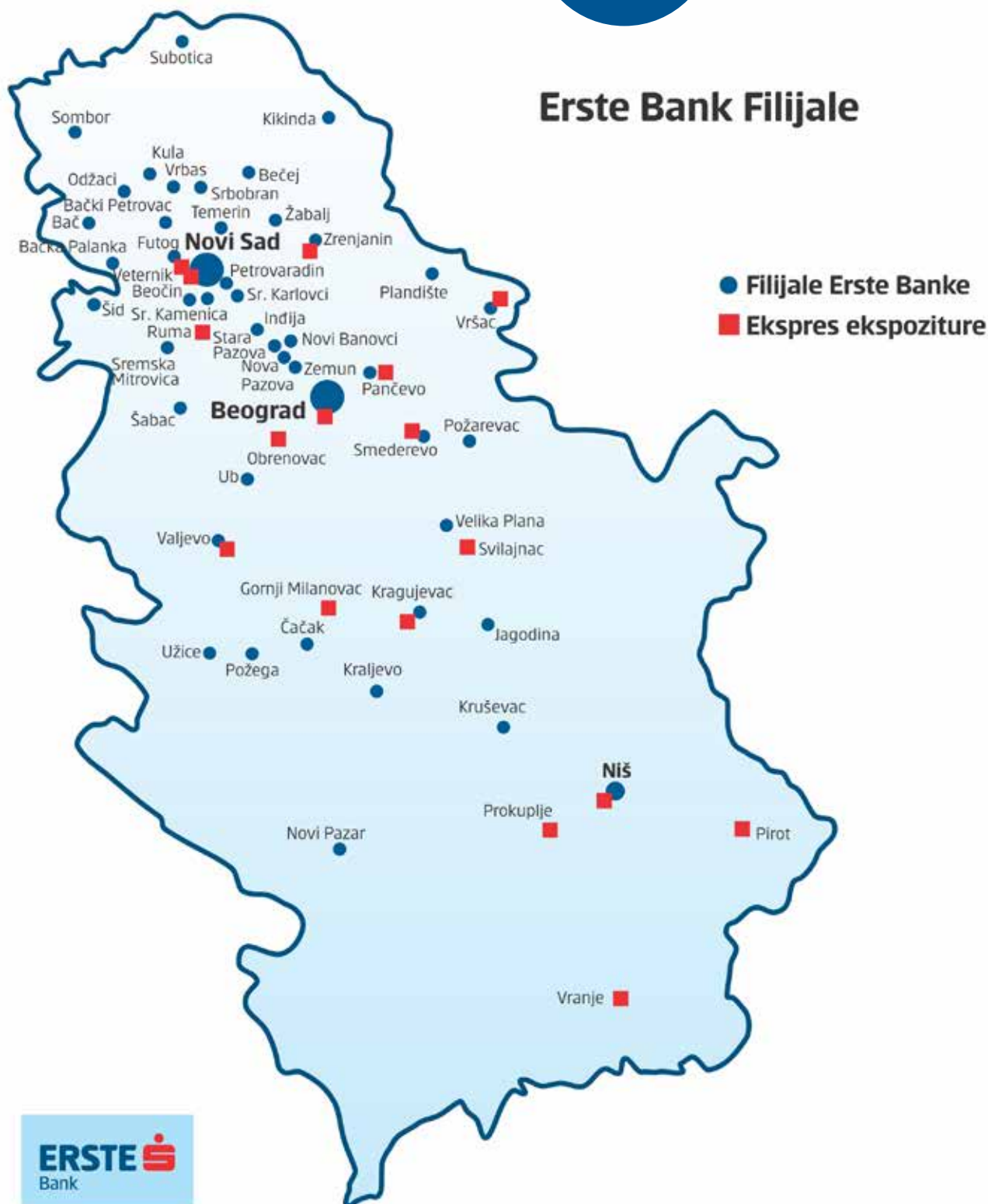
Steiermaerkische Bank und
Sparkassen AG sa učešćem



74%

Erste Group Bank AG
sa učešćem

Erste Bank Filijale



Ključni rezultati poslovanja u 2020:

- **Kredit** stanovništvu i mikrokljelijentima uvećani su za 16% u odnosu na kraj 2019. godine i iznose 97,05 milijardi dinara; **depoziti** stanovništva i mikroklijenata veći su za 28,2% i iznose 101,32 milijardi dinara.
- **Kredit** pravnim licima uvećani su za 18,8% u odnosu na kraj 2019. godine i iznose 94,15 milijardi dinara; **depoziti** pravnih lica su uvećani za 57,4% i iznose 74,27 milijardi dinara.
- **Dobit od kamata** viša je za 11,5% u odnosu na isti period prethodne godine i iznosi 8,16 milijardi dinara, dok je **dobit od naknada i provizija** viša za 7,9% i iznosi 1,91 milijardu dinara.
- **Neto dobit** na kraju četvrtog kvartala 2020. godine iznosi **1,33 milijardi dinara**, što je za 50,2% niži rezultat u odnosu na isti period 2019. godine, i u skladu je sa procenama.
- **Bilansna suma** je uvećana za 24,1%, sa 231,45 milijardi dinara na kraju 2019. godine na 287 milijardi dinara na kraju 2020. godine.
- **NPL** ratio na kraju 2020. godine iznosi 1,4%.
- **Broj korisnika digitalnih kanala distribucije** na kraju 2020. godine veći je za 27,3% u odnosu na kraj 2019. godine, tako da sada oko 380 hiljada klijenata Erste Banke koristi internet i mobilno bankarstvo

„Izazovna godina je za nama. Godina u kojoj smo pokazali koliko su važne stabilnost i pripremljenost, ali u isto vreme i fleksibilnost, međusobno razumevanje i podrška. Situacije kroz koje smo prošli zajedno sa našim klijentima predstavljale su test, ali i dokaz da klijenti mogu u svakom trenutku da se oslone na nas. To je rezultiralo rastom ukupnih depozita od više od 38 odsto i kredita više od 17 procenata. Izuzetno sam zahvalan svojim kolegama na zalaganju, jer smo godinu velikih iskušenja završili na prvom mestu po korisničkom iskustvu klijenata fizičkih lica. Kao odgovorna institucija i sistemski značajna banka u Srbiji, vodimo računa o svim aspektima svog poslovanja. Prepoznajući neizvesnost u čitavoj Evropi i sledeći pre svega odgovoran pristup u upravljanju novcem naših klijenata, deo profita rezervisali smo za potencijalne troškove rizika u okolnostima pandemije COVID-19. U isto vreme, nastavljamo sa intenzivnim ulaganjima značajnih sredstava u prelazak na novi operativni sistem Banke, koji će nam pružiti još veću fleksibilnost i omogućiti da se još više posvetimo potrebama klijenata, jer je dobro korisničko iskustvo prioritet u modernom bankarstvu“, izjavio je prilikom predstavljanja rezultata Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Bank a. d. Novi Sad.

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

Novi koncept organizacije poslovanja filijala

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 preko digitalnih servisa, tradicionalna filijala zadržava važnu ulogu u bankarskom poslovanju i odnosima klijenata i banke. Međutim, njena je funkcija izmenjena i sve više usmerena na savetovanje i edukaciju.

Prioriteti filijala jesu 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 u potpunosti je 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 sata dnevno. U samouslužnoj zoni se nalazi i bankomat za uplatu pazara za pravna lica, što će dodatno uticati na smanjenje redova i lakši rad svih klijenata.

Ekspres ekspoziture

U toku 2020. godine postali smo bogatiji za još jednu ekspres ekspozituru, ali je jedna zatvorena. Tako da naše usluge i dalje nudimo preko mreže od 24 ekspres ekspoziture uređene sa ciljem da pruže najbolje klijentsko iskustvo.

Pristupačnost objekata

U skladu s našim opredeljenjem da podstičemo finansijsku inkluziju u svim aspektima, poslovna zgrada naše banke u Beogradu, kao i 52 poslovne jedinice Banke, prilagođene su za samostalan pristup osoba s invaliditetom. Time je 59,09% svih naših poslovnih objekata (ukupan broj poslovnih jedinica uključuje i ekspres ekspoziture) pristupačno osobama s invaliditetom.

Sirius Offices

Nakon što je 2017. godine sa uloženi 40 miliona EUR otvoren novi jedinstveni poslovni kompleks, Sirijus (Sirius offices) u Beogradu, Erste Grupa je krenula u drugu fazu izgradnje. Erste Group Immorent uložio je dodatnih 25 miliona evra, kako bi se izgradilo još 12.500 bruto kvadratnih metara na osam spratova, kao i 200 parking mesta. Tokom 2020. godine i pored veoma otežanih uslova poslovanja zbog pandemije COVID-19 i ograničenja koja su usledila zbog toga, ulažući ogromne napore u rešavanje organizacionih, tehničkih i logističkih problema uspešno je završen i ovaj projekat.

Vodeća ideja projekta Sirijus jeste ekološka održivost, pa je tako prostor izgrađen po najvišim ekološkim standardima, kako bi pružio idealne radne uslove i optimizovao troškove korisnika. Poslovni kompleks građen je 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.

Kao dodatnu zanimljivost i doprinos održivosti, u saradnji sa Beogradskim udruženjem pčelara koje je pokrenulo servis urbanog pčelarstva, došli smo na ideju da na krov jedne od naših zgrada na Novom Beogradu postavimo tri košnice za pčele. Kako smo im zajedno stvorili dom na vrhu naše zgrade, rešili smo da njihovom objektu stanovanja damo lični pečat, brendirajući košnice u kojima vredno rade. Danas s ponosom možemo da konstatujemo da je plod naše ideje i njihovog vrednog rada – „Domaći med od pčela iz našeg sazvežđa“.

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.

Sada ukupno 41 filijala ima taktilne površine na podu, koje osobe s oštećenjem vida jasno vode do najbližeg blagajničkog pulta. Broj filijala koje su sa pristupom za osobe u invalidskim kolicima je 31.

U 2020. godini adaptirane su četiri filijale sa tri ili više blagajničkih pultova (filijale Kula, Beočin, Indija, Nova Pazova i Žabalj). Sada devet filijala ima jasno označen deo blagajničkog pulta odgovarajuće visine za rad sa osobama u invalidskim kolicima, a 21 filijala ima induktivnu petlju koja omogućava direktnu neometanu komunikaciju blagajnika s osobama sa slušnim aparatima novije generacije.

Ostale kompanije članice Erste Grupe u Srbiji



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



2. Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju

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 stakeholdera, i na taj način unapredi i razvije svoj sistem praćenja i merenja.

Strategija je tokom prethodnih godina redovno revidirana u skladu sa poslovnim ciljevima Banke, očekivanjima zainteresovanih strana i promenama u eksternom okruženju. Trenutno je važeća strategija usvojena 2015. godine, čije je važenje nakon inicijalnog perioda do 2019. produženo do kraja 2021. godine. Strategiju DOP-a usvaja Izvršni odbor Banke. 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 13 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.

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 s tim, ažuriraju se i akcioni planovi za svaku oblast.

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 93).



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

ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	DOPRINOS OČUVANJU ŽIVOTNE SREDINE MINIMIZOVANJEM NEGATIVNIH I MAKSIMIZOVANJEM POZITIVNIH UTICAJA KOJE BANKA OSTVARUJE	ODGOVORNO UPRAVLJANJE RESURSIMA	GRI 302 ENERGIJA GRI 302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE GRI 302-3 ENERGETSKI INTENZITET GRI 302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE GRI 303 VODA GRI 303-1 UKUPNA POTROŠNJA VODE GRI 305 EMISIJE GRI 305-1 DIREKTNE EMISIJE GRI 305-2 INDIRECTNE EMISIJE GRI 305-4 INTENZITET EMISIJA GRI 306 OTPAD GRI 306-2 UKUPNA TEŽINA OTPADA
		ODGOVORNO FINANSIRANJE	GRI PODACI ZA FINANSIJSKI SEKTOR PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA FS 1-5, FS 9 SOCIO-EKOLOŠKE POLITIKE I REVIZIJA FS 8 NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST
		PODIZANJE SVESTI ZAPOSLENIH O ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE	GRI 103 PRISTUP UPRAVLJANJU

OBLASTI STRATEGIJE POSTAVLJENE SU TAKO
DA BANKA MOŽE DA ODGOVORI NA RAZUMNA
OČEKIVANJA I POTREBE SVIH STEJKHOLDERA
PREDSTAVLJENIH NA MAPI (STRANE **24** - **25**).

CILJEVI ZA SVAKU OD OBLASTI
PREDSTAVLJAJU NADOGRADNJU
CILJEVA PRETHODNE STRATEGIJE, TO
JEST REZULTATA POSTIGNUTIH NJENOM
IMPLEMENTACIJOM.

PRIORITETNE TEME ZA SVAKU OD OBLASTI
DEFINISANE SU U SKLADU SA NAJVEĆIM
UTICAJIMA, A SAMIM TIM I NAJVEĆIM/
PRIMARNIM ODGOVORNOSTIMA BANKE.

Naši ključni stakeholderi

Zainteresovane strane Erste Banke identifikovane su u skladu sa principima međunarodno priznatog standarda AA1000SE (AccountAbility: 2011), koji podrazumevaju procenu stepena zavisnosti od aktivnosti kompanije, vrste odgovornosti, nivoa intenziteta interakcije, uticaja i različitih perspektiva koje dijalog donosi.

Komunikacija sa zainteresovanim stranama kontinuirana je i dvosmerna i odvija se preko odgovarajućih kanala za svaku grupu stakeholdera, kao što je navedeno u tabeli.

ZAINTERESOVANA STRANA	PODGRUPA	KANAL KOMUNIKACIJE
ZAPOSLENI	IZVRŠNI ODBOR BANKE	ZVANIČNE ODLUKE IO, INFORMATOR, DAN OTVORENIH VRATA I SASTANCI
	MENADŽMENT (L2 I L3)	SASTANCI I KONSULTACIJE
	ZAPOSLENI U PRODAJNOJ MREŽI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, OBUKE
	SINDIKAT	REDOVNI SASTANCI
	VOLONTERI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, DRUŠTVENE MREŽE
	OSTALI ZAPOSLENI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, OBUKE
AKCIONARI	/	FINANSIJSKI IZVEŠTAJI, DOP 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, SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
	LOKALNI	INTERVJUI, ČLANCI, UPITI, SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
DRŽAVNE INSTITUCIJE	REGULATORNA TELA	VEB-SAJT BANKE, STRUČNI SKUPOVI
	INSTITUCIJE DRŽAVNE UPRAVE	VEB-SAJT BANKE, STRUČNI SKUPOVI
	PARTNERI NA PROJEKTIMA	VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, MEJL KOMUNIKACIJE
	LOKALNE SAMOUPRAVE (U MESTIMA U KOJIMA BANKA POSLUJE)	VEB-SAJT BANKE, STRUČNI SKUPOVI

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

Upravljanje održivošću

Uključenost najvišeg menadžmenta od ključne je važnosti za uspešno integrisanje društvene odgovornosti u sve aspekte poslovanja. Izvršni odbor Banke predlaže nove strateške pravce, uključuje se u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade davanjem sugestija i predloga. Izvršni direktori su direktno uključeni u ovaj proces, uz bar jednu osobu koja je iz određenog organizacionog dela odgovorna za dalje aktivnosti i realizaciju. Samostalni stručni saradnik za društveno odgovorno poslovanje odgovoran je direktoru Direkcije komunikacija i izvršnom direktoru Sektora marketinga i komunikacija, a oni predsedniku Izvršnog odbora Banke.

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 57 i 91.

Doprinos Erste Banke društvenom proizvodu

GENERISANA I DISTRIBUIRANA VREDNOST U 000 RSD	2018.	2019.	2020.
UKUPNI PRIHODI	8.720.250	9.752.719	10.212.707
UKUPNI RASHODI	5.261.708	6.204.014	6.518.265
OPERATIVNI RASHODI	2.291.712	2.907.515	2.939.133
RASHODI U VEZI SA ZAPOSLENIMA	2.585.215	2.728.180	2.897.803
RASHODI U VEZI SA OBEZBEĐIVANJEM KAPITALA	/	/	/
RASHODI U VEZI SA OBAVEZAMA PREMA DRŽAVI	60.069	6.273	51.247
TROŠKOVI AMORTIZACIJE	320.581	558.283	622.542
RASHODI U VEZI SA ZAJEDNICOM	4.131	3.763	7.540



3. Dobro korporativno upravljanje

Svi zaposleni, rukovodioci, kao i članovi najviših upravnih tela Erste Banke posvećeni su najvišim standardima korporativnog upravljanja. Dobro korporativno upravljanje preduslov je uspešnog upravljanja održivošću, kao i izgradnje i stalnog unapređivanja odnosa poverenja sa svim zainteresovanim stranama. Naš sistem upravljanja i kontrole ima dva cilja – da se održi nesmetano poslovanje naše banke, i da se zaštite interesi svih naših zainteresovanih strana. U potpunosti smo posvećeni poštovanju svih zakonskih odredaba i regulatornog okvira koji se odnose na naše poslovanje. Uz to, neprestano se vrši procena poštovanja internih standarda, i po potrebi se vrše njihova prilagođavanja.

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

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 prioritete oblasti:

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

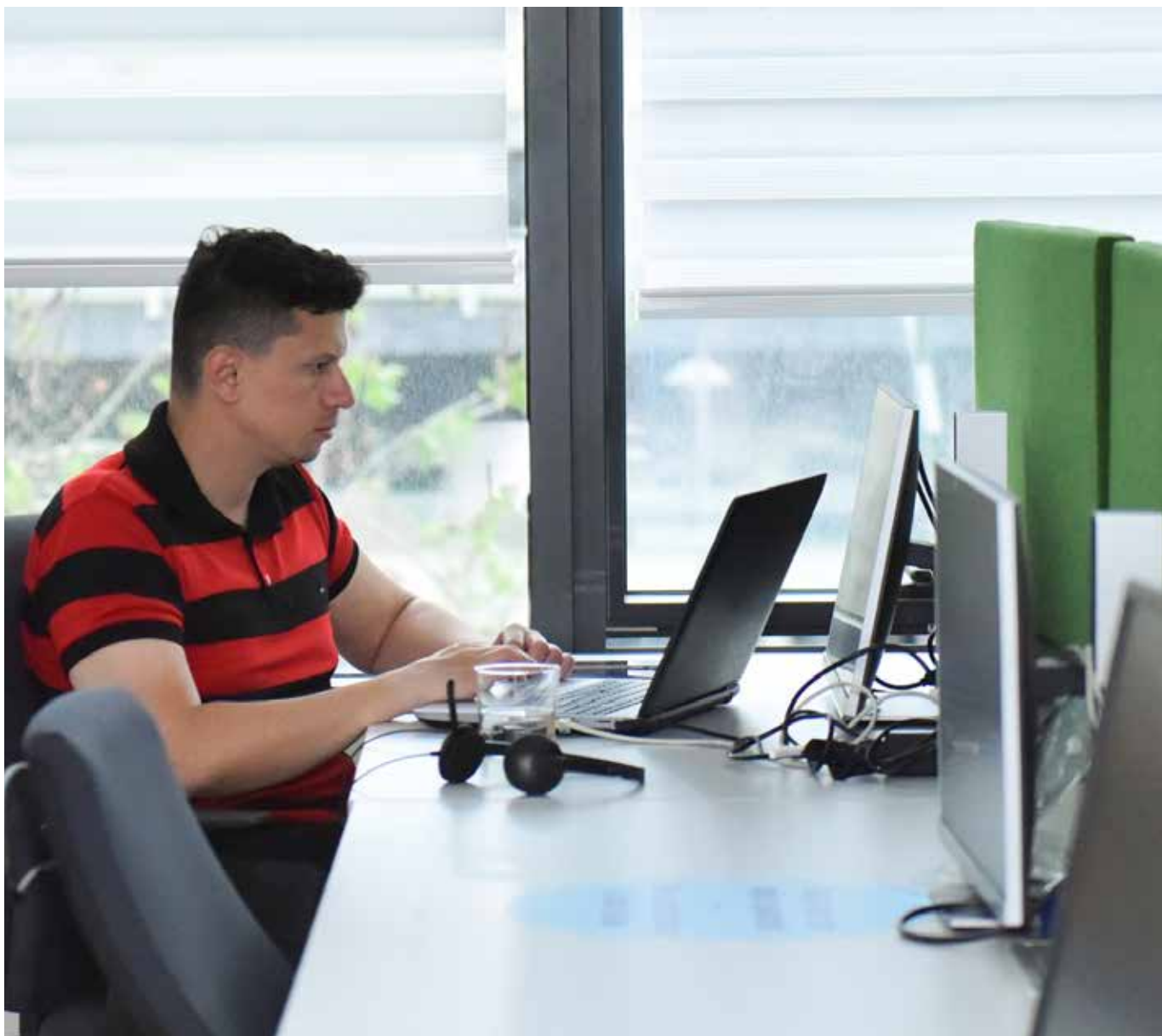
Uz DOP strategiju, prakse dobrog korporativnog upravljanja definisane su i garantovane nizom drugih strateških dokumenata koje je Banka usvojila:

- 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
- Politika sukoba interesa koji proističu iz sekundarnih aktivnosti
- 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

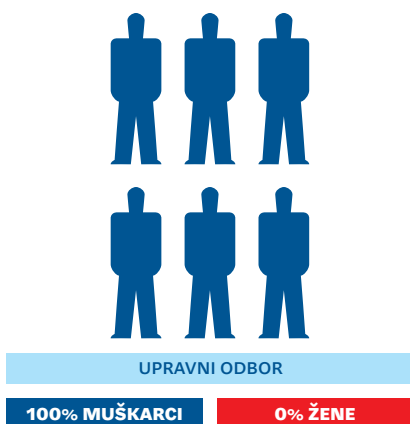
Kodeks poslovnog ponašanja

Izvršni odbor Banke u oktobru 2016. usvojio je važeći Kodeks poslovnog ponašanja, čija je suština da podstiče i promoviše 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.

