



# BANKA TO SU LJUDI!

ISSN 2334-8585

---

**ERSTE BANK A. D. NOVI SAD /  
IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2014. GODINU**

---

**ERSTE**   
Bank

## Кредит

Када ти се одлучиш живети да путује аутомобилом или кући, и немашу довољно новца за то, шта ти чини да изабереš или да потражиш новац од банке. Овај новац позивамо га банком кредитом. За кредит банке тражиш гарантовање, а она ти каже колико га. Током разговора испитују те како ти се одвијају кредит и какаву је дужину отплате кредита и колико су веће. Ако си се на пример, узео кредит од 200.000 динара, месечно платиш нешто од 200.000 динара илп 220.000 динара, зависи од стапне процента.



# SADRŽAJ

2

Uvodna reč (Slavko Carić)

3

Uvodna reč (Andrea Brbakić)

4

Kako čitati ovaj Izveštaj?

6

Profil kompanije

6

Erste Grupa – Tradicija odgovornosti

9

Erste Banka u Srbiji –  
Održivost kao misija

11

Strateški pristup društveno  
odgovornom poslovanju

23

Poplave u Srbiji –  
reagovanje u vanrednoj situaciji

26

Dobro korporativno upravljanje

42

Naši ljudi

53

Odgovorni prema klijentima

66

Sugrađani u zajednicama  
u kojima poslujemo

80


Odgovorni prema životnoj sredini

88

O Izveštaju

94

GRI indeks i GRI indikatori



**BANKA  
TO SU  
LJUDI!**

---

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju  
za 2014. godinu

---



# Uvodna reč SLAVKO CARIĆ

PRESEDNIK IZVRŠNOG ODBORA ERSTE BANK A. D. NOVI SAD

Drage kolege i prijatelji,

U godini za nama međusobna povezanost ekonomskih i socijalnih izazova, kao i izazova povezanih s narušavanjem zdrave životne sredine, bila je u mnogim delovima sveta vidljivija nego ikad. Suočene s kompleksnim i globalnim pitanjima održivog razvoja, kompanije se okreću drugačijem konceptu ekonomskog rasta, koji podrazumeva brigu o prirodnoj sredini, socijalnoj uključenosti i razvoju ljudskih potencijala.

Ista situacija je i u Srbiji – prošlogodišnje katastrofalne poplave i njihove posledice, koje još osećaju naši sugrađani i naša ekonomija, još jednom su ukazale na potrebu za saradnjom svih sektora u rešavanju urgentnih pitanja. U toj teškoj situaciji nastojali smo da brzom reakcijom pružimo pomoć svima koji su bili pogođeni, bilo da je reč o našim klijentima, zaposlenima i njihovim porodicama, ili lokalnim zajednicama u kojima poslujemo. Za klijente iz ugroženih područja pripremili smo sveobuhvatan program olakšica, čiji je najznačajniji element šestomesečni moratorijum na otplatu kredita, koji je iskoristilo 105 naših klijenata. Pored

toga, učestvovali smo u zajedničkim akcijama, a neke smo i sami inicirali, u međusektorskim udruženjima čiji smo članovi – Globalnom dogovoru Ujedinjenih nacija i Forumu za odgovorno poslovanje.

Društvena odgovornost sastavni je deo naših poslovnih procesa. Kao finansijska institucija, imamo posebnu odgovornost da podstičemo održiv ekonomski rast i razvoj. Zbog toga je identifikacija socioekoloških rizika sastavni deo naših uobičajenih sistema procene i upravljanja rizicima, dok smo istovremeno posvećeni podršci i obezbeđivanju povoljnih uslova za projekte koji doprinose održivom razvoju, kao što su ulaganje u obnovljive izvore energije, razvoj socijalnog preduzetništva i podrška mladima u započinjanju sopstvenog biznisa. Otkako smo 2009. godine započeli s finansiranjem projekata obnovljivih izvora energije, u ovu oblast uložili smo preko 46 miliona evra, dok socijalna preduzeća i mlade preduzetnike podržavamo ne samo kroz pristup povlašćenim kreditima već i pružanjem mentorske podrške. Kada je reč o poslovima sa stanovništvom, u 2014. godini smo posebnu pažnju posvetili onlajn kanalima komunikacije i uslugama, povećavajući na taj način pristupačnost finansijskih proizvoda, i odgovarajući na savremene potrebe klijenata.

