

# Banka TO SU LJUDI!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2011. godinu







**/ 2 /**

**/ 3 /**

**/ 4 /**

**/ 8 /**

**/ 10 /**

**/ 10 /**

**/ 12 /**

**/ 24 /**

**/ 36 /**

**/ 47 /**

**/ 58 /**

**/ 60 /**

**/ 65 /**

**/ 69 /**

# SADRŽAJ

**Uvodna reč (Slavko Carić)**

**Uvodna reč (Andrea Brbaklić)**

**Metodološki pristup**

**Kako čitati ovaj Izveštaj?**

**Profil kompanije**

**Erste Grupa**

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

**Naši ljudi**

**Tržište i klijenti**

**Sugradani u zajednicama  
u kojima poslujemo...**

**ERSTE Fondacija**

**Veći projekti  
podržani u 2011. godini**

**GRI indikatori**

**GRI indeks**

# Banka

---

# TO SU LJUDI!

Erste Bank a. d. Novi Sad

**Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2011. godinu**



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

Drage kolege i prijatelji,

Pred vama se nalaze rezultati svih naših inicijativa usmerenih, u skladu s našim strateškim opredeljenjima, na zajednice čiji smo sastavni deo, na zaposlene i stvaranje motivišućeg radnog okruženja i, naravno, na klijente i tržište na kom poslujemo.

Ovaj, četvrti po redu, godišnji izveštaj o društveno odgovornom poslovanju, razlikuje se od prethodnih po tome što smo po prvi put primenili međunarodno najpriznatiju metodologiju za izveštavanje o društveno odgovornom poslovanju i održivosti — *Global Reporting Initiative* (GRI). GRI uputstva za izveštavanje omogućavaju viši stepen sistematičnosti i preciznosti u prezentovanju rezultata društveno odgovornog poslovanja i zasnivaju se na principima koji garantuju pouzdanost i verodostojnost iznesenih informacija. Ponosni smo zbog toga što je Erste Banka svoj koncept društveno odgovornog poslovanja i svoje prakse društvene odgovornosti razvila do nivoa na kome može da primeni ovu naprednu metodologiju u izveštavanju.

Izveštavanje o društvenoj odgovornosti za nas je sastavni deo šireg procesa kom smo dugoročno posvećeni – stalnog unapređenja strategije društveno odgovornog poslovanja i društveno odgovornih praksi, u skladu sa potrebama ciljnih i interesnih grupa i pojedinaca, tj. svih naših stakeholdera, i zahtevima tržišta i društvenog okruženja.

Priprema godišnjeg izveštaja za nas je, u tom smislu, prilika da ocenimo stepen ispunjenosti ciljeva koje smo sebi postavili, unapredimo metode evaluacije i merenja rezultata, i definišemo planove za predstojeći period, zajedno sa svim našim stakeholderima. Sve to činimo s ciljem da integrišemo društvenu odgovornost u sve aspekte našeg poslovanja, i time stvorimo dodatnu vrednost za sve naše zaposlene, klijente, zajednice u kojima poslujemo i za partnere iz poslovnog i neprofitnog sektora.

Naš koncept društveno odgovornog poslovanja od početka karakteriše rešenost da svojim primerom promovišemo društveno odgovorne prakse u poslovnoj zajednici. Izuzetno smo posvećeni principima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija i razvoju ove mreže u Srbiji, od njenog osnivanja 2007. godine. Primena nove metodologije izveštavanja za nas je

još jedan korak u tom pravcu, s obzirom na to da su Globalni dogovor Ujedinjenih nacija i *Global Reporting Initiative* od 2010. strateški partneri na globalnoj promociji i unapređenju praksi izveštavanja o društveno odgovornom poslovanju.

Na globalnom nivou, oblast društveno odgovornog poslovanja u 2011. obeležilo je i usvajanje nove evropske strategije za razvoj ovog koncepta, u kojoj je Evropska komisija društveno odgovorno poslovanje po prvi put definisala kao „odgovornost kompanija za uticaj koji imaju na društvo“, stavljajući na taj način u drugi plan dobrovoljnost ovog koncepta, a u fokus inicijative povezane sa samim poslovanjem i biznis modelom. Za Erste Banku, pružanje inovativnih usluga klijentima godinama unazad u samom je središtu koncepta društveno odgovornog poslovanja, a tokom 2011. godine ponudili smo niz proizvoda i usluga usmerenih na rešavanje aktuelnih društvenih problema, kao što su krediti za mlade koji započinju sopstveni posao preko programa SupERSTep, i prvi soft kredit za socijalno preduzeće, u okviru našeg šireg programa podrške razvoju socijalnog preduzetništva u Srbiji. Takođe smo nastavili sa uspešnom praksom ulaganja u obnovljive izvore energije.

Na kraju 2011. godine, svi naši naponi i postignuti rezultati zakruženi su na najbolji mogući način – Erste Banci dodeljena je prestižna nagrada za korporativnu filantropiju „Virtus“, u čak dve kategorije: za doprinos na nacionalnom nivou i za korporativno volontiranje. Izuzetno smo ponosni što je naše angažovanje u oblasti društveno odgovornog poslovanja na taj način prepoznato od stručnjaka, poslovne zajednice i šire javnosti. Za mene lično, posebno je važno priznanje za program korporativnog volontiranja, jer su za njega zaslužne sve naše koleginice i kolege, koje svojom dobrom voljom i osećanjem solidarnosti sa zajednicom ovaj program čine toliko uspešnim.

Postignuti rezultati nas motivišu, ali i obavezuju, da nastavimo putem kojim smo započeli, negujući uspostavljena partnerstva i proširujući krug organizacija i institucija s kojima saradujemo. Zahvaljujem svim partnerima sa kojima uspešno sprovodimo projekte u različitim oblastima na posvećenosti ostvarenju zajedničkih ciljeva, a akcionarima, menadžmentu i zaposlenima na punoj podršci koju nam od samog početka pružaju u razvijanju i unapređenju društveno odgovornih praksi, omogućavajući nam da ostanemo lideri u ovoj oblasti.

Srdačno Vaš,

Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora



## ANDREA BRBAKLIĆ

### Direktorka Sektora komunikacija i Sektora ljudskih resursa

Dragi prijatelji,

Iza nas je još jedna uspešna godina, čije vam rezultate sa velikim zadovoljstvom predstavljamo u četvrtom Izveštaju o društveno odgovornom poslovanju Erste Banke. U trenutku kada ekonomski i socijalni uslovi širom sveta čine pitanje društvene odgovornosti nezaobilaznim u svakodnevnom poslovanju, ponosni smo što nakon tri godine primene Strategije društveno odgovornog poslovanja, zahvaljujući kojoj smo tokom prethodnih godina bili jasno usmereni na prioritetne oblasti i postavljene ciljeve, možemo da konstatujemo napredak u svim ključnim oblastima – brizi za zaposlene, poboljšanju kvaliteta života u zajednicama u kojima poslujemo i povećanju dostupnosti finansijskih usluga svim članovima društva.

U 2011. godini nastavili smo sa svim inicijativama koje su se u prethodnom periodu pokazale kao uspešne, istovremeno unapređujući postojeće prakse i uvodeći nove, inovativne modele podrške, u skladu sa aktuelnom situacijom u društvu.

Nastavili smo da ulažemo u razvoj zaposlenih, unapređujući njihove veštine i znanja planskim programima obuke, ali i pružajući im mogućnost da se usavršavaju upoznavanjem različitih radnih okruženja u okviru Erste Grupe, zahvaljujući programima, kao što je Mobilnost, koje već godinama unazad uspešno sprovodimo. Prethodnu godinu obeležio je i rad na razvoju internih komunikacija, s ciljem povećanja proaktivnosti zaposlenih, u čemu smo postigli izuzetne rezultate. Naravno, apsolutni preduslov za sve naše uspehe je i to što smo kolegama obezbedili sigurno i zdravo radno okruženje, u kome su njihova prava i standardi rada zagantovani, bez obzira na tešku globalnu ekonomsku situaciju.

Kada je reč o našim klijentima i tržištu na kome poslujemo, dodatno smo podigli standarde u komunikaciji, omogućavajući klijentima da na što jednostavniji način dođu do informacija koje su im potrebne za donošenje informisanih odluka, ali i da nam pruže povratne informacije o proizvodima i uslugama koje koriste. Posebno smo ponosni na nove proizvode koje smo ponudili s ciljem da povećamo dostupnost finansijskih usluga osetljivim grupama. Takođe, veliko nam je zadovoljstvo što se koncept socijalnog

preduzetništva u Srbiji uspešno razvija, pored ostalog zahvaljujući i podršci Erste Banke, koja radi na promociji ovog koncepta, ali pruža i finansijsku podršku za pokretanje socijalnih preduzeća.

U zajednicama u kojima poslujemo nastavili smo da podržavamo inicijative u oblastima predviđenim našom Strategijom društveno odgovornog poslovanja: obrazovanju, socijalnoj inkluziji i zaštiti životne sredine. Naši najveći projekti – Centrifuga i Klub 27, ušli su u petu godinu uspešne realizacije, a značajan pomak ostvaren je na polju smanjenja uticaja poslovanja na životnu sredinu, implementacijom projekta ECOprofit, zahvaljujući kome smo precizno utvrdili uticaje Banke na životnu sredinu i postavili ciljeve za smanjenje onih negativnih.

Sa posebnim ponosom izdvajam aktivnosti naših volontera – mnogobrojne akcije usmerene na podršku osetljivim grupama, obrazovanje mladih i zaštitu životne sredine na kraju godine nagrađene su i prestižnom nagradom za korporativnu filantropiju „Virtus“, koju posvećujemo svim kolegicama i kolegama.

Ovo važno priznanje Erste Banka je osvojila i za doprinos na nacionalnom nivou, što nas učvršćuje u uverenju da su ciljevi koje smo postavili relevantni, a načini na koje ih ostvarujemo uspešni i efikasni. Važan pomak ostvarili smo i usvajanjem nove metodologije izveštavanja o društveno odgovornom poslovanju – *Global Reporting Initiative*, čime smo takođe potvrdili i posvećenost principima Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija.

Svim partnerima i kolegama zahvaljujem na podršci i doprinosu zajedničkim rezultatima, i pozivam vas da i u narednoj godini nastavimo uspešnu saradnju na realizaciji ciljeva koje delimo.

Srdačno,  
**Andrea Brbaklić,**  
direktorka Sektora komunikacija  
i Sektora ljudskih resursa

# Metodološki



**Ponosni smo što možemo da Vam predstavimo četvrti Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Bank a.d. Novi Sad, potvrđujući opredeljenost kompanije da, pored fokusiranja na finansijske rezultate, aktivno doprinosi razvoju društva čiji je deo. Izveštaj za 2011. godinu po prvi put je koncipiran prema međunarodno priznatoj metodologiji za izveštavanje, Global Reporting Initiative (GRI). Cilj nam je da nastavimo da unapređujemo merenje i praćenje rezultata koje naše aktivnosti ostvaruju u zajednici, doprinoseći istovremeno i podizanju nivoa transparentnosti u komunikaciji sa interesnim grupama i pojedincima (stejkholderima) na viši nivo.**

Osim što je društvena odgovornost sastavni deo naše poslovne filozofije, ona za nas predstavlja i mogućnost za stalna unapređenja praksi, kao i za razvoj i sazrevanje kompanije, kao dugoročnog i stabilnog partnera svojim klijentima. Od 2008. godine redovno objavljujemo godišnje izveštaje o društvenoj odgovornosti. Cilj nam je da našim mnogobrojnim stejkholderima na jasan i transparentan način predstavimo sve aktivnosti i inicijative koje smo realizovali u toku jedne godine, kao i da najavimo predstojeće planove i programe.

Ovogodišnji Izveštaj predstavlja iskorak u tom smislu što, budući da se zasniva na standardima i principima nove metodologije koju primenjujemo, odnosno treće verzije *GRI Uputstava za izveštavanje* (GRI G3), ima mogućnost da na još precizniji i sistematičniji način prezentuje sam proces izveštavanja, kao i sve informacije navedene u Izveštaju. Da bi se svim čitaocima osigurao jasan uvid u stepen korišćenja GRI okvira u pripremi izveštaja, GRI je odredio tri nivoa primene (C, B i A nivo). U skladu sa kriterijumima GRI metodologije, Erste Banka je ove godine samostalno odredila da ispunjava C nivo izveštavanja, i time postavila osnove za ispunjavanje naše jasne vizije – dostizanja najvišeg nivoa u izveštavanju o društvenoj odgovornosti, postupnim proširenjem primene ove metodologije.





# pristup

			C	C+	B	B+	A	A+
<b>Obavezno</b>	<b>Samostalno određivanje nivoa</b>			Izveštaj proveren od eksternog verifikatora		Izveštaj proveren od eksternog verifikatora		Izveštaj proveren od eksternog verifikatora
<b>Dobrovoljno</b>	<b>Provereno od treće strane</b>							
	<b>Provereno od strane GRI</b>							



## Izveštavanje o održivosti

Globalni dogovor Ujedinjenih nacija (GDUN) i *Global Reporting Initiative (GRI)*, dve najveće međunarodne inicijative kada je reč o društvenoj odgovornosti, sklopile su strateški sporazum kojim se kompanijama na globalnom nivou obezbeđuje razumljiv, globalno prihvaćen i integrisan okvir za implementaciju principa i izveštavanje o održivosti.

Pored ostalog, ovim sporazumom se potvrđuje da su Izveštaji koncipirani na osnovu GRI metodologije u potpunosti prihvaćeni kao Izveštaji o napretku za Globalni dogovor, s obzirom na činjenicu da dve inicijative imaju mnogo zajedničkih aspekata. Alijansa između GDUN-a i GRI zasnovana je upravo na prirodnoj sinergiji i mnogobrojnim zajedničkim učesnicima, što je predstavljalo polaznu tačku za konsolidaciju i harmonizaciju na ovom polju. Dugogodišnja posvećenost Banke negovanju principa Globalnog dogovora još je jedan od razloga za odluku da ovogodišnji Izveštaj bude zasnovan upravo na GRI metodologiji. Opširnije o aktivnostima Erste Banke u Globalnom dogovoru u Srbiji možete čitati na stranama 19–22.



## Principi izveštavanja – garancija kvaliteta

### Materijalnost i prioritetne teme

Radi jasnog i otvorenog komuniciranja o društvenoj odgovornosti, proces koncipiranja izveštaja prema GRI metodologiji zasniva se na određenim standardima i principima za izveštavanje, koji garantuju pouzdanost i verodostojnost iznesenih informacija, kao i kvalitet Izveštaja u celini. Erste Banka je na sledeći način uskladila svoje izveštavanje o društvenoj odgovornosti sa metodološkim okvirom koji primenjuje:

Principi izveštavanja prema GRI metodologiji	Primena principa u pripremi Izveštaja o društveno odgovornom poslovanju Erste Banke za 2011. godinu
<b>Materijalnost</b> predstavlja prag na kome određena tema postaje dovoljno značajna da bi o njoj trebalo izveštavati.	Proces određivanja prioritetnih tema u Izveštaju za 2011. godinu podrazumevao je usklađivanje potreba i interesa svih naših stejkholdera sa strateškim prioritetima Banke.
<b>Uključenost</b> stejkholdera podrazumeva procese kojima kompanija nastoji da prepozna ključne interesne grupe, definiše njihova razumna očekivanja i interese i uključi ih u svoj izveštaj o održivosti.	Proces uključivanja i konsultacija sa našim stejkholderima je ključan faktor za pravilno razumevanje njihovih potreba i relevantnih pitanja, koja uzimamo u obzir pri donošenju strateških odluka, i u samom procesu izveštavanja.
<b>Kontekst održivosti</b> predstavlja širi kontekst u kome kompanija posmatra svoje uticaje na okruženje i prezentuje svoje aktivnosti u okviru šireg regionalnog, nacionalnog ili međunarodnog konteksta.	Erste Banka sebe vidi kao neraskidiv deo svog prirodnog, društvenog i tržišnog okruženja, pa sve svoje aktivnosti koncipira i realizuje imajući u vidu šire trendove u oblasti društvene odgovornosti.
<b>Potpunost</b> znači da se aspekti koji su definisani kao prioritetni upoređuju sa dimenzijama opsega, granice i vremena izveštaja.	Nastojali smo da u toku pripreme Izveštaja obuhvatimo sve relevantne teme i pitanja, koja su definisali naši stejkholderi. Svi finansijski podaci vezani za poslovanje kompanije predstavljeni su na osnovu nekonsolidovanog finansijskog izveštaja za 2011. godinu.
<b>Uravnoteženost</b> zahteva prezentovanje kako pozitivnih, tako i negativnih aspekata i uticaja kompanije na održivost, čime se pruža nepristrasna slika učinka kompanije.	Objektivna slika učinka kompanije tokom 2011. godine, kada je reč o ekonomskoj, ekološkoj i društvenoj dimenziji, zasniva se na odgovorima na 13 indikatora GRI metodologije, na osnovu kojih se prezentuju sve informacije od značaja, bez obzira na njihove karakteristike.
<b>Uporedivost</b> znači prezentovanje podataka na dosledan i kontinuiran način, kako bi se pružila mogućnost upoređivanja s obzirom na standarde ili druge kompanije.	Izveštavanje prema globalno priznatom konceptualnom okviru GRI omogućava stejkholderima da imaju jasan uvid u stepen razvijenosti našeg procesa izveštavanja, u napredak koji ostvarujemo u odnosu na prethodne periode izveštavanja, i u odnosu na druge kompanije iz istog ili drugih sektora.



<p><b>Tačnost</b> podrazumeva prezentovanje adekvatnih kvalitativnih i kvantitativnih informacija, kao i stalno unapređivanje sistema za prikupljanje i analizu podataka.</p>	<p>Erste Banka nastoji da pored deskriptivne metode iznošenja podataka u Izveštaju, adekvatnim kvantitativnim podacima potkrepi, gde god je to moguće, sve tvrdnje i korišćenu metodologiju.</p>
<p><b>Blagovremenost</b> podrazumeva doslednost u učestalosti izveštavanja i dužini perioda izveštavanja, čime se osigurava redovna dostupnost informacija.</p>	<p>Banka redovno od 2008. godine na godišnjem nivou objavljuje Izveštaje o društveno odgovornom poslovanju, tako da se takva dinamika može uskladiti sa objavljivanjem godišnjeg finansijskog izveštaja.</p>
<p><b>Jasnoća</b> podrazumeva prezentovanje informacija na pregledan, jednostavan i jasan način, čime se osigurava pristupačnost informacija.</p>	<p>Glavna težnja kojom smo bili vođeni prilikom izrade Izveštaja za 2011, jeste njegova brza i laka dostupnost i razumljivost svim stakeholderima zainteresovanim za njegov sadržaj.</p>
<p><b>Pouzdanost</b> podrazumeva prikupljanje, beleženje, sastavljanje, analiziranje i objavljivanje informacija na način koji se može podvrgnuti proverbi, i koji potkrepljuje kvalitet i materijalnost informacije.</p>	<p>Oslanjajući se na standarde i zahteve svetski priznate metodologije GRI, kao i na globalne smernice Erste Grupe, Erste Bank a. d. Novi Sad garantuje pouzdanost i kvalitet informacija iznetih u Izveštaju.</p>



# Kako čitati

**U trenutku kada je društvena odgovornost poslovnog sektora više nego ikada u fokusu javnosti, Erste Banka nastavlja sa praksom objavljivanja Izveštaja o društvenoj odgovornosti, sa namerom da predstavi svoj doprinos ovom nezaobilaznom savremenom konceptu i svoj pristup poslovanju, suštinski orijentisan ka stvaranju dodatnih vrednosti za sve naše stejkholdere, kao i samu Banku.**

Veliki broj strana koje su pred vama ukazuju na to da je protekla godina, kada je reč o angažovanju u oblasti društvene odgovornosti, za Erste Banku bila veoma intenzivna i ispunjena. Pokrenuli smo i realizovali mnogobrojne kvalitetne projekte i inicijative, za koje smatramo da ih je važno spomenuti, a njihova raznolikost nastala je kao posledica našeg strateškog pristupa koji podrazumeva da je društvena odgovornost implementirana duboko u sve oblasti poslovanja i na svim nivoima unutar kompanije. To je za nas stalan izazov i konkretan motiv za ulaganje u unapređivanje sistema izveštavanja, da bi svaki naredni Izveštaj svim čitaocima bio još jasniji, pregledniji i interesantniji.

Jedan od ciljeva pažljivog koncipiranja i objavljivanja Izveštaja odnosi se upravo na uspostavljanje, razvoj i održavanje partnerskog odnosa sa svima koji su na različite načine u kontaktu ili pod uticajem aktivnosti Banke. Imajući na umu značaj koji stejholderi mogu imati u različitim fazama planiranja, implementacije i evaluacije naših poslovnih i društveno odgovornih aktivnosti i programa, pozivamo sve čitaoce ovog Izveštaja, naše saradnike, kolege, zaposlene, sugrađane, prijatelje, partnere, da nam se pridruže u razvoju i usavršavanju naših praksi i izgradnji kvalitetnih međusobnih odnosa.

## Parametri Izveštaja

Prvi Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju, Erste Banka a. d. Novi Sad je objavila 2009. godine, za prethodnu, 2008. godinu. Od tada, Izveštaj se objavljuje redovno, kao godišnja publikacija, nezavisno od Finansijskog izveštaja. U odnosu na poslednji objavljen Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2010. godinu (objavljen 2011), ovogodišnje izdanje Izveštaja unapređeno je u konceptualnom smislu, usklađivanjem sa GRI metodologijom izveštavanja, prema kojoj ispunjava C nivo izveštavanja. Za sva pitanja u vezi sa aktuelnim **Izveštajem o društveno odgovornom poslovanju Erste Banke a. d. Novi Sad za 2011.** možete se obratiti



Sonji Konakov, samostalnoj stručnoj saradnici za društveno odgovorno poslovanje putem mejla: [dop@erstebank.rs](mailto:dop@erstebank.rs) i [sonja.konakov@erstebank.rs](mailto:sonja.konakov@erstebank.rs) ili putem telefona: + 381 (0) 112015011.

## Ako ste:

**Predstavnik biznis sektora**, sve relevantne informacije o našem pristupu poslovanju, korporativnoj strategiji i ostvarenim finansijskim rezultatima, možete saznati na stranama 10–17 ovog Izveštaja, u delu „Profil kompanije”. Ukoliko posluje u Srbiji ili regionu, nešto više o našim lokalnim inicijativama pronaći ćete u oblasti „Sugrađani u zajednicama u kojima posluje” (strane 47–57), a posebno želimo da vam skrenemo pažnju na strane 19–23 gde ćete pročitati sve o eksternim inicijativama i udruženjima čiji smo član.

**Kolega iz bankarskog sektora**, pretpostavljamo da ćete se najduže zadržati na stranama 36 i dalje, gde u okviru oblasti „Tržište i klijenti” možete pročitati sve o našim poslovnim praksama na tržištu, ulaganjima u razvoj eksternih komunikacija i komunikacije s klijentima, ili našim inovativnim rešenjima za podršku i razvoj socijalnog preduzetništva (SupERSTep i Biznis mladih Srbije, strane 43–46). **Zaposleni u Erste Banci**, za vas će biti najrelevantnija oblast „Naši ljudi” (strane 24–35) koja obuhvata sve informacije o našim ulaganjima u zdravo, bezbedno i motivišuće radno okruženje, razvoj potencijala zaposlenih, podizanje standarda u internim komunikacijama itd. Osim toga, svi koji su zainteresovani za mogućnosti koje Erste Banka pruža kao poslodavac (program Mobilnost, strana 33) ili oni koje zanima funkcionisanje Sindikata Erste Banke (strane 34–35) sve potrebne informacije mogu pronaći u istom odeljku. Volonterske akcije, uspešno realizovane zahvaljujući vašoj solidarnosti, sa ponosom su predstavljene na strani 32 („Naši ljudi”) i stranama 47 i dalje („Sugrađani u zajednicama u kojima posluje”) ovog Izveštaja.

# Ovaj Izveštaj

**Klijent Banke** ili razmišljate to da postanete, preporučujemo da čitanje započnete od oblasti „Profil kompanije” gde se možete upoznati sa našim pristupom poslovanju i poslovnim rezultatima. Verujemo da će vas zanimati da saznate nešto više o našim korporativnim vrednostima (strane 26–28), a posebno o kvalitetu proizvoda i usluga u koji neprestano ulažemo („Tržište i klijenti”, strane 36 i dalje). Za pravna lica, predlažemo da pogledaju iste oblasti, u kojima mogu pronaći mnogo korisnih informacija, posebno ako je reč o malim i srednjim preduzećima za koja smo protekle godine imali posebne pogodnosti.

**Naš sugrađanin** u lokalnoj sredini u kojoj poslujemo, u domenu vaših interesovanja biće veliki broj projekata koje smo realizovali s ciljem unapređenja zajedničkog društvenog i prirodnog okruženja, opisanih u delu „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo” na stranama 47 i dalje.

**Predstavnik javnog sektora**, pogledajte kako je Erste Banka poslovala u 2011. godini („Profil kompanije”, strane 12–13) i na koji način je doprinela promociji i razvoju ekonomskih aktivnosti i zajedničkih društvenih ciljeva: podrškom Vlade Republike Srbije u podizanju privredne aktivnosti u našoj zemlji („Tržište i klijenti”, strane 36 i dalje), uspešan rad EU kancelarije (strana 42), ili podršku razvoju socijalnog preduzetništva u Srbiji (strane 43–44).

