



Banka — to su ljudi!

ISSN 2334 – 8585

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2022. godinu

ERSTE 
Bank





Sadržaj

- 6 Uvodno obraćanje (Jasna Terzić)**
- 8 Erste Grupa - Gradimo finansijsko zdravlje**
- 11 Erste Banka u Srbiji - Tradicija i inovativnost**
- 21 Pristup održivosti**
- 24 Poslovna etika i odgovorne poslovne prakse**
- 30 Odgovorno finansiranje i finansijska inkluzija**
- 38 Odgovorna komunikacija sa klijentima**
- 44 Odgovornost u lancu nabavke**
- 48 Naši ljudi**
- 58 Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo**
- 68 Odgovorni prema životnoj sredini**
- 72 GRI Indeks i indikatori**
- 76 Principi Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena**

Banka — to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2022. godinu

1. Uvodno obraćanje

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



DRAGI PRIJATELJI,

Sa velikim zadovoljstvom vam predstavljam Izveštaj o održivosti Erste Banke za 2022. godinu. U trenutku kada su održivost i ESG (Environmental, Social and Governance) upravljanje među najaktuelnijim pitanjima u poslovnom sektoru, ponosno mogu da istaknem da je ovo naš petnaesti izveštaj o uticajima koje kroz naše poslovanje ostvarujemo na društvo i životnu sredinu, što ukazuje da smo vizionarski prepoznali značaj ovih pitanja i lidersku ulogu poslovnog sektora u dostizanju ciljeva održivosti.

U proteklih petnaest godina razvijali smo i unapređivali naš strateški pristup, kao i prakse izveštavanja, prateći najrelevantnije globalne inicijative i platforme, poput Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija i UN Ciljeva održivog razvoja. Aktivnosti koje smo sprovodili doprinose postizanju ciljeva održivog razvoja, a odnose se na smanjenje nejednakosti i siromaštva, kvalitetno obrazovanje, ekonomski rast i klimatske promene. Istovremeno, naše poslovanje apsolutno je usklađeno sa principima GDUN-a (poštovanje ljudskih i radnih prava, zaštitu životne sredine i antikorupciju). Samo izveštavanje o održivosti je tokom proteklih petnaest godina prošlo kroz dinamičan period razvoja, te se sada obaveza izveštavanja nalazi i u domaćoj regulativi. Prateći najbolje prakse, Erste Banka je od ove godine uspešno prešla na primenu novog GRI Universal Standarda, globalno najrasprostranjenijeg standarda za izveštavanje. Od 2023. godine, naša Banka je bogatija za dve ekspertске pozicije: ESG savetnika Izvršnog odbora Banke i menadžera za CSR, diverzitet

i inkluziju. Ovim dodatno pokazujemo našu doslednost i odlučnost da se ovim temama bavimo na pravi, strateški i proaktivan način uz podršku najvišeg menadžmenta.

Za nas u Erste Banci 2022. godina bila je posebno značajna, jer su sve naše snage bile usmerene ka najvažnijem cilju – digitalnoj transformaciji. Nakon što je 3. maja 2023. godine prelazak na novi sistem uspešno sproveden, ponosno mogu da istaknem da su naši zaposleni još jednom svojim trudom, posvećenošću, entuzijazmom i profesionalizmom dokazali da iskreno „žive“ za uspeh naše banke, da je sa pravim timom moguće pomerati granice i ponovo su istakli „Banka to su ljudi!“.

Očekivanja naših klijenata, kada su u pitanju inovativna i personalizovana digitalna rešenja, novi proizvodi i usluge, biće ispunjena kada ostvarimo pun potencijal našeg novog operativnog sistema koji će nam omogućiti da budemo još efikasniji i maksimalno se približimo našim klijentima, ispunimo njihova očekivanja i opravdamo njihovo poverenje. Moć nove tehnologije iskoristićemo i za dalje osnaživanje našeg brenda, za stvaranje nekih novih priča i poruka korisnih klijentima u svakodnevnom životu, u trenucima koji su njima važni.

Tema kojoj ćemo i u narednom periodu biti izuzetno posvećeni jeste finansijsko zdravlje. Kao odgovorna kompanija i kao finansijska institucija želimo da pružimo podršku, podelimo svoje znanje i iskustvo, damo savet i osnažimo najširu javnost na polju finansijske edukacije. Smatramo to svojom obavezom ali i odgovornošću. Važno nam je da se sve

generacije našeg društva upoznaju sa svetom finansija na za njih jasan, zanimljiv i razumljiv način. Zbog toga razvijamo i sprovodimo različite inicijative, od Čuvara Zmajevog blaga i programa „Škola novca za osnovca“ namenjenih najmlađima, preko programa za preduzetnike „Korak po korak“, do platforme namenjene finansijskoj edukaciji građana – „ErsteZnali“.

Nema slučajnog uspeha – iza njega stoji ogroman rad, velika posvećenost i entuzijazam naših koleginica i kolega. Ponosna sam na naše radno okruženje koje odlikuju poštovanje i razumevanje – vrednosti kojima svako od vas pojedinačno doprinosi. Ponosna sam i na činjenicu da su Erste Banku u našoj zemlji relevantne institucije prepoznale kao kompaniju koja pasionirano i svim srcem neguje politiku rodne ravnopravnosti. Rodnoj ravnopravnosti posvećeni smo i šire od sopstvenog radnog okruženja. U 2022. godini pokrenuli smo dodatne programe podrške ženskom preduzetništvu, a dosadašnji odziv i reakcije preduzetnica potvrđuju nam da smo na pravom putu.

Sa svim ovim, ali i brojnim drugim inicijativama koje sprovodimo, možete se detaljno upoznati na stranicama ovog izveštaja. Još jednom zahvaljujem svim našim klijentima, partnerima, saradnicima kao i svim kolegama na podršci i poverenju, i unapred se radujem što ćemo zajedno nastaviti da gradimo održiviju budućnost.

Vaša,

JASNA TERZIĆ



2. Erste Grupa

– Gradimo finansijsko zdravlje

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

Danas, Erste Grupa zapošljava gotovo **45.500 ljudi koji u više od 2.029 filijala rade sa 16,1 miliona klijenata** u sedam zemalja Centralne i Istočne Evrope (Austrija, Srbija, Češka, Slovačka, Mađarska, Rumunija, Hrvatska).

Ključni rezultati poslovanja u 2022:

- Bilansna suma: 323 milijarde evra (2021: 307 milijardi evra)
- Rast operativnog rezultata od 16,3% na 4 milijarde evra
- Neto dobit: 2,16 milijardi evra (2021: 1,92 milijarde evra)
- CET1 odnos: 14,2% (2021: 14,5%)



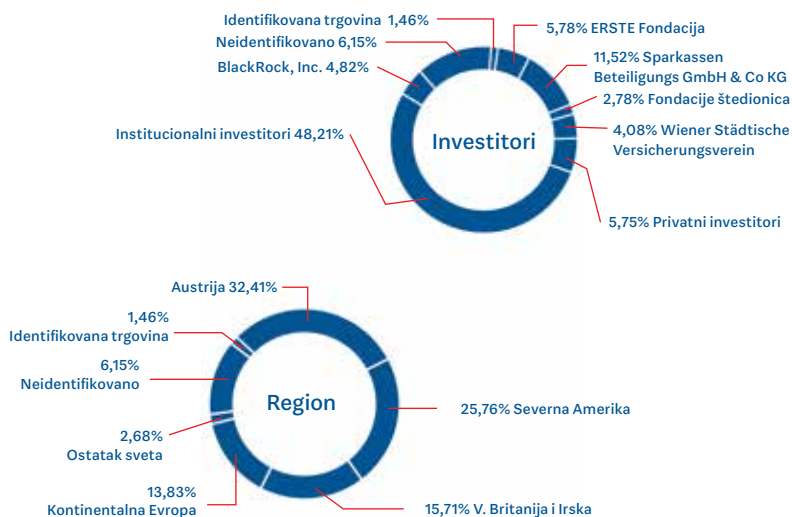
Više od 200 godina poslovanje Erste Grupe zasnovano je na vizionarskom principu da finansijske usluge treba da budu dostupne svima, bez obzira na poreklo, status, nacionalnost i imovinsku situaciju. Danas, u vreme kada naša planeta i društvo prolaze kroz rapidnu transformaciju, i Erste Grupa se menja i prebacuje svoj fokus sa pružanja finansijskih usluga na građenje finansijskog zdravlja.

Erste Grupa je i jedan od osnivača inicijative Ujedinjenih nacija koja je posvećena promovisanju univerzalne finansijske inkluzije i bankarskog sektora koji podržava finansijsko zdravlje klijenata. Potpisnici inicijative preuzimaju obavezu da definišu ciljeve u roku od 18 meseci od potpisivanja i potom objavljuju godišnje izveštaje. Obavezu je potpisalo ukupno 28 banaka, među kojima je Erste Grupa jedina finansijska institucija sa sedištem u Austriji i Centralnoj i Istočnoj Evropi.

„Nastavićemo da podržavamo ljude i privrede našeg regiona u poboljšanju finansijskog blagostanja, kako kroz naše prakse kreditiranja, tako i našom posvećenošću inovacijama usmerenim na klijente“, objašnjava Vili Černko, generalni direktor Erste Grupe.



STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. DECEMBRA 2022.



Šta je finansijsko zdravlje?

Mi, kao finansijska institucija, vidimo svoju odgovornost, obavezu i iskrenu želju da pružimo podršku, podelimo znanje i iskustvo, damo savet i osnažimo najširu javnost na polju finansijske edukacije. Biti finansijski zdrav i stabilan znači uspostaviti ravnotežu između količine novca koji zarađujemo, štedimo i trošimo. Ključ je u dobroj finansijskoj informisanosti i donošenju odluka, balansiranju između realnih potreba, mogućnosti i želja. Finansijsko zdravlje gradi se na poverenju. Pojedincima i kompanijama potrebno je da budu sigurni da će im njihovi prihodi obezbediti održiv način života u sadašnjosti i u budućnosti, u dobrim i u teškim vremenima.

Kada se procenjuje i analizira finansijsko zdravlje, razmatra se:

1. Da li živite u okviru svojih finansijskih mogućnosti? Da li su vaši prihodi i troškovi uravnoteženi?
2. Da li ste izgradili dovoljne rezerve da ublažite uticaj neplaniranih troškova?
3. Da li ste dovoljno zaštićeni od rizika?
4. Koje mere preduzimate da biste uvećali svoje prihode?
5. Kako upravljate svojim dugovanjima?

Procenu finansijskog zdravlja naših klijenata baziramo na ovih pet indikatora. Uz to, razvijamo nove proizvode i usluge, i razvijamo upravljanje podacima kako bismo klijentima ponudili najbolje savete.

Nama je važno da se sve generacije našeg društva upoznaju sa svetom finansija na za njih jasan, zanimljiv i razumljiv način, posebno prilagođen njihovim godinama. Samo na taj način, donoseći finansijski dobro informisane odluke možemo da idemo ka finansijski zdravom društvu.

— 2.1 Održivost u Erste Grupi

Čvrsto verujemo da ekonomski uspeh Erste Grupe u našem regionu može biti održiv samo ako je zelena tranzicija uspešna, a socijalna pravda unapređena. Ove dve dimenzije dugoročnog prosperiteta regiona savršeno se poklapaju sa misijom i tradicijom Erste Grupe.

Zbog toga su naši strateški prioriteti u težnji ka održivosti sledeći:

1. Zelena tranzicija – vodeća finansijska institucija

- I. Jačanje naše vodeće pozicije u zelenom finansiranju u Centralnoj i Istočnoj Evropi, kako bismo obezbedili prilike za rast u budućnosti;
- II. Stvaranje temelja za dostizanje klimatske neutralnosti našeg portfolija do 2050. godine – naš doprinos zaštiti klime istovremeno je i preduslov i osnova za dugoročnu otpornost naših klijenata i naših investicija;
- III. Primer za mere zaštite klime koje daju rezultate – klimatska neutralnost u sopstvenim operacijama do 2023. godine;

2. Socijalna inkluzija – društvena kohezija preko integracije

- I. Promovisanje finansijske inkluzije našim aktivnostima socijalnog bankarstva, jačanjem društvene kohezije i civilnog društva;
- II. Podrška klijentima i mlađim generacijama da dostignu finansijsko zdravlje i steknu finansijsko obrazovanje;
- III. Investiranje u pristupačno stanovanje i doprinos blagostanju niže srednje klase, posebno uključujući mlade profesionalce, mlade porodice i javne službenike;
- IV. Promovisanje rodne ravnopravnosti kao značajnog elementa zdrave korporativne kulture.

Principi održivosti primenjeni su u svim aspektima sopstvenih operacija – tako Erste kampus, koji na jednom mestu okuplja preko 4.500 zaposlenih Erste Grupe u Beču, koristi 100% zelenu struju, upotrebljava kišnicu, sistem daljinskog hlađenja, i ima 764 solarna panela koji omogućavaju napajanje od 250.000 kWh godišnje. Pored toga, u Kampusu se nalazi najveća evropska inicijativa za finansijsku edukaciju, Finansijski park (Financial Life Park – FLiP), namenjen unapređenju finansijskog znanja i veština mladih.

Praznična kampanja Erste Grupe skreće pažnju na rešenja aktuelnih društvenih izazova

Animirani praznični reklamni spot Erste Grupe za 2022. godinu nastavio je uspeh prethodnih prazničnih reklama, dotičući veliki izazov sa kojim se svi suočavamo – energetske krize. Međusobna podrška i želja za zajedništvom sve nas inspirišu da još više otvorimo srca jedni za druge, jasna je poruka nove reklame. Sa preko 225 miliona pregleda u prethodne četiri godine, praznične reklame svrstale su Erste Grupu među najuspešnije svetske brendove kada je reč o prazničnim kampanjama. „Ovogodišnji reklamni spot bavi se svima nama i izazovima sa kojima se kao društvo trenutno suočavamo. U izazovnim vremenima snažne zajednice su upravo one u kojima ljudi pomažu jedni drugima. I to je ono što želimo da istaknemo porukom #verujupraznike. Zajedništvo čini suštinu praznika“, objašnjava Mario Štadler, direktor Brend komunikacija Erste Grupe.

Kada je reč o rodnoj ravnopravnosti u radnom okruženju, cilj Erste Grupe je dostizanje zastupljenosti žena na najvišim menadžerskim pozicijama od 37%, kao i ostalim menadžerskim pozicijama od 40% do 2025. godine. Sa tim ciljem, Grupa je sprovedla niz inicijativa za podršku razvoju ženskog liderstva, uključujući i uspostavljanje Erste Ženskog centra u Austriji (Erste Women's Hub), stručne grupe zaposlenih koja radi na ključnim inicijativama u ovoj oblasti. Erste Grupa je jedna od 418 kompanija iz 45 zemalja širom sveta i regiona koje su uključene u Blumbergov Indeks rodne ravnopravnosti (GEI) za 2022. godinu, modifikovani indeks ponderisan tržišnom kapitalizacijom koji ima za cilj praćenje učinka kompanija koje se kotiraju na berzama i koje su posvećene transparentnosti u izveštavanju o rod-nim podacima. Erste Grupa je time po četvrti put zaredom odabrana za Blumbergov Indeks GEI.

Od 2017. godine, Erste Grupa je počela da uključuje (konsolidovane) nefinansijske izveštaje u godišnji izveštaj, ispunjavajući time obaveze da objavi nefinansijske pokazatelje u oblasti ekologije, društvenih pitanja i ekonomije. Prilikom pripreme izveštaja, Erste Grupa koristi princip dvostruke materijalnosti, i konsultuje svoje zainteresovane strane. Za 2022. godinu, izveštaj je sastavljen u skladu sa standardima Globalne inicijative za izveštavanje (GRI Standards 2021) i prateći preporuke radne grupe o objavljivanju finansijskih informacija u vezi sa klimatskim pitanjima (Task Force on Climate Related Financial Disclosures – TCFD).

Detaljni finansijski i nefinansijski izveštaji Erste Grupe dostupni su na adresi <https://www.erstegroup.com/en/about-us/sustainability-esg>

3. Erste Banka u Srbiji

– Tradicija i inovativnost

Erste Banka je 2005. godine kupila Novosadsku Banku, najstariju finansijsku instituciju u našoj zemlji, osnovanu 1864. godine.

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 svojih klijenata i partnera. Nastavljamo sa širenjem baze zadovoljnih klijenata i povećavamo tržišno učešće u ključnim segmentima. Pomeramo granice u oblastima elektronskog bankarstva i kartičarstva na finansijskom tržištu Srbije, trudeći se da odgovorimo na sve potrebe i zahteve klijenata.

Erste Banka u Srbiji nastavlja da sledi principe svoje matične Grupe, i pruža podršku klijentima da, verujući u svoje ideje i potencijale, donose dobre finansijske odluke i dostignu finansijsko zdravlje – kako za sebe i svoje bližnje tako i za svoje poslovne poduhvate.

Da bismo pružili najbolju finansijsku podršku svojim klijentima, gradimo banku budućnosti.



Ukratko o Erste Bank a. d. Novi Sad (na dan 31. 12. 2022):

- Opslužuje 465.000 klijenata
- Ima preko 1300 zaposlenih
- Posедуje mrežu od 87 poslovnih jedinica i 4 komercijalna centra



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.



Novi korporativni identitet Erste Grupe i Erste Banke – modernizovan i optimizovan za digitalne medije

Celokupni vizuelni identitet Erste Grupe, samim tim i Erste Banke u Srbiji, biće u potpunosti izmenjen i modernizovan u skladu sa uzbudljivim poslovnim poglavljem tokom kojeg ćemo nastaviti da sledimo viziju naših osnivača, kao i uverenja i vrednosti na kojima Erste Grupa počiva. Postepena implementacija, odnosno uvođenje potpuno novog izgleda na lokalnom tržištu, počinje od januara 2023. godine.

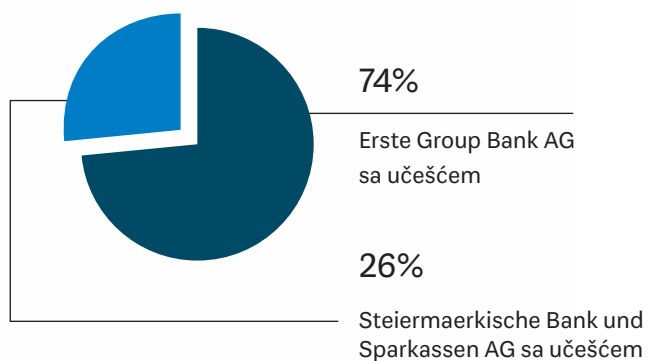
Novi korporativni standardi omogućavaju da naš brend bude predstavljen na jednostavan i jasan način, moderan i prilagodljiv svim kanalima komunikacije. U sasvim novom ruhu, impresivno naglašava svrhu našeg postojanja i posvećenost finansijskom zdravlju.

„Brend može dugoročno biti uspešan samo ukoliko predstavlja odraz jasnih vrednosti i uverenja – i živi u skladu s njima. To je ono po čemu se izdvajamo još od našeg osnivanja pre više od 200 godina. Naše klijente stavljamo u središte svega što radimo i sa njima gradimo ravnopravan odnos pun uzajamnog poštovanja. Želimo da ljudi prepoznaju naše vrednosti, osete ovu našu viziju, i to je upravo ono čemu će naš novi korporativni dizajn grupe doprineti“, izjavio je ovim povodom Vili Černko, predsednik Izvršnog odbora Erste Grupe.

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.

Akcionari Erste Bank a. d. Novi Sad su:



Ključni rezultati poslovanja u 2022:

- Krediti stanovništvu i mikroklijentima uvećani su za 5,3% u odnosu na kraj 2021. godine i iznose 110,71 milijardu dinara; depoziti stanovništva i mikroklijenata uvećani su za 7,7% i iznose 132,18 milijardi dinara.
- Krediti pravnim licima porasli su za 9,1% u odnosu na kraj 2021. godine i iznose 111,55 milijardi dinara; depoziti pravnih lica viši su za 13,3% i iznose 94,84 milijarde dinara.
- Dobit od kamata viša je za 13,8% u odnosu na isti period prethodne godine i iznosi 10,2 milijarde dinara, dok je dobit od naknada i provizija viša za 22% i iznosi 3,35 milijardi dinara.
- Neto dobit na kraju 2022. godine iznosi 2,34 milijarde dinara.
- Bilansna suma je uvećana za 10,3%, sa 320 milijardi dinara na kraju 2021. godine, na 352 milijarde dinara.
- NPL koeficijent je na kraju 2022. godine iznosio 2,5%.

„Ponosna sam što smo i ove godine zabeležili rast u najvažnijim segmentima poslovanja. Solidan rast kredita u svim kategorijama i dvocifren rast depozita pravnih lica potvrđuju da klijenti u nama prepoznaju sigurnog partnera na kojeg uvek mogu da se oslone. Ovo ne bi bilo moguće da svi zaposleni ne ulažu ogroman trud kako bi izašli u susret potrebama klijenata. Nastavićemo da budemo oslonac našim klijentima, pružajući im, pored personalizovanih bankarskih proizvoda, i višeslojnu podršku preko različitih edukativnih i savetodavnih programa, po kojima smo prepoznatljivi na tržištu“, izjavila je Jasna Terzić, predsednica Izvršnog odbora Erste Banke a. d. Novi Sad.