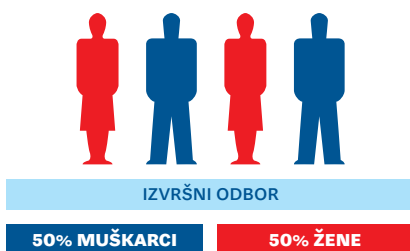


— Transparentne prakse upravljanja



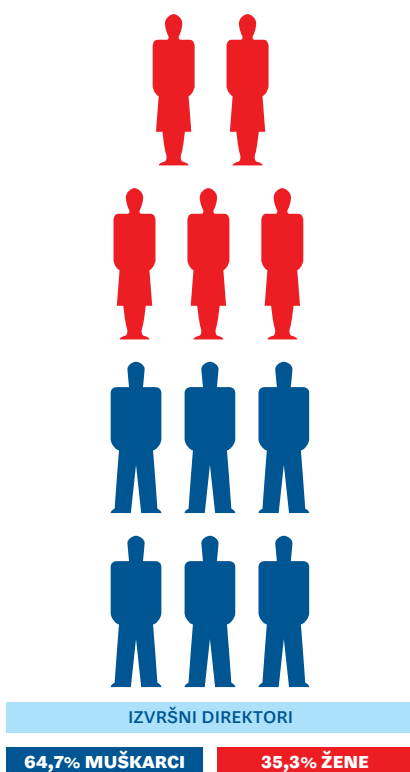
Upravni odbor Erste Banke čini šest članova:

- Ingo Blajer (Ingo Bleier), predsjednik Upravnog odbora
- Aleksandar Vlahović, nezavisan član Upravnog odbora
- Hans Froebaier (Hannes Frotzbacher), član Upravnog odbora
- Georg Buher (Georg Bucher), član Upravnog odbora
- Dejvid O'Mahoni (David O'Mahony), član Upravnog odbora
- Goran Pecikoza, nezavisan član Upravnog odbora



Izvršni odbor čine četiri člana:

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

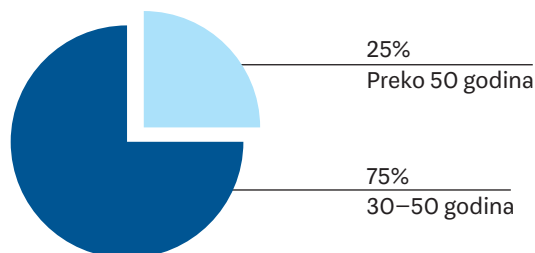


Starosna struktura unutar Izvršnog odbora Banke:

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

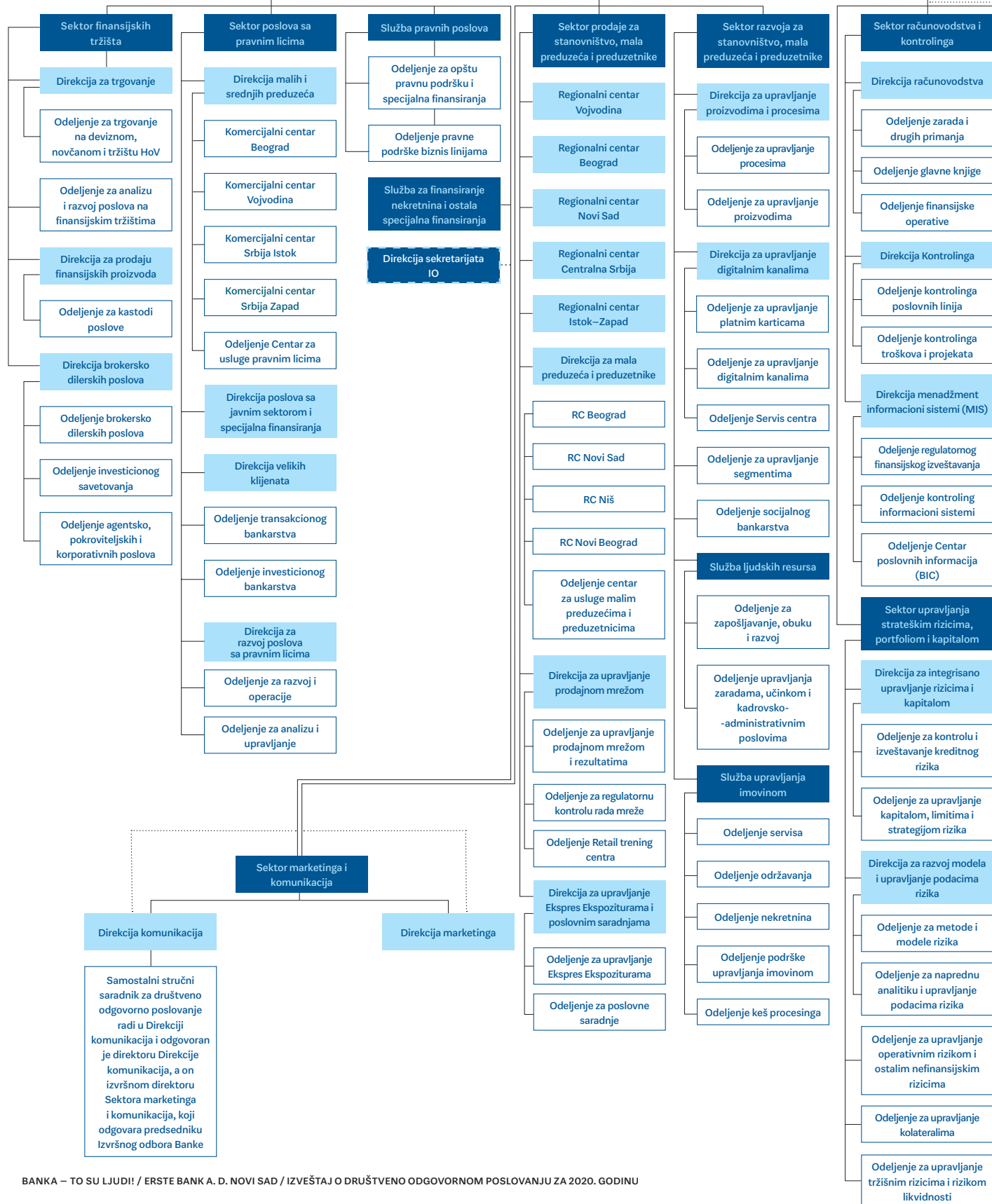
UPRAVNI ODBOR

IZVRŠNI ODBOR

Slavko Carić

Jasna Terzić

Suzan Tanriyar



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.

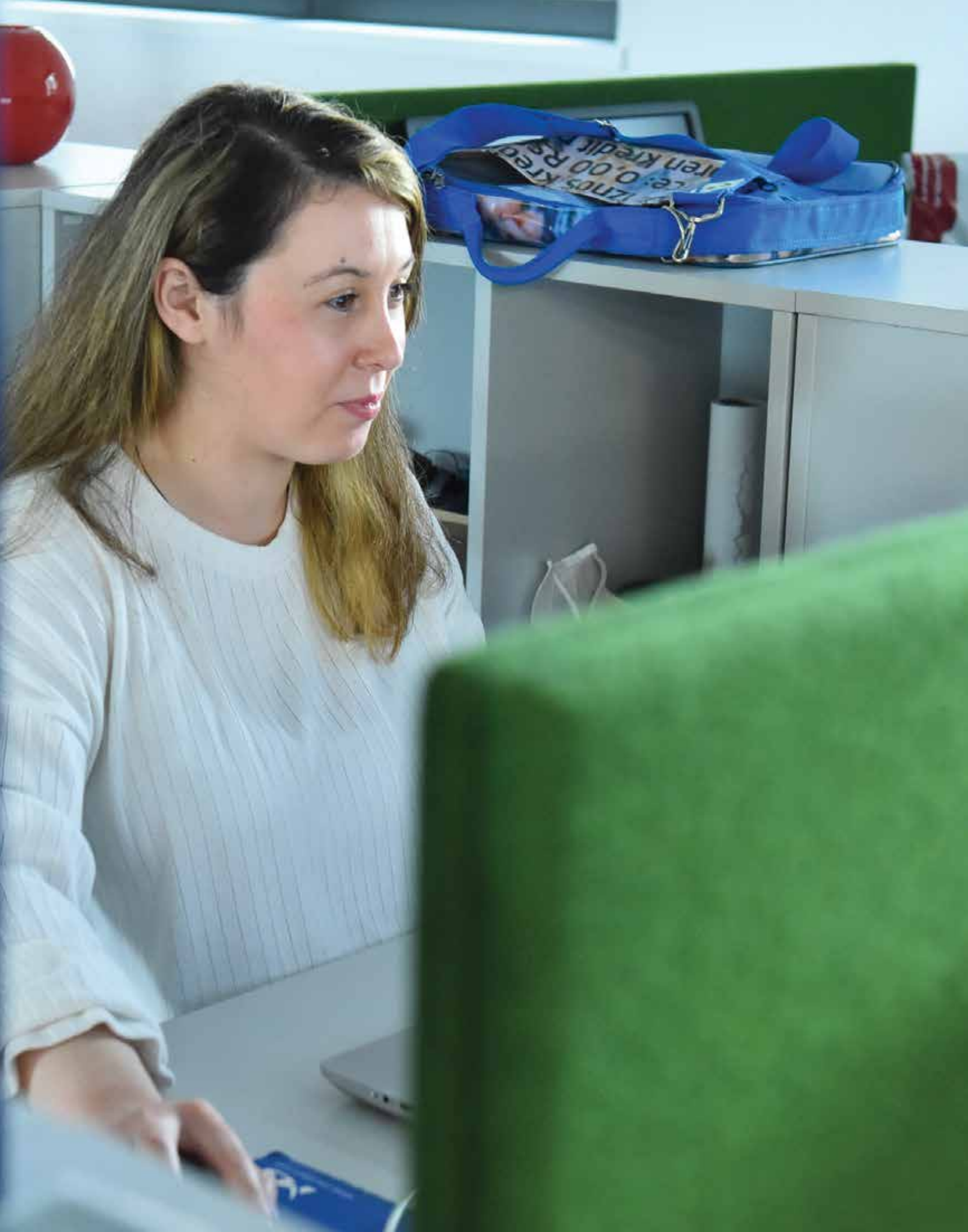
Kada je reč o sistemu naknada i bonusa za izvršne direktore, bonusi su definisani Politikom upravljanja učinkom i Politikom nagrađivanja. Ovim aktima pojedinačni bonusi menadžera zavise od tri kriterijuma: finansijskih rezultata Banke, profesionalnog ponašanja i izmerenih pojedinačnih rezultata. Kvalifikovanje 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 održavaju se sednice Evropskog saveta zaposlenih Erste Grupe (EEC), koji čine izabrani predstavnici zaposlenih i sindikalni predstavnici zaposlenih. Sednice EEC se održavaju u dvodnevnom formatu i stalni gosti na ovim sednicama su generalni direktor Erste Grupe i direktor Službe ljudskih resursa Erste Grupe, a povremeni gosti su ostali članovi tima menadžment borda Erste Grupe. Cilj EEC je razmena informacija između članica Erste Grupe i rad na unapređenju radno-pravnog položaja zaposlenih u Erste Grupi. Na sednicama se predstavljaju i analiziraju izveštaji predstavnika EEC iz svake zemlje Erste Grupe pojedinačno, te zauzimaju zajednički stavovi, donose akcioni planovi ili traže odgovori na aktuelna pitanja. Kako i sindikalna organizacija Erste Bank a. d. Novi Sad ima svoje predstavnike u EEC, tako i zaposleni u Erste Bank a. d. Novi Sad mogu preko svojih



sindikalnih predstavnika uputiti pitanja direktoru Erste Grupe i menadžment bordu Erste Grupe. U 2020. godini, zbog specifičnih uslova izazvanih pandemijom COVID-19, održan je jedan „hibridni“ sastanak, kome je deo učesnika prisustvovao uživo, a deo preko onlajn kanala.

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 sa zaposlenima preko internog časopisa i portala.

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

Upravljanje rizicima i interna revizija

Naše upravljanje rizikom definisano je tako da održivo optimizuje naše poslovanje i dobit. Da bismo to obezbedili, promovišemo dosledan i obazriv pristup upravljanju rizikom u celoj Grupi, i identifikujemo, merimo i kontrolišemo finansijske i nefinansijske rizike koji utiču na naše poslovanje i optimizujemo preuzimanje rizika.

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

U skladu sa Odlukom o upravljanju rizicima Narodne banke Srbije, kao i za potrebe Interne procene adekvatnosti kapitala (ICAAP), Banka je dužna da razmatra sve materijalno značajne rizike u skladu sa svojim rizičnim profilom. 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 predmet je revizije od 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, poslujeemo samo s klijentima koji su se propisno identifikovali i samo u slučajevima kada razumemo poslovanje klijenta;
- identifikujemo, rešavamo i/ili obelodanujemo 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

Erste Banka primenjuje takozvanu politiku nulte tolerancije za sva činjenja koja su protivzakonita, uključujući i korupciju. Banka svoje aktivnosti bazira na prevenciji ponašanja koja mogu voditi korupciji, a to su: rizici sukoba interesa, reputacioni rizik i zaštita konkurencije. Banka ima usvojenu „Politiku za sprečavanje korupcije“ i „Proceduru za realizaciju donacija i sponzorstva“ dokumente koje obuhvataju ovu materiju, i po kojima je strogo zabranjen bilo koji vid koruptivnog ponašanja. Politika za sprečavanje korupcije (usvojena 2016. godine) sa nivoa smernica postala je dokument nivoa „A1“, odnosno najviši akt usvojen od Izvršnog i Upravnog Odbora, što govori o značaju koji Banka pridaje temi antikorupcije.

Banka posmatra sukob interesa koji proizlazi iz redovnih aktivnosti i u kom su učesnici svesni posledica, te sukob interesa u koji se učesnici dovode s namerom 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 tenderskog modela ocene dobavljača itd.

U toku 2020. godine sprovedena je analiza rizika od korupcije u svim poslovnim jedinicama Banke. Ova analiza sprovodi se na svake dve godine, uz obavezu revidiranja ukoliko se pojave nove relevantne informacije za proceduru. Detektovani rizici odnose se na funkciju prodaje, koja je u interakciji sa klijentima, koja može dati i primiti bilo koju vrstu podsticaja. Rizici su mitigovani permanentnim obukama, kao i kontrolom poklona primljenih od zaposlenih ili pak datih zaposlenima.

Podizanje svesti zaposlenih i namenske obuke izuzetno su važan deo sistema upravljanja rizicima povezanim sa korupcijom. Za najviše nivoe menadžmenta po potrebi se sprovodi tzv. Tone at the top obuka koja se odnosi na opšte teme povezane sa korupcijom i reputacionim rizikom. Takođe, obuke za menadžment uključuju i e-learning module, kao i posebne prezentacije za specifične pozicije. U toku 2020. godine posebnu ciljanu obuku o antikorupciji, uz polaganje odgovarajućeg testa, imala su sva četiri člana IO (100%), kao i svih 17 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 2020. godine o antikorupcijskim procedura- ma testirano je 83,2% zaposlenih u Erste Banci i 80,5% zaposlenih u ekspres ekspoziturama, i svi su uspešno položili test.

Tema antikorupcije sastavni je deo obuke za sve novozaposlene, koja se sprovodi jednom mesečno i obuhvata obuku o nefinansijskim rizicima, rizicima finansijskog kriminala, opštim odredbama o sukobu interesa, korupciji i reputacionom riziku. Cilj obuke je upoznavanje zaposlenih sa nultom tolerancijom, rizicima, načinima prepoznavanja, načinima prijave i eskalacije slučajeva povezanih s rizikom, relevantnim aktima koje je potrebno poznavati i osobama za kontakt za bilo koje pitanje iz ove oblasti. Obuka se sprovodi u direktnoj komunikaciji korišćenjem prezentacija. Izvršena je integracija obuke o antikorupciji i u sistem e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke za sve zaposlene periodično, odnosno najmanje na svake dve godine, kao i sistem 'face to face' obuka koje Upravljanje rizicima finansijskog kriminala svake godine drži funkcijama Banke. Obuke o antikorupciji sistemom e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke vrši se prezentovanjem informacija, te se zatim korišćenjem posebne aplikacije (TEA) vrši testiranje zaposlenih o navedenim temama, sa ciljem jačanja svesti o rizicima, postojanju regulative i akata u kojima se ona nalazi, te merama mitigacije rizika i osobama zaduženim za upravljanje rizicima.

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.

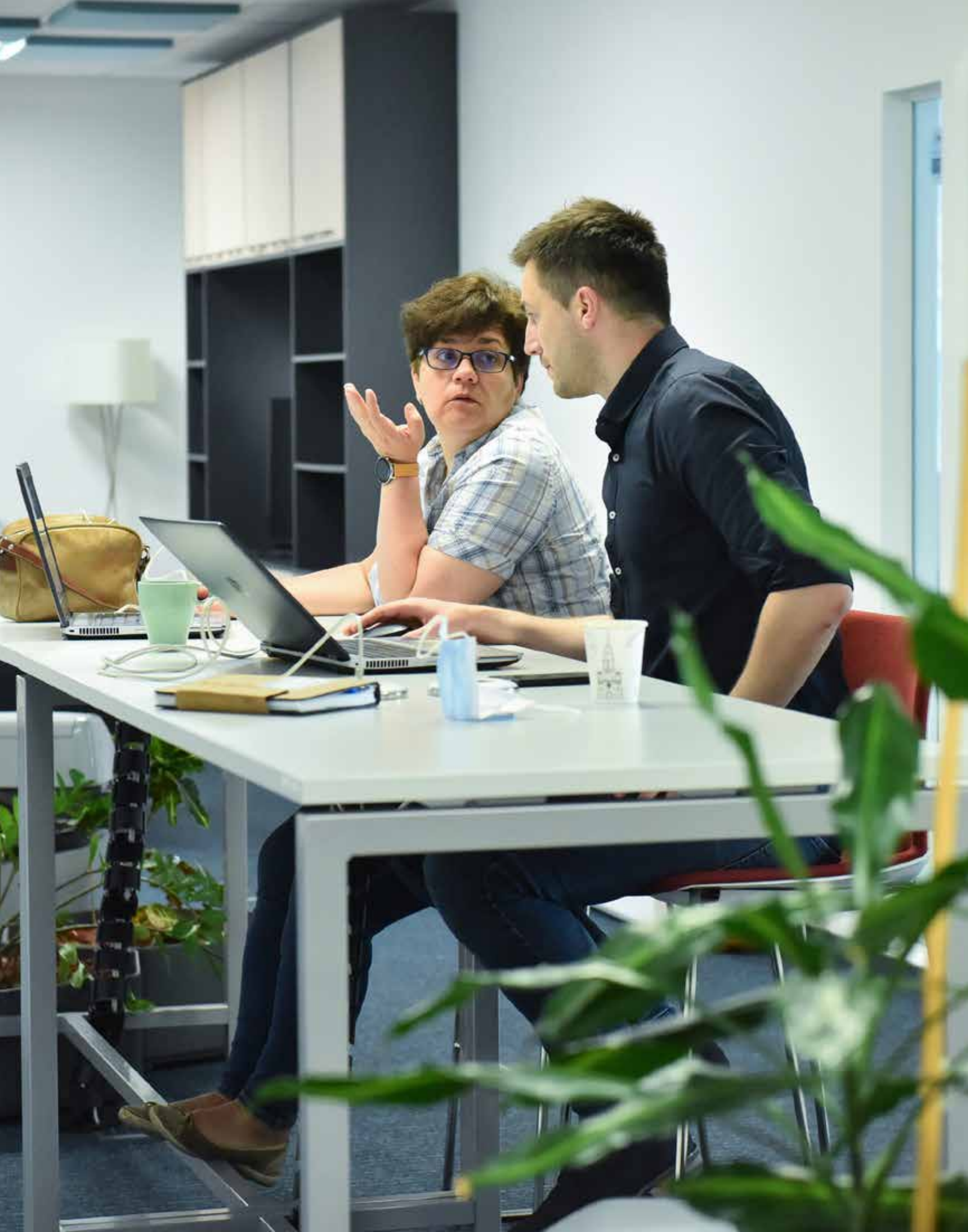
Zaštita konkurencije

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 sklapaju poslovne dogovore koji narušavaju slobodnu i fer konkurenciju;
- ne zloupotrebljavamo svoj 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 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 2020. godine ovu obuku prošao je 121 novozaposleni.

U 2020. 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, kao aktivan član poslovnih i sektorskih udruženja koja su posvećena društvenoj odgovornosti, učestvuje u zajedničkim inicijativama i deli 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.

