

Banka TO SU LJUDI!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2010. godinu





/ 2 /

/ 3 /

/ 4 /

/ 6 /

/ 8 /

/ 10 /

/ 12 /

/ 14 /

/ 26 /

/ 36 /

/ 48 /

/ 54 /

/ 56 /

SADRŽAJ

Uvodna reč (Slavko Carić)

Uvodna reč (Andrea Brbaklić)

Sažetak

Kako čitati ovaj izveštaj

**Erste Grupa: Dva veka
ideje koja pokreće**

**Erste Bank a. d. Novi Sad:
u 2010. godini obeležila pet godina
uspešnog poslovanja u Srbiji**

**Društveno odgovorno poslovanje
Erste Bank a. d. Novi Sad**

Naši ljudi

Tržište i klijenti

**Sugrađani u zajednicama
u kojima poslujemo...**

Snaga udruživanja

ERSTE Fondacija

**Veći projekti podržani
u 2010. godini**

Banka

TO SU LJUDI!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2010. godinu



SLAVKO CARIĆ Predsednik Izvršnog odbora Erste Bank a. d. Novi Sad

Drage kolege i prijatelji,

Sa velikim zadovoljstvom vam predstavljamo, sada već tradicionalni, Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju naše Banke za 2010. godinu. Godišnji izveštaji su se pokazali ne samo kao prilika da potvrdimo transparentnost poslovanja već i kao mogućnost da, zajedno sa vama, sagledamo napredak u integrisanju društvene odgovornosti u sve aspekte rada naše kompanije.

Zašto ostajemo posvećeni tom konceptu?

Iskustvo je pokazalo da, u doba globalnih integracija, nije moguće primenjivati uobičajene načine poslovanja: lokalne krize veoma brzo postaju globalne, a ekonomski problemi su usko povezani sa ekološkim i socijalnim; poslovni, javni i neprofitni sektor više ne mogu delovati odvojeno jedan od drugog da bi na njih adekvatno reagovali.

Društveno odgovorno poslovanje je pristup koji nam omogućava da se, delujući u partnerstvu sa drugim sektorima, uspešnije suočimo sa izazovima koje nam postavlja takvo tržište. To je koncept koji nas podstiče da budemo inovativni, ohrabrujemo održivi razvoj, odgovorno upravljamo rizikom i smanjujemo troškove postižući tako bolje poslovne rezultate za naše klijente i kompaniju, ali i za zajednice u kojima radimo.

Upravo zato ostajemo posvećeni i promociji i primeni principa Globalnog dogovora — oni nam pružaju mogućnost ne samo da unapredimo kvalitet i rezultate poslovanja, već omogućavaju i globalna partnerstva, kako sa drugim poslovnim liderima tako i sa drugim sektorima.

Prošlogodišnji Samit lidera Globalnog dogovora, na kome je Erste Banka bila jedini predstavnik iz Srbije, bio je izvanredna prilika da se sa partnerima dotaknemo niza prioritarnih pitanja poput integrisanja principa Globalnog dogovora u upravljanje, strategije i operativnost bankarskog sektora; održivosti; zaštite životne sredine, smanjenja siromaštva i, ne manje važno, jačanja saradnje i javno-pri- vatnih partnerstava.

Za nas je posebno važno što nam aktivno učešće na Samitu, kao i Globalnom dogovoru uopšte, omogućava da pospešimo prenošenje ovih principa u Srbiju. U trenutku kada naša zemlja očekuje pozitivan odgovor na zahtev za kandidaturu u članstvo Evropske unije, smatramo da je veoma važno da kao deo poslovnog sektora pomognemo da se održi korak u zaštiti ljudskih prava, standarda rada, transparentnosti, borbi protiv korupcije i zaštiti životne sredine.

Dajući lični primer primene tih principa, mi smo u protekloj godini usvojili Etički kodeks i nastavili da unapređujemo prava zaposlenih, procedure koje omogućavaju transparentnost i borbu protiv korupcije, naše učešće u akcijama vezanim za životnu sredinu, kao i različite aspekte brige o klijentima.

Posebno nam je drago što smo u naporima da podržimo održivi razvoj, protekle godine bili u mogućnosti da ponudimo inovativne razvojne koncepte na tržištu u Srbiji: plasirali smo prvi kredit po povoljnijim uslovima za projekat koji koristi obnovljiv izvor energije i obezbedili da se javnost dublje upozna sa konceptom društvenog preduzetništva. Oba, po našem uverenju, daju prave primere poslovnih modela koji rešavaju društvene probleme.

Najsrdalnije zahvaljujem svim partnerima koji zajedno s nama rade na unapređivanju ovakvog koncepta poslovanja. Posebno želim da zahvalim našim akcionarima, menadžmentu i zaposlenima — njihova posvećenost omogućava da kao kompanija odgovornim i održivim poslovanjem stvaramo nove vrednosti za naše klijente, partnere i zajednice u kojima poslujemo.

Srdačno Vaš,

Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora



ANDREA BRBAKLIĆ

Direktorka Sektora komunikacija

Dragi prijatelji,

Veoma nam je drago što ćemo ovim putem sa vama podeliti rezultate druge godine primene naše strategije društveno odgovornog poslovanja. Godina za nama potvrdila je da ostajemo posvećeni konceptu društveno odgovornog poslovanja kao strateškog okvira za upravljanje našom kompanijom.

Prateći jasno postavljene ciljeve, uspjeli smo da ostvarimo napredak u svim ključnim oblastima Strategije — odnosu sa zaposlenima, tržištem, klijentima i zajednicama u kojima poslujemo — istovremeno poštujući vrednosti i principe na kojima baziramo naše poslovanje.

U 2010. nastavili smo sa programima edukacije, mobilnosti i razvoja, koji omogućavaju našim zaposlenima da kontinuirano rade na ostvarivanju svojih potencijala. Izuzetno smo ponosni na Prvomajsku nagradu Sindikata grada Novog Sada, koja je pokazala da je i u vreme ekonomske krize briga o pravima i standardu naših zaposlenih ostala u vrhu naših prioriteta.

Kada je reč o tržištu, u protekloj godini usvojili smo Etički kodeks, kao i niz dokumenata koji nam omogućavaju efikasnije i uspješnije upravljanje rizikom, borbu protiv korupcije i regulisanje konflikta interesa. Posebnu pažnju posvetili smo klijentima: veliki broj zaposlenih prošao je obuku za brigu o klijentima, a kao Banka unapredili smo standarde za komunikaciju i ostvarivanje i zaštitu prava klijenata. Pojačali smo fokus na razvoj preduzetništva kod mladih, podršku malim i srednjim preduzećima i informisanje i edukaciju o mogućnostima praktičnih aspekata procesa pridruživanja EU.

Nastavljajući sa naporima da sugrađanima olakšamo posledice ekonomske krize, uveli smo niz olakšica za građane koji uzimaju kredite i razvili poseban paket ponude za mlade. Posebno nam je drago što smo bili u mogućnosti da ponudimo kredite za školarinu koji se mogu otplaćivati tek po završetku školovanja, dajući na taj način doprinos i podršku obrazovanju nove generacije studenata.

Doslednom primenom principa etičnog i transparentnog poslovanja, poštovanja ljudskih prava i prava radnika kao

integralnih delova naše Strategije, još jednom smo potvrdili posvećenost principima Globalnog dogovora.

Ipak, za sve nas u Banci 2010. godina protekla je u znaku ličnog doprinosa društvu i zajednici u kojoj radimo. Preko 150 Erste volontera učestvovalo je u nizu ekoloških akcija u Zrenjaninu, Nišu, Kragujevcu, Beogradu, Vršcu, Bačkoj Palanci, Sremskim Karlovcima i Kraljevu. Naši zaposleni nastavili su i praksu individualnog volontiranja, učestvujući kao treneri i konsultanti u takmičenjima srednjoškolaca u preduzetništvu, kao stručni konsultanti nevladinih organizacija, ali i predavači na radionicama koje se bave Upravljanjem ličnim finansijama na kojima je oko 340 građanki i građana imalo prilike da unapredi svoje veštine planiranja i upravljanja troškovima. Inicijativom naših zaposlenih — Erste za Kraljevo — dvadeset pet volontera nakon zemljotresa pomoglo je u sanaciji četiri ugrožena objekta u kojima su živele porodice izuzetno teškog materijalnog stanja.

Nismo se zadržali samo na volontiranju: tokom akcije Erste za Kraljevo, zaposleni su zajedno sa Bankom i Sindikatom prikupili više od 400.000 RSD. Na inicijativu Predsednika Izvršnog odbora, upućenu pre svega najvišem menadžmentu Banke, da se Institutu za onkologiju i radiologiju Srbije nabave potrebni klima uređaji, odazvali su se i zaposleni, a prikupljeno je preko 840.000 RSD.

Verujemo da volontiranjem i akcijama prikupljanja novca dajemo svoj doprinos razvoju ne samo korporativne već i individualne filantropije u Srbiji. I, što je podjednako važno, potvrđujemo da su vrednosti naše Banke istovremeno i vrednosti naših zaposlenih, te da, kao i naša kompanija, svako od nas u društvu i zajednicama u kojima poslujemo, prihvata odgovornost za podršku i napredak.

Sve što smo postigli rezultat je zajedničkih napora — kako naših zaposlenih tako i partnera iz svih sektora. Najiskrenije im zahvaljujem na podršci i podstrecu, i radujem se budućoj saradnji.

Srdačno,

Andrea Brbaklić, direktorka Sektora komunikacija

Sažetak

Godina za nama bila je uspešna i ispunjena

za Erste Banku: pokrenuli smo više od deset društveno odgovornih projekata i ostvarili saradnju sa više od petnaest partnerskih organizacija iz svih sektora društva. Svoju viziju društvene odgovornosti ispoljavamo dvosmernom komunikacijom i saradnjom sa zaposlenima, klijentima i zajednicom u najširem smislu te reči. U fokusu naših projekata realizovanih tokom 2010. godine bili su profesionalno usavršavanje na radnom mestu, projekti za unapređenje obrazovanja mladih, kao i podrška kulturnom stvaralaštvu i umetnosti. Nastavili smo aktivnosti usmerene na zaštitu životne sredine i inkluziju i socijalizaciju gotovo svih marginalnih grupa našeg društva. Po prvi put smo inicirali i dve akcije sa pozivom na individualnu filantropiju, i to vrlo uspešno. Uvek imajući u vidu potrebe društva u kome poslujemo, temeljne vrednosti našeg pristupa društvenoj odgovornosti jesu vizija, odgovornost, inovativnost, poverenje i proaktivnost. U 2011. posebno ćemo se posvetiti daljem razvoju i promovisanju inovativnih partnerstava, kako sa međunarodnim tako i sa lokalnim poslovnim udruženjima, ali i sa svim drugim učesnicima u procesu, insistirajući na snazi međusektorske saradnje, koju smatramo ključnom za dalji razvoj Srbije i lakše pristupanje izazovima, posebno u kontekstu evropskih integracija.

U opštim kompanijskim pravilima i procedurama za zaposlene iskazano je poštovanje osnovnih ljudskih i radnih prava, posvećenost zdravlju i sigurnosti na radu, a posebno istrajno ulaganje u kvalitetne edukativne programe profesionalnog razvoja zaposlenih, budući da je njihovo znanje oslonac većine naših projekata. Naša strateška opredeljenost usmerena je na negovanje solidarnosti i etičnog duha naših zaposlenih. U okviru Erste Banke uspešno deluje Sindikalna organizacija koju rukovodstvo podržava i zalaže se za njen dalji razvoj. Erste Banka funkcioniše kao tim, poštujući prava i slobode svakog pojedinca i prepoznajući značaj koji ima svaki član u našoj kompaniji.

Erste Banka veruje da poslovni uspeh ima smisla jedino ako je moguće u tom procesu postići ravnotežu između zahteva tržišta i potreba svih drugih uključenih aktera, zajednice i očuvanja prirode. Naše aktivnosti bile su usmerene pre svega na razvoj preduzetništva kod mladih, podršku MSP i informisanje i





edukaciju o mogućnostima praktičnih aspekata procesa pridruživanja EU. Naša EU kancelarija uspešno je nastavila sa radom, a Erste Banka je 2010. godine ugostila velikog nobelovca Muhameda Junusa i među prvima učestvovala u promovisanju novog koncepta poslovanja: društvenog preduzetništva u Srbiji.

Osećamo se kao neraskidivi deo zajednice u kojoj poslujemo, a naša odgovornost usmerena je prema svim spoljnim učesnicima naših poslovnih procesa. Budući da su nam mladi oduvek jedna od primarnih ciljnih grupa, veliki broj projekata 2010. godine pokrivao je oblasti obrazovanja i razvoja mladih, s posebnim akcentom na oblasti kulture i kulturne decentralizacija. Naš angažman posebno je intenzivan kada je reč o promovisanju različitosti, borbi protiv svakog vida diskriminacije i socijalnoj inkluziji. Već duži niz godina u nekim projektima („Umetnost i inkluzija“) učestvujemo kao jedan od najpouzdanijih partnera u procesima afirmacije i promocije osoba sa invaliditetom kao ravnopravnih građana društva.

Bez obzira na to što svojim poslovanjem ne ostvarujemo značajno negativan uticaj na životnu sredinu, posvećeni smo njenom očuvanju na način koji je u najbližoj vezi sa našim poslovanjem: racionalnom upotrebom i reciklažom energenata i materijala, i ulaganjem u obnovljive izvore energije.

Čvrsto verujemo da je temelj promocije i daljeg razvoja koncepta društvene odgovornosti sinergijsko delovanje svih odgovornih sektora, koji samo zajedno mogu da pruže celovita i adekvatna rešenja praktičnih problema s kojima se naše društvo suočava. Stoga se posebna pažnja i dalje posvećuje partnerstvima, jer Banka smatra da jedino takav pristup donosi dodatni kvalitet i vrednost svakoj inicijativi. Erste Banka je jedan od prvih članova lokalnog ogranka Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, kao i jedan od osnivača prve poslovne mreže posvećene društvenoj odgovornosti — Forumu poslovnih lidera. Aktivnim učešćem u radu ovih mreža, Erste Banka promoviše udruživanje i zajedničko delovanje kao jedini efikasan pristup društveno odgovornom poslovanju, i prenosi efekte svojih inicijativa na širi krug društvenih aktera.

Kako čitati

Izveštaj koji je pred vama donosi mnoštvo informacija o svim aspektima društveno odgovornog poslovanja Erste Banke: praksama koje sprovodimo u radnom okruženju i na tržištu, projektima koje pokrećemo u lokalnoj zajednici, udruženim inicijativama u kojima aktivno učestvujemo. Ovako širok spektar tema zastupljenih u Izveštaju nastao je kao odgovor na očekivanja svih naših zainteresovanih strana: zaposlenih, klijenata, investitora i lokalnih zajednica. Svi oni podjednako su važni činioci naše mreže, čije se potrebe uzimaju u obzir prilikom donošenja odluka. Istovremeno, svesni smo da različiti stakeholderi imaju različite potrebe, interesovanja i prioritete, te vam stoga u ovom odeljku nudimo nekoliko smernica, kako biste prilikom čitanja Izveštaja što lakše pronašli informacije koje su za vas najrelevantnije.

Ako ste:

- Predstavnik **KOMPANIJE** koja posluje u Srbiji ili regionu, preporučujemo da čitanje Izveštaja započnete od poglavlja „**Rezultati poslovanja Erste Grupe i Erste Bank a. d. Novi Sad**” (strane 8 i 10) i „**Snaga Udruživanja**” (strana 48) u kome su informacije o našem pristupu partnerstvima, kao i najvažnijim udruženim inicijativama u kojima učestvujemo. Za informacije o našem angažmanu u lokalnoj zajednici upućujemo Vas na poglavlje „**Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo**” (strana 36)
- Kolega iz **BANKARSKOG SEKTORA**, Vašu pažnju skrećemo na deo izveštaja „**Tržište i klijenti**” (strana 26), u okviru kojeg posebno ističemo teme „**Podizanje standarda u komunikaciji s klijentima**” (strana 31) i „**Turneja društvenog preduzetništva 2010**” (strana 33) u okviru koje možete saznati više o ovom inovativnom konceptu i njegovoj primeni u Srbiji.
- **ZAPOSLjeni ERSTE BANKE**, u Izveštaju ćete pronaći čitavo poglavlje koje pruža detaljne informacije o mogućnostima profesionalnog usavršavanja i napredovanja, o funkcionisanju i položaju Sindikata, svojim radnim i ljudskim pravima („**Naši ljudi**”, strana 14). Isto poglavlje preporučujemo i studentima, diplomcima i svima onima koji žele da saznaju više o Erste Banci kao poslodavcu. Kolege pozivamo i da saznaju na koji se način mogu uključiti u volonterske programe, u odeljcima „**Erste volonteri**” (strana 38) i „**Globalni dogovor**” (strana 52).
- **KLIJENT ERSTE BANKE**, sve o poslovanju naše kompanije i svojim pravima i mogućnostima saznaćete u odeljcima „**Rezultati poslovanja Erste Grupe i Erste Bank a. d. Novi Sad**” (strane 8 i 10), „**Korporativna kultura i vrednosti**” (strana 15) i poglavlju „**Tržište i klijenti**” (strana 26). Ako ste **PRAVNO LICE**, osim informacija o proizvodima i pogodnostima, u ovom poglavlju ne propustite i informacije o radu „**EU kancelarije**” (strana 32). Za **MLAĐE GENERACIJE** pripremili smo posebne pakete ponude (strana 27), a pozivamo vas da se informišete i o posebnim projektima u domenu obrazovanja („**Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo**”, strana 41).
- Naš **SUGRAĐANIN** u sredinama u kojima poslujemo, za Vas bi mogle biti od značaja teme koje se tiču zaštite životne sredine, a posebno naše mnogobrojne aktivnosti usmerene na razvoj kulture i obrazovanja u lokalnim zajednicama. Sve o našem uticaju na prirodnu i društvenu sredinu u kojoj poslujemo pročitajte u delu „**Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo**” (strana 36).

ovaj izveštaj



Preporučujemo i da u poglavlju **„Snaga udruživanja”** saznate nešto više o našoj volonterskoj akciji **„Upravljanje ličnim finansijama”** (strana 52).

- Predstavnik **JAVNOG SEKTORA**, detaljne informacije o našim finansijskim rezultatima možete pronaći u poglavlju **„Rezultati poslovanja Erste Grupe i Erste Bank a. d. Novi Sad”** (strane 8 i 10). Posebno ističemo tekst o uspešnom radu **„EU kancelarije”**, kao i o našem doprinosu promovisanju ideje društvenog preduzetništva, koji se nalaze u poglavlju **„Tržište i klijenti”** (strane 32 i 33). Kao mogući partner u međusektorskim inicijativama, pogledajte deo **„Snaga udruživanja”** (strana 48).

- Predstavnik **POSLOVNOG UDRUŽENJA**, onda imamo zajedničke ciljeve i interesovanja koja se odnose na promociju sinergijskog pristupa rešavanju aktuelnih problema i to putem međusobne saradnje i razmene iskustava (**„Snaga udruživanja”**, strana 48). O našem dosadašnjem napretku u borbi protiv korupcije pogledajte u poglavlju **„Tržište i klijenti”** (strana 27). **U istom poglavlju čitajte i o našoj podršci evropskim integracijama, preko „EU kancelarije”** (strana 32).

- Predstavnik **MEDIJA**, saznajte pre svega u poglavlju **„Tržište i klijenti”**, na koji način ulažemo u eksternu komunikaciju i izgradnju otvorenog i transparentnog odnosa sa svim saradnicima (strana 31). Već četvrtu godinu zaredom realizovali smo konkurs za **najbolji medijski prilog u oblasti EU integracija** (strana 32) i nagradili neke od Vaših kolega. Naši napor i insistiranje na značaju partnerske saradnje između svih sektora (**„Snaga udruživanja”**, strane 48), kao i mnogobrojne inicijative u lokalnoj zajednici (**„Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo”**, strana 36) takođe su teme koje će vam biti interesantne.

- Predstavnik **NEVLADINOG SEKTORA**, i posebno se interesujete za ekološke teme, započnite čitanje ovog Izveštaja od poglavlja **„Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo”** (strana 36), gde smo podelili sa Vama podatke o našim ekološkim volonterskim akcijama i svim aktivnostima vezanim uz reciklažu i uštedu energije. Na strani 28 predstavili smo i naše partnere u oblasti zelene ekonomije i ulaganja u obnovljive izvore energije. Ako je vaša organizacija orijentisana ka društvenim temama, u istom poglavlju naći ćete i uspešnu priču o našoj podršci socijalnoj inkluziji marginalizovanih grupa, obrazovanju mladih i kulturnoj decentralizaciji. Upućujemo vas i na veoma aktuelnu temu društvenog preduzetništva (strana 33), u poglavlju **„Tržište i klijenti”**. Više o aktivnostima Erste Fondacije pronaći ćete u poglavlju **„Erste Fondacija”** (strana 54).

ERSTE GRUPA

Dva veka ideje koja pokreće

Erste Grupa, kao prva štedionica osnovana u Austriji

(Erste oesterreichische Sparcasse), ponosna je na svoju dugu tradiciju. Još od osnivanja 1819. godine okrenuti smo problemima običnih ljudi i pružanju pomoći svima onima kojima je neophodna. Naša pokretačka ideja i danas nas podjednako motiviše da poslujemo uspešno u svim zemljama koje čine deo naše mreže.