GENERISANA I DISTRIBUIRANA VREDNOST U 000 DIN	2020.	2021.	2022.
Ukupni prihodi	10.212.707	11.653.462	13.444.697
Ukupni rashodi	6.518.265	6.999.734	7.904.890
Operativni rashodi	2.939.133	3.081.578	3.765.767
Rashodi u vezi sa zaposlenima	2.897.803	3.170.463	3.400.769
Rashodi u vezi sa obezbeđivanjem kapitala	/	/	/
Rashodi u vezi sa obavezama prema državi	51.247	63.862	74.373
Troškovi amortizacije	622.542	680.764	663.358
Rashodi u vezi sa zajednicom	7.540	3.066	623

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



Upravljačka struktura

Članovi Upravnog i Izvršnog odbora Erste Bank biraju se na mandat do četiri godine, uz neograničenu mogućnost ponovnog izbora i prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije. Zakon o bankama i Statut banke regulišu pitanja izbora članova organa upravljanja Banke. Upravni odbor Banke čini najmanje pet članova, uključujući i predsednika. Članove Izvršnog odbora bira Upravni odbor. Jedna trećina članova Upravnog odbora, u skladu sa Zakonom o bankama, mora da bude nezavisna od banke, što znači da nema direktno ni indirektno vlasništvo u banci, ni u članu bankarske grupe kojoj ta banka pripada, kao i da nije zaposlena u banci ni u članici bankarske grupe kojoj banka pripada, niti kod akcionara banke. Narodna banka Srbije može propisati dodatne uslove koje lice mora ispuniti da bi se smatralo nezavisnim od banke. Članovi upravnog odbora banke moraju imati dobru poslovnu reputaciju i odgovarajuće kvalifikacije, koje propisuje Narodna banka Srbije. Najmanje tri člana upravnog odbora banke moraju imati odgovarajuće iskustvo iz oblasti finansija, a najmanje jedan član upravnog odbora mora aktivno znati srpski jezik i imati prebivalište na teritoriji Republike Srbije.



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

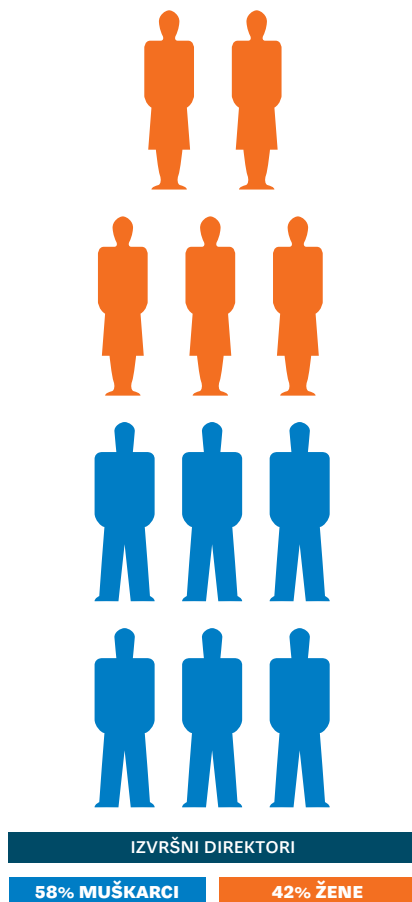
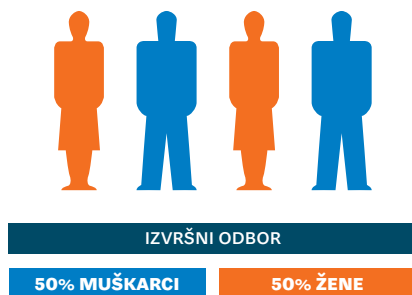
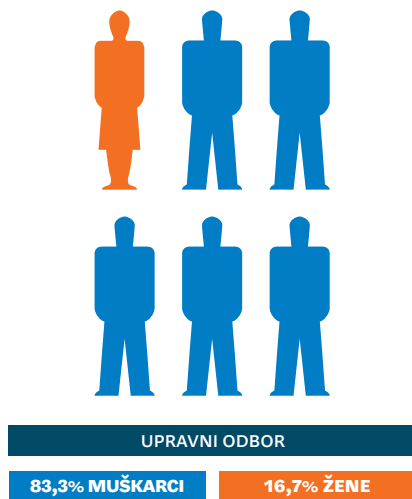
Promene na čelu Erste Banke – Jasna Terzić nova predsednica Izvršnog odbora Erste Banke a. d. Novi Sad

Jasna Terzić, nakon svih neophodnih odobrenja Narodne Banke Srbije, imenovana je na poziciju predsednice Izvršnog odbora Erste Banke 1. juna 2022. godine.

Pored nove uloge predsednice Izvršnog odbora Erste Banke, Jasna Terzić je nastavila da bude odgovorna za Sektor poslovanja sa stanovništvom, a privremeno je preuzela odgovornost za tržište kapitala i poslovanje sa privredom, dok ne bude imenovan novi član/članica za ovaj segment poslovanja. Nakon završenog Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Novom Sadu, sa specijalizacijom za međunarodne ekonomske odnose, Jasna Terzić je pre skoro tri decenije zakoračila u svet bankarstva. Od oktobra 2005. godine članica je Izvršnog odbora Erste Banke. U njenoj nadležnosti su poslovanje sa stanovništvom, malim preduzećima i preduzetnicima, marketing, ljudski resursi i upravljanje imovinom.

Jasna Terzić je od samog početka vrlo posvećeno radila na modernizaciji bankarskih usluga i unapređenju odnosa sa klijentima. Kao rezultat toga, indeks zadovoljstva klijenata godinama je već među najvišim na bankarskom tržištu Srbije, a tržišno učešće u segmentu poslovanja sa stanovništvom je preko sedam posto. Pod njenim vođstvom pokrenut je i jedinstveni program „Korak po korak“, namenjen startapima, socijalnim preduzećima i organizacijama civilnog društva koji tradicionalno nisu imali pristup bankarskim proizvodima.

„Njeno impresivno iskustvo, doprinos razvoju poslovanja naše banke u Srbiji, konstantna želja za učenjem i usavršavanjem, ali i energija koju poseduje, uveravaju me da će ona uspešno nastaviti da vodi Erste Banku“, izjavio je Ingo Blajer, predsednik Upravnog odbora Erste Banke a. d. Novi Sad i član Izvršnog odbora Erste Grupe.



Upravni odbor Erste Banke na dan 31. 12. 2022. činilo je šest članova:

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

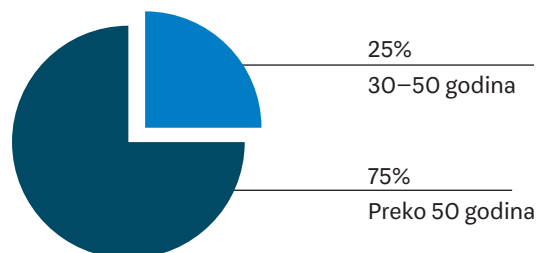
Izvršni odbor Erste Banke na dan 31. 12. 2022. činilo je četiri člana:

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

Starosna struktura unutar Izvršnog odbora Banke:

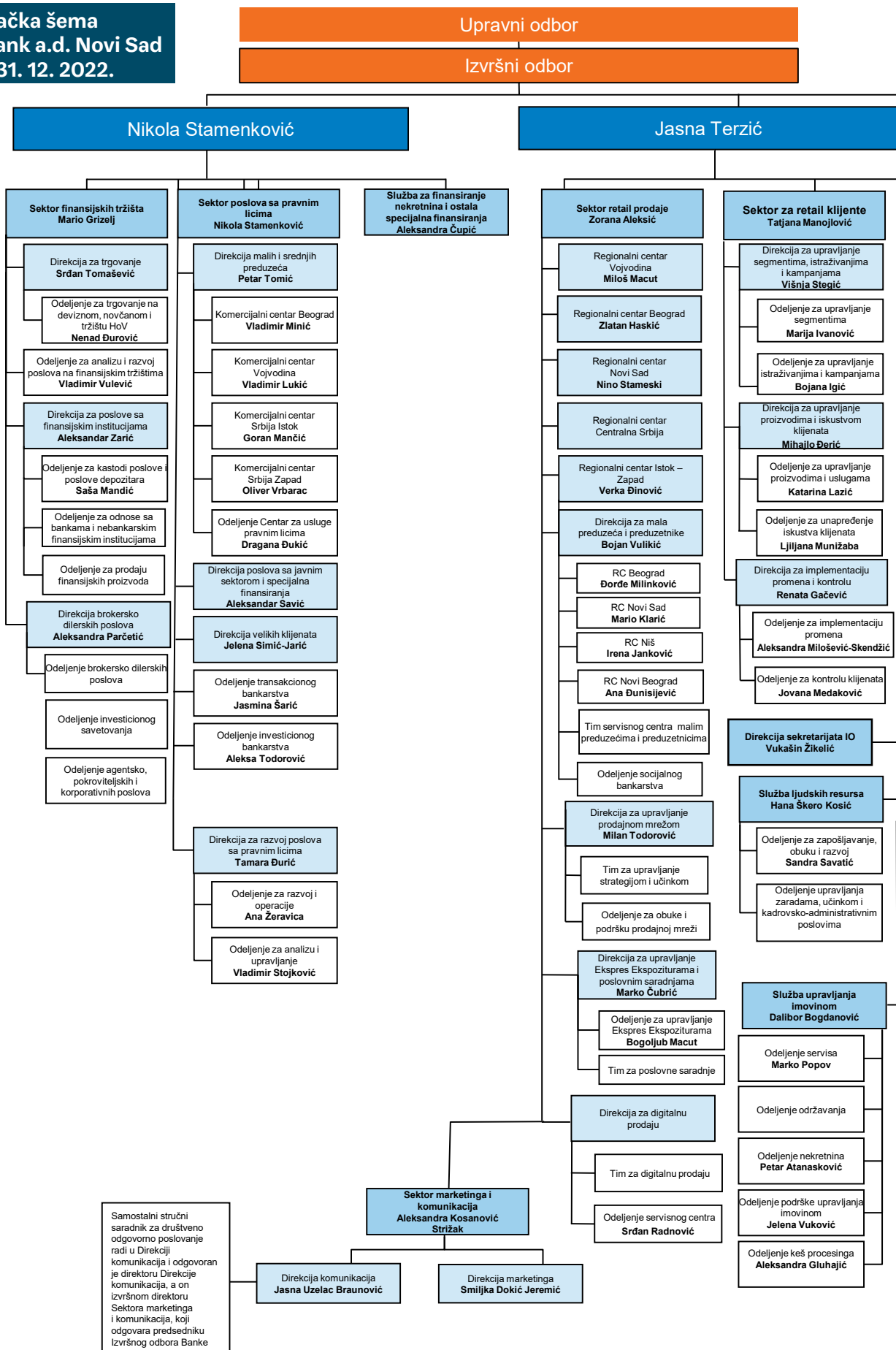
Ispod 30 godina: /

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

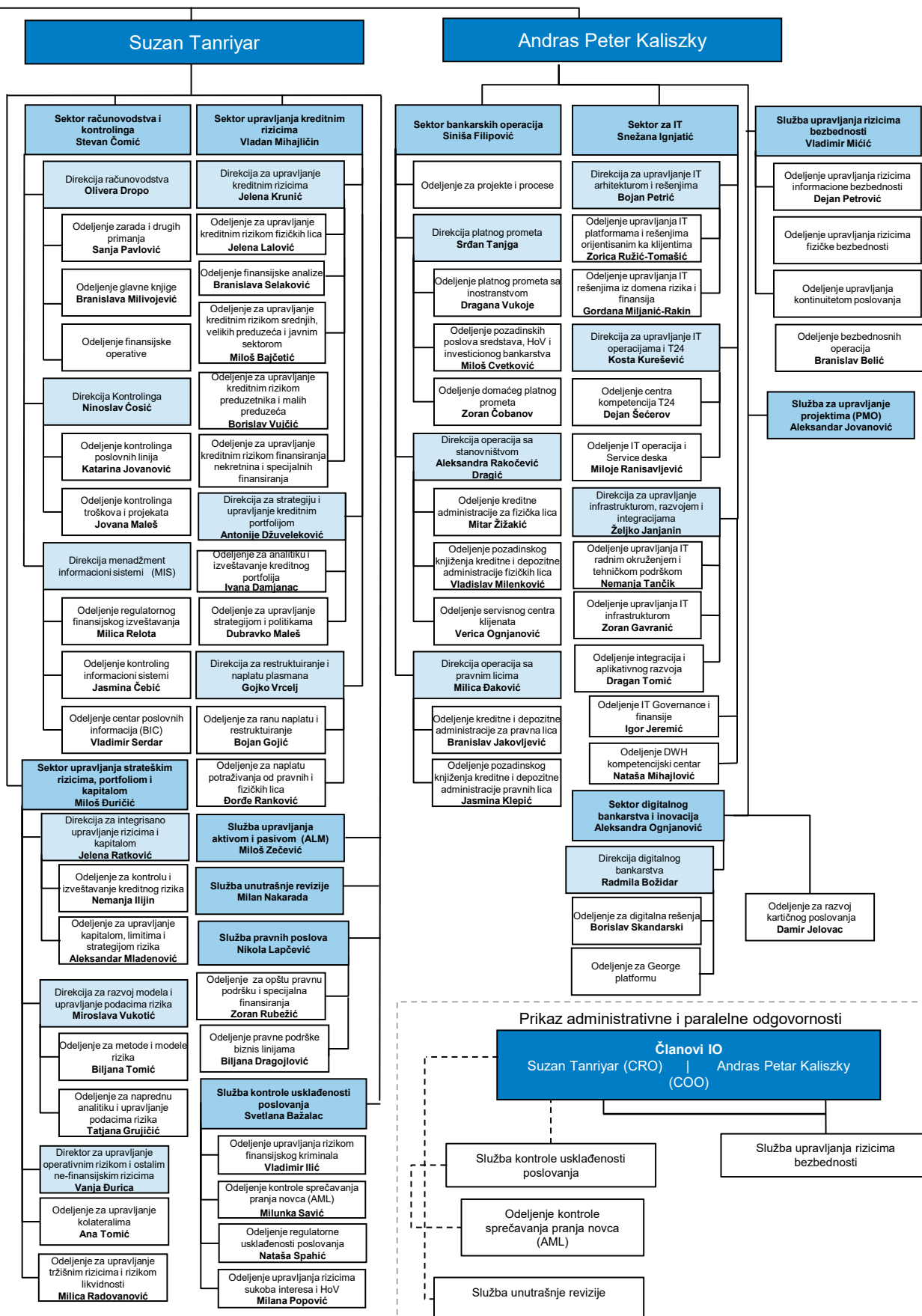


Informacije o akcionarima i članovima najviših upravljačkih tela Erste Bank a. d. Novi Sad dostupne su na sajtu www.erstebank.rs





= Sektor / Služba
 = Direkcija
 = Direkcija odgovorna Izvršnom odboru



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

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

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

Kanali komunikacije između upravljačkih tela i zaposlenih

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

Tri puta godišnje održavaju se sednice Evropskog saveta zaposlenih Erste Grupe (EEC), koji čine izabrani predstavnici zaposlenih i sindikalni predstavnici zaposlenih. Sednice EEC održavaju se u dvodnevnom formatu i stalni gosti na ovim sednicama su generalni direktor Erste Grupe i direktor Službe ljudskih resursa Erste Grupe, a ostali članovi tima menadžment borda Erste Grupe povremeni su gosti. 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.

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

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

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.



4. Pristup održivosti

Erste Banka je od samog početka integrisala principe održivosti u svoje postojanje, razvoj i svakodnevno poslovanje. Naša banka društvenu odgovornost i održivi razvoj shvata kao ključne karike za poslovanje i opstanak. Sa ponosom možemo reći da je iza nas već 14 strateški vođenih godina u ovoj oblasti. Od 2008. godine imamo Strategiju Društveno odgovornog poslovanja koja se razvijala i menjala u skladu sa tržištem, okruženjem i potrebama i očekivanjima zaposlenih, klijenata, partnera i drugih relevantnih stejkholdera. Strategiju Društveno odgovornog poslovanja usvaja Izvršni odbor Banke.

U okviru ključnih oblasti:

1. Dobro korporativno upravljanje
2. Odgovornost u radnom okruženju
3. Odgovornost prema klijentima
4. Odgovornost u lancu nabavke
5. Odgovornost prema lokalnim zajednicama
6. Odgovornost prema životnoj sredini

Prioritetne teme kojima se bavimo jesu:

- o Finansijsko opismenjavanje i edukacija
- o Podrška razvoju socijalnog preduzetništva, startapova, samozapošljavanju i zapošljavanju
- o Kultura i umetnost, sa posebnim akcentom na inkluzivnu umetnost
- o Obrazovanje i popularizacija nauke
- o Sport i fizička kultura

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

Transparentno komuniciranje o učincima u ovim oblastima takođe praktikujemo od početka – već 15 godina redovno izveštavamo o uticajima na održivost. Detaljnije o našim praksama izveštavanja i korišćenoj metodologiji pročitajte u odeljku „O Izveštaju“, strana [72](#).

Naš pristup karakterišu učenje, saradnja, prenošenje stečenog iskustva, umrežavanje, pa smo upravo zato osnivači i članica najrelevantnijih inicijativa ove oblasti u Srbiji: Foruma za odgovorno poslovanje, Globalnog dogovora UN – Kancelarija za Srbiju, Srpskog filantropskog foruma. U aprilu 2021. godine formiran je i Nacionalni savet za društveno odgovorno poslovanje pri Privrednoj komori Srbije, a Sonja Konakov Svirčev, dugogodišnja ekspertkinja za društveno odgovorno poslovanje u Erste Banci, pozvana je u ovo telo kako bi svojim znanjem i iskustvom doprinela važnim temama kao što su promocija nefinansijskog izveštavanja i njegovo približavanje javnosti i kompanijama u skladu s novim Zakonom o računovodstvu, izmenama Zakona o volontiranju, finansijskim olakšicama banaka za podršku humanitarnim organizacijama, lobiranja za ukidanje PDV-a na donacije hrane i mnogim drugim aktuelnim temama i izazovima našeg društva.

Naše poslovanje i izveštavanje usklađeno je sa više međunarodno priznatih principa i metodologija:

- o 10 principa Globalnog dogovora UN
- o Principima osnaživanja žena UN
- o UN Standardima ponašanja za preduzeća u borbi protiv diskriminacije LGBTI osoba
- o Ciljevima održivog razvoja UN
- o Global reporting Initiative – GRI Universal Standards 2021

Naši ključni stakeholderi

Zainteresovane strane Erste Banke identifikovane su prilikom izrade Strategije društveno odgovornog poslovanja, primenjujući principe 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 PROMOVIŠU DOP	KONFERENCIJE, DOGAĐAJI, SASTANCI, DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	OSTALA POSLOVNA UDRUŽENJA	DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	OSTALI	DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
KLIJENTI	FIZIČKA LICA	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, DRUŠTVENE MREŽE
	PRAVNA LICA – MALA PREDUZEĆA I PREDUZETNICI	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, DRUŠTVENE MREŽE
	PRAVNA LICA – MALA I SREDNJA PREDUZEĆA, VELIKI KLIJENTI I JAVNI SEKTOR	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, UGOVORI
ŽIVOTNA SREDINA	/	N/A

ZAJEDNICA	LOKALNI NIVO (U MESTIMA U KOJIMA BANKA POSLUJE)	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ
	NACIONALNI NIVO	MEDIJI, VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ
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. Preko navedenih kanala komunikacije, kao najrelevantnije teme za stejkholdere izdvojile su se odgovorna komunikacija prema klijentima, promocija DOP-a u poslovnom sektoru, razvoj i usavršavanje zaposlenih, antikorupcija i zaštita konkurencije, te bezbednost i zdravlje na radu.

Upravljanje održivošću

Uključenost najvišeg menadžmenta od ključne je važnosti za uspešno integrisanje održivosti u sve aspekte poslovanja. Izvršni odbor Banke predlaže nove strateške pravce, uključuje se u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade davanjem sugestija i predloga. Izvršni direktori su direktno uključeni u ovaj proces, uz bar jednu osobu koja je iz određenog organizacionog dela odgovorna za dalje aktivnosti i realizaciju. 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. Koliko je tema brige o životnoj sredini i društvu važna za dalji strateški razvoj i opstanak dodatno pokazuje opredeljenje Erste Grupe koja je svim lokalnim najvišim upravljačkim telima po prvi put definisala bonus ciljeve u skladu sa ESG (*Environmental, Social, Governance*) smernicama.



5. Poslovna etika i odgovorne poslovne prakse

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.