**Predstavnik poslovnog udruženja**, predlažemo da čitanje započnete na stranama 18–23 („Profil kompanije” — Društvena odgovornost Erste Banke), gde u okviru dela Učešće u udruženim inicijativama, možete saznati nešto više o našem pristupu partnerstvima sa predstavnicima svih sektora, kao i o našem angažovanju na polju promocije i razvoja društveno odgovornih praksi. Više o poslovanju Banke i strateškom pristupu društvenoj odgovornosti, pročitajte u „Profilu kompanije”, a sve što je vezano za etično ponašanje na tržištu, fer poslovne prakse i borbu protiv korupcije, naći ćete u delu „Tržište i klijenti” (na strani 36).

**Predstavnik medija**, upućujemo vas, pre svega, na strane 40–41 Izveštaja, gde u okviru dela „Tržište i klijenti” možete da se informišete o našim vrednostima i pristupu kada je reč o eksternim komunikacijama. Verujemo da ćete u Izveštaju pronaći mnoštvo aktuelnih tema i interesantnih tekstova, kao što su naše aktivnosti na polju kulture, socijalne inkluzije („Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo”, strana 53), zapošljavanja mladih (SupERSTEp i Biznis mladih Srbije strana 45) ili teško zapošljivih osoba (uspešna priča o socijalnom preduzeću „Dajdaj Pelene”, strana 44). Posebno obratite pažnju na nagrade koje je EU kancelarija Erste Banke i 2011. godine dodelila kolegama novinarima za najbolji medijski prilog u oblasti EU integracija.

**Predstavnik nevladinog sektora**, detaljne informacije o našim volonterskim i drugim partnerskim projektima u društvenom i prirodnom okruženju, možete pronaći u delu „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo” (strane 47 i dalje). Pored više inicijativa koje se odnose na ulaganje u obrazovanje mladih, kulturnu decentralizaciju i osnaživanje i uključivanje osetljivih i marginalizovanih grupa, na istim stranicama pročitajte više i o našim aktivnostima u domenu zaštite životne sredine: reciklaži i uštedi energije, novom projektu ECOprofit, a o ulaganju u obnovljive izvore energije pogledajte strana 38 („Tržište i klijenti”). Ne zaboravite da se informišete o poslednjim aktivnostima Erste Fondacije na strani 58 ovog Izveštaja.



# 1. PROFIL KOMPANIJE

## 1.1. Erste Grupa

**Erste Grupa je osnovana 1819**, kao prva austrijska štedionica (Erste oesterreichische Spar-Casse). Realizaciju strategije širenja u region Centralne i Istočne Evrope započinje 1997. Od tada, baza klijenata Erste Grupe porasla je, kako kroz brojne akvizicije, tako i kao posledica organskog rasta kompanije, sa 600.000 na oko 17.000.000 klijenata u osam zemalja. Danas je Erste Grupa jedna od najvećih kompanija za pružanje finansijskih usluga u Centralnoj i Istočnoj Evropi, u pogledu broja klijenata i u ukupnoj aktivni, pre svega fokusirana na poslove sa stanovništvom i podržavanje malih i srednjih preduzeća.

### DOP rejting

Korporativna društvena odgovornost predstavlja jedan od osnovnih principa Erste Grupe od njenog začetka 1819, i danas čini integralni deo njene korporativne filozofije. Napori i inicijative Erste Grupe u ovoj oblasti ponovo su nagrađeni 2011. godine, kada je Grupa uključena u novi indeks održivosti, **STOXX Global ESG Leaders Index**, koji čine najbolje rangirane kompanije širom sveta kada je reč o održivosti.

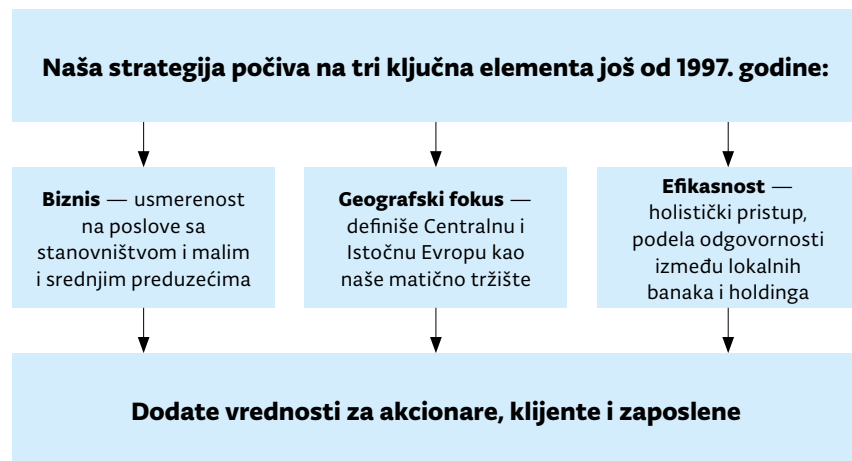
Osim toga, Grupa je uključena i u indeks održivosti Bečke berze, **VONIX**, još od 2008. godine, a deonice Erste Grupe dodate su i u indeks **ASPI Eurozone**, koji čini 120 najbolje rangiranih kompanija u evrozoni, izabranih od jedne od najvećih rejting agencija, VIGEO.

### Ključni rezultati poslovanja u 2011:

- Bilansna suma: 210,00 milijardi EUR
- Operativna dobit: 3.627,6 miliona EUR
- Neto dobit: -718,9 miliona EUR
- Prinos na kapital: 2,3%

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

Još od osnivanja 1819. godine, Erste Grupa je poslovala u skladu sa svojom strategijom koja se fokusirala na privredni sektor. Ne samo da tokom godina i velikih promena koje su potresale finansijski sektor nije odustala od svojih strateških prioriteta, već upravo suprotno, protekle godine su doprinele da se još odlučnije drži svoje osnovne delatnosti, a to je pružanje finansijskih usluga na održiv način pojedincima, kompanijama i javnom sektoru u istočnom delu Evrope i Austriji. Ono što izdvaja Erste Grupu od drugih investicionih banaka upravo je činjenica da njeno poslovanje počiva na realnoj ekonomiji.



Pokretačka snaga Erste Grupe oduvek je bila, i još je, njen biznis model, koji se već skoro 200 godina oslanja na dugoročan i stabilan odnos sa klijentima. Protekla 2011. godina dodatno je ojačala uverenje u vrednost ovog modela.

„Vraćanjem u zonu profitabilnosti u četvrtom kvartalu 2011. dokazali smo da naš poslovni model – da budemo banka za stanovništvo i privredu u istočnom delu Evropske unije – funkcioniše čak i kada ekonomski uslovi ostaju izazovni. U finansijskoj 2011. godini, neto dobit je porasla gotovo u svim zemljama”, rekao je Andreas Trajhl (Andreas Treichl), generalni direktor Erste Group Bank AG, prilikom predavljanja preliminarnih rezultata za finansijsku 2011. godinu.



**EKSTENZIVNO PRISUSTVO U CENTRALNOJ I ISTOČNOJ EVROPI**



**AUSTRIJA**  
 broj zaposlenih: 16.189  
 broj filijala: 297  
 broj klijenata: 1,1 milion



broj filijala: 753  
 broj klijenata: 2,1 miliona



**ČEŠKA**  
 broj zaposlenih: 10.661  
 broj filijala: 654  
 broj klijenata: 5,2 miliona



**SLOVAČKA**  
 broj zaposlenih: 4.157  
 broj filijala: 292  
 broj klijenata: 2,4 miliona



**UKRAJINA**  
 broj zaposlenih: 1.685  
 broj filijala: 131  
 broj klijenata: 0,2 miliona



**MAĐARSKA**  
 broj zaposlenih: 2.948  
 broj filijala: 184  
 broj klijenata: 0,9 miliona



**RUMUNIJA**  
 broj zaposlenih: 9.245  
 broj filijala: 667  
 broj klijenata: 3,7 miliona

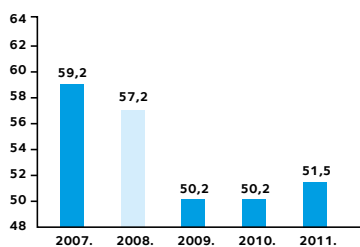


**HRVATSKA**  
 broj zaposlenih: 2.599  
 broj filijala: 146  
 broj klijenata: 1,0 milion

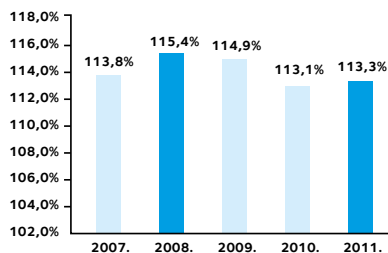


**SRBIJA**  
 broj zaposlenih: 988  
 broj filijala: 66  
 broj klijenata: 0,3 miliona

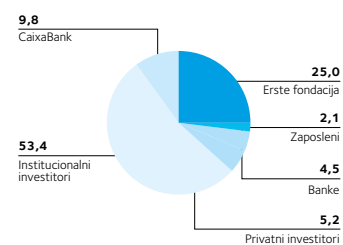
**RACIO TROŠKOVI/PRIHODI (U %)**



**RACIO KREDITI/DEPOZITI (U %)**



**STRUKTURA AKCIONARA SA 31.12.2011. PO INVESTITORIMA (U%)**



# 1.2. Erste Bank a. d. Novi Sad

## Više od 190 godina bankarskog iskustva

Povećan je tržišni udeo Erste Banke na bankarskom tržištu Republike Srbije, kako u iznosu ukupne aktive, tako i u plasiranim kreditima i primljenim depozitima. Udeo Erste Banke u ukupnoj aktivni bankarskog tržišta Republike Srbije sada iznosi 2,48%, dok je na kraju 2010. godine bio 2,26%.

U pogledu operativnog poslovanja, Banka je na kraju 2011. godine ostvarila 26,3% više operativnih prihoda u odnosu na kraj prethodne godine, dok su operativni rashodi porasli za 8,3%. Finansijski rezultat na kraju 2011. godine iznosio je 789,0 miliona dinara, što je najbolji rezultat od kada Erste Banka posluje u Srbiji.

Prošle godine uvećan je i broj kreditnih i debitnih kartica, koji sada iznosi više od 330 hiljada, što je povećanje od 19,2% u odnosu na kraj 2010. godine.

Rast je zabeležen i kod alternativnih kanala distribucije, tako da je broj korisnika internet i telefonskog bankarstva porastao za 48,5% do kraja godine i dostigao približno 88 hiljada korisnika.

**Erste Banka je i u 2011. godini** nastavila da pruža podršku stanovništvu i privredi Srbije pri ostvarivanju njihovih finansijskih potreba i ciljeva, ne zanemarujući pri tom ni društveno i prirodno okruženje u kome se odvijaju naše delatnosti. Principi poslovanja koji podrazumevaju fokus na stalno poboljšavanje usluge klijentima, konstantno unapređivanje unutrašnje organizacije i efikasnosti, kao i razvijenu politiku upravljanja rizicima, bili su osnova poslovanja Banke i u prošloj godini. Kvalitet i održivost našeg poslovanja zasnivaju se i na činjenici da pripadamo velikoj međunarodnoj Grupi, čije smo strateške smernice i pozitivna iskustva nastojali da prilagodimo lokalnom tržištu.

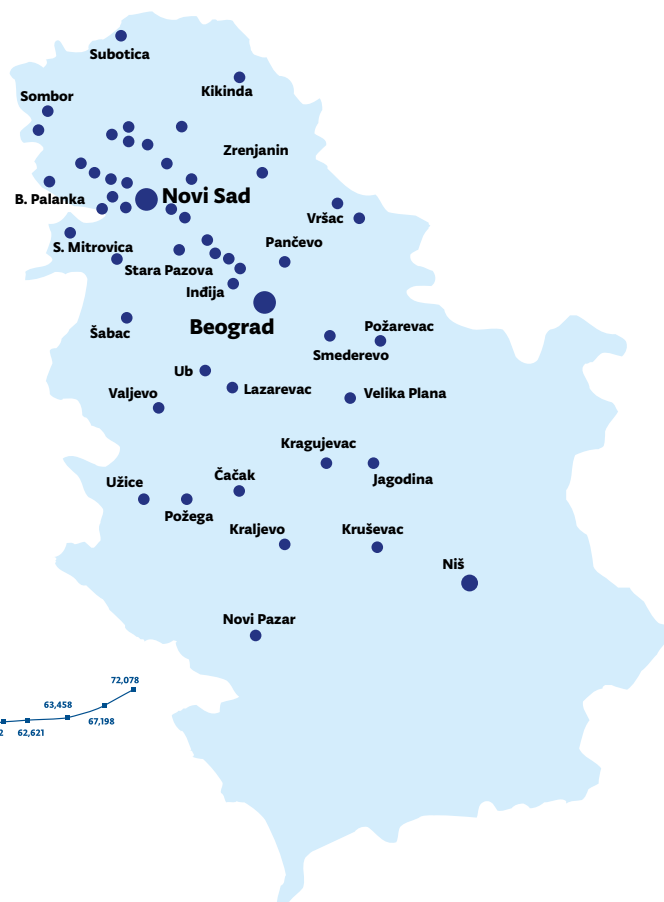
Erste Grupa je započela svoje poslovanje na srpskom tržištu 2005. godine, preuzimanjem većinskog dela akcija Novosadske banke, najstarije finansijske institucije u zemlji, osnovane 1864. godine. Sa centralom u Novom Sadu, danas mrežu Erste Banke u Srbiji čini 66 poslovnica za rad sa stanovništvom i 10 centara za rad s pravnim licima. Erste Banka trenutno zapošljava blizu 1.000 osoba, u 45 gradova širom Srbije. Broj klijenata u odnosu na kraj prošle godine povećao se za približno 10% i sada iznosi oko 280.000.

Kada je reč o poslovnim rezultatima Erste Banke u Srbiji, treba istaći da je i u neizvesnoj godini kakva je bila 2011. za bankarski sektor, kao i za privredu u celini, povećano kreditiranje stanovništva i privrede, uz ostvarivanje najboljeg poslovnog rezultata za Banku od njenog osnivanja u Srbiji.

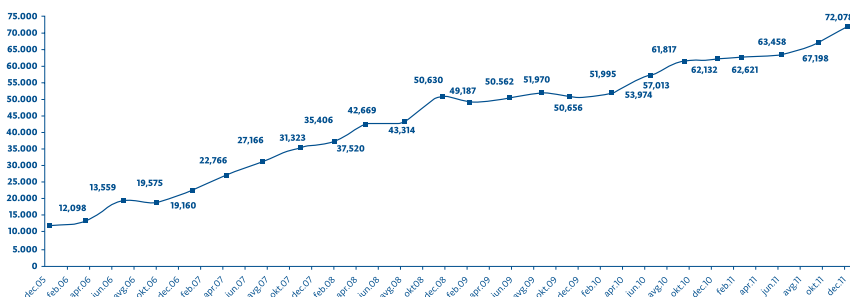
Osim pomenutog kreditiranja koje se prikazuje lokalno, Erste Banka je zajedno sa Erste Grupom tokom 2011. godine bila veoma aktivna i u segmentu *crossborder* kredita za privredu Srbije, finansirajući samostalno ili u saradnji sa međunarodnim finansijskim institucijama i drugim poslovnim bankama neke od najvećih domaćih kompanija.



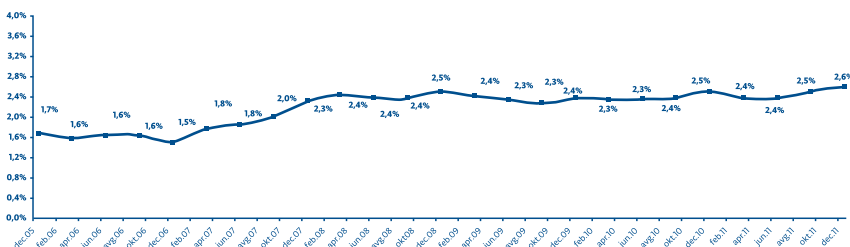




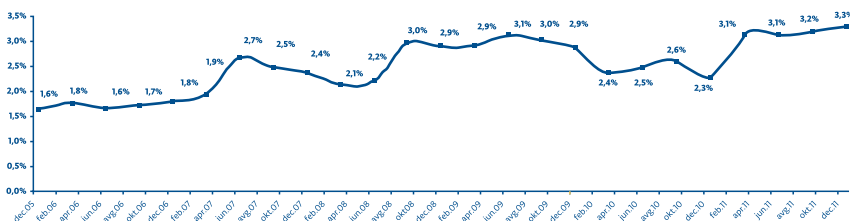
### RAST BILANSNE SUME PO GODINAMA



### TRŽIŠNO UČEŠĆE — KREDITI



### TRŽIŠNO UČEŠĆE — DEPOZITI



### KLJUČNI REZULTATI POSLOVANJA U 2011. GODINI NA DAN 31. 12. 2011:

- Bilansna suma 72,1 milijarde dinara
- Krediti privredi 28,1 milijarda dinara
- Krediti stanovništvu 19,7 milijardi dinara
- Depoziti preduzetnika 2,5 milijarde dinara
- Depoziti fizičkih lica 20,5 milijarde dinara
- Operativna dobit 1,881 milijarda dinara
- Neto dobit 789,0 miliona dinara

Detaljan finansijski izveštaj Erste Banke možete naći na adresi: [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs)

# Upravljačka struktura Erste Banke

## Pored toga što se zasniva na poštovanju

pozitivnih zakonskih propisa, korporativno upravljanje Erste Banke uključuje i aspekte društvene odgovornosti, koji se u ovom segmentu poslovanja i funkcionisanja Banke reflektuju preko implementacije principa odgovornosti, etičkog ponašanja i transparentnosti, kao i uvažavanja interesa svih stejkholdera. Dobrim i efektivnim upravljanjem nastojimo da ove principe implementiramo na svim nivoima unutar naše Banke, kao i u sve oblasti svog poslovanja.

Erste Bankom upravljaju njeni akcionari, Erste Group Bank AG sa učešćem 74,00% i Steiermaerكية Bank und Sparkassen AG sa učešćem 26,00%, u skladu sa propisima, osnivačkim aktom i Statutom Banke i srazmerno visini svog uloga u akcionarskom kapitalu.

Najviši upravljački organi naše Banke jesu Upravni i Izvršni odbor, pri čemu je funkcionisanje Upravnog odbora regulisano tako da predsednik ovog tela može imati samo upravljačku funkciju. Članovi Upravnog i Izvršnog odbora biraju se na mandat do četiri godine, uz neograničenu mogućnost ponovnog izbora i prethodnu saglasnost Narodne banke Srbije, a članove Izvršnog odbora bira Upravni odbor. Prema Statutu naše Banke, član Upravnog odbora ne može biti istovremeno i član Izvršnog odbora. Sledeći upravljački nivo Banke predstavljaju izvršni direktori sektora.

### Članovi najviših upravljačkih tela Banke

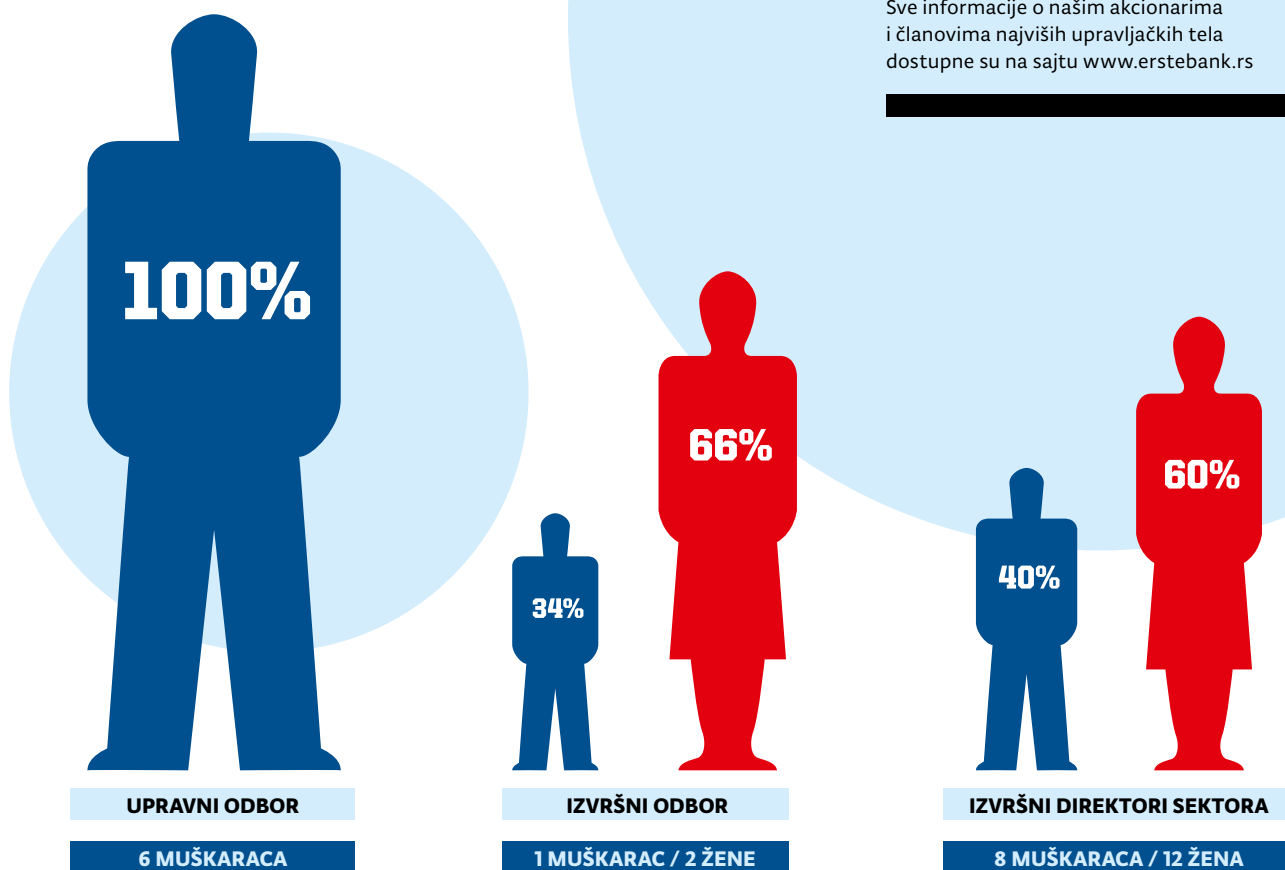
#### Upravni odbor čini šest članova:

**Gernot Mittendorfer**  
(Gernot Mittendorfer)  
predsednik Upravnog odbora  
**Rajnhard Ortner (Reinhard Ortner)**  
član Upravnog odbora  
**Aleksandar Vlahović**  
član Upravnog odbora  
**Ernst Gideon Ludon**  
(Ernst-Gideon Loudon)  
član Upravnog odbora  
**Sava Dalbokov**  
član Upravnog odbora  
**Peter Nemšak (Peter Nemschak)**  
član Upravnog odbora

#### Izvršni odbor čine tri člana:

**Slavko Carić**  
predsednik Izvršnog odbora Banke  
**Jasna Terzić**  
članica Izvršnog odbora  
**Suzan Tanriyar (Suzan Tanriyar)**  
članica Izvršnog odbora

Sve informacije o našim akcionarima i članovima najviših upravljačkih tela dostupne su na sajtu [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs)



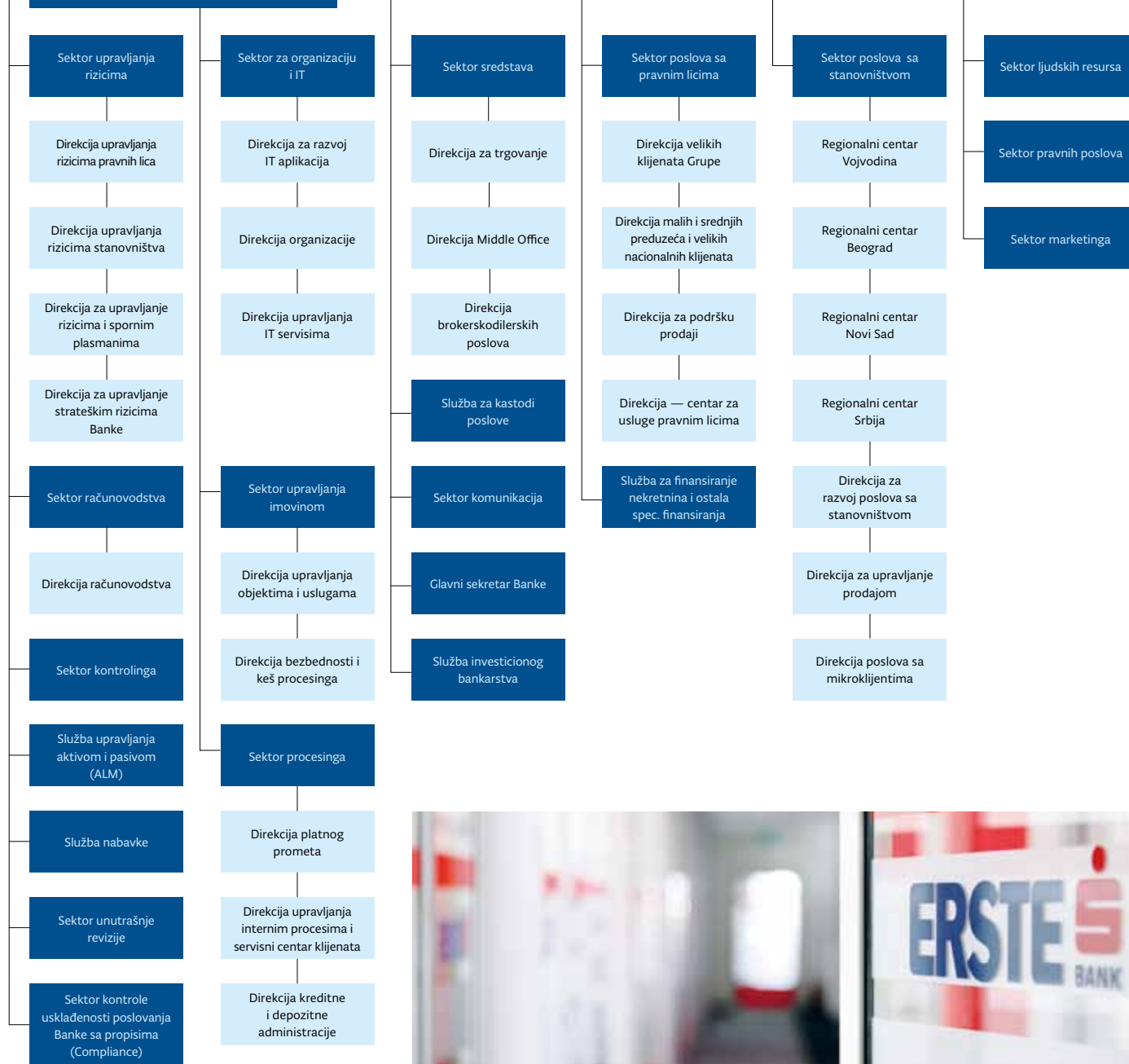
# UPRAVNI ODBOR

# IZVRŠNI ODBOR

**Slavko Carić**

**Suzan Tanrijar  
(Suzan Tanriyar)**

**Jasna Terzić**





# Komunikacija sa predstavnicima viših nivoa upravljanja

**Pored toga što na transparentan način komuniciramo** sve informacije koje se odnose na funkcionisanje naših odbora i njihove članove, jedan od prioriteta naše Banke jeste da omogućiti dostupnost viših upravljačkih nivoa za sve zaposlene, zbog čega smo pokrenuli različite mehanizme komunikacije sa višim menadžmentom i članovima Odbora. Naši zaposleni imaju priliku da u direktnoj komunikaciji sa članovima Izvršnog odbora ili direktorima sektora/službi iznesu svoja razmišljanja i zapažanja, ali i da predstave ideje u segmentima za koje smatraju da je u njima moguće unaprediti proces rada ili međusobnu saradnju.