Učešće u međusektorskim inicijativama i javnoj diskusiji o prioritetnim pitanjima za nas predstavlja strateško opredeljenje, o čemu govori naše aktivno članstvo u mrežama posvećenim promociji odgovornog poslovanja od njihovog osnivanja u Srbiji. Sastavni deo naše strategije čine i merenje napretka i transparentno izveštavanje o nefinansijskim rezultatima – izveštaj koji je pred vama sedmi je

godišnji izveštaj Erste Banke o društveno odgovornom poslovanju. Ove godine napravili smo korak dalje u sveobuhvatnosti i transparentnosti izveštavanja – među prvim smo kompanijama u Srbiji koje su primenile novu, G4 verziju smernica za izveštavanje Global Reporting Initiative (GRI). Osim što pružaju sistematičan i precizan uvid u učinak kompanije u svim oblastima održivog poslovanja, ove smernice poseban akcenat stavljaju na izveštavanje o praksama dobrog korporativnog upravljanja, kao i na prošireno razumevanje odgovornosti kompanije koje uključuje i uticaje ostvarene posredstvom lanca dobavljača.

Sveobuhvatan pregled rezultata Erste Banke koji ovaj izveštaj pruža, izražava naše dugogodišnje opredeljenje da društvenu odgovornost smatramo ne samo neodvojivim delom poslovanja već i neophodnim preduslovom za uspeh. Zbog toga ćemo i u narednom periodu ostati na istom putu, stalno podižući povezanost društvene odgovornosti i poslovanja na viši nivo.

Srdačno,  
Slavko Carić





# Uvodna reč ANDREA BRBAKLIĆ

DIREKTORKA SLUŽBE KOMUNIKACIJA I SLUŽBE LJUDSKIH RESURSA

im omogući najbolje uslove za ostvarivanje njihovih potencijala, te smo tako u razvoj i obuke za zaposlene u 2014. uložili preko 38 miliona dinara, uz više od 15.000 sati realizovanih obuka.

Tokom 2014. razvijali smo i nov pristup podršci zajednici – objedinili smo sve naše dosadašnje dobro poznate donatorske programe, dali im novu formu i potpuno ih prilagodili novom digitalnom dobu. Projekte kojima će biti deljene donacije ubuduće ćemo birati javnim procesom preko platforme superste.net, koja je lansirana početkom 2015. godine.

Na kraju, kada govorimo o protekloj godini, moramo se osvrnuti na posledice katastrofalnih poplava koje su zadesile našu zemlju i ceo region. Kao i mnogo puta do sada u sličnim situacijama, solidarnost i aktivizam koje su naši sugrađani pokazali, jedina su lepa slika koju pamtimo iz tih sumornih dana. Izuzetno sam ponosna na naše zaposlene koji su se kao volonteri uključili u čak pet akcija usmerenih na pomoć Obrenovcu. Naše kolegice i kolege su takođe, od prvog dana vanredne situacije, svoje vreme i znanje stavili na raspolaganje Crvenom krstu, pomažući evakuisanima. Volonteri Erste Banke su donirali skoro 600 sati kako bi pomogli ljudima iz ugroženih područja. Pored toga, u saradnji sa sindikatom Erste Banke, otvoren je namenski račun na kome je individualnim donacijama zaposlenih i donacijom Banke prikupljeno više od 1,5 miliona dinara koji su usmereni na obnovu kuća naših zaposlenih i njihovih porodica koje su oštećene u poplavama. O strateškom pristupu Banke ka ugroženim područjima možete čitati u

posebnom odeljku ovog izveštaja posebnom odeljku ovog izveštaja posvećenom reagovanju u vanrednoj situaciji, uz nadu da se ona više nikada neće ponoviti.

Nadam se da ćete na stranicama koje slede, pored korisnih informacija, pronaći i inspiraciju da nam se pridružite u inicijativama usmerenim na izgradnju boljeg i održivijeg društva. Našu inspiraciju svih ovih godina predstavljaju sugestije i podrška svih naših partnera, kojima i ovog puta srdačno zahvaljujem.

Srdačno vaša,  
Andrea Brbaklić

Dragi prijatelji,

Pred vama je sedmi izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Banke, koji pripremamo s ciljem da svim partnerima i zainteresovanim stranama transparentno predstavimo svoj učinak u svim ključnim oblastima – na tržištu, u radnom okruženju i u lokalnim zajednicama. Pored otvorene komunikacije, izveštavanje nam omogućava i da iz godine u godinu pratimo postignute rezultate, planirajući naredne korake i unapređenja, upravo zato ga i kontinuirano unapređujemo.