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 sukoba interesa i sprečavanje mita i korupcije
- Politika za upravljanje reputacionim rizikom
- Smernice za merenje reputacionog rizika
- AML program za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma
- Program usklađenosti sa propisima o zaštiti konkurencije
- Politika upravljanja rizikom od finansijskog kriminala
- Whistleblowing pravilnik (Pravilnik o zaštiti uzbunjivača)
- Whistleblowing procedura
- Procedure o utvrđivanju odgovornosti zaposlenih
- Politika nagrađivanja

Kodeks poslovnog ponašanja

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

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

Kodeks se naslanja na viziju, misiju i korporativne vrednosti Banke. Usmerava nas da postupajući odgovorno, s poštovanjem i održivo u svim aspektima poslovanja, štitimo i dalje osnažujemo svoju dobru reputaciju i gradimo poverenje među svojim stejkholderima. 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 je dostupan na portalu Banke za sve zaposlene kao i na sajtu Banke za sve stakeholdere.

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 su u obavezi da procene potencijalne rizike u svom domenu i da definišu način na koji će ih kontrolisati, dok su zaposleni u obavezi da primenjuju kontrolne postupke u svom svakodnevnom radu.

U skladu sa Odlukom o upravljanju rizicima Narodne banke Srbije, kao i za potrebe Interne procene adekvatnosti kapitala (ICAAP), Banka je dužna da razmatra sve materijalno značajne rizike u skladu sa svojim rizičnim profilom. Dodatno, u skladu sa procenom materijalnosti navedenih vrsta rizika, Banka je razvila odgovarajuće procese, metodologije i alate kako bi njima upravljala.

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

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

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

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)

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

Da bismo to obezbedili:

- o 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;
- o identifikujemo, prijavljujemo i ne izvršavamo sumnjive transakcije koje se odnose na pranje novca i finansiranje terorizma, zloupotrebu osetljivih informacija, manipulisanje tržištem i insajdersko trgovanje;
- o poznajemo svoje klijente, poslujeemo samo s klijentima koje smo identifikovali u skladu sa propisima i samo u slučajevima kada razumemo poslovanje klijenta;
- o identifikujemo, rešavamo i/ili obelodanjujemo sve potencijalne sukobe interesa;
- o vodimo striktnu politiku borbe protiv korupcije i podmićivanja, sprečavamo davanje i primanje mita i/ili plaćanja u cilju ubrzanja poslovnih postupaka;
- o definišemo aranžmane koje čine pravila, alati i kanali za njihovo sprovođenje i sankcionisanje, a sve u cilju obezbeđivanja adekvatne sigurnosti i bezbednosti naših zaposlenih, imovine i reputacije;
- o svojim klijentima, poslovnim partnerima i posetiocima obezbeđujemo prijatan i siguran ambijent;
- o obezbeđujemo redovnu obuku iz oblasti kontrole usklađenosti poslovanja, uključujući redovne obuke u oblasti sprečavanja pranja novca, finansiranja terorizma i ciljanih finansijskih sankcija za sve zaposlene u Banci;
- o 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;
- o potpisali smo Deklaraciju o borbi protiv korupcije Globalnog dogovora UN u Srbiji i posvećeni smo njenoj implementaciji u svakodnevnom poslovanju.

Erste Banka organizator konferencije „Securing the future“

Ponosni smo na organizovanje treće po redu Security & Fraud konferencije pod sloganom „Securing the Future“ kojom je Banka okupila 150 koleginica i kolega iz različitih finansijskih i drugih institucija iz šest zemalja: Srbije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Hrvatske, Severne Makedonije i Austrije, sa ciljem da interaktivnim radom svih eksperata iz oblasti bezbednosti i upravljanja rizicima finansijskog kriminala dođemo do najbitnijih preporuka. Diskutovalo se o intenziviranju edukacije, u cilju smanjenja rizika bezbednosti i prevara, o tome kako prepoznati različite oblike fišinga, kako se zaštititi od prevara na bankomatima i tokom internet plaćanja, o činjenicama značajnim za zaštitu informacionih sistema malih i srednjih preduzeća kao i o mnogim drugim temama.

Prevenција prevara i zloupotreba

U Erste Banci postoji odeljenje koje se bavi isključivo sprečavanjem zloupotreba i prevara, Odeljenje upravljanja rizikom finansijskog kriminala (FCM – Financial Crime Management), ali da bi se zloupotrebe predupredile neophodna je konstantna uključenost i podrška svih kolega. Jedan od osnovnih alata za upravljanje internim prevarama jeste prijava sumnje na prevaru – tzv. Whistleblowing (u lokalnoj regulativi nazvano „Uzbunjivanje“) – gde osim klijenata i partnera, prijavu mogu da vrše i zaposleni Banke prvenstveno s ciljem zaštite Banke, pa samim tim i svog radnog mesta i statusa, kao i klijenata Banke. Banka stavlja akcenat na prevenciju prevara i identifikovanje mogućih prevara pre nego što se dogode, dok iz detektovanih slučajeva izvodi zaključke radi daljeg unapređenja procesa koji bi predupredio ovakve događaje, čime se smanjuje broj negativnih efekata, loših plasmana i, konačno, utiče da budući proizvodi klijentima budu jeftiniji, a Banka konkurentnija na tržištu.

Banka ima posebno Odeljenje upravljanja rizicima sukoba interesa i HoV čija je nadležnost upravljanje rizicima svih vrsta sukoba interesa koji mogu nastati u vezi s bankarskim poslovanjem, kao i privatnim aktivnostima zaposlenih, uključujući rizik hartija od vrednosti (securities compliance) i reputacioni rizik. Ustanovljene su posebne politike upravljanja navedenim rizicima

koje imaju za cilj zaštitu klijenata u domenu compliance rizika, sprečavanje zloupotrebe tržišta kapitala i za compliance relevantnih informacija koje proističu iz posebnih ovlašćenja.

Uz to, Erste Banka je član Foruma za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, čiji je osnovni cilj efikasna zaštita klijenata banaka, pravnih i fizičkih lica, od prevara i zloupotreba u postupku odobravanja i korišćenja kredita, kao i zaštita samih banaka. Članovi Foruma međusobno razmenjuju podatke i informacije relevantne za otkrivanje i sprečavanje prevara. Banka, kao i ostali članovi Foruma, ima obavezu da podatke i informacije do kojih je došla u komunikaciji sa drugim članovima Foruma čuva kao poslovnu tajnu, u skladu sa propisima i aktima poslovne politike Banke. Zaposleni EBS su dali značajan doprinos i u osnivanju lokalnog ogranka najznačajnije svetske asocijacije – ACFE.

Zaštita od korupcije

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

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

Interni sukob interesa koji može ukazivati na korupciju definiše se kao bilo koji sukob koji može nastati, pored ostalog, i kao razlika između privatnih i poslovnih interesa zaposlenog, gde je privatni interes iskazan u novcu, dok je poslovni interes iskazan u lojalnosti poslodavcu, poštovanju klijenata, primeni i pridržavanju svih propisa, očuvanju ugleda poslodavca i sopstvenog ugleda, itd. Mehanizmi



kojima se umanjuje ovakva vrsta sukoba interesa jesu podizanje svesti zaposlenih o organizacionoj kulturi i politici Banke u vezi sa čišćenjem ovih dela, zatim ukazivanje na posledice u slučaju nastanka ovih dela, te obavezna prijava privatnih poslovnih aktivnosti svih zaposlenih i njihova analiza u domenu sukoba interesa, mogućnost prijave počinilaca ili sumnje na počinioce Whistleblow procesom, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala i generalno sprečavanja sukoba interesa.

Pod eksternim sukobom interesa, Banka podrazumeva sukob interesa klijenta (ili drugog poslovnog partnera) između privatnog interesa za uštedu, povoljnije uslove, lakši i brži način dolaska do novca generalno i interesa za fer poslovanje, poštovanje propisa, poštovanje bankarske institucije itd. Mehanizmi kojima se umanjuje ovakva vrsta sukoba interesa pre svega su analiza reputacionog rizika u vezi sa klijentom i ponovno podizanje nivoa svesti zaposlenih o izbegavanju ovakvih vrsta sukoba interesa, kao i savetovanje zaposlenih o prebacivanju aktivnosti koje mogu voditi sukobu interesa u druge organizacione jedinice, gde se taj sukob ne može iskazati, ili se bar može kontrolisati, obuke o posledicama i važnosti prijave sumnje na počinioce, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala i sprečavanja sukoba interesa, obavezna primena nezavisnog tenderskog modela ocene dobavljača itd.

U toku 2022. godine sprovedena je analiza rizika od korupcije u svim poslovnim jedinicama Banke. Ova analiza inače se sprovodi na svake dve godine, uz obavezu revidiranja ukoliko se pojave nove relevantne informacije za procenu. Detektovani rizici odnose se na funkciju prodaje, koja je u interakciji sa klijentima, pa samim tim može dati i primiti bilo koju vrstu podsticaja. Mitigacija rizika vrši se permanentnim obukama, kao i kontrolom poklona koje su zaposleni primili ili poklona datih od zaposlenih.

Podizanje svesti zaposlenih i namenske obuke izuzetno su važan deo sistema upravljanja rizicima povezanim sa korupcijom. Za najviše nivo menadžmenta po potrebi sprovodi se 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 2022. godine posebnu ciljanu obuku o antikorupciji, uz polaganje odgovarajućeg testa, imala su sva četiri člana Izvršnog odbora Banke (100%).



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

Tema antikorupcije sastavni je deo obuke za sve novozaposlene, koja se sprovodi jednom mesečno i obuhvata obuku o nefinansijskim rizicima, rizicima finansijskog kriminala, opštim odredbama o sukobu interesa, korupciji i reputacionom riziku. Cilj obuke je upoznavanje zaposlenih sa nultom tolerancijom, rizicima, načinima prepoznavanja, načinima prijave i eskalacije slučajeva povezanih s rizikom, relevantnim aktima koje je potrebno poznavati i osobama za kontakt za bilo koje pitanje iz ove oblasti. Obuka se sprovodi u direktnoj komunikaciji korišćenjem prezentacija. Izvršena je integracija obuke o antikorupciji i u sistem e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke za sve zaposlene periodično, odnosno najmanje na svake dve godine, kao i sistem 'face to face' obuka koje Upravljanje rizicima finansijskog kriminala svake godine drži funkcijama Banke. Obuke o antikorupciji sistemom e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke vrše se prezentovanjem informacija, te se zatim korišćenjem posebne aplikacije (TEA) vrši testiranje zaposlenih o navedenim temama, sa ciljem jačanja svesti o rizicima, postojanju regulative i akata u kojima se ona nalazi, te merama mitigacije rizika i osobama zaduženim za upravljanje rizicima. U toku 2022. godine o antikorupcijskim procedurama testirano je 86,4% zaposlenih i svi su uspešno položili test. Nakon kontrole testova svim testiranim zaposlenima, ukazuje se na eventualne pogrešne odgovore koje su dali u testu, te se postiže kontinuirana obuka i nakon evaluacije testa.

U toku 2022. godine, pored standardnih obuka na temu korupcije i testiranja zaposlenih, koje se redovno sprovode, Banka je organizovala Security i Fraud konferenciju – najveći događaj te vrste na lokalnom području. Uz učešće više od 150 eksperata iz šest zemalja, kao proizvod konferencije nastao je materijal koji dodatno pomaže klijentima, zaposlenima, zajednici, da se umanje rizici korupcije i sukoba interesa. Pozitivni uticaji ovakvim podizanjem standarda na tržištu, kao i liderstvo u sektorskim inicijativama, poznata su karakteristika EBS u ovim oblastima.

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

U oblasti sprečavanja sukoba interesa svake godine drže se obavezne obuke za sve zaposlene Banke, uključujući i najviše rukovodstvo, i to opšta obuka za sve zaposlene, i napredna obuka za tzv. jedinice poverljivosti kao organizacione jedinice koje su po prirodi posla u češćem dodiru sa informacijama relevantnim za usklađenost poslovanja, zbog čega postoji veći potencijal sukoba interesa. U 2022. godini ove je obuke položilo 95,5% zaposlenih Erste Banke. Uz to, obuka o sukobu interesa je i sastavni deo svake „Dobro došli u Erste“ obuke, koju prolaze svi novozaposleni Banke.

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

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:

- o informišemo zaposlene o ponašanju koje narušava slobodnu i fer konkurenciju i zabranjujemo im da sklapaju poslovne dogovore koji narušavaju slobodnu i fer konkurenciju;
- o ne zloupotrebjavamo svoj položaj na tržištu i obezbeđujemo da sva poslovna spajanja i povezivanja ispunjavaju sve važeće zahteve koje propisuju antimonopolski zakoni;
- o ne kršimo prava trećih lica kada 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:

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

Upoznavanje sa Programom uključeno je od 2013. godine u redovne obuke svih novozaposlenih „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.

6. Odgovorno finansiranje i finansijska inkluzija

Nastojimo da upoznamo i razumemo naše klijente kako bismo mogli da im ponudimo proizvode i usluge koji će na najbolji način doprineti njihovoj finansijskoj nezavisnosti, stabilnosti i razvoju, bilo da su u pitanju pojedinci, startapovi, mala preduzeća ili velike kompanije. Kao odgovorna finansijska institucija, Erste Banka je posvećena razvoju inkluzivnih finansijskih proizvoda i finansijskom opismenjavanju.

— 6.1. Odgovorno finansiranje

Prilikom donošenja poslovnih odluka u vezi s finansiranjem, pored ekonomskih faktora razmatraju se takođe društveni, ekološki i etički kriterijumi.

Da bismo to obezbedili:

- formulišemo i sprovodimo principe odgovornog finansiranja kako bismo uređivali svoje poslove finansiranja privrede u osetljivim industrijskim sektorima;
- formulišemo i sprovodimo principe zaštite životne sredine i socijalnog okruženja kako bismo u skladu s njima lakše i brže donosili poslovne odluke;
- procenjujemo kriterijume povezane sa zaštitom životne sredine, društveno i korporativno upravljanje za celokupan spektar finansiranja privrede, tzv. „Procena na osnovu ESG kriterijuma“ (*Environmental, Social, Governance - ESG Assessment*).

U junu 2013. godine usvojena je i Politika odgovornog finansiranja, sa 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 je od tada imala više ažuriranja, a od marta 2021. godine dopunjena je svim relevantnim oblastima u skladu sa definisanim pravilima i smernicama poslovanja Grupe kao i lokalne Banke u ovoj oblasti. Ovim poslednjim dopunama i proširenim sadržajem u nju je integrisan sa- držaj prethodno važeće Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja.

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

U 2022. godini ispunjenost uslova u skladu sa Politikom odgovornog finansiranja sprovedena je za 46 klijenata, u ukupno 98 slučajeva – pojedinačnih zahteva klijenata. Zabeležen je jedan slučaj u kom se odustalo od saradnje nakon analize.

Politika odgovornog finansiranja dostupna je zaposlenima na internom portalu Banke – 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.

Ulaganje u održivi razvoj

Odgovoran pristup finansiranju suštinski je utkan u naše poslovanje i u naše strateško opredeljenje da doprinosimo održivoj bu- dućnosti za naše klijente, zaposlene i zajednicu. Prepoznajući klimatske promene kao jedan od najvećih globalnih izazova današ- njeg društva, Erste Banka je u skladu sa svojom Politikom o odgovornom finansiranju i Politikom finansiranja obnovljivih izvo- ra energije posvećena finansiranju različitih projekata energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije. Projekti povezani sa

obnovljivim izvorima energije podrazumevaju veoma kompleksne aktivnosti kako za nosioce projekata tako i za finansijske institucije. Finansiranje se zasniva na studijama o uticaju projekata na životnu sredinu u zajednici u kojoj se gradi, odobrenju lokalnih vlasti, usklađenosti sa svim lokalnim zakonima i propisima, kao i na poštovanju specifičnih standarda za finansiranje u ovoj oblasti.

Erste Banka, zajedno sa partnerima iz Evropske banke za obnovu i razvoj, aktivno radi na promovisanju energetske efikasnosti u domaćinstvima, te u skladu sa tim nudi opciju **kredita za energetske efikasnosti za fizička lica**, koji se može iskoristiti za zamenu stolarije, adaptaciju stambene fasade, kupovinu opreme za grejanje ili drugu namenu koja doprinosi ekonomičnosti i uštedi energije.

Kredit uključuje i finansijski podsticaj u iznosu od 15% do 20% od iznosa kredita za individualne stanove – to je bespovratni novčani iznos koji isplaćuje EBRD uz podršku Evropske unije. Osim toga, sredstva koja se vraćaju finansijskim podsticajem nemaju unapred definisanu namenu – klijenti ih, naime, mogu slobodno koristiti za ostale potrebe svog domaćinstva.

Sa svrhom unapređenja energetske efikasnosti tokom 2022. godine realizovano je 763 kredita fizičkim licima u volumenu od 488.394.919 RSD. Na ovaj način je 763 domaćinstva ugradilo energetski efikasnu tehnologiju, opremu i materijale u svoje domove u 2022. godini.

Kada je reč o pravnim licima, u septembru 2022. godine, Erste Banka je potpisala sa EBRD-om Ugovor za novu kreditnu liniju „EBRD Sustainable Reboot SME Programme“ – linija za energetske efikasnosti i obnovljive izvore energije. EBRD Reboot kreditna linija ima namenu da finansira investicije malih i srednjih preduzeća u Republici Srbiji, koje će potpomoći poboljšanje konkurentnosti i usaglašenosti sa tehničkim standardima EU *acquis communautaire* (Pravnog nasleđa Evropske Unije). Iz ove kreditne linije finansiraju se mnogobrojni projekti solarnih panela, mašina za proizvodnju i rad samih kompanija, proizvodne pogone i slično, kao poboljšanje konkurentnosti krajnjih korisnika, a sve u skladu sa EU direktivama u oblastima socijalne, zdravstvene i zaštite životne sredine.

Ugovor EBRD Reboot Program potpisan je u iznosu od 15.000.000 EUR. Iz ove kreditne linije, klijentima su obezbeđena bespovratna sredstva (grantovi), po verifikaciji projekata, u iznosu od 15% od odobrenog kredita.

U 2022. godini za projekte energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije plasirana su sledeća sredstva:

- o iz KFW 2014. KL 4.800.000 EUR;
- o iz EBRD CSP 2021. za OIE 23.084,43 EUR;
- o iz EBRD CSP 2021. za EE 2.766.386,17 EUR;
- o iz EBRD Reboot 2022. za OIE 943.088,67 EUR;
- o iz sredstava banke za EE 9.819.941,18 EUR, a za OIE 10.324.716,55 EUR;

Sredstva su namenjena za mini hidroelektrane, biogasna postrojenja, vetropark, poljoprivrednu proizvodnju i nabavku sirovina neophodnih za rad biogasnih postrojenja.

Erste Banka se u 2022. godini uključila u državni projekat „Čista Srbija“, kojim je planirana izgradnja 5.206.000 metara nove kanalizacione mreže i 165 postrojenja za preradu otpadnih voda, što će podići kvalitet života velikom broju građana. U okviru ovog projekta, Banka obezbeđuje sledeće proizvode: garancije za povraćaj avansa, garancije za dobro izvršenje posla, i dr. U 2022. godini plasirano je oko 10 miliona evra garancija za građevinske firme koje pripadaju MSP sektoru, a projekat će se nastaviti i narednih godina.



— 6.2. Finansijska inkluzija

Verujemo da je unapređenje pristupa finansijskim proizvodima i uslugama svim pojedincima i sektorima društva ključno za postizanje inkluzivnog i održivog razvoja. Posebno smo usmereni i na podršku socijalnom preduzetništvu u Srbiji, kao jednom od održivih pristupa rešavanju društvenih izazova. Pored kreiranja inkluzivnih programa i finansijskih proizvoda i usluga, preduslove za napredak i održivost čitavog društva stvaramo i unapređenjem finansijske pismenosti.

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 fizičkim licima s malim prihodima. Da bismo dali šansu našim klijentima da poboljšaju svoju ekonomsku situaciju, nudimo bankarske proizvode poput tekućih i štednih računa, proizvode osiguranja i finansiranje. 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.

Samo u 2022. godini kroz program „Korak po korak“ Erste Banka je kreditno podržala 98 startupova i 4 organizacije civilnog društva u ukupnom volumenu od 145.646.707 RSD. Startup klijentima, korisnicima programa obezbedili smo preko 230 sati mentorske podrške, dvostruko više nego u prethodnoj godini.

Ključni pokazatelji dosadašnjeg ekonomskog i socijalnog uticaja programa:



Rezultati finansiranja NGO i socijalnih preduzeća



Rezultati finansiranja startup klijenata



Rezultati finansiranja malih RPG (specijalni projekat „Naše selo“)



Proširenje programa na fizička lica sa niskim prihodima do sada je realizovano kroz program „Naše selo“, u koji se Banka uključila 2019. godine. Program se sprovodi u partnerstvu sa Delta Holdingom, u selima Dubočane i Mala Jasikova kod Zaječara, Bačkom Novom Selu u opštini Bač. Projekat je usmeren na unapređenje poljoprivredne proizvodnje i društvenog života u ovim mestima. Do sada je kreditirano blizu 30 poljoprivrednih gazdinstava u ukupnom iznosu od oko 180.000 EUR. Namene kredita su bile različite: za sad 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.