Kanali komunikacije sa generalnim direktorom Erste Group Bank AG, Andreasom Trajhlom, višestruki su: naš generalni direktor se posredstvom **video poruka** obraća svim zaposlenima posle objavljivanja godišnjih rezultata poslovanja (kao dodatak pisanoj vesti), a ne propušta ni obraćanje uoči Božića. Takođe, kao podrška projektima koji obuhvataju sve zemlje Grupe, novija praksa je da se snimaju video snimci uz vesti kako bi se zaposleni animirali da se priključe, kao što je bio slučaj sa *Employee Engagement Survey*.

Osim sa gospodinom Trajhlom, na isti način se ostvaruje komunikacija i sa drugim članovima Odbora: Povodom rezultata poslovanja prvog kvartala 2011, te godine nam se obratio i jedan član borda iz Austrije, a u Erste Banci u Srbiji poruku je uputio i predsednik Upravnog odbora, Gernot Mitendorfer.

Generalnom direktoru moguće je uputiti **pitanja i preko Sindikata** naše Banke, budući da predsednik Sindikata prisustvuje tri puta godišnje sastancima svih sindikata u Grupi, kojima prisustvuje i gospodin Trajhl. Predsednici Sindikata pozivaju sve članove da pošalju svoja pitanja i sugestije, a zatim ih šalju u Beč nekoliko dana pre sastanka, kako bi odgovori bili spremni. Pored toga, sa Andreasom Trajhlom organizuje se jednom godišnje **Internet Chat**, koji nije namenjen samo internoj publici, već i akcionarima i drugim interesnim grupama i pojedincima.

Članovi Izvršnog odbora obraćaju se svim zaposlenima **mejlom** više puta u toku godine, kako bi komentarisali rezultate poslovanja, trenutnu situaciju u Banci ili zemlji ili najavili novi projekte.

Kada je reč o neposrednoj komunikaciji, naša uobičajena praksa organizovanja **Otvorenih vrata** pokazala se veoma uspešnom — posredstvom InfoNeta, jednom u dva meseca, objavljuje se poziv zaposlenima da stupe u kontakt sa članovima Izvršnog odbora i izvršnim direktorima Banke. Zaposleni se prijavljuju za individualne sastanke sa članom borda ili izvršnim direktorom kojeg sami izaberu i samim tim imaju mogućnost da daju svoje sugestije, predloge, ali i kritike, kao i da postavljaju pitanja i zamole za pomoć.

Uoči sastanaka menadžera svih nivoa Banke u Srbiji, koji se održavaju dva puta godišnje, na portalu Banke otvaramo anketu za pitanja zaposlenih, koja se, zatim, postavlja menadžmentu prilikom konferencija, a dobijeni odgovori se objavljuju naknadno na portalu Banke (InfoNetu).

Jedan od kanala komunikacija kojim se obaveštavaju zaposleni o organizacionim i kadrovskim promenama, kao i godišnjim ili kvartalnim rezultatima, jeste **Informator** naše Banke. Za sve vrste pitanja, predloga, ideja i sugestija zaposlenih otvorena je i imejl adresa **otvoreno@erstebank.rs**

Na kraju, treba istaći da, zahvaljujući angažovanosti naših zaposlenih, **Berza ideja** i dalje uspešno funkcioniše u Erste Banci, kao jedinstven mehanizam razmene ideja, za koji naši zaposleni iz godine u godinu pokazuju sve veće interesovanje.





# 1.3. Društvena odgovornost Erste Bank a. d. Novi Sad

## Doslednost u odgovornosti



**Zašto ostajemo dosledni konceptu** društveno odgovornog poslovanja? 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; posledica toga je da 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.

U skladu sa prošlogodišnjim postavljenim ciljevima, tokom 2011. analizirani su rezultati primene Strategije društveno odgovornog poslovanja, koja je usvojena 2009. godine, i na osnovu toga definisane smernice za izradu nove strategije, za period 2012–2014. godine. Prema postojećoj strategiji, prioriteti naše kompanije jesu tri ključne oblasti delovanja:

- Briga o zaposlenima
- Tržište i klijenti
- Dobrobit zajednice.

Tokom 2011. godine Erste Banka je preko 42 miliona dinara iskoristila za sponzorstva i donacije namenjene podršci projektima u oblasti kulture i umetnosti, obrazovanja i popularizacije nauke, socijalne inkluzije, EU integracija, zaštite životne sredine, podrške lokalnoj zajednici, kao i za program volontiranja zaposlenih, kao i dodatnih dva miliona dinara za promociju društvene odgovornosti (objavljivanje Izveštaja o društvenoj odgovornosti, podrška konferencijama u ovoj oblasti i sl).

### Realizovano u 2011:

- [ ✓ ] Nastavili smo sa izveštavanjem o društveno odgovornom poslovanju
- [ ✓ ] Urađena je revizija Strategije društveno odgovornog poslovanja

### Planovi za 2012:

- [ ✓ ] Nastavak izveštavanja o društveno odgovornom poslovanju po GRI standardima
- [ ✓ ] Istraživanje mišljenja i stavova svih ključnih interesnih grupa Banke sa ciljem izrade nove Strategije društveno odgovornog poslovanja
- [ ✓ ] Izrada nove višegodišnje Strategije društveno odgovornog poslovanja





# Odnos sa stejholderima

## (interesnim grupama i pojedincima)

Erste Banka je tokom 2011. godine, u okviru revizije svoje Strategije društveno odgovornog poslovanja, izradila novu, ažuriranu mapu stejkhodera i sprovela istraživanje njihovih očekivanja, interesa i stavova. Istraživanje je uključivalo partnere, interne i eksterne stejkhodere, koji se na različite načine mogu naći pod uticajem Bančinih aktivnosti. Na ovaj način, definisali smo prioritete teme i aspekte, kao i našu dalju orijentaciju, kada je reč o društveno odgovornim aktivnostima. Očekivanja naših stejkhodera i pitanja koja su podvukli u toku procesa istraživanja, u velikoj meri se poklapaju sa sprovedenim merama, a ona će svakako, pri izradi novih planova, biti uzeta u obzir kao ključna polazna tačka. Za našu Banku je od ključnog značaja da možemo da prepoznamo potrebe svih onih koji su direktno ili indirektno uključeni u njeno poslovanje i da na adekvatan način odgovorimo na izazove koji se pred nas postavljaju.

## Učešće u udruženim inicijativama

Jedna od osnovnih karakteristika našeg pristupa društvenoj odgovornosti jeste kontinuirano zalaganje i rad na promociji koncepta društvene odgovornosti, kao i na unapređenju postojećih praksi. U tom smislu, inicijative koje zastupaju ovaj koncept u Srbiji predstavljaju za nas mogućnost za razmenu iskustva i svežih ideja sa kvalitetnim partnerima iz svih sektora.

## Globalni dogovor Ujedinjenih nacija (UNGD)

Globalni dogovor Ujedinjenih nacija je najmasovnije dobrovoljno udruženje kompanija posvećenih usaglašavanju svojih poslovnih aktivnosti sa deset univerzalnih principa društveno odgovornog poslovanja iz oblasti ljudskih prava, radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije. Osim kompanija, članovi Globalnog dogovora mogu biti i neprofitne organizacije, javne institucije, poslovna udruženja, akademske i istraživačke institucije, mediji, sindikati i druga pravna lica u čijoj su misiji unapređenje i promocija društvene odgovornosti poslovnog sektora.

Globalni dogovor ima više od 8.700 članova iz više od 130 zemalja, a lokalnu mrežu u Srbiji, koja postoji od 2007. godine, čini 80 članova. Članstvo u ovoj mreži ne zasniva se na primeni regulatornih mehanizama, već na prihvatanju načela javne odgovornosti i transparentnosti. Članovi su u obavezi da redovno objavljuju Izveštaje o napretku u primeni deset principa Globalnog dogovora u svoje poslovanje: Erste Banka ovu svoju obavezu ispunjava od 2008. godine, upravo objavljivanjem godišnjeg Izveštaja o društvenoj odgovornosti.



Više informacija o principima Globalnog dogovora i radu ove mreže u Srbiji možete pronaći na: [www.unglobalcompact.rs](http://www.unglobalcompact.rs)



Rad Globalnog dogovora u Srbiji odvija se u osam radnih grupa:

1. Radna grupa za socijalno uključivanje
2. Radna grupa za borbu protiv korupcije
3. Radna grupa za društveno odgovorno poslovanje u bankarstvu i finansijama
4. Radna grupa za edukaciju i razvoj društveno odgovornog poslovanja
5. Radna grupa za životnu sredinu
6. Radna grupa za medije
7. Radna grupa za podršku u vanrednim situacijama
8. Radna grupa za radna prava

Predstavnici Erste Banke aktivni su u pet radnih grupa: Radnoj grupi za socijalno uključivanje, čijim je zalaganjem 2011. godine pokrenuta priprema konferencije o Principima osnaživanja žena; Radnoj grupi za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama, koja je protekle godine radila na organizovanju obuka i predavanja za učenike i profesore srednjih ekonomskih škola koje imaju smer bankarski službenik i nastavila sa besplatnim radionicama za građane „Upravljanje ličnim finansijama“; Radnoj grupi za edukaciju i razvoj društveno odgovornog poslovanja, Radnoj grupi za životnu sredinu, Radnoj grupi za podršku u vanrednim situacijama, zahvaljujući kojoj su obezbeđene donacije knjiga za Kraljevačku biblioteku, i donacije hrane u toku vanrednih zimskih uslova najugroženijim područjima na jugu Srbije.

Rad GDUN u Srbiji usmerava Upravni odbor, izabran od članova mreže. Andrea Brbaklić, direktorka Sektora komunikacija i Sektora ljudskih resursa u Erste Banci, predsednica je Upravnog odbora Globalnog dogovora u Srbiji od njegovog osnivanja 2007. godine.



# Kako Erste Banka podržava Globalni dogovor

10 PRINCIPA GLOBALNOG DOGOVORA	U POSLOVANJU	U ZAJEDNICI
<p><b>Ljudska prava:</b></p> <p><b>Princip 1:</b> Privredni subjekti treba da podržavaju i poštuju zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava i</p> <p><b>Princip 2:</b> 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>Etički kodeks usvojen 2010. godine.</p> <p>Sistemi i programi stalnog profesionalnog i ličnog razvoja i usavršavanja — u 2011. godini organizovano je preko 20.000 sati obuke za sve zaposlene.</p>	<p>Razvoj obrazovanja i preduzetništva mladih: „Klub 27”, Dostignuća mladih, strateško partnerstvo sa studentskom organizacijom AIESEC.</p> <p>Osnaživanje žena kroz projekat „Podeli svoje znanje — postani mentorka”.</p> <p>Podrška mnogobrojnim projektima socijalne inkluzije, inkluzivnog obrazovanja i poštovanja ljudskih prava osoba sa invaliditetom.</p> <p>2011. volonteri Erste Banke organizovali su po drugi put izlet za romsku decu iz naselja Adice u Novom Sadu, sa ciljem smanjenja izolacije dece iz ovog naselja.</p>
<p><b>Standardi rada:</b></p> <p><b>Princip 3:</b> Privredni subjekti treba da podržavaju slobodu udruživanja i potpunu primenu prava na kolektivno pregovaranje</p> <p><b>Princip 4:</b> ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada,</p> <p><b>Princip 5:</b> ukidanje svih oblika dečjeg rada i</p> <p><b>Princip 6:</b> 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, i kada je reč o beneficijama za zaposlene.</p> <p>2011. godine potpisan je treći Kolektivni ugovor, koji se odnosi na sve zaposlene u Erste Banci.</p> <p>Uveden je novi bonus sistem za nagrađivanje i motivisanje zaposlenih.</p> <p>Od ukupnog broja zaposlenih (988), 71,4% čine žene, a 28,6% muškarci.</p> <p>Od ukupnog broja zaposlenih na rukovodećim pozicijama (163), 53,3% čine žene, a 46,7% muškarci.</p> <p>Strateški pristup razvoju internih komunikacija, početak sprovođenja aktivnosti predviđenih trogodišnjom Strategijom internih komunikacija i akcionim planom za 2011. godinu.</p>	<p>Podrška radnom osposobljavanju socijalno marginalizovanih grupa, u saradnji sa partnerima iz neprofitnog sektora.</p> <p>2011. godine smo kreirali posebnu uslugu za jednu socijalno osetljivu grupu, kroz projekat SupERSTEP za podršku mladim nezaposlenim osobama.</p> <p>Podrška zapošljavanju mladih učestvovanjem u projektu Biznis mladih Srbije.</p>

<p><b>Životna sredina:</b></p> <p><b>Princip 7:</b> Privredni subjekti treba da odgovorno podržavaju princip predostrožnosti u odnosu na izazove životne sredine</p> <p><b>Princip 8:</b> promovisanje projekata veće odgovornosti prema životnoj sredini i</p> <p><b>Princip 9:</b> upotrebu i razvoj tehnologija neškodljivih na životnu sredinu.</p>	<p>Poštovanje i primena zakona o Zaštiti životne sredine.</p> <p>Nastavili smo sa investicijama u obnovljive izvore energije i reciklažu. 2011. reciklirano je:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 34.550 kilograma kancelarijske hartije</li> <li>· 823 prazne kasete za toner</li> <li>· 1.990 kilograma elektronskog otpada</li> <li>· preko 200 m<sup>2</sup> PVC folija korišćenih na bilbordima za marketing kampanje</li> </ul> <p>prerađeno je u preko 150 eko-torbi.</p> <p>Štampanje publikacija i izveštaja na FSC sertifikovanoj hartiji.</p> <p>Najznačajnija inicijativa u oblasti zaštite životne sredine tokom 2011. godine je uključivanje u projekat <b>ECO-profit</b>, sa ciljem smanjenja količine otpada i emisije štetnih materija.</p>	<p>Podrška projektima iz oblasti zaštite životne sredine.</p> <p>Ulaganje u obnovljive izvore energije — najznačajniji projekat u 2011. godini jeste projekat finansiranja biogasnog postrojenja Mirotin Energo.</p> <p>Dobitnik nagrade „Zeleni list“ za najuspešnije eko projekte za 2011. godinu</p> <p>Organizovane su dve velike volonter-ske akcije: čišćenje Goranskog parka u Pančevu i uređivanje izletišta Stražilo kod Sremskih Karlovaca.</p>
<p><b>Antikorupcija:</b></p> <p><b>Princip 10:</b> Privredni subjekti treba da se bore protiv svih oblika korupcije, uključujući i iznudu i podmićivanje.</p>	<p>Kodeks bankarskog ponašanja.</p> <p>Kodeks ponašanja Erste Banke za zaposlene.</p> <p>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 za primanje i davanje poklona.</p> <p>Kvartalno se objavljuju ostvareni rezultati poslovanja, a jednom godišnje finansijski izveštaj odobren od akreditovane revizorske kuće.</p>	<p>Potpisivanje Deklaracije o borbi protiv korupcije Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija u Srbiji.</p> <p>Usvajanje Programa usklađenosti sa propisima o zaštiti konkurencije, baziranog na <i>Competition Compliance Programu</i> koji je donet na nivou Erste Grupe.</p>

# Forum poslovnih lidera

Ova jedinstvena mreža, osnovana 2008. godine, povezuje lidere iz poslovnog sektora sa predstavnicima državnih institucija, neprofitnih organizacija i drugih interesnih grupa i pojedinaca, inicirajući konstruktivni međusektorski dijalog i podstičući zajednički doprinos održivom razvoju društva. Sa ciljem rešavanja pojedinih društvenih, ekonomskih i ekoloških problema, Forum takođe pokreće konkretne programe i projekte, u kojima zajedno sa drugim društvenim akterima radi na dostizanju održivog i stabilnog razvoja zajednice.

Erste Banka je jedan od 14 osnivača Foruma poslovnih lidera Srbije. U martu 2011, učestvovala je na godišnjoj konferenciji ove mreže, CSR Forum, predstavljanjem svojih projekata iz oblasti društveno odgovornog poslovanja. U okviru Foruma, pokrenuto je više značajnih projekata koje je Erste Banka podržala ne samo finansijski već i angažovanjem svojih zaposlenih u programima mentorstva i pružanja podrške mladima, kojima su znanje i sposobnost iskusnijih kolega bili od neprocenjivog značaja.

## Nagrade i priznanja

Izuzetno smo ponosni na nagradu za korporativnu filantropiju „Virtus“, koju je Erste Banka primila u čak dve kategorije za 2011. godinu: glavna nagrada za doprinos na nacionalnom nivou i nagrada za volontiranje. Naša Banka nagrađena je za strateški i proaktivni angažman u rešavanju ključnih društvenih izazova sa dugoročnom perspektivom, kao i za društveni doprinos ostvaren zahvaljujući uspešnim programima **Centrifuga, Klub 27 i Umetnost i inkluzija**. Nagradu „Virtus“ dodeljuje Balkanski fond za lokalne inicijative u saradnji sa USAID-om, Institutom za održive zajednice, VIA fondacijom, Fondacijom braće Rokfeler, Fondacijom „Čarls Stjuart Mot“, Executive Group, Gradom Beogradom i Narodnom skupštinom Republike Srbije.

Godinu za nama obeležilo je još nekoliko priznanja: nagrada „Zeleni list“ koju dodeljuju Radio Beograd, Ekološki magazin „Čekajući vetar“ i Pokret gorana Vojvodine za doprinos očuvanju životne sredine, odnosno inicirane i realizovane ekološke projekte; kao i priznanje za uspešno realizovan projekat ECOprofit, koji je u Srbiji pokrenula Gradska uprava za zaštitu životne sredine Novog Sada u saradnji sa Austrijskom agencijom za razvoj i Konzorcijumom „Denkštat“ iz Beča.



### Realizovano u 2011:

- [ ✓ ] Potpisana Deklaracija o borbi protiv korupcije GDUN u Srbiji
- [ ✓ ] Učešće na konferenciji CSR Forum
- [ ✓ ] Podrška projektu Upravljanje ličnim finansijama, koji koordinira UNGD
- [ ✓ ] Podrška programu saradnje sa srednjim ekonomskim školama kroz GDUN

### Planovi za 2012:

- [ ✓ ] Nastaviti sa promocijom društveno odgovornog poslovanja i snagom udruživanja pružanjem podrške inicijativama koje zastupaju ovaj koncept i njihovim projektima
- [ ✓ ] Potpisati Principe osnaživanja žena
- [ ✓ ] Podrška programu saradnje sa srednjim ekonomskim školama kroz GDUN
- [ ✓ ] Podrška projektu Upravljanje ličnim finansijama





# 2. NAŠI LJUDI

## Ono što Erste Banku na tržištu rada izdvaja kao poželjnog poslodavca

jeste i briga koju posvećujemo zaposlenima, i to u smislu njihovog ličnog i profesionalnog razvoja, bezbednosti i zdravlja na radnom mestu, kao i razvoja transparentne i otvorene komunikacije sa svakim pojedincem u kompaniji. Sve vrednosti koje promovira Erste Banka čine jedinstvenu filozofiju na kojoj se stvara dodatna vrednost, kako za Banku, tako i za sve zaposlene. Verujemo da u poslovanju, kao i u međusobnim odnosima, delimo sa zaposlenima iste etičke vrednosti, što dovodi do veće motivisanosti za rad i veće produktivnosti, i po čemu je naša Banka prepoznatljiva.

### Podaci na dan 31. 12. 2011.

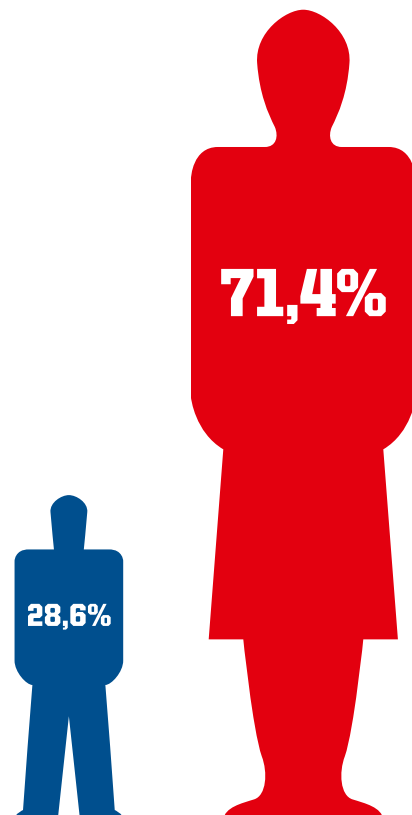
Struktura zaposlenih prema lokalitetu i polu

Ukupno zaposlenih	2011	
	muškarci	žene
Beograd	101	162
Novi Sad	115	336
Ostalo	66	208
Ukupno	282	706
<b>Ukupno zaposlenih</b>	<b>988</b>	

Struktura zaposlenih prema kategoriji i polu

2011	Rukovodioci		Nerukovodioci	
	muškarci	žene	muškarci	žene
	76	87	206	619

Ukupno zaposlenih po ugovoru na neodređeno vreme	950
Ukupno zaposlenih po ugovoru na određeno vreme	38

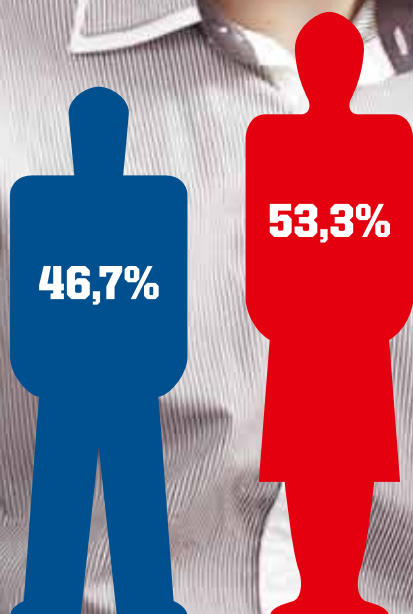


UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH: 988

282 MUŠKARCA / 706 ŽENA

## Starosna struktura zaposlenih

Starosna struktura zaposlenih	
Do 20 godina	/
20–30 godina	162
30–40 godina	408
40–50 godina	157
50–60 godina	250
Preko 60 godina	11



**RUKOVODEĆE POZICIJE: 163**

**76 MUŠKARACA / 87 ŽENA**

# 2.1. Korporativna kultura i vrednosti



**Od 2009. godine kada su definisane** korporativne vrednosti Erste Banke, nije se promenilo naše razmišljanje o ovoj temi: želimo da naše vrednosti budu vidljive u svakodnevnom ponašanju zaposlenih, da doprinesu stvaranju prijatnog radnog okruženja i pomognu u ostvarivanju poslovnih ciljeva. Do sada su realizovane brojne aktivnosti s ciljem promocije željene korporativne kulture, kao i naših kolega koji predstavljaju prave ambasadore pojedinih vrednosti.