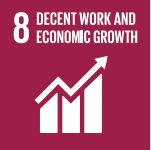
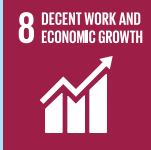
Principi Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija duboko su ukorenjeni u naše poslovanje, a iz godine u godinu unapređujemo naše prakse izveštavanja o napretku, koje sada uključuju i izveštavanje prema UN principima osnaživanja žena. Uz to, Banka promovise i svojim mnogobrojnim inicijativama podržava nove Ciljeve održivog razvoja Ujedinjenih nacija definisane krajem 2016. godine. Više o principima Globalnog dogovora i izveštavanju Banke pročitajte na stranama **102 - 104**.

www.ungc.rs

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
						✓ Socijalno bankarstvo ✓ Inkluzivni proizvodi ✓ Finansijsko opismenjavanje ✓ Programi Erste Fondacije ✓ Superste program donacija ✓ Korporativno volontiranje
						✓ Socijalno bankarstvo ✓ Finansiranje održive poljoprivrede kroz socijalno bankarstvo
						✓ Godišnji zdravstveni pregledi zaposlenih ✓ Savremeni uslovi za rad ✓ Fleksibilno radno vreme ✓ Fond solidarnosti
						✓ Saradnja sa srednjim školama, visokim školama i fakultetima, kao i sa određenim studentskim organizacijama ✓ Superste program donacija ✓ Finansijsko opismenjavanje ✓ Usavršavanje zaposlenih ✓ Pristupačnost objekata
						✓ Politika diverziteta i inkluzije EBS ✓ Kolektivni ugovor ✓ Principi osnaživanja žena UN ✓ Podeli svoje znanje – postani mentorka ✓ Podrška programima koji posebno targetiraju temu osnaživanja žena i devojčica
						✓ Načela zaštite životne sredine EBS ✓ Politika upravljanja energijom EBS ✓ Specijalna finansiranja
						✓ Specijalna finansiranja ✓ Krediti za fizička lica za energetske efikasnost ✓ Politika upravljanja energijom EBS ✓ Načela zaštite životne sredine EBS

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

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

Naši ljudi

Kao odgovoran poslodavac, Erste Banka pruža moderno, atraktivno i motivišuće radno okruženje za angažovane i posvećene ljude, spremne za učenje i profesionalno usavršavanje. Briga o zadovoljstvu i motivaciji naših zaposlenih na vrhu je prioriteta Banke, uz zagarantovano pružanje jednakih mogućnosti, zaštitu prava i transparentnu komunikaciju.

Postigli smo u 2020:

- ✓ Zahvaljujući posvećenosti i predanosti naših zaposlenih, Erste Banka jedna je od prve tri banke u Srbiji koje su svoje poslovanje prilagodile uslovima krize COVID – 19.
- ✓ Usvajanjem novog Kolektivnog ugovora dodatno unapređena prava zaposlenih.
- ✓ Uvedena aplikacija za organizaciju i praćenje obuka AMOS.

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

- 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



Odgovor na krizu COVID – 19

Organizaciona kultura u velikoj meri utiče na to kako pristupamo promenama, na koji način sarađujemo, jer nas usmerava i utiče na naše ponašanje. Upravo naša organizaciona kultura i vrednosti koje negujemo pomogli su nam da, u situaciji izazvanoj krizom COVID – 19 u kojoj smo se svi neočekivano našli, brzo reagujemo, prepoznamo značaj zajedničkih ciljeva i zajedno radimo na njihovom ostvarenju. Timski duh se najbolje oseti u teškim vremenima, i to se upravo pokazalo i ovom prilikom.

Odmah nakon što su zabeleženi prvi slučajevi zaraze koronavirusom u regionu, formiran je tim koji je pratio situaciju, sugerisao dalje mere i operativno ih sprovodio. Glavni cilj nam je bio da na pravi način informišemo zaposlene i da svima omogućimo bezbedne uslove za rad, ali i da maksimalno zaštitimo naše klijente. Nakon proglašenja vanrednog stanja vrlo brzo su realizovane brojne aktivnosti u tom pravcu, uključujući nabavku zaštitne opreme, skraćivanje radnog vremena i rotiranje zaposlenih u filijalama, omogućavanjem rada od kuće gde god je to moguće, kao i podrške za one koji spadaju u osetljive grupe. Takođe, bilo je potrebno da se u vrlo kratkim rokovima prilagodimo novim zahtevima regulatora, a istovremeno da budemo dostupni klijentima i da im na što jednostavniji način omogućimo obavljanje finansijskih usluga. U tome su učestvovali timovi iz raznih organizacionih delova, uključujući i kolege iz pozadinskih funkcija.

Ponosni smo što smo jedna od prve tri banke u Srbiji koje su svoje poslovanje najbrže adaptirale novonastaloj situaciji. Više od pedeset zaposlenih, okupljenih u nekoliko timova, intenzivno je pružalo podršku za rad od kuće svim drugim kolegicama i kolegama. U nekoliko talasa, tokom prve dve nedelje približno 80% zaposlenih iz upravnih objekata radilo je od kuće, aktivnosti u poslovnim zgradama smanjene su na minimum, zaposleni koji su i dalje radili u prostorijama Banke raspoređeni su na više različitih spratova, dok posetilaca nije bilo. Tim za krizni menadžment, Tim za reakciju na krizne događaje i Tim za upravljanje kontinuitetom poslovanja i IT infrastrukturu svakodnevno su zajedno tumačili situaciju i potrebne mere, i prevazilazili izazove.

Tokom ove krize naučili smo mnogo vrednih lekcija o našoj organizacionoj kulturi i internim procesima:

- spremni smo da brzo reagujemo u izazovnim situacijama
- neke aktivnosti mogu biti urađene jednako kvalitetno i u okruženjima drugačijim od tradicionalnih
- oblasti upravljanja kontinuitetom poslovanja i bezbednosti i zdravlja na radu dodatno su se istakle kao nezaobilazne u Banci.

Ponosni smo na sve naše zaposlene zbog toga što su pokazali veliku odgovornost, požrtvovanost i preduzimljivost u ovim okolnostima. Erste Banka je još jednom dokazala da je odgovoran poslodavac, da je uvek tu za svoje zaposlene, i da vodi računa o dobrobiti svakog zaposlenog.

Ponekad izazovna, ali istrajna saradnja, pre svega između članova koronavirus timova, a zatim i između svih zaposlenih Banke, doprinela je lakšem prevazilaženju velikih izazova, a kratkih rokova sa kojima smo se suočili, a nadamo se da će upravo timski duh koji smo dodatno razvili tokom ove krizne situacije biti osnova i za sve druge zajedničke kreativne zadatke u budućnosti.

U 2020. godini u Banci je bilo ukupno 1.212 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.

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 uključuje i 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 sa ciljem 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 senzitivan 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. 2018.	1117	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2019.	1154	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2020.	1212
ŽENE	810	ŽENE	850	ŽENE	894
MUŠKARCI	307	MUŠKARCI	304	MUŠKARCI	318

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

UKUPAN BROJ RUKOVODEĆIH RADNIH MESTA	2018.	2019.	2020.	UKUPAN BROJ IzvršNIH RADNIH MESTA	2018.	2019.	2020.
	175	186	188		942	968	1024
ŽENE	82	95	97	ŽENE	717	755	797
MUŠKARCI	93	91	91	MUŠKARCI	225	213	227

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

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH UPUĆENIH NA STRUČNO USAVRŠAVANJE ILI OBUKU	2018.	2019.	2020.
	1.043	999	666
ŽENE	743	709	474
MUŠKARCI	300	290	192

	2018.	2019.	2020.
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	1117	1154	1212
UKUPAN BROJ STALNIH TREĆIH LICA	180	157	79
UKUPAN BROJ RADNO ANGAŽOVANIH	1297	1311	1291

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	2018.		2019.		2020.	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
NOVI SAD	126	372	99	278	134	428
BEOGRAD	120	197	90	149	122	227
OSTALO	61	241	115	423	62	239
UKUPNO	307	810	304	850	318	894

PROCENAT ZAPOSLENIH PREMA POLU	2018.	2019.	2020.
MUŠKARCI	27%	26%	26%
ŽENE	73%	74%	74%

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH	2018.	2019.	2020.
ISPOD 30 GODINA	12%	14%	16%
30–50 GODINA	68%	68%	68%
IZNAD 50 GODINA	20%	18%	16%

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA	2018.		2019.		2020.	
NA ODREĐENO VREME (OV) ILI NEODREĐENO VREME (NV)	OV	NV	OV	NV	OV	NV
NOVI SAD	42	456	27	350	72	490
BEOGRAD	25	292	21	218	40	309
OSTALO	49	253	95	443	51	250
UKUPNO	116	1001	143	1011	163	1049

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPU ZAPOSLENJA	2018.		2019.		2020.	
SA PUNIM RADNIM VREMENOM (PRV) ILI NEPUNIM RADNIM VREMENOM (NRV)	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV
NOVI SAD	498	0	377	0	561	1
BEOGRAD	316	1	238	1	348	1
OSTALO	302	0	538	0	301	0
UKUPNO	1116	1	1153	1	1210	2

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	2018.	2019.	2020.
UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH	144	174	174
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU NAPUSTILI KOMPA NIJU	102	132	100
STOPA FLUKTUACIJE*	9%	10%	9,2%

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

Naša Erste kultura

Organizacionalna kultura predstavlja sistem verovanja i zajedničkih vrednosti koje delimo. To su sva ona naša zajednička iskustva, stečena u različitim situacijama, a koja usmeravaju naše mišljenje i ponašanje. Kulturu možemo definisati i kao rešenja koja su se jednom pokazala uspešnim u rešavanju problema, a koja postaju podsvesna pravila ponašanja, sa nevidljivim ali snažnim uticajem na ponašanje svih nas. Kultura je, zapravo, način na koji funkcioniše jedna kompanija.

Organizacionalna kultura je izuzetno važna, jer utiče na donošenje strateških odluka, određuje sposobnost prilagođavanja promenama u okruženju, predstavlja mehanizam koordinacije i kontrole u kompaniji, reguliše konflikte i predstavlja izvor motivacije.

Još jedan značajan deo naše Erste kulture čine naše vrednosti. Poverenje, inovativnost, podrška, odgovornost, stvaranje, čine osnovu naše kulture, ono čime se vodimo svakodnevno. Naša kultura ogleda se u našem odnosu jednih prema drugima i našem odnosu prema klijentima, dok zajedno stvaramo banku budućnosti.

Dodatni segment, koji na neki način prožima predstavljena četiri, jeste „Klijent nam je uvek u fokusu“, jer od načina na koji se ophodimo jedni prema drugima i načina na koji obavljamo svakodnevne aktivnosti, zavisi i način na koji se ophodimo prema klijentima. Kao takav ovaj segment je veoma značajan i iziskuje konstantan rad i unapređenje.



Onboarding u Erste Banci

Onboarding, kao proces uvođenja novozaposlenog u organizaciju, ključan je za brzo i efikasno upoznavanje sa vrednostima, organizacionom kulturom, kolegama, pravilima, procedurama i procesima. Kvalitetan onboarding program omogućava novozaposlenom da razume novo okruženje i očekivanja, i na taj način dovodi do smanjenja stresa, više stope zadržavanja novozaposlenih, boljeg radnog učinka, i većeg zadovoljstva radnim okruženjem. Zbog toga se ovom procesu u Erste Banci pristupa veoma sistematično – pored dvodnevno programa „Dobro došli u Erste“, tokom kojeg ih kolege iz različitih organizacionih jedinica upoznaju sa funkcionisanjem svog sektora ili službe, od 2018. godine uveden je i koncept Erste domaćina, koji podrazumeva sedam dana dodatne podrške zaposlenog-domaćina novozaposlenom.

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

Zabrana diskriminacije i jednake mogućnosti

Zabrana diskriminacije po bilo kom osnovu apsolutni je 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, osim ostalog, odnose na preciziranje principa jednakih mogućnosti u procesu zapošljavanja i čuvanje dokumentacije pribavljene u procesu regrutacije i selekcije.

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

Usvojeni principi jednakosti i poštovanja različitosti sastavni su deo dvodnevne obuke „Dobro došli u Erste“, čiji je cilj da upozna sve praktikante i novozaposlene Erste Banke sa pravima zaposlenih, principima 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 2020. godine 121 zaposleni, odnosno 9,98% 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 2020. 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.

Interni formalni žalbeni mehanizmi Erste Banke u vezi sa radnim pravima uključuju: imenovana lica za podršku radi zaštite od zlostavljanja na radu, kao i posrednika u slučaju kada naši zaposleni i lica angažovana po bilo kom drugom osnovu pokrenu interni postupak zaštite. Za slučaj prijave postojanja diskriminacije po bilo kom osnovu imenovano je i ADR lice za prijem ovakve informacije i vođenje daljeg postupka u vezi sa takvom informacijom. Takođe, pored zaštite od zlostavljanja na radu i diskriminacije, Banka pruža zaštitu i uzbunjivačima u slučaju otkrivanja informacije o kršenju propisa, kršenju ljudskih prava, vršenju javnog ovlašćenja protivno svrsi zbog koje je povereno, opasnosti po život, javno zdravlje, bezbednost, životnu sredinu, kao i radi sprečavanja štete velikih razmera. Banka je imenovala lica ovlašćeno za prijem informacije i vođenje postupka u vezi sa unutrašnjim uzbunjivanjem, a uzbunjivači uživaju zaštitu u skladu sa zakonom.

PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO	2018.	2019.	2020.
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU KORISTILI PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO*	48	35	44
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA RADNO MESTO PO ISTEKU PORODILJSKOG ODSUSTVA**	19	31	39
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA I KOJI SU BILI ZAPOSLENI 12 MESECI NAKON POVRATKA NA POSAO***	6	4	39
STOPA POVRATKA NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA	100%	100%	88%
STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU 12 MESECI PO POVRATKU NA POSAO	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.

Kolektivni ugovor

Kolektivnim ugovorom, koji je 2020. 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.

Erste Banka obezbeđuje zaposlenima sledeće beneficije:

- Otpremnina pri odlasku u penziju veća u odnosu na zakonski minimum
- Otpremnina u slučaju prestanka radnog odnosa po osnovu viška veća u odnosu na zakonski minimum
- Kolektivno osiguranje zaposlenih od posledica nesrećnog slučaja za vreme obavljanja posla, kao i u vreme dolaska na posao i odlaska s posla
- Naknada štete zbog povrede na radu ili profesionalne bolesti u skladu sa zakonom
- Naknada nužnih pogrebnih troškova članovima uže porodice u slučaju smrti zaposlenog
- Naknada nužnih pogrebnih troškova članovima uže porodice u slučaju smrti zaposlenog, kao i lica s kojim zaposleni živi u zajedničkom domaćinstvu, a nije član uže porodice
- Solidarna novčana pomoć zaposlenom usled duže ili teže bolesti zaposlenog ili člana njegove uže porodice
- Solidarna novčana pomoć zaposlenom zbog teškog materijalnog stanja
- Poklon za Novu godinu deci zaposlenih starosti do deset godina
- Poklon zaposlenom za rođenje deteta
- Jubilarna nagrada povodom provedenih godina rada kod poslodavca
- Poslodavac može zaposlenom da obezbedi jubilarnu nagradu i povodom obeležavanja drugog bitnog događaja kod poslodavca
- Porodijsko odsustvo sa zagarantovanom dinamikom isplate zarada i povratkom na radno mesto
- Pravo na posebnu naknadu za vreme porodijskog odsustva, odsustva radi nege deteta i posebne nege deteta kao razliku između iznosa naknade zarade koje isplaćuje država i poslednje zarade zaposlenog pre početka odsustva
- Dodatno privatno zdravstveno osiguranje – sistematski pregledi za zaposlene
- Popusti za zaposlene za određene robe i usluge
- Veći iznosi određenih naknada zarada i drugih primanja u odnosu na zakonski određene (uvećana zarada za rad na dan praznika, rad noću, naknada zarade u slučaju privremene sprečenosti za rad itd.)

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

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

Interne komunikacije

Konstantna, pravovremena i precizna razmena informacija i blagovremeno upoznavanje sa novostima u Banci, ključni su za efikasnost svakodnevnog poslovanja, ali i za uključenost i zadovoljstvo zaposlenih. Godina koju je obeležila pandemija COVID-19 dodatno je naglasila važnost brze i precizne dvosmerne komunikacije kao osnove uspešnog poslovanja.

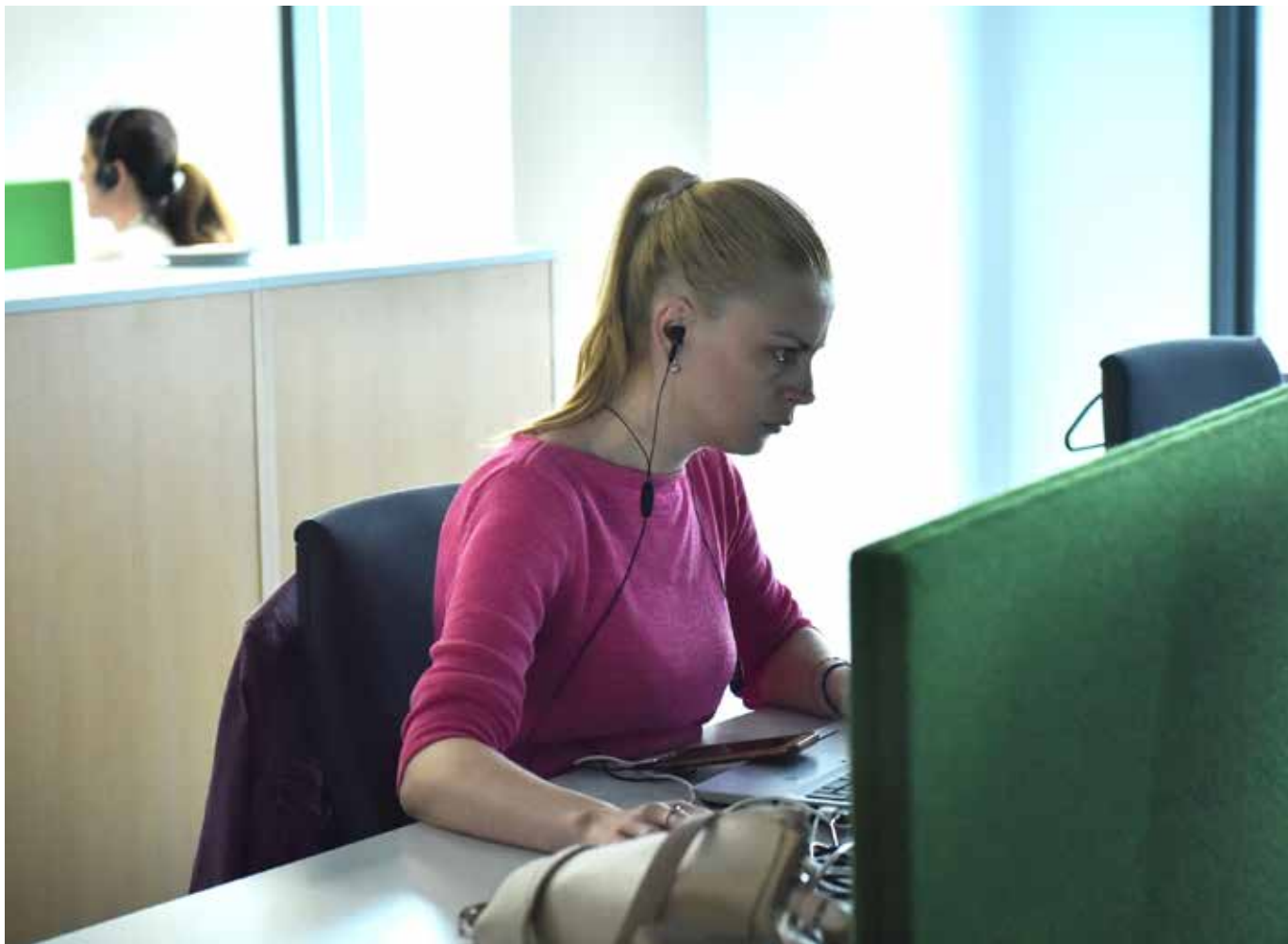
Osnovni nosilac svakodnevne komunikacije, najvažnijih informacija i validnih dokumenta jeste naš interni portal InfoNet. Kako bi komunikacija bila brža i lakša, posebno u vreme pandemije zaposleni su pored mejlova, intenzivno počeli da koriste Skype for Business and Microsoft Teams. Ove aplikacije su nam pomogle da se čujemo i vidimo, da koliko toliko održimo normalan način rada bez odlaska u kancelariju.

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

otvorena.vrata@erstebank.rs

komunikacije@erstebank.rs





Erste Bank a.d. Novi Sad

PLATNI PROMET

Banka obavlja
menjačke poslove -
otkup i prodaju efektivne
bez naplate provizije

Razvoj i usavršavanje zaposlenih

Nova aplikacija za organizaciju i praćenje obuka – AMOS

Aplikacija AMOS (SAP SuccessFactors) za organizaciju i praćenje obuka, uvedena je početkom 2020. godine. Aplikacija svim zaposlenima omogućava personalizovan „profil učenja“, sa uvek dostupnim informacijama o trenutnim obukama, kao i obukama koje su završene. Aplikacija je već u upotrebi i u Erste Grupi, što znači da su zaposlenima svi podaci dostupni na jednom mestu, bilo da obuku pohađaju u Beču ili Beogradu.

Sve aktivnosti, pozivi, evaluacije, testovi, organizovaće se preko AMOS aplikacije. To će nam u velikoj meri pomoći da lakše upravljamo velikom količinom podataka i generišemo izveštaje, a ujedno će pružiti mnogo lepše iskustvo za naše kolegice i kolege, koji će moći samostalno da pogledaju sve detalje obuke i dodele je direktno u kalendar jednim klikom.