Inovativni instrument socijalnog finansiranja Erste Grupe – „kvazikapital“

Erste Social Finance Holding, zajednički poduhvat Erste Grupe i Erste Fondacije, od 2021. godine u svojoj ponudi ima inovativni instrument socijalnog finansiranja – „kvazikapital“.

Obezbeđen u vidu takozvanog „povlašćenog subordiniranog kredita“, kvazikapital je dostupan u Austriji, Češkoj Republici, Slovačkoj, Srbiji i Hrvatskoj, i pomaže socijalnim preduzećima i neprofitnim organizacijama da rastu i prošire svoj uticaj jačanjem svog kapitala.

Uz finansijsku podršku Evropske unije, Erste Social Finance Holding u prilici je da ponudi i besplatne obuke, vrhunske savetodavne i mentorske usluge, kao i tehničku podršku. Ove usluge pruža inkubator za socijalne inovacije Impact Hub Beč i njegove partnerske organizacije.

Gotovinski kredit za klijente pogođene energetsom krizom

U okviru inicijative unapređenja finansijskog zdravlja svojih klijenata, Erste Grupa je inicirala uvođenje posebnog kreditnog proizvoda koji bi podržao klijente pogođene energetsom krizom i visokom inflacijom. U skladu sa tim, Erste Banka je definisala gotovinski kredit sa posebnim uslovima namenjen lojalnim klijentima (koji primaju zaradu/penziju na račun u banci duže od godinu dana), a čiji su finansijski pokazatelji ukazivali na moguću ranjivost u uslovima rastućih cena energenata i troškova života uopšte. Krediti su odobravani maksimalno u visini prosečnih mesečnih primanja sa rokom otplate do 12 meseci uz atraktivnu kamatnu stopu (ispod prosečne godišnje stope inflacije), kako ne bi bili opterećeni ratom kredita tokom grejne sezone.

Ono što je važno jeste da kredit nije definisan kao namenski i da ukoliko su klijenti već obezbedili ogrev ili smatrali da im nije potrebna podrška za plaćanje računa za grejanje, sredstva iz kredita mogli su utrošiti na pokriće drugih troškova domaćinstva.

Zaključno sa 31. decembrom 2022. godine, plasirano je ukupno 153 kredita, ukupnog volumena od 7.927.775 RSD.

Omladinski račun

Upravljanje novcem je važan deo odrastanja i obrazovanja, a za mladu osobu koja tek započinje svoj finansijski život, tekući račun je veliki i važan korak u procesu finansijske samostalnosti. U Erste Banci postoji mogućnost otvaranja omladinskog računa bez ikakve naknade i bez kasnijih troškova mesečnog održavanja. Pravo na to imaju mladi uzrasta od 16 do 27 godina, uključujući studente i srednjoškolce. Za malde koji imaju 16 ili 17 godina, zahtev za otvaranje računa mora da podnese roditelj ili staratelj.

Uz omladinski račun se dobija sve što je potrebno za jednostavno raspolaganje novcem u digitalnoj eri – kartice i bankarstvo na klik putem mBanking i NetBanking aplikacije. Debitnom karticom mladi mogu bez naknade podizati novac na bankomatima u zemlji i inostranstvu, kao i obavljati onlajn plaćanja. Na ovaj račun može leći i novac koji država uplaćuje kao pomoć mladima.

Finansijska pismenost

Finansijska pismenost nam je veoma važna kako bi ljudi koristeći svoje znanje iz oblasti finansija donosili informisane finansijske odluke koje su u njihovom najboljem interesu u svim oblastima života, unapređujući tako finansijsku situaciju pojedinaca i društva u celini.

Da bismo to obezbedili:

- podržavamo i iniciramo projekte koji se tiču finansijske pismenosti, uz obavezu da moraju da ispune naše kriterijume kvaliteta;
- prenosimo znanje potrebno za donošenje informisanih i utemeljenih odluka o finansijskim pitanjima.

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 kroz različite vidove mentorstva, savetovanja, otkupa proizvoda, podrške promociji i sl.
- Učešćem i podrškom programima, na konferencijama i manifestacijama koje promovišu preduzetništvo, samozapošljavanje, samoodrživost.

Finansijska pismenost u okviru programa „Korak po korak“

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

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

Edukativne radionice za preduzetnice – „Traže se: žene koje veruju u sebe“

Najnoviji izveštaj Svetske banke „Žene, biznis i zakon 2022“ pokazuje da više od dve milijarde radno sposobnih žena u svetu i dalje nema jednake ekonomske mogućnosti kao muškarci, 178 zemalja održava

Prosperitetno savetovanje

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

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

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



zakonske barijere koje sprečavaju njihovo puno ekonomsko učešće, a 95 zemalja ne garantuje istu zaradu za jednak rad. Stoga su osnaživanje žena i zalaganje za rodnu ravnopravnost od suštinskog značaja za prosperitet svakog društva.

U nastojanju da dodatno podrži razvoj ženskog preduzetništva u Srbiji, Erste Banka je pozvala preduzetnice i sve žene koje to žele da postanu, da nominuju teme i prijave se za edukativne radionice koje su održane tokom 2022. godine. Nakon pristiglih prijava u prvom pozivu preko društvenih mreža, dve teme su se izdvojile za početak: biznis plan i finansije u preduzetništvu.

U prvom predavanju na temu finansija u preduzetništvu Aleksandar Vasilski, direktor Valor Grupe, govorio je o temama poput projekcije fiksnih i varijabilnih troškova i formiranja cena usluga. Na drugoj tematskoj radionici specijalista za socijalno bankarstvo u Erste Banci Dragan Jozanov govorio je o biznis planu kao važnom savezniku u poboljšanju poslovanja. On je istakao da, iako kod mnogih postoji nelagoda pri pomisli na izradu ovog važnog dokumenta, biznis plan znatno povećava šanse za uspeh, štedi i novac i vreme u pokretanju i razvoju biznisa, a neizvesnost poslovanja svodi na najmanju meru. Prolazeći sa učesnicama detaljno kroz stavke biznis plana, Jozanov im je predstavio njegove osnovne segmente kao što su opis ideje, najznačajniji proizvodi i usluge, struktura kupaca, dugoročni i kratkoročni planovi, tržište, konkurencija i analiza rizika.

Teme narednih radionica bile su istraživanje tržišta i onlajn oglašavanje, a sa polaznicama su razgovarale Marijana Agić Molnar, Marketing strateg i Data strateg – ekspert u kompaniji Data Do, i Brana Kosanić, Client Service direktor u agenciji Wavemaker.

Radionice su dostupne u onlajn formatu, a njihov sadržaj kreiran je na osnovu potreba i interesovanja samih polaznica. Sve zainteresovane preduzetnice i one koje razmišljaju da započnu svoj biznis, mogu da se prijave za radionice, postavе pitanja i kandiduju svoje teme preko mejla preduzetnice.pitaju@erstebank.rs.

Banka na ovaj način želi da omogući što većem broju žena da razvijaju svoje preduzetničke veštine, unaprede svoj biznis i poboljšaju njegovu održivost i konkurentnost. Edukativne radionice se u velikoj meri oslanjaju na široku bazu znanja i iskustava Erste Banke razvijenu kroz program socijalnog bankarstva „Korak po korak“, namenjen početnicima u biznisu, i prepoznatljivom po jedinstvenoj kombinaciji finansijske podrške i mentorstva.



#ErsteZnali

Erste Banka je 2019. godine pokrenula #ErsteZnali, sveobuhvatni, besplatni i nekomercijalni program finansijske edukacije. Na #ErsteZnali platformi građani mogu pronaći informacije i savete koji se tiču štednje, kartica, bezbednosti na internetu, kredita, kupovine nekretnosti, pokretanja posla, proizvoda osiguranja, investicionih proizvoda i slično. Platforma je u toku 2022. godine imala oko 100.000 jedinstvenih poseta. Detaljnije čitajte u poglavlju „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujeemo“, strana **58–67**.

Pored navedenih programa, 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 2022. 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.



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 2022. godini realizovala nekoliko programa namenjenih malim i srednjim preduzećima.

Nabavka nove opreme i mašina veoma je važna za mikro, mala i srednja preduzeća i preduzetnike u našoj zemlji, jer donosi višestruku korist – unapređuje poslovanje, čini ga bržim i efikasnijim te štedi vreme i resurse, pomaže razvoju novih proizvoda, a često predstavlja i standard koji podrazumevaju njihovi inostrani partneri. Program podrške malim i srednjim preduzećima za nabavku opreme, koji sprovode Ministarstvo privrede i Razvojna agencija Srbije u partnerstvu sa bankama i lizing kućama, pravnim licima i preduzetnicima omogućava lakši pristup finansijama potrebnim za unapređenje poslovanja. Jedan od partnera programa je i Erste Banka. Za 2022. godinu program je bio namenjen samo pravnim licima koja su razvrstana kao mala i mikro pravna lica. U 2022. godini Banka je plasirala 58 kredita u ukupnom iznosu od 2.947.023 EUR.

Maksimalan rok otplate kredita je pet godina, uz obavezan grejs period od šest meseci. Krediti se mogu odobravati u dinarima ili evrima, uz fiksnu ili promenljivu kamatnu stopu, u zavisnosti od roka otplate i vrste valute. Važna pogodnost je to što krediti ne moraju da budu obezbeđeni hipotekom na nekretninama, već zalogom na kupljenoj opremi ili alatima. Takođe, ne postoje troškovi naknade za obradu zahteva, prevremenu otplatu kredita i izmenu ugovorenih uslova, kao ni troškovi menica i izveštaja Kreditnog biroa. Dodatna primamljiva i olakšavajuća okolnost za korisnike kredita upravo su bespovratna sredstva u iznosu od 25% koja čine subvenciju države.

7. Odgovorna komunikacija sa klijentima

Naše postojanje utemeljeno je u težnji ljudi ka njihovoj finansijskoj nezavisnosti. Mi to omogućavamo čineći naše proizvode i usluge dostupne svima. Zadovoljavanje i ispunjavanje potreba naših klijenata iznad njihovog očekivanja temelj je za naš održiv poslovni uspeh.

— 7.1. Dostupnost proizvoda i usluga

Prioritet nam je da su naši proizvodi i usluge dostupni fizičkim i pravnim licima preko niza kanala distribucije.

Da bismo to obezbedili:

- Stvaramo ambijent u kojem svi klijenti, a posebno klijenti sa specifičnim potrebama (npr. klijenti sa invaliditetom, stariji sugrađani i sl.) imaju adekvatan pristup našim proizvodima i uslugama;
- pružamo proizvode i usluge u skladu sa najsavremenijom tehnologijom i pomažemo klijentima u korišćenju tih mogućnosti;
- radno vreme filijala i savetodavnih službi prilagođavamo potrebama klijenata.

Savremeni tokovi u bankarstvu podrazumevaju sve veći fokus na digitalne kanale, ali i poslovnice još uvek imaju važnu ulogu u komunikaciji sa klijentima, posebno kada je u pitanju savetovanje. Naša poslovna mreža u 2022. godini imala je 87 poslovnica i četiri komercijalna centra, a ekspres ekspoziture su u velikoj meri doprinele da budemo još dostupniji našim klijentima.

U skladu sa promenama potreba klijenata, koji očekuju da filijala bude mesto sa atraktivnim tehnološkim rešenjima, dovoljno prostora koji će obezbediti privatnost, bez čekanja u redovima i uz svestranu podršku i kvalitetne savete, Erste Grupa je odlučila da svoj već moderan koncept filijala dodatno unapredi i digitalizuje pokrenuvši projekat Evolucije filijala (EVA).

Prva filijala u Srbiji osmišljena po novom EVA konceptu Grupe otvorena je 2021. godine u Beogradu, u Ulici Mome Kapora 12, a u 2022. otvorena je i filijala u Novom Sadu, na adresi Narodnih heroja broj 3. U ovoj filijali, površine nešto više od 200 kvadratnih metara, primenjena su digitalna rešenja i tehnologije koje nama olakšavaju i ubrzavaju poslovanje, a našim klijentima pružaju bolje, jednostavnije i potpuno drugačije bankarsko iskustvo. Istovremeno sa tehnološkim aspektom, ovaj novi koncept filijala usmeren je ka budućnosti bankarstva, individualnom pristupu i posvećenosti, kao i pružanju savetodavnih usluga građanima, sadašnjim i budućim klijentima banke. U okviru filijale nalazi se i samouslužna zona sa bankomatom, koja je na raspolaganju 24 sata dnevno i sadrži i uplatni bankomat za pravna lica. Komforan prostor filijale podseća na dnevnu sobu. Opremljen je interaktivnim ekranom sa edukativnim i zabavnim sadržajima, a mališani koji treba da sačekaju roditelje da obave svoje bankarske poslove mogu se zabaviti uz igračke.

U skladu sa opredeljenjem za podsticanje finansijske inkluzije u svim aspektima, upravna zgrada u Beogradu, kao i 56 poslovnih jedinica Banke prilagođeno je samostalnom pristupu osoba sa invaliditetom. Time je 63,3% svih naših poslovnih objekata (ukupan broj poslovnih jedinica uključuje i ekspres ekspoziture) pristupačno osobama s invaliditetom. Pored toga, svaka filijala ima mogućnost rada sa klijentima u invalidskim kolicima za stolovima adekvatne visine.

Zaključno sa 2022. godinom, ukupno 43 filijale imaju 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 30, dok su 22 filijale opremljene induktivnim petljama koje omogućavaju direktnu neometanu komunikaciju blagajnika s osobama sa slušnim aparatima novije generacije.

Digitalna transformacija

Davno je prošlo vreme kada je digitalna transformacija primarno obuhvatala isključivo razvoj e-bank i m-bank rešenja. Danas je digitalna transformacija mnogo više, to je filozofija jedne kompanije koja predstavlja promenu načina razmišljanja, promenu načina prodaje i marketinga. Najjednostavnije rečeno, digitalna transformacija podrazumeva primenu digitalnih tehnologija u svim aspektima poslovanja, koja dovodi do potpune promene načina na koji se poslovanje obavlja.

Usvajanjem novih tehnologija zasnovanih na mobilnosti, Big Data, Cloud servisu, robotima, veštačkoj inteligenciji, fundamentalno menjamo našu Banku. Naše procese digitalizujemo kako bismo postali što efikasniji, i brže usluživali svoje klijente.

U 2023. godini Erste Banka prelazi na novi, moderan, fleksibilan i stabilan osnovni bankarski sistem sa globalnom primenom i odličnom reputacijom. Uvođenju novog sistema prethodio je sveobuhvatni program transformacije pod nazivom L.I.F.T. – Link to the FuTure, u koji je bio uključen veliki broj zaposlenih i eksternih saradnika. Transformacija ima za cilj da dodatno podstakne naš rast i efikasnost – implementacijom inovacija i naprednih rešenja, što nam omogućava optimizaciju procesa i unapređenje iskustva klijenata.

U narednom periodu ćemo našim klijentima, i fizičkim i pravnim licima, omogućiti da u svega nekoliko klikova, bez dolaska u filijalu, dođu do željenih proizvoda ili usluga, uključujući i rešenja koja će klijentima pomoći da lakše i brže izvršavaju svoja plaćanja, podele svoje račune radi, na primer, odlaska na letovanje, kupovine zajedničkog poklona ili plaćanja drugih usluga.

Inovativna digitalna platforma „George“, razvijena u Erste Grupi biće tokom 2025. godine uvedena i u Erste Banci u Srbiji. George je digitalna platforma koja stavlja klijente u centar aktivnosti i uz sjajan dizajn i jednostavnost korišćenja omogućava im da kupuju proizvode na klik, upravljaju svojim finansijama, plaćaju na inovativan i lak način i da, pomoću raznih alata, dobijaju savet kako da unaprede i poboljšaju svoje finansijsko zdravlje.

— 7.2. Razumljivost i transparentnost

Važni su nam razumljivost i transparentnost svih informacija o proizvodima i uslugama koje pružamo. Klijentima pružamo podršku u donošenju finansijskih odluka koje su u njihovom najboljem interesu.

Da bismo to obezbedili:

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

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

- o Informacije o vrsti depozita/kredita;
- o Informacije o visini i promenljivosti godišnje nominalne kamatne stope;
- o Informacije o efektivnoj kamatnoj stopi;
- o Informacije o valuti u kojoj se ugovara depozit/kredit;
- o Informacije o periodu na koji se ugovara depozit/kredit;
- o Informacije o kriterijumu za indeksiranje depozita/kredita;
- o Informacije o ukupnom iznosu depozita/kredita;
- o 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 2022. 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.

Inicijativa „Communication style and content principle“, ili kako to u Banci popularno zovemo „Bihejv“, a u okviru projekta „Financial Health“, usmerena je na standardizaciju i implementaciju jedinstvene, unificirane, dosledne, pojednostavljene, čitljive, dobro razumljive komunikacije na svim našim kanalima komunikacije zasnovane na principima psihologije ponašanja. Usvajanje i implementacija osnovnih principa komunikacije i aspekata bihevioralne psihologije namenjene klijentima i zaposlenima koji se nalaze u najrazličitijim finansijskim situacijama, ključni je cilj ovog projekta. Promena načina razmišljanja, a onda i pristupa komunikaciji, eksternoj i internoj, dugotrajan je proces i sprovodi se fazno.

Nakon uspešne saradnje sa eksternim konsultantom, agencijom „Behave“ i standardizacije komunikacije na nekoliko glavnih tačaka komunikacije sa klijentima u protekle tri godine, u 2022. godini nastavili smo saradnju u cilju unapređenja komunikacije u okviru Ugovorne dokumentacije za stambeni kredit za fizička lica.

To znači korekciju/poboljšanje samog sadržaja kao i vizuelno unapređenje standardnih templejta Ugovora prilagođeno novim korporativnim standardima Grupe. Nekoliko različitih sektora i službi timski je radilo na ovom projektu kako bi se obezbedila maksimalno prilagođena i adekvatnija dokumentacija. Svaki dokument koji je obrađivan morao je da ispuni određene kriterijume – transparentnosti, jednostavnosti, razumljivosti, preglednosti i intuitivnosti, a da pri tome i dalje bude usklađen sa zakonskim i regulatornim ograničenjima.

— 7.3. Zaštita podataka i privatnost

Poštujemo pravo svojih klijenata na privatnost i podacima o klijentima rukujemo poverljivo i sa maksimalnom pažnjom. Da bismo to obezbedili:

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

Tokom 2022. nisu zabeleženi slučajevi povrede privatnosti klijenata i žalbe u vezi s gubitkom ličnih podataka o klijentima.

— 7.4. Upravljanje prigovorima i reklamacijama

Pravovremeno, iskreno i detaljno odgovaramo na prigovore, reklamacije i povratne informacije, doprinoseći time zadovoljstvu svojih klijenata.

Da bismo to obezbedili:

- preuzimamo odgovornost za sve greške koje napravimo i delujemo odmah da bismo rešili pritužbe na diskretan i taktičan način;
- stalno analiziramo osnovne uzroke pritužbi i preduzimamo neodložne korake da bismo ih rešili;
- informišemo klijente o proceduri za podnošenje prigovora i reklamacija, uključujući i njihovo pravo da neresena pitanja upute nadležnom zaštitniku građana;
- svojim zaposlenima pružamo obuku iz upravljanja prigovorima i reklamacijama;
- otvorili smo i zvanične profile Banke na aktuelnim društvenim mrežama preko kojih klijenti brzo i lako dobijaju povratne informacije.

Sistem upravljanja žalbama Erste Banke uključuje Proceduru za upravljanje prigovorima i reklamacijama, Proceduru – proces podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja, i uputstvo za aplikaciju Repoza, zahvaljujući kojoj se svi prigovori klijenata, kao i njihove

pohvale i sugestije objedinjuju na jednom mestu, odakle se brže procesuiraju prema nadležnim delovima Banke. Nakon evidentiranja žalbe, nadležne službe proveravaju sve klijentove navode i, nakon svih provera, klijentu se prosleđuje odgovor.

— 7.5. Odgovoran marketing

Negujemo kulturu koja je zasnovana na tretiranju naših klijenata nepristajano i sa poštovanjem.

Da bismo to obezbedili:

- istražujemo potrebe i stavove klijenata u vezi sa našim proizvodima i uslugama;
- proces razvoja proizvoda je u skladu sa definisanim standardima kvaliteta i bezbednosti;
- naše marketinške kampanje se zasnivaju na poštovanju svih interesnih strana i ne sadrže slike ili poruke koje su uvredljive ili neprikladne;
- naši marketinški materijali su jasni, izbalansirani, verodostojni i ne dovode u zabludu.