Naša strategija počiva na tri ključna elementa još od 1997. godine:

Biznis — usmerenost na poslove sa stanovništvom i malim i srednjim preduzećima

Geografski fokus — definiše Centralnu i Istočnu Evropu kao naše matično tržište

Efikasnost — holistički pristup, podela odgovornosti između lokalnih banaka i holdinga

Dodate vrednosti za akcionare, klijente i zaposlene

DOP rejting

- Erste Grupa uključena je u VONIX, indeks održivosti Bečke berze još od 2008. godine.
- Deonice Erste Grupe dodate su i u indeks ASPI Eurozone, koji čini 120 najbolje rangiranih kompanija u evrozoni izabranih od jedne od najvećih rejting agencija, VIGEO.

Ključni rezultati poslovanja (na dan 31. 12. 2010)

- Bilansna suma: 205,9 milijardi EUR
- Operativna dobit: 3.987,9 miliona EUR
- Neto dobit: 1.015,4 miliona EUR
- Prinos na kapital: 7,7 %

Detaljan finansijski izveštaj Erste Grupe možete naći na adresi www.erstegroup.com

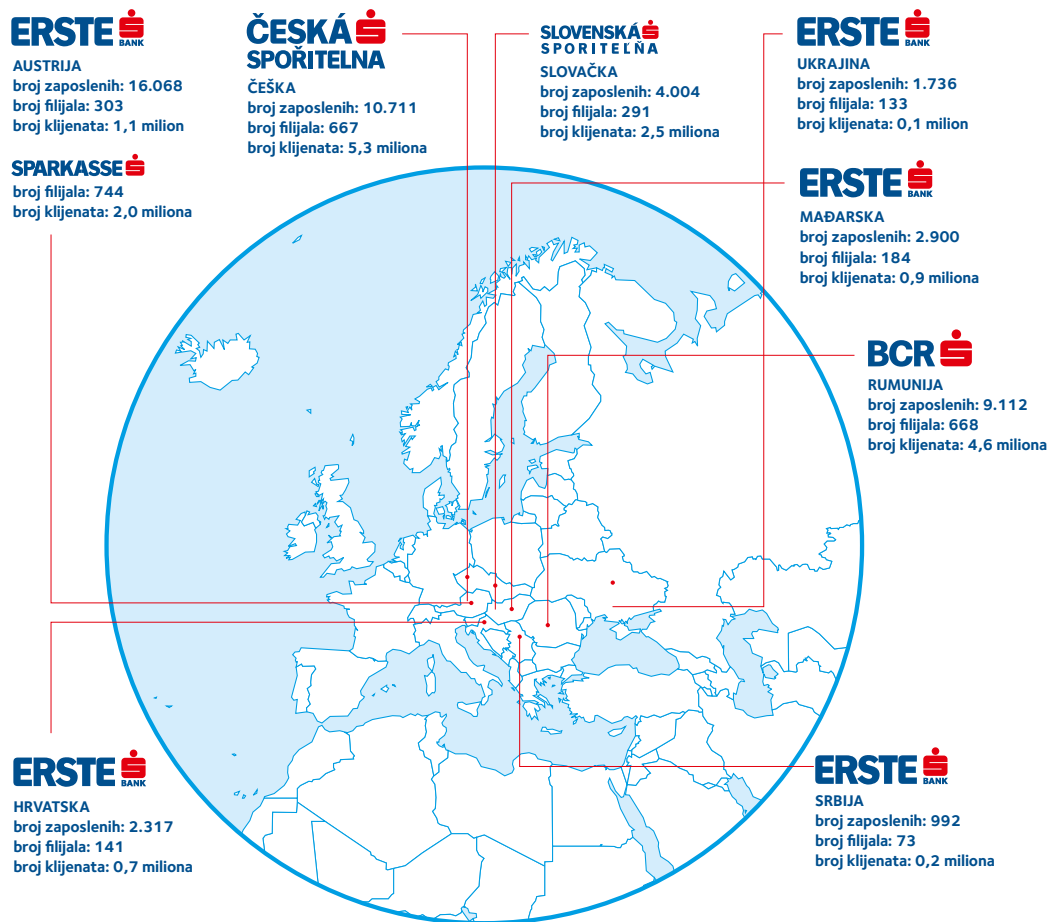
Činjenica da smo i u vreme krize uspešno da poslujemo i povećamo operativni rezultat govori u prilog tome da je naša strategija održiva i u teškim ekonomskim uslovima. Ovakvim načinom poslovanja uspešno smo da za tek nešto više od deset godina povećamo broj klijenata sa 600.000 na 17,3 miliona i stvorimo podjednake vrednosti kako za naše akcionare i klijente, tako i za naše zaposlene.

Još od osnivanja, Erste Grupa je štedna banka koja je u mogućnosti da odobrava kredite na osnovu svog depozitnog potencijala te je, stoga, mnogo manje zavisna od eksternih izvora finansiranja. Projekat širenja poslovanja sa stanovništvom u zemlje Centralne i Istočne Evrope (CIE) započet je 1997. Lokalne banke imaju odgovornost za poslove sa stanovništvom i malim i srednjim preduzećima, dok je odgovornost Holdinga korporativno i investiciono bankarstvo i tržišta kapitala Grupe. Zahvaljujući takvoj strukturi, ostvaruje se visoka efikasnost unutar Grupe, a naša banka je jedna od vodećih kompanija za pružanje finansijskih usluga u ovom regionu. **Erste Grupa posluje sa preko 17,3 miliona klijenata u osam zemalja...**

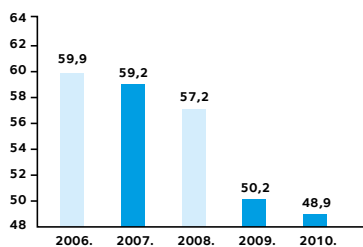
Prema rečima generalnog direktora Erste Grupe, Andreasa Trajhlja, tokom 2010. godine ostvaren je neto profit od 12,4% ili 1.015,4 miliona evra, što je drugi najveći ostvareni profit u istoriji ove banke i najveći još od 2007. godine. Erste Grupa je unapredila sve aspekte svog poslovanja, postajući tako sve snažnija i uspešnija.

„Naš uspeh u 2010. godini u velikoj meri je zasluga naših zaposlenih, koji nastavljaju da rade na unapređivanju korisničkih usluga, povećanju efikasnosti i razvoju održivih poslovnih praksi, na čemu sam im veoma zahvalan”, rekao je Andreas Trajhl.

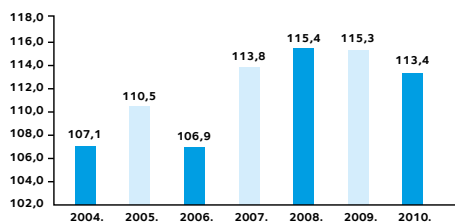
EKSTENZIVNO PRISUSTVO U CENTRALNOJ I ISTOČNOJ EVROPI



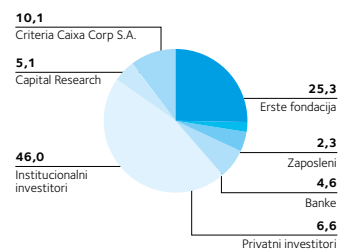
RACIO TROŠKOVI/PRIHODI (U %)



RACIO KREDITI/DEPOZITI (U %)



STRUKTURA AKCIONARA SA 31.12.2009. PO INVESTITORIMA (U%)



Erste Bank a. d.

u 2010. godini obeležila pet godina uspešnog poslovanja u Srbiji



Erste Grupa u Srbiji posluje od sredine 2005. godine kada je preuzela većinski deo akcija Novosadske banke, najstarije finansijske institucije u našoj zemlji, osnovane 1864. godine. Od osnivanja do danas, Erste Bank a. d. Novi Sad transformisala se u modernu finansijsku instituciju usklađenu sa svetskim standardima i može se svrstati među banke sa najkonkurentnijim proizvodima u Srbiji, kako za stanovništvo, tako i za pravna lica. **Mrežu Erste Banke u Srbiji (na dan 31. 12. 2010) čine 73 poslovnice za rad sa stanovništvom, kao i 10 centara za rad sa pravnim licima. Erste Bank a. d. Novi Sad trenutno zapošljava blizu 1.000 ljudi, u oko 45 gradova širom Srbije.**

Fokus Erste Banke je na poslovanju sa stanovništvom, lokalnim zajednicama i malim i srednjim preduzećima. Tehnološki napredna i inovativna na finansijskom tržištu Srbije, posebno u oblasti elektronskog bankarstva i kartičarstva (NetBanking, kartice zasnovane na čip tehnologiji, poklon kartice...), Erste Banka teži da nastavi sa širenjem baze zadovoljnih klijenata i povećava tržišno učešće u ključnim segmentima.

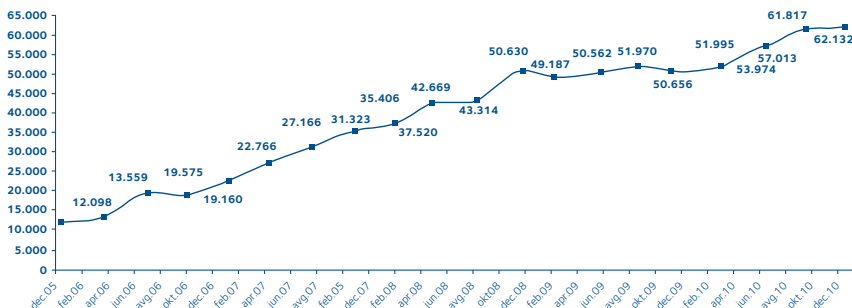
Proteklih pet godina Erste Banka je nastojala da izgradi reputaciju pouzdanog i stabilnog partnera pružajući kvalitetnu uslugu svim svojim klijentima. U središtu našeg poslovanja je zadovoljstvo klijenta, važno nam je da se on u poslovanju sa nama oseća ugodno i zadovoljno. Klijent može računati na našu snažnu podršku po svim finansijskim pitanjima.



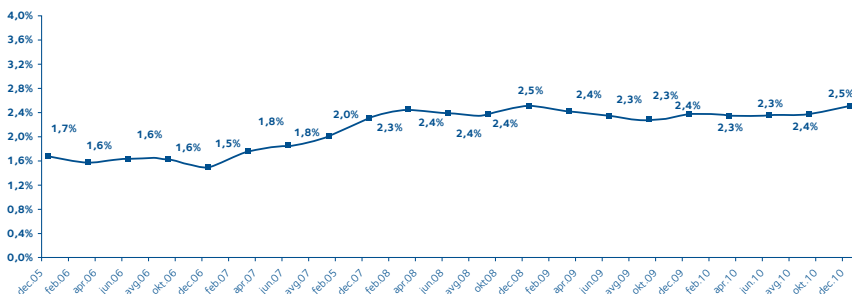
Novi Sad



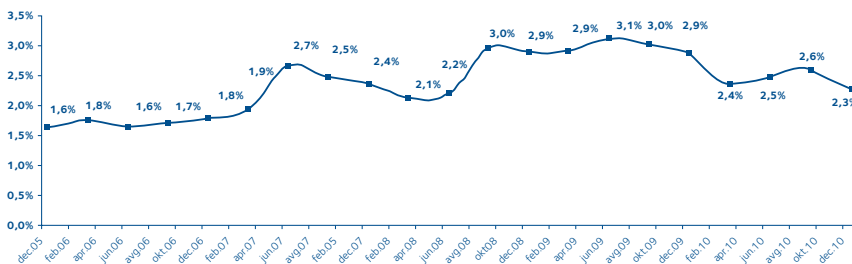
RAST BILANSNE SUME PO GODINAMA



TRŽIŠNO UČEŠĆE — KREDITI



TRŽIŠNO UČEŠĆE — DEPOZITI



KLJUČNI REZULTATI POSLOVANJA U 2010. GODINI

- **Bilansna suma** je uvećana za **19,5%** sa 52 milijarde dinara na **62,1 milijardu dinara**.
- **Bruto krediti klijentima** povećani su u odnosu na kraj prethodne godine za **28%**, sa 35,6 milijardi dinara na 45,6 milijardi dinara.
- **Depoziti stanovništva** uvećani su u odnosu na kraj prethodne godine za **14,6%**, sa 16,06 milijardi dinara na 18,4 milijarde dinara.
- **Operativna dobit** u 2010. godini iznosi 1,24 milijarde dinara i veća je za 4,5% u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila 1,19 milijardi dinara.
- **Neto dobit** na kraju 2010. godine iznosi **318,2 miliona dinara**, što je za 18,7% manje u odnosu na prethodnu godinu, kada je iznosila 391,3 miliona dinara.

Detaljan finansijski izveštaj Erste Banke možete naći na adresi: www.erstebank.rs

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE

Erste Bank a. d. Novi Sad



Erste Bank a. d. Novi Sad je članica Erste Grupe, finansijske institucije sa tradicijom dugom 190 godina, za koju je od samog početka društveno odgovorno poslovanje sastavni deo korporativne filozofije i dugoročne strategije.

Mi društveno odgovorno poslovanje shvatamo kao kompleksan i sveobuhvatan strateški okvir upravljanja kompanijom, te nastojimo da odnose sa svim zainteresovanim grupama razvijamo na odgovoran i etičan način, dok se istovremeno aktivno uključujemo u rešavanje ključnih društvenih pitanja sa dugoročnom perspektivom.

Posebnu karakteristiku našeg angažovanja predstavljaju napori koje ulažemo u promovisanje koncepta društveno odgovornog poslovanja u Srbiji, kako na sopstvenom primeru tako i intenzivnom saradnjom sa partnerima iz javnog i neprofitnog sektora. U skladu sa tom politikom, naša Banka je postala članica inicijativa koje zastupaju društveno odgovorno poslovanje u Srbiji, poput Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija za Srbiju i Foruma poslovnih lidera Srbije (opširnije na stranama 48 i 53).

Karakteristike našeg pristupa društveno odgovornom poslovanju u skladu su sa vrednostima na kojima se zasniva i strategija poslovanja Banke:

- **VIZIJA:** Planiramo i realizujemo projekte na strateški način, uvek imajući u vidu dugoročne efekte.
- **ODGOVORNOST:** Važan nam je kvalitet programâ koje podržavamo i preuzimamo odgovornost, kako za angažovanje, tako i za rezultate.
- **INOVATIVNOST:** Podstičemo i podržavamo kako inovativne projekte tako i inovativne pristupe; probijamo granice i postavljamo nove standarde.
- **POVERENJE:** Gradimo kvalitetne odnose i uspostavljamo dugoročnu saradnju sa pouzdanim partnerima.
- **PROAKTIVNOST:** Svesni smo važnosti poslovnog sektora u društvu i stoga aktivno promovisemo ideju društvene odgovornosti u široj javnosti i među drugim akterima.

Realizovano u 2010. godini:

[✓] implementacija i praćenje implementacije Strategije društveno odgovornog poslovanja;
[✓] unapređenje izveštavanja o društveno odgovornom poslovanju Banke.

Planovi za 2011. godinu:

[➤] nastaviti sa izveštavanjem o društveno odgovornom poslovanju Banke;
[➤] revizija Strategije društveno odgovornog poslovanja.



Erste Bank a. d. Novi Sad objavljuje treći izveštaj o društveno odgovornom poslovanju i time potvrđuje da nije odustala od namere da redovno i transparentno izveštava o svojim aktivnostima. Podstaknuti globalnom ekonomskom krizom, dramatičnim stanjem životne sredine, kao i najvećim izazovima tranzicije koji se odnose na siromaštvo, mi nastojimo da ponudimo mnogo više od jednokratne pomoći, uvek imajući u vidu širu sliku i uzimajući u obzir potrebe tržišta i zajednica u kojima poslujemo.

Kao jedna od vodećih banaka u našoj zemlji, Erste Banka je suočena sa očekivanjima svih zainteresovanih strana — zaposlenih, klijenata, investitora, kao i lokalnih zajednica. Svi stejkholderi podjednako su važni činioци naše mreže, čije se potrebe uzimaju u obzir prilikom donošenja odluka. Taj proces je ključan element korporativne odgovornosti koji obezbeđuje ujedno i dugoročne finansijske rezultate.

Svesni činjenice da su ekonomski napredak i uspeh naše kompanije ostvarivi jedino u naprednim i stabilnim zajednicama, nastojimo ne samo da ostvarimo dobre finansijske rezultate već i da aktivno doprinosimo daljem razvoju društva čiji smo član, kao dugoročni partneri privredi i stanovništvu u zemlji u kojoj poslujemo. U skladu sa takvom poslovnom filozofijom, Strategija društveno odgovornog poslovanja Erste Banke, usvojena 2009, definiše tri velika pravca delovanja:

Briga o zaposlenima

Naši odnosi sa zaposlenima zasnivaju se na poštovanju njihovih prava, stalnom ulaganju u profesionalni i lični razvoj zaposlenih, vrednovanje njihovog rada i nagrađivanje najboljih rezultata.

Tržište i klijenti

Gradeći dugoročne partnerske odnose s našim klijentima, želimo da postanemo primer za etično i ekonomski uspešno poslovanje. Redovno objavljujemo finansijske izveštaje i transparentni smo kad je reč o našoj strategiji, ciljevima i rezultatima. Primenjujemo evropske standarde i preporuke o pravima potrošača i korporativnom upravljanju.

Dobrobit zajednice

Naš doprinos stabilnosti i daljem razvoju, kao i podizanju opšteg kvaliteta života zajednica u kojima poslujemo bitan je deo strategije dugoročnog razvoja Erste Banke.

Ključne oblasti našeg delovanja određene su aktuelnim trenutkom, potrebama i dešavanjima u društvenom i ekonomskom životu Srbije. Stoga su nam tematski prioriteti projekti koji se odnose na razvoj kulture i umetnosti, obrazovanje, evropske integracije, socijalnu inkluziju i očuvanje životne sredine.

NAŠI LJUDI

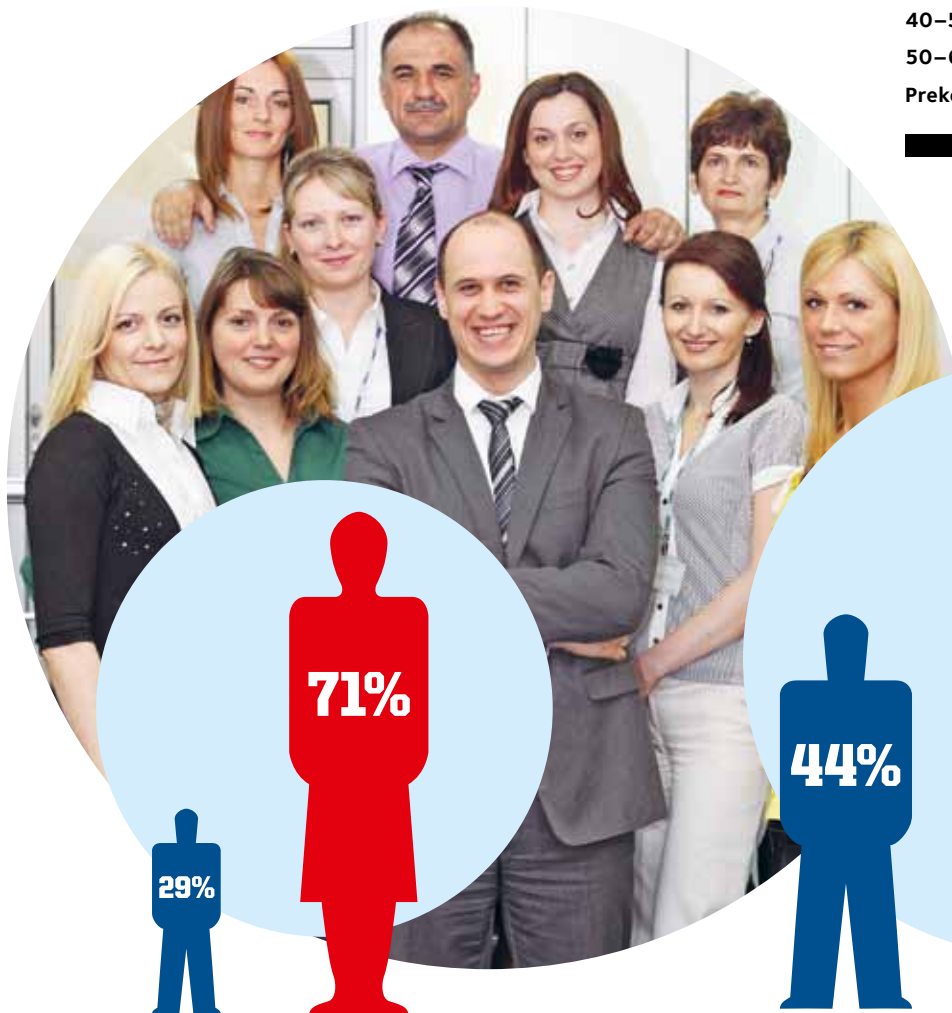
Osnovne vrednosti koje promoviramo naša kompanija odnose se i na način postupanja sa zaposlenima. Pristupajući im otvoreno, iskreno i sa poštovanjem, želimo da našim ljudima omogućimo da ostvare svoj puni potencijal. Svojim poslovanjem i idejama pružamo prostor zaposlenima da ostvare svoja radna i ljudska prava. Oni nam uzvraćaju svojim entuzijazmom i posvećenošću, učestvujući uvek drage volje u mnogobrojnim volonterskim aktivnostima koje smo organizovali. Mi delimo zajedničke vrednosti u poslovanju i stupanju u međusobne odnose...

Podaci na dan 31. 12. 2010.