Interni treneri

U Banci se posebna pažnja posvećuje radu sa internim trenerima. Tokom 2020. godine nastavili smo sa radom na razvoju internih trenera, a konkursom izabrali još 36 novih internih trenera. Trenutno naš pool (tim) internih trenera broji 71 zaposlen koji su aktivni u trenerskom poslu. Kontinuirano radimo na njihovom razvoju, kao i na preuzimanju novih oblasti za koje će obučavati naše zaposlene.

Razvoj i usavršavanje zaposlenih jedan je 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 unapređivanja. Osim što doprinosi većoj motivaciji i zadovoljstvu naših zaposlenih, ovaj sveobuhvatni pristup omogućava i da konstantno unapređujemo poslovne procese.

Našim zaposlenima na raspolaganju su 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 zaposlenima 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.

First time manager obuka – u 2020. 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.

EMPR program obuka pod nazivom „Efektivne menadžment prakse“ – u 2020. godini nastavili smo da radimo na unapređenju menadžerskih veština/znanja za zaposlene na menadžerskom nivou L4 (šefove odeljenja i direktore poslovnih centara/filijala/ekspozitura)

UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJAMA ZAPOSLENIH	2018.	2019.	2020.
RUKOVODIOCI	5.409	9.784	2.632,87
NERUKOVODIOCI	25.257	22.340	13.463

UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA POLU	2018.	2019.	2020.
MUŠKARCI	7.944	10.704	3.739
ŽENE	22.722	21.420	12.357

PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PO ZAPOSLENOM	2018.	2019.	2020.
RUKOVODIOCI	30,91	52,6	14
NERUKOVODIOCI	26,81	23,08	13,5

PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PREMA POLU	2018.	2019.	2020.
MUŠKARCI	25,88	35,21	11,76
ŽENE	28,05	25,2	13,82

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 se ciljevi, u skladu sa dešavanjima u prvom delu godine, na polovini godine revidiraju, takođe u razgovoru zaposlenog i nadređenog. Finalna ocena realizacije ciljeva, postignutih uspeha i izazova u prethodnoj godini, procenjuje se na sastanku zaposlenog i nadređenog u prvom kvartalu naredne godine. Procena učinka uključuje i ocenu kompetencija, a iz ukupne ocene učinka procenjuju se mogućnosti za razvoj karijere i ukupne ugovorene zarade.

Erste Banka neguje fer praksu nagrađivanja zaposlenih koja se zasniva na sprovedenim kvantitativnim i kvalitativnim istraživanjima, kompleksnim analizama ostvarenja učinka, rezultata i bonusa iz prethodnih godina, kao i na usklađivanju sa strateškim prioritetima Banke. Kada je reč o zaposlenima na prodajnim pozicijama, u sistem nagrađivanja uveden je Klub Top performerera – 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 kao bonus na polugodišnjem nivou, da bismo nagradili i dodatno motivisali kolege koje svojim zalaganjem aktivno doprinose ovom projektu 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 bi-ohemije, oftalmološki pregled, EKG, ultrazvuk dojki, štitne žlezde ili abdomena. U 2020. godini, besplatni zdravstveni pregled iskoristilo je oko 400 zaposlenih.

Najveću pažnju poklanjamo prevenciji zdravstvenih problema koje izaziva dugotrajno sedenje za računarnom, te preko različitih kanala internih komunikacija zaposlene podstičemo na fizičku aktivnost i savetujemo ih kako da uvedu zdrave navike u svoju dnevnu rutinu. Prošle godina je svakako bila drugačija i briga o ličnom zdravlju i zdravlju najmilijih, kao i kolega i kolegicama bila je prioritet. Tokom godine često su pripremani saveti na temu prevencije i očuvanja zdravlja.

U 2020. godini zabeleženo je ukupno sedam povreda na radu, lakšeg karaktera. Povreda sa ozbiljnim posledicama nije bilo.

STOPA POVREDA NA RADU SA OZBIJNIM POSLEDICAMA*	2018.	2019.	2020.
ZAPOSLENI	0,44	0	0
RADNO ANGAŽOVANI (OBEZBEĐENJE, HIGIJENA I SL.)	0	0	0
NEZAVISNI PODIZVOĐAČI	0	0	0

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

STOPA ZABELEŽENIH POVREDA NA RADU*	2018.	2019.	2020.
ZAPOSLENI	1,50	1,20	0,57
RADNO ANGAŽOVANI (OBEZBEĐENJE, HIGIJENA I SL.)	0	0	0
NEZAVISNI PODIZVOĐAČI	0	0	0

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

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

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

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

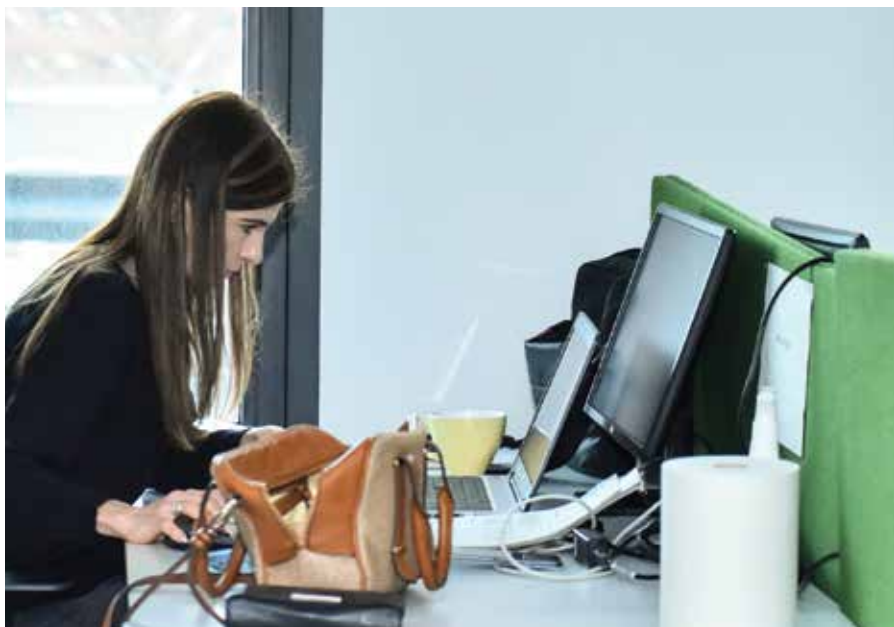
Sindikat Erste Banke

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

Sindikat zajedno s Bankom vodi i Fond solidarnosti „Marina Čurčić“, čiji je cilj pomoć zaposlenima koji su se našli u nepovoljnoj materijalnoj situaciji. U Fond je, u toku 2020. godine, izdvajanjem dela sindikalne članarine prikupljeno 380.825,52 dinara, prenosom od dobrovoljnih uplata iz Blagajničkog fonda i dobrovoljnim direktnim uplatama zaposlenih 436.350,00 dinara, dok je Banka u Fond uplatila 2.400.000 dinara. Prikupljena sredstva u 2020. godini koristilo je 70 zaposlenih i sedmoro 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, no koje su u 2020. godini redukovane i održavane isključivo online zbog pandemije COVID-19.

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 2020:

- ✓ Zaključno sa 2020. godinom, preko programa „Korak po korak“ podržano je više od 300 startup firmi, socijalnih preduzeća i organizacija civilnog društva, i stvoreno 409 radnih mesta
- ✓ Platforma ErsteZnali.rs je tokom 2020. zabeležila 111.180 jedinstvenih poseta
- ✓ Na prvom onlajn Erste Retail Summitu, održanom u avgustu 2020. godine, Erste Banka je prvi put osvojila CX award – nagradu za postignuta unapređenja u oblasti poboljšanja klijentskog iskustva

Za Erste Banku, kao pouzdanu i odgovornu finansijsku instituciju, zadovoljstvo klijenata je na prvom mestu. Zbog toga pažljivo pratimo njihove potrebe i radimo na razvoju proizvoda i usluga koji na te potrebe odgovaraju na najbolji mogući način. Svesni svojih najznačajnijih uticaja i odgovornosti u zajednici u kojoj posluje, 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:

- Odgovorno finansiranje
- Finansijska inkluzija
- Odgovorna komunikacija sa klijentima

Tokom 2020. godine, koja je bila izuzetno izazovna za sve, pa i za naše klijente, pažljivo smo pratili njihovo ponašanje i očekivanja, reagovali smo izuzetno brzo i sprovedili veći broj inicijativa zahvaljujući kojima smo klijentima pokazali da smo tu da im pružimo najbolju moguću podršku. Omogućili smo da platne kartice i onlajn bankarstvo budu dostupni i bez dolaska u banku, odobren je moratorijum za kreditne obaveze za veliki broj klijenata, penzionerima smo pružili mogućnost da na što jednostavniji način raspolazu svojim sredstvima, iako su bili u izolaciji, a pravnim licima smo omogućili adekvatnu podršku za održavanje likvidnosti i obrtna sredstva.

— Odgovorno finansiranje

Prilikom procene klijenata i izbora projekata koje će finansirati, Erste Banka se 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 kreditni i reputacioni rizik 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 energetske 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 mikroklijente, 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 kreditni i reputacioni rizik 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 2020. godini ispunjenost uslova u skladu sa Politikom odgovornog finansiranja sprovedena je za 41 klijenta, u ukupno 73 slučaja – 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 unapređenjem finansijske pismenosti stvorimo preduslove za bolju ekonomsku održivost čitavog društva.

Program „Korak po korak“

„Korak po korak“ je program socijalnog bankarstva Erste Grupe za unapređenje finansijske stabilnosti i prosperiteta u našem regionu. Pružamo prilagođene bankarske usluge ljudima koje konvencionalne banke veoma često ne smatraju atraktivnim klijentima, te ne dobijaju adekvatne usluge.

Program je osmišljen kao podrška početnicima u biznisu za otvaranje radnih mesta, osnaživanju nevladinih organizacija u daljem razvoju našeg društva kao i podrška fizičkim licima s malim prihodima. Da bismo dali šansu našim klijentima da poboljšaju svoju ekonomsku situaciju, nudimo bankarske proizvode poput tekućih i štednih računa, proizvode osiguranja i finansiranja. 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.

Važno je istaći da naše proizvode kombinujemo s finansijskom edukacijom i poslovnim obukama da bismo pomogli klijentima da donesu dobre odluke za njihove finansije. Da bismo obezbedili dugoročni uspeh, imamo stalan mentorski program za podršku savladavanja finansijskih i poslovnih izazova.



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

U okviru istraživanja koje je Erste Banka sprovela, utvrđeno je da nakon prve dve godine poslovanja svega jedna četvrtina startup firmi u Srbiji opstane na tržištu. U slučaju korisnika programa „Korak po korak“, 97% je posle dve godine rada nastavilo i razvilo svoje poslovanje.

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



U okviru programa socijalnog bankarstva „Korak po korak“ koji Erste Banka u Srbiji realizuje od 2016. godine, do kraja 2020. godine je u Srbiji podržan rast i razvoj više od 280 startup firmi, a odobreno je takođe više od 20 kredita neprofitnim organizacijama i socijalnim preduzećima, koja će pomoću njih multiplikovati pozitivan uticaj na zajednicu i društvo u celini. Kroz program zaključno sa 2020. godinom, plasirano je više od 2.600.000 evra sredstava i stvoreno je 409 novih radnih mesta.



„Naše selo“

Programom socijalnog bankarstva, Erste Banka se od 2019. godine priključila projektu „Naše selo“ koji sprovodi Delta Holding u selima Dubočane i Mala Jasikova kod Zaječara. Projekat je usmeren na unapređenje poljoprivredne proizvodnje i društvenog života u ovim mestima. Do sada je kreditirano 20 poljoprivrednih gazdinstava u ukupnom iznosu od oko 170.000 EUR. Namene kredita su bile različite: zasad novih voćnjaka, kupovina zaštitne ograde, opreme za navodnjavanje, kupovina stoke, izgradnja štala i drugih objekata, finansiranje potrošnog materijala za setvu, itd. Za gazdinstva je kreiran i sproveden i program edukacije i mentoringa, posebno prilagođen njihovim potrebama.

Kod svih kreditiranih gazdinstava vidljiv je napredak. Krediti su iskorišćeni efikasno, tako da su gazdinstva stvorila uslove za rast prihoda, proširenje kapaciteta i unapređenje procesa rada, shodno čemu su došli pozitivni rezultati. Svi kreditirani meštani redovno izmiruju svoje obaveze prema Banci, čime pokazuju visok stepen odgovornosti prema projektu. Danas sa ponosom možemo reći da su uslovi rada i života unapređeni i da domaćinstva ostvaruju veće prihode u odnosu na period pre projekta, a što je takođe važno, primenjuju znanja i veštine koje su stekli tokom projekta u svakodnevnom radu, što takođe utiče na bolji rezultat njihovog poslovanja.

„Originalni lideri“

U okviru odeljenja za socijalno bankarstvo, realizovano je partnerstvo sa Fondacijom „Novak Đoković“ na projektu „Originalni lideri“. Cilj samog projekta je jačanje kapaciteta socijalnih preduzeća u Srbiji, a uloga odeljenja socijalnog bankarstva jeste edukativna i mentorska podrška iz oblasti finansija za učesnike projekta.

Uprkos svim teškoćama koje je pandemija COVID-19 izazvala, ukupan volumen kredita u 2020. godini ostao je na prošlogodišnjem nivou. Ukupno je plasirano 868.902 evra novih plasmana preko 60 kredita, a od toga je startup firmama plasirano 44 kredita u ukupnom iznosu od 451.219 evra, nevladinim organizacijama četiri kredita u ukupnom iznosu 376.824 evra, dok je preko projekta „Naše selo“ poljoprivrednim gazdinstvima plasirano 12 kredita ukupnog iznosa 40.859 evra.

Godina krize, strepnje, neizvesnosti uplašila je i ugrozila mnoge, a posebno preduzetnike koji su tek započeli svoje biznise. Tokom krizne situacije 2020, mentori iz programa „Korak po korak“ bili su u redovnom kontaktu sa svim klijentima. Mentorske aktivnosti su bile usredsređene na četiri glavne teme: prilagođavanje novoj kriznoj situaciji, prodaja, marketing i baferi novčanog toka. Mentori su proveravali stanje kod svakog klijenta, pružali savete o uslovima moratorijuma, davali informacije o programima državne pomoći i drugim regulatornim i poslovnim vestima. Klijenti su zajedno sa mentorima pravili planove kako da modifikuju svoje redovne poslovne procese i prilagode se novim okolnostima u kriznoj situaciji. Takođe, razvili smo dokumenta o mehanizmima državne pomoći i pojašnjenja o uslovima za prijavu. Zajedno su uspeali da nastave da uspešno opstaju, rastu i razvijaju svoje biznise.

Reklamna kampanja posvećena klijentima

Našim klijentima, preduzetnicima i firmama svakodnevno smo na raspolaganju sa paletom proizvoda i usluga banke. Međutim, u aktuelnoj situaciji smo razmišljali da li je njima i njihovim zaposlenima potrebna drugačija vrsta podrške, kako na drugi način možemo da damo doprinos njihovom poslovanju?

Želeli smo da napravimo iskorak iz onog što im redovno pružamo, uradimo pravu stvar u ovom kriznom periodu i pomognemo im da budu još vidljiviji, da šira javnost sazna za njihove priče, proizvode i ono u šta ulažu sav svoj trud. Da inspirišu sve vas, kao što su i nas.

Pošavši od ideje solidarnosti u izazovnom periodu aktuelne krize, Erste Banka je za svoje klijente – startape, mikro, mala i srednja preduzeća kreirala TV reklame i zakupila TV reklamni prostor na četiri nedelje, u okviru kampanje za podršku privredi.

Kako bi klijentima iz segmenta privrede pomogla da u aktuelnoj kriznoj situaciji očuvaju i poboljšaju poslovanje, Erste Banka je uložila sredstva u TV kampanju kojom će im pružiti podršku da se direktno obrate najširem auditorijumu potrošača i predstave svoje proizvode i priče.

Tako su gledaoci širom Srbije imali priliku da se upoznaju sa jedinstvenim proizvodima domaćih kompanija, kao što su premium namazi od šumskih pečuraka „Šumska tajna“ koje proizvodi „Stanišić bio“ iz Veternika, organske voćne rolnice i sokovi futoškog gazdinstva „Dolovac Organic“, tekstilni proizvodi preduzeća „Stotex“ iz Starih Banovaca, zanatska piva beogradske pivare „Dogma Brewery“, kozmetički preparati leskovačke „DPC Hemigal“, ali i delovi industrijskih postrojenja, koje proizvodi novosadski „NS-Steel“.

Većina ovih domaćih firmi kao jedan od ključnih rezultata televizijske i onlajn kampanje ističe veću prepoznatljivost i vidljivost svojih proizvoda i brenda, što im je značajno za poboljšanje prodaje, ali i za dalje širenje poslovanja.

Verujemo u pravu podršku.
Zato svim našim klijentima jedno veliko

HVALA!

Našoj zemlji su potrebni ljudi koji veruju u sebe.
I Banka koja veruje u njih.

— Finansijska pismenost

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

Temi finansijskog opismenjavanja Banka pristupa na nekoliko načina:

- Sprovođenjem programa „Korak po korak“, koji na sveobuhvatan način omogućava edukaciju i podršku 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 različitim vidovima 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 većem broju korisnika;
- **Jednogodišnja mentorska podrška** na koju svaki korisnik programa ima pravo. Mentori su iskusni preduzetnici iz raznih industrija koji svojim znanjem i iskustvom pomažu novim preduzetnicima da svoje biznise podignu na viši nivo.

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 2020. 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

Sa ciljem da građanima pomogne da finansijske odluke koje donose budu dobre, kao i da razviju odgovoran odnos prema novcu, Erste Banka je 2019. godine pokrenula #ErsteZnali, sveobuhvatni, besplatni i nekomercijalni program finansijske edukacije. Do sada su na platformi objavljena 33 edukativna modula, u čijoj izradi volonterski učestvuje 25 eksperata iz različitih sektora banke. Platforma ErsteZnali.rs zabeležila je tokom 2020. 111.180 jedinstvenih poseta, a održane su i četiri onlajn radionice kojima je prisustvovalo ukupno 325 ljudi. Detaljnije o platformi čitajte u poglavlju Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo, strana 74.

Inkluzivni proizvodi i usluge za najstarije sugrađane

Krediti za penzionere sa uključenim kolektivnim osiguranjem jesu proizvod namenjen najstarijim klijentima, fizičkim licima koji ne bi imali pristup kreditima nakon što napune 70 godina. Prednost kredita za penzionere sa kolektivnim osiguranjem je u

tome što ne postoji zdravstveni upitnik kao kod redovnih životnih osiguranja gde možda mnogi penzioneri ne bi ispunili uslove za prijem u osiguranje. Takođe, klijenti ne plaćaju sami premiju osiguranja, već to radi banka za njih, dok oni mesečno otplaćuju anuitet.

Namena kredita može biti isplata gotovine uz mogućnost refinansiranja, i refinansiranje obaveza unutar Banke po: gotovinskim kreditima, kreditima za refinansiranje, potrošačkim kreditima, auto kreditima, duga po kreditnim karticama, dozvoljenim prekoračenjima računa uz mogućnost isplate dodatne gotovine.

U 2020. godini plasirano je 2.940 kredita u volumenu od 1.112.969.701 dinara. Posmatrajući sve keš kredite, reč je o 6,86% volumena kredita, odnosno 11,23% u broju svih odobrenih gotovinskih i kredita za refinansiranje.

Štedne navike u Srbiji

Povećana štednja je aktuelan trend ne samo u Srbiji, već i u zemljama Evropske unije. Pored stvaranja fonda za nepredviđene okolnosti, što je dugi niz godina jedan od ključnih motiva za štednju građana Srbije, štednja predstavlja i investiciju u budućnost.

Klijenti Erste Banke su tokom aktuelne pandemije više štedeli nego u periodu od marta do avgusta prethodne godine, kad je reč i o dinarskoj i o deviznoj štednji. Da je trend povećane štednje građana prisutan u celoj našoj zemlji, pokazala je i nedavna analiza Narodne banke Srbije, a ista pojava zabeležena je i u zemljama Evropske unije.

Na osnovu svih ovih nalaza, može se zaključiti da su novonastale okolnosti usled pandemije dodatno pojačale svest građana o važnosti štednje i formiranja sigurnog fonda za nepredviđene situacije, naročito onda kada nije poznato koliko dugo će neizvesnost trajati.

Štediše se slažu u oceni da im fond koji imaju izdvojen sa strane pruža finansijsku sigurnost, kao i mogućnost ulaganja u budućnost i navode ih kao ključne razloge za štednju u aktuelnoj situaciji.

Istraživanje Erste Grupe o štednim navikama i stavovima građana Srbije za 2020. godinu pokazalo je da u proseku, mesečno sačuvamo 5.210 dinara, što je 439 dinara više nego prošle godine. Ovaj iznos ujedno je i najviši u proteklih šest godina, pa mesečno izdvajamo gotovo hiljadu dinara više nego u 2015. godini.

Štednja je važna ili veoma važna za više od dve trećine naših sugrađana (69 odsto), te je broj onih koji prepoznaju njen značaj u porastu u protekle tri godine. Nešto više od polovine ispitanika (56 procenata) zaista i praktikuje neki vid štednje, i ovaj broj se takođe povećava iz godine u godinu.