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 (relevantnost, jasnost, empatičnost). U istraživanjima koja se sprovode u redovnim vremenskim intervalima pratimo ove principe uz pomoć seta pitanja, tako da se vrši kontrola i merenje ovih aspekata kroz svaku oglasnu poruku, odnosno kampanju.

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

Prilikom kreiranja komunikacionog materijala vodimo računa kom segmentu klijenata se obraćamo i spram toga prilagođavamo ton i stil komunikacije. Na taj način se pripremaju sva pisma, digitalne kampanje, SMS poruke i prodajne kampanje koje se realizuju pozivima kolega iz Kontakt centra Banke.

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

Važno nam je vaše mišljenje!

Kanali komunikacije dostupni našim klijentima:

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

— 7.6. Zadovoljstvo klijenata

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

Erste Grupa 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).

- **Stanovništvo:** na kvartalnom nivou sprovodi se istraživanje Banking Market Monitor. Istraživanje se sprovodi na godišnjem nacionalno reprezentativnom uzorku od 2.400 klijenata banaka u Srbiji. U svakom kvartalu dodatno se uključi oko 150 klijenata Erste Banke (boost). Istraživanje pokriva sledeće teme: prepoznatljivost banaka (awareness), poverenje kao ključni indikator odnosa sa klijentima (trust), najbitnije aspekte odnosa sa klijentima: preporuku, zadovoljstvo generalno i detaljno, jednostavnost poslovanja sa bankom, verovatnoću promene banke i verovatnoću ponovne kupovine, kao i zadovoljstvo tačkama kontakta sa bankom (touch/contact points). Metod istraživanja je CATI – telefonsko pozivanje i intervjuisanje.
- **Mala preduzeća i preduzetnici:** jednom godišnje sprovodi se istraživanje Micro Market Vision. Istraživanje se sprovodi na godišnjem nacionalno reprezentativnom uzorku od 1.000 klijenata banaka u Srbiji iz ovog segmenta. Udeo klijenata Erste Banke u ukupnom uzorku iznosi 150 klijenata u 2022. godini. Istraživanje pokriva sledeće teme: tržišni udeo gledano po broju klijenata, kao i tržišni udeo po klijentima kojima smo glavna banka (main clients), tržišni udeo iz perspektive korišćenja proizvoda (product performance), najbitnije aspekte odnosa sa klijentima: preporuku, zadovoljstvo generalno, jednostavnost poslovanja sa bankom, verovatnoću promene banke i verovatnoću ponovne kupovine, kao i detaljno zadovoljstvo u domenu: platnog prometa, kredita, štednje, digitalnih usluga, orijentacije na klijente, zaposlenih, kao i ocenu imidža. Metod istraživanja je CATI – telefonsko pozivanje i intervjuisanje.
- **Srednja i velika preduzeća (SME):** jednom godišnje sprovodi se istraživanje SME Market Vision. Istraživanje se sprovodi na godišnjem nacionalno reprezentativnom uzorku od 550 klijenata banaka u Srbiji iz ovog segmenta. Udeo klijenata Erste Banke u ukupnom uzorku iznosi 155 klijenata u 2022. godini. Istraživanje pokriva sledeće teme: tržišni udeo, gledano po broju klijenata, kao i tržišni udeo po klijentima kojima smo glavna banka (main clients), tržišni udeo iz perspektive korišćenja proizvoda (product performance), najbitnije aspekte odnosa sa klijentima: preporuku, zadovoljstvo generalno, jednostavnost poslovanja sa bankom, verovatnoću promene banke i verovatnoću ponovne kupovine, kao i detaljno zadovoljstvo u domenu: platnog prometa, kredita, štednje, digitalnih usluga, orijentacije na klijente, zaposlenih, kao i ocenu imidža. Metod istraživanja je CATI – telefonsko pozivanje i intervjuisanje.

Na osnovu nalaza ovih istraživanja računa se Customer Experience Index (CXI), kao mera zadovoljstva klijenata Erste Banke u odnosu na klijente drugih banaka u Srbiji.

Detaljni rezultati istraživanja zadovoljstva klijenata se ne komuniciraju stranama izvan Banke. Rezultati ili delovi istraživanja se koriste za interne potrebe Banke i služe za unapređenje servisne usluge i podizanje zadovoljstva klijenata. Eksterno se komunicira deo koji se odnosi na generalno zadovoljstvo i preporuku 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 – ukupno je anketirano 5.484 klijenata u 2022. Klijenti iz segmenta malih preduzeća i preduzetnika anketirani su posle svakog odobrenog kredita – ukupno 191 klijent u 2022. 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 2022. CXI indeks za Erste Banku iznosi 76,4 i ukupan rezultat je bolji od proseka tri najbolja konkurenta (+1,4). Najbolji rezultat Erste Banka ostvaruje u segmentu Stanovništva, gde je Banka na prvom mestu sa rezultatom od 77. To je najbolji rezultat izmeren u poslednjih pet godina, gledano za sve banke koje posluju u segmentu Stanovništva.

Najčešće korišćena usluga banaka jesu plaćanja i obavljanje platnog prometa. Iz tog razloga u istraživanjima se i ovaj proizvod/usluga izdvaja kao najbitnija za klijente. Ocena obavljanja plaćanja preko Erste Banke za 2022. godinu posmatrano po segmentima iznosi:

- o Stanovništvo: ocena 88 (na skali od 0 do 100) i +4 razlike u odnosu na prosek svih konkurenata koji su obuhvaćeni istraživanjem (uslov da imaju dovoljan uzorak klijenata u nacionalno reprezentativnom uzorku).

- o Mala preduzeća i preduzetnici: ocena 96 (na skali od 0 do 100) i +3 razlike u odnosu na prosek svih konkurenata koji su obuhvaćeni istraživanjem (uslov da imaju dovoljan uzorak klijenata u nacionalno reprezentativnom uzorku).

- o Srednja i velika preduzeća: ocena 93 (na skali od 0 do 100) i +2 razlike u odnosu na prosek svih konkurenata koji su obuhvaćeni istraživanjem (uslov da imaju dovoljan uzorak klijenata u nacionalno reprezentativnom uzorku).

8. Odgovornost u lancu nabavke

Nabavke u Erste Banci centralizovane su na nivou Erste Grupe i obavlja ih Erste Group Procurement (EGP) koji koordinira nabavke u svih sedam zemalja u kojima Erste Grupa posluje. Cilj EGP-a jeste da zadovolji sve potrebe različitih entiteta Erste Grupe za robom i uslugama – na vreme i u skladu s njihovim posebnim zahtevima koji se odnose na kvalitet, po najboljim mogućim uslovima (cena, uslovi plaćanja, garancije, pouzdanost, itd.), lokalno ili u inostranstvu. U 2022. godini za saradnju je razmatrano 1117 dobavljača. Na lokalne dobavljače, odnosno preduzeća registrovana na teritoriji Republike Srbije, u 2022. godini usmereno je 56% budžeta za nabavke.

Cilj Erste Banke jeste da uspostavi i neguje održive i dugoročne odnose sa dobavljačima, koji se zasnivaju na uzajamnom poverenju, transparentnosti, i u skladu su sa našim Kodeksom poslovnog ponašanja u nabavci.

Da bismo to obezbedili:

- u svojim ugovorima sa dobavljačima definišemo minimalne standarde koji nalažu određene prakse u vezi sa društvenim, ekološkim i etičkim kriterijumima poslovanja, a koji se moraju poštovati u vezi sa procesima i proizvodima;
- istražujemo svaku sumnju na moguće kršenje našeg kodeksa poslovnog ponašanja u nabavci i pozivamo dobavljače da nas obaveste o svim takvim situacijama;
- prekidamo svaku saradnju sa dobavljačima čije su društvene, ekološke i etičke prakse neprihvatljive ili čiji je učinak nezadovoljavajući;
- zaposlene u nabavci kontinuirano obučavamo o svom Kodeksu poslovnog ponašanja u nabavci.

Pored Kodeksa poslovnog ponašanja u nabavci, pristup Erste Banke ovoj oblasti uređen je i Kodeksom poslovnog ponašanja Erste Bank a. d. Novi Sad, i Opštim uslovima nabavke Erste Grupe u Srbiji, koji su dostupni na veb-sajtu Banke.



— 8.1. Kodeks poslovnog ponašanja u nabavci

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

Četiri stuba Kodeksa ponašanja za dobavljače su:

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

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

Uz to, svojim procesom provere putem upitnika za dobavljače Supplier Audit Questionnaire (SAQ), Erste Grupa zadržava pravo da verifikuje usklađenost dobavljača sa Kodeksom, kao i da postavi zahteve koji se odnose na napredak u ispunjavanju odredbi Kodeksa.

— 8.2. Transparentnost i obezbeđivanje jednakih uslova

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

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

— 8.3. Procena društvenih i ekoloških uticaja u lancu nabavke

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, a upitnik osigurava potpunu transparentnost i omogućava blagovremenu procenu i identifikaciju rizika pre potpisivanja ugovora s dobavljačima.

Rezultati revizije sprovedene upitnikom dopunjuju se dodatnim potkrepljujućim materijalima i čine osnovu za procenu dobavljača u procesu nabavke. Pored početne evaluacije, sprovode se i standardne procene koje pokrivaju najvažnije ili potencijalno najrizičnije

dobavljače. Kada je reč o sektorima koji su identifikovani kao posebno osetljivi, pitanja koja se odnose na zaštitu i poštovanje ljudskih prava zaposlenih, kao i posedovanje određenih sertifikata, sastavni su deo Zahteva za dostavu ponude.

Dobavljači koji 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 zapošljavanja

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 2022. godine, od ukupno 79 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 evra, 70 dobavljača, odnosno njih 89% podvrgnuto je analitičkom pregledu. Nijedan dobavljač nije bio predmet posebne procene uticaja od strane sektora Nabavke, izvan SAQ upitnika.



9. Naši ljudi

Cilj Erste Banke, kao odgovornog poslodavca, jeste da pruži moderno, atraktivno i motivišuće radno okruženje za angažovane i posvećene ljude, spremne za učenje i profesionalno usavršavanje. Briga o zadovoljstvu i motivaciji naših zaposlenih je na vrhu prioriteta Banke, uz zagarantovano pružanje jednakih mogućnosti, zaštitu prava i transparentnu komunikaciju.

Da bismo ostvarili ove ciljeve, Kodeksom poslovnog ponašanja obavezali smo se da:

- se pridržavamo najviših etičkih standarda i postupamo pošteno u svemu što radimo;
- cenimo i poštujemo jedni druge bez obzira na naš položaj u hijerarhiji i posao koji obavljamo;
- međusobno sarađujemo, sagledavajući interes celog društva i Erste Grupe, a ne samo svog posla i svoje organizacione jedinice;
- obezbeđujemo radno okruženje u kojem ne postoji nikakav oblik uznemiravanja niti zastrašivanja, ni diskriminacije po bilo kom osnovu;
- podstičemo različitost i pružanje jednakih mogućnosti za sve zaposlene;
- promovišemo timski rad i priznajemo važnost doprinosa svakog pojedinca ostvarenju zajedničkih ciljeva.

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

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

Kolektivnim ugovorom, koji je u važećem obliku 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 dostupan je na internom portalu Banke. U 2022. godini Kolektivni ugovor je izmenjen u aspektu definisanja viših iznosa donjeg praga zarade utvrđenih po platnim razredima, u skladu sa povećanjem zarade za sve zaposlene Banke.

— 9.1. Jednake mogućnosti, raznolikost i inkluzija za sve zaposlene

Jednake mogućnosti, raznolikost i inkluzija za sve zaposlene su utemeljeni u našu korporativnu kulturu i predstavljaju našu snagu i konkurentne prednosti za naš poslovni uspeh.

Da bismo to obezbedili:

- težimo da obezbedimo jednake mogućnosti za sve svoje zaposlene u svim oblastima, npr. u razvoju karijere, ravnoteži između rada i privatnog života, uvažavanju predloga i ideja za razvoj poslovanja, nagrađivanju, itd.;
- promovišemo i podstičemo raznolikost na rukovodećim položajima, naročito u pogledu pola, starosti i nacionalnosti;
- sinergija raznolikosti naših zaposlenih snaga je koju koristimo za dalji razvoj nas kao organizacije i našeg poslovanja kao banke.

	2020.	2021.	2022.
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	1212	1224	1296
UKUPAN BROJ STALNIH TREĆIH LICA	79	144	145
UKUPAN BROJ RADNO ANGAŽOVANIH	1291	1368	1441

	2020.		2021.		2022.	
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
UKUPNO	318	894	327	897	327	969

PROCENAT ZAPOSLENIH PREMA POLU	2020.	2021.	2022.
MUŠKARCI	26%	27%	25%
ŽENE	74%	73%	75%

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH	2020.	2021.	2022.
ISPOD 30 GODINA	16%	15%	19%
30–50 GODINA	68%	69%	67%
IZNAD 50 GODINA	16%	16%	14%

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA	2020.		2021.		2022.	
NA ODREĐENO VREME (OV) ILI NEODREĐENO VREME (NV)	OV	NV	OV	NV	OV	NV
UKUPNO	163	1049	149	1075	189	1107

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPU ZAPOSLENJA	2020.		2021.		2022.	
SA PUNIM RADNIM VREMENOM (PRV) ILI NEPUNIM RADNIM VREMENOM (NRV)	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV
UKUPNO	1210	2	1221	3	1294	2

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	2020.	2021.	2022.
UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH	174	176	276
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU NAPUSTILI KOMPANIJU	100	150	205
STOPA FLUKTUACIJE	9,2%	10,86%	14%

Naša Erste kultura



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

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

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

Cilj Erste Grupe je dostizanje zastupljenosti žena na najvišim menadžerskim pozicijama od 37%, kao i ostalim menadžerskim pozicijama od 40% do 2025. godine. Ponosni smo što je Erste Banka u Srbiji već dostigla ovaj cilj – u Izvršnom odboru žene su zastupljene sa 50%, a među izvršnim direktorima sa 42% na kraju 2022. godine.

Aktivnosti Banke u svemu su usklađene sa važećim Zakonom o rodnoj ravnopravnosti i Pravilnikom o vođenju evidencije i izveštavanju o ostvarivanju rodne ravnopravnosti uz obavezu dostavljanja nadležnom ministarstvu godišnjeg izveštaja o sprovođenju plana mera za prethodnu i usvajanju plana mera za tekuću godinu.

Zabrana diskriminacije je, po bilo kom osnovu, apsolutni preduslov i temelj našeg pristupa odgovornosti u radnom okruženju. Uz to, Banka primenjuje načelo pružanja jednakih šansi koje se odnosi na sve faze radnog odnosa – od zapošljavanja do mogućnosti za učenje, razvoj, i napredovanje. Politika zapošljavanja Banke, usvojena još 2019. godine, sadrži odredbe koje se, pored 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 obuke „Dobro došli u Erste“, čiji je cilj da upozna sve novozaposlene Erste Banke sa pravima zaposlenih, principima antidiskriminacije, načelom jednakih šansi, i mogućnostima za profesionalni razvoj. Obuka „Dobro došli u Erste“ ima za cilj upoznavanje novih kolega sa kulturom i vrednostima Erste banke, njenom istorijom, razlogom postojanja i brendom. Ovim programom novozaposleni upoznaju poslovanje banke i njeno funkcionisanje u razgovoru sa kolegama, učestvovanjem u kvizu, igranjem društvene igre.

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

Interni formalni žalbeni mehanizmi Erste Banke u vezi sa radnim pravima uključuju: imenovana lica za podršku radi zaštite od zlostavljanja na radu, kao i utvrđenu listu posrednika u slučaju pokretanja internog postupka zaštite od strane naših zaposlenih i lica angažovanih po bilo kom drugom osnovu. Za slučaj prijave postojanja diskriminacije po bilo kom osnovu imenovano je i ADR lice za prijem ovakve informacije i vođenje daljeg postupka u vezi sa njom. 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. U 2022. godini preko navedenih mehanizama nije primljena nijedna žalba u vezi s ljudskim pravima.

— 9.2. Zadovoljstvo zaposlenih

Zaposleni u Erste Banci imaju pravo na savremeno radno okruženje i povoljne uslove za rad.

Da bismo to obezbedili:

- redovno analiziramo i upoređujemo naše radno okruženje sa ostalim kompanijama;
- delujemo u skladu sa povratnim informacijama koje daju zaposleni ili njihovi predstavnici;
- nudimo poštenu i konkurentnu naknadu za rad koji doprinosi našem ukupnom održivom učinku;
- pomažemo zaposlenima oko internog raspoređivanja i preraspoređivanja u druge organizacione jedinice u slučaju restrukturiranja radnih mesta.

Program benefita Erste Banke, objedinjen u okviru platforme „Erste za tebe“, obuhvata tri kategorije: zdravlje za tebe, vreme za tebe i banka za tebe.



Erste Banka obezbeđuje zaposlenima sledeće beneficije:

Specijalno priznanje za kontinuirani karijerni razvoj žena menadžerki

U okviru manifestacije „Cvet uspeha za ženu zmaja 2022“, koju već godinama unazad organizuje Udruženje poslovnih žena Srbije, Erste Banka je proglašena za drugu rodno najsenzitivniju kompaniju u Srbiji.

Ova nagrada dodeljuje se srednjim i velikim kompanijama koje u svom poslovanju primenjuju strategiju društveno odgovornog poslovanja, rukovode se principima Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena, primenjuju principe rodne ravnopravnosti i pružaju najbolji model uključivanja žena u lance snabdevanja.

Nagradu je na svečanosti u Operi i teatru Madlenijanum, u ime Banke, primila Jasna Uzelac Braunović, direktorka Direkcije komunikacija. „Ova nagrada nam mnogo znači, jer potvrđuje da sve ono što radimo kako bismo dali svoj doprinos temi rodne ravnopravnosti daje dobre rezultate“, izjavila je ona tim povodom i zahvalila Udruženju poslovnih žena što organizuje ovaj izbor. „Javnim predstavljanjem postignuća, primera dobre prakse i rezultata imamo priliku da učimo jedni od drugih, razmenjujemo iskustva i razvijamo ideje kojima zajednički možemo da doprinesemo napretku našeg društva“, dodala je.

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

Ove godine je u našu Grupu i Banku stigao jedan sjajan program za zaposlene – „WeShare by Erste Group“. Program koji u skladu sa našom novom vizijom doprinosi finansijskom zdravlju zaposlenih i omogućava učešće u finansijskom uspehu naše Grupe. Zahvaljujući ovom programu 985 zaposlenih Banke i 44 zaposlena S-Leasinga, dobilo je u septembru akcije Erste Grupe za doprinos u 2021. godini, čime su postali ne samo zaposleni već i suvlasnici kompanije u kojoj rade. Program „WeShare by Erste Group“ nastavlja se i naredne godine.

Privatno zdravstveno osiguranje za sve zaposlene u radnom odnosu uvedeno je od 2022. godine, kao i pogodniji uslovi osiguranja za njihove članove porodica (supružnike i decu). Uz to, polisa osiguranja unapređena je na osnovu povratnih informacija dobijenih od zaposlenih.

U 2022. Banka je sprovela i sledeće inicijative:

- Sprovedena je prva etapa promene zarada za kolege sa nižim platama;
- Povećan je iznos i odobrena beskamratna pozajmice za sve zaposlene, bez obzira na visinu zarade;
- Kao nastavak brige o zaposlenima u pogledu finansijskog zdravlja, pred kraj godine svi zaposleni su dobili iznos od 30.000 RSD, kao i korekcije zarada od 5% ili 10%;
- Banka je postala kontributor u Blagajničkom fondu tako što u Fond uplaćuje iznos jednak onom koji su prikupili zaposleni. Za 2022. godinu u Fond je uplaćeno 720.000 dinara.

Pravo na porodiljsko odsustvo	2020.	2021.	2022.
Broj zaposlenih koji su koristili pravo na porodiljsko odsustvo*	44	43	61
Broj zaposlenih koji su se vratili na radno mesto po isteku porodiljskog odsustva**	39	33	39
Broj zaposlenih koji su se vratili na posao posle porodiljskog odsustva i koji su bili zaposleni 12 meseci nakon povratka na posao***	39	37	29
Stopa povratka na posao posle porodiljskog odsustva	88%	89,19%	95%
Stopa zadržavanja na radnom mestu 12 meseci po povratku na posao	100%	78,72%	74,36%

* 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.

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 program „Dobro došli u Erste“, tokom kojeg ih kolege iz različitih organizacionih jedinica upoznaju sa istorijom, vrednostima, organizacionom kulturom, strategijom banke, Erste brendom, i funkcionisanjem svog sektora ili službe, od 2018. godine uveden je i koncept Erste domaćina, koji podrazumeva sedam dana dodatne podrške zaposlenog-domaćina novozaposlenom.

Interne komunikacije

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

Osnovni nosilac svakodnevne komunikacije, najvažnijih informacija i validnih dokumenta jete naš interni portal InfoNet. Uz to, MS Teams i Office 365 omogućavaju nam da produktivno i efikasno radimo u savremenim izazovnim uslovima rada – hibridnom okruženju u kome kombinujemo rad iz kancelarije i od kuće.