Broj stalno zaposlenih: **992**

Starosna kategorizacija zaposlenih

Do 20 godina	/
20–30 godina	242
30–40 godina	325
40–50 godina	195
50–60 godina	225
Preko 60 godina	5



RODNI BALANS — UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH

RODNI BALANS — ZAPOSLENI NA RUKOVODEĆIM POZICIJAMA

ETIČKI KODEKS

Početak septembra 2010. godine Erste Banka je usvojila Etički kodeks, s ciljem da kod zaposlenih podstiče i promoviše određeni skup vrednosti i načina ponašanja. Svakodnevno poslovanje s velikim brojem ljudi i velikim sumama novca ponekad dovodi zaposlene u situaciju kada zakon ne obezbeđuje uputstva, a donošenje ispravne odluke ne mora da bude ni lako ni jednostavno. U takvim okolnostima potrebno je da zaposleni razumeju šta kompanija od njih očekuje u smislu etičkih normi i vrednosti, te je zbog toga usvojen Etički kodeks, koji vrednostima Erste Banke daje jasno značenje. Ovaj kodeks, bez izuzetaka, obavezuje Izvršni odbor, menadžment i sve ostale zaposlene u Erste Banci.

NAŠE VREDNOSTI

- Podrška
- Stvaranje
- Odgovornost
- Poverenje
- Inovativnost

Ambasadori izabrani 2010. godine:

- **Stvaranje:**
 - Gordana Nejgebauer
 - Dužanka Jelić
 - Nela Vladušić
- **Odgovornost:**
 - Jovana Dunić
 - Ivana Zečević
 - Jelena Milenković

Korporativna kultura i vrednosti

Naša misija je da povećamo individualni potencijal svakog zaposlenog da bi Banka kao celina mogla da napreduje, usavršavajući veštine i znanja, deleći ideje i vrednosti i pružajući priliku za lično usavršavanje.

Oživljavanje korporativnih vrednosti u Erste Banci

Da bi se kreirala željena korporativna kultura, u Erste Banci je pokrenut niz projekata, od kojih je jedan bio usmeren na oživljavanje pet definisanih vrednosti Erste Banke: stvaranje, odgovornost, podrška, inovativnost i poverenje. Aktivnosti su bile usmerene na promociju vrednosti Banke preko zaposlenih, koji svojim načinom rada, komunikacijom i saradnjom sa kolegama najbolje oslikavaju određenu vrednost.

Potprojekat je za jedan od osnovnih ciljeva imao promociju željenih ponašanja koja oslikavaju definisane vrednosti. Kako bismo prepoznali kolege koji vrednosti Erste Banke imaju duboko usađene u svoje svakodnevno ponašanje, odlučili smo da izaberemo ambasadore za svaku vrednost.

Cilj izbora ambasadora vrednosti bio je da na jednoj strani podignemo među zaposlenima svest o vrednostima, da ih podstaknemo da razmišljaju koja su to ponašanja koja oslikavaju te vrednosti, i da istovremeno prepoznaju svoje kolege koji se određene vrednosti, ili svih vrednosti, pridržavaju u svom svakodnevnom radu.

U 2010. godini izabrani su ambasadori za dve vrednosti — stvaranje i odgovornost, a do kraja 2011. godine predstoji nam izbor ambasadora za preostale tri vrednosti — podršku, inovativnost i poverenje.

Do sada izabrani ambasadori davali su na radionicama koje su organizovane predloge kako podstaći zaposlene da se ponašaju u skladu sa vrednostima za koje su oni ambasadori. Oni će biti angažovani i ubuduće na promociji preostalih vrednosti uz nove ambasadore koji će biti izabrani u 2011. Trenutno je u toku odabir najboljih ideja koje bi do kraja godine trebalo da budu sprovedene u delo. Efekti koji se očekuju promocijom korporativnih vrednosti utičaću ne samo na međusobnu saradnju zaposlenih već i na unapređenje odnosa i saradnje sa eksternim klijentima.

Ogledalo naše Banke



Gordana Nejgebauer

Sektor procesinga
U Banci od: 3. 11. 1997.

Gordana Nejgebauer zahvaljuje svojim kolegama na podsećanju na ovaj interesantan izbor i priznaje da se i dalje ne oseća posebnom, jer je u Banci, a i privatno, na svu sreću, okružena mnogim izuzetnim ljudima i mnogi od njih bi mogli da se nađu u redovima ambasadora vrednosti. „Iako i posle godinu dana još osećam dozu zadovoljstva zbog toga što su kolege prepoznale u meni kvalitete koje cene i ja im svima iskreno zahvaljujem na tome, moram da priznam da pomalo osećam i gorčinu zbog toga što mislim da se prave vrednosti ne cene uvek i ne traže i ne poštuju dovoljno. To je karakteristika, teret ovog vremena i ove sredine i teško je preko noći ispraviti nešto što se dugo narušava... I dalje, međutim, verujem da ne treba odustajati. Mislim da je važno ulagati u sebe i graditi dobre, fer odnose sa drugima, istrajati u prepoznavanju pravih vrednosti i pravih, karakternih ljudi. To je podjednako važno za Banku kao i za bilo koju drugu sredinu.“



Dušanka Jelić

Sektor za poslove sa stanovništvom
U Banci od: 24. 12. 1985.

Dušanka Jelić smatra da će svaki posao sigurno biti uspešno obavljen kada među kolegama postoje dobri odnosi, odgovorni i tolerantni saradnici i kvalitetna komunikacija. Ona je objasnila šta za nju znači ovaj izbor: „Izbor za ambasadora vrednosti učvršćuje me u uverenju da ono što radim, radim za dobro i svojih kolega i svoje Banke. Ipak, uvek postoji svest da se može i više i bolje, pa me ovaj izbor stimuliše da svakodnevno radim na sopstvenom usavršavanju. Postavljene vrednosti obavezuju i zaposleni imaju osećaj odgovornosti da se vrednost dostigne i održi. Naravno da je to veoma važno za svaki tim koji drži do sebe, a naša Banka upravo i jeste takav tim.“



Nela Vladušić

Sektor upravljanja rizicima
U Banci od: 16. 12. 2008.

„Biti ambasador vrednosti za mene je velika privilegija, jer sam to priznanje dobila na osnovu predloga i glasova svojih kolega, što je na neki način potvrda da ono što radim radim na dobar način. Istovremeno, to je i obaveza u tom smislu što moram da nastavim da radim najbolje što mogu kako bih opravdala ukazano poverenje.“ **Nela Vladušić** još je dodala da je izuzetno važno negovati poverenje, odgovornost, inovativnost, stvaranje i podršku, vrednosti koje treba da predstavljaju osnovne postulate poslovanja jedne Banke, jer je samo na taj način moguće dobiti visokomotivisane zaposlene, dugoročno posvećene

ciljevima Banke. Ona je obećala da će uložiti dodatni trud i napor da svojim pozitivnim stavom, vedrim duhom, otvorenošću prema drugima, malim znacima pažnje i razumevanjem i više doprinese njihovom oživljavanju.



Jovana Dunić

Sektor ljudskih resursa
U Banci od 18. 1. 2006

Jovana Dunić smatra da je za postizanje jake organizacione strukture ključno da zaposleni i lično dele vrednosti svoje organizacije: „To je nešto što priželjkujem i u Banci — da se organizaciona kultura kontinuirano unapređuje raznim projektima. Jedan od već pokrenutih, a mogu reći i veoma uspešnih jesu ‘ambasadori vrednosti’. Izuzetno mi je drago što sam prepoznata od kolega, a zatim i izabrana za ambasadora vrednosti –Odgovornost. Veoma sam zadovoljna, jer je to važna potvrda da svoj posao radim na pravi način. Takvo priznanje za mene je ‘vetar u leđa’ i podsticaj da još bolje i odgovornije obavljam radne aktivnosti.” Jovana otkriva i da su na radnom delu nagradnog vikenda za ambasadore dogovorene i neke od aktivnosti koje ambasadori nameravaju da pokrenu: „Ipak, ne bih unapred o detaljima ... čuće se na vreme!”



Ivana Zečević

Sektor upravljanja rizicima
U Banci od: 1. 8. 2001.

„Velika mi je čast i priznanje što su me kolege izabrale za jednog od tri ambasadora vrednosti — Odgovornost. Trudiću se da i u narednom periodu opravdam svoja i njihova očekivanja. Mislim da je veoma važno da imamo definisane najbitnije vrednosti, kako profesionalne, tako i ljudske, jer će našu Banku učiniti uspešnom ne samo stručno znanje i veštine već i dobri međuljudski odnosi, timski duh i osećaj pripadnosti”, kaže **Ivana Zečević**.



Jelena Milenković

Sektor procesinga
U Banci od: 1. 10. 1981.

Kao i druge kolege izabrane za ambasadore vrednosti, **Jelena Milenković** je posebno ponosna na to što je priznanje došlo od ljudi s kojima svakodnevno saraduje: „Zbog toga ta ‘titula’ nosi i određenu odgovornost i obavezu da i dalje svojim radom i zalaganjem na poslu dokazujem i opravdam ukazano poverenje svojih koleginja i kolega. Mislim da je za Banku važno da ima svoje vrednosti i da preko njih — i ljudi koji ih predstavljaju — pokazuje da se te vrednosti i u tako velikoj organizaciji kao što je naša Banka ipak prepoznaju, i da rad, zalaganje, zainteresovanost, inovativnost ne mogu proći nezapaženo.”

Obuka i razvoj zaposlenih

Jedan od prioriteta naše politike prema zaposlenima jeste stalno unapređivanje mogućnosti za lični i profesionalni razvoj. Obuke zaposlenih su investicija koja doprinosi kako razvoju pojedinca i povećanju njegove produktivnosti tako i opštem uspehu Banke. Stoga je **u 2010. preko 700 zaposlenih u Erste Banci u Srbiji prošlo neki vid obuke, u šta je uloženo oko 85.000 EUR.** Imajući u vidu da su za uspeh Banke ključne prodajne veštine zaposlenih, i u 2010. godini fokusirali smo se na lični i profesionalni razvoj zaposlenih i njihovih veština ključnih za svakodnevni rad. Nastavili smo s dobrom praksom, a u vezi s treningom za zaposlene u **Sektoru poslova sa stanovništvom.**

Kako navodi **Jovana Dunić**, viši stručni saradnik za obuku i razvoj naše kompanije, ovi treninzi deo su pripreme faze za uvođenje novog, nešto drugačijeg načina poslovanja usklađenog sa svetskim tendencijama u toj oblasti. „S obzirom na to da nam je ključni fokus u poslovanju klijent i njegovo zadovoljstvo, polazna osnova za sve treninge jeste unapređenje veština komunikacije i podizanje kvaliteta pružanja usluge klijentu. Očekujemo da će treninzi rezultirati još boljim poslovnim rezultatima svih zaposlenih, a uz to i da će zadovoljstvo klijenata biti na višem nivou“, ističe Jovana Dunić.

Akcentat je bio više na internim obukama, koje su pratile dinamične promene bankarskog sektora. Poseban značaj imaju tzv. otvorene obuke na koje se mogu prijaviti svi zaposleni, a koje nisu obavezne. Za sada je definisano nekoliko tema za koje su zaposleni najviše zainteresovani: komunikacija, asertivnost i Excel obuka. Posebno smo ponosni na to što su predavači bili uglavnom naši zaposleni, a u pojedinim slučajevima angažovali smo i eksterne saradnike. Kao i ranijih godina, dodatna pažnja je usmerena na obuke prodajnih veština zaposlenih iz Sektora poslova sa stanovništvom.

Izdvajamo obuku za savetnike za građane na temu „Upravljanje kvalitetom — Customer Care“, kao i obuku koju su akaunt menadžeri imali individualno sa trenerima „Shadowing i Coaching“.

Cilj treninga „**Upravljanje kvalitetom — Customer Care**“ polazi od koncepta brige o klijentu i upravljanju odnosa s klijentima. Ovo je samo jedan od brojnih treninga koji su zaposleni u prodajnoj mreži Sektora poslova sa stanovništvom imali prilike da prođu na putu do novog i efikasnijeg načina poslovanja — **unapređenju rada sa klijentima i pružanju usluga.** Dobra međusektorska saradnja rezultirala je i velikim brojem internih obuka prilagođenih ciljnoj grupi zaposlenog.

Koncept obuke bio je usmeren na to kako na najbolji način da usavršimo našu komunikaciju s klijentima, razumemo njihove potrebe, sebe i svoju kompaniju pokažemo na najbolji mogući način. Za prvi utisak nam se pruža šansa samo jednom. Obuka je namenjena unapređenju komunikacione veštine i ističe da komunikacija sa klijentima uvek mora biti prijateljska, korisna, prirodna, a pre svega profesionalna.





Jedan od učesnika obuke „Customer Care“ **Milan Živanić**, savetnik za građane — zastupnik za osiguranje, objašnjava: „Kada sam shvatio da je edukacija koju nam Erste Banka pruža usmerena ne samo na organizacioni razvoj nego i na lični, počeo sam sve više da shvatam sa kakvom energijom i ambicijama poslodavac ulaže u misiju usavršavanja zaposlenih. Edukacija u okviru programa 'Customer Care' dala nam je pregršt alata koje možemo da koristimo u svakodnevnom radu, od toga kako da pomognemo klijentu, do toga kako da pomognemo sebi u nekim manje prijatnim i izazovnim situacijama.“



Pokrenut je i **Program ličnog razvoja** kako bi se zaposlenima olakšalo prilagođavanje dinamičnom i konkurentnom tržištu, pomoglo u razvoju karijere, a samim tim povećala produktivnost Banke. Počelo se sa planiranjem razvoja zaposlenih, na osnovu procene razvojnih potreba samog zaposlenog za kojeg se plan kreira, njegovog nadređenog i Sektora ljudskih resursa, a usaglašava se sa Modelom kompetencija ponašanja Erste Grupe.

Trening „**Shadowing i Coaching**“ fokusiran je na „praćenje i posmatranje“ procesa i načina rada zaposlenih u Direkciji poslova sa mikroklijentima. U suštini reč je o sagledavanju mogućnosti za unapređenje procesa rada, profesionalni i lični razvoj zaposlenih a s ciljem efikasnijeg poslovanja i unapređenje odnosa s klijentima, boljim planiranjem vremena, načinom vođenja sastanaka i načinom kontaktiranja s klijentima.



„Obuka koja je održana u 2010. godini bila je sjajna prilika da steknemo dragoceno znanje i iskustvo. Na ovom treningu upoznala sam divnu osobu koja govori jezikom koji ja razumem i ujedno sam naučila brojne veštine uz koje se stvari rade s voljom i ljubavlju. Trening i obuka su mi pomogli da otkrijem sve svoje potencijale koji su mi potrebni da postavim svoje ciljeve i da krenem ka njima. Tehnike koje sam stekla omogućile su mi da budem uvek pobednik, a ne uvek u pravu. Sada posedujem znanje i energiju neophodne za uspešno upravljanje kako poslovnog, tako i svog privatnog života.“ — izjavila je **Biljana Pešić**, viši stručni saradnik poslova sa mikroklijentima, prošavši obuku ličnog razvoja u Erste Banci.

Mobilnost

Erste Banka teži da postane jedan od najtraženijih poslodavaca na tržištu našeg regiona i da privuče zaposlene koji žele dugoročnu karijeru i mogućnost stalnog usavršavanja u okviru snažne organizacije koja je vođena jasno definisanim vrednostima. S tim ciljem ustanovljeno je međunarodno tržište Erste Grupe koje promovise i olakšava mobilnost unutar Grupe. Od tada zaposleni mogu da se okušaju na međunarodnom tržištu rada i da značajno poboljšaju svoje sposobnosti. Proces garantuje pravičnost i transparentnost u procesu napredovanja svakog individualnog zaposlenog, a težimo i uspostavljanju zajedničkih standarda kad su u pitanju plate i beneficije.

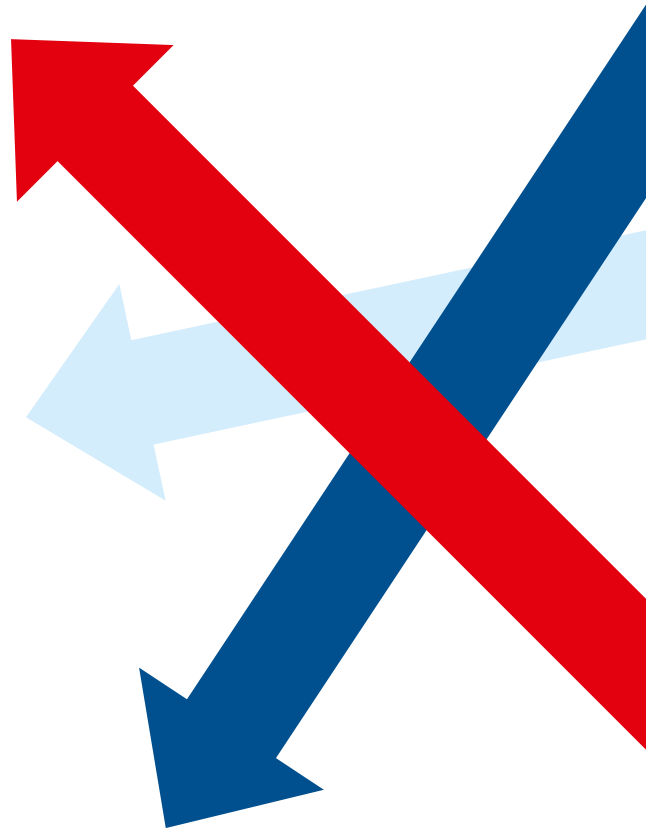
Smatramo da je to što smo deo Erste Grupe privilegija i mogućnost. Upravo zato pružamo priliku svojim zaposlenima da steknu nova znanja, veštine i iskustva u Erste timovima unutar Grupe. U Erste Banku u Srbiji do sada je došlo devetoro koleginica i kolega koji su radili u Izvršnom odboru Banke, kao i na pozicijama izvršnih direktora sektora, dok je u Erste Grupu za sada otišao naš kolega Davor Mioković.

O svom iskustvu u Erste Grupi u Beču Davor kaže: „Rad u Erste Grupi u Beču, u okviru Odeljenja za poslove sa stanovništvom na razvoju poslova mikrosa i slobodnih profesija (Group Retail Business Developmenta Micros & Free Professions) omogućio mi je da dobijem bolji uvid u rad ovog segmenta poslovanja u svim bankama članicama Erste Grupe, kao i mogućnost da vidim najbolju praksu konkurentskih banaka.”

Osim profesionalnog, program mobilnosti pruža i dragocena lična iskustva: „Kao najvrednije lično iskustvo izdvojio bih međunarodno okruženje, odnosno mogućnost saradnje sa koleginicama i kolegama iz svih zemalja članica Grupe, pa i šire. Najveći izazov mi je da uočim one fine male razlike u mentalitetu kojih ipak ima između zemalja kroz koje putujem, i da se prilagodim lokalnom načinu komunikacije, shvatanja i rešavanja poslovnih zadataka.”

Davor objašnjava i na koji su način znanja koja je stekao već primenljiva u Srbiji: „Pošto sam, između ostalih, regionalni menadžer za Srbiju, stečena iskustva već primenjujem i u Erste Banci u Srbiji u saradnji sa timom koji radi na razvoju poslova sa mikro preduzećima i koji odlično prihvata nove ideje i projekte.”

I, na kraju, poruka za kolege koji razmišljaju da se uključe u program: „O programu Mobilnost mogu da iznesem samo pozitivne utiske, dobro je organizovan, transparentan je i otvoren je za sve,” kaže Davor Mioković.



Briga o zdravlju i bezbednosti zaposlenih

Naša vizija je humano upravljanje ljudskim resursima i stvaranje kvalitetnog radnog okruženja. Erste Banka je razvila:

- politiku i procedure za poštovanje svih ljudskih prava zaposlenih, u skladu sa evropskim standardima i obezbedila uslove za zapošljavanje bez i jednog oblika diskriminacije
- programe za brigu o zdravlju i socijalnoj sigurnosti zaposlenih.

Kada je reč o bezbednosti i zdravlju naših zaposlenih, ovom izazovu pristupamo odgovorno i obazrivo. Nprestanto unapređujemo bezbednost, imajući u vidu četiri važna aspekta:

Tehničku bezbednost

Tehnička bezbednost podrazumeva tehničku zaštitu naših objekata u obliku opreme protiv provala, video nadzora, automatske dojave požara, kontrole pristupa i alarm monitoringa.

Fizičku bezbednost

Naši objekti zaštićeni su fizičkim i mobilnim obezbeđenjem, pešačkim i motorizovanim patrolama, uz evidentiranje na kontrolnim tačkama.

Zaštitu od požara

Objekti naše kompanije opremljeni su kompletnom opremom za gašenje požara i sistemom za automatsku dojavu. Svi zaposleni prošli su protivpožarnu obuku.

Bezbednost i zaštitu zdravlja na radu

Svojim zaposlenima obezbedili smo najviše standarde uslova za rad. Svi zaposleni u Banci imaju 24-časovno osiguranje od bolesti i povreda, a u slučaju potrebe, na raspolaganju im je i psihosocijalna podrška. Zaposleni su prošli obuku iz oblasti bezbednosti i zaštite zdravlja na radu, a svaka filijala ima najmanje jednog zaposlenog obučenog u pružanju prve pomoći. Obuka za postupanje u vanrednim situacijama bila je obavezna za sve zaposlene.