Iako prosečni mesečni iznos ušteđevine u ovoj godini beleži nešto veći rast nego ranije, zadovoljstvo građana sumom koju trenutno mogu da izdvoje za štednju ove godine je po prvi put od 2015. u blagom padu, pa je tako 27 procenata građana zadovoljno ušteđevinom, u odnosu na 31 odsto prošle godine.

Stvaranje finansijskih rezervi za hitne slučajeve i dalje je najčešći motiv, koji je pokrenuo tri četvrtine ispitanika na štednju, dva odsto više nego prethodne godine. Zatim, štediti za manje i veće nabavke i renoviranje (35 odsto građana), kao i za penziju i putovanje. Zainteresovanost građana za štedne proizvode banaka i drugih finansijskih institucija veća je za 14 procenata nego 2019. godine – prednjače štednja po viđenju, oročena štednja i životno osiguranje kao vrsta štednog proizvoda. Interesovanje za ove proizvode konstantno raste u proteklih četiri godine.

U skladu s tim, udeo onih koji gotovinu čuvaju kod kuće ili u sefu nastavio je da opada. Na najnižem je nivou u proteklih osam godina, pa sada nešto više od petina (22 odsto) naših sugrađana čuva novac na taj način, što je, na primer, duplo manje nego 2013. godine.

„Virtuelni money meetup“

Centar za finansijsku edukaciju i osnaživanje CEFIN organizovali su u novembru 2020. godine „Virtuelni money meetup“, seriju edukativnih onlajn predavanja o štednji i upravljanju finansijama. Svi zainteresovani imali su priliku da od predavača i panelista dobiju korisne savete u vezi sa štednjom, stambenim kreditima i upravljanjem novcem.

U okviru predavanja „Štednja i upravljanje finansijama“, Nevena Milutinović, direktorka filijale Erste Banke u Beogradu, kroz praktične primere iz svakodnevnog života ponudila je korisne savete o upravljanju novcem u aktuelnim izazovnim vremenima, kao i o tome kako ostvariti uštede. Takođe, odgovorila je i na najčešće nedoumice i pitanja o različitim vrstama štednje.

Tokom panel diskusije „Let’s talk about money“, koja je organizovana u saradnji sa Centrom za mame, učesnice Jovana Ružičić, osnivačica Centra za mame, Karolina Herbut, finansijska savetnica i predsednica CEFIN-a i Marija Mutić, koordinatorka programa finansijske edukacije u Erste Banci osvrnule su se na odnos prema novcu, zaradi i trošenju, kao i na navike i uverenja u vezi sa novcem, koje stičemo i prenosimo unutar porodice.

Na edukativnom panelu posvećenom stambenim kreditima, stručnjaci agencije za nekretnine „CityExpert“ i Erste Banke ponudili su odgovore na najčešća pitanja koja građani imaju u vezi sa ovom temom. Pričom o procedurama i praktičnim savetima, pomogli su učesnicima da dobiju sve važne informacije na jednom mestu i izbegnu odlaske u nekoliko banaka.

Na događaju je predstavljena i platforma za finansijsku edukaciju #ErsteZnali, namenjena svima koji žele da unaprede svoje znanje iz oblasti finansija. Kao sve važniji deo opšte pismenosti, finansijska pismenost vodi boljem kvalitetu života svakog od nas. Pored toga, doprinosi prosperitetu čitavog društva, kao i manjem riziku od siromaštva, društvenoj inkluziji i stabilnosti.

Organizaciju događaja podržala je Erste Banka, a partneri su i Centar za mame, „CityExpert“ i Karolina Herbut.

Podrška preduzetništvu

U skladu sa Strategijom za rad sa MSP klijentima, koja podrazumeva partnerstva i dostupnost povoljnih izvora finansiranja po nižoj kamatnoj stopi, kao što je to slučaj sa velikim kompanijama, Erste Banka je i u 2020. godini realizovala nekoliko programa namenjenih malim i srednjim preduzećima.

Erste Banka je i 2020. godine odabrana za jednog od partnera Programa podrške malim i srednjim preduzećima za nabavku opreme, koji sprovodi Ministarstvo privrede u partnerstvu sa bankama i lizing kućama, kako bi preduzetnicima bio olakšan pristup finansijskim sredstvima potrebnim za poboljšanje poslovanja. Javni poziv raspisan je u drugoj polovini maja 2020, a po prvi put su Programom obuhvaćena i srednja preduzeća, pored preduzetnika, mikro i malih firmi, kojima je ukupno na raspolaganju iznos od jedne milijarde dinara. Uveden je i kriterijum za maksimalan iznos subvencije, u skladu sa brojem zaposlenih u preduzeću, pa tako firme sa jednim zaposlenim mogu da dobiju do milion dinara, preduzeća sa dva do pet radnika 2,5 miliona, a sa šest i više zaposlenih do pet miliona dinara bespovratnih sredstava. Preduzeće ili zadruga finansira pet odsto troškova, Ministarstvo 25 procenata, a preostalih 70 odsto potrebnog iznosa finansira se kroz kredite banaka i lizing kuća, koji ne moraju biti obezbeđeni hipotekom na nekretninama, već zalogom na kupljenoj opremi ili alatima.

Evropska banka za obnovu i razvoj (EBRD) i Erste Banka potpisale su ugovore o novim kreditnim linijama u dinarima i evrima, u iznosima od 40 miliona evra i 2,2 milijarde dinara, za finansiranje malih i srednjih preduzeća u Srbiji, u trenutku kada se zemlja oporavlja od krize izazvane pandemijom.

Kompanijama su na raspolaganju dugoročni i kratkoročni krediti u obe valute, čija je namena široka i uključuje spektar mogućnosti, od finansiranja investicija i obrtnih sredstava, kao i likvidnosti, do revolving kredita.

„U aktuelnoj situaciji je posebno važno obezbediti podršku malim i srednjim preduzećima da unaprede i očuvaju poslovanje finansiranjem svojih aktivnosti i potreba, bilo da se one odnose na investicije, obrtna sredstva ili likvidnost. Sa velikim zadovoljstvom nastavljamo našu produktivnu, dugotrajnu saradnju sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj, koja nam pruža mogućnost da po konkurentnim uslovima podržimo ovaj veoma bitan segment privrede u Srbiji“, istakao je ovim povodom Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Banke.

Evropska investiciona banka (EIB) i Erste Banka ugovorile su kreditnu liniju od 30 miliona evra kako bi se omogućio snažan oporavak malih, srednjih i srednje kapitalizovanih preduzeća u Srbiji, kao odgovor na pad ekonomske aktivnosti izazvane virusom korona. Kreditna linija omogućava Erste Banci da obezbedi kredite preduzećima koja su pretrpela teške posledice pandemije i na taj način im pomogne da sačuvaju radna mesta, održe likvidnost i osiguraju kontinuitet poslovanja. Ovo je prva aktivnost u Srbiji u sklopu finansijskog programa EIB vrednog 500 miliona evra, namenjenog brzom odgovoru na pandemiju virusa korona i oporavku privatnog sektora na Zapadnom Balkanu, a koji je najavljen na Samitu EU o Zapadnom Balkanu održanom u Zagrebu u aprilu 2020. godine. Krediti će biti dostupni preduzećima koja posluju u različitim sektorima veoma pogođenim pandemijom, kao što su trgovina na veliko i malo, hotelijerstvo, transport, hrana i piće i uslužne delatnosti. Uz pomoć sredstava banke EU, Erste Banka će doprineti održivom ekonomskom oporavku malih i srednjih preduzeća u Srbiji obezbeđujući im kratkoročna obrtna sredstva, kao i dugoročnija ulaganja.

Takođe, u 2019. godini Evropski investicioni fond (EIF) i Erste Banka potpisali su Ugovor o InnovFin garanciji, na osnovu kog će Erste Banka tokom 2019. i 2020. 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

Transparentnost i pristupačnost osnovni su principi kojima se Erste Banka vodi u komunikaciji prema klijentima. Prateći savremene tokove u bankarstvu, sve više smo okrenuti digitalnim kanalima komunikacije, ali poslovnice i dalje imaju važnu ulogu u komunikaciji sa klijentima, posebno kada je u pitanju savetovanje. Naša poslovna mreža u 2020. godini imala je 88 poslovnica i 4 komercijalna centra, a ekspres ekspoziture su u velikoj meri doprinele da budemo još dostupniji našim klijentima.

Izolacija u toku pandemije definitivno je uticala na porast potrebe klijenata za digitalnim uslugama banaka, a primetno je i intenzivnije korišćenje bankomata za podizanje novca. Svi aktivni korisnici elektronskog bankarstva povećali su aktivnost na onlajn kanalima, a oni koji su bili pasivni takođe su prepoznali potrebu za lakšim i bezbednijim obavljanjem finansijskih transakcija i drugih bankarskih poslova elektronskim putem. U poslovanju sa stanovništvom, od početka 2020. čak oko 85% svih plaćanja realizovano je preko elektronskog bankarstva, tako da je u tom segmentu ostvaren fantastičan rast. U odnosu na kraj 2019. godine, sada imamo za 42% više korisnika mobilnog bankarstva.

Superdigitalci

Digitalizacija predstavlja važan korak i promenu koja ima veliki uticaj na poslovanje i naše okruženje. Erste Banka prolazi kroz digitalnu transformaciju, a od 2019. godine 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.



L.I.F.T

Erste Banka 2021. godine 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.

Cilj transformacije je da dodatno podstakne naš rast i efikasnost – implementacijom inovacija i naprednih rešenja, što nam omogućava optimizaciju procesa i unapređenje iskustva klijenata. Nakon faza analize, dizajna, razvoja, tokom 2020. godine u toku je bila faza testiranja.

Važno nam je vaše mišljenje!

Kanali komunikacije dostupni našim klijentima:

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

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 2020. godine Erste Banka nije zabeležila nijedan slučaj nepridržavanja propisa u vezi sa adekvatnim informisanjem klijenata o proizvodima i uslugama, što je utvrđeno detaljnim uvidom u aplikativni sistem rešavanja prigovora i reklamacija. Takođe, nisu zabeleženi ni slučajevi povrede privatnosti klijenata i žalbe u vezi s gubitkom ličnih podataka o klijentima, niti žalbe u vezi s poštovanjem ljudskih prava.

Sistem upravljanja žalbama Erste Banke uključuje Proceduru za upravljanje prigovorima i reklamacijama, Proceduru – proces podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja, i uputstvo za aplikaciju Repoza, zahvaljujući kojoj se svi prigovori klijenata, kao i njihove pohvale i sugestije upućene bilo kojim kanalom komunikacije, uključujući i usmene žalbe, objedinjuju na jednom mestu, odakle se brže procesuiraju 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.

Odgovorno oglašavanje (marketing)

U sveukupnom oglašavanju, Erste Banka se rukovodi principima jasne komunikacije, koja primaće poruke ne dovodi u dilemu. Ključni principi, prilikom oglašavanja proizvoda i usluga Banke u medijima su: relevantnost, jasnost i ljudski pristup (relevant, clear, human). 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 kampanju.

Osim usvojenih vrednosti koje Banka promovise i živi i na osnovu kojih se, samoregulatorno, koncipira i sveukupna komunikacija proizvoda i usluga Banke, u okviru Banke nisu doneta posebna pravila. 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. Uz to, Banka je među prvim članicama Asocijacije za etičke standarde u oglašavanju (NAESO), samoregulatornog tela koje radi na promociji etičkih standarda u oglašavanju i marketinškim komunikacijama, u partnerstvu sa svim akterima medijskog tržišta, državnim institucijama, strukovnim asocijacijama, kao i međunarodnim organizacijama.

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

Zadovoljstvo klijenata

Tokom 2020. godine Erste Banka je nastavila aktivnosti na unapređenju klijentskog iskustva. Komunikacija banke sa klijentima stavljena je u prvi plan, kako bi informacije koje klijenti dobijaju bile jasne, razumljive i transparentne. U saradnji sa eksternim partnerom postavljene su smernice za komunikaciju zasnovane na principima bihevijoralne psihologije. U prvoj fazi promenjena su sva obaveštenja koja banka šalje klijentima na način da je prvo izvršena analiza svih obaveštenja iz klijentske perspektive, kako bi stekli klijentovo razumevanje poruke koju šaljemo, a nakon toga su vršene promene imajući u vidu klijenta kao finalnog primaoca poruke. Ukupno je promenjeno preko 70 različitih obaveštenja koje banka šalje automatski iz sistema. Drugom fazom, koja je započeta u drugoj polovini 2020. godine obuhvaćeni su zaposleni koji su u direktnoj pisanoj komunikaciji sa klijentima. Pokriveni su sledeći kanali komunikacije: odgovaranje na prigovore i reklamacije klijenata, odgovaranje na upite servisnom centru, razumljivost elektronskog bankarstva i termina koje upotrebljavamo za ovu uslugu, informacije koje postavljamo na veb sajt banke i odgovaranje na komentare na društvenim mrežama. Plan je za naredni period da sa novim smernicama u komunikaciji budu upoznati svi zaposleni, sa posebnim osvrtom na zaposlene u prodajnoj mreži.

Na prvom onlajn Erste Retail Summitu, održanom u avgustu 2020. godine, naša banka je prvi put osvojila CX award – nagradu za postignuta unapređenja u oblasti poboljšanja klijentskog iskustva.

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

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

Za mala preduzeća i preduzetnike jednom godišnje sprovodi se istraživanje Micro Market Vision. Istraživanje se sprovodi na godišnjem nacionalno reprezentativnom uzorku od 1.000 klijenata banaka u Srbiji iz ovog segmenta. Udeo klijenata Erste Banke u ukupnom uzorku iznosi 157 klijenata u 2020. godini. Istraživanje pokriva sledeće teme: tržišni udeo gledano po broju klijenata, kao i tržišni udeo po klijentima kojima smo glavna banka, tržišni udeo iz perspektive korišćenja proizvoda, najbitnije aspekte odnosa sa klijentima: preporuku, zadovoljstvo generalno, jednostavnost poslovanja sa bankom, verovatnoću promene banke i verovatnoću ponovne kupovine, kao i detaljno zadovoljstvo u domenu: platnog prometa, kredita, štednje, digitalnih usluga, orijentacije na klijente, zaposlenih, kao i ocenu imidža. Metod istraživanja je CATI – telefonsko pozivanje i intervjuisanje.

Za srednja i velika preduzeća (SME) jednom godišnje sprovodi se istraživanje SME Market Vision. Istraživanje se sprovodi na godišnjem nacionalno reprezentativnom uzorku od 550 klijenata banaka u Srbiji iz ovog segmenta. Udeo klijenata Erste Banke u ukupnom uzorku iznosi 140 klijenata u 2020. godini. Istraživanje pokriva sledeće teme: tržišni udeo gledano po broju klijenata, kao i tržišni udeo po klijentima kojima smo glavna



banka, tržišni udeo iz perspektive korišćenja proizvoda, najbitnije aspekte odnosa sa klijentima: preporuku, zadovoljstvo generalno, jednostavnost poslovanja sa bankom, verovatnoću promene banke i verovatnoću ponovne kupovine, kao i detaljno zadovoljstvo u domenu: platnog prometa, kredita, štednje, digitalnih usluga, orijentacije na klijente, zaposlenih, kao i ocenu imidža. Metod istraživanja je CATI – telefonsko pozivanje i intervjuisanje.

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

Pored studije istraživanja zadovoljstva klijenata Erste Banka meri i zadovoljstvo klijenata odobrenim proizvodima, kroz tzv. Event-triggered istraživanja. Svaki klijent fizičko lice kome je otvoren tekući ili devizni račun, koji je položio štednju ili mu je odobren keš ili stambeni kredit u roku od najviše nedelju dana dobija onlajn anketu ili ga Banka poziva telefonom i klijent dobija mogućnost da iznese svoje iskustvo i (ne)zadovoljstvo sa 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.

CXI indeks je deo bonus modela za menadžment Banke (članove Izvršnog odbora, L2 i L3 menadžere), a CEX indeks je deo bonus modela za zaposlene u prodajnoj mreži. U 2020. CXI indeks za Erste Banku iznosi 70,8, i ukupan rezultat je za +1,4 veći od proseka tri najbolja konkurenta. Najbolji rezultat Erste Banka ostvaruje u segmentu Stanovništva gde je banka na prvom mestu drugu godinu za redom sa rezultatom od 73,5 i razlikom od +5,4 u odnosu na prosek tri najbolja konkurenta.

Najčešće korišćena usluga banaka jesu plaćanja i obavljanje platnog prometa. Iz tog razloga na istraživanjima se i ovaj proizvod/usluga izdvaja kao najbitnija za klijente. Ocena obavljanja plaćanja putem Erste Banke za 2020. godinu posmatrano po segmentima iznosi:

- Stanovništvo: ocena 90 (na skali od 0-100) i +3 razlike u odnosu na prosek svih konkurenata koji su obuhvaćeni istraživanjem (uslov da imaju dovoljan uzorak klijenata u nacionalno reprezentativnom uzorku);
- Mala preduzeća i preduzetnici: ocena 92 (na skali od 0-100) i +1 razlike u odnosu na prosek svih konkurenata koji su obuhvaćeni istraživanjem (uslov da imaju dovoljan uzorak klijenata u nacionalno reprezentativnom uzorku);
- Srednja i velika preduzeća: ocena 89 (na skali od 0-100) i -2 razlike u odnosu na prosek svih konkurenata koji su obuhvaćeni istraživanjem (uslov da imaju dovoljan uzorak klijenata u nacionalno reprezentativnom uzorku).

Odgovornost u lancu nabavke



Prateći tendencije i aktuelne okvire razumevanja društveno odgovornog i održivog poslovanja, Erste Banka, pored direktnih, upravlja i indirektnim uticajima koje ostvaruje preko lanca nabavke. Pratimo i unapređujemo naše učinke u ovoj oblasti, fokusirajući se na sledeće prioritete teme definisane našom strategijom:

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

Naš lanac nabavke

U skladu sa pristupom nabavkama Erste Grupe, Erste Banka u Srbiji primarno je orijentisana prema lokalnim dobavljačima, odnosno preduzećima registrovanim na teritoriji Republike Srbije, i na njih je usmereno 76% budžeta za nabavke. U 2020. godini sarađivali smo sa ukupno 886 dobavljača, dok je ukupna potrošnja iznosila 24.661.516 EUR (prikazana ukupna potrošnja odnosi se na potrošnju u mandatu Erste Group Procurement).

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 uveden 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 specificirani 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 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 sarađujemo 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 od ulaska u lanac nabavke, odnosno pružanja usluga.

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

RADNA PRAVA
PRAKSE ZAPOSŁJAVANJA
PRAKSE VEZANE ZA BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU
DISKRIMINACIJA I INCIDENTI (KAO ŠTO SU UZNEMIRAVANJE ILI ZLOSTAVLJANJE NA VERBALNOJ, PSIHOLOŠKOJ, FIZIČKOJ ILI SEKSUALNOJ OSNOVI)
PRAVO NA UDRUŽIVANJE I KOLEKTIVNO PREGOVARANJE
NAKNADE I KOMPENZACIJE
RADNI SATI
POSTOJANJE ŽALBENIH MEHANIZAMA
LOKALNA ZAJEDNICA
UTICAJ NA LOKALNU ZAJEDNICU
RIZIK OD KORUPCIJE
ZAŠTITA KONKURENCIJE
USKLAĐENOST SA PROPISIMA
POSTOJANJE ŽALBENIH MEHANIZAMA
LJUDSKA PRAVA
DEČIJI RAD
DISKRIMINACIJA
PRISILNI RAD
ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE
TRETIRANJE OTPADA
UTICAJ PROIZVODA I USLUGA NA ŽIVOTNU SREDINU
USKLAĐENOST SA PROPISIMA

Pitanja povezana sa zaštitom životne sredine odnose se na usklađenost sa propisima, uticaj proizvoda i usluga na životnu sredinu, tretiranje otpada i investicije u zaštitu životne sredine, a dodatno, u 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 2020. godine, Erste Banka u Srbiji razmatrala je saradnju sa ukupno 129 novih dobavljača. Od 53 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 EUR, njih 38, odnosno 72% 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

Kao pravi partner zajednica u kojima posluje, Erste Banka je i u 2020. nastavila da podržava njihov opstanak i dalji razvoj. U skladu sa svojom Strategijom društveno odgovornog poslovanja Erste Banka je i u ovim izazovnim vremenima nastavila kontinuirano strateško i proaktivno ulaganje u zajednicu. Osluškajući potrebe zajednica, komunicirajući svakodnevno sa njihovim predstavnicima i prateći savremene trendove održivog razvoja, odavno je ta podrška prerasla isključivo finansijsku podršku, i uključila razmenu znanja i iskustava, edukativnu i mentorsku podršku, kao i umrežavanje različitih resursa zarad opšteg dobra.

Banka podržava zajednice u kojima posluje na različite načine i preko različitih programa, koje najčešće realizuje u partnerstvu sa relevantnim predstavnicima svih sektora. Banka veruje da sinergija različitih resursa daje najbolje rezultate i stoga nastoji da prepozna kvalitetne partnere, ideje, inicijative, programe i podržavajući ih menja društvo nabolje. Banka, takođe, veoma aktivno nastoji da poveže i umreži svoje partnere kako bi pozitivni rezultati programa bili još veći.

Godina za nama bila je veoma izazovna za sve, pa tako i za brojne tradicionalne programe, manifestacije, kao i nove inicijative. Banka je pratila svoje tradicionalne partnere kako bi im pomogla da savladaju krizno vreme i ipak realizuju sadržaje na nove i inovativne načine.