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

kommunikacije@erstebank.rs

Razvoj i usavršavanje zaposlenih

Zaposlenima pružamo mogućnosti da napreduju i da se razvijaju profesionalno i lično. Da bismo to obezbedili, pružamo širok spektar programa posebno namenjenih razvoju talenata, obuci za sticanje stručnih znanja, obuci za razvoj ličnih sposobnosti, mentorstvu, koučingu i razvoju veština rukovođenja.

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

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

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

Briga o mentalnom zdravlju

Erste Banka brine o mentalnom zdravlju i blagostanju zaposlenih, pogotovo u svetlu izazova koji su nakon pandemije i drugih svetskih kriza sve izraženiji. Zato smo, saradnjom sa platformom Rezilient, našim zaposlenima omogućili psihološku podršku kako bismo im pomogli da se izbore sa teškim i kompleksnim situacijama.

Platforma Rezilient, koja je na raspolaganju svim našim zaposlenima, obuhvata edukativne video-serijale, audio-snimke i savetodavne tekstove na različite teme, ali i razgovor sa stručnjacima preko onlajn psihološkog savetovanja, telefonskog savetovanja, ili četa preko aplikacije MS Teams. Korišćenje platforme je besplatno i anonimno za sve zaposlene.

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

Sve aktivnosti, pozivi, evaluacije, testovi, organizuju se preko AMOS aplikacije, što nam omogućava da lakše upravljamo velikom količinom podataka i generišemo izveštaje, a ujedno pruža i mnogo lepše iskustvo zaposlenima, koji mogu samostalno da pogledaju sve detalje obuke i dodele je direktno u kalendar jednim klikom. U 2022. održano je ukupno 103.111 sati obuke za zaposlene.

Ukupan broj sati obuke prema kategorijama zaposlenih	2020.	2021.	2022.
Rukovodioci	2.632,87	5.111	33.672
Nerukovodioci	13.463	35.590	69.439

Ukupan broj sati obuke prema polu	2020.	2021.	2022.
Muškarci	3.739	8.050	28.379
Žene	12.357	32.650	74.732

Prosečan broj sati obuke godišnje po zaposlenom	2020.	2021.	2022.
Rukovodioci	14	28	173
Nerukovodioci	13,5	35	63

Prosečan broj sati obuke godišnje prema polu	2020.	2021.	2022.
Muškarci	11,76	24,62	87
Žene	13,82	36,4	83



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

U 2022. godini pilotiran je projekat Junior Fast Track model, koji pruža mogućnost rukovodiocima da prate i nagrade razvoj juniora, sa ciljem povećanja zadovoljstva poslom novozaposlenih juniora, jačanja kulture pravovremenog pružanja povratne informacije o radu zaposlenih, unapređenja kompetencija za uspešno obavljanje posla, kao i zadržavanja juniora odgovarajućeg profila u Banci. Erste Banka neguje fer praksu nagrađivanja zaposlenih koja se zasniva na sprovedenim kvantitativnim i kvalitativnim istraživanjima, kompleksnim analizama ostvarenja učinka, rezultata i bonusa iz prethodnih godina, kao i na usklađivanju sa strateškim prioritetima Banke. Kada je reč o zaposlenima na prodajnim pozicijama, u sistem nagrađivanja uveden je Klub Top performer – najboljih prodavaca. Za najbolje na različitim pozicijama, odnosno dobitnike zlatnih, srebrnih i bronzanih medalja u svakom od regiona u kojima Banka posluje, predviđeni su dodatni podsticaji.

Bezbednost i zdravlje na radu i socijalna podrška zaposlenima

Zaposleni u našoj banci imaju pravo da budu bezbedni i zdravi. U skladu s Luksemburškom deklaracijom Svetske zdravstvene organizacije (SZO), posvećeni smo promociji zdravlja na radnom mestu radi poboljšanja zdravlja i blagostanja ljudi na poslu.

Da bismo to obezbedili:

- podstičemo zdrav način života naših zaposlenih;
- informišemo zaposlene o različitim zdravstvenim aspektima, kao što su izbor načina života, starenje, korporativna kultura, odnosi poslodavca i zaposlenog, mentalno zdravlje, upravljanje stresom i ishrana;
- obezbeđujemo osnovne zdravstvene preglede svojim zaposlenima jednom godišnje
- pružamo bezbedno radno mesto i težimo da eliminišemo povrede i oboljenja povezane s radom;
- poštujemo sve regulatorne zahteve u vezi sa bezbednošću i zdravljem na radu i doprinosimo promociji bezbednosti i zdravlja na radu.

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

Služba upravljanja rizicima bezbednosti zadužena je za fizičku zaštitu, tehničku zaštitu, informacionu bezbednost, upravljanje kontinuitetom poslovanja, protivpožarnu zaštitu, vanredne situacije i bezbednost i zdravlje na radu. Od 2019. godine u Banci postoji imenovano lice za bezbednost i zdravlje na radu, dok je tu funkciju ranije obavljala eksterno angažovana kompanija. Za zaposlene se redovno organizuju obuke o postupanju zaposlenih u slučaju pljačke i drugih vanrednih situacija, obuke o postupanju zaposlenih sa agresivnim klijentima, osnovna obuka zaposlenih iz oblasti zaštite od požara, obuke za pružanje prve pomoći (za koje se osposobljavaju svi rukovodioci i najmanje 2% od ukupnog broja zaposlenih), osposobljavanje zaposlenih za bezbedan i zdrav rad i obuke o načinu korišćenja Sistema tehničke zaštite. Uz to, procedure, uputstva i saveti komuniciraju se zaposlenima preko internog časopisa Puls.

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

Erste Banka zaposlenima obezbeđuje osnovne zdravstvene preglede jednom godišnje i posvećena je promociji zdravlja na radnom mestu radi prevencije bolesti i poboljšanja blagostanja ljudi na poslu. Zdravstveni pregledi obezbeđeni zaposlenima obuhvataju set preventivnih pregleda i to: osnovni lekarski pregled, kompletan nalaz biohemije, oftalmološki pregled, EKG, ultrazvuk dojki, štitne žlezde i abdomena. Od 1. januara 2022. uvedeno je i privatno zdravstveno osiguranje za sve zaposlene.

Najveću pažnju poklanjamo prevenciji zdravstvenih problema koje izaziva dugotrajno sedenje za računarom, te različitim kanalima internih komunikacija zaposlene podstičemo na fizičku aktivnost i savetujemo ih kako da uvedu zdrave navike u svoju dnevnu rutinu. U 2022. godini zabeleženo je osam povreda na radu, od kojih su tri bile sa ozbiljnim posledicama.

Stopa povreda na radu sa ozbiljnim posledicama*	2020.	2021.	2022.
Zaposleni	0	0	3
Radno angažovani (obezbeđenje, higijena i sl.)	0	0	0
Nezavisni podizvođači	0	0	0

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

Stopa zabeleženih povreda na radu*	2020.	2021.	2022.
Zaposleni	0,57	0,08	0,23
Radno angažovani (obezbeđenje, higijena i sl.)	0	0	0
Nezavisni podizvođači	0	0	0

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

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

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

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

Sindikat Erste Banke

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

Aktivnost našeg sindikata koja je obeležila ovu godinu jeste učešće na međunarodnom seminaru „Jednake mogućnosti na tržištu rada. Rodna ravnopravnost i četvrta industrijska revolucija“, u organizaciji BOFOS-a (Sindikat zaposlenih u bankama, osiguravajućim društvima i drugim finansijskim organizacijama) i EZE (Evropski centar za radnička pitanja). Učesnici seminara su usvojili deklaraciju koja počiva na Principima Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena, u kojoj su istakli da će preko sindikalnih aktivnosti, na nivou poslodavaca, na nacionalnom i međunarodnom nivou, promovisati rodnu ravnopravnost i zalagati se za pravičan tretman svih žena i muškaraca na poslu – poštovanje i podršku ostvarivanju ljudskih prava i zabranu diskriminacije. 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 2022. godine ukupno uplaćeno 3.234.573,68 RSD, od kojih je Banka kao poslodavac uplatila 2.400.000 dinara, Sindikat je od članarina izdvojio 482.273,68, dok su dobrovoljne uplate zaposlenih iznosile

197.200,00 RSD. U toku 2022. Banka je preko ovog Fonda pomogla preko 70 zaposlenih za različita lečenja, pozajmice, stipendije dece, solidarnu pomoć.

Nastavljena je uspešna saradnja sa Evropskim savetom zaposlenih u našoj centrali u Beču, preko redovnih konferencija koje se održavaju četiri puta godišnje i na kojima se razmatraju sva bitna pitanja za zaposlene u Grupi. Evropska organizacija radnika za socijalna pitanja pokrenula je inicijativu „help4health“ za formiranje Fonda i preciznije definisanje uslova, procedura i mogućnosti ostvarivanja pomoći za lečenje svih zaposlenih (i članova njihove uže porodice) iz Erste Grupe. Aktivnosti na ostvarivanju ove pomoći mogu se realizovati preko našeg Fonda solidarnosti, čime je omogućeno da se za potrebna lečenja u inostranstvu dobiju značajnija sredstva.



10. Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo

Erste Banka kontinuirano strateški i proaktivno ulaže u zajednicu osluškujući potrebe, komunicirajući svakodnevno sa svim zainteresovanim stranama, i prateći savremene trendove održivog razvoja. Od samog osnivanja naša misija je da doprinesemo daljem razvoju društva i podizanju kvaliteta života u zajednicama u kojima poslujemo.

Pored finansijske podrške jednako važnim smatramo i podršku kroz razmenu znanja i iskustava, edukativnu i mentorsku podršku, kao i umrežavanjem različitih resursa zarad opšteg dobra. Verujemo da sinergija različitih resursa daje najbolje rezultate i stoga nastojimo da prepoznamo kvalitetne ideje i partnere sa kojima ćemo menjati društvo nabolje. Naš fokus je na pružanju podrške organizacijama civilnog društva, ustanovama, inicijativama i projektima u oblastima društvenih pitanja, kulture i umetnosti, edukacije, preduzetništva i sporta. 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 Banke podležu monitoringu ostvarenih rezultata, analizi, i shodno tome revidiranju. Povratne informacije od zainteresovanih strana Banka dobija preko istraživanja koja se sprovode prilikom postavljanja nove DOP Strategije, kao i putem zvaničnih naloga Banke na društvenim mrežama nakon objava o programima i rezultatima.

Upute 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 je sastavni deo DOP izveštaja koji Banka objavljuje godišnje i dostupan je na sajtu banke.

— 10.1. Finansijska pismenost

Finansijska pismenost je jedna od najvažnijih veština za 21. vek i veliki izazov današnjeg društva. Nedovoljno finansijski pismeni građani ne mogu da ostvare svoj pun potencijal, finansijski su ranjivi i bez pristupa poslovima koji mogu da obezbede finansijsku stabilnost i prosperitet. Oni koji nemaju pristup finansijskim uslugama i edukaciji često su isključeni iz ekonomskog i društvenog života. Finansijska pismenost omogućava sticanje obrazovanja za dostojne poslove, podstiče razvoj preduzetništva i omogućava mikrofinansiranje, što doprinosi smanjenju rizika od siromaštva i ekonomskom rastu, finansijskoj i društvenoj inkluziji i stabilnosti. Finansijska pismenost je jedan od najvažnijih prioriteta naše banke, jer ona nedvosmisleno doprinosi prosperitetu svakog pojedinca, a zatim i društva. Kao finansijska institucija, mi prepoznavamo svoju odgovornost i obavezu, kao i iskrenu želju da pružimo podršku, podelimo znanje i iskustvo, damo savet i osnažimo najširu javnost (građane i početnike u poslu) na polju finansijske edukacije. Doprinoseći edukacijom donošenju zdravih i informisanih finansijskih odluka utičemo na formiranje finansijski zdravog društva.

#ErsteZnali

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. U želji da se na ovu temu skrene pažnja, otvori prostor za bavljenje njome i strateški pronađe adekvatno mesto u formalnom obrazovanju, Banka je 2019. godine pokrenula kompleksan i sveobuhvatan program finansijske edukacije – ErsteZnali, koji čine:



Svetska nedelja novca obeležena različitim edukativnim aktivnostima

Vođena svojim strateškim opredeljenjem da aktivno razvija finansijsku pismenost građana Srbije, Erste Banka je na različite načine obeležila Svetsku nedelju novca – koja se na inicijativu Međunarodnog pokreta za finansijsku edukaciju dece i omladine (CYFI) obeležava u poslednjoj nedelji marta, a usmerena je na podizanje finansijske pismenosti i razvoj preduzetničkih veština kod dece i omladine. Zajedno sa Centrom za finansijsku edukaciju i osnaživanje (CEFIN), Banka je organizovala panel diskusiju posvećenu finansijskom zdravlju, a učešće je bilo besplatno za sve zainteresovane učesnike.

Virtuelni razgovori o novcu vođeni su u dve tematske celine: panel „Finansijsko opismenjavanje dece – vodič za roditelje“ bavio se pitanjima u kom uzrastu treba početi razgovore o novcu i kako deci najslikovitije približiti svet finansija, a svoja iskustva i stavove su podelili Marija Mutić, koordinatorka programa finansijske edukacije Erste Banke, Jovana Ružičić, direktorka Centra za mame, Miša Stojiljković, autor serijala „Tata, ti si lud“ i podkasta „Iz muškog ugla“ i dr Slađana Sredojević iz Udruženja banaka Srbije.

Teme drugog panela, pod nazivom „Virtualni Money Meetup“, bile su briga o finansijskom zdravlju i upravljanje novcem. Na pitanja kao što su: da li trošimo sve što zaradimo ili imamo okvirni plan štednje, šta radimo kada se dogode nepredviđeni troškovi, kako da aktivnim radom na razvijanju dobrih navika planiranja troškova i izdataka povećamo kvalitet života, odgovore su dale Ana Jovanović, osnivačica i direktorka „Krojačeve škole“, Nevena Milutinović, direktorka filijale Erste Banke, Karolina Herbut, finansijska savetnica i predsednica CEFIN-a, i Biljana Aleksić, potpredsednica CEFIN-a.

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

Na onlajn platformi za finansijsku edukaciju #ErsteZnali građani mogu pronaći informacije i savete koji se tiču štednje, kartica, bezbednosti na internetu, kredita, kupovine nekretnina, pokretanja posla, proizvoda osiguranja, investicionih proizvoda i slično. Platforma je u toku 2022. godine imala oko 100.000 jedinstvenih poseta. Testovi koje korisnici platforme rade pokazuju napredak svih koji su pristupili edukaciji u proseku za oko 70%. Na radionicama i događajima upravljanja finansijama, u ovoj godini učestvovalo

je oko 520 učesnika i učesnica. Evaluacije nakon događaja pokazuju da oni značajno unapređuju svoje znanje i veštine i da su podigli nivo svoje finansijske pismenosti.

Za program ErsteZnali našoj banci je dodeljena nagrada „Šampioni održivosti“, koju dodeljuje Forum za odgovorno poslovanje na svom najvećem godišnjem događaju, održanom decembra 2022. pod nazivom i sloganom CSR & ESG FORUM – Compliance, Performance, Leadership. Nagrada se dodeljuje kompanijama za projekte koji jasno pokažu i dokažu vezu sa ispunjavanjem i doprinosom Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih nacija. Banka je nagrađena za svoj doprinos cilju u oblasti kvalitetnog obrazovanja. „Veoma sam srećna što je prepoznato naše strateško zalaganje u oblasti finansijskog opismenjavanja. Svesni smo značaja edukacije u cilju donošenja dobrih i informisanih finansijskih odluka, koje su u osnovi zdravog i prosperitetnog društva. Ova nagrada nas dodatno obavezuje da nastavimo da unapređujemo i razvijamo ovaj program“, istakla je tom prilikom Marija Mutić, koordinatorka programa ErsteZnali.

„Škola novca za osnovca“

Erste Banka podržava širenje znanja iz oblasti finansija od najranijeg uzrasta i zalaže se za njega, jer znamo da to vodi ka dobrim finansijskim odlukama, većoj održivosti poslovanja i prosperitetu društva u celini. Ako želimo da buduće generacije budu uspešnije od nas i da se bolje snalaze u finansijskom svetu, moramo im pružiti svu moguću podršku i naći način da im obezbedimo finansijsku edukaciju kroz sve tačke razvoja i obrazovanja. Zbog toga smo tokom prethodne tri godine posebnu pažnju posvetili najmlađima i njihovom uvođenju u svet novca.

Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja i Erste Banka potpisali su 2021. godine Memorandum o saradnji, čime je dogovoren zajednički rad na finansijskoj edukaciji učenika osnovnih škola. Projekat „Škola novca za osnovca“ realizuje se u četvorogodišnjem trajanju, počev od školske 2021/22. godine, u okviru obrazovno-vaspitnog sistema, kako bi učenici stekli i razvili znanja, veštine i stavove iz ove oblasti, koje će moći da primene u donošenju odgovarajućih finansijskih odluka.

Do sada je u okviru projekta pripremljen plan i program nastave u osnovnim školama prema starosnim uzrastima iz oblasti finansijske pismenosti, organizovana je obuka prve grupe od 150 nastavnika, i sproveden pilot projekat u 80 škola iz cele Srbije. Godinu dana od početka projekta obeleženo je u aprilu 2022. jednodnevnom konferencijom na kojoj su predstavljeni dosadašnji rezultati, ali i primeri najbolje prakse iz škola širom Srbije. Svoje primere dobre prakse predstavile su osnovne škole „Veljko Dugošević“ iz Turije, „Stevan Filipović“ Divci, „Mićo Matović“ Katići – Ivanjica, „Živko Tomić“ Donja Šatornja, „Dušan Radović“ Piroć i „Isidora Sekulić“ Šajkaš, ukazujući da su nastavnici uložili veliki trud da osmisle kreativne načine kako bi deci približili svet finansija na način prijemljiv njihovom uzrastu.

U prisustvu brojnih predstavnika Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja, Zavoda za unapređivanje obrazovanja i vaspitanja, kao i direktora škola, prosvetnih radnika, nastavnika i učitelja koji učestvuju u ovom programu, konferenciju je otvorio dr Milan Pašić, pomoćnik ministra, iz Sektora za predškolsko i osnovno obrazovanje i vaspitanje u Ministarstvu prosvete, nauke i tehnološkog razvoja u Vladi Republike Srbije. On je zahvalio Erste Banci na saradnji na ovom važnom projektu i istakao da Ministarstvo prepoznaje oblast finansijske pismenosti, kao jedan od segmenata koji je važan za obrazovni sistem. „Drago mi je što širimo spektar znanja učenika kroz različite programe i projekte, kao što je i ovaj gde uče o finansijskoj pismenosti. Deca će učeći i o ovoj temi biti bolje pripremljena za život i lakše će razumeti vrednost i upravljanje novcem“, rekao je ovom prilikom Pašić.

„Čuvari Zmajevog blaga“

Nakon knjige *Čuvari Zmajevog blaga* autorke Dragice Mujković, u izdanju Kreativnog centra, i istoimene igrice namenjene deci nižih razreda osnovne škole, Erste Banka je u 2022. godini po istim motivima razvila i interaktivnu predstavu „Čuvari Zmajevog blaga“, namenjenu deci od 6 do 10 godine. Predstava je tokom 2022. imala dvanaest besplatnih izvođenja u okviru različitih manifestacija u Beogradu, Novom Sadu, Vrdniku, Nišu i Leskovcu.

Igrica „Čuvari Zmajevog blaga“ obeležila je u decembru 2022. godine prvi rođendan, a do sada je imala više od 18.000 preuzimanja. Igrica motiviše i roditelje da zajedničkom aktivnošću i druženjem istražuju svet finansija i unapređuju svoju finansijsku pismenost i

nauče svoje mališane da upravljaju novcem. „Broj preuzimanja igrice za godinu dana, kao i ocene i komentari na Google Play i App Store servisima, pokazuju nam da interesovanje dece za finansijske teme i te kako postoji i da smo pronašli dobar način da najmlađima približimo ovu oblast. Promišljenim donošenjem odluka u igrici oni se zapravo pripremaju za realan život i za sve ono što ih očekuje kad budu stariji, budući da će se sa donošenjem finansijskih odluka susretati tokom celog života“, istakla je tim povodom Marija Mutić, koordinatorka programa ErsteZnali Erste Banke Srbija. Ona je ujedno najavila da će se pred igračima uskoro naći i novi zadaci koji će proširiti njihova znanja o finansijama.

Naša aplikacija za finansijsku edukaciju najmlađih „Čuvari Zmajevog blaga“ je u 2022. godini prepoznata kao jedna od „Kampanja sa svrhom“ i nagrađena u okviru istoimenog Festivala društveno odgovorne komunikacije.

Više o programu ErsteZnali na <https://www.ersteznali.rs/> i u poglavlju „Odgovorno finansiranje i finansijska inkluzija“, strane 34–37.