Posebno ističemo svoju posvećenost bezbednosti i zaštiti zdravlja na radu, što je regulisano detaljnim bezbednosnim procedurama u našem Pravilniku. Osim toga, Erste Banka svojim projektima promovise zdrav život i smanjenje stresa među svojim zaposlenima. U želji da obezbedimo zdravo radno okruženje i tokom 2010. nastavljena je finansijska podrška zaposlenima za **program odvikavanja od pušenja po „easyway metodi Alena Kara”**, u kome svi mogu da učestvuju i koji je do sada dao sjajne rezultate.





USPEŠNA PRIČA

Sindikalna organizacija Erste Banke

Sindikalna organizacija samostalnog sindikata (SOSS) Erste Banke ima 650 članova, što predstavlja 65% od ukupnog broja zaposlenih. Prava regulisana Kolektivnim ugovorom prevazilaze zakonsku regulativu propisanu Zakonom o radu, a Kolektivni ugovor se revidira svake treće godine. Nema diskriminacije zaposlenih na osnovu članstva u Sindikatu. Sindikat je upoznat sa aktivnostima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija u Srbiji i njegovim principima koji se odnose na standarde rada. Sindikalna organizacija samostalnog sindikata Erste Bank a. d. Novi Sad deluje slobodno, otvoreno i nezavisno.



Erste Banka kao poslodavac daje ne samo prostor za postojanje Sindikata, već i za njegovo aktivno i uspešno delovanje, transparentno i blagovremeno komuniciranje i konsultovanje, kao i podršku za dalji razvoj aktivnosti i projekata koje Sindikat sprovodi. Predstavnici Sindikata istakli su da osećaju da je Erste Banka, kao Poslodavac, pravi i odgovoran partner za dalje unapređenje ljudskih prava i standarda rada u Banci.



Najvažnije aktivnosti koje Sindikat sprovodi:

- SOSS je jedini reprezentativni Sindikat u Erste Bank a. d. Novi Sad i kao takav, jedini je ovlašćen za pregovaranje i potpisivanje Kolektivnog ugovora sa Poslodavcem, koji se primenjuje na sve zaposlene Banke;
- Pregovarački tim SOSS-a sa Poslodavcem pregovara o povećanju zarada, poboljšanju radnih uslova, prati sprovođenje Kolektivnog ugovora i Zakona o radu, i razgovara o svim ostalim pitanjima koja se kao problem mogu pojaviti u vezi sa bilo kojim zaposlenim kao pojedincem;
- preko Fonda solidarnosti koji je osnovan u saradnji sa Poslodavcem, SOSS pruža materijalno-finansijsku pomoć članovima kojima je ona zaista neophodna;
- SOSS učestvuje u finansiranju zakupa objekata za rekreativne aktivnosti članova;
- svojim članovima po povoljnijim cenama nudi karte za sadržaje iz oblasti kulture (biblioteke, bioskopi, pozorišta, koncerti itd.);
- u svojstvu pravnog lica SOSS zaključuje ugovore s drugim pravnim licima i obezbeđuje svojim članovima mogućnost nabavke robe i usluga pod povoljnijim uslovima;
- učestvuje u organizaciji i finansiranju radno-sportskih susreta;
- svojim članovima omogućuje učestvovanje na različitim seminarima iz oblasti sindikalnog rada i radno-pravne zaštite;
- saraduje i razmenjuje informacije sa sindikatima iz drugih finansijskih organizacija iz Republike Srbije i sindikatima iz ostalih zemalja Evrope;
- saraduje sa Sindikatom Erste Grupe („Evropski savet zaposlenih u Erste Bank“) u svojstvu člana bez prava odlučivanja, a nakon ulaska naše zemlje u EU automatski će postati i punopravni član.



- Broj dana godišnjeg odmora koji imaju zaposleni u Erste Banci je iznad zakonskog minimuma, kao i pravo na plaćeno odsustvo, topli obrok i regres za korišćenje godišnjeg odmora.
- Naknade zarade, uvećana zarada i druga primanja ostvaruju se u visini iznad zakonskog minimuma, uključujući bolovanja, otpremnine kod ostvarivanja prava na penziju i jubilarne nagrade.
- Zaposleni u Erste Banci imaju 24-časovno osiguranje od bolesti i povreda, a dostupni su im i posebni programi poput psihosocijalne podrške.

Kao kompanija koja podržava društveno odgovorne programe i inicijative, želimo da na sopstvenom primeru pokažemo solidarnost i timski duh na delu. Iz fonda solidarnosti „Marina Čurčić“ tokom 2010. godine isplaćeno je više od 1.500.000 RSD i to za 25 stipendija dece zaposlenih i 43 bespovratne pomoći i pozajmice. Nastavićemo da obezbeđujemo ovakvu vrstu solidarne pomoći našim zaposlenima i njihovim porodicama u slučajevima bolesti ili smrti zaposlenog ili člana njegove porodice. Novčana pomoć usmerena je i na školovanje i stipendiranje dece zaposlenih samohranih roditelja. Mi smatramo da su ljudi i njihova spremnost da daju svoj doprinos ono najvrednije što svaka organizacija ima da ponudi svojoj zajednici. Stoga ovakav pristup potrebama i problemima naših zaposlenih smatramo neophodnim.

Predstavnici Sindikata ocenjuju da je saradnja Sindikata i Banke na zavidnom nivou, a u okviru bankarskog sektora ova saradnja je najbolja u Srbiji, što je potvrđeno i prilikom uručenja Prvomajske nagrade koju tradicionalno dodeljuje Sindikat grada Novog Sada. Erste Banka kao Poslodavac Sindikatu pruža delimičnu ili potpunu finansijsku podršku za pojedine akcije i projekte (npr. sportski susreti ili druženja zaposlenih). Pored toga, Banka pruža i druge vrste pomoći, pre svega pravne, s ciljem rešavanja problema sa kojima se zaposleni eventualno mogu suočiti, kao što je ugrožavanje ili pokušaj uskraćivanja nekih zakonskih prava zaposlenih. Predstavnici Sindikata posebno ističu značaj pomoći u slučajevima proglašavanja viška zaposlenih, kada se Banka aktivno angažuje da onima koji su bili tehnološki višak pomogne u nalaženju novih poslova...

Na pitanje o planovima za budućnost i ciljevima Sindikata za 2011. godinu, predsednica Sindikata Erste Banke i potpredsednica Samostalnog Sindikata zaposlenih u bankama, osiguravajućim društvima i drugim finansijskim organizacijama Srbije (SS BOFOS), Stanica Šarčanski rekla je:

„Ulaskom naše zemlje u tranzicioni period, ili, bolje reći, naše Banke u tranziciju, SOSS je u najkraćem periodu obavio i svoju 'tranziciju' kako bi svoje aktivnosti prilagodio novom sistemu i odgovorio na nove probleme s kojima se suočavaju svi zaposleni. To ne znači da je SOSS svoju transformaciju zaokružio, jer je naš cilj da od 'tromog i učaurenog' Sindikata, koji je bio proizvod prevaziđenog društvenog sistema, konstantno pravimo još bolji i moderniji sindikat, po standardima koji su ustanovljeni u zemljama EU. I ne samo to, želimo da odemo korak dalje — da budemo i bolji od njih! Zato je SOSS u svakom pogledu otvoren za stalne promene radi što efikasnijeg delovanja.“ Ona je istakla da su ljudi tj. aktivni članovi, najvažnija snaga SOSS i da samo oni, svojim angažovanjem, interesovanjem, sugestijama i, naravno, primedbama, mogu da postignu taj zajednički cilj. „Zbog svega toga, naš cilj u 2011. i narednim godinama jeste da svi zaposleni postanu članovi sindikata.“





Interne komunikacije

Interne komunikacije u Erste Banci usmerene su na razvoj korporativne kulture u smeru otvorene, transparentne, dvosmerne i pravovremene komunikacije sa zaposlenima upotrebom raspoloživih komunikacijskih alata i uvođenjem novih.

Povratne informacije i predlozi zaposlenih izuzetno su važni za poslovanje Banke. Otvorena vrata sa članovima Izvršnog odbora i izvršnim direktorima, Berza ideja, imejl adresa otvorena za pitanja, predloge i sugestije zaposlenih, obilasci filijala, menadžment sastanci i tim bilding aktivnosti jesu kanali koji doprinose aktivnom učešću zaposlenih u procesu planiranja i razvoja poslovanja, kao i unapređenju radnog ambijenta.

Imajući u vidu značaj sistema komunikacija unutar Banke, u avgustu i septembru 2010. godine sprovedeno je istraživanje koje je obuhvatilo 300 ispitanika, odnosno skoro 30% zaposlenih, s tim da je celokupni uzorak ispitanika bio podeljen u tri grupe. Na osnovu rezultata istraživanja, kao i analize tokova komunikacija u Banci, kreirana je Strategija za naredne tri godine, koja predviđa implementaciju određenog broja aktivnosti s ciljem unapređivanja internih komunikacija.

Volonterski program predstavlja jedan od ključnih elemenata društveno odgovornog poslovanja Erste Banke. Interna komunikacija i izgradnja kohezije, kao i opšta atmosfera u kompaniji, samo su neka od pozitivnih iskustava koja su naši zaposleni doživeli u ovom procesu. Ovakvim akcijama posebno se utiče na podizanje motivisanosti zaposlenih, što se reflektuje u njihovoj većoj produktivnosti i efikasnosti na radnom mestu. Naše volonterske aktivnosti sve su više usmerene na prenos specifičnih znanja i veština. Kao dodatni efekat, grade se timski duh i pozitivna slika o kompaniji i njenom identitetu. Erste Banka će zajedno sa svojim saradnicima nastaviti da sprovodi volonterske akcije čiji je cilj da podstaknu zaposlene, ali i ostale građane na razmišljanje o poboljšanju kvaliteta života u sredinama u kojima žive i rade. Opširnije o aktivnostima Erste volontera u 2010. godini — strana 38.

Realizovano u 2010. godini:

- [✓] u cilju unapređenja komunikacije i saradnje zaposlenih u Banci usvojena je trogodišnja Strategija razvoja internih komunikacija;
- [✓] u cilju daljeg razvoja korporativne kulture i promocije korporativnih vrednosti, izabrani su ambasadori za prve dve vrednosti Banke;
- [✓] nastavljeni su svi postojeći programi koji se odnose na zdravlje i socijalnu sigurnost zaposlenih, motivišući zaposlene da i sami uključivanjem u projekte koji su im na raspolaganju daju svoj neposredan doprinos ovoj dimenziji;
- [✓] unapređen je program profesionalne obuke i razvoja zaposlenih, u kojima je učestvovalo preko 700 zaposlenih i u koje je uloženo 85.000 EUR.

Planovi za 2011. godinu:

- [▶] nastaviti sa radom na razvoju organizacione kulture izborom ambasadora za preostale vrednosti Banke;
- [▶] pokrenuti strukturiran rad na organizacionoj kulturi istraživanjem angažovanosti i akcionim planovima za njeno poboljšanje;
- [▶] nastaviti sa obukama i razvojem zaposlenih proširenjem primene programa ličnog razvoja zaposlenih;
- [▶] primeniti novi bonus sistem u cilju unapređenja sistema nagrađivanja i motivisanja zaposlenih na sve zaposlene u Banci.



Tržište i



Erste Banka, kao aktivan član zajednice, nastavila je da usmerava svoje sposobnosti i znanja na oživljavanje privredne aktivnosti u Srbiji, podržavajući sve mere Vlade Republike Srbije, kao i ranijih godina. Uspeli smo da plasiramo na tržište i nove, atraktivne proizvode čak i u nestabilnim ekonomskim uslovima. Razvili smo sistem kontrole kvaliteta i pružanja usluga u našoj Banci. Transparentnim i efikasnim poslovanjem izlazimo u susret našim klijentima, a ujedno gradimo jaku i prepoznatljivu pozitivnu sliku na tržištu.

Stalno unapređivanje kvaliteta, raznovrsnosti i pristupačnosti usluga osnovna je orijentacija naše Banke kada su u pitanju tržište i naši klijenti. Posebno nam je važna edukacija klijenata i adekvatno informisanje, pre svega o EU regulativi, programima i fondovima koji su im na raspolaganju.

Zadovoljstvo svojih klijenata smatramo pre svega svojom odgovornošću, a zatim svakako i svojim ličnim uspehom

klijenti

Nove mogućnosti za mlade

Ciljna grupa kojoj je u 2010. godini posvećena dodatna pažnja i za koju je pripremljen interesantan paket ponude jesu **mladi između 16 i 27 godina**. Za omladince je pripremljen paket proizvoda koji se sastoji od: omladinskog tekućeg računa, omladinske viza debitne kartice i Netbankinga, za koji korisnici ne plaćaju nikakve naknade. Kreiran je još jedan poseban proizvod po veoma atraktivnim uslovima, a u pitanju je **kredit za školarinu**, čija je posebna pogodnost ta da ga mogu koristiti studenti u toku školovanja dok otplata kredita čeka završetak studija, odnosno početak zaposlenja. Naša želja je da pomognemo mladima da se obrazuju ne razmišljajući o školarini.

Podrška zelenoj ekonomiji

Erste Banka u Srbiji je tokom 2010. godine sa pet miliona evra kreditirala prve projekte koji podrazumevaju korišćenje obnovljivih izvora energije u Srbiji.

Reč je o finansiranju izgradnje dve mini hidroelektrane ukupne snage 4,6 MW na reci Vlasini u okolini Crne Trave, jednoj od najnerazvijenijih opština u zemlji. Obe elektrane gradi Eco Energo Group, kompanija koja je prva potpisala ugovor o otkupu električne energije sa Elektroprivredom Srbije po posebnim, subvencionisanim tarifama, u skladu sa Uredbom o merama podsticaja za proizvodnju električne energije korišćenjem obnovljivih izvora. Ova kompanija je prethodno pokrenula dve mini hidroelektrane manjeg kapaciteta, a uz podršku Erste Banke biće izgrađene još dve, znatno većeg kapaciteta. Prva će početi da radi do kraja 2011, a druga do kraja 2012. godine.

„U 2011. godini Erste Banka namerava i da znatno intenzivnije finansira projekte u oblasti obnovljivih izvora energije. Osim korišćenja hidropotencijala, očekujemo projekte koji podrazumevaju korišćenje potencijala vetra, zatim biomase, biogasa, kao i solarne energije“, izjavila je **Aleksandra Gajić**, direktorka Sektora poslova s pravnim licima Erste Banke, i naglasila važnost znanja i iskustva koje Erste Grupa ima u finansiranju ovih projekata u regionu, na koje se Erste Banka može osloniti i pomoći budućim investitorima i prilikom strukturiranja projekata.

ANTIKORUPCIJA

Osim obavezivanja na poštovanje Kodeksa bankarskog ponašanja, Erste Banka je ustanovila i sopstveni Kodeks ponašanja za zaposlene i postavila stroga etička pravila vezana uz primanje i davanje poklona. Takođe, Erste Banka se obavezala i na poštovanje Priručnika za upravljanje sukobima interesa na nivou Erste Grupe, kojim se detaljno regulišu pravila i procedure vezane za čuvanje informacija, konflikt interesa i praćenje transakcija, kako bi se na vreme uočile potencijalne nepravilnosti. U Banci je za ovaj deo posla odgovorna posebna Služba kontrole usklađenosti poslovanja Banke. U pogledu sprečavanja pranja novca, Erste Banka je u svoje svakodnevno poslovanje implementirala i znatno širi spektar aktivnosti za sprečavanje pranja novca od minimalno propisanih. Od Erste Grupe je preuzet set politika i procedura koje uključuju i indikatore rizika klijenata, proizvoda, transakcija, rizičnih zemalja koje ne primenjuju EU standarde u pogledu sprečavanja pranja novca, ili ih ne primenjuju u dovoljnoj meri, i druge indikatore i znanja i iskustva drugih banaka članica Erste Grupe, koji značajno pomažu u upravljanju rizikom u ovoj oblasti. Implementirali smo i sopstveni AML program (set internih akata za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma), koji sprovodi Služba za sprečavanje pranja novca.

Predstavljamo svoje partnere

Intervju sa direktorom kompanije Eco Energo Group Radisavom Osmajlićem



Gospodine Osmajliću, možete li da nam kažete nešto više o kompaniji Eco Energo Group — čime se ona bavi i koji su njeni ciljevi?

Osnovna delatnost Eco Energo Group jeste proizvodnja električne energije korišćenjem obnovljive energije vodotokova u mini hidroelektranama. Kompanija je osnovana sa ciljem maksimalnog iskorišćavanja obnovljivih izvora energije u Srbiji i regionu.

Kako biste nekome ko nije „iz struke“ objasnili zašto je važno ulagati u obnovljive izvore energije? Koje su koristi za društvo, a koje za samog ulagača?

Iskorišćavanje obnovljivih izvora u proizvodnji energije važno je iz nekoliko razloga. Najpre, reč je o „čistim“ izvorima energije koji nemaju negativan uticaj na životnu sredinu. Zatim, dugoročno posmatrano, ovim investicijama smanjuje se zavisnost jednog energetskeg sistema od jedne vrste ograničenog resursa, odnosno od uvoza energije ili energenata. Strategija razvoja energetike u Srbiji, koja podrazumeva i stimulacije za investicije u proizvodnju energije iz obnovljivih izvora u vidu „feed-in“ tarifa, počela je da se ostvaruje početkom prošle godine. To je značajno uticalo na porast atraktivnosti ulaganja u ovaj segment energetskeg tržišta, jer je reč o investicijama koje dugoročno mogu doneti visoke prinose.

Na koji način je saradnja sa Erste Bankom unapredila vaše poslovanje?

Sa Erste Bankom smo zaključili ugovor o dugoročnom kreditu, koji se uz angažovanje sopstvenih sredstava koristi za izgradnju mini hidroelektrana na reci Vlasini ukupne instalisane snage 4,5 MW. Povoljni uslovi kredita uz dug period otplate i grejs period omogućavaju komforniju realizaciju investicije i trebalo bi da dovedu do mogućnosti za lakše investiranje u nove projekte.

Poslednjih godina u svetu se mnogo govori o „zelenoj ekonomiji“: Šta bi po Vašem mišljenju, trebalo da urade sve uključene strane (država, stručnjaci, investitori...) da bi ovaj koncept u većoj meri uspeo i u Srbiji?

Zelena ekonomija jedne zemlje predstavlja koncept masovnog korišćenja obnovljivih izvora energije, energetske efikasnosti, povećanje broja radnih mesta i investicija u takozvanim zelenim granama industrije. Zelena ekonomija se definiše kao ona koja emituje malo ugljen-dioksida i drugih štetnih gasova, efikasno koristi prirodne resurse i ima izraženu socijalnu komponentu. Primena ovakvog koncepta pre svih zavisi od države, jer podrazumeva određene stimuluse i smanjenje birokratskih procedura vezanih za investicije u zelene grane.



Mini hidroelektrane koje gradite nalaze se u okolini Crne Trave, jedne od najnerazvijenijih opština u Srbiji. Da li će ovaj projekat, osim ekološkog, imati i socijalnu komponentu?

Eco Energo Group svojim poslovanjem nastoji da doprinese razvoju društvene zajednice u opštinama u kojima investira. Našu društvenu odgovornost iskazujemo zapošljavanjem lokalnog stanovništva, angažovanjem lokalnih podizvođača, donatorstvima na nivou lokalne samouprave, kao i pružanjem finansijske i druge pomoći ustanovama i organizacijama koje brinu o deci i mladima. Istovremeno, našim investicijama u elektrane i delove elektroenergetske distributivne mreže poboljšava se snabdevanje električnom energijom potrošača u opštinama Crna Trava i Vlasotince.

Vaši planovi za budućnost?

U toku ove i naredne godine planiramo početak realizacije još nekoliko projekata vezanih uz izgradnju mini hidroelektrana u južnoj i jugozapadnoj Srbiji, na kojima se aktivno rade projekti i pribavljaju neophodne dozvole. Takođe, u srednjem roku planiramo širenje i u druge segmente obnovljivih izvora energije, kao i tržišta u okruženju.



Erste Banka za svoje klijente

Zbog uticaja svetske ekonomske krize koja je rezultirala opštom krizom likvidnosti, smanjenjem privredne aktivnosti i broja radnih mesta, u 2010. godini smo preduzeli niz aktivnosti vezanih uz relaksaciju klijenata. Kada su u pitanju **građani**, korisnici kredita, akcenat je stavljen na ponudu i odobravanje kredita u dinarima radi zaštite klijenata od rasta kursa EUR, jer su zarade korisnika kredita pretežno u domaćoj valuti. Takođe je data mogućnost da se građani zaduže do 40% redovnih mesečnih neto primanja za klijente koji su korisnici nestambenih kredita, odnosno 60% ako su korisnici i stambenih kredita, pod uslovom da su valutno usklađeni (pretežan deo obaveza po kreditima je u valuti u kojoj klijent prima zaradu). Klijentima je omogućena preindeksacija kredita iz EUR u RSD kao i produženje roka otplate kredita bez dodatnih troškova, kako bi se izvršila relaksacija postojećih mesečnih obaveza po kreditima koje klijenti imaju u korišćenju. Banka je podržala Uredbu Vlade Republike Srbije o odobravanju dinarskih gotovinskih kredita uz veoma povoljne uslove, gde je država subvencionisala deo kamatne stope.