U 2020. godini realizovani su sledeći programi Banke:

- Program sponzorstava
- Vanredne donacije kao podrška zdravstvenom sistemu naše zemlje tokom pandemije COVID-19
- „Korak po korak“, program edukativne, finansijske i mentorske podrške startup firmama i socijalnim preduzećima (detaljnije o programu možete čitati u poglavlju Odgovorni prema klijentima, strana strane **58 - 60**.)
- ErsteZnali, edukativna platforma na temu finansijske pismenosti

Svi programi Banke podležu monitoringu ostvarenih rezultata, analizi i, shodno tome, revidiranju. Takođe, u kontinuitetu se prate promene u eksternom okruženju, savremeni trendovi života i komunikacije. Povratne informacije od zainteresovanih strana Banka dobija pomoću istraživanja koja se sprovode prilikom postavljanja nove DOP Strategije, ili upitnika u vezi sa konkretnim programima.

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

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

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

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

Postigli smo u 2020:

- Programima donacija i sponzorstva Erste Banka je podržala 40 različitih festivala, manifestacija, projekata i inicijativa u zajednici sa skoro 16,3 miliona dinara
- Dodatno je za devet različitih zdravstvenih ustanova i centara izdvojeno preko pet miliona dinara vanredne pomoći kao podrška za borbu protiv virusa COVID – 19.
- Preko 60 studenata i diplomaca imalo je priliku da se usavršava kroz program prakse Erste Banke.

— Finansijska pismenost

„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 klinge i klince 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 čitaoce vode kroz zanimljivu avanturu u kojoj istovremeno i uče.

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

#ErsteZnali

Donošenje finansijskih odluka ima veliki uticaj na naš život i sastavni je deo svakodnevice, bez obzira na to gde živimo, koliko godina imamo i čime se bavimo. Sa ciljem da građanima pomogne da finansijske odluke koje donose budu dobre, kao i da razviju odgovoran odnos prema novcu, Erste Banka je 2019. godine pokrenula #ErsteZnali, sveobuhvatni, besplatni i nekomercijalni program finansijske edukacije.

Početak programa obeležen je pokretanjem platforme ErsteZnali.rs, koja nudi znanja, informacije, korisne savete i zanimljivosti iz različitih oblasti finansija, sa idejom da ih široj javnosti približi na razumljiv način. Aktivnosti su osmišljene tako da budu interaktivne, zanimljive a korisne najvećem broju korisnika, uz primere iz svakodnevnog života i upotrebu igara i takmičenja u znanju za motivaciju mlađe populacije. Na samoj platformi ne spominju konkretni proizvodi Banke, već isključivo dele znanja i saveti o različitim aspektima upravljanja novcem.

Kako postaviti ciljeve štednje i upravljati ličnim budžetom? Koji oblik zaduživanja je najadekvatniji za određenu situaciju? Kakve sve vrste kartica postoje i čemu služe? Šta sve očekuje one koji žele da pokrenu sopstveno preduzeće? Do sada su na platformi objavljena 33 edukativna modula, koji obrađuju ove i mnoge druge teme, a u njihovoj izradi volonterski učestvuje 25 eksperata iz različitih sektora banke.

Platforma ErsteZnali.rs je tokom 2020. zabeležila 111.180 jedinstvenih poseta, a održane su i četiri onlajn radionice kojima je prisustvovalo ukupno 325 ljudi.

Više o programu ErsteZnali na www.ersteznali.rs

Godina priznanja za #ErsteZnali

Godina za nama bila je veoma uspešna u pogledu nagrada za naš #ErsteZnali program. Na 23. dodeli nagrada Društva Srbije za odnose s javnošću za najkvalitetnije i najbolje komunikacijske aktivnosti u prethodnoj godini – PRIZNANJE 2020, ovaj program je nagrađen u kategoriji „PR komunikacija u integrisanim kampanjama“.

Na prvom onlajn Erste Retail Summitu, održanom u avgustu, prezentacija našeg projekta #ErsteZnali – programa finansijske edukacije, osvojila je treće mesto. Tema ovogodišnjeg događaja bila je prosperitet naših klijenata i društva u celini, sa posebnim osvrtom na krizu koju je izazvala pandemija koronavirusa.

Takođe, program #ErsteZnali plasirao se u finale za “European Excellence Award”, vodeću evropsku nagradu u oblasti odnosa s javnošću i komunikacija, među pet najznačajnijih kampanja i projekata na Balkanu.

Драгица Мујковић

ЧУВАРИ ЗМАЈЕВОГ БЛАГА



Креативни центар

— Podrška mladima

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

Stipendije za studije na Univerzitetu u Gracu

Stipendije za studije na Univerzitetu u Gracu

Studenti i diplomci ekonomije, prava, tehničkih fakulteta, kao i metalurgije, geologije i koncertnog operskog pevanja iz Srbije i regiona tokom 2020. godine imali su priliku da se prijave na novi ciklus „Best of South East“ stipendija, koji su u saradnji sa Univerzitetom u Gracu, Univerzitetom za muziku i scenske umetnosti u Gracu, Univerzitetom za tehnologiju u Gracu i Univerzitetom za rudarstvo, metalurgiju i geologiju u Lebenau, realizovali Erste Grupa i banka Štajermarkiše Šparkase (Steiermärkische Sparkasse).

U okviru programa studenti imaju pravo na stipendiju u visini do 9.000 evra, koja pokriva mesečni džeparac do 750 evra, školarinu i registraciju pri Univerzitetu u Gracu, kao i intenzivan kurs nemačkog u univerzitet-skom jezičkom centru „Treffpunkt Sprachen“. Stipendisti su u prilici da tokom jednogodišnjeg boravka u Gracu, prođu obuku ili praksu u banci Štajermarkiše Šparkase ili drugoj kompaniji, a po povratku iz Austrije usavršavanje će moći da nastave učeći od stručnjaka Erste Banke.

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 2020. 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 jesu 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 65 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, Ekonomska škola Niš, Gimnazija i ekonomska škola „Svetozar Marković“ Srbobran, i Ekonomska škola Beograd, Ekonomska škola Užice, Visoka poslovna škola za ekonomiju i preduzetništvo. Pored toga, Erste Banka nastoji i da ostvaruje partnerstva sa omladinskim i studentskim organizacijama, te da kontinuirano podržava njihov rad učešćem na sajmovima, panelima, radionicama, simulacijama intervjua.

Social Impact Award

Ideje naših mladih sugrađana nagrađene su na najvećem evropskom takmičenju za mlade posvećenom društvenom preduzetništvu Social Impact Award, koje je šesti put zaredom održano u Srbiji. Kolega Vladimir Jovanović, ekspert za socijalno bankarstvo u Erste Banci, jedan je od dugogodišnjih mentora u programu i član ovogodišnjeg žirija. Projekat sprovodi organizacija Razlivalište, uz podršku Erste Banke, kompanija Vip mobile, L'Oreal, Coca-Cola HBC Srbija, Ambassade Sjedinjenih Američkih Država i ERSTE Fondacija. Nagrada Social Impact Award ustanovljena je 2009. godine od Univerziteta za biznis i ekonomiju iz Beča i Impact HUB-a. U 2020. godini, kroz program Social Impact Award u 14 zemalja prošlo je 4.000 učesnika i prijavljena je 591 ideja.

Projekat „Kompanijski vozači / Budi oslonac“ osvojio je nagradu publike „Glas zajednice“ i dalju mentorsku podršku za svoj razvoj, dok su projekti „Kreni – promeni“, „Ofinger“ i „Smart Waste Monitoring System“ pored toga dobili i novčanu nagradu u iznosu od 1.500 evra početnog kapitala za pokretanje biznisa.

Projekat tima „Kreni – Promeni“, čiji su članovi Nataša Vlasisavljević, Kristina Urošević i Nikola Arsenić, omogućava pokretanje promena u društvu preko onlajn peticija. Žele da dostignu samoodrživost projekta i doprinesu izvodljivosti što većeg broja građanskih inicijativa. Pre učešća u „Social Impact Award“ dali su veliki doprinos nacionalnoj kampanji „U ime kulture“ za ograničenje rijaliti programa, koja je za sedam dana sakupila više od 42.000 potpisa podrške u 15 gradova Srbije.

Drugi nagrađeni tim „Ofinger“, razvija sajt ofinger.rs preko koga će se razmenjivati garderoba. Korisnici sajta će prikupljati bodove koje će menjati za usluge i tako produžiti životni vek odevnim predmetima. Ideja potiče od Milene Petrović i Marije Stojanović, devojaka koje su nakon saznanja da je modna industrija drugi najveći zagađivač na planeti, odlučile da doprinesu očuvanju svog okruženja.



„Smart Waste Monitoring System“ tim, koji čine Nemanja Nikolić i Mirko Manojlović, osmislio je inovativan sistem senzora za merenje nivoa otpada u kontejnerima, koji prati i druge podatke važne za komunalne službe. Proizvod podrazumeva mrežu senzora, sa centralnom aplikacijom za nadzor i aplikacijom za rutiranje vozila u zavisnosti od „stanja na terenu“, gde radnici imaju iscrtanu rutu kretanja po prioritetnim oblastima – onim u kojim su kontejneri puni.

Projekat „Kompanijski vozači / Budi oslonac“ osmislili su Tijana Veković, Aleksandar Đokić, Katarina Tomić, Jovana Jović i Sonja Dragović. U pitanju je digitalna platforma za povezivanje ljudi koji svakodnevno idu istim putem na posao. Vozač automobila bi tako mogao da ubeleži svoju uobičajenu rutu, a ostali korisnici da se prijave za slobodna mesta u autu. Na taj način, ne samo da bi se povezali zaposleni iz različitih kompanija, već bi mogli da dele troškove goriva i to po jasno definisanom sistemu.

„Ovi mladi inovatori su pokretačka snaga našeg društva i zaslužuju našu podršku, da im svojim znanjem i iskustvom pomognemo da ostvare biznis ideje koje rešavaju neke od društvenih problema. Njihov preduzetnički duh i inicijativa da pokrenu promene u svom okruženju treba da budu inspiracija za sve nas. Erste Banka već niz godina podržava Social Impact Award, obezbeđivanjem jedne od nagrada i mentorskom podrškom mladima kojima pomažemo da razviju svoje zamisli“, istakao je Vladimir Jovanović, ekspert za socijalno bankarstvo u Erste Banci, jedan od dugogodišnjih mentora u programu i član ovogodišnjeg žirija.

Podeli svoje znanje – postani mentorka

Program „Podeli svoje znanje“ je jedinstven program koji otvara mogućnost za lični i profesionalni razvoj žena. Zasnovan je na konceptu mentorstva, a usmeren je upravo na izgradnju međusobne podrške žena, deljenjem znanja, iskustava, jačanje solidarnosti, promociju dobrih uzora, umrežavanje i osnaživanje žena. Cilj programa je profesionalno i lično osnaživanje žena u našem društvu, razmenom iskustava i znanja. Program partnerski realizuju Ambasada Sjedinjenih Američkih Država, Erste Banka, Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju (OEBS) i Evropski pokret u Srbiji od 2010. godine.

U 2020. godini obeleženo je jubilarnih 10 godina deljenja znanja i podrške i negovanja ženske solidarnosti. Jubilarnu 10. generaciju učesnica odabrao je žiri koji su činile predstavnice Ambasade Sjedinjenih Američkih Država u Beogradu, Erste banke u Srbiji, Organizacije za evropsku bezbednost i saradnju (OEBS) i Evropskog pokreta u Srbiji. Žiri je pred sobom imao veoma težak zadatak, uzimajući u obzir veliku zainteresovanost i izuzetan kvalitet svih prijavljenih kandidatkinja.

Mentorska šetnja kojom se u okviru programa Podeli svoje znanje obeležava Međunarodni dan žena – 8. mart, održana je 2020. u Zaječaru. Cilj manifestacije bio je da ukaže na potrebu veće vidljivosti žena u javnom životu i promovišu mentorstvo i ženska dostignuća. Nakon Šetnje glavnim ulicama Zaječara, organizovana je javna debata na temu „Uloga žena u održivom razvoju“, na kojoj su govorile Marina Milić, zamenica gradonačelnika grada Zaječara, Lidia Vujičić, predstavница UN Women i Dunja Marušić, koordinatorka za komunikacije Timočkog omladinskog centra, uz moderaciju menadžerke projekta, Zorane Milovanović.

— 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 2020. godini, koja je zbog pandemije COVID – 19 bila izuzetno specifična i izazovna, nastojali smo da pružimo podršku našim tradicionalnim partnerima. 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 ustanovljen je 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.

Pod sloganom „Srbija bez barijera“ obeležen treći Nacionalni dan davanja koji je 2020. godine posvećen osobama sa invaliditetom, odnosno borbi za potpunu pristupačnost, organizovanjem akcija za uklanjanje prepreka i izgradnju infrastrukture koja bi omogućila pristup informacijama i kretanje svima, kako osobama sa invaliditetom, tako i starim osobama, majkama sa decom i svim građanima.

Naše selo

Svesni značaja ulaganja u razvoj seoskih zajednica, još 2019. godine započeli smo 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. Za dve godine programa Banka je učestvovala u renoviranju obe škole u selima, donirala je rashodovan nameštaj za potrebe mesnih zajednica, očekuje se postavka kupljenog dečijeg igrališta što je odloženo zbog pandemije COVID-19 u 2020. za 2021. Banka je takođe uspešno organizovala akciju prikupljanja knjiga za decu i odrasle kako bi pomogla pravljenje biblioteka u selima. Posebno smo ponosni na akciju podrške porodicama koje žele da ostanu u selu i šire svoje porodice pa je Banka za sve novorođene bebe otvorila štedni račun sa simboličnim poklon iznosom.

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 naći ćete na strani 60.

— Veće donacije i sponzorstva za 2020.

Kultura i umetnost

- Udruženje klasičnih gitarista Srbije: XXI Guitar Art Festival, Beograd
- Beogradski festival igre: 18. Beogradski festival igre, Beograd
- Udruženje za afirmaciju i stvaralaštvo „Svitac“: inkluzivni muzički program za decu, Beograd
- Kreativno afirmativna organizacija Parnas: Filmski festival „Uhvati film“, Novi Sad
- Udruženje Per.Art: Umetnost i inkluzija, Novi Sad
- Međunarodni centar književnosti za decu „Zmajeve dečje igre“, Novi Sad
- Prirodnački muzej u Beogradu: Obeležavanje 125 godina rada i izložbe pod nazivom „U slavu prirode“, Beograd
- BITEF 2020: 54. Bitef festival, Beograd
- Fabrika d. o. o.: „Humanitarni događaj Fondacije 'SERGEI POLUNJIN'“, Beograd
- Muzej Jugoslavije: izložba „Alan Ford trči počasni krug“, Beograd
- Beogradska filharmonija: poklon pop-up koncerti, Beograd i Novi Sad



Edukacija i popularizacija nauke

- Udruženje za promociju društvene odgovornosti: Učim+Znam=Vredim, Novi Sad
- Centar za promociju nauke i umetnosti FENOMEN: Festival nauke, Beograd

Preduzetništvo i coworking

- East West institute: „Balkan Dialogues“, Beograd
- Tok: Social Impact Award, Smederevo
- UG Mladi ambasadori: KreNI – Konferencija kreativnih industrija, Niš
- Fondacija „Đoković“: „Originalni lideri“ – podrška razvoju i osnaživanju socijalnih preduzetnika, Beograd

COVID – 19 donacije

- KBC „Dragiša Mišković“
- KBC „Bežanijska kosa“
- Klinički centar Vojvodine
- Republički fond za zdravstveno osiguranje
- Opšta bolnica Novi Pazar
- Dom zdravlja Beočin

Uz zajednicu i u novim, izazovnim okolnostima

Prošla godina bila je veliki izazov za sve nas. Ljudi su se brinuli pre svega o svom zdravlju i zdravlju svojih najbližih. Pokušavali su da vredno rade, ali i da zaštite one koje vole i pomognu tamo gde je to bilo moguće. U drastično izmenjenim okolnostima nije bilo moguće organizovanje volonterskih i humanitarnih akcija kojima smo se uvek radovali, i u koje su se naši zaposleni uključivali u velikom broju. Ipak, zajedno smo pronašli način da svoje vreme i znanje stavimo zajednici na raspolaganje – naše kolege su učestvovala u brojnim onlajn predavanjima i radionicama na temu finansijske pismenosti i edukacije, angažovali se kao mentori i članovi žirija na programima partnerskih organizacija iz oblasti preduzetništva, i naravno pružali podršku učesnicima našeg programa „Korak po korak“. Na taj način u zajednicu je uloženo više od 100 volonterskih sati. Nastavljamo da pronalazimo nove načine da podržimo zajednicu u kojoj poslujemo, uz nadu da će nam 2021. ponovo vratiti mogućnost živih susreta i aktivnosti na terenu.

ERSTE fondacija

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

ERSTE Fondacija se fokusira na četiri strateška cilja:

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

ERSTE Fondacija u Srbiji 2020.

NGO Academy

Trenutna situacija sa pandemijom COVID-19 primorala je tim NGO Academy da brzo adaptira svoj program novom okruženju. Tokom osam meseci pandemije, NGO Academy je uspela da organizuje okvir svog Regionalnog programa, dvadeset i jedan webinar kao i dva digitalna modula Programa socijalne inovacije i menadžmenta. Tokom 2020. godine, učesnici iz Srbije učestvovali su u četiri radionice i 14 webinaru koje je organizovala NGO Academy. Pored toga, četiri onlajn kursa organizovana su sa predavanjima iz Srbije. Partneri NGO Academy su Univerzitet za ekonomiju i biznis u Beču, Porticus Fondacija, „la Caixa“ bankarska fondacija

Reporting Democracy

Cilj projekta je da oslobodi moć nezavisnog novinarstva da se detaljno pozabavi pitanjima, trendovima i događajima koji oblikuju budućnost demokratije u Srednjoj, Istočnoj i Jugoistočnoj Evropi. Reporting



Democracy je prekogranična novinarska platforma posvećena istraživanju toga u kom se pravcu demokratija kreće u velikim delovima Evrope. Pored generisanja stabilnog toka članaka, intervjua i analitičkih članaka od svojih dopisnika, Reporting Democracy podržava lokalne novinare honorarnim plaćanjem priča i omogućavanjem sredstava za detaljnije članke i istra-ge. Oni prevode mnoge svoje članke na lokalne jezike i čine ih dostupnim za republikaciju pomoću rastuće mreže lokalnih medijskih partnera.

Reporting Democracy se vodi u partnerstvu sa Balkan Investigative Reporting Network, neprofitnom mrežom koja pro-moviše slobodu govora, ljudska prava i demokratske vrednosti u Južnoj i Istočnoj Evropi i šire. Geografski fokus Reporting Democracyja se širi na Srednju i Istočnu Evropu i Balkan, od Baltičkog do Egejskog mora. Projekat angažuje dopisnike u zemljama Višegradske grupe, Poljskoj, Češkoj, Slovačkoj i Mađarskoj kao i u državama Balkana, Rumuniji, Moldaviji, Bugarskoj, Srbiji, Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, na Kosovu, Albaniji i Severnoj Makedoniji. Takođe dopire i do Grčke, Turske, Ukrajine i Rusije.

Fellowship for Journalistic Excellence

Deset novinara se svake godine nagrađuje za e-priče iz 14 zemalja između Balkana i Baltičke obale. Rezultat su članci, analize i istrage, detaljno prezentovane za globalnu publiku. Projekat se fokusira na pričanje priča i rigorozna, praktična izveštavanja – kvaliteti koji se tradicionalno povezuju sa najboljim magazinima. Priče koje producira Fellowship, koji omogućava novinarima finansijsku i podršku editorijalnu pomoć u obavezi su da otkriju procese koji formiraju društva i demokratije u regionu. Fellowship postoji od 2007. Više od 140 novinara je do sada učestvovalo u ovom svetskom pro-gramu za profesionalni napredak. Tokom 2020. godine, ERSTE Fondacija je proširila program kako bi uključila četiri drža-ve Srednje i Istočne Evrope: Češku, Mađarsku, Poljsku i Slovačku. Fellow iz Srbije za 2020. je Marija Vučić, KRIK, novinarka specijalizovana za otkrivanje lažnih vesti, koja je pratila viralno širenje lažnih vesti protiv migranata u Srbiji.