Tokom 2011. godine organizovana su dva izbora za najbolje predstavnike naših vrednosti — Podrška i Inovativnost, koji su se na taj način pridružili kolegicama i kolegama koji su ovaj status stekli tokom 2010. godine kao najbolji primeri za vrednosti Odgovornost i Stvaranje. Izbor za predstavnike vrednosti Poverenje biće organizovan 2012. godine.

Izbor je organizovan tako da zaposleni mogu da predlože kolege za koje smatraju da svojim radom i ponašanjem zaslužuju titulu ambasadora vrednosti, a zatim i da glasaju za jednog od predloženih finalista. U izboru u proseku učestvuje oko 35% zaposlenih Banke.

#### **Naše vrednosti:**

- Podrška
- Stvaranje
- Odgovornost
- Poverenje
- Inovativnost

#### **Ambasadori izabrani u 2011. godini**

##### **Podrška:**

Ilija Valan  
Dušanka Jelić  
Maja Marjanović

##### **Inovativnost:**

Vladimir Serdar  
Dejan Kešelj  
Srđan Cicmil

# Ogledalo naše Banke



## Ilija Valan

Sektor za organizaciju i IT  
U Banci od: 8. 8. 1985.

Sa 26 godina iskustva, **Ilija Valan** sa istim entuzijazmom poziva svoje kolege da na radnom mestu daju svoj maksimum, što će se sigurno pozitivno odraziti na njih same i na ceo kolektiv u kome rade. On ističe da titulom ambasadora vrednosti ne želi da promovirše sebe kao pojedinca, već jedan odlično organizovan i izuzetno kvalitetan tim koji radi u Sektoru za organizaciju i IT.



## Dušanka Jelić

Sektor poslova sa stanovništvom  
U Banci od: 24. 12. 1985.

**Dušanka Jelić** ističe da je izbor za ambasadora vrednosti učvršćuje u uverenju da ono što radi, radi za dobro i svojih kolega i svoje Banke. Njoj podršku pružaju, osim porodice, i najbliži saradnici, ali i sve druge kolege s kojima u toku radnog vremena komunicira. Osećaj zajedništva u radnom okruženju i svest da uvek ima na koga da se osloni, za Dušanku predstavljaju pokretački motiv za stalno usavršavanje u njenom odnosu prema drugima.



## Maja Marjanović

Sektor poslova sa stanovništvom  
U Banci od: 21. 11. 2005.

„S obzirom na to da je ovo čime se bavimo timski sport, za mene je podrška jedna od stvari bez kojih niko od nas ne može da radi svoj posao. Osećam da dobijam podršku svaki put kada sagovornik bez unapred donetih zaključaka sluša problem o kome govorim. Onda sam sigurna da imamo dobre šanse da zajedno dođemo do rešenja. S obzirom na to da su u mom radnom okruženju poslednjih pet godina moje kolegice koje podržavaju i mene i prodajnu mrežu, više i ne uočavam takva ponašanja – podrazumevaju se.”





### **Vladimir Serdar**

Sektor kontrolinga

U Banci od: 1. 2. 2008.

„Nominacija mi mnogo znači, jer je potvrda da radim u timu u kome se trud i rad primećuju i cene. Svakodnevno se susrećem sa inovativnim osobama koje ne prihvataju statičko okruženje, već se trude da svojim delovanjem iniciraju promene. Iskra inovacija, koju svako od nas nosi u sebi, razbuktava se u plamen posmatranjem (primeti stvari koje niko drugi nije primetio), maštom (kombinuj stvari koje niko drugi nije doveo u vezu), upornošću (pokušavaj i ponovo pokušavaj) i zdravom dozom humora začinjenom nerealnim optimizmom.“



### **Dejan Kešelj**

Sektor poslova sa pravnim licima

U Banci od: 1. 5. 2009

„U današnje vreme, kada je tehnološki razvoj u neverovatnoj ekspanziji, kada mašine iz dana u dan preuzimaju ulogu čoveka, neophodno je raditi na sebi i kvalitetima koje svaki pojedinac u sebi definitivno ima. U vremenu pred nama, jedna od retkih komparativnih prednosti čoveka u odnosu na mašinu biće upravo inovativnost – mogućnost pronalaženja nepredvidivih rešenja.“



### **Srđan Cicmil**

Sektor za organizaciju i IT

U Banci od: 1. 4. 2006.

„Rezultat glasanja me je veoma prijatno iznenadio. Mislio sam da je u pitanju šala, ali obično dobre stvari tako i počinju, uz osmeh. Koliko god sam u mogućnosti, trudim se da svojim kolegama pružim podršku i mislim da imaju poverenja u mene. Pozivam i sve ostale kolege da učine isto, jer ćemo tako svi zajedno doprineti da unapredimo postojeće i budemo zadovoljniji svojim okruženjem.“

## 2.2. Obuka i razvoj

### Našem izvanrednom uspehu u 2011. godini

svakako je doprinela i briga o zaposlenima u vidu ulaganja u njihov razvoj. U prethodnoj godini veliki broj naših zaposlenih na svim nivoima imao je priliku da učestvuje u različitim oblicima razvojnih aktivnosti proisteklih iz **Ličnih planova razvoja**, čime je pored pozitivnog uticaja na poslovne rezultate dat doprinos i njihovom profesionalnom razvoju.

U saradnji sa Odeljenjem za obuku i razvoj u Sektoru ljudskih resursa u 2011. godini održano je ukupno oko **2.100 dana interne** i oko **550 dana eksterne** obuke, odnosno, naši zaposleni su ukupno proveli preko **20.000 sati** na obuci. Od ukupnog broja zaposlenih u našoj kompaniji, čak 93% je dobilo formalnu ocenu učinka svog rada i individualnog razvoja u toku 2011. godine.

Ukupan broj sati obuke prema kategoriji zaposlenih	2011	
	Rukovodioci	Nerukovodioci
	<b>5.549,28</b>	<b>16.052,72</b>

Prosečan broj sati obuke godišnje	2011	
	muškarci	žene
	<b>20,95</b>	<b>22,23</b>

Među internim obukama posebno izdvajamo set obuka u okviru projekta **Fitnes**. Implementacijom projekta, u kom su aktivno učestvovali blagajnici, savetnici i direktori filijala, data je značajna podrška unapređenju znanja i veština zaposlenih u Sektoru poslova sa stanovništvom.



Jelena Zulević



Ljubica Markić

**Fitnes** projekat je jedinstveni naziv za dva spojena projekta: Koncept brige o klijentu (*Customer Care Concept — CCC*) i Efikasnost prodajne mreže (*Sales Force Effectiveness — SFE*). Naziv „Fitnes” proizašao je iz osnovne ideje i cilja koji želimo da ostvarimo implementacijom ovog projekta, a to je:

#### PRODAJNA MREŽA U TOP FORMI

F — Fokus na klijenta i prodaju

I — Inicijativa

T — Timski rad

N — Napredak

E — Efikasnost

S — Satisfakcija i klijenata i zaposlenih

Koncept brige o klijentu (CCC) sveobuhvatan je pristup efikasnijem pružanju usluga klijentima, koji pomaže Banci da izgradi dugoročni poslovni odnos sa klijentom zasnovan na poverenju, i da istovremeno unapredi i podrži prodaju bankarskih proizvoda.

Kada je reč o projektu Efikasnost prodajne mreže (SFE), njegov osnovni cilj jeste povećanje prodatih proizvoda, sa postavljanjem klijenta u fokus prodajnog procesa i implementacijom proaktivnog pristupa prodaji.

Kombinovanjem ova dva pristupa, nastojali smo da kreiramo koncept koji će nam omogućiti da uvek budemo prvi izbor naših klijenta i da nas sa ponosom preporučuju, kao svog savetnika i svoju Banku.

„Fitnes – neprocenjivo!

Sistem rada koji je kreditnom savetniku omogućio da se njegov rad, trud i zalaganje negde beleže i prate i povezao ljude u filijali da deluju kao tim.”

#### Jelena Zulević

Savetnik za građane

Filijala Sarajevska

Sektor poslova sa stanovništvom

„Projekat obuke uticao je pozitivno na proaktivan pristup prodaji i klijentu, kao i mogućnost prepoznavanja potreba klijenta za određenim proizvodima. Naučili smo da standardizujemo pristup prodaji koja nam omogućava lakše, efikasnije i bolje postizanje rezultata filijale.”

#### Ljubica Markić

Direktor

Filijala Banovci Dunav

Sektor poslova sa stanovništvom

U 2011. uvedene su i mnoge nove aplikacije i programi neophodni za rad većeg broja zaposlenih, a u skladu sa tim organizovane su interne obuke, među kojima su najznačajnije obuke za korišćenje **CREDA** i **NETIBIS** programa.

U oblasti razvoja rukovodećih veština, dizajnirana je obuka **Rukovođenje i razvoj** koja postavlja temelje efikasnog rukovođenja i značaja uloge i odgovornosti rukovodilaca. Takođe, pripremljen je – i započeto je sa njegovom implementacijom – strukturiran model za razvoj rukovodilaca koji uključuje set istih i obaveznih treninga za sve rukovodioce na određenom nivou i predloge za individualne razvojne aktivnosti.

Pored ovih obuka, sproveden je i niz drugih internih programa: **Erste School of Banking and Finance programi (Upravljanje projektima, Advanced GLC)**, tehničke obuke (**Microsoft Excel, Riskobuke**), obuke vezane za projekte (**PER-SIDA, RICOS**), kao i program namenjen mladim talentima (**Group Graduate Trainee Programme**).

Pored internih, naši zaposleni su imali priliku da budu učesnici i mnogobrojnih obuka održanih od eksternih predavača u zemlji i inostranstvu: **Uticaj pojedinca na kvalitet poslovanja, Program učenja engleskog jezika**, obuke za rukovodioce (**Inspirisati posvećenost zaposlenih i Građenje odnosa u timu i upravljanje konfliktima**), **Coaching obuku** koja je deo već pomenute inicijative za uvođenje novog koncepta rukovođenja i razvoja zaposlenih.

Naši zaposleni su takođe imali priliku da učestvuju u velikom broju **seminara i konferencija** održanih u zemlji i u inostranstvu, kao i da posete druge zemlje članice Erste Grupe i **obukom na radnom mestu** preuzmu **dobre prakse** i implementiraju ih u svom radnom okruženju.

## Interne komunikacije

Interne komunikacije u Erste Banci usmerene su na razvoj korporativne kulture, sa ciljem ostvarivanja otvorene, transparentne, dvosmerne i pravovremene komunikacije sa zaposlenima, upotrebom raspoloživih komunikacijskih alata i uvođenjem novih. Svesni činjenice da efikasne interne komunikacije imaju važnu ulogu u podizanju motivacije zaposlenih, posvećujemo konstantnu pažnju unapređenjima u ovoj, za nas veoma značajnoj oblasti.

Tokom 2011. godine rukovodili smo se sa pet strateških ciljeva definisanih u trogodišnjoj strategiji internih komunikacija koja je formulisana početkom 2010. godine, posle sveobuhvatnog istraživanja stavova zaposlenih.

### Beneficije za zaposlene

Uvek smo nastojali da, kvalitetnim bonus sistemom i dodatnim beneficijama, svojim ljudima pružimo nešto više od uobičajenih standarda. Zahvaljujući stalnom razvijanju ovih sistema i ulaganju u što bolji položaj zaposlenih, verujemo da nas oni prepoznaju kao stabilnu instituciju, koja posvećeno brine o njihovom zadovoljstvu na radnom mestu i na koju u svakom pogledu mogu da se oslone. Od 2011. godine u našoj Banci primenjuje se novi bonus sistem na sve zaposlene, uveden s ciljem unapređenja sistema nagrađivanja i motivisanja zaposlenih.

Broj dana godišnjeg odmora za zaposlene u Erste Banci je iznad zakonskog minimuma, kao i pravo na plaćeno odsustvo. Topli obrok i regres za korišćenje godišnjeg odmora isplaćuju se u višim iznosima od proseka u zemlji. Druga primanja se, takođe, ostvaruju u visini iznad zakonskog minimuma, uključujući bolovanje, otpremnine kod ostvarivanja prava na penziju, a Banka ima i dugu tradiciju isplate jubilarnih nagrada. Zaposleni imaju 24h osiguranje od posledica nesrećnog slučajaja na radnom mestu i van njega, a u slučaju vanrednih situacija na radnom mestu zaposlenima su dostupni i posebni programi poput psihosocijalne podrške.

### BRIGA O ZDRAVLJU I BEZBEDNOSTI ZAPOSLENIH

Osim stvaranja motivišućeg okruženja za rad i ulaganja u obuku i razvoj zaposlenih, naš prioritet je i obezbeđivanje sigurnog i zdravog radnog okruženja za naše zaposlene. Neprestano unapređujemo bezbednost na radnom mestu, imajući u vidu četiri važna aspekta:

**Tehničku bezbednost** — ona podrazumeva tehničku zaštitu naših objekata, u obliku opreme protiv provala, video nadzora, automatske dojava 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 Banke 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 posledica nesrećnog slučaja na radnom mestu i van njega, a u slučaju vanrednih situacija na radnom mestu zaposlenima su dostupni i posebni programi poput psihosocijalne podrške. 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 obavezna je za sve zaposlene.

Sve bezbednosne procedure detaljno su regulisane našim Pravilnikom.

#### STRATEŠKI CILJEVI INTERNIH KOMUNIKACIJA:

1. Unapređenje vertikalne komunikacije unutar svih postojećih struktura Banke.
2. Podizanje svesti o značaju lične odgovornosti i doprinosa unapređenju interne komunikacije.
3. Jačanje osećanja pripadnosti Erste Banci.
4. Unapređenje međusektorske komunikacije.
5. Uvođenje novih, podizanje kredibiliteta i unapređenje postojećih kanala komunikacije.

#### KAMPANJA UKLJUČI SE

Interna kampanja „Uključi se“, usmerena ka svim zaposlenima, prvi je korak ka unapređenju internih komunikacija i početak sprovođenja aktivnosti predviđenih trogodišnjom Strategijom internih komunikacija i akcionim planom za 2011. godinu.

Kampanja je pokrenuta s ciljem povećanja nivoa svesti zaposlenih o potrebi da svaki pojedinac uloži dodatni napor i preuzme deo odgovornosti, kako bi se komunikacija unutar Banke podigla na viši nivo. Upravo spomenuti cilj objašnjava i značenje izabranog naziva kampanje.

Rezultati kampanje pokazuju da su zaposleni poziv na akciju „Uključi se“ shvatili kao poziv da se više angažuju i predlažu svoje ideje na Berzi ideja, tako da je 2011. godinu obeležila 31 nova ideja. Osim predloga na Berzi ideja, zabeleženo je i frekventnije korišćenje adrese [otvoreno@erstebank.rs](mailto:otvoreno@erstebank.rs), kao i zakazivanje sastanaka na [otvorena.vrata@erstebank.rs](mailto:otvorena.vrata@erstebank.rs)

Sa ciljem jačanja svesti o značaju lične odgovornosti i doprinosa razvoju sistema komunikacija, tokom 2011. godine realizovana je kampanja **Uključi se**, koja prenosi poruku da je angažovanost zaposlenih izuzetno važna, poziva ih da pitaju i predlažu, dok istovremeno menadžerima ukazuje na značaj povratnih informacija. Kao jedan od rezultata kampanje, može se istaći značajan rast broja predloga na Berzi ideja, kanalu komunikacije koji služi za prikupljanje ideja i inicijativa zaposlenih.

Berza ideja osmišljena je s ciljem da svim zaposlenima Banke pruži priliku da podele svoje predloge i ideje koje bi mogle da dovedu do povećanja efikasnosti, odnosno smanjenja troškova poslovanja. Na drugoj strani, u radu Berze zaposleni učestvuju i slanjem konkretnog problema sa kojim se susreću u radu. Zaposleni svoje predloge šalju na mejl adresu [berza.ideja@erstebank.rs](mailto:berza.ideja@erstebank.rs), a kolege iz Sektora komunikacija ih prosleđuju osobama koje su kompetentne da odgovore na određeno pitanje ili da procene da li je izvodljivo predloženu konkretnu ideju realizovati unutar Banke.

Informacije primljene od zaposlenih predstavljaju važne inpute prilikom planiranja i organizacije brojnih aktivnosti, kao što su, na primer, program korporativnog volontiranja, priprema sadržaja za interni časopis i promocija naših vrednosti. Naše kolege se takođe rado uključuju u brojne aktivnosti i humanitarne akcije na polju društveno odgovornog poslovanja.



#### Šta kažu naši zaposleni?

„Posteri na zidovima su veoma efektni — imaš osećanje da je uvek tu neko iz Banke — prosto, očekuješ pitanje: 'Izvinite, kako mogu da Vam pomognem?'“

**Vlasta Putnik**

„Sve akcije ovakvog tipa su dobrodošle. Imam utisak da sam važna i ja kao pojedinac, kao i da su važni moje mišljenje i moje ideje.“

**Jovana Zeljić**





## DEO GRUPE KOJA RASTE

Da bi još više razvili osećaj pripadnosti Erste Grupi, zaposleni u svim članicama Grupe imaju pristup zajedničkom intranet portalu, koji zaposlenima nudi informacije o rezultatima poslovanja, strateškim pravcima razvoja, porukama menadžmenta, dešavanjima u zemljama članicama Grupe, prilikama za zaposlenje, kao i razne izveštaje i zanimljivosti.

## 2011 — GODINA VOLONTERA

Naša kompanija je i tokom 2011. — godine koju je Evropska komisija proglasila međunarodnom godinom volontera — nastavila da svojim primerom promovise koncept korporativnog volontiranja. Tokom 2011. više od 120 Erste volontera učestvovalo je u nekoliko grupnih volonterskih akcija. Iskustvo je pokazalo da su naši zaposleni uvek bili spremni da se uključe u rešavanje društvenih problema i doprinesu svojim angažovanjem boljem ambijentu, ali i da većina volontera prepoznaje koristi od volontiranja u pogledu podizanja timskog duha i sticanja novih interpersonalnih veština. Za nas volonterizam znači motivisane zaposlene, povećanu produktivnost i efikasnost i, konačno, identitet naše kompanije.

Tokom 2011. godine, zaposleni Erste Banke učestvovali su na dve velike volonterske akcije u Pančevu i na Stražilovu, u kojima je bilo angažovano oko 120 zaposlenih; uz to 20 zaposlenih je volontiralo održavši različita predavanja, treninge i konsultacije s brojnim partnerima iz neprofitnog sektora. Pored tri oblasti fokusa našeg programa volontiranja: zaštite životne sredine, socijalne inkluzije i obrazovanja, zahvaljujući svojoj solidarnosti naši volonteri se često uključuju i u vanredne volonterske aktivnosti.

Više o akcijama Erste volontera u 2011. pročitajte u odeljku „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo“, na strani 47 i dalje.

# Mobilnost

Jedna od najvećih prednosti koju pružamo svim svojim zaposlenima, i to zahvaljujući činjenici da pripadamo velikoj i stabilnoj Grupi kao što je naša, jeste mogućnost razvoja karijere na međunarodnom tržištu rada, u onim zemljama u kojima Erste Grupa posluje. To je prilika za svakog pojedinca da se okuša u drugačijem radnom i društveno-ekonomskom okruženju, da stekne nova iskustva i kontakte, znatno razvije svoje sposobnosti i, uopšte, napravi jedan veliki korak u svom ličnom i profesionalnom razvoju.

Naše interno tržište rada funkcioniše preko elektronske platforme otvorene za sve naše zaposlene koji tragaju za novim izazovima i razvojem karijere unutar Erste Grupe. Ono je ustanovljeno sa ciljem promocije i olakšavanja mobilnosti unutar Grupe i predstavlja prostor za napredovanje i usavršavanje.

Među mnogobrojnim kolegicama i kolegama koji su prethodnih godina na ovaj način došli u Erste Banku, u Srbiji je i kolega Domagoj Karadjole, koji se od svog dolaska u Beograd 2010. godine nalazi na poziciji izvršnog direktora Sektora poslova sa stanovništvom. Domagoj je sa nama podelio svoja iskustva u vezi s programom Mobilnost:

## Šta su, po Vašem mišljenju, najznačajnije prednosti koje zaposlenima u Erste Grupi pruža mogućnost učešća u programu Mobilnost?

Mobilnost zaposlenima pruža mogućnost stjecanja novih iskustava, novih poznanstava i razvoj karijere. Erste Grupa je velika i ima mnoštvo mogućnosti u raznim zemljama. Još prije nekoliko godina počelo se raditi na programu Mobilnosti, jer je utvrđeno da je to nedostajalo Grupi za snažniji rast i razvoj, pogotovu u zemljama u kojima su urađene akvizicije.

## Sa kakvim očekivanjima ste ušli u program, i da li su ona ostvarena?

Smatram da rad u novom okruženju, u drugoj zemlji, obogaćuje pojedinca, izgrađuje ga kao osobu i profesionalca i, sa tog aspekta, moja su očekivanja u potpunosti ispunjena.

## Koje biste utiske vezane uz Vaš rad u Beogradu izdvojili, sa profesionalnog i sa ličnog aspekta?

Ne bih samo izdvojio utiske o Beogradu, već bih naglasio jednu pozitivnu atmosferu u cijeloj Banci i spremnost na promjene i unapređenje posla, što smo već uveliko i ostvarili. Sa ličnog aspekta, izdvojio bih pristupačnost ljudi i veliki broj prijatelja koje sam stekao, što smatram veoma važnim.

## Kako prevazilazite izazove koje sa sobom nosi promena sredine?

Čovjek mora biti spreman na razne izazove i razmišljati kako da se najbolje s njima nosi. U novoj sredini oni su tim više zahtjevni, dok se ne naviknete na okruženje i ljude; a nakon toga isti su izazovi svugdje.

## Šta biste poručili kolegama koji razmišljaju da se uključe u program Mobilnosti?

Ohrabrio bih svakoga da o tome razmišlja, jer Mobilnost pruža odlične mogućnosti i neprocjenjivo iskustvo.



### Domagoj Karadjole

Izvršni direktor  
Sektora poslova sa stanovništvom  
Erste Bank a. d. Novi Sad

Domagoj je završio Ekonomski fakultet u Zagrebu, a karijeru je započeo u Sektoru upravljanja rizicima Erste Banke u Hrvatskoj. Ubrzo je postao Corporate Credit Risk Manager (procenitelj kreditnog rizika), zatim interni trener i potom od 2005. do 2010. godine, direktor Direkcije malog poduzetništva („mikrosi“). Takođe, radio je i na važnim projektima u Grupi, pa je tako bio projekt menadžer za uvođenje „mikrosa“ u BCR u Rumuniji. Član je tela za *steering* i strategiju *retail* poslovanja Erste Grupe. Od oktobra 2010. godine, Domagoj je izvršni direktor Sektora poslova sa stanovništvom u Erste Banci u Srbiji.

# Sindikalna organizacija Samostalnog sindikata Erste Bank a.d. Novi Sad (SOSS Erste Banke)



Rad svakog sindikata ocenjuje se uspešnim, ako se kao rezultat kolektivnog pregovaranja i na zadovoljstvo svih strana, potpiše kolektivni ugovor. SOSS Erste Banke je u 2011. godini, kao jedini reprezentativni sindikat u Banci, pregovarala sa svojim poslodavcem i 28. februara potpisala treći po redu Kolektivni ugovor koji se primenjuje na sve zaposlene Banke i čiju primenu SOSS Erste Banke u praksi redovno kontroliše, razgovarajući neprestano o svim ostalim pitanjima koja se kao problem mogu pojaviti u vezi bilo s kojim zaposlenim kao pojedincem.

SOSS Erste Banke u svakom je pogledu otvoren za stalne promene, radi što efikasnijeg delovanja. Najvažnija snaga našeg Sindikata su ljudi, njegovi aktivni članovi. Samo oni, svojim angažovanjem, zainteresovanošću, sugestijama i, naravno, primedbama, mogu da postignu zajedničke ciljeve. Stoga se, pored redovnih aktivnosti, mnogo ulaže u unapređenje praksi i edukativne programe.

Edukacija na mnogobrojnim seminarima, saradnja i razmena informacije sa sindikatima iz drugih finansijskih organizacija iz Srbije i sindikatima iz ostalih zemalja Evrope, jedan su od načina da se pomogne članovima da spremno dočekuju nove izazove i da konstantno unapređuju sindikat, čineći ga još boljim i modernijim, po standardima koji su ustanovljeni u zemljama Evropske unije. Najvažniji seminari u 2011, koje su podržali Fondacija Fridrih Ebert i holandski sindikat, pružili su obuku iz oblasti kolektivnog pregovaranja i sprečavanja mobinga, a njima je prisustvovalo deset članova SOSS. Jedan od predavača o temi kolektivnog pregovaranja bila je i naša predstavnik, Stanica Šarčanski, predsednica Sindikata.