Ostvarivanje i zaštitu prava klijenata, definisane zakonskom regulativnom Narodne banke Srbije, u Erste Banci sprovodi Odeljenje za upravljanje kvalitetom u okviru Sektora poslova sa stanovništvom. Zaposleni koji rade na ovoj poziciji, koja se bavi osetljivom problematikom, poslu pristupaju savesno i predano. Uvek su na raspolaganju klijentima koji žele da upute prigovor, molbu, sugestiju ili pohvalu. Posle upućenih sugestija i prigovora Banka ima 30 dana da odgovori klijentu, što tim Erste Banke uspešno realizuje. Svaka tvrdnja podleže dodatnim proverama, radi objektivnog i nepristrasnog utvrđivanja osnovanosti prigovora klijenta, uvek se razmatraju svi propisi vezani uz datu situaciju, kao i sve druge činjenice i okolnosti. Ukoliko se utvrdi da je zaposleni u Banci zaista napravio propust, klijentu se šalje detaljan odgovor uz obrazloženje koji će se koraci dalje preduzeti. Važno nam je da zadržimo izgrađeno obostrano poverenje sa svojim klijentima, stoga smo uvek na raspolaganju, otvoreni za razgovor i dogovor o svim sugestijama i komentarima.

Sektor za poslove sa pravnim licima nastavio je sa obavljanjem kreditno garantnih poslova, fokusirajući se na zdrave i dobre ideje. Banka je takođe uzela učešće u programu Vlade Republike Srbije, kojim se dodelom subvencionisanih kredita pomoglo oživljavanju privrednih aktivnosti i izvoza. Realizovan je APEX 3 zajam kojim je posredstvom Narodne banke Srbije kao posrednika, Evropska investiciona banka obezbedila veoma povoljna sredstva za investicionu delatnost kao i trajna obrtna sredstva. Uzimajući učešće u ovom projektu, Banka je svojim klijentima omogućila povoljna sredstva na dug rok, što je dodatno pospešilo privrednu aktivnost tokom krizne godine.





Podizanje standarda u komunikaciji sa klijentima

Timski rad i međusobna podrška između Odeljenja za upravljanje kvalitetom, Sektora za organizaciju i IT i Direkcije alternativnih kanala distribucije doprineli su pravovremenoj i kvalitetnoj implementaciji standarda kvaliteta Erste Grupe i u Erste Banci u Srbiji.

Takođe je tokom 2010. godine uvedena Aplikacija za upravljanje prigovorima klijenata „PIRE“, koja je zaposlenima u filijalama Banke kao i Odeljenju info-centra omogućila da na još efikasniji način upravljaju prigovorima klijenata. Brzina rešavanja i dostavljanje odgovora klijentima direktno se nadgleda u Odeljenju za upravljanje kvalitetom. Centralizovanjem svih prigovora na jednom mestu, Aplikacija „PIRE“ postala je koristan i nezaobilazan izvor informacija za što kvalitetniji pristup nezadovoljnim klijentima i njihovim sugestijama. Preusmeravanjem poziva iz filijala ka Odeljenju info-centra Banke započeta je implementacija standarda kvaliteta telefonske komunikacije Banke sa klijentima. Preusmeravanjem poziva smanjuje se broj poziva bez odgovora, a klijenti u najvećem broju slučajeva dobijaju odgovor koji im je bio potreban u odgovarajućem trenutku.

Da bismo svojim klijentima pružili potpune i pouzdane informacije, koje su im neophodne u procesu donošenja finansijskih odluka, kao i savetodavnu i svaku drugu vrstu pomoći, predano smo radili na ostvarivanju efikasnije i brže komunikacije između naših klijenata i određenih sektora i službi u Banci. Na korporativnom sajtu Banke postoji određen broj formulara, upravo radi olakšavanja komunikacije, a preko specijalizovanih sajtova za finansije (www.kamatnica.com i www.krediti.rs) omogućili smo zainteresovanim građanima da preliminarno provere svoje mogućnosti uzimanja kredita i da potom pošalju onlajn zahtev za kredit najbližoj filijali. Lista najčešće postavljenih pitanja, kreirana na osnovu analize vrste informacija koje su građani tražili od zaposlenih u kol-centru i filijalama Banke, pruža informacije o temama koje su korisnicima bankarskih usluga i proizvođa najinteresantnije, a dostupna je na sajtu Banke: www.erstebank.rs

Eksterne komunikacije

Erste Banka sa javnošću komunicira transparentno i proaktivno. Kao rezultat ovakvog višegodišnjeg pristupa, uprkos relativno malom tržišnom učešću, jedna smo od najprisutnijih banaka u medijima. Tokom 2010. godine bili smo među pet najprisutnijih banaka čak osam meseci, a od toga pet meseci među prve tri.

Informacije koje proaktivno prosleđujemo, biramo na osnovu pretpostavljenog interesovanja šire javnosti. Odgovaramo na sve upite medija, ne izbegavajući osetljive teme. Medije smatramo svojim partnerima i neizostavnom karikom u lancu informisanja građana.

EU KANCELARIJA ERSTE BANKE

Cilj EU kancelarije Erste Banke, pokrenute još u oktobru 2007. godine, jeste da informiše klijente o mogućnostima finansiranja iz pretpristupnih fondova Evropske unije, kao i da im pruži podršku pri izradi projektne dokumentacije. Budući da Erste Banka želi da doprinese naporima da se Srbija približi Evropskoj uniji, ovaj servis je potpuno besplatan. Erste Banka zainteresovanim klijentima besplatno distribuira i mesečni bilten EU monitor, čija je svrha da informiše o otvorenim pozivima i tenderima, ali i da edukuje o praktičnim aspektima procesa pridruživanja.

Onlajn komunikacije

Erste Banka je na društvenim mrežama među najaktivnijim finansijskim institucijama u Srbiji, pre svega na Twitteru, Facebooku i YouTube kanalu (na twitteru oko 650 pratilaca, na FB više od 2.600 „prijatelja“).

Želimo da iskoristimo nove kanale komunikacije da se direktno obratimo klijentima, ali i svima koje interesuju aktivnosti Erste Banke. Trudimo se da te kanale ne koristimo za „oglašavanje“ proizvoda, već za pomoć onima kojima je potreban neki savet, obaveštavanje o akcijama koje Banka sprovodi, kao što su, na primer, naše volonterske akcije, oglašavanje konkursa za zapošljavanje i sl. Takođe, veoma nam je važno da posredstvom društvenih mreža oslušnemo i utiske klijenata o Banci.



EU kancelarija – Novi izazovi i nove mogućnosti

Prilozi nagrađenih u 2010. godini bave se temama koje su veoma aktuelne za srpsku privredu, a neki od njih ukazuju na značaj mogućnosti korišćenja evropskih fondova za dalji razvoj. Prilog Ivana Jovanovića govori o eko-inovativnim projektima koji se realizuju uz finansijsku pomoć EU, dok prilog Ane Simonovicove objašnjava na koji način fondovi EU mogu biti iskorišćeni za pomoć mikroregionima. Televizijski izveštaj Gorana Janičevića ukazuje na problem divljih deponija. Prilozi Koste Rajevića i Zorana Maksimovića bave se dvema značajnim granama srpske privrede — poljoprivredom i tekstilnom industrijom, i njihovom perspektivom u EU integracijama. Prema rečima žirija, ono što je nagrađene priloge izdvojilo od drugih jeste stavljanje lokalnih priča u kontekst evropskih integracija i ukazivanje na praktična rešenja problema...

Sva pitanja koja želite da uputite EU kancelariji možete poslati na: eudesk@erstebank.rs ili putem telefona **011 201 50 76**.

EU kancelarija Erste Banke u Srbiji uključila se u obeležavanje Evropske nedelje malih i srednjih preduzeća, po drugi put zaredom, kako bi doprinela edukaciji i informisanju klijenata, kao i promovisanju preduzetništva. U saradnji sa Kancelarijom Delegacije EU u Srbiji, kao i sa ministarstvima finansija, ekonomije i regionalnog razvoja i telekomunikacija u Vladi Republike Srbije, održan je EU Info-dan pod nazivom **„Mala i srednja preduzeća u programima i tenderima Evropske unije — izazovi i mogućnosti“**. Ovom prilikom je privrednicima pružen pregled raspoloživih EU fondova, uz posebno naglašavanje mogućnosti za finansiranje malih i srednjih preduzeća. Predstavljene su i korisne informacije o praktičnim aspektima učešća u EU programima i tenderima.

Četvrtu godinu zaredom Kancelarija za evropske integracije Vlade Republike Srbije, Delegacija Evropske unije u Srbiji i Erste Banka dodelili su **nagrade za najbolji medijski prilog o procesu evropskih integracija u Srbiji**. Nagradu za 2010. godinu dobili su: Ivan Jovanović, novinar Radio Beograda, Goran Janičević iz Produkcijske grupe „Mreža“, Kosta Rajević za tekst objavljen u magazinu *Poljoprivrednik*, Ana Simonovicova, novinarka Radija Stara Pazova i Zoran Maksimović za prilog emitovan na regionalnoj RTV Novi Pazar. Nagrada je studijska poseta Briselu, gde će pobednici imati priliku da se susretnu sa zvaničnicima Evropske komisije i Evropskog parlamenta, kao i sa kolegama novinarima, koji izveštavaju iz sedišta EU.

USPEŠNA PRIČA

Turneja društvenog preduzetništva 2010 kroz Centralnu i Istočnu Evropu: Preduzetničkim duhom protiv siromaštva i socijalne isključenosti

Dobitnik Nobelove nagrade za mir prof. Muhamed Junus predstavio je u Beogradu državnim zvaničnicima, vodećim predstavnicima poslovne zajednice, kulturnog i društvenog života, svoj koncept društvenog preduzetništva.

Društvena isključenost, nemaština, siromaštvo, nisu problemi jedino zemalja u razvoju. Oni su, takođe, sve više rasprostranjeni i u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Prema nedavnim podacima Evropske komisije, 17 odsto Evropljana nema dovoljno sredstava da zadovolji svoje najosnovnije potrebe. Društveno preduzetništvo ima veliki potencijal da poboljša uslove života ugroženih ljudi, kao i da na pozitivan način transformiše društvo. Društveno preduzetništvo predstavlja savremeni biznis model usmeren na rešavanje društvenih problema na preduzetnički način — a s ciljem razvijanja ovog poslovnog modela sav profit se ponovo ulaže, umesto da se raspodeljuje akcionarima.

Erste Banka će naredne godine raditi na edukaciji, informisanju i stvaranju mogućnosti za finansiranje društvenih preduzetnika u Srbiji.

Turneja društvenog preduzetništva 2010 pokrenuta je kao zajednički projekat ERSTE Fondacije, Erste Grupe, organizacije za mikrokreditiranje good.bee, Saveznog ministarstva za rad, socijalna pitanja i zaštitu potrošača Republike Austrije, kao i kreativne laboratorije Gramin, a pod pokroviteljstvom nobelovca Muhameda Junusa. Cilj Turneje bio je da pruži informacije različitim društvenim grupama (preduzetnicima i investitorima, fondacijama i nevladinim organizacijama, predstavnicima javnog sektora, ljudima iz sfere kulture, umetnosti i medija) o konceptu društvenog preduzetništva radi razvijanja preduzetničkih ideja i projekata koji bi rešavali društvene probleme. Održana je i radionica sa studentima i preduzetnicima na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Beogradu.

„Turneja društvenog preduzetništva 2010 treba da podstakne stvaranje novih društvenih preduzeća. To je ne samo značajan korak ka društvenoj jednakosti i stabilnosti u Evropi već i doprinos našoj borbi za iskorenjivanje siromaštva u svetu do 2030. Turneja Društvenog preduzetništva 2010 početak je sveobuhvatne inicijative čiji je cilj iskorenjivanje siromaštva u Srednjoj i Jugoistočnoj Evropi”, rekao je prof. Muhamed Junus.

U okviru Turneje društvenog preduzetništva 2010 pokrenut je i konkurs „Takmičenje za najbolju ideju u oblasti društvenog preduzetništva”. U šest nacionalnih takmičenja i Evropskom finalu, nadmetale su se inovativne ideje koje pružaju održiva rešenja za društvene probleme u zemljama centralne i istočne Evrope.



ŠTA JE DRUŠTVENO PREDUZETNIŠTVO?

Društveno preduzetništvo ili socijalna ekonomija jeste privredna aktivnost (koju sprovodi neprofitna ili profitna organizacija), kojom se uvažavanjem tržišnih zakonitosti ostvaruje neka socijalna ili ekološka misija. To je biznis model koji pronalazi rešenja za društvene probleme. Ovaj koncept snažno demonstrira partnerstvo među sektorima i integrativni pristup socijalnim, ekološkim i ekonomskim izazovima. Primenjujući tržišne principe u rešavanju socijalnih izazova, društveno preduzetništvo može dati veliki doprinos strategiji održivog razvoja. To je koncept koji istovremeno predstavlja šansu za održivost neprofitnog sektora, za povećanu zaposlenost (posebno teško zapošljivih kategorija stanovništva), za socijalnu inkluziju, smanjenje siromaštva, ekonomski napredak i održivi razvoj društva u celini. Mogli bismo reći da je to poslovanje koje čini dobra dela.

MUHAMED JUNUS (Muhammad Yunus, 1940) je bangladeški bankar i ekonomista. Poznat je po uvođenju i razvoju koncepta mikrokredita, odnosno davanju sitnih zajmova za poduzetnike koji su previše siromašni da bi se kvalifikovali za tradicionalne bankarske zajmove.

Junus je takođe poznat i kao osnivač Gramin Banke. Godine 2006. Junus i njegova banka su zajedno primili Nobelovu nagradu za mir, što je obzračloženo njihovim nastojanjem da razviju ekonomiju i društvo odozdo. Junus je dobio još nekoliko međunarodnih priznanja, uključujući Svetsku nagradu za hranu. Napisao je knjigu *Bankar siromašnih* i osnivač je Fondacije Gramin.

„U Srednjoj i Jugoistočnoj Evropi još postoji navika da se od države očekuje rešavanje društvenih problema. Razvojem koncepta društvenog preduzetništva moguće je napraviti most od privatnog sektora ka građanskom društvu. Imamo puno poverenja u potencijal ovog regiona”, rekao je **Andreas Trajhl**, generalni direktor Erste Grupe.

Dobar primer društvenog preduzetništva je i osnivanje Prve austrijske štedionice (Erste österreichische Spar-Casse) 1819. u Beču, preteče ERSTE Fondacije i Erste Grupe, inicijatora „Turneje društvenog preduzetništva 2010“. Osnovni cilj osnivanja Prve austrijske štedionice (Erste österreichische Spar-Casse), kako je navedeno u osnivačkom podzakonskom aktu, bio je da obezbedi sredstva „da bi radnici u fabrici, poljoprivrednici i ostali vredni trgovci, kao i ugroženi mladi i stari, mogli s vremena na vreme da odvoje sa strane male količine teško zarađenog novca kako bi ga iskoristili kasnije za bolju zaštitu, miraz, za pomoć u teškim vremenima, u bolesti i starosti, ili za realizovanje nekog drugog važnog cilja“.



good.bee

Šta je good.bee?

deo Erste Grupe usmeren na finansijsku inkluziju.

Cilj good.bee:

unapređenje blagostanja pojedinca i zajednica u centralno-istočnoj Evropi.

Poslujemo komercijalno:

kako bismo pokrili naše troškove.

Principi poslovanja:

1. princip: dobrobit naših klijenata je u osnovi našeg poslovanja,
2. princip: naš posao, kao i poslovi naših klijenata tržišno su održivi,
3. princip: poslujemo sa partnerima koji slično razmišljaju i sa kojima delimo zajedničke ciljeve.

Vizija:

da svi pojedinci i sve firme u centralno-istočnoj Evropi imaju pristup odgovornom bankarstvu.

Misija:

da razvijemo inovativna rešenja u cilju uklanjanja svih barijera finansijske inkluzije.

Više informacija pronađite na www.goodbee.com

good.bee

Realizovano u 2010. godini:

- [✓] usvojen je Etički kodeks;
- [✓] uvedena je aplikacija „PIRE“ za upravljanje prigovorima klijenata;
- [✓] promovisan je novi koncept poslovanja: društveno preduzetništvo;
- [✓] nastavljen je rad na implementaciji standarda kvaliteta Erste Grupe;
- [✓] objavljen je drugi izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Banke;
- [✓] nastavljeno je unapređivanje usluga i proizvoda, kao i kreiranje posebnih usluga u skladu sa specifičnostima klijenata, sa fokusom na mlađoj generaciji;
- [✓] nastavljen je rad i razvoj EU kancelarije, dodeljene su nagrade za najbolji medijski prilog o EU integracijama;
- [✓] nastavljena je primena antikorupcijskih mera i procedura;
- [✓] unapređene su procedure za ostvarivanje i zaštitu prava klijenata u skladu sa regulativom Narodne banke Srbije.

Planovi za 2011. godinu:

- [➤] objavljivanje trećeg izveštaja o društveno odgovornom poslovanju Banke;
- [➤] redovno istraživanje zadovoljstva klijenata i primena mehanizma za kontrolu kvaliteta pružanja usluga;
- [➤] unapređivanje usluga i proizvoda, uključujući i kreiranje posebne usluge za jednu socijalno osetljivu grupu, tarifiranje u skladu sa specifičnostima klijenata;
- [➤] nastavak rada i razvoja EU kancelarije;
- [➤] nastavak promocije koncepta društvenog preduzetništva;
- [➤] započeti projekat usmeren na promociju mikrobankarstva.



Sugrađani

u zajednicama u kojima poslujemo...

Ni u teškoj godini koja je za nama Erste Banka nije odustala od namere da pomaže lokalnoj zajednici u kojoj posluje, jer sebe ne smatra samo njenim aktivnim članom već ujedno i saradnikom i susedom. Brojnim aktivnostima realizovanim na polju zaštite životne i društvene sredine tokom 2010. godine ojačane su veze sa zajednicom i odnosi saradnje i poverenja. U fokusu naših aktivnosti su mlade generacije u koje ulažemo tako što ulažemo u razvoj obrazovanja, kulture i umetnosti i socijalnu brigu.

Erste Banka smatra da je ulaganje u zajednicu ključ održivog razvoja.



Prošlu godinu je u Srbiji obeležio i jedan nemili događaj, jak zemljotres u Kraljevu. Kako Banka u tom gradu ima filijalu, odmah je pokrenuta inicijativa „Erste za Kraljevo“. Zajedno sa individualnim donacijama zaposlenih, Banka je skupila preko 4.000 EUR što je bilo dovoljno da se sanira oštećena imovina koleginica i kolega, kao i četiri lokalna domaćinstva. Banka se odrekla svih naknada za gotovinske uplate građana čija je namena uplata na račun grada Kraljeva kao sredstva za elementarne nepogode, kao i naknada za isplate sredstava sa računa fizičkih lica koja su namenjena sanaciji imovine uništene u zemljotresu. Takođe je dvadeset pet volontera — zaposlenih u Banci, te partnera i prijatelja Banke — pomoglo u otklanjanju šteta i popravci krovova kuća. Erste Banka na ovaj način nastavlja da učestvuje u programu korporativnog volontiranja i svojim primerom pokazuje želju da podrži unapređenje kvaliteta života u lokalnoj zajednici, što je jedno od temeljnih opredeljenja u poslovanju Banke u Srbiji.

Predsednik Izvršnog odbora Erste Banke inicirao je prikupljanja potrebnih sredstava za kupovinu klima-uređaja neophodnih za svakodnevni rad Instituta za onkologiju i radiologiju Srbije. Poziv je upućen pre svega članovima Izvršnog odbora i izvršnim direktorima Banke, ali je bio otvoren i za sve zaposlene. Novac, u ukupnoj vrednosti od oko 8.500 EUR, prikupljen individualnim donacijama, uz donaciju Banke, iskoristićen je za nabavku sedam „split“ sistema za potrebe Službe radiološke dijagnostike, kao i za izvođenje radova i opremanje hirurške sale sistemom klimatizacije. U znak zahvalnosti, Institut nam je omogućio organizovane besplatne mamografske preglede za naše koleginice, te za supruge, majke i sestre naših zaposlenih, dajući im prednost u zakazanim terminima, što je iskoristilo preko 150 žena.



Čuvamo životnu sredinu

Iako po prirodi posla ne spada u grane privrede koje su direktni zagađivači životne sredine, kao odgovorna kompanija, Erste Banka u Srbiji promovira važnost ulaganja u obnovljive izvore energije i reciklažu. Banka smatra da je važno da da svoj doprinos i u ovoj oblasti i stoga je i u 2010. godini nastavila sa: **reciklažom** kancelarijske hartije i kertridža za tonere; promocijom **eko-torbi** umesto najlon kesa; **štampanjem publikacija na FSC sertifikovanoj hartiji** (dobijenoj iz kontrolisanog rasta šuma); upotrebi **štedljivih sijalica** u svim objektima Banke i sl. Takođe, otvorena je **filijala u prvoj tzv. pametnoj zgradi u Srbiji**: VIG Plaza se nalazi u objektu koji kompletno grejanje i hlađenje dobija od geotermalnih voda. Fasada na objektu podešena je tako da sama reaguje na jačinu sunca i zatamnjuje prostorije u skladu s jačinom i pozicijom sunca. Po prvi put u 2010. godini Banka je pokrenula i reciklažu PVC folija korišćenih na bilbordima u kampanjama banke. Deo recikliranog materijala korišćen je za izradu eko-torbi, a deo je poslužio kao prva pomoć za pokrivanje kuća oštećenih u zemljotresu koji se dogodio u Kraljevu.