Novinarska nagrada „od dole“

Novinarska nagrada za izveštavanje o siromaštvu uspostavljena je 2010. godine u okviru projekta Austrian Anti-Poverty Network („Die Armutskonferenz“), a osmislili su je novinari i ljudi koji se susreću sa siromaštvom. Žiri se sastoji od ljudi koji se susreću sa siromaštvom. Cilj nagrade je da promoviše dobro novinarstvo i izveštavanje o siromaštvu koje oslikava različite aspekte siromaštva, tretira ljude koji se sa ovim problemom susreću s poštovanjem i bavi se pozadinom i struk-turalnim razlozima za siromaštvo. Novinarska nagrada za izveštavanje o siromaštvu pomaže da se razbiju stereotipi i po-digne svest o siromaštvu i socijalnom isključenju. Aktivna uključenost ljudi koji prolaze kroz to u proces odlučivanja imaju uticaj na mišljenje javnosti o ljudima koji imaju taj problem – nisu predstavljeni kao „žrtve“ nego kao veoma aktivna

lica. Uz podršku ERSTE Fondacije, nagrada je proteklih godina imple-mentirana u Hrvatskoj, Mađarskoj, Finskoj, na Islandu, u Severnoj Makedoniji, Rumuniji i Srbiji od strane Anti-Poverty Networks u ovim zemljama. Tokom 2020. godine, Srbija je tri puta učestvovala u pro-jektu. Glavni kriterijum žirija je ne-senzacionalističko i nestereotipno izveštavanje o siromaštvu. Dobitnici nagrada su: Jelena Mijatović i Petar Klaić sa Omladinskog radija, Marija Grbić iz Nezavisnog društva no-vinara Vojvodine i Višnja Višnjić Milić sa Radio Televizije Srbije. Partneri u realizaciji projekta jesu Armutskonferenz (Austrian Anti-Poverty Network), Evropska mreža



ISABELLE IOANNIDES



LESZEK DĄDZEWSKI



NICOLE KOENIG



PETER KREKO



GRIGORIJ MESEZNIKOV



ALIDA VRAČIĆ



BERND MARIN



NICCOLÒ MILANESE

EUROPE'S
FUTURES
FELLOWS
2019/20

protiv siromaštva – Srbija (European Anti-Poverty Network – Serbia).

Europe's Futures – Ideas for Action

Misija ovog projekta je da u duhu angažovanja spoji posvećene, poštovane Evropljane koji rade individualno i zajedno na tome da doprinesu jakoj i demokratskoj Evropi, baveći se sledećim pitanjima: Regresija demokratije prouzrokovana rastom desničarskih i levičarskih nacionalista, populista, ksenofobične političke dinamike koja izaziva osnove vladavine prava. Neksus migracije, azila i granica, kao ključnu pokretačku snagu straha u društvima da će dolasci preko granice „prorediti” njihove nacionalne identitete, da će nacija „izgubiti svoju dušu”. Proširenje Evropske unije na Zapadni Balkan kao test kredibiliteta evropskog projekta.



2019/20, osam vodećih evropskih eksperata učestvovalo je kao Europe's Futures fellows, nastavljajući rad njih sedam iz 2018/19. Grupa je uspeła da napravi platformu glasova koji prezentuju ideje za akciju čiji je cilj osnaživanje i projektovanje vizije i realnosti Evrope koja istovremeno prepoznaje individualnosti zemalja članica, ali i naglašava da u današnjem svetu samo ujedinjena Evropa može da se suprotstavi postojećim i budućim izazovima. To je poduhvat koji se zasniva na detaljnom istraživanju, konkretnim predlozima politike i susretima sa akterima države i civilnog društva, javnim mnijenjem i medijima.

Program vodi Ivan Vejvoda, IWM Permanent Fellow i bivši viši potpredsednik za programe sa German Marshall Fund (GMF). U junu 2020. godine, Ivan Vejvoda je postao predsednik Upravnog odbora Instituta za filozofiju i socijalnu teoriju Univerziteta u Beogradu.

Partner: Institut za društvene nauke u Beču (IWM)

Evropski fond za Balkan

Osnovan 2007. godine, Evropski fond za Balkan (EFB) zajednička je inicijativa evropskih fondacija koje pokreću, implementiraju i podržavaju projekte sa ciljem osnaživanja demokratije, promovisanja evropske integracije i osnaživanja uloge Jugoistočne Evrope u rešavanju novih problema u Evropi.

Glavni ciljevi Evropskog fonda za Balkan jesu: Omogućavanje sredstava i platforme gde informisani i osnaženi građani preduzimaju mere i zahtevaju odgovorne institucije i demokratiju. Poboljšanje regionalne saradnje između civilnog društva u regionu Zapadnog Balkana na osnovu solidarnosti i dijaloga i razmene ideja, mišljenja i radnji na zahtev. Podrška procesima koji afirmišu politički kredibilitet politike širenja širom regiona Zapadnog Balkana insistirajući na posvećenosti principima Solunske agende.

Sekretarijat Evropskog fonda za Balkan služi kao sedište Fonda. Nalazi se u Beogradu, odakle pokriva sve aktivnosti fonda širom regiona Zapadnog Balkana.

Partneri: King Baudouin Foundation, Robert Bosch Stiftung

Za više informacija posetiti: www.erstestiftung.org

Odgovorni prema životnoj sredini

Dugogodišnji strateški pristup Erste Banke zaštiti životne sredine ogleda se u kontinuiranoj proceni uticaja našeg poslovanja – nastojimo da smanjujemo negativne uticaje gde god je to moguće, i da inovativnim rešenjima doprinosimo unapređenju životne sredine i održivosti. Postavljanje ciljeva u oblasti zaštite životne sredine, kao i indikatora za praćenje i načina merenja, sastavni su deo naših procesa planiranja.

Pored potrošnje resursa, najveći uticaj na životnu sredinu Banka ostvaruje finansiranjem projekata i poslovanja svojih klijenata. Zbog toga je naš fokus na razvijanju i održavanju visokih standarda u oblasti odgovornog finansiranja, gde nastojimo da budemo primer drugima i jedan od lidera u finansiranju projekata obnovljive energije.

Naš strateški pristup podrazumeva tri prioritete oblasti delovanja Banke:

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

Poslovanje Banke usaglašeno je sa svim aktuelnim propisima koji se odnose na zaštitu životne sredine. Pored toga, Banka se u svom poslovanju rukovodi Politikom zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politikom odgovornog finansiranja. Više o ovim politikama možete pronaći na strani [57](#). Takođe se oslanjamo i na druge usvojene dokumente kao što su Procedura za upravljanje otpadom, Politika upravljanja energijom Erste Grupe i Osnovna načela upravljanja zaštitom životne sredine.

Postigli smo u 2020:

- ✓ Uloženo je ukupno 99.507.167,73 dinara u upravljanje zaštitom životne sredine
- ✓ Plasirani krediti namenjeni svim građanima koji žele da investiraju u energetske efikasne rešenja u volumenu od 402.505.536 dinara
- ✓ Procenat učešća zelene energije u ukupnoj količini potrošene energije u 2020. godini iznosi cca 70%.

Erste Grupa se obavezala na postepeno smanjivanje finansiranja termoelektricitetskog i elektroenergetskog sektora na uglju

Erste Grupa započela je krajem 2020. godine dugo planirano ažuriranje poglavlja o fosilnim gorivima u svojoj „Politici odgovornog finansiranja“, posle kašnjenja izazvanog pandemijom COVID-19. Sve veća urgentnost problema izazvana porastom globalnih temperatura motivisala je Erste Grupu da pooštri parametre finansiranja za termoelektrične aktivnosti povezane sa ugljem. „Pandemija COVID-19 predstavlja očiglednu šansu za ekološki restart čitave ekonomije. Smatram da se budući rast mora zasnivati na održivim projektima“, rekao je Bernd Špalt, generalni direktor Erste Grupe.

Termoelektrični sektor na uglju značajno doprinosi porastu temperature naše planete, a time utiče i na društva i buduće generacije širom sveta u pogledu očuvanja životne sredine, ljudskih prava, zdravlja i dobrobiti građana. Erste Grupa zauzima jasan stav i pridružuje se drugim vodećim finansijskim institucijama pooštavanjem svojih parametara za finansiranje aktivnosti povezanih sa ugljem.

Granica globalnog zagrevanja od 1,5°C, utvrđena Pariskim sporazumom iz 2015. godine, može se postići samo ukoliko se postepeno prestane sa upotrebom uglja kao izvora energije već do 2030. godine. To je razlog zbog kojeg se Erste Grupa obavezala na postepeno smanjivanje finansiranja termoelektricitetskog i elektroenergetskog sektora na uglju, sa krajnjim ciljem postizanja nulte neto izloženosti do kraja 2030. godine.

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

— Odgovorno raspolaganje resursima

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

- Razvoj sistema energetskog menadžmenta;
- Snabdevanje električnom energijom proizvedenom iz obnovljivih izvora energije (od sredine 2019. godine);
- Primena ekoloških standarda u uređenju filijala;
- Upotreba sertifikovanih materijala za opremanje i uređenje prostora – korišćenje ekoloških materijala, nameštaja i itisone u obnovi i opremanju objekata;
- Redukovan rad reklamnih obeležja u skladu sa raspoloživim mogućnostima;
- Ugradnja LED rasvete – u dve upravne zgrade postoji kompletno LED osvetljenje;
- Promena sistema grejanja u objektima u kojima je to neophodno;
- Programiranje sistema klimatizacije u skladu s radnim vremenom zaposlenih;
- Zakup i kupovina vozila koja su ekološki prihvatljivija;
- Korišćenje video i telefonskih konferencija sa ciljem smanjenja službenih putovanja;
- Inovacije u sistemu štampanja s ciljem smanjenja potrošnje energije, papira i tonera.

UKUPNI TROŠKOVI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE (RSD)	2018.	2019.	2020.
	87.033.789	59.039.738,93	99.507.167,73

Ekološka održivost objekata

Erste Banka je 2017. godine svečano otvorila poslovni kompleks Sirijus (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 započeta je izgradnja druge faze projekta u koju je Erste Group Immorent uložila dodatnih 25 miliona evra. Tokom 2020. godine i pored veoma otežanih uslova poslovanja zbog pandemije COVID-19 i ograničenja koja su usledila zbog toga ulažući ogromne napore u rešavanje organizacionih, tehničkih i logističkih problema uspešno je završen i ovaj projekat. Zajedničkim radom lokalnog tima koji je vodio projekat, kolega iz ERSTE GROUP IMMORENT iz Beča i STRABAG-a, uspešno je izgrađen objekat u planiranom roku i u okviru odobrenog budžeta. Primopredaja objekta je izvršena 30. 10. 2020. godine.

Objekat A2 čini prizemlje i 8 spratova, ukupne bruto površine od 12.333.43 m². Ispod objekta se nalazi podzemna garaža G2, na 2 nivoa, sa 206 parking mesta i ukupnom bruto površinom od 6.234.86 m². Prvi zakupac se uselio 15. 11. 2020. godine, a nakon toga su usledila dalja useljenja. Trenutni stepen zauzetosti objekta je 20%.

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 ugrad-

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 2020. godinu.

nja ekološki održivih itisona. Ova unapređenja implementirana su na osnovu detaljne studije energetske efikasnosti koju je Banka sproveda 2014. godine u okviru saradnje sa kompanijom Denkštat na lokalnim projektima u Srbiji.

Pored toga, do sada je ukupno 26 filijala u nekoliko gradova renovirano/uređeno po ekološki prihvatljivim kriterijumima.

Racionalna upotreba vode

Kada je reč o potrošnji vode, Erste Banka od 2012. godine precizno prati potrošnju ovog resursa i sprovodi inicijative za smanjenje potrošnje. Snabdevanje vodom i odvođenje otpadnih voda vrši se distributivnim sistemom za snabdevanje vodom (vodovod) i odvođenje otpadnih voda (kanalizacija) javnih komunalnih preduzeća za proizvodnju i distribuciju vode i kanalizaciju. Javna komunalna preduzeća za proizvodnju i distribuciju vode i kanalizaciju vrše svakodnevnu kontrolu kvaliteta vode u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja je usaglašena sa Direktivama EU i Svetske zdravstvene organizacije.

Tokom 2020. utrošeno je 10.908 m³ vode (2019: 9.810 m³, 2018: 9.608 m³).

Energija i emisije

Tokom 2020. sprovedene su sledeće inicijative za poboljšanje energetske efikasnosti:

- U tri filijale je sistem radijatorskog grejanja zamenjen sistemom klimatizacije. U jednoj filijali je stari sistem grejanja zamenjen novim, energetske efikasnosti A+.
- Zamena visokonaponskih reklama reklamama novije generacije sa LED tehnologijom – zaključno sa 2020. godinom, u 27 filijala su stare reklame zamenjene ovakvim reklamama
- Obezbeđivanje energetskih pasoša za objekte Erste Banke koji sadrže podatke o energetskom razredu objekta, i koji ukazuju na potrošnju energije za grejanje na godišnjem nivou, prilikom većih adaptacija, rekonstrukcija i nadogradnji – tokom 2020. godine za jednu filijalu je obezbeđen energetski pasoš



- Zamena klima uređaja koji su stariji od 10 godina – tokom 2020. klime su zamenjene u 14 filijala
- Snabdevanje objekata Banke električnom energijom iz obnovljivih izvora energije – zaključno sa 2020. godinom ukupno 16 filijala se snabdeva ovim vidom energije
- Nabavka hibridnih vozila – tokom 2020. godine za vozni park Banke nabavljena su dva hibridna vozila

Od ukupno 72 lokacije na kojima posluje Banka, 52 lokacije su uključene u komercijalni ugovor za zelenu energiju koji imamo sa kompanijom Energia gas and power. Procenat učešća zelene energije u ukupnoj količini potrošene energije u 2020. godini iznosi oko 70%. Radimo na tome da se i preostale lokacije u narednom periodu prevedu na ugovor za zelenu energiju, tamo gde se utvrdi da postoje tehničke mogućnosti za to.

KLJUČNI POKAZATELJI ENERGIJA	2018.**	2019.****	2020.
UKUPNA POTROŠNJA ENERGIJE (GJ)*	16.098	16.115	15.757
ELEKTRIČNA ENERGIJA	9.315	9.498	8.936
GREJANJE I HLAĐENJE	6.783	6.617	6.821
UKUPNA UŠTEDA ENERGIJE U GJ*	686	-	358

* Odnosi se na energiju iz neobnovljivih izvora zaključno sa 2018. godinom. U 2019. i 2020. godini odnosi se na energiju iz obnovljivih i obnovljivih izvora energije. Procene su date na osnovu uvida u račune javno-komunalnih preduzeća, a proračun baziran na unapred određenim vrednostima (default data) u skladu sa Projektom „Environmental Data Collection“ u standardizovanoj formi u skladu sa GRI

**** 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)	2018.	2019.	2020.
ELEKTRIČNA ENERGIJA	2.316,43	2.286	2.047,97
GREJANJE I HLAĐENJE	1.686,80	1.593	1.563,40

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

KLJUČNI POKAZATELJI EMISIJE	2018.	2019.	2020.
UKUPNE EMISIJE CO ₂ (T/CO ₂ EQ)*	2.842	1.514	648**

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

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

DIREKTNE I INDIREKTNE EMISIJE	2018.	2019.	2020.
DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*	591 t/a CO ₂ EQ	339 t/a CO ₂ EQ	212 t/a CO ₂ EQ
INDIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)***	2.252 t/a CO ₂ EQ	643 t/a CO ₂ EQ	436 t/a CO ₂ EQ

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

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

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

**** Emisija se utvrđuje množenjem realno potrošene energije (kWh) odgovarajućim ekvivalentnim faktorom emisije CO₂eq (kg/kWh).

INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (T/CO ₂ EQ PO ZAPOSLENOM)	2018.	2019.	2020.
UKUPNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (T/CO ₂ EQ)	2.842	1.514	648
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	1117	1154	1212
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	2,54 CO ₂ EQ t/a	1,31 CO ₂ EQ t/a	0,53 CO ₂ EQ t/a

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



Transport

Emisije koje nastaju kao rezultat transporta za naš sektor poslovanja u redovnim okolnostima predstavljaju materijalni aspekt, pa je tako ova tema među prioritetima Erste Banke. Potrošnja goriva, kao i emisije, prate se i beleže od 2013. godine, uključujući službena putovanja, kao i prevoz zaposlenih. Značaj uticaja određuje se na osnovu sledećih kriterijuma:

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

Smanjenju navedenih uticaja posebno doprinose standardi Erste Grupe koji se odnose na ekološki prihvatljiva vozila, odnosno službena vozila sa ograničenjima CO₂eq koja iznose od 120 do 140 g/km.

U 2020. godini službena putovanja nisu bila moguća tokom većeg dela godine usled pandemije COVID-19, te je zabeleženo značajno smanjenje emisija koje su posledica transporta.

ZNATNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED TRANSPORTA	2018.	2019.	2020.
UPOTREBA ENERGIJE			
DIZEL (L/A)	91.000	90.000	55.715
BENZIN (L/A)	1.655	3.500	1.611
EMISIJE CO ₂ T/A CO ₂ EQ	333	339	212

Upravljanje otpadom i recikliranje

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

Naše svakodnevne poslovne aktivnosti uzrokuju nastanak znatnih količina papirnog otpada, zbog čega smo fokusirani prvenstveno na smanjenje korišćenja papira i korišćenje sertifikovanog papira, kao i na reciklažu. Od 2009. godine publikacije Banke, uključujući interni časopis *Puls* i druge publikacije, štampane su isključivo na FSC (Forest Stewardship Council) sertifikovanom papiru, što znači da su drvo, pa tako i papir, dobijeni iz šuma kojima se odgovorno i održivo upravlja. Ovaj sertifikat predstavlja najviši nivo osiguranja kvaliteta i održivosti u šumarstvu, drvnoj industriji i industriji papira. Od 2019. Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju objavljuje se samo u elektronskoj formi, a prema ranije postavljenom planu, tokom 2020. Banka je prešla i na kombinovano izdavanje 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.

Uključivanje zaposlenih

Podizanje svesti zaposlenih o značaju odgovornosti i ličnog doprinosa očuvanju životne sredine jedna je od prioritetnih tema Erste Banke u ovoj oblasti. To podrazumeva kontinuiranu komunikaciju i omogućavanje zaposlenima da daju svoj doprinos u okviru ove globalno važne teme. S ponosom možemo reći da su smanjenje generisanog otpada i uštede koje su ostvarene u prethodnim godinama rezultat aktivnog angažovanja naših zaposlenih – kako u svakodnevnim poslovnim aktivnostima, tako i u volonterskim akcijama koje su najčešće usmerene na zaštitu životne sredine.

I u 2020. 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.

OTPAD I RECIKLAŽA	2018.	2019.	2020.
UKUPNA KOLIČINA GENERISANOG OTPADA (T)*	12,396	19,980	25,827
OPASNI OTPAD	4,475	2,814	2,879
NEOPASNI OTPAD	7,921	17,166	22,948
UKUPNA KOLIČINA RECIKLIRANOG OTPADA (T)	12,396	19,980	25,827

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

RECIKLIRANI OTPAD	2018.	2019.	2020.
PAPIR (KG)	7.559	15.561	21.480
ELEKTRONSKI OTPAD (KG)	4.475	2.814	2.879
TONER KASETE (KG)	0	0	0
PET (KG)	50	65	50
METAL (KG)	312	1.540	1.418

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



Ulaganje u održivi razvoj

Odgovoran pristup finansiranju suštinski je utkan u naše poslovanje i u naše strateško opredeljenje da do-prinosimo održivoj budućnosti za naše klijente, zaposlene i zajednicu. Prepoznajući klimatske promene kao jedan od najvećih globalnih izazova današnjeg društva, Erste Banka je u skladu sa svojom Politikom o odgovornom finansiranju i Politikom zaštite životne sredine i socijalnog okruženja posvećena finansiranju različitih projekata energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije. Projekti povezani sa obnovljivim izvorima energije podrazumevaju veoma kompleksne aktivnosti kako za nosioce projekata tako i za finansijske institucije. Finansiranje se zasniva na studijama o uticaju projekata na životnu sredinu u zajednici u kojoj se gradi, odobrenju lokalnih vlasti, usklađenosti sa svim lokalnim zakonima i propisima, kao i na poštovanju specifičnih standarda za finansiranje u ovoj oblasti. Detaljnije o ovim politikama pročitajte u delu „Upravljanje socioekološkim rizicima“ strana 57.

Erste Banka, zajedno sa partnerima iz Evropske banke za obnovu i razvoj, aktivno radi na promovisanju energetske efikasnosti u domaćinstvima, te u skladu sa tim nudi opciju kredita za energetske efikasnosti za fizička lica, koji se može iskoristiti za zamenu prozora ili vrata, adaptaciju stambene fasade, novu rasvetu ili druge pomenute mere, koje doprinose ekonomičnosti i uštedi. Kredit uključuje i finansijski podsticaj u iznosu od

Forum za zelene ideje

Forum za zelene ideje pokrenula je Fondacija „Trag“ u partnerstvu sa Fondom braće Rokfeler i Erste Bankom, 2013. godine. Program je usmeren na podršku udruženim građanima u razvoju zelenih preduzetničkih ideja u Srbiji. Pod zelenim preduzetničkim idejama podrazumevaju se inovativne ideje koje primenjuju tehnologije i znanja poslovnog sektora za organizovanje i zajedničko rešavanje društvenih problema, oslanjajući se na resurse iz zajednice i štiteći životnu sredinu u funkciji održivog razvoja.

Finale konkursa je 2020. godine održano u onlajn formatu, a pred žirijem je, kao i uvek, stajao izazovan zadatak – izabrati tri najbolje zelene ideje koje će biti podržane sa po 5.000 dolara. U novom sastavu, po prvi put zajedno, žiri su činili Nenad Radović, samostalni stručni saradnik, Direkcija za mala preduzeća i preduzetnike, Erste Banka Srbija, Radoje Krajišnik, menadžer asortimana i koordinator projekta dm Inkubator, dm drogerie markt Srbija, Marijana Savić, direktorka udruženja NVO Atina i socijalnog preduzeća Bagel Bejrл, Paola Petrić, programska koordinatorka i zamenica direktora kancelarije Heinrich-Böll-Stiftung Belgrade, i Aleksandar Šćepanović, preduzetnik, kraft robna kuća Zanateria i pobednik 2018. godine.