Takođe, prihvatanjem za redovnog člana, SOSS-u je omogućena saradnja sa Sindikatom Erste Grupe („Evropski savet zaposlenih u Erste Bank“) čime je pružena mogućnost saznavanja planova i programa od važnosti za sve članice Erste Grupe i aktivno učešće u radu ovog saveta.

Uspešnost rada Sindikata Erste Banke u proteklom periodu potvrđena je dodelom Prvomajske nagrade od Sindikata grada Novog Sada.

## Najvažniji projekti i aktivnosti Sindikata u 2011. godini

Posredstvom **Fonda solidarnosti**, koji je osnovan u saradnji s Poslodavcem, SOSS je pružala materijalno-finansijsku pomoć zaposlenima: za lečenje (44 zaposlena u iznosu od 634,8 hiljada dinara), za plaćanje troškova sahrane člana porodice koji ne živi u istom domaćinstvu sa zaposlenim (20 osoba u iznosu od 345 hiljada dinara), za stipendije deci zaposlenih (odobrene su 263 stipendije u iznosu 1,5 miliona dinara), takođe su date i 23 pozajmice (u iznosu od 541,8 hiljada dinara) za upis dece zaposlenih u škole i na fakultete.

SOSS je učestvovao u **finansiranju zakupa objekata za rekreativne aktivnosti** članova u Novom Sadu, Beogradu, Bačkoj Palanci i Staroj Pazovi; zainteresovanim članovima je takođe, sa posebnim pogodnostima nudio karte za sadržaje iz oblasti kulture (biblioteke, bioskopi, pozorišta, koncerti itd.)

U svojstvu pravnog lica, SOSS je zaključio više od 100 ugovora s drugim pravnim licima, čime se članovima obezbeđuje mogućnost **nabavke roba i korišćenje usluga pod povoljnijim uslovima**.

Pedeset članova sindikata na najbolji je način predstavljalo Banku na radno-sportskim susretima „**Bofosijada 2011**“ na kojima su bili prvi u svim kolektivnim sportovima: fudbalu, košarci, rukometu i odbojki, a petoro članova bilo je izabrano u reprezentaciju naše finansijske grane za takmičenje na republičkim igrama.

2011. godinu obeležilo je i formiranje **Sekcije mladih**, koja trenutno broji 145 članova. Sekcija je osnovana s ciljem zaštite ekonomskih, socijalnih i profesionalnih interesa mladih, kao i ostvarivanja prava i poboljšanja društvenog položaja mladih.

Aktivnost kojoj Sindikat poklanja posebnu pažnju jeste angažovanje oko **dodele novogodišnjih paketića** deci naših zaposlenih kojih je u 2011. godini bilo 400, a njihov broj se na veliku radost svih nas iz godine u godinu povećava.

**Druženje zaposlenih**, koje Sindikat organizuje dva puta godišnje, jedan je od najpopularnijih događaja u našoj Banci. Zaposleni iz svih organizacionih delova, i svih mesta u Srbiji u kojima Banka posluje, druže se i dobro provode, jačajući timski duh u prijatnoj i neformalnoj atmosferi.





#### Realizovano u 2011:

- [ ✓ ] Pokrenuli smo strukturiran rad na organizacionoj kulturi: posle dobijenih rezultata sprovedenog istraživanja angažovanosti zaposlenih u 2011, izvršena je analiza pojedinačnih izveštaja i kreirani su akcioni planovi na nivou pojedinačnih sektora.
- [ ✓ ] Nastavili smo s obukama i razvojem zaposlenih proširenjem primene programa ličnog razvoja zaposlenih: u 2011. godini organizovano je preko 20.000 sati obuke.
- [ ✓ ] Nastavili smo s radom na razvoju organizacione kulture izborom ambasadora za preostale vrednosti Banke – izabrano je šest novih ambasadora.
- [ ✓ ] Rezultati postignuti u 2011. nagrađeni su primenom novog bonus sistema na sve zaposlene u Banci, a s ciljem unapređenja sistema nagrađivanja i motivisanja zaposlenih.
- [ ✓ ] Realizovana je interna kampanja „Uključiti se“ s ciljem podizanja svesti zaposlenih o značaju lične odgovornosti pojedinca u unapređenju internih komunikacija.

#### Planovi za 2012:

- [ ✓ ] Nastaviti s radom na razvoju organizacione kulture izborom ambasadora za preostale vrednosti Banke.
- [ ✓ ] Realizovati akcione planove napravljene na osnovu rezultata istraživanja angažovanosti zaposlenih i njihova dalja revizija u smislu kontrole ostvarenog i obogaćivanja dodatnim aktivnostima koje će unaprediti nivo angažovanosti zaposlenih.
- [ ✓ ] Realizovati internu kampanju „Pokaži se“ s ciljem promovisanja korporativnih vrednosti
- [ ✓ ] Unaprediti Berzu ideja
- [ ✓ ] Uvesti novi interni portal s ciljem unapređenja vertikalne i horizontalne komunikacije u Banci
- [ ✓ ] Aktivno promovisati volonterizam
- [ ✓ ] Revizija novog bonus sistema u skladu sa stečenim iskustvima i njegovo dalje unapređenje s ciljem bolje motivacije zaposlenih i njihovog adekvatnijeg nagrađivanja
- [ ✓ ] Nastavićemo da specijalizovanim obukama ulažemo u zaposlene i u narednom periodu
- [ ✓ ] Unapređenje oglašavanja slobodnih radnih mesta i regrutacije u smislu proaktivnog delovanja Banke na društvenim mrežama: Facebook, Twitter i LinkedIn



# 3. TRŽIŠTE I KLIJENTI

**Za dugoročni poslovni uspeh** i dostizanje visokokvalitetnih proizvoda i usluga od ključnog je značaja odnos koji gradimo s našim klijentima i partnerima. Važan element društvene odgovornosti Erste Banke jeste uvažavanje moralnih pravila i fer poslovnih praksi na tržištu, što podrazumeva etično ophođenje kompanije prema konkurentima, klijentima i svima onima s kojima stupamo u kontakt. Uspeh smo zagarovali i stalnim ulaganjem u poboljšanje kvaliteta proizvoda i usluga, s ciljem da potrebama klijenata uvek izađemo maksimalno u susret i ponudimo im široku paletu modernih proizvoda uz najkvalitetniju uslugu.



## Antikorupcija

Sa korupcijom, kao jednom od najštetnijih pojava u društvu, kao i u poslovanju, Erste Banka se suočava preko jasno definisanih procedura i mera, koje su usmerene na prevenciju, suzbijanje i sankcionisanje ovog oblika ponašanja. U vezi s borbom protiv koruptivnih aktivnosti, Banka je usvojila niz politika i procedure od Erste Grupe (Priručnik za upravljanje sukobima interesa, Pravila za sprečavanje pranja novca, na osnovu kojih je implementiran i AML program), a ova oblast reguliše se i Etičkim kodeksom za zaposlene, koji je usvojen na nivou Banke u Srbiji. Događaj koji je na ovom polju obeležio 2011. godinu jeste naše potpisivanje **Deklaracije o borbi protiv korupcije** koju u Srbiji, kao i u svetu, promovise mreža Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija.

Izvršni odbor Banke je prošle godine takođe usvojio **Competition Compliance Program**, odnosno Program usklađenosti s propisima o zaštiti konkurencije, baziran na **Competition Compliance Programu** koji je donet na nivou Erste Grupe. Slobodna konkurencija je važan poslovni cilj Banke, a poštovanje propisa o konkurenciji zadatak i obaveza svih zaposlenih u Banci. Program predviđa mere, radnje i postupke unutar Banke kojima se obezbeđuje postupanje svih zaposlenih u skladu s propisima o zaštiti konkurencije, smanjenje rizika od kršenja propisa koji se odnose na zaštitu konkurencije i sprečavanje negativnih posledica koje kršenje propisa o konkurenciji može da ima za Banku.

Program sadrži nekoliko dokumenata koji se odnose na ključne celine:

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

# 3.1. U susret našim klijentima

## Imajući u vidu nestabilne ekonomske uslove

koji se, kao posledica svetske finansijske krize, i dalje osećaju na našem tržištu, Erste Banka je, kao društveno odgovorna kompanija, i tokom 2011. godine pružila podršku programima Vlade Republike Srbije, koji su bili usmereni na podizanje nivoa privredne aktivnosti, izvoza, likvidnosti i stanogradnje, preko plasmana subvencionisanih kredita građanima i privredi. Usluge koje smo klijentima ponudili tokom 2011. godine kreirali smo uzimajući u obzir probleme s kojima se građani i privreda suočavaju u aktuelnom društveno-ekonomskom okruženju, s namerom da što efikasnije odgovorimo na njihove potrebe.

Tokom 2011. godine obezbedili smo, u saradnji sa Evropskom investicionom bankom, kreditnu liniju koja je omogućila našim klijentima investicije uz znatno povoljnije uslove finansiranja.

Pokrenuli smo i SupERSTEp program, koji se odnosi na povoljno kreditiranje preduzeća u nastajanju. Ovaj program je odličan primer saradnje javnog i privatnog sektora koja za krajnji cilj ima povećanje zaposlenosti.

Od prošle godine, klijenti kojima je pogoršana materijalna situacija usled gubitka posla, smanjenja primanja, rasta kursa, imaju mogućnost da podnesu zahtev da im se kreditne obaveze reprogramiraju na duži rok i da se zajedno s Bankom pronađe način za urednu i kontinuiranu otplatu kreditnih obaveza.

Promovisali smo i aktivnu štednju, kako bi se kod klijenata razvila navika da redovno, svakog meseca izdvajaju jedan deo novca za štednju.

Erste Banka je prepoznala važnost novog sistema naplate u gradskom saobraćaju, **BUS PLUS**, te smo odlučili da učestvujemo i u ovom projektu. U 2011. smo podržali uvođenje elektronskih karata za javni prevoz u Beogradu i svim građanima Beograda koji koriste javni transport omogućili posebne pogodnosti ukoliko se odluče da postanu klijenti Erste Banke.

Kada je reč o **finansiranju privrede**, jedan od načina koji je Erste Banka prepoznala kao efikasan za podsticanje privredne aktivnosti u Srbiji jesu i dugoročni krediti (do 12 godina) sa povoljnim kamatnim stopama koje smo namenili pre svega malim i srednjim preduzećima. U toku 2011. godine plasirali smo sredstva iz direktne linije sa Evropskom investicionom bankom, namenjene upravo njihovom razvoju.

U kontekstu društveno odgovornog poslovanja, posebno ističemo i to da je na osnovu sporazuma sa Evropskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD), Erste Banka preuzela obavezu implementacije Procedure analize stanja i praćenja zaštite životne sredine i socijalnih pitanja. Tako pomažemo klijentima pri strukturiranju projekata na način koji uzima u obzir domaće propise u oblasti zaštite životne sredine, zdravlja, bezbednosti, rada i javnih konsultacija i, u slučaju potrebe, u sprovođenju akcionih planova u ispravljanju propusta.

Za implementaciju programa nadležan je Sektor pravnih poslova na čelu sa službenikom koji se stara o implementaciji Programa usklađenosti sa propisima o zaštiti konkurencije (*Competition Compliance Officer*) a u saradnji sa Službom usklađenosti poslovanja banke i glavnim sekretarom Banke.

Detaljnije o programu SupERSTEp i podršci Erste Banke mladim preduzetnicima pročitate na stranama 45–46.

### Vodič do stana

Kako bismo na pravi način pružili podršku klijentima u jednom od najbitnijih trenutaka u njihovom životu, u 2011. godini smo izdali brošuru **Vodič do stana**, koja klijente vodi kroz čitav proces kupovine kuće ili stana i sadrži niz korisnih saveta – od toga na šta treba obratiti pažnju prilikom odabira nekretnine, preko planiranja sopstvenih finansija, do pravnih i poreskih pitanja pri samoj kupovini i zaključivanju ugovora. Takođe, u 2011. godini afirmisani su neosigurani stambeni krediti u kombinaciji s mešovitim (štednim) osiguranjem, kako bi naši klijenti rešili svoje stambeno pitanje uz niže inicijalne troškove.

# Potencijal obnovljivih izvora energije

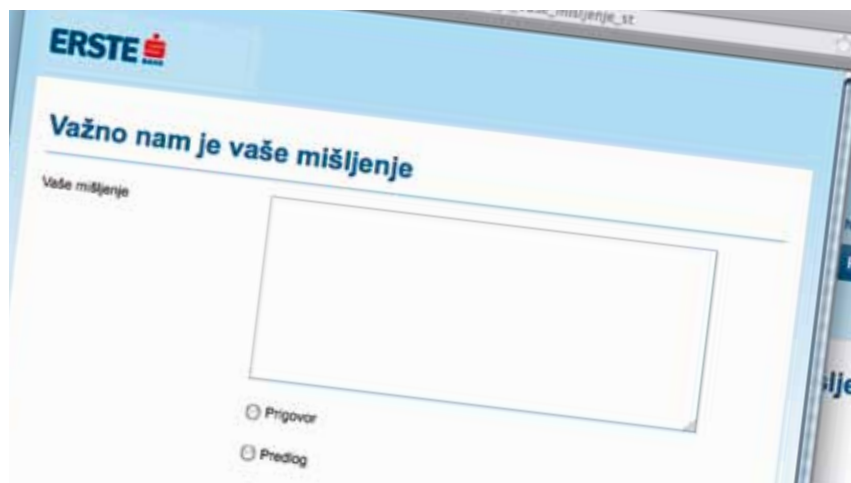
Ulaganje u razvoj obnovljivih izvora energije vidimo kao veoma veliki potencijal privredne snage Srbije. Svakako najznačajniji projekat u 2011. godini jeste projekat finansiranja postrojenja za dobijanje energije iz bio-gasa Mirotin Energo, instalisane snage 1 MW. Erste Banka finansirala je 75% (4,43 miliona EUR) ukupne investicije koja je iznosila 5,8 miliona EUR.

Postrojenje Mirotin Energo za dobijanje biogasa kao sirovinu koristi silažu, ali i otpad iz poljoprivredne proizvodnje i stajnjak sa farme krava, a tako dobijeni gas pokreće motor koji proizvodi električnu energiju. Ovako se rešava odlaganje stajnjaka na potpuno ekološki način, a u procesu proizvodnje biogasa, kao nus-proizvod, nastaje velika količina prirodnog đubriva i tople vode. „Tako dobijeno prirodno đubrivo ne sadrži amonijak, potpuno je bezopasno i mnogo je kvalitetnije od veštačkog, a u planu je da se toplota dobijena u ovom procesu iskoristi za snabdevanje regionalne bolnice, što će imati dodatne pozitivne efekte, jer će ovaj vid grejanja biti jeftiniji u odnosu na grejanje na mazut”, istakao je Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Banke, prilikom pokretanja ovog projekta.



## Komunikacija s klijentima

Sa ciljem da klijenti nastave da nas prepoznaju kao pouzdanu instituciju, nastavljamo da razvijamo i podižemo na viši nivo standarde kvaliteta na kojima se zasniva naše poslovanje u celini, a posebno naš odnos sa korisnicima. U tom smeru su orijentisane i naše obuke za zaposlene realizovane u 2011, usmerene na brigu o klijentima, kao prioritetu u radu. Da bi nam pružili povratne informacije o proizvodima i uslugama, naši klijenti se u svakom trenutku mogu obratiti operaterima Banke preko našeg kol-centra, i dobiti sve informacije o proizvodima i uslugama naše Banke, a naši savetnici u filijalama dostupni su im radnim danima, za savetodavnu i svaku drugu vrstu pomoći.



### Važno nam je vaše mišljenje

Preko rubrike „Upravljanje prigovorima” na našem sajtu: [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs), svi naši klijenti mogu sa nama podeliti svoje mišljenje o kvalitetu naših usluga i stavove o svojoj dosadašnjoj saradnji sa Erste Bankom. Upravljanje prigovorima funkcioniše preko formulara za žalbe, sugestije, pohvale i kritike, a isti obrazac može se dobiti i popuniti u nekoj od naših filijala. Takođe, na sajtu su istaknuti i drugi kanali komunikacije za žalbe naših korisnika: [zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs](mailto:zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs), [zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs](mailto:zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs) ili [zalbe.preduzeca@erstebank.rs](mailto:zalbe.preduzeca@erstebank.rs). Ovu rubriku ćemo nastaviti da razvijamo i ubuduće.

Za komunikaciju sa svim interesnim grupama i pojedincima (stejholderima) postoje i zvanične adrese poput: [info@erstebank.rs](mailto:info@erstebank.rs), [dop@erstebank.rs](mailto:dop@erstebank.rs) i [zivotnasredina@erstebank.rs](mailto:zivotnasredina@erstebank.rs).

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, nastavili smo s pružanjem informacija preko specijalizovanih sajtova za finansije poput: [www.kamatica.com](http://www.kamatica.com), [www.krediti.rs](http://www.krediti.rs) i srodnih portala.

U 2011. implementiran je **Koncept brige o klijentu**, kojim je fokus stavljen na potrebe klijenata i što kvalitetniju uslugu. Zaposleni u filijalama prošli su dodatne obuke da bi na pravi način mogli da prepoznaju potrebe klijenata i pruže im adekvatan savet kako da na najbolji način upravljaju svojim finansijama i ostvare svoje ciljeve.

Istraživanje **Zadovoljstva klijenata** sprovodimo u svojim filijalama jednom godišnje, putem upitnika, a pružanje usluga klijentima unapređujemo i tako što četiri puta godišnje realizujemo istraživanje tajnom kupovinom, gde se mere odstupanja od internih standarda kvaliteta usluge i kodeksa koji su usvojeni na nivou Banke. Prema istraživanjima realizovanim u toku 2011. godine, opšte zadovoljstvo klijenata Erste Banke je natprosečno i iznosi 92,86% (odnosi se na Sektor poslova sa stanovništvom i segment poslovanja sa mikropreduzećima i preduzetnicima).



Kao rezultat svih naših napora da unapredimo odnose s klijentima i osiguramo jasnu, transparentnu i efikasnu saradnju, Erste Banka tokom 2011. godine nije zabeležila slučajeve povreda privatnosti kupaca, kao ni slučajeve u kojima su podaci o kupcu iscurili, ili su bili ukradeni ili izgubljeni. Izvor za naše tvrdnje je aplikacija za upravljanje prigovorima klijenata „PIRE“ koju na nivou Banke, a pod nadzorom Odeljenja za upravljanje kvalitetom, koristimo za upravljanje prigovorima klijenata. Zahvaljujući ovom efikasnom mehanizmu, možemo da potvrdimo da u proteklom periodu nije bilo **žalbi klijenata** koje su se odnosile na zloupotrebu podataka ili povredu privatnosti naših klijenata.

#### Visoki standardi u informisanju klijenata

Insistirajući na transparentnoj komunikaciji s klijentima, Erste Banka se dosledno drži pravila i procedura koje regulišu procese označavanja proizvoda i pružanja adekvatnih informacija o njihovim karakteristikama i upotrebi. Lako dostupne **informacije o proizvodima** i načinu poslovanja Banke neophodne su potrošačima i krajnjim korisnicima u procesu donošenja informisanih odluka.

U slučajevima kada oglasna poruka za depozite ili kredite sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primeru navodimo:

- informacije o vrsti depozita/kredita
- informacije o visini i promenljivosti godišnje nominalne kamatne stope
- informacije o efektivnoj kamatnoj stopi
- informacije o valuti u kojoj se ugovara depozit/kredit
- informacije o periodu na koji se ugovara depozit/kredit
- informacije o kriterijumu za indeksiranje depozita/kredita
- informacije o ukupnom iznosu depozita/kredita
- informacije o svim troškovima koji padaju na teret korisnika.

#### Ostvarivanje i zaštita prava klijenata

Prema proceduri Erste Banke, ovim pitanjem bavi se Odeljenje za upravljanje kvalitetom, u okviru Sektora poslova sa stanovništvom, a u skladu sa zakonskom regulativom Narodne banke Srbije. Klijenti imaju mogućnost da upute žalbu, sugestiju ili molbu, a naši zaposleni uzimaju u razmatranje svaki prigovor i utvrđuju njegovu osnovanost, da bi se došlo do nepristrasnih zaključaka i činjenica u svakom pojedinačnom slučaju. Banka odgovara klijentima u roku od 30 dana, uz dodatno obrazloženje za donetu odluku i mere koje će se preduzeti.



# Eksterne komunikacije

Pored toga što značajno doprinosi zaštiti ugleda i dobrog glasa naše kompanije, odgovorno oglašavanje i marketinška komunikacija predstavljaju za nas izraz priznavanja društvenih obaveza, ali i sredstvo kojim se obezbeđuje dodatna zaštita potrošača. Informacije koje plasiramo u javnosti uvek su zasnovane na činjenicama, lako su dostupne i uporedive, a Banka se ne upušta u obmanjivu, nepoštenu ili nejasnu komunikaciju ili marketing, uključujući izostavljanje kritičnih informacija.

U 2011. godini, Banka je uspešno prilagodila svoje poslovanje odredbama **Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga**, koji je učinio poslovni odnos između klijenata i Banke transparentnijim, a oblast marketinških komunikacija regulisana je **Zakonom o oglašavanju** i **Zakonom o zaštiti potrošača**, kojih se Banka striktno pridržava u svakodnevnom poslovanju.

Pored zakonskih okvira, uvažavaju se i marketinški standardi Erste Grupe, koji u okviru preporučenog **tona komunikacije**, među najbitnijim zahtevima ističu principe: Istine — ne obećavamo ono što ne možemo da ispunimo i Ljudskosti — prikazujemo prave ljudske emocije, ne sugerišući klijentima nerealne ideje i očekivanja.

U javnosti smo prepoznati kao otvoren i proaktivan partner, o čemu svedoči naša velika prisutnost u medijima. S poštovanjem se odnosimo prema sagovornicima, a svoj medijski prostor nastojimo da iskoristimo na odgovoran način, imajući u vidu aktuelne potrebe šire javnosti.

## Onlajn komunikacije

Erste Banka je u Srbiji prepoznata kao jedan od lidera u onlajn komunikacijama — prisutni smo na svim aktuelnim društvenim mrežama: Tviteru, Fejsbuku, 4sq-u, Jutjubu, a razvili smo i sopstveni korporativni blog, pionirski poduhvat među finansijskim institucijama u Srbiji.

Strategija razvoja naših onlajn kanala komunikacija nalaže nam da ih ne koristimo prevashodno za oglašavanje proizvoda, već, pre svega, za promociju naših vrednosti. Želimo da budemo prepoznati kao Banka koja je otvorena za svaku komunikaciju, spremna da čuje potrebe svojih klijenata i, u svakom trenutku, spremna da na njih odgovori.

Onlajn kanali su i važan alat za promociju naših aktivnosti vezanih uz društveno odgovorno poslovanje, na primer volonterskih akcija.

### Promovišemo inicijative naših partnera

Erste Banka je tokom 2011. godine po prvi put deo oglasnog prostora u medijima iskoristila za promovisanje aktivnosti partnerskih organizacija. Objavljeno je ukupno šest oglasa i to u *Blicu*, *Presu*, *Novostima* i dnevnom listu *Danas*, kojima je Banka pozvala druge kompanije da korporativne poklone kupuju od škole za osnovno i srednje obrazovanje osoba sa invaliditetom „Milan Petrović“ iz Novog Sada, odnosno pozvala građane da posete izložbe i predstave nastale kao rezultat projekta „Umetnost i inkluzija“, koji realizuje višegodišnji partner Banke Umetnička asocijacija Per.Art iz Novog Sada.

### Pratite nas na društvenim mrežama

[facebook.com/ErsteBankaSrbija](https://www.facebook.com/ErsteBankaSrbija)

[twitter.com/ErsteBankaSrbija](https://twitter.com/ErsteBankaSrbija)

[youtube.com/ErsteBankaSrbija](https://www.youtube.com/ErsteBankaSrbija)

[linkedin.com/company/erste-bank-serbia](https://www.linkedin.com/company/erste-bank-serbia)

facebook Search for people, places and things



+ Create A Page

Now  
May  
2017  
2011  
2010  
2005  
1978  
1965  
1955  
1944  
1923  
Founded

**Erste Banka Srbija**  
4,504 likes · 302 talking about this

Like Message

Product/Service  
Kod nas ste uvek prvi! Pozovite nas na 0800 201201 sa fiksnog (besplatan) ili na 060 7979000 sa mobilnog i iz inostranstva. Email: info@erstebank.rs

About Photos Likes Videos Konkurs za takmičen

Highlights

Post  
Write something...

Erste Banka Srbija shared a link.  
Friday

Proglasili smo pobednike ovogodišnje Centrifuge. Donacije, u ukupnoj vrednosti od 2,2 miliona dinara, dobiće inicijative mladih iz Jagodine, Požege, Pančeva, Novog Pazara, Požarevca, Vršca i Kragujevca.