— 10.2. 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.

U proteklih nekoliko godina tržište rada se otvorilo i sve je veća potreba kompanija za novim kolegicama i kolegama. Bez obzira na to, mladima i dalje nije jednostavno da započnu svoju karijeru i dobiju prvu šansu. Jedan od dobrih načina za sticanje prvih iskustava, pronalaženje svog puta i početak karijere jeste obavljanje profesionalne prakse. Erste Banka je strateški opredeljena da pruža znanja i iskustvo početnicima kroz različite programe.

U 2022. godini zaposlili smo 158 novih koleginica i kolega početnika. Većina njih su pre toga bili kod nas na programu prakse ili privremeno angažovani u oblastima poslovanja sa stanovništvom i pravnim licima, kreditnih i strateških rizika, razvoja, digitala, marketinga i komunikacija, ljudskih resursa, bankarskih operacija.

U toku 2022. godine otvorili smo vrata i, u saradnji sa Visokom poslovnom školom strukovnih studija u Novom Sadu, Ekonomskom školom Čačak, Ekonomskom školom Niš, Fakultetom tehničkih nauka u Novom Sadu, Ekonomskim fakultetom u Subotici i Beogradskom bankarskom akademijom, upoznali srednjoškolce i studente sa osnovama bankarstva.

Pored navedenih obrazovnih ustanova, Banka ostvaruje partnersku saradnju i sa: Akademijom poslovnih studija, Ekonomsko-trgovinskom školom Kruševac, Ekonomskim fakultetom Univerziteta u Beogradu, Ekonomskim fakultetom u Nišu, Gimnazijom i ekonomskom školom „Svetozar Marković“ Srbobran, Ekonomskom školom Užice, Univerzitetom „Singidunum“ Valjevo, Visokom poslovnom školom strukovnih studija Valjevo, Ekonomskom školom u Subotici, Univerzitetom Union-Nikola Tesla.

Važni partneri Erste Banke su i omladinske i studentske organizacije, te preko sponzorstava i učešćem na sajmovima, panelima, radionicama, simulacijama intervjuja koje one organizuju takođe podržavamo mlade. U toku 2022. godine, sarađivali smo sa organizacijom AIESEC, Savezom studenata Beograda, te organizacijom Event media Group.

Stipendije za studije na Univerzitetu u Gracu

Talentovani i posvećeni studenti postdiplomskih i diplomskih studija iz oblasti ekonomije ili prava iz Srbije, Slovenije, Hrvatske, Bosne i Hercegovine, Crne Gore i Severne Makedonije imali su i u 2022. godini da se prijave za novi ciklus stipendija Best of South-East, koji u saradnji sa Univerzitetom u Gracu realizuju Erste Grupa i Štajermarkiše Šparkase Banka (Steiermärkische Sparkasse). Program polaznicima pruža priliku da na jednom od najstarijih austrijskih univerziteta nadgrade znanja stečena tokom studija, iskuše kako je raditi u multikulturalnoj sredini i lakše zakorače u profesionalni život, zahvaljujući praksi ili obuci u jednoj od najmodernijih bankarskih institucija u Štajerskoj.

Kao i do sada, zainteresovani studenti mogu da biraju između Trainee ili Internship programa, koji traju po godinu dana, od septembra 2023. do avgusta 2024. godine. Studenti koji učestvuju u Trainee programu pohađaju izabrane kurseve na Univerzitetu u Gracu, dok poslednja dva meseca programa, ili duže, provode u jednoj od Štajermarkiše Šparkase banaka u Jugoistočnoj Evropi. Studenti koji učestvuju u Internship programu fokusiraju se na kurseve na Univerzitetu u Gracu koji su relevantni za završetak njihovih studija na matičnim univerzitetima. Tokom dvomesečne letnje prakse, nakon akademske godine, učesnici su intenzivno uključeni u svakodnevno poslovanje Štajermarkiše Šparkase na jednoj od njenih lokacija u Štajerskoj ili u Jugoistočnoj Evropi.

Stipendisti u okviru programa 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 intenzivni kurs nemačkog jezika u univerzitetskom jezičkom centru Treffpunkt Sprachen. Stanko Jović, stipendista prethodnog ciklusa, poručio je: „Prezadovoljan sam nakon mesec i po dana provedenih u Gracu i već se osećam kao kod kuće! Univerzitet i banka u drugoj zemlji predstavljaju potpuno nova iskustva za mene. Neizmerno sam zahvalan na

ovoj prilici, kao i na svemu ostalom što su organizatori do sada uradili za nas, stipendiste. Jedva čekam sve što sledi i veoma se radujem letnjoj praksi u Steiermärkische Sparkasse!“

Značaj obrazovanja mladih u oblasti informacione bezbednosti

Ponuda studijskih programa Univerziteta u Novom Sadu je od prošle godine postala bogatija za master studije iz informacione bezbednosti. Reč je o novom studijskom programu na Fakultetu tehničkih nauka (FTN), kreiranom u okviru međunarodnog projekta Information Security Services Education in Serbia (ISSES) i akreditovanom od Nacionalnog akreditacionog tela (NAT). Cilj ISSES projekta jeste unapređenje kapaciteta visokog obrazovanja u Republici Srbiji. On je bio finansiran od strane Evropske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (Education and Culture Executive Agency - EACEA) u okviru programa Erasmus+. Izvršna agencija je prepoznala nedostatak visokoobrazovanih stručnjaka u oblasti sajber bezbednosti u Srbiji i podržala inicijativu predstavnika Univerziteta u Novom Sadu.

Za nama je veoma uspešna prva godina master studija ovog programa, koja je podigla svest o potrebi za obrazovanjem u ovoj oblasti i pokrenula slične studijske programe na drugim fakultetima u zemlji. Praksa je pokazala da sve više mladih zainteresovano za ovu oblast, a sve više velikih kompanija ulaže značajna sredstva za podršku njenom razvoju zapošljavajući upravo ove mlade obrazovane ljude.

Erste Banka je odranije posvećena širenju poslovnih i obrazovnih prilika za mlade u oblasti informacione bezbednosti. Mreža za sajber bezbednost je realizovala u 2022. godini novi ciklus programa Sajber heroj, koji je Banka podržala obezbeđivši glavnu nagradu za studente, pobednike Hakaton takmičenja u Srbiji (Serbian Cyber Security Challenge). Ove godine Banka je omogućila nagrađenima da posete centrale Erste Grupe i Red Bull Salzburga.

10.3. Individualna i korporativna filantropija

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

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

- o kultura i umetnost,
- o popularizacija nauke,
- o preduzetništvo,
- o finansijsko opismenjavanje i inkluzija
- o sport i fizičku kulturu.

Odluke o sponzorstvu donose se i u skladu sa specifičnim pravilima i raspoloživim budžetom za datu godinu. Samo u 2022. godini Banka je na ovaj način podržala više od 50 projekata i programa sa više od 26,6 miliona RSD.

Novi Sad – Evropska prestonica kulture

Kao zvanična banka projekta „Novi Sad – Evropska prestonica kulture“, Erste banka je pružila podršku programskim celinama „Heroine“ i „Kaleidoskop kulture“.

U našoj istoriji mnogo je žena koje su verovalе u sebe i svoje ideje i naizgled malim koracima menjale svet u kom živimo. Mileva Marić Ajnštajn, Milica Stojadinović Srpkinja, Marija Trandafil, Milica Tomić, Nadežda Petrović, Isidora Žebeljan, samo su neke od važnih ličnosti nacionalne istorije i kulture koje su bile inspiracija današnjim umetnicama za predstave, koncerte i izložbe u okviru programskog luka „Heroine“.

Uoči Dočeka, poslednje programske celine projekta Novi Sad Evropska prestonica kulture, otvorena je izložba „Mileva: Mi smo stena“ u potpuno renoviranom Muzeju grada Novog Sada na Petrovaradinskoj tvrđavi, a čiji je Banka ekskluzivni partner. Ova multimedijalna izložba na jedan

Erste Banka ekskluzivni partner izložbe



Gvozdena zavesa (Geopoetika, 2021). Srebrnu plaketu sa motivom škole i novčanu nagradu dobitnici su u Svečanoj Sali Skupštine Grada Beograda uručili Matija Bečković, predsednik Upravnog odbora Zadružbine „Momčilo Momo Kapor“ i Aleksandra Kosanović Strizak, direktorka marketinga i komunikacija Erste Banke.

Nagrada „Veruj u sebe“

Nagradu „Veruj u sebe“, koju u okviru Beogradskog festivala igre mladim i talentovanim baletskim umetnicima po treći put dodeljuju ovaj Festival i Erste Banka, u 2022. godini osvojio je mladi baletski igrač Luka Dimić. Svečano uručenje nagrade održano je u prostorijama Nacionalne fondacije za igru. Statuetu #verujusebe i novčani deo nagrade u iznosu od 120.000 dinara Luki Dimiću uručile su Aleksandra Kosanović Strizak, direktorka Sektora marketinga i komunikacija Erste Banke, i Aja Jung, direktorka Nacionalne fondacije za igru i osnivačica, direktorka i selektorka Beogradskog festivala igre.

„Izuzetno se radujemo što dodeljujemo ovu, u Srbiji jedinstvenu, nagradu koja ima za cilj ne samo da pohvali dosadašnja postignuća mladih baletskih umetnika, već i da ih osnaži u daljoj karijeri, da im da vetar u leđa da istraju, budu još bolji i posvećeniji u onome što rade. Osim već prepoznatog umetničkog talenta, jedan od razloga zašto smo se ove godine odlučili baš za Luku jeste njegov predani pedagoški rad, želja da pomogne mladim baletskim igračima u Srbiji, posebno muškim, da usavrše svoju igru, pronađu i izgrade svoju ličnost, veruju u sebe“, izjavila je Aleksandra Kosanović Strizak ovim povodom.

Zahvalivši na dodeljenoj nagradi, Luka je rekao da u svet baleta igrači uglavnom ulaze iz čiste radoznalosti, a da se zadržavaju samo oni koji s vremenom uspeju da pronađu sve ostale vrednosti koje ovakvo nesvakidašnje odrastanje pruža. Istakao je i da se o nagradama i aplauzima ne govori mnogo, iako u tim godinama mnogo znače jer pružaju radost i nove šanse. „Ovo priznanje Erste Banke i Beogradskog festivala igre dolazi neočekivano i zbog toga je uzbuđenje još veće. Nagrada koja promovise i podržava umetnost ne može imati bolji naziv – #verujusebe je slogan koji inspiriše“, naglasio je Luka.

drugačiji, zanimljiv i do sada neviđeni način domaćoj i svetskoj javnosti predstavlja život i značaj Mileve Marić Ajnštajn. Izložba inspirisana Milevinim blistavim umom prikazana je kroz umetničku prizmu autora dr Dušana Jovovića.

Umesto da Milevu posmatramo preko pojednostavljenih narativa o ženi, koji je često vide kao žrtvu i pasivnu učesnicu u istoriji nauke i porodičnog života, velika izložba o njoj poziva nas, na hrabar i inovativan način, da se sami uzdignemo ka aktivnom i delatnom principu jednog istinski stvaralačkog života. Izložba se sastoji od vrlo snažnog vizuelnog narativa koji će na upečatljiv i drugačiji način pristupiti liku i delu Mileve Marić Ajnštajn. Ova umetnička izložba jedinstvena je i zato što je nastala kreativnom upotrebom najmodernijih tehnologija, novih medija, 3D animacija, digitalnog zvuka, holograma, ali i klasičnog umetničkog jezika koji se ogleda u skulpturi, grafičkom dizajnu, crtežu i slici.

Nagrada „Momo Kapor“

Nagrada „Momo Kapor“ dodeljuje se od 2011. godine svakog 8. aprila, na umetnikov rođendan, naizmenično za književnost i likovnu umetnost, sa ciljem da se neguje i očuva sećanje na najvećeg pisca među slikarima i najvećeg slikara među piscima. Erste Banka je od 2022. godine pokrovitelj ove značajne nagrade.

Žiri, koji su činili Muharem Bazdulj, književnik, Vule Žurić, književnik i književni kritičar i Radmila Stanković, novinarka, jednoglasno je doneo odluku da za 2022. godinu nagradi književno delo autorke Vesne Goldsvorti

„Tradicionalno partnerstvo sa Erste Bankom od vitalnog je značaja za Beogradski festival igre. Zajedno smo uspevali da predstavimo velike zvezde i važne trupe, nagradimo mlade talente, prevaziđemo izazove koje je nametnula pandemija. U našoj zemlji, partnerstva između umetnosti i biznisa još uvek su retkost. Zato ih moramo negovati, naročito ona u koja se obostrano ulažu energija i ljubav. Nagrada #verujusebe jedinstvena je u oblasti igre, jer prepoznaje mlade umetnike koji su na početku svog stvaralačkog opusa. Oni su hrabri i otvoreni za istraživanja, zainteresovani za usavršavanje i beskompromisni rad na putu ka uspehu. Zato je važno pružiti im ruku na početku, što Erste Banka sa posvećenošću i krajnje nesebično čini“, izjavila je Aja Jung.

Podsećanja radi, proteklih godina nagradu „Veruj u sebe“ ponele su Sanja Ninković, balerina i koreografkinja, i mlada balerina, Lena Čulibrk.

Novogodišnja humanitarna bašta

Kićenjem novogodišnje jelke, Erste Banka se pridružila akciji Novogodišnja humanitarna bašta, koju organizuje Botanička bašta „Jevremovac“ Biološkog fakulteta Univerziteta u Beogradu u saradnji sa Srpskim filantropskim forumom i Koalicijom za dobročinstvo. Ukrase od drveta, specijalno za ovu inicijativu, napravili su mladi bez adekvatnog roditeljskog staranja uključeni u program osamostaljivanja nakon izlaska iz sistema socijalne zaštite, koje okuplja humanitarna organizacija Centar Zvezda.

Novogodišnja humanitarna bašta organizovana je po drugi put u cilju očuvanja i zaštite životne sredine i prikupljanja novčanih sredstava za socijalno najugroženije društvene grupe. Deo je kampanje „Spasimo hranu, spasimo humanost“, čiji je primarni zadatak povećanje donacija hrane za najugroženije i smanjenje bacanja hrane.

Kao i prethodne godine, polovina prikupljenih sredstava od zakupa stabala biće namenjena Botaničkoj bašti „Jevremovac“ za obnovu biljnog fonda, sa ciljem kompenzacije emisije gasova sa efektom staklene bašte koji nastaju usled uništavanja hrane. Drugi deo prikupljenih sredstava biće namenjen za kupovinu paketa hrane za najugroženije članove društva.

„Učešće u ovoj humanitarnoj akciji za nas je od posebnog značaja, imajući u vidu da ona na promišljen i kreativan način povezuje dve tako važne misije – očuvanje životne sredine i pomoć za najugroženije. Kao članica Srpskog filantropskog foruma, Erste Banka podržava kampanju „Spasimo hranu, spasimo humanost“, a ova manifestacija kao njen deo još jednom nas podseća da je darivanje čin koji treba da negujemo tokom cele godine,“ istakla je Sonja Konakov Svirčev, ekspertkinja za društveno odgovorno poslovanje Erste Banke.

Na najrelevantnijem skupu posvećenom društveno odgovornom poslovanju u Srbiji, „CSR & ESG Forum“, Erste Banci je dodeljeno i priznanje za podršku i doprinos kampanji „Spasimo hranu, spasimo humanost“. „Drago nam je da smo i ove godine dali značajan doprinos kampanji koja se bavi osetljivom temom u našem društvu. Nadamo se da će naš primer motivisati i druge kompanije da se pridruže i podrže ovu ili slične društveno angažovane kampanje, koje doprinose boljitku društva“, izjavila je tom prilikom Sonja Konakov Svirčev, ekspertkinja za društveno odgovorno poslovanje u Erste Banci. Poseban značaj ovog priznanja je u tome što ono nije dodeljeno samo za donaciju, već i za podršku pruženu kampanji u komunikacionom i promotivnom smislu, davanju oglasnog prostora i angažovanju u različitim humanitarnim akcijama i formatima.

Volonteri Erste Banke u velikoj akciji uređenja Obedske bare

Nakon pauze usled pandemije, Erste Banka je ponovo aktivirala program volontiranja i, u saradnji sa Arhus centrom Novi Sad i JP „Vojvodinašume“ iz Novog Sada, realizovala veliku akciju „Prijatelji Obedske bare“. Više od 60 Erste volontera uz veliku pomoć četrdesetak Erste mališana i više od 30 predstavnika partnerskih organizacija, udružilo je snage i vredno radilo u jednom od najstarijih rezervata prirode u svetu, koji je još 1989. godine proglašen za međunarodno značajno stanište ptica – IBA područje.

Tom prilikom volonteri su uređivali i zaštitnom farбом premazivali novu osmatračnicu za ptice ukupne površine 50m² koju je donirala Banka, očistili od granja i smeća oko pola kilometra teže pristupačne plovne staze za ptice i postavili dve nove info table. „Zahvalna sam i ponosna na sve kolegice i kolege, a posebno na naše male Erste volontere. Nakon pauze zbog pandemije, udružili

smo ponovo snage za opšte dobro i dali doprinos očuvanju naše prirode. Za nas je ovo zapravo povratak na Obedsku baru nakon više od 10 godina i opet smo uživali u ovom čarobnom i važnom rezervatu. Bilo je sjajno osetiti entuzijazam i dobru energiju naših volontera, jer su upravo oni vetar u leđa za dalje slične akcije, koje sa nestrpljenjem očekujemo. Istakla bih da bez partnera uspeh ne bi bio zagarantovan i zato zahvaljujem Arhus centru iz Novog Sada sa kojim sarađujemo dugi niz godina, kao i našim domaćinima JP 'Vojvodinašume', rekla je tom prilikom Sonja Konakov Svirčev, ekspertkinja za društveno odgovorno poslovanje u Erste Banci. U još jednoj zajedničkoj akciji na delu se pokazala želja učesnika da se povežu, da budu društveno korisni i šire misiju volontiranja u lokalnim zajednicama. „Na ovaj način, partnerstvo privatnog, javnog i civilnog sektora na Obedskoj bari dalo je sjajne rezultate. Volontirajući ulažete malo, a dobijate mnogo, jer boreći se za očuvanje prirode i lepšu okolinu podižete kvalitet sopstvenog života, života svoje dece i najbližih, menjajući svet nabolje“, rekla je Darija Šajin, koordinatorka akcije iz Arhus centra Novi Sad. Erste Banka Srbija i Klub Erste volontera već tradicionalno, više od deset godina, organizuju i podržavaju velika volonterska akcija na uređenju različitih lokaliteta u Srbiji, kojima pomažu zajednicu. Prva volonterska akcija Kluba održana je upravo na Obedskoj bari. Poziv na aktivizam i širenje značaja volonterizma jedna su od misija Erste Banke, a ova akcija bila je posebna i po tome što se po prvi put uključio tim volonterskog servisa koji je nedavno formirala Mreža „Zelena stolica“. Na taj način ovu akciju su, kao koordinatori radnih grupa, podržali volonteri iz Sombora, Novog Sada, Sremske Mitrovice, Beograda i Pirota.

Veće donacije i sponzorstva za 2022.

Kultura i umetnost

- Fondacija Novi Sad – Evropska prestonica kulture: NS EPK, Novi Sad
- Udruženje klasičnih gitarista Srbije: XXIII Guitar Art Festival, Beograd
- Beogradski festival igre: 19. 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
- Međunarodni centar književnosti za decu „Zmajeve dečje igre“, Novi Sad
- Fabrika d.o.o.: „Humanitarni događaj fondacije SERGEI POLUNJIN“, Beograd
- Zadužbina „Momčilo Momo Kapor“: Nagrada „Momo Kapor“ za doprinos književnosti i likovnom stvaralaštvu

Edukacija i popularizacija nauke

- Udruženje za promociju društvene odgovornosti: Učim+Znam=Vredim, Novi Sad
- Udruženje poslovnih žena Srbije: Međunarodni dan devojčica u IKT sektoru, Beograd
- UG Fenomen: Naučni piknik, Beograd
- Zavod za unapređenje obrazovanja i vaspitanja: „Škola novca za osnovca“, Beograd

Preduzetništvo i coworking

- Privredna komora Srbije: Međunarodni dan preduzetnica, Beograd
- Biznis na štiklama: godišnja konferencija Biznis na štiklama, Novi Sad
- OIE Srbija: Konferencija Obnovljivi izvori energije, Beograd
- Tok: Social Impact Award, Smederevo

Zajednica

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

ERSTE fondacija

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

ERSTE Fondacija se fokusira na četiri strateška cilja:

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

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



11. 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.

Da bismo to obezbedili:

- razvijamo strategiju zaštite životne sredine i sistem upravljanja njome;
- nastojimo da što optimalnije koristimo prirodne resurse (vodu, energiju, goriva, papir i sl.) u svojim operativnim procesima;
- podižemo svest među svojim zaposlenima i zainteresovanim stranama tako što proaktivno komuniciramo svoju strategiju zaštite životne sredine i preduzete aktivnosti.