Tri ideje osvojile su nagradu koja uključuje finansijsku podršku donatora u iznosu od 5.000 USD, i pravo učešća na regionalnom takmičenju. U pitanju su projekti:

- Prva nagrada – Planinsko biciklističko društvo BicikLO: Osnovni cilj je pokretanje preduzeća iz neformalne radionice za popravku i servisiranje bicikala Ciklo-garaža. Ponovnom upotrebom odbačenih ramova i ugradnjom novih delova, vraćaju se u život stari bicikli, a krajni cilj je veća upotreba bicikla kao svakodnevnog vida prevoza u urbanim sredinama;
- Druga nagrada – Udruženje Centar Zvezda: Mirišljave zvezdice su ekološki proizvod u čijem će procesu kreiranja, izrade, promocije i distribucije učestvovati mladi bez roditeljskog staranja, kako bi sebi obezbedili adekvatnu podršku u procesu osamostaljivanja i kako bi skrenuli pažnju društvene zajednice na svoj položaj. Mirišljave zvezdice su drveni oblici natopljeni eteričnim uljima, koji će služiti za osvežavanje vazduha u vozilu ili prostorijama;
- Treća nagrada – Just Start DOO: ideja je zasnovana na razvoju aplikacije City&Me, koja podstiče „zelene aktivnosti“ građana nagrađivanjem, i mereći te aktivnosti, građanima dodeljuje nagrade u vidu karata za pozorište, besplatnog parkinga, umanjenja troškova za komunalne usluge grada i slično. Ova aplikacija predstavlja inovativno rešenje, jer objedinjujući različite aktivnosti na jednom mestu i uključujući brojne lokalne aktere, pruža priliku svim građanima da direktno utiču na promene u svojoj okolini.

15% do 20% od iznosa kredita za individualne stanove – to je bespovratni novčani iznos koji isplaćuje EBRD uz podršku Evropske unije. Osim toga, sredstva koja se vraćaju finansijskim podsticajem nemaju unapred definisanu namenu – odnosno klijenti ih mogu slobodno koristiti za ostale potrebe svog domaćinstva. Prosečni vraćeni finansijski podsticaj u poslednjih godinu dana iznosio je približno 500 evra po klijentu.

Sa svrhom unapređenja energetske efikasnosti, tokom 2020. godine realizovano je 952 kredita fizičkim licima u volumenu od 402.505.536 dinara. Navedeni plasmani su jedini potrošački krediti u portfoliju banke.

Kada je reč o pravnim licima, u 2020. godini za projekte energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije plasirana su sledeća sredstva:

- Iz EBRD 2019 kreditne linije plasirano je 252.953 evra za energetsku efikasnost
- Iz EIB 2018 kreditne linije plasirano je 645.358 evra za energetsku efikasnost i 1.280.090 evra za obnovljive izvore energije.
- Iz KFW 2017 kreditne linije plasirano je 3.570.421 evra za energetsku efikasnost i 1.514.467 EUR za obnovljive izvore energije.

Iz sredstava Banke, Direkcija poslova sa javnim sektorom i specijalna finansiranja plasirala je:

- 5.009.066 evra za energetsku efikasnost i 6.002.218 evra za obnovljive izvore energije.

Iz svih linija ukupno je plasirano 9.477.798 evra za energetsku efikasnost i 8.796.775 evra za obnovljive izvore energije, što ukupno čini 18.274.573 evra. Krediti za energetsku efikasnost plasirani su uglavnom za zamenu mašina ili javne rasvete u gradovima energetski efikasnijim rešenjima, dok su krediti za obnovljive izvore energije plasirani u izgradnju minihidroelektrana. Učešće ovih plasmana u ukupno plasiranim kreditima Corporatea u 2020. godini iznosi 5,29%.

U decembru 2020. godine, Erste Banka je potpisala sa EBRD-om Mandatno pismo koje je najavilo nove kreditne linije, koje će se realizovati tokom 2021: “SME CSP loan” – linija za energetsku efikasnost, za podršku investicijama malim i srednjim preduzećima u Srbiji (do pet miliona evra), i Resilience Framework (“RF loan”) – podrška kao odgovor na ekonomske posledice izazvane pandemijom bolesti COVID-19 izazvane virusom SARS-CoV-2 (25 miliona evra).



O Izveštaju

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Bank a. d. Novi Sad za 2020. godinu trinaesti je DOP izveštaj Banke i deseti 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 **96 - 101**). Izveštaj donosi odgovore na 31 indikator uključujući i indikatore i relevantne pristupe upravljanju iz sektorskog dodatka za finansijske institucije (GRI Financial Services Sector Supplement – FSSS), što ovaj izveštaj čini relevantnim izvorom podataka i za međunarodne finansijske institucije sa kojima Banka sarađuje. U GRI Standardima koji su važeći od 2016, kao i u sektorskom dodatku za finansijske institucije, od 2015. godine došlo je do promena u načinu predstavljanja podataka – određene informacije umesto kao indikatori predstavljene su u pristupu upravljanju, no vrsta, kvalitet i detaljnost podataka koje izveštaj Banke pruža ostali su nepromenjeni. Pregled izmena u načinu predstavljanja informacija pronaći ćete u GRI indeksu, strane **96 - 101**.

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

www.globalreporting.org
www.ungc.rs

2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
13 INDIKATORA GRI G3.1 C NIVO	26 INDIKATORA GRI G3.1 B NIVO 2 INDIKATORA GRI FSSS	32 INDIKATORA GRI G3.1 B NIVO 10 INDIKATORA GRI FSSS	37 INDIKATORA GRI G4 10 INDIKATORA GRI FSSS	37 INDIKATORA GRI G4 3 INDIKATORA GRI G4 FSSS*	37 INDIKATORA GRI G4 3 INDIKATORA GRI G4 FSSS*	28 INDIKATORA GRI STANDARDI* 3 INDIKATORA GRI FSSS	28 INDIKATORA GRI STANDARDI* 3 INDIKATORA GRI FSSS	28 INDIKATORA GRI STANDARDI* 3 INDIKATORA GRI FSSS	28 INDIKATORA GRI STANDARDI* 3 INDIKATORA GRI FSSS

* U G4 verziji sektorskog dodatka za finansijske institucije, kao i u aktuelnoj verziji GRI Standarda određene informacije su, umesto kao indikatori, predstavljene u pristupu upravljanju, što je dovelo do smanjenja ukupnog broja indikatora po kojima Banka izveštava, dok su vrsta, kvalitet i detaljnost podataka o učinku koje izveštaj pruža ostali na istom nivou. Detaljan pregled izmena u načinu predstavljanja informacija pronaći ćete u GRI indeksu, strane **96 - 101**.

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 2020. godinu.

PARAMETRI IZVEŠTAJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2020. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD	
CIKLUS IZVEŠTAVANJA	JEDNOGODIŠNJI	
PERIOD IZVEŠTAVANJA	ZA 2020. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2021.) ODGOVARA POSLOVNOJ GODINI OD 1. 1. 2020. DO 31. 12. 2020.	
PRETHODNI DOP IZVEŠTAJ	ZA 2019. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2020.)	
PRVI OBJAVLJEN DOP IZVEŠTAJ	ZA 2008. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2009)	
METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI STANDARDI) (GRI INDEKS, STRANE 96 - 101) 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 18) NISU OBUHVAĆENE OVIM IZVEŠTAJEM.	
EKSTERNA VERIFIKACIJA	/	
KONTAKT OSOBA	SONJA KONAKOV-SVIRČEV, SAMOSTALNA STRUČNA SARADNICA ZA DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE DOP@ERSTEBANK.RS SONJA.KONAKOV.SVIRCEV@ERSTEBANK.RS + 381 (0) 112015011 IZVEŠTAJ JE DOSTUPAN NA SAJTOVIMA WWW.ERSTEBANK.RS WWW.UNGC.RS	

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

PRINCIPI IZVEŠTAVANJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2020. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
SADRŽAJ IZVEŠTAJA DEFINISAN JE TAKO DA TEME ČIJA JE MATERIJALNOST PREPOZNATA PRILIKOM IZRADE DOP STRATEGIJE BUDU PREDSTAVLJENE U ODNOSU NA NJIHOV STRATEŠKI ZNAČAJ, KAKO ZA BANKU TAKO I ZA NJENE STEJKHOLDERE (STRANE 24 - 25)	UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA JE FUNDAMENTALNO SREDSTVO KOJE BANKA KORISTI KAKO BI RAZUMELA POTREBE I OČEKIVANJA SVOJIH ZAINTERESOVANIH STRANA I ODGOVORILA NA NJIH (STRANE 24 - 25)
ŠIRI KONTEKST ODRŽIVOSTI PREDSTAVLJA OKVIR U KOME BANKA POSMATRA SVOJE POSLOVANJE I SVOJE DRUŠTVENO ODGOVORNE AKTIVNOSTI, UZIMAJUĆI U OBZIR NACIONALNE I MEĐUNARODNE TRENDOVE, I POSEBNO ONE U OKVIRU FINANSIJSKOG SEKTORA.	PRIORITETNI ASPEKTI IZVEŠTAVANJA ODOSE SE NA 2020. GODINU I ENTITETE KOJE JE BANKA DEFINISALA U GRANICAMA (STRANA 94). UPOREDNI PODACI SA PRETHODNIM GODINAMA DAJU IZVEŠTAJU POTPUNOST , A STEJKHOLDERIMA MOGUĆNOST DA SAGLEDAJU U CELINI REZULTATE AKTIVNOSTI BANKE.
BANKA NASTOJI DA OBJEKTIVNO POSMATRA SVOJE UTICAJE NA ODRŽIVOST I PRUŽI NEPRISTRASNU SLIKU SVOG UČINKA ČIME SE POSTIŽE URAVNOTEŽENOST IZVEŠTAVANJA.	U SKLADU SA GLOBALNIM TRENDOVIMA U IZVEŠTAVANJU, ERSTE BANKA NASTAVLJA DA PREDSTAVLJA PODATKE U IZVEŠTAJU NA DOSLEDAN I KONTINUIRAN NAČIN, OSLANJAJUĆI SE DESETU GODINU ZAREDOM NA GRI METODOLOGIJU, ŠTO OSIGURAVA UPOREDIVOST U ODNOSU NA PRETHODNE PERIODE IZVEŠTAVANJA I DRUGE NACIONALNE I MEĐUNARODNE KOMPANIJE.
KAO DEO UNAPREĐENJA PROCESA IZVEŠTAVANJA, BANKA RAZVIJA I USAVRŠAVA METODE PRAĆENJA I PRIKUPLJANJA PODATAKA, GARANTUJUĆI TAČNOST NAVEDENIH INFORMACIJA.	SVOJIM STEJKHOLDERIMA, BANKA OBEZBEĐUJE BLAGOVREMENOST I REDOVNU DOSTUPNOST INFORMACIJA, BUDUĆI DA JE DINAMIKA GODIŠNJEG OBJAVLJIVANJA DOP IZVEŠTAJA OD 2008. USKLAĐENA SA PUBLIKOVANJEM FINANSIJSKOG IZVEŠTAJA.
TEŽNJA BANKE JE DA OSIGURA PRISTUPAČNOST I JASNOST INFORMACIJA SVAKOM ČITAOCU, POSEBNO IMAJUĆI U VIDU KOMPLEKSNOST I SVEOBHVATNOST TEME.	SVE TVRDNJE U IZVEŠTAJU POTKREPLJENE SU ODGOVARAJUĆIM RELEVANTNIM INFORMACIJAMA I MOGU SE PODVRGNUTI PROVERI, A BANKA GARANTUJE NJIHOVU POUZDANOST POŠTUJUĆI DOSLEDNO MEĐUNARODNE STANDARDE I METODOLOGIJE, KAO I GLOBALNE SMERNICE ERSTE GRUPE.

GRI Indeks i indikatori

GRI STANDARDI	GRI 102: OPŠTI PODACI	STRANA	UPOREDNA TABELA – PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA UJEDINJENIH NACIJA
1.	PROFIL KOMPANIJE		
102 – 1	NAZIV KOMPANIJE	14	
102 – 2	AKTIVNOSTI, BRENDOVI, PROIZVODI/USLUGE	14	
102 – 3	LOKACIJA SEDIŠTA KOMPANIJE	14	
102 – 4	LOKACIJA POSLOVANJA	14	
102 – 5	PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA	16	
102 – 6	TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	13, 16	
102 – 7	VELIČINA KOMPANIJE	14	
102 – 8	PODACI O ZAPOSLENIMA I DRUGIM RADNICIMA	45-46	PRINCIP 6 CILJ 8
102 – 9	DOBAVLJAČKI LANAC	70	
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	
102 – 13	ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	39	
2.	STRATEGIJA		
102 – 14	UVODNA REČ IZVRŠNOG DIREKTORA	7,9	
102 – 15	KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI	25	
3.	ETIKA I INTEGRITET		
102 – 16	VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA	15, 28	PRINCIP 10 CILJ 16
102 – 17	SAVETODAVNI MEHANIZMI O ETIČKIM PITANJIMA	28	PRINCIP 10 CILJ 16
4.	UPRAVLJANJE		
102 – 18	UPRAVLJAČKA STRUKTURA	29	
102 – 19	PROCES DELEGIRANJA NADLEŽNOSTI ZA EKONOMSKE, DRUŠTVENE I TEME U VEZI SA ŽIVOTNOM SREDINOM	25	
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	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	24-25	
102 – 41	KOLEKTIVNI UGOVOR	49	PRINCIP 3 CILJ 8
102 – 42	PROCES ZA DEFINISANJE I IZBOR STEJKHOLDERA	24	
102 – 43	PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA	24-25	
102 – 44	KLJUČNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI	21-23	
6.	PRAKSE IZVEŠTAVANJA		
102- 45	ENTITETI UKLJUČENI U KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI IZVEŠTAJ	17	
102 – 46	DEFINISANJE SADRŽAJA IZVEŠTAJA I GRANICA TEMA	21-23	
102 – 47	LISTA MATERIJALNIH TEMA	21-23	
102 – 48	KOREKCIJE PODATAKA	-	
102 – 49	PROMENE U IZVEŠTAVANJU	-	
102 – 50	PERIOD IZVEŠTAVANJA	94	
102 – 51	DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA	94	
102 – 52	CIKLUS IZVEŠTAVANJA	94	
102 – 53	KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	94	
102 – 54	IZJAVA O USAGLAŠENOSTI SA GRI STANDARDIMA	93	
102 – 55	GRI INDEKS UPOREDNA TABELA GRI I GDUN PREGLED PRINCIPA UJEDINJENIH NACIJA ZA OSNAŽIVANJE ŽENA	96-104	
102 – 56	VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	-	

	GRI TEME I INDIKATORI	2018.	2019.	2020.	STRANA	UPOREDNA TABELA – PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA UJEDINJENIH NACIJA
	GRI SMERNICE ZA IZVEŠTAVANJE O ODRŽIVOSTI (STANDARDI)*					
	KATEGORIJA: EKONOMIJA – GRI 200					
	ASPEKT: EKONOMSKE PERFORMANSE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 201				14	
1.	201-1 DIREKTNA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	•	•	•	26	CILJEVI 2, 5, 7, 8, 9
	ASPEKT: PRAKSE NABAVKE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 204				70-71	
2.	204-1 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA	•	•	•	70	CILJ 12
	ASPEKT: ANTIKORUPCIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 205				36	
3.	205-1 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGнутиH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	•	•	•	36	PRINCIP 10 CILJ 16
4.	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTI-KORUPCIJSKIM POLITIKAMA I PROCEDURAMA KOMPANIJE	•	•	•	37	PRINCIP 10 CILJ 16
	KATEGORIJA: ŽIVOTNA SREDINA – GRI 300					
	ASPEKT: ENERGIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 302				85-86	
5.	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE	•	•	•	87	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 7, 8, 12,13
6.	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	•	•	•	87	PRINCIP 9 CILJEVI 7,8,12,13
7.	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE	•	•	•	87	PRINCIPI 8,9 CILJ 7,8,12,13
	ASPEKT: VODA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 303				85-86	
8.	303-5 POTROŠNJA VODE* *nekadašnji indikator 303-1 ukupna potrošnja vode, prema izvoru	•	•	•	86	PRINCIPI 7,8 CILJ 6
	ASPEKT: EMISIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 305				85-86	
9.	305-1 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*	•	•	•	88	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 3,12,13,15
10.	305-2 INDIRECTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)*	•	•	•	88	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 3,12,13, 15
11.	305-4 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE	•	•	•	88	PRINCIP 8 CILJEVI 13,14,15
	ASPEKT: IZLIVANJA I OTPAD – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 306				89	
12.	306-2 UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U T	•	•	•	90	PRINCIP 8 CILJEVI 3, 6, 12

	ASPEKT: EKOLOŠKA PROCENA DOBAVLJAČA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 308				71-72	
13.	308-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU	•	•	•	72	PRINCIP 8
	KATEGORIJA: DRUŠTVO – GRI 400					
	ASPEKT: ZAPOSŁJAVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 401				43-44	
14.	401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	•	•	•	46	PRINCIP 6 CILJEVI 5, 8
15.	401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO	•	•	•	48	PRINCIP 6 CILJEVI 5, 8
	ASPEKT: ZDRAVLJE I BEZBEDNOST NA RADNOM MESTU – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 403				54	
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	•	•	•	54	CILJEVI 3, 8
17.	403-4 UČEŠĆE, SAVETOVANJE I KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENIIMA U VEZI SA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU* * nekadašnji indikator 403-4 zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	•	•	•	55	CILJ 8
	ASPEKT: OBUKE I OBRAZOVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 404				52-53	
18.	404-1PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	•	•	•	52	PRINCIP 6 CILJEVI 8
19.	404-2 PROGRAMI ZA UNAPREĐIVANJE VEŠTINA ZAPOSLENIH I PROGRAMI KOJI IM POMAŽU U USPEŠNOM OKONČANJU RADNOG VEKA	→	→	→	49	CILJ 8
20.	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	•	•	•	53	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8
	ASPEKT: RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 405				48	
21.	405-1 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH	•	•	•	29	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8
	ASPEKT: PROCENA LJUDSKIH PRAVA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 412				48, 57	
22.	412-2 UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU LJUDSKIH PRAVA	•	•	•	48	PRINCIPI 1,4,5
23.	412-3 PROCENAT I UKUPAN BROJ UGOVORA O ZNAČAJNIM ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU S OBIROM NA LJUDSKA PRAVA.	•	•	•	58	PRINCIPI 2,4,5

	ASPEKT: LOKALNE ZAJEDNICE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 413				73	
24.	413-1 PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/ AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	•	•	•	73	PRINCIP 1
25.	FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA				58-59, 62-63, 74	CILJEVI 1, 8, 10
	ASPEKT: DRUŠTVENA PROCENA DOBAVLJAČA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 414				71-72	
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.	•	•	•	72	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)				66-67, 73	CILJEVI 1, 8, 10
27.	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA/USLUGA	•	•	•	66	CILJ 12
28.	417-2 UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	•	•	•	66	CILJ 16
	ASPEKT: PRIVATNOST KLIJENATA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 418				66	
29.	418-1 UKUPAN BROJ OSNOVANIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	•	•	•	66	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)				56	CILJ 10
30.	FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	•	•	•	59-60, 62	CILJEVI 1, 8, 9, 10, 11
31.	FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	•	•	•	91-92	
	ASPEKT: REVIZIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU (NEKADAŠNJI INDIKATOR FS9)				34-35	CILJ 10

NIVOI ISPUNJENOSTI INDIKATORA PREMA GRI-JU

- U POTPUNOSTI ISPUNJEN
- DELIMIČNO ISPUNJEN
- NIJE ISPUNJEN

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

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

DODATNE NAPOMENE:

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

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

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

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

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

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

* Prema proceni autora izveštaja.

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

— Principi Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena

Erste banka je 2012. godine u Srbiji bila jedna od prvih potpisnica **Principa Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena** koji predstavljaju smernice 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 ODNOSE NA PODRŠKU OSNAŽIVANJU ŽENA I UNAPREĐENJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI U RADNOM OKRUŽENJU:		
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA VIŠEG MENADŽMENTA I ODBORA	✓	
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	–	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	✓	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	
ZAPOSŁJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	✓	
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	–	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	✓	
MOGUĆNOSTI MENTORSTVA I SPONZORSTAVA ZA ŽENE	–	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	–	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	–	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODNOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE		

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

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

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



#verwijstese

Banka — to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2020. godinu

Glavni i odgovorni urednik Dragica Mujković

Urednik Sonja Konakov Svirčev

Redakcija Marija Mutić, Srđan Obrenović, Milana Karanović

Kontakti redakcije

dop@erstebank.rs

Erste Bank a.d. Novi Sad

Služba komunikacija

Bulevar oslobođenja 60

21000 Novi Sad

Partner Smart kolektiv

Lektura Marija Lazović

Dizajn Branislav Ninković

Naslovna strana

Zaposleni u Erste Banci na svojim radnim zadacima tokom pandemije izazvane virusom COVID - 19, 2020 godine



CIP – Каталогизacija y publikaciji
Библиотека Матице српске, Нови Сад

336.712(497.113 Novi Sad)

BANKA – to su ljudi! : izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2020. godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad ; glavni i odgovorni urednik Dragica Mujković. – 2020 – . – Novi Sad : Erste Bank, 2021– . – Ilustr. ; 28cm

Godišnje.

ISSN 2334-8585 = Banka to su ljudi

COBISS.SR-ID 277403655



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