Erste Banka je jedan od dobitnika priznanja za zaštitu životne sredine

Na svečanoj dodeli priznanja, 13. maja 2011. godine u Sremskim Karlovcima, Erste Banci je uručena nagrada „Zeleni list“. Priznanja za najvećeg zagađivača godine (Crni list) i najuspešnije eko-projekte (Zeleni list) već 27 godina dodeljuje Radio Beograd i Ekološki magazin „Čekajući vetar“, a od prethodne godine organizaciji akcije se pridružio i Pokret gorana Vojvodine.

Dobitnike nagrade „Zeleni“ i „Crni“ list biraju građani sa područja cele Srbije koji predlažu pojedince, udruženja, organizacije i institucije na osnovu projekata ili akcija sprovedenih u prethodnoj godini. Projekat finansira Fond za zaštitu životne sredine, a pokrovitelj akcije bio je i Pokrajinski sekretarijat za urbanizam, graditeljstvo i zaštitu životne sredine.

Erste Banka je ovo priznanje zaslužila na osnovu velikog broja projekata, među kojima je i program korporativnog volontiranja, u čijem je fokusu, pre svega, oblast zaštite i unapređenja životne sredine.

Podaci o količini recikliranog materijala u 2010. godini:

- 921 prazna toner kasete
- 1.200 kg elektronske IT opreme u koju spadaju računari, monitori, štampači, UPS uređaji, telefonski aparati, računarska mrežna oprema, računarska komunikaciona oprema
- 25.470 kg kancelarijske hartije.





Erste volonteri

Jedan od najvažnijih koraka u društveno odgovornom poslovanju naše kompanije jeste pružanje mogućnosti našim zaposlenima da učestvuju u primeni ovog koncepta, ako to žele. Podržavamo ideju da zaposleni mogu da pomognu nekome u zajednici i pokažu da saradnja ne mora biti samo novčana podrška.

Svesna svoje društvene odgovornosti i verujući da kompanije treba da usklade ekonomske i socijalne ciljeve, Erste Banka je sredinom 2008. godine započela realizaciju volonterskih inicijativa koje imaju za cilj unapređenje kvaliteta života u lokalnoj zajednici. Prve volonterske aktivnosti u Erste Banci bile su fokusirane na segment zaštite životne sredine, a kasnije su proširene i na oblast socijalne inkluzije.

Godinu 2010. obeležile su akcije u Zrenjaninu, Nišu, Kragujevcu, Beogradu, Vršcu, Bačkoj Palanci, Sremskim Karlovcima i Kraljevu. Oko 150 Erste volontera odazvalo se pozivu za učešće u aktivnostima koje je organizovala Banka, a podržane su i akcije drugih organizacija i kompanija.

Prilikom organizacije volonterskih akcija nastavljena je saradnja sa organizacijama Pokret gorana i Volonterski centar Vojvodine, a uspostavljeno je partnerstvo sa JKP Naisus iz Niša, kao i sa organizacijama Festival ekološkog pozorišta iz Bačke Palanke i Novosadski humanitarni centar iz Novog Sada.

Erste Banka, takođe, podržava inicijative svojih zaposlenih. Jedna od takvih aktivnosti je i akcija „Erste za Kraljevo“ koja je pokrenuta na predlog zaposlenih Banke, posle zemljotresa koji je sredinom oktobra prošle godine pogodio Kraljevo. Akcija je



ERSTE VOLONTERI ZA ZAJEDNICU

2010. godinu obeležile su sledeće akcije Erste volontera:

- akcija „Naš Beograd“ u organizaciji Foruma poslovnih lidera,
- čišćenje izvorišta reke Studena, nedaleko od Niša,
- uređivanje prostora oko spomenika u nacionalnom parku Tikvara u Bačkoj Palanci,
- uređivanje Dvorske bašte u Sremskim Karlovcima,
- organizacija izleta uz kreativne i sportske radionice za romsku decu iz novosadskog naselja Adice,
- podrška sanaciji objekata stradali u zemljotresu u Kraljevu,
- u Zrenjaninu, Kragujevcu i Nišu podržane su akcije ekološkog karaktera pokrenute od kompanije Philip Morris,
- ekološka akcija u organizaciji Opštine Vršac.
- u toku 2010. godine, organizovane su tri akcije dobrovoljnog davanja krvi, dve u Novom Sadu i jedna u Beogradu.



obuhvatila nekoliko paralelnih aktivnosti: učestvovanje zaposlenih u obezbeđivanju finansijske pomoći, donaciju Banke i Sindikalne organizacije, a oko 25 volontera je pomoglo sanaciju četiri ugrožena objekta u kojima su živele porodice izuzetno teškog materijalnog stanja.

Pored toga, Banka je nastavila da promoviše i individualni volonterizam. U organizaciji Narodne banke Srbije i osam poslovnih banaka, članica Globalnog dogovora UN u Srbiji, među kojima je i Erste Banka započet je projekat „**Upravljanje ličnim finansijama**“, koji se odvija u formi besplatnih interaktivnih radionica za građane. Zaposleni Banke u ovoj inicijativi učestvuju kao treneri, a predavanja za građane realizovana su u Beogradu i Novom Sadu.

Takođe, Banka je nastavila saradnju sa organizacijom Dostignuća mladih u Srbiji. Tokom 2010. godine takmičenja srednjoškolaca u preduzetništvu, uz učešće Erste volontera u svojstvu biznis mentora, održana su u Novom Sadu, Beogradu i Nišu. Pored toga, Erste volonteri su kao predavači učestvovali na brojnim predavanjima ili kao konsultanti nevladinih organizacija.

Volonteri Erste Banke učestvovali su i u akciji izrade kostima superheroja od reciklažnih materijala u okviru Beogradske akcije reciklaže Oktoopus 2 u organizaciji UG „Sfera No“ iz Beograda. Radionice su održane u Osnovnoj školi za decu sa invaliditetom „Antun Skala“ na opštini Savski venac tokom aprila i maja 2010. godine.

Zajednica u kojoj poslujemo

Svesna efekata koje je kriza imala na zajednice u kojima posluje, u protekloj godini, Erste Banka u Srbiji nastojala je da podrži što više projekata i inicijativa. **Uložili smo preko 300.000 EUR u preko pedeset različitih projekata realizovanih sa nizom lokalnih partnera, sedam projekata u okviru programa donacija u kulturi „Centrifuga“ i konkurs za mlade talente „Klub 27“.**

Kultura

Erste Banka je i 2010. godine nastavila dugu tradiciju pružanja podrške opstanaku i daljem razvoju kulturne i umetničke scene Srbije. Podržane su tradicionalne kulturne manifestacije poput: **Sterijinog pozorja** — festivala nacionalne drame i pozorišta takmičarskog karaktera, **Zmajevih dečjih igara** — najveće dečje manifestacije u Srbiji, **Beogradskog džez festivala** i sl. Istovremeno, verujući da je važno otvoriti prostor za alternativu i inovativnost i mlade ljude, Banka je podržala: međunarodnu konferenciju „**Dizajner: autor ili univerzalni vojnik**“, i „**Beogradski festival poezije — Trgni se!**“. Pružajući podršku slobodi umetničkog izražavanja, Banka je inicirala i podržala snimanje visokoestetizovanog umetničkog filma koji opisuje stvaranje projekta otvorene strukture „**Erste mašina**“. Film prati hronologiju događaja, od nastanka ideje

do najnovije transformacije „mrdalice“ koja je u junu 2010. godine proslavila svoj treći rođendan, i bavi se pojedinačnim doživljajima, emocijama, samim radom, poteškoćama i nezaboravnim trenucima grupe mladih nezavisnih autora koji su učestvovali u njenom stvaranju. Film je doživeo premijeru na **Festivalu evropskog filma Palić 2010**, koji je Banka ove godine takođe podržala.

Program kulturne decentralizacije „Centrifuga 2010“

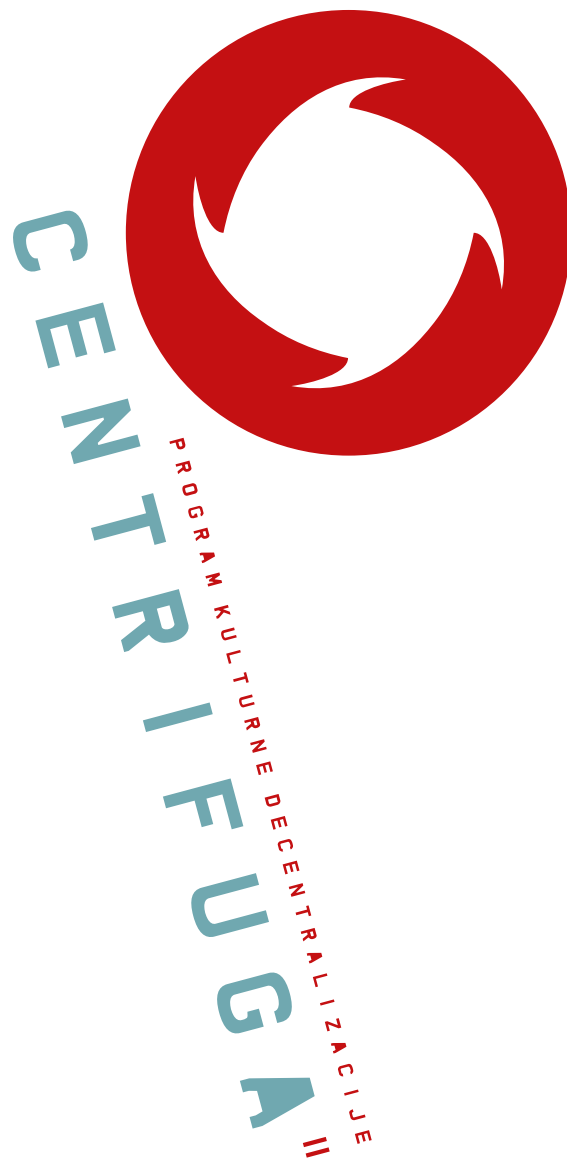
U okviru četvrtog po redu programa donacija kulturi u lokalu „Centrifuga 2010“, dodeljene su nagrade najboljim projektima, a ukupan iznos donacija za najbolje projekte ovogodišnjeg konkursa, koji obezbeđuje Erste Banka, premašuje 2,2 miliona dinara.

Odbor za dodelu donacija odlučio je da nagrade „Centrifuga 2010“ dodeli sledećim omladinskim organizacijama: Kikindskoj inicijativi mladih, sportskom društvu za decu i omladinu sa posebnim potrebama „Palestra“ iz Kruševca, neformalnoj grupi „Planet film“ iz Požege, kikindskom udruženju „Creativa“, kulturnom centru „Lift“ iz Čačka, Osnaživačkom centru „24“ iz Požarevca i valjevskoj art grupi „Crna Mrlja“.

Na ovogodišnji konkurs prijavljen je 71 projekat, a o izboru projekata kojima su dodeljene donacije odlučivao je odbor čiji su članovi: Ana Sofrenović, glumica, Gordan Paunović, menadžer za korporativnu društvenu odgovornost B92, Dimitrije Tadić, savetnik u Sektoru za savremeno stvaralaštvo, kulturnu industriju i kulturne odnose Ministarstva kulture Republike Srbije, Mia David, direktorka Kulturnog centra Beograda, Branislav Ivin, predsednik Upravnog odbora BCIF-a i Mirjana Šakić iz Sektora komunikacija Erste Banke.

Erste Banka a. d. Novi Sad i Balkanski fond za lokalne inicijative (BCIF) pokrenuli su **juna 2007. godine** program kulturne decentralizacije „Centrifuga“, s namerom da se podstakne aktivizam mladih od 15 do 30 godina i u cilju pokretanja kreativnih kulturnih sadržaja u mestima u Srbiji u kojima posluje Erste Banka, osim onih na teritorijama gradova Beograd, Niš i Novi Sad. Donacijama se pruža podrška lokalnim, omladinskim neprofitnim organizacijama i neformalnim grupama koje se na kreativan način bave pitanjima kulturnog aktivizma u svojim mestima. „Centrifugu“, pismom podrške, podržava i Ministarstvo kulture Republike Srbije.

„Najvećim dosadašnjim dostignućem projekta smatramo to što je u pojedinim mestima kulturna mapa grada trajno obogaćena sadržajima koje je 'Centrifuga' pokrenula“, rekla je ovim povodom Andrea Brbaklić, direktorka Sektora komunikacija Erste Banke. Ona je dodala i da „Centrifuga“ predstavlja dobar primer partnerstva profitnog i neprofitnog sektora sa ciljem razvoja lokalnih zajednica. „Za prethodne tri godine Erste Banka je u program uložila oko 84.000 EUR, a sa ovogodišnjim donacijama i aktivnostima taj iznos se povećao na preko 115.000 evra“, dodala je Andrea Brbaklić.



Cilj programa je da:

- podstakne kreativne aktivnosti koje mogu obogatiti kulturne sadržaje za mlade i da skrene pažnju na pitanja sa kojima se mladi suočavaju;
- podstakne mlade ljude da se aktiviraju u rešavanju pitanja koja su im važna;
- ohrabri saradnju i korišćenje potencijala lokalnih zajednica (pod potencijalima se podrazumevaju znanja i veštine, spremnost da se uloži roba, vreme, ideje, dobra volja, kao i korišćenje prirodnih i društvenih potencijala lokalnih zajednica);
- izmesti fokus događanja iz najvećih gradova Srbije.



Obrazovanje

Banka je nastavila da pruža podršku razvoju obrazovanja, kako preko klasičnih donacija, tako i podržavajući alternativne obrazovne programe poput **IV Festivala nauke u Beogradu** i **Laboratorije slavnih** — izbora za najboljeg komunikatora nauke. Raspisan je i novi konkurs „**Klub 27**” za mlade talente u oblasti prirodnih i društvenih nauka i umetnosti, koji motiviše, ali istovremeno i promovise najbolje mlade ljude koje Srbija ima.

Nastavak saradnje sa organizacijom **Dostignuća mladih** takođe je obeležio 2010. godinu. Oko 20% Erste volontera učestvovalo je na takmičenjima „**Poslovni izazov**” u Novom Sadu, Nišu i Beogradu i to u svojstvu biznis mentora i žirija, a Sonja Konakov iz Erste Banke proglašena je za najboljeg biznis volontera za školsku 2010/11 godinu. U saradnji sa Dostignućima mladih širom Srbije održana su predavanja, radionice i mentorske sesije sa srednjoškolcima na temu finansijske pismenosti, pripreme za zaposlenje, preduzetništva i marketinga.



O saradnji sa Erste Bankom direktorka Dostignuća mladih, **Aleksandra Vidanović**, kaže: „**Junior Achievement**” imao je već drugu godinu zaredom sjajnu priliku da saraduje sa Erste Bankom na programu „Banke u Akciji” i na „Poslovnim izazovima.” Erste volonteri su bili od neprocenjive vrednosti za uspehe naših programa i naših učenika. Volonteri su u svakom trenutku bili spremni da pomognu mladim takmičarima svojim savetima, iskustvima i pozitivnom energijom. Verujemo da su naši Juniori, uz podršku koju su dobili od Erste volontera, sada mnogo spremniji za život i rad u poslovnom svetu i za stvarne poslovne i finansijske izazove koji dolaze.” Ona je dodala i to da Erste volonteri ne samo što su dobri poslovni saradnici već su postali i dobri prijatelji na koje se uvek može osloniti.



Banka se aktivnije uključila i u rad sa studentskom organizacijom **AIESEC** kao partner na projektima razvoja talenata. Održane su tri radionice sa studentima na teme kako držati trening, kako razvijati sopstvenu karijeru i na koji način unapređivati sopstvene potencijale. Predstavljeno je i kako Erste Banka radi na razvoju svojih talenata. U sve ove aktivnosti bili su uključeni zaposleni u Banci, kako bi se radilo dalje i na razvoju njihovih prezentacijskih i trenerskih veština.



Erste nagraduje talenat, uspešnost i kreativnost – „Klub 27”.

„Klub 27” — konkurs za mlade talente, koji Erste Banka realizuje već treću godinu zaredom dobio je nove članove. **Ukupno je nagrađeno petnaestoro mladih, a fond za nagrade je 1.200.000,00 dinara.** Na ovogodišnji konkurs pristiglo je **više od 500 prijava, gotovo duplo više nego prethodne godine, iz 105 gradova i opština Srbije.**

Svi koji imaju od 16 do 27 godina, postižu izuzetne rezultate u oblastima kojima se bave, podstiču uključivanje drugih u te oblasti i šire pozitivan uticaj, imaju priliku da dobiju javno priznanje i nagradu u jednoj od tri oblasti:

- umetnost,
- društvene i humanističke nauke,
- prirodne nauke i tehničko-tehnološka oblast.

Stručni žiri odabrao je po jednog pobednika iz svake od tri kategorije, a Erste Banka ih je nagradila sa **po 200.000 dinara na Omladinskoj kartici.** O dobitnicima ostalih nagrada odlučila je javnost, glasanjem putem sms-a i portala SUPERSTE.NET za kandidate koji su ušli u uži izbor. Na osnovu glasova javnosti, po četvoro mladih u svakoj kategoriji nagrađeno je sa **po 50.000 dinara na Omladinskoj kartici Erste Banke.**

Osnovni smisao „Kluba 27” jeste promocija mladih ljudi i njihovih uspeha, a ne davanje novčanih nagrada. No, finansijska podrška često može biti presudna za njihov dalji rad i napredovanje. Stoga je Erste Banka za ovogodišnji projekat udvostručila nagradni fond i proširila krug dobitnika da bi što više mladih ljudi na ovaj način moglo da vidi da se uloženi trud isplati.

Predstavljanje kandidata i glasanje na Internetu obavljani su na portalu **SUPERSTE.NET.** Cilj portala Superste, koji je osnovala Erste Banka, jeste da okupi mlade i talentovane ljude, da zajedno pratimo njihov rad i da im omogućimo da se međusobno upoznaju, podrže i razmene iskustva. Želimo da skrenemo pažnju javnosti na njihova dostignuća. Portal Superste pokrenut je krajem 2009. godine u skladu sa preporukama o dostupnosti osobama sa invaliditetom (W3C).

Nagrađeni genijalci u 2010.

Ovogodišnje glavne nagrade dodeljene su Sabrini Vlaškalić u kategoriji umetnost, Luki Miličeviću u oblasti prirodnih nauka i Mini Đurić u oblasti društvenih nauka. Još 12 dobitnika izabrano je glasovima javnosti.

Sabrina Vlaškalić je student na Fakultetu muzičke umetnosti u Beogradu i važi za jednu od vodećih klasičnih gitaristkinja nove generacije.

Luka Miličević je maturant Matematičke gimnazije. Ostvario je jedinstven uspeh osvojivši prva mesta na republičkim i saveznim takmičenjima iz matematike, fizike, informatike i astronomije, posle čega ga je Ministarstvo prosvete nagradilo Svetosavskom nagradom.

Mina Đurić je student četvrte godine Filološkog fakulteta Univerziteta u Beogradu, Grupe za srpsku književnost i jezik sa opštom književnošću sa prosečnom ocenom 10. Raščitava i razrešava originalne tekstove sa staroslovenskog, srpskoslovenskog i crkvenoslovenskog. Piše poeziju na srpskom i nemačkom.





„Podeli svoje znanje – postani mentorka”

Simboličnom šetnjom od Terazija do Kalemegdana, 20. novembra 2010. zvanično je započet projekat „Podeli svoje znanje — postani mentorka” koji smo zajednički pokrenuli sa Ambasadom Sjedinjenih Američkih Država u Beogradu i Evropskim pokretom u Srbiji. Uporedo sa šetnjom centrom Beograda, globalna ženska „Mentorska šetnja” održana je u još osam zemalja sveta.

Cilj projekta „Podeli svoje znanje — postani mentorka” jeste da okupi istaknute, uspešne žene iz različitih profesija, koje su voljne da svoje znanje i iskustva prenesu odabranim mladim ženama na početku karijere. Pozivu da učestvuju u programu odazvalo se više od četrdeset mentorki, među kojima su glumice Mirjana Karanović i Ana Sofrenović, novinarka Antonela Riha i Brankica Stanoković, direktorka Kancelarije za evropske integracije Vlade Republike Srbije Milica Delević, narodna poslanica Gordana Čomić i druge uspešne žene iz sveta biznisa, javnog i civilnog sektora.

Program mentorstva predviđa da se savladaju značajne veštine umrežavanja, načini upotrebe starih i sticanje novih iskustava, da se dobiju saveti za dalje razvijanje karijere ili dobijanje posla, da se informiše o mogućnostima daljeg usavršavanja i mogućnostima međunarodnih razmena, dobiju korisni saveti u vezi sa prijavljivanjem na konkurse, dalja usavršavanja i slično.

Mentorska šetnja predstavljala je samo početak druženja i jedan u nizu susreta mentorki i odabranih mladih žena, koji su bili organizovani tokom trajanja programa. Do maja 2011. godine, kada je bio planiran završetak projekta, mentorke i odabrane učenice su se povremeno sastajale i razgovarale o svojim uspesima, ali i izazovima sa kojima se susreću u profesionalnom i privatnom životu. Takođe, organizovano je pet okruglih stolova sa sledećim temama: „Žene u Srbiji — pregled i perspektive”, „Žene u istraživačkom novinarstvu”, „Žene u poslovnom svetu”, „Žene u umetnosti” i peti okrugli sto na kome je gošća bila Kris Manos, ambasadorica organizacije „Vital Voices” i dugogodišnja mentorka.