Poslovanje Banke usaglašeno je sa svim aktuelnim propisima koji se odnose na zaštitu životne sredine. Pored toga, Banka se u svom poslovanju rukovodi ESG Strategijom Erste Grupe, Politikom upravljanja energijom Erste Grupe i Procedurom za upravljanje otpadom. Postavljanje ciljeva u oblasti zaštite životne sredine, kao i indikatora za praćenje i načina merenja, sastavni su deo naših procesa planiranja. Erste Banka iz godine u godinu prati potrošnju i sprovodi inicijative usmerene na smanjenje potrošnje po svim najznačajnijim parametrima: 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;
- ▶ Primena ekoloških standarda u uređenju filijala;
- ▶ Upotreba sertifikovanih materijala za opremanje i uređenje prostora – korišćenje ekoloških materijala, nameštaja i itisona u obnovi i opremanju objekata;
- ▶ Redukovan rad reklamnih obeležja u skladu sa raspoloživim mogućnostima;
- ▶ Ugradnja LED rasvete – u dve upravne zgrade postoji kompletno LED osvetljenje;
- ▶ Promena sistema grejanja u objektima u kojima je to neophodno;
- ▶ Programiranje sistema klimatizacije u skladu s radnim vremenom zaposlenih;
- ▶ Zakup i kupovina vozila koja su ekološki prihvatljivija;
- ▶ Korišćenje video i telefonskih konferencija sa ciljem smanjenja službenih putovanja;
- ▶ Inovacije u sistemu štampanja s ciljem smanjenja potrošnje energije, papira i tonera.

Energija i emisije

Tokom 2022. godine sprovedene su sledeće inicijative usmerene na poboljšanje energetske efikasnosti:

- Zamena visokonaponskih reklama reklamama novije generacije sa LED tehnologijom – zaključno sa 2022. godinom u 48 filijala stare reklame zamenjene su reklamama novog tipa;
- Obezbeđivanje energetske pasoša za objekte Banke koji sadrže podatke o energetske razredu objekta i koji indiciraju potrošnju energije za grejanje na godišnjem nivou. Tokom 2022. godine izrađeni su energetske pasoši za ukupno 10 objekata u kojima posluje Banka;
- Smanjenje potrošnje električne energije optimizacijom broja rasvetnih tela koja imaju ulogu dežurne rasvete u 10 objekata Banke;
- Izvršena je nabavka dva električna automobila, koji se aktivno koriste.

Nakon prekida od nekoliko meseci usled turbulencija na svetskom tržištu, Erste Banka se od oktobra 2022. godine ponovo snabdeva energijom iz obnovljivih izvora. Nastavljena je saradnja sa Elektroprivredom Srbije, a u ugovor za zelenu energiju sada je uključena 51 lokacija, umesto dosadašnjih 49. Od ukupne količine potrošene električne energije u 2022. godini koja je iznosila 2.662.969 KWh, 422.869 KWh je bila zelena energija.

KLJUČNI POKAZATELJI ENERGIJA	2020.	2021.	2022.
Ukupna potrošnja energije (GJ)*	15.757	15.084	17.292,49
Električna energija	8.936	8.075	9.584,98**
Grejanje i hlađenje	6.821	7.009	7.707,51
Ukupna ušteda energije u GJ*	358	673	–
Nerukovodioci	13.463	35.590	69.439

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

** od toga 1.522,33 GJ iz obnovljivih izvora

ENERGETSKI INTENZITET *	2022.
(GJ/m ² poslovnog prostora**)	0,70

* Energetski intenzitet predstavlja potrebnu količinu energije za jedinicu prema odabranom parametru, npr. po metru kvadratnom poslovnog prostora.

** Od 2022. godine Erste Banka prelazi na računanje energetskog intenziteta po metru kvadratnom poslovnog prostora, umesto dosadašnjeg izračunavanja po zaposlenom, kako bi se uskladila sa kriterijumima izveštavanja Erste Grupe.

	2020.	2021.	2022.
Ukupne emisije CO ₂ *	648 t/	989 t/	2.357 t/
(Scope 1 + Scope 2)	CO ₂ eq	CO ₂ eq	CO ₂ eq

* 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.

DIREKTNE I INDIKREKTNE EMISIJE	2020.	2021.	2022.
Direktne emisije gasova staklene bašte (GHG – Scope 1)*	212 t/	273 t/	304 t/
	CO ₂ eq	CO ₂ eq	CO ₂ eq
Indirektne emisije gasova staklene bašte (GHG – Scope 2)**	436 t/	716 t/	2.054 t/
	CO ₂ eq	CO ₂ eq	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).

BREEAM sertifikat za poslovni kompleks Sirius Office

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

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

Sertifikat odražava vrednost nekretnine sagledane kroz prizmu unapređenih rešenja i njihovih performansi u čitavom životnom ciklusu izgrađenog poslovnog okruženja, od izgradnje objekata do njihove upotrebe i renoviranja. To znači da projekti sa BREEAM ocenom doprinose uspostavljanju održivijeg okruženja i veće dobrobiti za zajednicu, uz štednju neobnovljivih prirodnih resursa. Sirius Offices kompleks prostire se na površini od 30.800 bruto kvadratnih metara, a uključuje i 376 parking mesta. Sve zgrade unutar kompleksa izgrađene su u skladu sa BREEAM standardima, kako bi se obezbedili idealni uslovi rada i optimizovali troškovi korisnika, uz poštovanje strogih zahteva energetske efikasnosti. Podrazumevana je i minimalna potrošnja energije za grejanje i hlađenje, kao i upotreba obnovljivih i recikliranih materijala. Immorent Singidunum je članica Erste Grupe, specijalizovana za finansiranje nekretnina i razvoj projekata u regionu Centralne i Istočne Evrope. Od svog osnivanja, ova austrijska kompanija prerasla je u pružaoca usluga sa sveobuhvatnom ekspertizom u čitavom lancu razvoja nekretnina, od izgradnje do prodaje, uključujući i širok spektar rešenja za finansiranje projekata u oblasti nekretnina.

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

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

Najznačajniji potencijal za smanjenje je u prelasku na potrošnju električne energije iz izvora sa niskim karbonskim emisijama, zatim u povećanju energetske efikasnosti poslovnih zgrada, i povećanju udela „zelenih“ vozila u prevozu zaposlenih. U odnosu na baznu 2017. godinu Erste Grupa postigla je smanjenje Scope 1 i Scope 2 emisija za 58%.

INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (t/CO ₂ eq po zaposlenom)	2020.	2021.	2022.
Intenzitet emisija gasova staklene bašte	0,53 t/CO ₂ eq	0,83 t/CO ₂ eq	1,87 t/CO ₂ eq

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

Transport

Emisije koje nastaju kao rezultat transporta za naš sektor poslovanja u redovnim okolnostima predstavljaju materijalni aspekt, pa je tako ova tema među prioritetima Erste Banke. Potrošnja goriva, kao i emisije, prate se i beleže od 2013. godine, uključujući službena putovanja, kao i prevoz zaposlenih. Značaj uticaja određuje se na osnovu CO₂eq emisija iz pređene godišnje kilometraže i godišnje potrošnje goriva službenih vozila.

Smanjenju navedenih uticaja posebno doprinose standardi Erste Grupe koji se odnose na ekološki prihvatljiva vozila, odnosno službena vozila sa ograničenjima CO₂eq koja iznose od 120 do 140 g/km. U 2022. godini izvršena je nabavka dva električna automobila, koji se aktivno koriste.

ZNATNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED TRANSPORTA	Nabavka dva električna automobila koji se aktivno koriste.	2021.	2022.
	2020.		
Upotreba energije			
Dizel (l/a)	55.715	56.116,2	67.746,55
Benzin (l/a)	1.611	3.824,84	3.336,82
Emisije CO ₂ t/a CO ₂ eq	212	273	304



Upravljanje otpadom i recikliranje

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

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

Kada je reč o reciklaži, Banka nastoji da pozitivno utiče na održivost razvrstavanjem i predajom svog generisanog otpada na reciklažu.



Naši poslovni objekti u Novom Sadu i Beogradu opremljeni su kantama za PET ambalažu i stakleni otpad, kao i kutijama za prikupljanje kancelarijske hartije.

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

OTPAD I RECIKLAŽA	2020.	2021.	2022.
Ukupna količina generisanog otpada (t)*	25,827	23,900	23,883
Opasni otpad	2,879	4,848	3,741
Neopasni otpad	22,948	19,052	20,142
Ukupna količina recikliranog otpada (t)	25,827	23,900	23,883

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

Podizanje svesti zaposlenih o značaju odgovornosti i ličnog doprinosa očuvanju životne sredine predstavlja jednu 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 i aktivnog angažovanja naših zaposlenih.

Racionalna upotreba vode

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

Tokom 2022. utrošeno je 11.664 m³ vode (2021: 10.350 m³; 2020:10.908 m³)*.

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

— GRI Indeks i indikatori

IZJAVA O KORIŠĆENJU STANDARDA	Erste Banka izvestila je o informacijama navedenim u GRI indeksu za period 01.01.2022. – 31.12.2022. uz korišćenje (with reference) GRI Standarda. Ciklus izveštavanja: jednogodišnji
KORIŠĆENI GRI 1	GRI 1: Foundation 2021
KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	Sonja Konakov Svirčev Menadžerka za društveno odgovorno poslovanje, diverzitet i inkluziju sonja.konakov.svircev@erstebank.rs
DATUM OBJAVLJIVANJA IZVEŠTAJA	03.07.2023.

GRI STANDARD	STAVKA	STRANA	PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA
OPŠTI PODACI			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 OSNOVNI PODACI O KOMPANIJI	11, 13-14	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-2 ENTITETI UKLJUČENI O IZVEŠTAJ O ODRŽIVOSTI	72, 20	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-3 PERIOD I DINAMIKA IZVEŠTAVANJA, KONTAKT OSOBA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	72	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-4 KOREKCIJE PODATAKA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-5 EKSTERNA VERIFIKACIJA	-	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6 AKTIVNOSTI, LANAC VREDNOSTI I DRUGI POSLOVNI ODNOSI	11, 14	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-7 ZAPOSLENI	49	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-8 DRUGI RADNICI	49	Princip 6 Cilj 8
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9 STRUKTURA I SASTAV ORGANA UPRAVLJANJA	15-16, 18-19	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-10 IMENOVANJE I IZBOR NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	15	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-11 PREDSEDAVAJUĆI NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	15	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-12 ULOGA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA U NADZORU NAD UPRAVLJANJEM UTICAJIMA	23	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-13 DELEGIRANJE ODGOVORNOSTI ZA UPRAVLJANJE UTICAJIMA	23	

GRI 2: General Disclosures 2021	2-15 SUKOB INTERESA	20	Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-18 EVALUACIJA UČINKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	20	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-19 POLITIKA NAKNADA	20	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-20 PROCES ZA ODREĐIVANJE NAKNADA	20	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22 IZJAVA O STRATEGIJI ODRŽIVOG RAZVOJA	7	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-23 USVOJENE POLITIKE – POSLOVNA ETIKA I LJUDSKA PRAVA	24	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-26 MEHANIZMI ZA SAVETOVANJE I POKRETANJE PITANJA PRIMENE	26	Princip 10 Cilj 16
GRI 2: General Disclosures 2021	2-27 USKLAĐENOST SA ZAKONIMA I PROPISIMA	26	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-28 ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	21	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29 PRISTUP UKLJUČIVANJU ZAINTERESOVANIH STRANA	22	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-30 KOLEKTIVNI UGOVOR	48	Princip 3 Cilj 8
MATERIJALNE TEME			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 PROCES ZA ODREĐIVANJE MATERIJALNIH TEMA	21	
GRI 3: Material Topics 2021	3-2 LISTA MATERIJALNIH TEMA	21	
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 UPRAVLJANJE MATERIJALNIM TEMAMA	27-28 30 38-41 44-46 52-53 55 68	
EKONOMSKI UČINAK			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 DIREKTNIA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	14	Ciljevi 2, 5, 7, 8, 9
PRAKSE NABAVKE			
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA	44	
ANTIKORUPCIJA			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGнутиH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	28	Princip 10 Cilj 16
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM PROCEDURAMA I POLITIKAMA	28	Princip 10 Cilj 16

ENERGIJA			
GRI 302: Energy 2016	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE	69	Principi 7, 8 Ciljevi 7, 8, 12, 13
GRI 302: Energy 2016	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	69	Princip 9 Ciljevi 7, 8, 12, 13
GRI 302: Energy 2016	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE	69	Principi 8, 9 Ciljevi 7, 8, 12, 13
VODA			
GRI 303: Water and effluents	303-5 POTROŠNJA VODE	71	Principi 7, 8 Ciljevi 6, 12
EMISIJE			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)	69	Principi 7, 8 Ciljevi 3, 12, 13, 15
GRI 305: Emissions 2016	305-2 INDIRECTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)	69	Principi 7, 8 Ciljevi 3, 12, 13, 15
GRI 305: Emissions 2016	305-4 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE	70	Princip 8 Ciljevi 13, 14, 15
OTPAD			
GRI 306: Waste 2020	306-1 GENERISANJE OTPADA I ZNAČAJNI UTICAJI U VEZI SA OTPADOM	71	Princip 8 Ciljevi 3, 6, 12
GRI 306: Waste 2020	306-2 UPRAVLJANJE ZNAČAJNIM UTICAJIMA U VEZI SA OTPADOM	71	
GRI 306: Waste 2020	306-4 OTPAD PREUSMEREN OD ODLAGANJA	70-71	
EKOLOŠKA PROCENA DOBAVLJAČA			
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU	46	Princip 8
ZAPOSŁJAVANJE			
GRI 401: Employment 2016	401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	49	Princip 6 Ciljevi 5, 8
GRI 401: Employment 2016	401-2 BENEFICIJE OSIGURANE ZAPOSLENIMA SA PUNIM RADNIM VREMENOM	52	Cilj 8
GRI 401: Employment 2016	401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO	52	Princip 6 Ciljevi 5, 8
BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-4 UČEŠĆE, SAVETOVANJE I KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENIMA U VEZI SA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU	55-56	Ciljevi 3, 8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 OBUKE O ZDRAVLJU I BEZBEDNOSTI NA RADU	55	Ciljevi 3, 8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9 POVREDE NA RADU	56	Ciljevi 3, 8

OBUKE I OBRAZOVANJE			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PO ZAPOSLENOM	54	Princip 6 Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-2 PROGRAMI ZA UNAPREĐENJE VEŠTINA ZAPOSLENIH I PROGRAMI PODRŠKE PRI PENZIONISANJU ILI PREKIDU RADNOG ODNOSA	53	Cilj 8
GRI 404: Training and Education 2016	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I KARIJERNOG RAZVOJA	55	Princip 6 Ciljevi 5, 8
RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH	16, 49	
NEDISKRIMINACIJA			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 SLUČAJEVI DISKRIMINACIJE I PREDUZETE KOREKTIVNE MERE	50	
DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 DOPRINOS LOKALNOJ ZAJEDNICI, PROCENA UTICAJA I RAZVOJNI PROGRAMI	58-61	
G4 Sector Disclosures -Financial Services	FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA	32-36, 58-61	
PROCENA DOBAVLJAČA – UTICAJI NA DRUŠTVO			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 NOVI DOBAVLJAČI PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU U VEZI SA DRUŠTVENIM UTICAJIMA	46	Principi 2, 4, 5 Cilj 8
MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	39	Cilj 12
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 SLUČAJEVI NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	40	Cilj 16
PRIVATNOST KLIJENATA			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 OSNOVANE ŽALBE U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KLIJENATA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KLIJENTU	40	Cilj 16
PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA			
G4 Sector Disclosures -Financial Services	FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	32, 34	Ciljevi 1, 8, 9, 10, 11
G4 Sector Disclosures -Financial Services	FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU KORIST ZA ŽIVOTNU SREDINU ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	31, 34	

— 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 predstavlja ju smernice poslovnom sektoru o tome kako osnažiti žene na radnom mestu, tržištu i u zajednici. Ovaj izveštaj pruža uvid u naš više-godišnji 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 porodijskog odsustva	✓	
Zapošljavanje i zadržavanje na radnom mestu, uključujući obuke i razvoj, zaposlenih ženskog pola	✓	
Posebna pitanja zdravlja i bezbednosti za žene	✓	
Rodno zasnovano nasilje i uznemiravanje	✓	
Obrazovanje i prilike za obuke za zaposlene ženskog pola	✓	
Stvaranje i održavanje svesti o ravnopravnosti polova na radnom mestu i uključivanju i nediskriminaciji za sve zaposlene	✓	
Mogućnosti mentorstva i sponzorstava za žene	-	
U vezi sa ovim kriterijumom, nema navedenih praksi u Izveštaju	-	
Druge ustanovljene najbolje prakse ili prakse u nastajanju	-	
Odgovarajuće politike, procedure i aktivnosti koje kompanija planira da preduzme za svoj sledeći izveštaj koje se odnose na ovu oblast, uključujući ciljeve, rokove, pokazatelje i odgovorne osobe	-	
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 jednakosti uključujući promovisanje Principa za osnaživanje žena dobavljačima	-	
Marketing osetljiv na rodna pitanja	✓	
Razvoj proizvoda i usluga osetljiv na rodna pitanja	-	
U vezi sa ovim kriterijumom, nema navedenih praksi u izveštaju	-	

Druge ustanovljene najbolje prakse ili prakse u nastajanju	-	
Odgovarajuće politike, procedure i aktivnosti koje kompanija planira da preduzme za svoj sledeći izveštaj koje se odnose na ovu oblast, uključujući ciljeve, rokove, pokazatelje i odgovorne osobe	-	
Izveštaj opisuje politike i prakse koje se odnose na podršku osnaživanju žena i unapređenje rodne ravnopravnosti u zajednici:		
Kreiranje procesa uključivanja stejkholdera u zajednici bez diskriminacije/stereotipa i osetljivih na rodna pitanja	✓	
Procena uticaja na rodna pitanja ili razmatranje uticaja u vezi sa rodним pitanjima kao deo procene uticaja na društvo i/ili ljudska prava	-	
Žene kao korisnici programa u zajednici	✓	
Inicijative u zajednici posebno usmerene na osnaživanje žena i devojaka	✓	
Strategije koje osiguravaju da projekti i programi ulaganja u zajednicu (uključujući ekonomske, društvene i ekološke) pozitivno utiču na žene i devojke	-	
Strategije koje osiguravaju da projekti i programi ulaganja u zajednicu (uključujući ekonomske, društvene i ekološke) podrazumevaju puno učešće žena i devojaka	-	
U vezi sa ovim kriterijumom, nema navedenih praksi u izveštaju	-	
Druge ustanovljene najbolje prakse ili prakse u nastajanju	-	
Odgovarajuće politike, procedure i aktivnosti koje kompanija planira da preduzme za svoj sledeći izveštaj koje se odnose na ovu oblast, uključujući ciljeve, rokove, pokazatelje i odgovorne osobe	-	
Izveštaj sadrži ili se 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 porodijskog odsustva	✓	
Zapošljavanje i zadržavanje na radnom mestu, uključujući obuke i razvoj, zaposlenih ženskog pola	✓	
Posebna pitanja zdravlja i bezbednosti za žene	✓	
Rodno zasnovano nasilje i uznemiravanje	-	
Obrazovanje i prilike za obuke za zaposlene ženskog pola	✓	
Stvaranje i održavanje svesti o ravnopravnosti polova na radnom mestu i uključivanju i nediskriminaciji za sve zaposlene	✓	
Mogućnosti mentorstva i sponzorstava za žene	-	
U vezi sa ovim kriterijumom, nema navedenih praksi u izveštaju	-	
Druge ustanovljene najbolje prakse ili prakse u nastajanju	-	
Odgovarajuće politike, procedure i aktivnosti koje kompanija planira da preduzme za svoj sledeći izveštaj, koje se odnose na ovu oblast, uključujući ciljeve, rokove, pokazatelje i odgovorne osobe	-	





Banka — to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2021. godinu

Glavni i odgovorni urednik Sonja Konakov Svirčev

Redakcija Jasna Uzelac Braunović, Marija Mutić, Milana Karanović

Kontakti redakcije

dop@erstebank.rs

Erste Bank a.d. Novi Sad

Služba komunikacija

Bulevar oslobođenja 60

21000 Novi Sad

Partner Smart kolektiv

Lektura Marija Lazović

Dizajn Branislav Ninković

Naslovna strana

“Čuvari Zmajevog blaga”, predstava za decu na temu finansijske edukacije koju je Erste Banka organizovala na porodičnom festivalu “VILA” u okviru projekta Novi Sad - Evropska prestonica kulture.

Fotograf Dušan Petković



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 2022. godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad ; glavni i odgovorni urednik Sonja Konakov Svirčev. – 2022– . – Novi Sad : Erste Bank, 2023– . – Ilustr. ; 28cm

Godišnje.

ISSN 2334-8585 = Banka to su ljudi

COBISS.SR-ID 277403655