10 Friends Like Erste Banka Srbija

Recent Posts by Others on Erste Banka Srbija See all

Aleksandar Zelenović  
Da li cete uskoro postaviti slike sa rođendana Međe Šter  
1 · 18 June at 12:02

Erste Bank Novi Sad

ERSTE ErsteBanka Srbija  
Erste banka novog grada Erste Bank a.d. Novi Sad, 244 ul. oslobođenja  
prijemni na blagajni, ulaz u poslovni prostor  
14000 Novi Sad, Srbija  
Novi Sad: http://www.erstebank.rs

523 likes  
396 followers  
1,321 likes

Follow Erste Bank Novi Sad

Full name  
Email  
Phone  
Have an account? Sign in. Sign up

Tweets

Erste Bank Novi Sad  
Proglasili smo pobednike Centrifuge 2012. Donacije za mlade inicijative iz sedam gradova. [Slike i video](#)

Erste Bank Novi Sad  
Zaljubljeni nam treba ključni broj - novi post na našem blogu [Slike i video](#)

Erste Bank Novi Sad  
Opatovci Ako treba neka pomoć, slobodno nam se javite. [Slike i video](#)

Erste Bank Novi Sad  
Pozdrav nam je naredilo u Dnevnoj postavi sa mlađim kolegama. Konkurs traje do 29. juna. [Slike i video](#)

Erste Bank Novi Sad  
Vitezak Pridržavamo. Ako treba nešto, tu smo. [Slike i video](#)

Erste Bank Novi Sad  
Međe Šter, Međevitski i Beba na Zmajevim deljima grama. [Slike i video](#)

Erste Bank Novi Sad  
Jun mesec daje šlagove u Erste Banki. [Slike i video](#)

Erste Bank Novi Sad  
Kako Soudarman organizuje svoje idne finansije? [Slike i video](#)

Erste Bank Novi Sad  
Oprema za otvoreno društvo. [Slike i video](#)

Uroš Đurić o otkrivanju skrivenog blaga ove  
ErsteBanka Srbija · 44 views · 3 weeks ago

Sarajevski Uroš Đurić, poručio je predstojeći Erste Banka Klub 27, kaže da su sretni ljudi koje Erste Banka u okviru ovog programa promovira traženjem blaga ove zemlje. [Photo](#)

Još brži Erste keš krediti (2012.)  
ErsteBanka Srbija · 845 views · 4 months ago

Erste stambeni krediti  
ErsteBanka Srbija · 8,804 views · 1 year ago

Uvek možete za stambeni kredit Erste Banke.

ERSTE BANK - Keš kredit - TV spot "Ubrza  
ErsteBanka Srbija · 1,370 views · 1 year ago

ErsteBanka Srbija · Keš kredit - TV spot "Ubrzavanje"

## 3.2. EU kancelarija

**EU kancelarija Erste Banke** nastavila je u 2011. saradnju sa Delegacijom EU u Srbiji i Kancelarijom za evropske integracije Vlade Srbije na konkursu za **najbolji medijski prilog** o procesu evropskih integracija u Srbiji i najuspešnijima dodelila nagrade. Nastavili smo i sa izdavanjem besplatnog biltena „Erste EU monitor“.

### EU Monitor

**Erste EU Monitor** je štampani i elektronski kvartalni bilten namenjen klijentima, zaposlenima i prijateljima Erste Banke koji su zainteresovani za aktuelnosti u vezi s procesom pristupanja Srbije Evropskoj uniji. Cilj Erste EU Monitora pre svega je da pomogne malim i srednjim preduzećima koja su zainteresovana za korišćenje pretpristupnih fondova i ostalih dostupnih programa podrške, sa posebnim naglaskom na preduzetništvu i inovacijama.



Foto: Medija Centar

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

#### **Nagrađeni na konkursu za najbolji medijski prilog o procesu evropskih integracija u Srbiji**

U kategoriji „Najbolji televizijski izveštaj“ nagradu su podelili novinari RTV Caribrod iz Dimitrograda, Miroslav Nackov i Radio televizije Srbije Bojan Brkić. Nagradu za najbolji prilog o projektu realizovanom u Srbiji, koji je finansirala EU, dobila je novinarka Novinske agencije Beta, Gordana Lazarević za priču „Čistišće“ koja je deo serijala „Evropa na delu“.

Novinarka TV Studio B, Ines Meštović, dobila je nagradu u kategoriji „Najbolji prilog u lokalnom mediju“, dok je u kategoriji „Najbolji prilog u oblasti malih i srednjih preduzeća“ nagrađena Aleksandra Krstić iz Produkcijske grupe „Mreža“ za prilog u emisiji Evronet, „Organska proizvodnja uz pomoć EU“.

Za najbolji radijski izveštaj nagrađen je novinar požarevačkog radija Radio Bum 93, Uroš Urošević, za najbolji prilog objavljen na Internet mediju nagradu je dobila novinarka portala Euraktiv, Smiljana Vukojičić Obradović, a nagradu za najbolji interaktivni medijski sadržaj dobio je Vladimir Novaković, sa Internet portala B92 za akciju „Narod se pita“, koju su zajednički osmislili i realizovali B92 i Beogradski centar za ljudska prava.

Nagradu za najbolji novinski izveštaj dobila je Mirjana Pantić iz „Novog magazina“, dok je nagrada za najbolji studentski novinarski rad pripala Danici Čigoji sa studentskog radija Fakulteta za medije i komunikacije.



## 3.3. Podrška socijalnom preduzetništvu

**Erste Banka se 2010. godine** aktivno uključila u promociju koncepta socijalnog preduzetništva u okviru **Turneje društvenog preduzetništva** kroz Centralnu i Istočnu Evropu, kada je bangladeški bankar i ekonomista, dobitnik Nobelove nagrade za mir, **Muhamed Junus**, predstavljao u Beogradu svoj koncept društvenog preduzetništva. U skladu sa tada postavljenim ciljevima, tokom 2011. godine aktivno smo radili na promociji ovog koncepta poslovanja, nastojeći istovremeno da podržimo stvaranje povoljnijih uslova za finansiranje socijalnih preduzeća u Srbiji.

Na konferenciji o socijalnom preduzetništvu održanoj u oktobru 2011. godine, **Socijalno preduzetništvo i biznis – mogućnosti i izazovi**, Erste Banka je najavila realizaciju prvog soft kredita pod posebnim uslovima za projekat **DajDaj pelene**. Kredit od 10.000 evra namenjen je finansiranju razvoja socijalnog preduzeća koje čine četiri zaposlene osobe koje proizvode višekratne pelene od bambusa koje su zdravije za bebe i životnu sredinu od običnih.

„Pošto posla nema, odlučile smo da ga stvorimo. Naporno smo radile na razvitku proizvoda i firme, ali pomoć Erste Banke zaokružuje naš projekat i pruža nam neophodnu finansijsku podršku kako bismo se upustili u dalji razvoj koncepta”, izjavila je **Violeta Matijević**, vlasnica socijalnog preduzeća koje proizvodi „DajDaj” pelene.

**Konferenciju o socijalnom preduzetništvu** organizovala je EU kancelarija Erste Banke u saradnji sa Timom za smanjenje siromaštva i socijalnu inkluziju Vlade Srbije, a događaj je osmišljen s ciljem da pomogne razvoj socijalnih preduzeća, informisanjem i razmenom iskustava između vodećih domaćih privrednika, investitora, fondacija, organizacija civilnog društva, predstavnika javnog sektora i medija. U panel diskusijama učestvovali su predstavnici Delegacije Evropske unije u Republici Srbiji, Ministarstva ekonomije i regionalnog razvoja, direktori velikih domaćih kompanija Victoria Group i Farmakom, Erste Banke, kao i internacionalni stručnjaci iz oblasti socijalnog preduzetništva. Budući socijalni preduzetnici imali su prilike da dobiju smernice u oblastima tržišnog pozicioniranja, saradnje sa konvencionalnim biznisom, evropskim regulativama, i drugim. Konferencija je održana u okviru **Evropske nedelje malih i srednjih preduzeća**, u koju se Erste Banka aktivno uključuje već tri godine unazad.







# Uspešna priča o socijalnom preduzetništvu

## DajDaj pelene

Preduzeće „DajDaj”, specijalizovano za proizvodnju platnenih pelena od bambusa, po mnogo čemu je prava priča o uspehu. Iako je osnovano u vreme krize, uspelo je da se probije na tržištu, proizvodi robu koja je zdrava i za bebe i za planetu, radi u takozvanom „trećem sektoru”, odnosno spada u kategoriju socijalnih preduzeća.

Firmu su osnovala dve kume, Sonja Dakić i Violeta Matijević. Kad je Sonja dobila bebu, iz inostranstva je za nju dobila i pelene od bambusa. Proizvod je dvema, u to vreme budućim preduzetnicama, odmah zapao za oko. Raspitale su se, videle da je najbliža proizvodnja dovoljno daleko, sakupile nešto novca i mnogo rešenosti, i započele sopstveni biznis.

„Od početka nije bilo lako”, kaže Violeta. „Biti mali preduzetnik u Srbiji nosi sa sobom sve 'izazove' aktuelne poslovne klime.” Dve vlasnice su brzo načinile podelu rada, Sonja je zadužena najviše za proizvodnju, dok se Violeta bavi administracijom i plasmanom.

Vlasnice kažu da im je u velikoj meri pomogla edukacija koju je organizovao British Council Srbija za socijalno preduzetništvo, na kojoj je Sonja prošla obuku pisanja biznis plana i pokretanja biznisa. Novac koji je preduzeću obezbedila Erste Banka, u okviru promocije koncepta socijalnog preduzetništva, korišćen je za nabavku sirovine za proizvodnju.

Preduzeće „DajDaj pelene” širi svoj posao prema zahtevima tržišta. Sonja i Violeta kažu da bi mogle lako da povećaju proizvodnju, ako prodaja to bude zahtevala. Proizvod, međutim, ima konkurenciju jednokratnih pelena koje su i dalje najpopularnije. Sa druge strane, njih dve ističu da su pelene od bambusa zdravije za decu, a uz to su ekološki mnogo manje štetne.

U državama gde je svest o prednostima korišćenja platnenih pelena mnogo razvijenija, taj proizvod kupuje desetak odsto roditelja. U Srbiji se, kako kažu, tek razvija svest o prednostima ovakve opreme za najmlađe.

U proizvodnji rade radnice koje su nekad bile zaposlene u velikim državnim tekstilnim kombinatima. S vremenom, kako su te firme propale, a radnice ostale bez posla, dospale su u kategoriju takozvanih „teško zapošljivih” osoba. Vlasnice firme „DajDaj” kažu da su iskustva sa radnicama veoma dobra. Štaviše, njihovo poznavanje posla umnogome je doprinelo stvaranju kvalitetnog proizvoda.

Sledeći koraci u razvoju ovog inovativnog biznisa odnosiće se, pre svega, na osvajanje tržišta. Violeta Matijević kaže da su u preduzeću svesni koliko je izgradnja brenda skupa. Zato se, kaže, najviše oslanjaju na preporuke.

### Zašto je za Erste Banku važno socijalno preduzetništvo?

Erste Banka je prepoznala širi značaj ovog inovativnog biznis modela u tome što on može predstavljati osnovu za suočavanje s mnogobrojnim društvenim problemima današnjice, pre svega siromaštvom i socijalnom isključenošću, a ujedno biti i značajan podsticaj ka stabilnosti i društvenoj jednakosti. Suština socijalne ekonomije leži u integrativnom pristupu socijalnim, ekonomskim i ekološkim izazovima, podrazumevajući partnerstva između svih sektora.

Naša vizija je da promenimo život ljudi tako što ćemo im omogućiti pristup onim finansijskim uslugama koje bi značile suštinski boljitak za njihovu egzistenciju. Naš cilj je da podržimo razvoj inicijativa koje imaju potencijal da reše i prevaziđu postojeće probleme na drugačiji i održiv način. Osnovna karakteristika socijalnog preduzetništva jeste duboka prožetost između tržišnih zakonitosti, na jednoj, i socijalne ili ekološke dimenzije, na drugoj strani, što jeste i osnova poslovne filozofije prve austrijske štedionice (Erste oesterreichische Spar-Casse), koja je, kao socijalno preduzeće, osnovana 1819. godine u Beču, i iz koje su se razvile ERSTE Fondacija i Erste Grupa. U skladu sa takvom korporativnom filozofijom, naša Banka nastoji da svojim primerom doprinese razvoju socijalnog preduzetništva u Srbiji.

# 3.4. Mladi i preduzetni – SupERSTEp i Biznis mladih Srbije

**„U korenima Erste Banke,** nastale 1819. godine, kao prva štedionica u regionu, jeste da otvara vrata finansijskih usluga grupama kojima su te usluge teško dostupne. Utvrdili smo da se mladi i obrazovani ljudi u Srbiji susreću s velikim izazovima kada treba da započnu posao i zato smo pokrenuli projekat **SupERSTEp**, izjavila je povodom lansiranja ovog projekta, Andrea Braklić, direktorka Sektora komunikacija i Sektora ljudskih resursa u Erste Banci.

Projekat SupERSTEp namenjen je nezaposlenim i obrazovanim mladim ljudima sa dobrim preduzetničkim idejama koje nisu izvodljive bez finansijske pomoći, a pokrenut je sa ciljem da se mladi podstaknu da se aktiviraju u rešavanju problema nezaposlenosti u Srbiji, i da naprave svoje prve korake u poslu koji su odabrali. Nagrađene su poslovne ideje sedmoro mladih preduzetnica i preduzetnika iz različitih krajeva Srbije, za čije je poslovne zamisli komisija na konkursu procenila da imaju najviše šanse za uspeh.

Erste Banka je, pod posebnim uslovima – bez naknade, uz nižu kamatnu stopu (1M Belibor + 4% godišnje), uz duži rok otplate (do 36 meseci uz šest meseci grejs perioda), kreditirala njihova preduzeća u nastajanju sa ukupno 2.350.000 dinara.

Projekat je pokrenut u saradnji s Nacionalnom službom za zapošljavanje, a uz podršku Ministarstva ekonomije i regionalnog razvoja, kao i Ministarstva omladine i sporta.



Foto: Medija Centar

## Ko su podržani mladi preduzetnici?

Za SupERSTEp kredite konkurisalo je osamnaest osoba mladih od trideset godina koje nemaju posao i završili su visoku ili višu školu. Kredite su dobili Jan Privizar iz sela Kljajićeva kod Novog Sada, proizvođač industrijske konoplje, zubarka Aleksandra Popović iz sela Kljajićeva kod Sombora, Marija Radulović koja će zahvaljujući dobijenom novcu otvoriti radionicu za izradu ručnih radova u Gračacu, kod Vrnjačke Banje. Nikola Milanović iz Kraljeva otvoriće stomatološku ordinaciju, dok će se Elena Krleski iz Jagodine baviti proizvodnjom gotovih tekstilnih proizvoda sa obeležjima narodnog stvaralaštva. Mladen Burdelj iz Kruševca okušaće se u preradi plastičnih masa, a Milan Stojković iz Bora pružaće usluge turističkog menadžmenta. Maksimalan iznos pojedinačnih kredita iznosio je 500.000 dinara.

## Šta za mlade preduzetnike znači podrška Erste Banke?

Jan je maksimalan iznos kredita od 500.000 dinara uložio u adaptaciju magacinskog prostora i kupovinu mašine za hladno ceđeno ulje od konoplje a, kako sam kaže, oseća se „rasterećeno, jer će novac početi da vraća tek za šest meseci“. Povoljnim uslovima kreditiranja oduševljena je i zubarka Aleksandra, koja je zahvaljujući dobijenom novcu uspeła da zaposli još jednu osobu u svojoj ordinaciji. Kao i za sve mlade preduzetnike, i za Mariju Radulović započinjanje sopstvenog biznisa znači „ostvarenje sna o sticanju samostalnosti“, a zahvaljujući podršci Erste Banke, ovim mladim ljudima omogućeno je da imaju „nešto svoje i uzdaju se u životu u sopstveni rad i sposobnosti“.

Projektom **SuperSTEP** Erste Banka je podržala širi program sveobuhvatne podrške mladim preduzetnicima u započinjanju i razvoju sopstvenog biznisa, **Biznis mladih Srbije**, koji je pokrenut kao rezultat saradnje između SMart kolektiva, Erste Banke, Foruma poslovnih lidera, Nacionalne službe za zapošljavanje i USAID Projekta održivog lokalnog razvoja.

Imajući u vidu da mladima za pokretanje sopstvenog biznisa najčešće nedostaju sredstva, iskustvo, obrazovanje i ohrabrujuća sredina, program **Biznis mladih Srbije** osmišljen je sa ciljem da se mladim ljudima, koji imaju preduzetničku odvažnost, omogućе, pored pristupa kreditnoj liniji SuperSTEP, i besplatne konsultacije u izradi biznis plana, treninzi i obuke iz oblasti preduzetništva i biznis mentorstva u trajanju od najmanje godinu dana.

Na događaju povodom pokretanja ovog programa, organizovan je **speed mentoring (brzinski mentoring)** po ugledu na *speed dating* (brzinsko upoznavanje), tokom kojeg je deset mladih preduzetnika imalo mogućnost da razmeni iskustva i dobije savete od uspešnih direktora i menadžera iz poslovnog i javnog sektora. Mentorski parovi su se smenjivali na pet minuta, a mentori su bili: **Vladimir Čupić**, predsednik Izvršnog odbora HYPO Alpe-Adria- Bank, **Milan Simić**, direktor sektora za IT Telekomu Srbija, **Dragan Pušara**, direktor JKP Gradske pijace, **Bojan Žarković**, vođa tima u preduzetničkom centru Erste Banke u Beogradu, **Bojan Vulikić**, viši stručni saradnik za upravljanje proizvodima Erste Banke, **Zoran Dželatović**, direktor firme Meris, **Darko Matijašević**, direktor Executive Group i **Minja Bolesnikov**, direktor Grand M d.o.o..



Foto: Medija Centar

Predstavnici naše Banke sa zadovoljstvom su se uključili u projekat i prihvatili uloge mentora, da bi svoje bogato iskustvo i menadžerske veštine neophodne za opstanak na tržištu, podelili sa onima koji su tek na početku razvoja svojih karijera.



#### Realizovano u 2011:

- [ ✓ ] Izdat treći Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju
- [ ✓ ] Sprovedena su redovna istraživanja zadovoljstva klijenata i nastavljena je primena mehanizama za kontrolu kvaliteta pružanja usluga
- [ ✓ ] Kreirana je posebna usluga za jednu socijalno osetljivu grupu, a to je ujedno i nastavak naših aktivnosti u cilju promocije mikrobankarstva: projekat SuperSTEP
- [ ✓ ] EU kancelarija je nastavila sa radom i uspešno realizovala svoje godišnje aktivnosti
- [ ✓ ] Nastavili smo s promocijom društvenog preduzetništva — plasirali smo prvi soft kredit
- [ ✓ ] Ušli smo u projekat Biznis mladih Srbije.

#### Planovi za 2012:

- [ ✓ ] Izdati Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju po GRI standardima
- [ ✓ ] Redovno istraživanje zadovoljstva klijenata i primena mehanizama za kontrolu kvaliteta pružanja usluga
- [ ✓ ] Kreiranje posebne usluge za jednu socijalno osetljivu grupu
- [ ✓ ] Nastavak rada i razvoja EU kancelarije
- [ ✓ ] Nastavak promocije i pružanja podrške društvenom preduzetništvu
- [ ✓ ] Nastavak promocije i pružanja podrške mikrobankarstvu
- [ ✓ ] Dalje angažovanje na programu Biznis mladih Srbije

# 4. SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO

**Pored pouzdanog partnera u oblasti** finansijskih usluga, želimo da našim sugrađanima budemo podrška i u stvaranju uslova za što kvalitetniji život u svim zajednicama u kojima smo prisutni. U godinama koje su iza nas, inicirali smo i sproveli mnoge projekte, izgradili vredna i trajna partnerstva i doprineli stvaranju okruženja koje pruža šansu mladima da ostvare svoje kreativne ideje i potencijale, a osetljivim grupama da budu ravnopravni članovi zajednice. Uz to, ulaganjem u smanjenje uticaja našeg poslovanja na životnu sredinu i u druge projekte u ovoj oblasti, želimo da učinimo našu zajednicu zdravijim i sigurnijim mestom za život.

Erste Banka posluje u 45 mesta u Srbiji, i svi naši programi ulaganja u zajednicu zasnovani su na zbiru potreba tih lokalnih sredina, s ciljem da osiguramo da naša podrška postigne adekvatne rezultate i vidljive promene.

## Obrazovanje

Mladi i ulaganje u razvoj njihovih potencijala jedan su od ključnih prioriteta Erste Banke. Tokom 2011. nastavili smo da ulažemo u mlade koji postižu izuzetne rezultate u različitim oblastima: podržali smo **učesće istaknutih studenata fakulteta u Srbiji na seminarima i simpozijumima Evropskog foruma Alpbah, PR takmičenje studenata Vojvodine „Primer 2011”, kao i dodelu nagrada darovitim učenicima koji su postigli vrhunske rezultate na takmičenjima u zemlji i inostranstvu, koju je organizovao Pokrajinski sekretarijat za sport i omladinu.** Takođe smo nastavili da podržavamo popularizaciju i promociju nauke, podrškom manifestaciji **Festival nauke** i takmičenju za najboljeg komunikatora nauke **Laboratorija slavnih**.

Najveći i najznačajniji program podrške Erste Banke mladim talentima, **Klub 27**, u partnerstvu sa Balkanskim fondom za lokalne inicijative i uz podršku Ministarstva za sport i omladinu realizovan je 2011. godine po četvrti put, sa nagradnim fondom od 1,2 miliona dinara. Cilj programa je da promoviše i nagradi aktivne, talentovane i kreativne mlade ljude koji postižu izuzetne rezultate u oblastima kojima se bave. Konkurs je otvoren za mlade od 16 do 27 godina, koji pored postignutih







rezultata uključuju i druge u teme kojima se bave, šireći na taj način pozitivan uticaj u zajednici. Na konkurs se 2011. prijavilo preko 400 kandidata iz 98 gradova Srbije. Osim stručnog žirija, o dobitnicima odlučuje i javnost, glasajući za kandidata koji su ušli u uži izbor putem sms-a i portala [www.superste.net](http://www.superste.net).

U četvrtom ciklusu Kluba 27 nagrađeno je ukupno 15 mladih, u oblastima umetnosti, društvenih i humanističkih nauka, i prirodnih i tehničko-tehnoloških nauka. Dobitnici glavnih nagrada, po jedan u svakoj kategoriji, nagrađeni su sa po 200.000 dinara na Omladinskim računima Erste Banke.

U kategoriji umetnost, pobednica je Tamara Dobranić, mlada harfistkinja i profesorka u muzičkoj školi, član Beogradske filharmonije i dobitnica brojnih nagrada u zemlji i inostranstvu. Marija Jelić, kojoj je žiri dodelio glavnu nagradu za prirodne nauke, a istovremeno je dobila i najveći broj glasova javnosti, jedina je sa prostora bivše Jugoslavije koja je osvojila tri olimpijske medalje na svetskim matematičkim olimpijadama. U kategoriji društvenih nauka, najbolji je bio Uroš Matić, student arheologije, stručni saradnik Istraživačke stanice Petnica i spoljni saradnik Muzeja afričke umetnosti u Beogradu. Još dvanaest mladih talenata, po četvoro u svakoj kategoriji, nagrađeno je sa po 50.000 dinara na Omladinskim računima Erste Banke.

Stručni žiri su činili: Jelica Protić, profesorka Elektrotehničkog fakulteta Univerziteta u Beogradu, Snežana Klašnja, pomoćnica ministra za omladinu i sport, Ljubiša Rajić, nedavno preminuli šef katedre za skandinavistiku na Filološkom fakultetu Univerziteta u Beogradu, Uroš Đurić, umetnik i portparol projekta, Saša Mirković, direktor spoljnih komunikacija RTV B92, Boško Radojković, direktor Guitar Art festivala, Bojan Brkić, zamenik glavnog urednika i urednik spoljnopoličke redakcije RTS-a i Andrea Brbaklić, direktorka Sektora komunikacija i Sektora ljudskih resursa Erste Banke.

„Ovaj projekat je usmeren na segmente društva koji su zapostavljeni na razne načine. U današnje vreme, položaj onih koji su odlučili da se bave delatnostima od šireg društvenog značaja, u kojima ne možete odmah da dobijete punu profesionalnu satisfakciju, nije nimalo lak. Čestitam svim novim članovima Kluba 27 na postignutom uspehu”, izjavio je portparol projekta, umetnik Uroš Đurić. Krajem godine raspisan je i novi, peti konkurs Kluba 27.

## Mladgrad

Povodom Međunarodnog dana mladih, koji se obeležava 15. avgusta, organizacija Građanske inicijative dodeljuje priznanje Mladgrad, namenjeno lokalnim samoupravama koje su najviše doprinele unapređenju položaja mladih u lokalnoj zajednici. U skladu sa svojim strateškim opredeljenjem da ulaže u razvoj mladih i njihovih potencijala, Erste Banka je podržala dodelu ovog priznanja za 2011. godinu. Osim prepoznavanja i povećanja vidljivosti napora lokalnih samouprava da poboljšaju položaj mladih, cilj ove nagrade je i da podstakne lokalne samouprave da učine još više za unapređenje kvaliteta života svojih mladih sugrađana, razvijaju mehanizme za socijalno uključivanje ranjivih kategorija mladih, i da podstaknu mlade i njihova udruženja da zajedno s lokalnim samoupravama rade na unapređenju sopstvenog položaja. Glavnu nagradu za 2011. godinu dobila je Gradska opština Obrenovac, a nagrađene su i opštine Ruma, Pirot i Kuršumlija, kao i gradovi Novi Pazar i Smederevo.