Ideja za mentorsku šetnju potekla je od bivše vlasnice „Oksigen media”, Džeraldine Lejborn, koja je ove šetnje „raširila” po Sjedinjenim Američkim Državama i inspirisala učesnice programa „Globalno žensko mentorsko partnerstvo” da učine isto u svojim zajednicama. Prve mentorske šetnje, koje je 29. novembra 2008. godine organizovala nigerijska liderka Lusi Kanu, rezultirale su velikim uspehom uz učešće nekoliko stotina žena na četiri kontinenta. Danas organizacija „Vital Voices”, u partnerstvu sa članicama svoje „Globalne leaderske mreže”, koordinira mentorske šetnje u nekoliko država sveta. Sve ove šetnje se događaju istog dana, ilustrujući posvećenost žena u razvoju globalnog liderstva i ukazujući na njihova dostignuća.



ILIRIKA INVESTMENT

ZARA



Deset godina Letnjeg univerziteta „Danubia Erste Grupe”: Letnji univerzitet bez granica – studenti iz osam zemalja zajedno istražuju region CIE

Erste Grupa već desetu godinu zaredom organizuje jedinstveni Letnji univerzitet u regionu CIE, zajedno sa Ekonomskim fakultetom iz Beča. Cilj programa je da proširuje znanja, ali i podrži razmenu studenata iz celog regiona Centralne i Istočne Evrope. Od početka jula 2010. godine, u programu je učestvovalo 56 studenata iz osam zemalja (Austrija, Hrvatska, Rumunija, Srbija, Slovačka, Češka Republika, Mađarska i Ukrajina).

U proteklih deset godina studenti iz Centralne i Istočne Evrope imali su priliku da prošire svoja znanja i bolje upoznaju region CIE, učestvujući na jednomesečnom letnjem univerzitetu. Na ekonomskim fakultetima partnerskih univerziteta studenti su učestvovali u intenzivnim akademskim programima i seminarima kao i na tematskim radionicama koje su vodili stručnjaci iz lokalnih ogranaka Erste Grupe. Organizovane su i kulturne večeri i ekskurzije, kako bi studenti bolje upoznali prestonice i kulture zemalja domaćina. U 2010. godini učesnici Letnjeg univerziteta „Danubia Erste Grupe” posetili su tokom mesec dana pet zemalja Centralne i Istočne Evrope: prva stanica bio je Bukurešt, a zatim su studenti obišli Beograd, Zagreb, Bratislavu i Beč.

„Danas se zemlje centralne i istočne Evrope sve više međusobno približavaju, a naša inicijativa predstavlja doprinos ovom razvoju, jer Erste Grupa veruje u budućnost regiona”, rekla je Ursula Kuntner-Švajckard, direktorka Sektora ljudskih resursa u Erste Grupi.

Erste Grupa na ovaj način potvrđuje da nije zainteresovana samo za dalje obrazovanje svojih zaposlenih, već želi da doprinese edukaciji budućih vrhunskih menadžera, jačanjem njihovih interkulturnih i društvenih veština.



Inkluzija

Erste Banka je prepoznala značaj svog angažmana, kao poslodavca i kao člana zajednice, u procesu unapređenja socijalne inkluzije, i to podrškom programima i organizacijama koje rade u lokalnoj zajednici na osnaživanju i povećanju vidljivosti, kao i aktivnoj inkluziji socijalno osjetljivih grupa. U 2010. godini Banka je podržala više projekata namenjenih marginalizovanim grupama, kao što su radni centri škole za osobe sa invaliditetom „**Milan Petrović**” iz Novog Sada, projekat „**Umetnost i inkluzija**” PerArt-a, međunarodni filmski festival „**Uhvati sa mnom ovaj dan**” o životu i dostignućima osoba sa invaliditetom i sl. Banka je, takođe, u saradnji sa gradom Novim Sadom i UNDP-jem izgradila lift za osobe sa invaliditetom kako bi i oni mogli da koriste novi javni toalet u centru Novog Sada.

Erste Banka se opredeljuje da bude pouzdan partner svima onima koji nastoje ne samo da svojim angažovanjem doprinesu zajednici, rešavanju nekog problema ili promociji koncepta društveno odgovornog poslovanja, već i da naprave jedan korak više kada je reč o dometima društveno odgovornih praksi. O tome svedoči naša trogodišnja uspešna saradnja sa Školom „**Milan Petrović**”, koja ne samo da obezbeđuje osnovno i srednje obrazovanje deci sa smetnjama u razvoju i mladima sa invaliditetom već ih i osposobljava za dalju integraciju u radnu sredinu i olakšava im proces zapošljavanja. Svoj rad sa osobama sa invaliditetom škola ostvaruje preko osnovne i srednje škole, dnevnog boravka i, što je posebno značajno, preko Radnog centra, sve do uvođenja u svet rada i zapošljavanja. U Radnom centru, uz personalnu asistenciju radnih instruktora, korisnici realizuju proizvodni program namenjen tržištu, a samim radnim angažovanjem, pored razvijanja, održavanja i unapređivanja radnih i radno-socijalnih veština i sposobnosti, oni stiču potrebno znanje i stvaraju kvalitetan preduslov za zapošljavanje u struci.

Pored Radnog centra, u okviru škole „**Milan Petrović**” od 2004. godine funkcioniše i Uslužni centar koji ima savetodavnu ulogu, što znači da će pojedincu koji se obrati za uslugu pomoći oko potrebnih informacija u vezi sa mogućnostima zaposlenja, zatim o potrebama tržišta i poslodavaca, pružiće pomoć oko zakazivanja poslovnog intervjua, zakonskih prava osoba sa invaliditetom, pomoć u prevazilaženju mogućih problema na potencijalnom radnom mestu i sl. a u savetodavni rad uključeni su i potencijalni poslodavci.

Više informacija o školi „**Milan Petrović**” i njenim aktivnostima možete naći na: www.smp.edu.rs





USPEŠNA PRIČA: 10 godina programa „Umetnost i inkluzija“

Grupa okupljena u Per.Art organizaciji od 1999. godine kontinuirano i sistematski istražuje i objedinjuje teme vezane za mlade sa intelektualnom ometenošću u oblasti umetnosti, kulture, društva, inkluzije i ljudskih prava. Tokom višegodišnjeg rada ova organizacija razvila je program koji omogućava da ova populacija sarađuje sa profesionalnim umetnicima i institucijama iz oblasti pozorišne, plesne i vizuelne umetnosti i to po principima usklađenim sa pozitivnim domaćim i međunarodnim pravnim dokumentima i principima Strategije unapređenja položaja osoba sa invaliditetom u Srbiji.

Erste Banka se uključila kao partner u proces afirmacije ovih mladih ljudi, promocije njihovih ljudskih prava i pozitivne slike o njima kao ravnopravnim građanima društva i to posredstvom programa „Umetnost i inkluzija“, koji je i pokrenuo Per.Art. Mladi sa intelektualnom ometenošću čiji je položaj, nažalost, i dalje marginalizovan u Srbiji, umetničkim radom i njegovim predstavljanjem u javnosti stvaraju društvene sadržaje i mesta društvene interakcije koji ranije nisu postojali i time menjaju društvo. U takvim procesima uporedo sa društvenim promenama odvijaju se i promene na ličnom i porodičnom nivou učesnika, obogaćuje se njihov društveni život.

Stvaralaštvo članova Per.Art-a predstavljeno je na najvažnijim mestima savremene umetničke scene u Srbiji i inostranstvu. Zbog svog autentičnog izraza i specifične estetike, njihovo stvaralaštvo privlači veliku pažnju kulturne javnosti, dok je stručna javnost veoma zainteresovana za metodologiju inkluzivne prakse koju Per.Art kontinuirano razvija i sprovodi više od jedne decenije.



Saša Asentić, autor i voditelj programa, ističe da je malo institucija i organizacija koje su spremne da ulažu u razvoj savremenog društva. „Još je manje onih koje prepoznaju i podstiču progresivne ideje koje vode ka stvaranju inkluzivnog društva, društva jednakih mogućnosti za sve. Tokom dvanaestogodišnjeg iskustva rada u ovoj oblasti, Erste Banka se izdvojila kao jedan od naših najpouzdanijih partnera, budući da nas povezuju zajednički principi u radu na izgradnji društva — inovativnost, odgovornost, pa čak i avangardnost. U takvu saradnju verujemo — saradnju koja stvara pozitivne promene u svakom od nas, a potom i u samom društvu“, kaže Asentić.

Realizovano u 2010. godini:

[✓] nastavljeni su programi ulaganja u lokalne zajednice, kao i veće nacionalne projekte;

[✓] uloženo je 300.000 EUR u oko 50 različitih projekata;

[✓] realizovani su partnerski projekti: „Centrifuga“ i „Klub 27“;

[✓] Erste volonteri učestvovali su u osam volonterskih akcija širom Srbije, od kojih su pet inicirali;

[✓] nastavljeno je pružanje podrške projektima usmerenim na poboljšanje kvaliteta života socijalno osetljivih grupa našeg društva;

[✓] dobijeno je priznanje „Zeleni list“ za najuspešnije projekte za zaštitu životne sredine;

[✓] započeto je ulaganje u obnovljive izvore energije sa pet miliona evra kreditiranja projekata;

[✓] nastavljeno je sa programima reciklaže i smanjenja zagađenja.

Planovi za 2011. godinu:

[➤] nastavak programa ulaganja u lokalne zajednice, ali i podrška projektima na nacionalnom nivou;

[➤] nastavak partnerskih programa: „Centrifuga“, „Klub 27“ i „Podeli svoje znanje — postani mentorka“;

[➤] nastavak razvoja programa volontiranja, posebno promocije individualnog volontiranja zaposlenih;

[➤] konsolidacija programa reciklaže;

[➤] primena mera za smanjenje zagađenja pri poslovanju;

[➤] pružanje podrške i kreditiranje obnovljivih izvora energije.

Snaga udruživanja

U kontekstu održivog razvoja, potreba za međusektorskom saradnjom postaje sve izraženija. Da bi bilo u stanju da odgovori na izazove pred kojima se nalazi, društvo u celini mora da ima stabilan oslonac u saradnji javnog, privatnog i civilnog sektora. Nijedan od ovih sektora nema odgovor na sve probleme, što njihovu povezanost i saradnju čini još značajnijom. U tranzicionim društvima odgovornost ovih sektora je još veća, ako se uzme u obzir njihova angažovanost u društvenim promenama. Mi verujemo da je važno prepoznati svoje potencijalne partnere i ostvariti dugoročnu saradnju, s ciljem da se poboljša kvalitet partnerskih inicijativa.

Erste Banka podržava umrežavanje u poslovnom sektoru na polju društveno odgovornih inicijativa.

Članstvo u udruženjima i inicijativama koje promovišu društveno odgovorno poslovanje među glavnim su alatima za učenje i razmenu iskustava, kao i za jačanje kapaciteta kompanija zainteresovanih za ovaj tip aktivnosti. Saradnja s partnerima omogućava nam sinergijsko delovanje u rešavanju društvenih problema, ali i razvoj i usavršavanje, konstantnim praćenjem dobrih i naprednijih društveno odgovornih praksi u Srbiji i inostranstvu.

Erste Banka posebnu pažnju poklanja međusektorskim partnerstvima.

Saradnja između biznisa i civilnog sektora prerasla je u dinamičan odnos, u kome svaka strana ima mnogo toga da pruži. Svesni smo da organizacije civilnog društva danas pored dobre volje i plemenitih ideja, imaju da ponude i stručnost i iskustvo u različitim oblastima. Na drugoj strani, naša kompanija je spremna da pomogne ne samo donacijama već i tako što stavlja na raspolaganje znanje i veštine kojima raspolaže — iz oblasti menadžmenta, finansija, marketinga, odnosa s javnošću, informacionih tehnologija itd. Naša želja je da zajedno prikupljamo i delimo znanja i informacije za dobrobit čitave zajednice.

Globalni dogovor Ujedinjenih nacija

Globalni dogovor Ujedinjenih nacija najveća je svetska mreža za korporativnu društvenu odgovornost i održivost. Postoji već deset godina, a trenutno ima preko 5.000 članova u 130 zemalja. Kancelarija UNDP u Srbiji i Narodna banka Srbije promovisali su ovu inicijativu 2007. godine, kada se Srbija priključila ovom najmasovnijem udruženju u svetu posvećenom društveno odgovornom poslovanju. Mrežu Globalnog dogovora u Srbiji čini preko 60 privatnih i javnih kompanija, institucija, organizacija, udruženja, medijskih kuća i drugih pravnih lica posvećenih principima društveno odgovornog poslovanja.



Erste Banka:

- je aktivan član Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija u Srbiji;
- izveštava o napretku od 2008. godine;
- a predstavnica Banke je predsednica Upravnog odbora Globalnog dogovora u Srbiji od njegovog osnivanja.



Primarni ciljevi Globalnog dogovora jesu:

- Integrisanje deset univerzalnih principa društveno odgovornog poslovanja u delatnosti kompanija širom sveta i to u oblasti ljudskih prava, radnih prava, zaštite životne okoline i borbe protiv korupcije. Članice Globalnog dogovora imaju obavezu da redovno izveštavaju o napretku u navedenim oblastima.
- Sprovođenje zajedničkih akcija kojima se podržavaju ciljevi Ujedinjenih nacija, a pre svega Milenijumski ciljevi razvoja.

Kako Erste Banka podržava Globalni dogovor?

Integrisanjem 10 principa Globalnog dogovora u svoje poslovanje:

Principi Globalnog dogovora za Erste Banku su nezaobilazne smernice za dalji, što kvalitetniji razvoj naših aktivnosti na polju ljudskih i radnih prava zaposlenih, zaštite životne sredine, pomoći razvoju zajednice i socijalno ugroženih grupa, antikorupcije, itd. Svojim učešćem u Globalnom dogovoru Erste Banka afirmiše vrednosti i politike Ujedinjenih nacija i nastoji da ih integriše u sve aspekte svog poslovanja što ima poseban značaj ako se imaju u vidu višegodišnji socio-ekonomski problemi u Srbiji, ali i globalna ekonomska kriza.



Učešćem u jačanju lokalnih mreža: Pristupanjem lokalnoj mreži Globalnog dogovora u Srbiji, Erste Banka direktno učestvuje i doprinosi osnaživanju saradnje i međusobnom razmenjivanju dobrih praksi društvene odgovornosti između svojih članova. Na ovaj način ostvarujemo komunikaciju i pokrećemo nove inicijative u saradnji sa partnerima koji dele naše vrednosti i viziju. Posebno smo ponosni što je lokalna mreža Globalnog dogovora u Srbiji na Godišnjem skupu Globalnog dogovora u Njujorku 2010. godine proglašena za jednu od tri najaktivnije u svetu.

Transparentnim izveštavanjem: Kao dobrovoljno udruženje, Globalni dogovor oslanja se u svom funkcionisanju, u najvećoj meri, na javnu odgovornost i transparentnost svih svojih članova. Stoga, Erste Banka izveštava o napretku od 2008. godine i time potvrđuje svoju posvećenost transparentnom izveštavanju. Aktivnosti realizovane u skladu sa principima Globalnog dogovora daju pozitivne i vidljive rezultate, koji čine sastavni deo našeg godišnjeg izveštaja o društveno odgovornom poslovanju. Radi dalje promocije i pružanja podrške Globalnom dogovoru u Srbiji, Erste Banka nastavlja da neguje i razvija svoj sistem izveštavanja.

Kako Erste Banka primenjuje 10 principa Globalnog dogovora

10 PRINCIPA GLOBALNOG DOGOVORA	U POSLOVANJU	U ZAJEDNICI
<p>Ljudska prava</p> <p>Princip 1: Privredni subjekti treba da podržavaju i poštuju zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava i</p> <p>Princip 2: Privredni subjekti treba da osiguraju da svojim poslovanjem ne učestvuju u kršenju ljudskih prava.</p>	<p>Politike ljudskih prava, jednakih mogućnosti, bezbedni i zdravi radni uslovi.</p> <p>Pravilnik o bezbednosti i zaštiti zdravlja na radu, Akt o proceni rizika radnih mesta za sva radna mesta u Banci.</p> <p>2010. usvojen Etički kodeks ponašanja na nivou kompanije.</p> <p>Sistemi i programi stalnog profesionalnog razvoja i usavršavanja. Preko 700 zaposlenih prošlo je neki vid obuke u 2010. godini.</p>	<p>Razvoj obrazovanja i preduzetništva mladih: programi Dostignuća mladih u Srbiji, "Klub 27", letnji univerzitet „Danubia Erste Grupe“, saradnja sa AIESEC-om</p> <p>Podrška projektima socijalne inkluzije, inkluzivnog obrazovanja i poštovanja ljudskih prava osoba sa invaliditetom.</p>
<p>Standardi rada</p> <p>Princip 3: Privredni subjekti treba da podržavaju: slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje;</p> <p>Princip 4: ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada;</p> <p>Princip 5: ukidanje svih oblika dečijeg rada;</p> <p>Princip 6: ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja.</p>	<p>Primena politike za zaštitu ljudskih prava i slobodu udruživanja.</p> <p>Poštovanje Zakona o radu — standardi Erste Banke prevazilaze zakonski minimum.</p> <p>Kolektivni ugovor sa Sindikalnom organizacijom revidira se svake treće godine. U Sindikalnu organizaciju učlanjeno je 65% zaposlenih.</p> <p>Od ukupnog broja zaposlenih 71% čine žene, a 29% muškarci.</p> <p>Od ukupnog broja zaposlenih na rukovodećim pozicijama 56% čine žene, a 44% čine muškarci.</p>	<p>Podrška radnom osposobljavanju socijalno marginalizovanih grupa, saradnjom sa partnerima iz neprofitnog sektora</p>



<p>Životna sredina</p> <p>Princip 7: Privredni subjekti treba da odgovorno podržavaju: princip predostrožnosti u odnosu na izazove životne sredine.</p> <p>Princip 8: promovisanje projekata veće odgovornosti prema životnoj sredini;</p> <p>Princip 9: upotrebu i razvoj tehnologija neškodljivih na životnu sredinu.</p>	<p>Poštovanje i primena Zakona o zaštiti životne sredine;</p> <p>Redukcija upotrebe i reciklaža energenata i kancelarijskog materijala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 921 prazna toner kasetna • 1.200 kg elektronske IT opreme u koju spadaju računari, monitori, štampači, UPS uređaji, telefonski aparati, računarska mrežna oprema, računarska komunikaciona oprema. • 25.470 kg kancelarijske hartije. • 2010. otvorena je filijala u prvoj tzv. pametnoj zgradi u Srbiji. 	<p>Podrška projektima iz oblasti zaštite životne sredine.</p> <p>Ulaganje u obnovljive izvore energije — krediti za izgradnju dve mini hidroelektrane</p> <p>Dobitnik nagrade „Zeleni list“ za najuspešnije eko projekte za 2010. godinu.</p> <p>Volonterske akcije u Zrenjaninu, Nišu, Kragujevcu, Beogradu, Vršcu, Bačkoj Palanci, Sremskim Karlovcima.</p>
<p>Antikorupcija</p> <p>Princip 10: Privredni subjekti treba da se bore protiv svih oblika korupcije, uključujući i iznudu i podmičivanje.</p>	<p>Kodeks bankarskog ponašanja. Etički kodeks Erste Banke za zaposlene. Poštovanje priručnika za upravljanje sukobima interesa na nivou Erste Grupe.</p> <p>Posebna Služba kontrole usklađenosti poslovanja Banke.</p> <p>Posebni AML program — set internih akata za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.</p> <p>Stroga etička pravila vezana uz primanje i davanje poklona.</p> <p>Kvartalno se objavljuju ostvareni rezultati poslovanja, a jednom godišnje finansijski izveštaj odobren od akreditovane revizorske kuće.</p>	<p>Učešće u izradi Deklaracije o borbi protiv korupcije Globalnog dogovora UN u Srbiji.</p>



Banke članice Globalnog dogovora u Srbiji savetuju građane kako da usklade primanja i troškove

Konferencijom održanom u februaru 2010. godine u Narodnoj banci Srbije, pokrenut je projekat besplatnih interaktivnih radionica za građane na temu planiranja i upravljanja ličnim finansijama. Projekat sprovodi osam poslovnih banaka sa Narodnom bankom Srbije, uz podršku Akademije za bankarstvo i finansije iz Beograda i Privredne komore Srbije, kao članice Radne grupe za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama, pri Globalnom dogovoru Ujedinjenih nacija u Srbiji.

Iz želje da se građanima pomogne da bolje shvate protok novca kroz kućni budžet; šta se sve smatra primanjima, a šta troškovima i kako ih beležiti na nedeljnom i mesečnom nivou; šta su ciljevi/planovi, zašto je važno njihovo vremensko postavljanje; ali bez nuđenja „magične formule“ brisanja svih finansijskih problema članice Radne grupe za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama, pri Globalnom dogovoru UN u Srbiji pokrenule se besplatne interaktivne radionice za građane pod nazivom „Upravljanje ličnim finansijama“.

Pored finansijske edukacije kao jednog od ciljeva ovih radionica, vrednost ovog projekta je i u međusobnoj saradnji, kako banaka članica, tako i više poslovnih subjekata u organizaciji i realizovanju ovog projekta koji u fokus stavlja klijenta i njegovu edukaciju, a s ciljem ne samo boljeg upoznavanja finansijskih usluga nego i jačanja poverenja u bankarski sektor.

Od dana pokretanja projekta, 9. februara 2010. godine, do kraja 2010. godine održane su **24 radionice u 3 grada a pohađalo ih je oko 340 polaznika** sa kojima je radilo 16 predavača. Korisnost radionice za uspješnije upravljanje ličnim finansijama 36% polaznika ocenilo je kao vrlo veliku, 38% kao veliku, a samo 4% polaznika je ocenilo kao vrlo malu.

Miloš Macut i Vera Stojanović, Erste volonteri – treneri

koji su među prvima probili led održavanja radionica, ističu da sama organizacija i način rada na radionicama podrazumevaju interaktivan pristup između trenera i polaznika. Na radionicama se prezentuju različiti praktični primeri upravljanja troškovima i ističe važnost planiranja. Miloš i Vera su izrazili svoje zadovoljstvo zbog činjenice što sarađuju sa kolegama iz drugih banaka i što među njima nema konkurencije, jer je sam projekat volonterskog tipa i dokazuje još jednom da su banke društveno odgovorne institucije.

Kakva je struktura polaznika radionica?

„Struktura dosadašnjih polaznika je veoma raznolika u pogledu godina starosti, profesije, visine primanja... Mislim da je radionica korisna za sve građane, bez obzira na to da li oni imaju veća ili manja primanja“, rekao nam je Miloš. Vera





Realizovano u 2010. godini:

- [✓] učešće u projektu *Globalnog dogovora UN u Srbiji „Upravljanje ličnim finansijama“*;
- [✓] nastavljena je promocija *deset principa poslovanja Globalnog dogovora UN*;
- [✓] učešće u volonterskom danu „*Naš Beograd*“ i međunarodnoj konferenciji o društveno odgovornom poslovanju „*CSR Forum*“ *Foruma poslovnih lidera*;
- [✓] nastavljena je promocija *društveno odgovornog poslovanja i pružanje podrške zajedničkim inicijativama i međusektorskoj saradnji između poslovnog, civilnog i državnog sektora*.

Planovi za 2011. godinu:

- [▶] nastaviti sa promocijom *društveno odgovornog poslovanja i snagom udruživanja pružanjem podrške inicijativama koje zastupaju ovaj koncept i njihovim projektima*;
- [▶] potpisati *Deklaraciju o borbi protiv korupcije Globalnog dogovora UN u Srbiji*;
- [▶] učestvovati u drugoj konferenciji „*CSR Forum*“;
- [▶] nastaviti da *podržavamo i učestvujemo u projektu „Upravljanje ličnim finansijama“*.

je posebno zadovoljna zbog činjenice što je na dve radionice imala polaznike koji još nemaju primanja: „U pitanju su mladi ljudi koji su upravo završili studije i traže posao, ili su pri kraju studija, i koji su došli sa namerom da nauče nešto što će, kada počnu da zarađuju, moći uspešno i primeniti.“

Koja pitanja građani najčešće postavljaju?

„Najčešće pitanje građana jeste gde uštedeti, a od predavača očekuju brojne i primenljive primere. Neretko, polaznici sami nalaze najbolji način štednje za njih, što je svakako krajnji cilj programa. Upravljanje finansijama je veština i, kao i u slučaju drugih veština — potrebno je odvojiti vreme da se njome ovlada, a naš zadatak je da građanima u tome pomognemo“, objašnjava Vera.

Forum poslovnih lidera

Forum poslovnih lidera Srbije jeste prva koalicija društveno odgovornih kompanija u Srbiji, ustanovljena s misijom da stimuliše razvoj društveno odgovornog poslovanja i uspostavi trajne i stabilne društveno odgovorne prakse u domaćem poslovnom sektoru. Ova jedinstvena poslovna mreža u Srbiji osnovana je 2008. godine, na inicijativu neprofitne organizacije SMart kolektiv koja od 2004. godine aktivno radi na promociji i razvoju društveno odgovornog poslovanja u Srbiji. Forum povezuje lidere iz poslovnog sektora s predstavnicima državnih institucija, neprofitnih organizacija i drugih zainteresovanih strana, inicirajući konstruktivni međusektorski dijalog i podstičući zajednički doprinos održivom razvoju društva. S ciljem rešavanja targetiranih društvenih, ekonomskih i ekoloških problema, Forum takođe pokreće konkretne programe i projekte, preko kojih, zajedno sa drugim društvenim akterima, radi na dostizanju održivog i stabilnog razvoja zajednice. Erste Banka je jedan od osnivača Foruma, koji trenutno broji sedamnaest kompanija-članica.

Tokom 2010. godine Erste Banka je učestvovala u godišnjoj konferenciji Foruma poslovnih lidera „*CSR Forum*“, predstavljanjem na *Marketplacu*, mini sajmu na kome su kompanije predstavile svoje društveno odgovorne projekte, a neprofitne organizacije svoje socijalne i ekološke inicijative u koje kompanije mogu da se uključe. Erste Banka se na ovom sajmu predstavila projektom kulturne decentralizacije „*Centrifuga*“.

Erste Banka je učestvovala i u tradicionalnom volonterskom danu Foruma, koji se održava svake godine u junu. Volonterski dan „*Naš Beograd*“ okuplja nekoliko stotina volontera iz kompanija članica Foruma, koji učestvuju u različitim aktivnostima usmerenim na brigu o najugroženijim sugrađanima, kao i na zaštitu životne sredine. U okviru ove akcije, 30 volontera Erste Banke učestvovalo je u čišćenju i uređenju gradskog parka Ušće, zajedno sa kolegama iz drugih kompanija.



ERSTE Fondacija

ERSTE Fondacija je osnovana 2003. godine, kao naslednik prve austrijske štedionice, „Erste oesterreichische Spar-Casse“. U ovom trenutku, ERSTE Fondacija je vlasnik 25,3% deonica Erste Grupe. Fondacija ulaže deo svojih dividendi u razvoj društva i opšte dobro, kako u Austriji tako i u Srednjoj i Jugoistočnoj Evropi. Podržava društveno angažovanje i aktivizam civilnog sektora, sa ciljem zблиžavanja ljudi i širenja saznanja o novijoj istoriji zemalja regiona koje su iskusile dramatične promene od početka devedesetih godina. Svojim aktivnim delovanjem, Fondacija razvija sopstvene projekte u okviru tri programa: Društveni razvoj, Kultura i Evropa. Tokom 2010. godine ERSTE Fondacija je pokrenula niz projekata u Srbiji.

Više o ERSTE Fondaciji možete saznati na: www.erstestiftung.org

KomenskýFond **Međunarodni susret mladih** **o pravima dece u Sokobanji** **4–10. jul 2010, Sokobanja**

Pod pokroviteljstvom ERSTE Fondacije i Karitasa, i u okviru KomenskýFond korporacije, susret s ciljem međukulturne razmene mladih iz socijalno zapostavljenih domaćinstava iz Bugarske, Rumunije, Srbije, Slovačke, Češke, Mađarske, Ukrajine i Austrije je održan u Sokobanji od 4. do 10. jula 2010. godine. Ciljevi ovog projekta jesu obrazovanje i uticaj koji ono može da ima na budući samostalan život dece iz socijalno zapostavljenih domaćinstava. Susret je podstakao decu da razumeju druge kulture i zemlje, otklone predrasude i barijere, te pružio učesnicima znanja o dečijim pravima.

Oko pedesetoro dece uzrasta od 12 do 14 godina imalo je priliku da se upoznaje sa principima demokratije, učestvujući u raznim radionicama i u dečjem parlamentu, kao i diskutujući o temama kao što su diskriminacija, dečija prava i pravo na obrazovanje. Susret je uveličalo prisustvo g. Ivana Dimića, predsednika opštine Aleksinac.



KomenskýFond je inicijativa ERSTE Fondacije i Karitasa. Stvoren je kako bi se pomoglo da dobiju priliku za obrazovanje i ljudi koji su u teškoj socijalnoj i ekonomskoj situaciji, te doprinelo razvoju svesti o obrazovanju kao načinu da se izbegne siromaštvo.





Kakanija – nova pesnička republika gostovanje Biljane Srbljanović u Burgteatru

26. januar 2010, Beč

Burgteatar iz Beča, u saradnji sa ERSTE Fondacijom i dnevnom listom *Die Presse* organizuje razgovore na temu „Kakanija — nova pesnička republika“ s relevantnim piscima iz regiona koji daju značajan doprinos razvoju slobode govora i razumevanju među narodima Evrope. Treći razgovor u ovom ciklusu vođen je sa našom dramskom spisateljicom Biljanom Srbljanović u utorak 26. januara. U okviru ovog programa vođeni su razgovori sa mnogim renomiranim autorima kao što su Vaclav Havel, Klaudio Magris ili Slavoj Žižek. Termin „Kakanija“ pozajmljen je iz Muzilovog romana *Čovek bez svojstava* kao metafora za duhovni i geografski prostor Austrougarske monarhije, a šire se može posmatrati i kao duhovni prostor Centralne, Istočne i Jugoistočne Evrope u kontekstu širenja evropskih ideja i duhovnog i kulturnog susreta evropskih naroda.

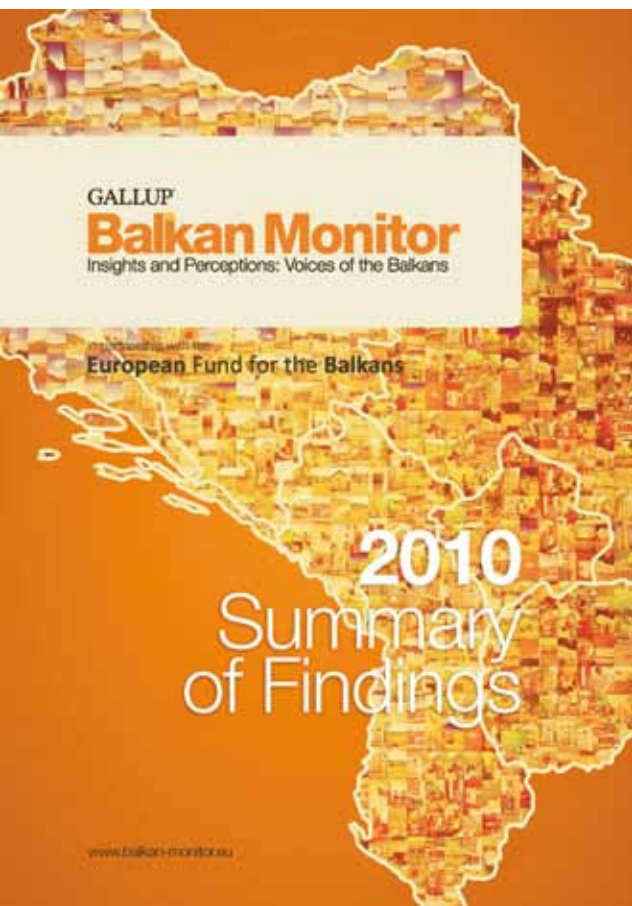
U julu 2009. Biljana Srbljanović je otvorila i „Balkan Case Challenge“ — takmičenje za izvanredne studente iz dvanaest zemalja Srednje i Jugoistočne Evrope koje podržava ERSTE Fondacija, sa govorom koji je naišao na veliko interesovanje publike „Balkan — budućnost u sadašnjem vremenu“.

Osnovan Evropski fond za Balkan

U cilju pospešivanja procesa evropskih integracija u Jugoistočnoj Evropi, četiri evropske fondacije — „ERSTE Fondacija“, „Compagnia di San Paolo“ (Fond San Paolo), „Fondacija kralja Boduena“ i „Robert Bosch Stiftung“ (Fond Roberta Boša) — osnovala su Evropski fond za Balkan sa sedištem u Beogradu, čija je svrha podsticanje i davanje podrške inicijativama za približavanje zapadnog Balkana Evropskoj uniji putem davanja donacija i operativnih programa.

Fondacija podržava napore pojedinaca i organizacija da doprinesu procesima evropskih integracija na Balkanu. Postoje brojni planovi mnogih interesnih strana u ovim procesima koji mogu da uspore reforme, te je iz tog razloga potreban jedan integrisan pristup, sa strategijama i planovima, kao i debatama i kampanjama za podizanje svesti, čime bi se šira javnost informisala o pogodnostima koje donosi članstvo u Evropskoj uniji. To je upravo ono čime se bavi Evropski fond za Balkan.

„**Gallup Balkan Monitor**“ predstavlja jednu od inicijativa koje Evropski fond za Balkan podržava u okviru svog četvrtog segmenta: razvoja praktične politike. Izveštaji ove agencije nude sveobuhvatan uvid u način na koji stanovnici Balkana doživljavaju život. Iskusni istraživači prikupili su podatke koji mogu da pruže bazu za različite strategije. Poslednje istraživanje objavljeno 2010. godine pokazuje da ljudi na Balkanu prolaze kroz sve veće ekonomske nevolje. Vedrija strana priče jesu smanjeni strahovi od oružanih sukoba, kao i to da je ostvaren napredak u ponovnom uspostavljanju poverenja među različitim etničkim grupama.



Veći projekti podržani u 2010. godini

U želji da proces dodele sredstava učini što transparentnijim i lakšim za korisnike, unapređen je sistem za upravljanje i administraciju opšteg programa sponzorstava i donacija uvođenjem nove interne procedure za odobravanje sponzorstava i donacija, kao i Uputstvom za prijavljivanje i Formularom za prijave na opšti program sponzorstava i donacija za potencijalne korisnike, koji se mogu naći na zvaničnom sajtu Banke www.erstebank.rs i portalu www.superste.net



SPONZORSTVA

Sterijino pozorje

međunarodna pozorišna manifestacija / Novi Sad / Sterijino pozorje;

Zmajeve dečje igre

manifestacija za decu / Novi Sad / Zmajeve Dečje igre;

Beogradski festival poezije i knjige „Trgni se! Poezija!”

/ Beograd / Treći Trg;

„Laboratorija slavnih” (FamLab)

program za popularizaciju nauke u Srbiji / Beograd / British Council i Radio televizija Srbije;

Festival nauke 04

/ Beograd / Centar za promociju nauke i umetnosti;

„Balkan Jazz Project”

Duško Gojković & Soul Connection Big Band

„Anamnesis-Ecumenical Mysteries”

Boris Kovač

muzički CD-i / Beograd / Radio difuzno preduzeće „B92” a. d.

Beogradski džez festival

/ Beograd / Dom omladine;

Festival evropskog filma Palić

/ Subotica / Otvoreni univerzitet;

Euromoney regionalna konferencija o finansijama i investicijama za Jugoistočnu Evropu

/ Beograd / Euromoney

„Kopaonik Biznis Forum 2010”

/ Kopaonik / Savez ekonomista Srbije;



DONACIJE

„Guitar Art Festival 2010”

muzički CD / Beograd / Guitar Art Fest

Nišville jazz festival

/ Niš / Nišville fondacija

„Dizajner: Autor ili univerzalni vojnik”

međunarodna konferencija / Beograd / NVO Blokovi

„Mesta u srcu” – nagrade najpozitivnijim projektima građanske inicijative i najboljem lokalnom partnerstvu za 2009. godinu

/ Beograd / Fond Mesta u srcu

Godišnji kulturni program

/ Indija / Kulturni centar

Obnova predstave „Kate Kapuralica”

/ Sombor / Narodno pozorište Sombor

„Interakcija” – međunarodni studentski filmski kamp

/ Požega / UG Nezavisni filmski centar „FILMART”

„Umetnost i inkluzija”

promocija stvaralaštva mladih sa intelektualnom ometenošću na domaćoj umetničkoj sceni i razvijanje inkluzije u oblasti kulture / Novi Sad / UG Per.Art

„Uhvati sa mnom ovaj dan”

međunarodna filmska manifestacija posvećena životu, aktivnostima i dostignućima osoba sa invaliditetom / Novi Sad / Kreativno Afirmativna Organizacija „Parnas”

„Evropska nedelja mladih u Novom Sadu 2010”

/ Novi Sad / Kreativno edukativni centar

Konferencije „PRilika 2010”

/ Zrenjanin / Društvo Srbije za odnose s javnošću

Konkurs za najbolji medijski prilog na temu evropskih integracija

/ Beograd / Kancelarija za evropske integracije

Održavanje Botaničke bašte

/ Sremski Karlovci / Pokret gorana i volonterski centar Novi Sad.



Briga o starima

/ Novi sad / Caritas Srbije i Crne Gore

Razvoj i unapređenje aktivnosti Evropskog centra za kulturu i debatu „Grad”

/ Beograd / Kulturni front

Konferencija

„Srbija na putu ka Evropi – 10 godina kasnije”

/ Beograd / Fond za političku izuzetnost



Učešće istaknutih studenata fakulteta u Srbiji na seminarima i simpozijumima Evropskog foruma Alpbah

/ Alpbah, Austrija / Udruženje građana Inicijativna grupa Alpbah Beograd

Humanitarni kviz „Želite li da postanete milioner?”

pomoć Prihvatištu za urgentnu zaštitu zlostavljane dece / Beograd / Izdavačka kuća Laguna i produkcija ADVANTAGE



Podrška rehabilitaciji keruše Mile i daljim aktivnostima sprečavanja nasilja nad životinjama

/ Beograd / Fond Mila

Akcija: „Pomoć za troje mališana bez roditelja”

/ Šabac / Fond „Humano srce Šapca”

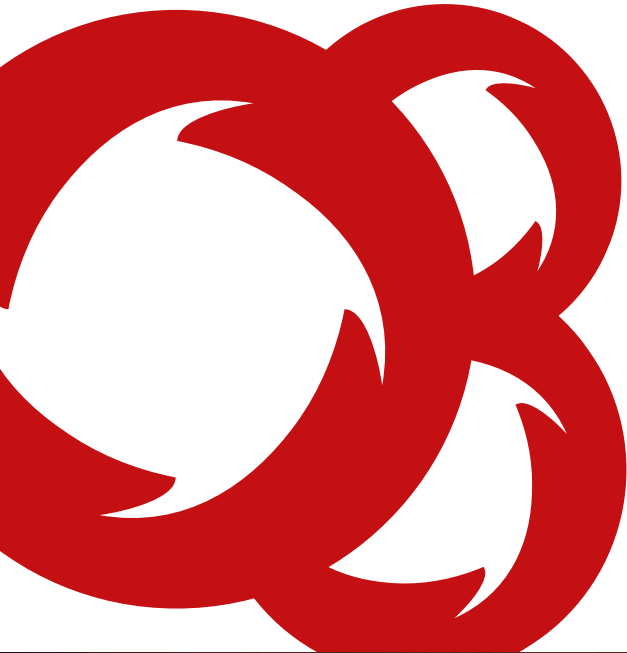
Podrška aktivnostima građanske inicijative „Majka hrabrost”

/ Beograd / UG „Majka hrabrost”



„Kroz lupu sećanja – Međunarodno susretanje mladih iz Francuske, Makedonije, Nemačke i Srbije”

/ Beograd / Kulturklammer — centar za kulturne interakcije



PROJEKTI U SARADNJI SA PARTNERIMA

„Centrifuga”

program donacija usmeren na kulturnu decentralizaciju /
sva mesta u Srbiji u kojima Erste Banka posluje, osim Beograda, Novog Sada i Niša
/ partner Balkanski fond za lokalne inicijative;

„Klub 27”

konkurs za mlade talente u oblasti umetnosti, društvenih i humanističkih nauka
i prirodne nauke i tehničko-tehnološke oblasti / cela Srbija / partner: Balkanski
fond za lokalne inicijative;

„Podeli svoje znanje – postani mentorka”

/ Beograd / partneri: Ambasada Sjedinjenih Američkih Država i
Evropski pokret u Srbiji.



Medijska podrška:

MLADI STE
I KREATIVNI?
USPEŠNI I
TALENTOVANI?

ILI POZNAJETE
OSOBU KOJA
JESTE?

NEKA SVI
ZNAJU
ZA TO!

KLUB 27

SABRINA VLAŠKALIĆ
prošlogodišnja pobednica Kluba 27 u kategoriji umetnosti



Banka – to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2010. godinu

Glavni i odgovorni urednik

Andrea Brbaklić

Redakcija

Sonja Konakov

Mirjana Šakić

Ana Devetak

Vojislav Stevanović

Vladimir Todorović

Jovana Dunić

Slobodanka Skoko

Snežana Vukašinović

Višnja Rubin

Dubravka Matić

Tamara Pavlović

Jovana Trifunović

Kontakti redakcije

dop@erstebank.rs

Erste Bank a.d. Novi Sad

Sektor komunikacija

Milutina Milankovića 11b

11070 Novi Beograd

Partner

SMart Kolektiv

Lektura

Marija Lazović

Dizajn

Andrej Dolinka

Tiraž 1300

Štampa

Stojkov, Novi Sad



CIP – Katalogizacija u publikaciji
Biblioteka Matice srpske, Novi Sad

336.712 (497.113 Novi Sad) „2010“ (060.55)

Erste Bank (Novi Sad)

Banka – to su ljudi! : Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2010. godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad – Novi Sad : Erste Bank, 2011 (Novi Sad : Stojkov). – 60 str. : ilustr. ; 28 cm

Tiraž 1.300.

ISBN 978-86-912019-4-4

a) Erste Bank (Novi Sad) – Poslovanje – 2010
– Izveštaji
COBISS.SR-ID 265317895



Ovaj izveštaj je štampan na FSC sertifikovanom papiru koji je proizveden kontrolisanim rastom šuma



Pozivamo Vas da svoje komentare,
predloge, sugestije i pitanja na temu
društveno odgovornog poslovanja
Erste Banke u Srbiji pošaljete na:
dop@erstebank.rs
ili
Erste Bank a. d. Novi Sad
Sektor komunikacija
Milutina Milankovića 11b
11070 Novi Beograd

VOOR
DE
NU