Tokom 2011. godine nastavili smo saradnju sa dugogodišnjim partnerima u oblasti obrazovanja, organizacijom **Dostignuća mladih** u Srbiji i **studentskom organizacijom AIESEC**. Erste Banka podržala je finalno nacionalno takmičenje u okviru programa „Banke u akciji”, koji organizuju Dostignuća mladih. Program „Banke u akciji” upoznaje srednjoškolce sa principima poslovanja u bankarskom sektoru i izazovima uspešnog funkcionisanja banke u konkurentnoj sredini. Program se sprovodi kroz praksu i kompjutersku simulaciju, preko aktivnosti u učionici, i na regionalnim i nacionalnim takmičenjima. Osim što pruža nova znanja, ovaj program istovremeno ohrabruje mlade da postanu aktivni građani i informisani potrošači.

## Iskustvo na dar – Mentorska šetnja 2011.

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 koje su na početku karijere.

Da podsetimo, simboličnom šetnjom od Terazija do Kalemegdana, 20. novembra 2010. je i zvanično započet novi ciklus projekta. Pozivu da učestvuju u programu odazvalo se više od četrdeset mentorki, među kojima su glumice Mirjana Karanović

### Erste Banka i AIESEC — partneri za budućnost

Nakon višegodišnje saradnje na pojedinačnim projektima, Erste Banka i studentska organizacija AIESEC, potpisale su 25. jula 2011. godine ugovor o nacionalnom partnerstvu, kako bi zajedno nastavile da rade na razvoju mladih ljudi i rešavanju aktuelnih društvenih izazova. Ugovor se odnosi na period od godinu dana, tokom kojeg su studenti kroz različite projekte i programe imali prilike da se upoznaju sa radom Erste Banke i steknu znanja i praktične veštine u oblastima komunikacija, društveno odgovornog poslovanja, i sve aktuelnijeg društvenog preduzetništva.

Osim što će doprineti ličnom i profesionalnom razvoju i usavršavanju studenata, učesće u zajedničkim projektima biće prilika i za zaposlene Erste Banke da u interaktivnom procesu čuju mišljenja mladih i kreativnih ljudi i pristupe rešavanju problema iz drugačijeg ugla.





i Ana Sofrenović, novinarka Antonela Riha i Brankica Stanković, direktorka Kancelarije za evropske integracije Vlade Republike Srbije Milica Delević, narodna poslatica Gordana Čomić i druge uspešne žene iz sveta biznisa, javnog i civilnog sektora. Od šetnje održane u novembru 2010. do maja 2011. godine, mentorke i odabrane učenice povremeno su se 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.

Novom šetnjom od Terazija do Kalemegdana, 19. novembra 2011. započet je novi ciklus projekta „Podeli svoje znanje – postani mentorka“, koji u Srbiji zajednički realizuju Ambasada Sjedinjenih Američkih Država, Erste Banka i Evropski pokret. U šetnji su učestvovali mentorke, istaknute i uspešne žene u različitim oblastima – biznisu, kulturi, politici, i studentkinje i mlade žene na početku karijere, koje su sa mentorkama tom prilikom razgovarale o svojim ambicijama i izazovima sa kojima se sreću u profesionalnom i privatnom životu.

Mentorska šetnja predstavlja samo prvi u nizu mnogobrojnih susreta između mentorki i učesnica projekta, čiji je opšti cilj ekonomsko i profesionalno osnaživanje žena u našem društvu, kroz transfer znanja i iskustva, posvećenost žena razvoju liderstva i promociju ženskih profesionalnih dostignuća. Ovaj ciklus projekta trajaće do maja 2012. godine, a u tom periodu održavaće se individualni sastanci mentorki i učesnica, kao i radionice na kojima će učesnice imati mogućnost da unaprede veštine javnog nastupa, komunikacije i prezentovanja ideja, koje su neophodne za uspešniji rad.



#### **Erste volonteri: podrška obrazovanju**

U 2011. godini, zaposleni Erste Banke angažovali su se kao volonteri u nekoliko akcija usmerenih na podršku obrazovanju:

#### **Finansijsko opismenjavanje prodavaca časopisa *Liceulice***

Prepoznajući važnost finansijskog opismenjavanja stanovništva, Banka je nastavila sa aktivnim angažovanjem u ovoj oblasti. Volonteri Banke su u 2011. godini program finansijskog opismenjavanja prilagodili mladim korisnicima Svratišta za decu ulice, koji zarađuju prodajom magazina *Liceulice*. Održane su tri radionice u prostorijama Banke na temu štednje, sa ciljem da se mladi prodavci motivišu na dalju prodaju, rad i štednju dela zarađenog novca. Erste Banka dodatno ih je motivisala na štednju time što je duplirala iznose koje su uspeali da uštede u periodu od tri meseca, koliko je trajao projekat. Pored predavanja u Banci, polaznici su saznali i na koji način rade filijale i bankomati, upoznavajući se tako po prvi put sa finansijskim uslugama. Ovaj projekat biće nastavljen i u 2012. godini.



#### **Pomoć srednjoškolicima na takmičenju u preduzetništvu**

U saradnji sa našim višegodišnjim partnerom, organizacijom Dostignuća mladih, 15 volontera Erste Banke podržalo je srednjoškolce u razvoju preduzetničkih veština, u svojstvu biznis mentora učeničkim preduzećima, ili kao članovi žirija na takmičenjima u Novom Sadu, Nišu i Beogradu.



## Talent Development Program

Ovo je još jedan u nizu programa koje smo realizovali sa našim strateškim partnerima: 20 Erste volontera je radilo sa starim i novim članovima studentske organizacije AIESEC, pripremajući ih za izazove koje nosi turbulentno savremeno poslovno okruženje kroz predavanja, radionice i simulacije stvarnih situacija prilikom traženja posla ili rada na određenim pozicijama u Banci.

## Uređivanje učionice u školi za decu s invaliditetom „Anton Skala” u Beogradu

U avgustu 2011. godine Erste volonteri pomogli su da škola „Anton Skala” spremno dočeka đake u novoj školskoj godini: krećenjem, postavljanjem poda i ukrašavanjem zidova uređena je jedna od učionica.



### Zašto volontiram?

Erste volonter Suzan Tanriyar (Suzan Tanriyar), članica Izvršnog odbora Banke: „Volontiram zato što mi to omogućava da budem bliže zajednici, ljudima i regionu. Volontiranje predstavlja jedan od načina da napravimo razliku koristeći svoje sposobnosti i snagu i pokazujući da brinemo.”



„Dvadeset mentorki koje učestvuju u ovogodišnjem projektu potrudile se da u narednom periodu na najbolji način prenesu svoja znanja i iskustva prijavljenim učesnicama. Biće nam zadovoljstvo da ove mlade žene motivišemo da ostvare svoje profesionalne ciljeve i tako zajedno menjamo svet nabolje jer promene počinju od pojedinca”, izjavila je Andrea Brbaklić, inicijatorica projekta u Srbiji, mentorka i direktorka Sektora komunikacija i Sektora ljudskih resursa Erste Banke prilikom pokretanja projekta. Svoje impresije o učešću u projektu, kao i o uspjesima u radu sa svojom učenicom u prethodnom ciklusu, iznela je i glumica Mirjana Karanović: „Ovo je vrlo dragocen, koristan i osvežavajući program, jer samo treba biti iskren i dobronameran, zbog čega sam bez razmišljanja odlučila da i ove godine preuzmem ulogu mentorke. Samo osoba puna životnog iskustva može biti pravi učitelj.”

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. Svake godine u mentorskoj šetnji, koja se u preko 10 zemalja organizuje istog dana, učestvuje nekoliko hiljada žena posvećenih ovom cilju. Mentorska šetnja u Srbiji organizuje se od 2008. godine, i deo je ove globalne inicijative koju koordinira američka organizacija „Vital Voices”, sa ciljem unapređenja ženskog liderstva i razvijanja mreža podrške.



# Kultura

Podrška razvoju kulture i umetnosti jedan je od prioriteta predviđenih Strategijom društveno odgovornog poslovanja Erste Banke, a u 2011. godini nastavili smo saradnju sa manifestacijama koje tradicionalno podržavamo, kao što su **Sterijino pozorje, Zmajeve dečje igre, Beogradski jazz festival, Festival evropskog filma „Palić”** i mnoge druge. Posebnu pažnju poklanjamo podršci inicijativama mladih, kao što je **međunarodni studentski filmski kamp „Interakcija”** koji u Požegi organizuje Nezavisni filmski centar Filmart.

Obogaćivanje kulturnih sadržaja za mlade i kulturna decentralizacija jesu i ciljevi našeg svakako najvećeg programa u oblasti kulture – **Centrifuga**. U 2011. godini Centrifuga je organizovana po peti put. **Od 2007. godine kroz ovaj program u razvoj kulture u manjim lokalnim zajednicama uloženo je preko 150.000 evra, što je omogućilo realizaciju 35 projekata u više od 20 gradova Srbije.** Ponosni smo što ovim projektom proširujemo i obogaćujemo kulturnu mapu Srbije.

Na ovogodišnji konkurs prijavljena su 72 projekta, iz više od 30 gradova. Donacije u ukupnoj vrednosti od 2,5 miliona dinara dodeljene su sledećim omladinskim organizacijama: udruženju građanja „EkoGlas” iz **Jagodine**, neformalnoj grupi mladih „Kulturnamreža” iz **Banovaca**, nevladinoj organizaciji „Pozitivna omladina” iz **Kraljeva**, neformalnoj grupi „Generator, Anomalija i Partija” iz **Požega**, neformalnoj grupi „Urban Youth” iz **Novog Pazara**, udruženju građana „Vido” iz **Kragujevca**, Kulturnom centru „Lift” iz **Čačka** i udruženju umetnika „Stepenice” iz **Šapca**.

Žiri za dodelu donacija su činili: 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.

Da podsetimo, pravo prijave na konkurs za donacije u okviru programa Centrifuga imaju omladinske organizacije i neformalne grupe mladih iz svih mesta u Srbiji u kojima Erste Banka posluje, izuzev Beograda, Novog Sada i Niša. Cilj ovako koncipiranog programa jeste da se fokus kulturnih i društvenih dešavanja izmesti iz najvećih gradova, odnosno da se i drugim lokalnim zajednicama pruži mogućnost da svojim potencijalima, idejama i dobrom voljom razviju lokalne kulturne sadržaje.

Od samog početka realizacije programa Centrifuga partner Erste Banke je Balkanski fond za lokalne inicijative (BCIF), a projekat ima i podršku Ministarstva kulture Republike Srbije.

Planovi za naredni period uključuju povezivanje mladih okupljenih oko najvećih projekata Banke: Kluba 27 i Centrifuge, kako bismo ih podstakli na zajednički rad i obezbedili trajanje inicijativama koje su pokrenuli.



# Inkluzija

## Čitamo Liceulice!

Pored jedinstvenog programa finansijskog opismenjavanja za prodavce *Liceulice*, koji smo pokrenuli tokom 2011. godine, Erste Banka podržava ovaj inovativni projekat i redovnim organizovanjem prodaje magazina u prostorijama Banke. Po objavljivanju svakog novog broja, prodavci *Liceulice* nas posećuju i u druženju sa zaposlenima otkrivaju koje sve teme magazin donosi u aktuelnom izdanju. U 2011. prodavci *Liceulice* iz organizacija Centar za integraciju mladih, Živimo zajedno i KEC MNRO posetili su našu Banku šest puta, a naši zaposleni ukupno su kupili preko 600 primeraka magazina. Naši zaposleni postaju tako verni čitaoci *Liceulice*, a mladi prodavci iz najsiromašnijih i najugroženijih grupa u našem društvu imaju priliku da razviju veštine komunikacije i prodaje, i učine važan korak ka svom ekonomskom osnaživanju.

Više o samom projektu i časopisu *Liceulice* na [www.liceulice.org](http://www.liceulice.org)



## Za dobrobit naših najmlađih

Erste Banka je tokom 2011. obezbedila 600 malih čebadi za bebe u ustanovama:  
Kolevka, Subotica — 200 komada  
Svratište, Beograd — 100 komada  
Veternik — 150 komada  
Dečje selo, Sremska Kamenica — 150 komada

Podrška socijalnoj inkluziji neraskidivi je deo identiteta Erste Grupe još od osnivanja Erste oesterreichische Spar-Casse (Prve austrijske štedionice) 1819. godine, a danas je visoko među prioritetima svih članica Grupe i, posebno, ERSTE Fondacije. Osnaživanje i povećanje vidljivosti osetljivih i marginalizovanih grupa, i njihovo socijalno uključivanje, jedan su od naših prioriteta od početka rada naše Banke u Srbiji.

Tokom 2011. godine, nastavili smo sa podrškom našim dugogodišnjim partnerima: **Udruženju Per.Art i njihovom projektu „Umetnost i inkluzija“**, čiji je cilj promocija stvaralaštva mladih sa intelektualnom ometenošću na domaćoj i inostranoj umetničkoj sceni i razvijanje inkluzije u oblasti kulture; zatim **Školi za osnovno i srednje obrazovanje „Milan Petrović“** iz Novog Sada, sa kojima je po prvi put u holovima Banke organizovan Inkluzivni božićni bazar, na kome su učenici izlagali i prodavali svoje proizvode, što je izazvalo veliki odziv i izuzetno pozitivne reakcije naših zaposlenih. Takođe smo nastavili da kao korporativne poklone kupujemo proizvode nastale u radnim centrima ove škole, ali i drugim organizacijama za podršku osetljivim grupama i u socijalnim preduzećima.







### **Erste volonteri: podrška socijalnoj inkluziji**

U septembru 2011. volonteri Erste Banke organizovali su izlet za romsku decu iz naselja Adice u Novom Sadu. Sa ciljem smanjenja izolacije dece iz ovog naselja, po drugi put smo u saradnji sa Novosadskim humanitarnim centrom organizovali izlet na Stražilovo, i učesnicima pružili dan pun sportskih, kreativnih i zabavnih aktivnosti. U skladu s našim strateškim opredeljenjem, nastavili smo da međusobno povezujemo partnere sa kojima saradujemo, pa su se u ulozi demonstratora na radionicama izrade mozaika, figura od gline i crtanja pojavili koordinatori iz ŠOSO „Milan Petrović“. Po prvi put od kada Erste Banka organizuje volonterske akcije, zaposleni su povelili i svoju decu i tako doprineli da ovaj dan bude nezaboravan za sve učesnike akcije. Završetak druženja obeležila je škola žonglerskih veština koju su organizovali članovi udruženja „Cirkusfera“.



# Brinemo o životnoj sredini

U 2011. nastavili smo sa investicijama u obnovljive izvore energije i reciklažu. Prateći dugoročno opredeljenje za smanjenje uticaja našeg poslovanja na životnu sredinu reciklirali smo **34.550 kilograma kancelarijske hartije, 823 prazne kasete za toner, i 1.990 kilograma elektronskog otpada**. Pored toga, u saradnji sa preduzećem Eco-bag, preko **200 m<sup>2</sup> PVC folija** korišćenih na bilbordima za marketing kampanje, **prerađeno je u preko 150 eko-torbi** koje je Banka podelila kao svoje korporativne poklone. Nastavili smo i sa upotrebom eko-cegera od prirodnih materijala, i **štampanjem publikacija i izveštaja na FSC sertifikovanoj hartiji**.

Svakako najznačajnija inicijativa u oblasti zaštite životne sredine tokom 2011. godine je uključivanje u projekat **ECOprofit**. Ovaj međunarodni projekat pokrenut je pre dve decenije u Gracu, s ciljem smanjenja količine otpada i emisije štetnih materija, kao i primene ekoloških standarda u njihovom tretmanu. U projektu je do sada učestvovalo preko 2.000 malih, srednjih i velikih preduzeća iz Austrije, Nemačke, Italije, Rumunije, Češke, Slovačke, Ukrajine, Brazila, Slovenije i Mađarske, U Srbiji, program je pokrenula Gradska uprava za zaštitu životne sredine Novog Sada u saradnji sa Austrijskom agencijom za razvoj i Konzorcijumom Denkštat iz Beča. Erste Banka je jedna od prvih deset kompanija i jedina banka koja je pristupila tom projektu, kojim se promovira primena principa koji omogućavaju profitabilnije i ekonomičnije poslovanje, uz istovremenu uštedu novca i smanjenje negativnog uticaja na životnu sredinu.

Projekat ECOprofit podrazumeva kako grupne radionice na kojima se obrađuju brojni aspekti ekološkog poslovanja – koncept čistije proizvodnje, energetska efikasnost, usklađenost sa zakonskom regulativom, priprema za uvođenje EMAS i ISO 14001 standarda, tako i individualna savetovanja kompanija koje učestvuju u projektu.

Erste Banka je kroz interaktivne radionice sa konsultantima projekta analizirala trenutnu situaciju u Banci na polju ekološki prihvatljivog poslovanja, kako bi se u budućnosti dodatno unapredilo poslovanje Banke u ovoj oblasti. Urađen je presek stanja potrošnje svih energenata: struje, gasa, goriva, kao i vode, zatim su utvrđene količine otpada koje Banka proizvodi, a sve sa ciljem ekonomičnijeg rada u budućnosti. Sada možemo da izmerimo ostvarene uštede i precizno ocenimo rezultate naših ekoloških napora.

Sve kompanije koje su učestvovala u prvoj fazi projekta, imale su obavezu da do januara 2012. primene neku od mera na koje su ukazali konsultanti, i predstave je komisiji uz detaljan izveštaj o realizaciji projekta. Nakon pozitivne ocene komisije, priznanje ECOprofit Erste Banci je uručio gradonačelnik Novog Sada, Igor Pavličić.

Uz veoma korisnu i uspešnu saradnju sa konsultantima iz firme Denkštat došlo se do niza ideja koje su već počele da se primenjuju u svakodnevnom poslovanju. Naglasak je na projektima iz oblasti upravljanja otpadom, a jedna od prvih inicijativa koja je uzela maha jeste širenje dosadašnje prakse reciklaže

## Zašto volontiram?

**Erste volonter Jožef Varga, Filijala Vrbas**

„Volontiranjem se uključujem u društvene procese i dajem doprinos razvoju humanijeg i ravnopravnijeg društva, i doprinosim poboljšanju kvaliteta života građana. Dobrovoljnim radom istovremeno oplemenjujem sebe, stičem nove prijatelje, upoznajem nove krajeve, ostvarujem društveno koristan rad uz lično zadovoljstvo, a rezultati rada su odmah vidljivi, jer svaki uloženi napor daje trenutni rezultat, a sve učesnike čini srećnim, veselim i zadovoljnim.“

Pokretanjem inicijativa za ublažavanje uticaja na životnu sredinu, Erste Banka je, i pre pristupanja projektu ECOprofit, tokom 2011. godine uštedela oko 23.000 evra, najviše ekonomičnom upotrebom goriva, a ušteda se, u nešto manjoj meri, osetila i u potrošnji električne energije i posebno u smanjenju emisije štetnih gasova.

Materijal	Ekološki prihvatljiv uticaj / godišnje	Ušteda [EUR] / godišnje
Struja	30.000 kWh	1.500
Gorivo	13.551 l	17.500
CO <sub>2</sub>	66.500 kg	3.900
Sakupljeni otpad	30.000 kg	n. a.



kancelarijske hartije, IT opreme i praznih toner kaseti na reciklažu dodatnih materijala poput stakla i PET ambalaže koja kreće u 2012, o čemu će zaposleni biti dodatno informisani i pozvani na zajedničku akciju.

Dragana Arsić, direktorka Sektora za upravljanje imovinom, zaključila je da je Erste Banka učešćem u ovom projektu još jednom potvrdila svoju lidersku i pionirsku ulogu u oblasti društveno odgovornog poslovanja: „Projekat je odlična početna tačka za uvođenje svake kompanije u Sistem upravljanja životnom sredinom, kao posebnim sistemom čiju implementaciju naša zakonska regulativa već delimično nalaže. Troje zaposlenih Sektora upravljanja imovinom dobili su izuzetnu priliku da prođu obuku i treninge i među prvima steknu zvanje ekoloških menadžera.”

Erste Banka će, u skladu sa preporukama iz projekta, u 2012. godini nastaviti sa projektima optimizacije potrošnje energije. Nakon izrade politike i procedure za ekološki prihvatljivo poslovanje, planirana je implementacija sistema prikupljanja i odvajanja otpada, kao i primena instrukcija o ekološki odgovornoj vožnji.



#### Erste volonteri za životnu sredinu

Prilikom organizacije volonterskih akcija, strateško opredeljenje Erste Banke je da uspostavlja saradnju sa lokalnim organizacijama koje su uključene u rešavanje problema u njihovoj zajednici. Već tri godine velika godišnja volonterska akcija realizuje se u partnerstvu sa organizacijom Pokret gorana Vojvodine iz Novog Sada. U 2011. godini pokrenuta je i saradnja sa Pokretom gorana Pančevo, uz čiju je podršku realizovana akcija uređenja Goranskog parka u ovom gradu.

#### Regionalna volonterska akcija u Pančevu održana je 28. maja 2011.

Akcija je bila usmerena na rešavanje problema zapuštenosti Goranskog parka – zelene površine od 4,5 ha, čišćenjem, obnavljanjem i zamenom mobilijara i dečijeg igrališta. Zahvaljujući ozbiljnom angažmanu skoro 40 volontera Erste Banke, zamenjen je deo parkovskog mobilijara (20 klupa i 15 korpi za otpatke), postojeći parkovski mobilijar je ofarban i očišćen, uklonjeno je polomljeno granje i smeće, pokošena trava, zamenjeno je šest polomljenih ljuljaški i četiri klackalice, dok su postojeće klackalice, ljuljaške i penjalice očišćene i ofarbane. Građanima Pančeva na taj način postalo je dostupno još jedno mesto za prijatan boravak u prirodi, a deci je vraćeno dečje igralište. Takođe, Goranski park je počeo da funkcioniše i kao obrazovni poligon, a učesnici okolnih škola su već održali svoje prve časove u prirodi.

#### Akcija uređenja izletišta Stražilovo, uz postavljanje informativnih tabli održana je 17. septembra 2011.

Akcijom smo želeli da doprinesemo uređenju staze od podnožja Stražilova do spomenika Branku Radičeviću, kao i platoa oko spomenika. Našim kolegama su se pridružili volonteri iz Nacionalnog parka „Fruška gora”, JKP „Belilo”, Turističke organizacije Opštine Sremski Karlovci i članovi Pokreta gorana Vojvodine. Ovom prilikom postavljeno je 12 info tabli, popravljena su i učvršćena dva drvena mosta, zamenjena je i učvršćena zaštitna ograda na mostovima i drugim delovima staze, sakupljen je biljni otpad i smeće, a ofarbano je osam stolova i 16 klupa.

## Zašto volontiram?

**Tamara Bašić, Sektor ljudskih resursa:**

„Zašto volontiram? Pa zapravo odgovor je vrlo jednostavan – bude mi jako lepo! Osim boravka u prirodi koju inače volim, činim korisnu stvar za okolinu i društvo, družim se s kolegama, a roštilj je uvek nestvarno dobar! Zapravo ne vidim ni jedan razlog zašto se ne bih odazvala na svakoj sledećoj volonterskoj akciji što i drugima preporučujem.”

## Realizovano u 2011:

[ ✓ ] Nastavili smo strateški da ulažemo u projekte na nacionalnom nivou, kao i da podržavamo inicijative u svim lokalnim zajednicama u kojima poslujemo

[ ✓ ] Uspešno smo nastavili realizaciju partnerskih programa: Centrifuga, Klub 27 i Podeli svoje znanje – postani mentorka

[ ✓ ] Nastavili smo sa programima finansijskog opismenjanja

[ ✓ ] Uspešno su realizovane grupne volonterske akcije, a sve je veći broj i individualnih volontera

[ ✓ ] Uspešno smo realizovali projekat ECOprofit kojim smo objedinili sve mere usmerene na zaštitu životne sredine kroz poslovanje: nastavili smo sa reciklažom, smanjenjem potrošnje energenata i sl.

[ ✓ ] Kreditiranjem smo nastavili da pružamo podršku aktiviranju obnovljivih izvora energije

## Planovi za 2012

[ ✓ ] Nastaviti sa strateškim ulaganjem u projekte na nacionalnom nivou, kao i inicijative u svim lokalnim zajednicama u kojima poslujemo

[ ✓ ] Unaprediti opšti program sponzorstva i donacija Banke

[ ✓ ] Nastaviti sa partnerskim programima: Centrifuga, Klub 27 i Podeli svoje znanje – postani mentorka

[ ✓ ] Uraditi evaluaciju programa donacija u lokalu Centrifuga – nakon pet godina uspešne realizacije

[ ✓ ] Nastaviti s programima finansijskog opismenjivanja

[ ✓ ] Nastaviti s programom korporativnog volontiranja

[ ✓ ] Primeniti i realizovati postavljene ciljeve projekata ECOprofit

[ ✓ ] Nastaviti sa pružanjem podrške korišćenju obnovljivih izvora energije.





# 5. ERSTE FONDACIJA

## **ERSTE Fondacija je jedinstvena institucija**

u Centralnoj i Jugoistočnoj Evropi, razvijena na dva veka dugoj tradiciji društvenog preduzetništva: 1819. godine u Beču je osnovana prva privatna štedionica Erste oesterreichische Spar-Casse, čija je misija bila da finansijske usluge učini dostupnim svim građanima. Ova štedionica razvila se u Erste Grupu, a njen pravni naslednik je ERSTE Fondacija, osnovana 2003. godine, koja je i danas glavni akcionar Grupe. Ciljevi ERSTE Fondacije zasnovani su upravo na ovim istorijskim korenima: ona osigurava budućnost Erste Grupe kao nezavisne kompanije, i reinvestira svoje dividende u aktivnosti od opšteg društvenog značaja.

ERSTE Fondacija inicira i sprovodi projekte sa partnerima u okviru tri glavna programa: Društveni razvoj, Kultura i Evropa. Na taj način Fondacija doprinosi razvoju, razmeni ideja i povezivanju ljudi, i stvara osnovu za pozitivne promene.

## **Šta biste vi promenili?**

Više informacija o ERSTE Fondaciji, zemljama u kojima je aktivna, i aktuelnim projektima možete saznati na [www.erstestiftung.org](http://www.erstestiftung.org)

## **Projekti ERSTE Fondacije u Srbiji**

### **SHARE Konferencija**

SHARE Konferencija je nova forma festivala koju je 2011. godine pokrenula Fondacija State of Exit, uz podršku ERSTE Fondacije. Cilj festivala je da na jednom mestu okupi međunarodno priznate začetnike internet i društvenog aktivizma, umetnike iz sfere elektronskih medija i izvođače elektronske muzike. Ujedno, to je prilika za razmenu ideja i informacija, povezivanje ljudi istih interesovanja i razmenu znanja sa vodećim stručnjacima iz oblasti novih medija. Koncept festivala čine dve celine: edukativna platforma *SHARE By Day*, i muzički i klupski program *SHARE By Night*. U okviru pratećih predavanja, SHARE je ugostio predstavnike kompanija Google i Yahoo, fakulteta MIT, marketinške magove iz tima Baraka Obame, kao i pisce naučne fantastike, osnivača „Pirate Bay” Petera Sundeaa, kao i poslanicu Evropskog parlamenta Ameliju Andersdoter iz Piratske partije. Dnevni program SHARE festivala je 2011. posetilo oko 5.000 ljudi.



### **Izložba „Balkanologija” u Beogradu**

Izložba „Balkanologija – nova arhitektura i urbani fenomeni u Jugoistočnoj Evropi” održana je u Beogradu tokom maja 2011. godine, u okviru Šeste beogradske internacionalne nedelje arhitekture – BINA 2011. Izložba je prikazala manje poznatu arhitekturu postsocijalističkog perioda, koja je rezultat neregulisanog i nekontrolisanog urbanog rasta u zemljama Jugoistočne Evrope. Na



primerima iz Beograda, Bukurešta, Kotora, Pule, Prištine, Sofije, Tirane i Zagreba predstavljeni su istraživački projekti, konkretne intervencije, arhitektonske analize i nove strategije, ali i manje poznate građevine nastale za vreme socijalističke moderne u bivšoj Jugoslaviji. Predstavljeni su i najpoznatiji arhitekti bivše Jugoslavije: Nikola Dobrović, Edvard Ravnikar, Jože Plečnik, Bogdan Bogdanović, Ivan Antić, Ivanka Raspopović, Mihailo Janković, Drago Galić, Edo Mihevc, Zlatko Ugljen, Vladimir Turina, Vjenceslav Rihter. Autor ove izložbe je Kaj Fekler, stručnjak za umetnost i urbanizam, i profesor na Univerzitetu za umetnost i dizajn u Ofenbahu.

### **Nagrada ERSTE Fondacije za društvenu integraciju 2011 - uspeh projekata iz Srbije**

Nagrada ERSTE Fondacije dodeljuje se od 2007. godine pojedincima i grupama koji doprinose stvaranju društva jednakih mogućnosti u zemljama Srednje, Istočne i Jugoistočne Evrope. Osim novčane nagrade, izabrani projekti dobijaju profesionalnu PR podršku, kao i obuke o društvenom preduzetništvu, odnosima s javnošću i upotrebi društvenih medija.

Ceremonija dodele nagrada za 2011. godinu održana je 20. juna 2011. u Pragu, a među 36 nagrađenih organizacija našla su se i tri projekta iz Srbije:

- Projekat „Zdravljem protiv siromaštva” Inicijative za održivi razvoj „Mostovi” iz Kruševca pruža mogućnost nezaposlenim licima i porodicama sa članovima koji imaju intelektualne poteškoće da prođu obuku o proizvodnji organske hrane, i podržava ih u pokretanju posla.
- Projekat „Mala kućna zajednica” organizacije „Na pola puta” iz Pančeva pruža usluge stanovanja uz podršku osobama sa intelektualnim teškoćama, sprečavajući na taj način da budu smešteni u ustanove, i unapređujući njihove veštine i kapacitete.
- Projekat „Treće doba” Udruženja za lokalni razvoj iz sela Kamenica kod Niša omogućava starim licima iz nerazvijenih ruralnih predela jugoistočne Srbije da ostanu aktivni članovi zajednice, formiranjem grupa za samopomoć u obnovljenom Dnevnom centru, kroz koje korisnici pomažu jedni drugima koristeći svoja znanja i iskustva.



# ERSTE Stiftung



# Veći projekti podržani u 2011. godini

**Opšti program sponzorstava i donacija Erste Banke** razvijen je na principima korporativne filantropije Banke, koji podrazumevaju iniciranje, prepoznavanje i podržavanje projekata koji doprinose razvoju sistema vrednosti, društva i kulture. Banka posebnu pažnju posvećuje uspostavljanju i negovanju strateških partnerstava, jer verujemo da na taj način naša ulaganja postižu višestruke i trajne efekte u zajednici. Zbog toga smo u 2011. godini podržali niz projekata koje realizuju naši dugogodišnji partneri, ali i mnoge nove inicijative, čije smo ciljeve prepoznali kao značajne i komplementarne sa našim strateškim opredeljenjima u oblasti korporativne filantropije.

Organizacijama, institucijama i neformalnim grupama koje žele da konkurišu za sponzorska ili donatorska sredstva Erste Banke na sajtovima [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs) i [www.superste.net](http://www.superste.net) na raspolaganju su standardizovani prijavni formular i uputstvo za prijavljivanje koje sadrži transparentne informacije o načinu i rokovima prijavljivanja, prioritetnim temama i ciljnim grupama koje Banka podržava, kao i o procesu selekcije.



## SPONZORSTVA

### Guitar Art Festival 2011

muzički festival klasične gitare i gitara svih ostalih profila  
Beograd / UG Guitar Art

### Beogradski džez festival

Beograd / Dom omladine



### Pančevački jazz festival

Pančevo / Kulturni centar Pančeva

### Nišville jazz festival

Niš / Nišville fondacija

### Muzički CD: „Kamerna muzika Isidore Žebeljan u izvođenju kvarteta Brodsky”

Beograd / Testament Films d.o.o.



### Festival evropskog filma Palić

Subotica / Otvoreni univerzitet

### 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 / UG Treći Trg



### **„Laboratorija slavnih“ (FameLab)**

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

### **Festival nauke 05**

Beograd / Centar za promociju nauke i umetnosti

### **Kopaonik Biznis Forum 2011**

#### **„Održive reforme za održivi razvoj“**

Kopaonik / Savez ekonomista Srbije

### **CSR Forum**

međunarodna konferencija o društveno odgovornom poslovanju  
Beograd / SMart kolektiv

### **Konferencija TEDxNiš 2011**

skup raznovrsnih predavanja s ciljem  
razvijanja dubokoumnih diskusija i povezivanja prisutnih  
Niš / Suprima Niš

### **Film „Run for Life“ autora Mladena Matičevića**

Beograd / Preduzeće za proizvodnju i distribuciju Starhill d.o.o.

### **Knjiga „Iza kulisa“ autorke Šile Koronel (Sheila S. Coronel)**

Beograd / BIRN Srbija

### **Skupština Evropske federacije novinara**

Beograd / Nezavisno udruženje novinara Srbije

### **Blog Open 2011**

Novi Sad / Centar za nove medije LIBER

### **Naučni stručni skup „Energija i Agroprocesing 2011“**

Novi Sad / Vojvođansko društvo za poljoprivrednu tehniku



**NOVA ISKRA**  
dizajn inkubator

## **DONACIJE**

### **„Nova iskra“**

dizajn inkubator, centar za profesionalni razvoj  
i afirmaciju mladih industrijskih dizajnera  
Beograd / UG Kulturni Kod

### **Pokretanje socijalnog preduzetništva: Servis za pranje veša**

Šabac / Udruženje Caritas

### **Mladgrad 2011**

priznanje lokalnim samoupravama koje su najviše doprinele  
položaju mladih u toj lokalnoj zajednici  
Beograd / Građanske inicijative



## **Konkurs za najbolji medijski prilog na temu evropskih integracija**

Beograd / organizator: Kancelarija za evropske integracije

### **„Mesta u srcu”**

nagrade najpozitivnijim projektima građanske inicijative i najboljem lokalnom partnerstvu

Beograd / Fond Mesta u srcu

### **„Nagradivanje darovitih učenika koji su postigli vrhunske rezultate na takmičenjima u zemlji i inostranstvu”**

Novi Sad / Pokrajinski sekretarijat za sport i omladinu



### **Konferencija „Priznavanje stranih visokoškolskih kvalifikacija – put do ekonomije znanja”**

Beograd / Beogradski fond za političku izuzetnost

### **Medunarodna konferencija „Grafički dizajner: Autor ili univerzalni vojnik”**

Beograd / NVO Blokovi



### **Konferencija „How to Web Belgrade”**

Beograd / Udruženje „Inicijativa za unapređenje novih tehnologija u Jugoistočnoj Evropi – SEE ICT”

### **Konferencija „Danubia.IT”**

Novi Sad / Vojvođanski IKT klaster



### **„Drugачije lice Srbije”**

nedelja nauke, kulture i umetnosti Srbije na London School of Economics  
Beograd – London / Fond socijalne i demokratske inicijative FOSDI



### **„Interakcija” – međunarodni studentski filmski kamp**

Požega / UG Nezavisni filmski centar „FILMART”

### **„Primer 2011” drugo PR takmičenje studenata Vojvodine**

Novi Sad / Centar za odnose s javnošću Novog Sada

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

Alpbah, Austrija / Udruženje građana Inicijativna grupa Alpbah Beograd

### **„Umetnost i inkluzija”**

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



### **„Naša deca”**

projekat usmeren na senzibilizaciju ljudi na humanost i solidarnost, hraniteljstvo i usvajanje  
Beograd / UG Kula



### **Nacionalno Udruženje roditelja dece obolele od raka (NURDOR) – pomoć redovnim aktivnostima**

Beograd / NURDOR

### **„Umetnost nas spaja” – Inkluzija mladih MNRO**

Beograd / Kreativno edukativni centar za mentalno nedovoljno razvijene osobe KEC MNRO

### **„Forhend dobre volje” – humanitarna akcija bankara za decu**

Beograd / Teniski klub Partizan



### **Humanitarni bazar**

Beograd / Međunarodni klub žena

### **Radovi na genetskoj laboratoriji**

Beograd / Ginekološko akušerska klinika „Narodni front”

### **Obeležavanje 10 godina nagrade „Dimitrije Bašičević Mangelos”**

Novi Sad / Fond Ilija & Mangelos



### **Nacionalno finalno takmičenje u okviru programa „Banke u akciji”**

Beograd / Junior Achievement Serbia

### **„Novi folklor”**

putujuća izložba o bogatstvu kulturne baštine Srbije  
Beograd / Kulturni front

### **„Interkulturalnost u medijima” – trening za novinare**

Novi Sad / Nezavisno društvo novinara Vojvodine

### **„Ne bacaj – recikliraj”**

edukacija o značaju reciklaže i postavljanje kontejnera za reciklažu  
Petrovaradin / UG Komšija







## PROJEKTI U SARADNJI S 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 prirodnih nauka i tehničko-tehnoloških 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*

### Inkluzivni prodajni Božićni bazar

Novi Sad i Beograd  
*partner: ŠOSO „Milan Petrović”*

Mladi ste i kreativni?  
Uspešni i talentovani?  
Ili poznajete  
osobu koja jeste?  
Neka svi znaju za to!



**ERSTE**   
BANK  
Kod nas ste uvek prvi.

# GRI indikatori

	Ekonomski pokazatelji		2011. godina	
<b>EC 1</b> <b>Core</b>	<b>Generisana i distribuirana ekonomska vrednost</b>	<b>u 000 RSD</b>		
	Ukupni prihodi		<b>5.321.896</b>	
	Ukupni rashodi		<b>3.440.896</b>	
	Operativni rashodi		1.478.896	
	Rashodi u vezi sa zaposlenima		1.762.104	
	Rashodi u vezi sa obezbeivanjem kapitala		/	
	Rashodi u vezi sa obavezama prema državi		/	
	Troškovi amortizacije		172.440	
	Rashodi u vezi sa zajednicom		27.456	
	<b>Zaštita životne sredine</b>			
<b>EN 26</b> <b>Core</b>	<b>Inicijative za ublažavanje uticaja na životnu sredinu</b>			
	Inicijative pokrenute u periodu izveštavanja sa ciljem ublažavanja uticaja proizvoda/usluga na životnu sredinu	<b>da/ne</b>	Da	
	Ostvarene uštede, nastale kao rezultat pokrenutih inicijativa	<b>u RSD</b>		
	Struja		152.947,95	
	Gorivo		1.784.392,75	
	CO2		397.664,67	
<b>EN 30</b> <b>Add</b>	<b>Ukupni troškovi zaštite životne sredine</b>	<b>u RSD</b>	<b>23.555.926,52</b>	
	<b>Radna prava i zaposleni</b>			
<b>LA 1</b> <b>Core</b>	<b>Ukupan broj radno angažovanih, prema lokaciji i polu</b>	<b>broj</b>	Muškarci	Žene
	Beograd		135	179
	Novi Sad		135	356
	Ostalo		94	255
	Ukupno		364	790

	Broj zaposlenih prema vrsti ugovora	broj	Na određeno	Na neodređeno
	Beograd		12	251
	Novi Sad		17	434
	Ostalo		9	265
	Ukupno		38	950
	Broj zaposlenih prema tipu zaposlenja	broj	Puno radno vreme	Skraćeno radno vreme
	Beograd		262	1
	Novi Sad		450	1
	Ostalo		271	3
	Ukupno		938	5
	Struktura zaposlenih prema kategoriji i polu		Muškarci	Žene
	Rukovodioci		76	87
	Nerukovodioci		206	619
LA 3 Add	Beneficije	da/ne		
	Životno osiguranje		Da	
	Zdravstvena nega		Da	
	Naknada po osnovu invalidnosti ili nesposobnosti		Da	
	Porodijsko odsustvo		Da	
	Otpremnina pri odlasku u penziju		Da	
	Vlasništvo nad akcijama		Da	
LA 4 Core	Ukupan broj zaposlenih koji su obuhvaćeni Kolektivnim ugovorom	broj	988	
	Procenat ukupnog broja zaposlenih koji su obuhvaćeni Kolektivnim ugovorom	u %	100	
LA 10 Core	Ukupan broj sati obuke, prema kategoriji zaposlenih	broj sati		
	Rukovodioci		5.549,28	
	Nerukovodioci		16.052,72	
	Prosečan broj sati obuke godišnje po zaposlenom u svakoj od kategorija zaposlenih			
	Rukovodioci		34,04	
	Nerukovodioci		19,46	

	Sati obuke prema polu		Muškarci	Žene
	Ukupan broj sati		5.906,5	15.695,5
	Prosečan broj sati		20,95	22,23
<b>LA 12 Add</b>	<b>Procenat zaposlenih koji dobijaju redovnu ocenu radnog učinka i individualnog razvoja</b>	<b>u %</b>	<b>93,4</b>	
	<b>Zajednica</b>			
<b>SO 1 Core</b>	<b>Procenat lokaliteta i operacija/ aktivnosti kompanije na kojima postoje programi uključivanja lokalne zajednice, procene uticaja i razvoja</b>	<b>u %</b>		
	Procene uticaja na društvenu sredinu, uključujući i procene uticaja na rodna pitanja, zasnovana na participativnim procesima			40
	Procene i monitoring uticaja na životnu sredinu			50
	Javno objavljivanje rezultata procene uticaja na društvenu i životnu sredinu			50
	Razvojni programi u lokalnoj zajednici, zasnovani na potrebama te zajednice			100
	Planovi uključivanja stejkholdera, zasnovani na mapiranju stejkholdera			50
	Konsultativna tela širokog sastava i procesi u lokalnoj zajednici, koji uključuju ugrožene grupe			100
	Radni savet i druga reprezentativna tela koja se bave uticajem na zaposlene, npr. bezbednošću i zdravljem zaposlenih na radu			50
	Formalne žalbene procedure na lokalnom nivou			100
	<b>Odgovornost za proizvod</b>			
<b>PR 3 Core</b>	<b>Postojanje procedura o informisanju o proizvodima/uslugama</b>	<b>da/ne</b>		
	Informacije o vrsti depozita/kredita			Da
	Informacije o visini i promenljivosti godišnje nominalne kamatne stope			Da
	Informacije o efektivnoj kamatnoj stopi			Da



	Informacije o valuti u kojoj se ugovara depozit/kredit		Da
	Informacije o periodu na koji se ugovara depozit/kredit		Da
	Informacije o kriterijumu za indeksiranje depozita/kredita		Da
	Informacije o ukupnom iznosu depozita/kredita		Da
	Informacije o svim troškovima koji padaju na teret korisnika		Da
	Procenat proizvoda koji podležu navedenim procedurama *	<b>u %</b>	100
<b>PR 5 Add</b>	<b>Kompanija sprovodi istraživanja zadovoljstva klijenata</b>	<b>da/ne</b>	<b>Da</b>
<b>PR 6 Core</b>	<b>Programi za poštovanje zakona, standarda i dobrovoljnih kodeksa koji se odnose na marketinške komunikacije</b>	<b>da/ne</b>	<b>Da</b>
<b>PR 8 Add</b>	<b>Ukupan broj osnovanih žalbi u vezi sa povredama privatnosti kupaca ili gubitkom ličnih podataka o kupcu</b>		<b>0</b>

\*Podaci se odnose na depozitne i kreditne proizvode, koji su među najzastupljenijim proizvodima Banke.

# GRI indeks

GRI Indeks		Strana
<b>1. STRATEGIJA I ANALIZA</b>		
1.1. Uvodna reč generalnog direktora		2, 3
1.1. Strateški pristup	Odgovor nije obavezan za C nivo.	12, 13, 18
<b>1. PROFIL KOMPANIJE</b>		
1.1. Naziv kompanije		12
1.1. Osnovni brendovi, proizvodi, usluge		12,13
1.1. Operativna struktura		11
2.4. Lokacija centrale kompanije		12
2.5. Broj zemalja u kojima kompanija posluje		11, 13
2.6. Pravna forma i priroda vlasništva		14
2.7. Tržišta na kojima kompanija posluje		13
2.8. Veličina kompanije		12, 13
2.9. Značajne promene u periodu izveštavanja		/
2.10. Nagrade		23
<b>2. PARAMETRI IZVEŠTAJA</b>		
1.1. Period izveštavanja		8
3.2. Datum poslednjeg izveštaja		8
3.3. Ciklus izveštavanja		8
3.4. Kontakt osoba		8
3.5. Metodologija izrade izveštaja, materijalnost i određivanje sadržaja izveštaja		4, 5, 6, 7
3.6. Granice izveštaja		4
3.7. Relevantnost izveštaja		4, 5
3.8. Principi kvaliteta izveštaja		6, 7
3.9. Tehnike merenja i izračunavanja	Odgovor nije obavezan za C nivo.	/
3.10. Matrica materijalnosti		6, 7
3.11. Izmene u odnosu na prethodni izveštaj koje se tiču granica, opširnosti ili metoda merenja		4, 5
3.12. Verifikacija izveštaja	Nije obavezna za C nivo.	/

<b>3. UPRAVLJANJE, OBAVEZE I UKLJUČENOST STEJKHOLDERA</b>		
<b>Upravljanje</b>		
4.1. Upravljačka struktura, mandat i sastav najvišeg upravljačkog tela i njegovih odbora		<b>14</b>
4.2. Procenat žena u upravljačkim telima		<b>14</b>
4.3. Da li predsednik najvišeg upravljačkog tela ujedno ima i izvršnu funkciju		<b>14</b>
4.4. Kako zaposleni i akcionari komuniciraju sa najvišim upravljačkim telima		<b>16</b>
4.5. Povezanost između nadoknada za bord i viši menadžment i performansi kompanije	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>/</b>
4.6. Sukobi interesa	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>/</b>
4.7. Procedure za imenovanje članova borda	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>14</b>
1.8. Politike i strategije	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>/</b>
1.1. Kako nadzorni organ kontroliše upravljanje održivošću	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>/</b>
4.10. Kako se evaluira rad borda	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>/</b>
<b>Obaveze prema spoljnim inicijativama</b>		
4.11. Upravljanje rizicima	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>/</b>
4.12. Privrženost eksterno razvijenim principima	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>4, 5</b>
4.13. Članstvo u udruženjima	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>19, 20, 21, 23</b>
<b>Uključenost stejkholdera</b>		
4.14. Lista uključenih stejkholdera		<b>19</b>
4.15. Proces za definisanje stejkholdera		<b>6, 19</b>
4.16. Pristup uključivanju stejkholdera	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>/</b>
4.17. Glavne teme koje su stejkholderi pokrenuli	<b>Odgovor nije obavezan za C nivo.</b>	<b>/</b>
<b>4. OBLASTI I INDIKATORI</b>		
<b>Ekonomski indikatori</b>		
<b>EC1</b> Direktna generisana i distribuirana ekonomska vrednost		<b>12, 13, 65</b>
<b>Životna sredina</b>		
<b>EN 26</b> Inicijative za ublažavanje uticaja proizvoda i usluga na životnu sredinu		<b>55, 56, 57, 65</b>
<b>EN 30</b> Ukupni troškovi i ulaganja u zaštitu životne sredine prema vrsti.		<b>65</b>

<b>Radna prava i zaposleni</b>		
<b>LA 1</b> Ukupna radna snaga		<b>24, 65, 66</b>
<b>LA 3</b> Beneficije osigurane zaposlenima sa punim radnim vremenom		<b>30, 66</b>
<b>LA 4</b> Procenat zaposlenih obuhvaćenih kolektivnim ugovorom		<b>34, 66</b>
<b>LA 10</b> Ukupan broj sati obuke prema kategoriji zaposlenih		<b>29, 66, 67</b>
<b>LA 12</b> Procenat zaposlenih koji dobijaju redovnu ocenu radnog učinka i individualnog razvoja		<b>29, 67</b>
<b>Lokalna zajednica</b>		
<b>SO 1</b> Procenat lokaliteta i operacija/aktivnosti kompanije na kojima postoje programi uključivanja lokalne zajednice, procene uticaja i razvoja		<b>47, 67</b>
<b>Odgovornost za proizvod</b>		
<b>PR 3</b> Vrsta podataka o proizvodu/usluzi definisanih kompanijskim pravilima i procedurama i procenat značajnih proizvoda i usluga podložnih takvim informativnim zahtevima		<b>39, 67, 68</b>
<b>PR 5</b> Prakse vezane za zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate istraživanja zadovoljstva kupaca		<b>38, 39, 68</b>
<b>PR 6</b> Programi za poštovanje zakona, standarda i dobrovoljnih kodeksa koji se odnose na marketinške komunikacije, uključujući oglašavanje, promocije i sponzorstva		<b>40, 68</b>
<b>PR 8</b> Ukupan broj osnovanih žalbi u vezi sa povredama privatnosti kupaca ili gubitkom ličnih podataka o kupcu		<b>39, 68</b>
<b>GRI indikatori</b>		<b>65, 66, 67, 68</b>
<b>GRI indeks</b>		<b>69, 70, 71</b>
<b>Tabela GRI nivoa</b>		<b>5</b>



**Banka – to su ljudi!**  
**Erste Bank a. d. Novi Sad**  
**Izveštaj o društveno odgovornom**  
**poslovanju za 2011. godinu**

**Glavni i odgovorni urednik**

Andrea Brbakić

**Redakcija**

Sonja Konakov  
Mirjana Šakić  
Ana Devetak  
Vojislav Stevanović  
Milica Šarčanski  
Vladimir Todorović  
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** 1200

**Štampa**

Stojkov, Novi Sad



CIP – Katalogizacija u publikaciji  
Biblioteka Matice srpske, Novi Sad

336.712 (497.113 Novi Sad) "2011" (060.55)

Erste Bank (Novi Sad)  
Banka – to su ljudi! : izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2011. godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad. – Novi Sad : Erste Bank, 2012 (Novi Sad : Stojkov). – 72 str. : ilustr. ; 28cm

Tiraž 1.200.


ISBN 978-86-912019-5-1

a. Erste Bank (Novi Sad) – Poslovanje – 2011  
– Izveštaji

COBISS.SR-ID 272498695



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  
ROE  
DE  
NIEUW