U protekloj godini nastavili smo da pružamo klijentima niz inkluzivnih proizvoda i usluga, i da doprinosimo finansijskom opismenjavanju. Izuzetno visok indeks zadovoljstva klijenata od čak 91 odsto, govori nam da smo na pravom putu. To ne bi bilo moguće ostvariti bez posvećenosti i inovativnosti naših zaposlenih, koji čine da Banka bude prepoznata kao pouzdan partner klijentima i zajednicama u kojima smo prisutni. Svesna vrednosti koju zaposleni donose, Banka nastoji da ih podrži u profesionalnom i ličnom razvoju i da

# KAKO ČITATI OVAJ IZVEŠTAJ?

Dosledna svom primarnom opredeljenju da stvara dodatnu vrednost za sve svoje zainteresovane strane, Erste Banka, kao i prethodnih šest godina, objavljuje svoj izveštaj o društveno odgovornom poslovanju (DOP) za proteklu 2014. godinu. U trenutku kada transparentnost dobija novi, suštinski značaj, namera Banke je da pokaže kako se DOP strategija efikasno može implementirati u sve oblasti poslovanja, ako se održivost posmatra kao integralni deo biznis strategije, s ciljem da se postigne uravnoteženost između odgovornog i profitabilnog poslovanja.

Svim čitaocima preporučujemo da izveštaj posmatraju kao celinu, kako bi stekli kompletnu i jasnu sliku o aktivnostima Banke i ostvarenom napretku, njenom identitetu i vrednostima u kojima se prepoznaje i koje promovise. Ako ipak odlučite da svoju pažnju posvetite određenim delovima, verujemo da ćete i na taj način dobiti kvalitetan uvid u teme koje za vas imaju najveći značaj i koje su, upravo zbog toga, dobile zasluženno mesto među prioritetima Banke.

## AKO STE...

### Predstavnik biznis sektora

Pogledajte kako Erste Banka postiže održivost svog poslovanja i preuzima ulogu lidera u promovisanju najboljih poslovnih i DOP praksi, kao i koliko direktno i indirektno doprinosi ekonomskom i društvenom razvoju zemlje.

- FINANSIJSKI REZULTATI I UČEŠĆE U UDRUŽENIM INICIJATIVAMA: „PROFIL KOMPANIJE”, STRANA 6.
- NAJVEĆI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U OBLASTI ODRŽIVOSTI: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U”, STRANA 11.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE U ISTOIMENOM ODELJKU: „DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE”, STRANA 26.

### Kolega iz bankarskog sektora

Pogledajte kako Erste Banka razvija svoj pristup upravljanju rizicima, s posebnim osvrtom na socioekološke rizike. Takođe, pročitajte više o aktivnom angažovanju Banke u sektorskim i drugim poslovnim i DOP udruženjima, kao i naprednim praksama u odnosu s klijentima, pre svega u oblasti onlajn kanala komunikacije i usluga.

- NAJVEĆI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U OBLASTI ODRŽIVOSTI: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U”, STRANA 11.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE: „DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE”, STRANA 26.
- UČEŠĆE U UDRUŽENIM INICIJATIVAMA: „PROFIL KOMPANIJE”, STRANA 6.
- ODNOSI S KLIENTIMA: „ODGOVORNI PREMA KLIENTIMA”, STRANA 53.

### Zaposleni u Erste Banci

Pogledajte koje mogućnosti za razvoj Erste Banka pruža kao odgovoran poslodavac, koje vam vrste podrške stavljaju na raspolaganje Banka i Sindikat, kao i koje kanale interne komunikacije koristimo i kako nam se možete pridružiti u volonterskim akcijama.

- „NAŠI LJUDI”, STRANA 42.

## Klijent Banke

Pogledajte više detalja o širokom portfoliju proizvoda i usluga osmišljenih prema potrebama savremenih klijenata, brizi o zadovoljstvu klijenata i transparentnoj komunikaciji. Upoznajte se i s poslovnim rezultatima Banke i njenim doprinosom društvenom proizvodu, s poslovnom filozofijom, korporativnim vrednostima i dobrim praksama upravljanja.

- PROIZVODI I USLUGE, ZADOVOLJSTVO KLIJENATA I TRANSPARENTNA KOMUNIKACIJA: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 53.
- FINANSIJSKI REZULTATI: „PROFIL KOMPANIJE“, STRANA 6.
- DOP STRATEGIJA I NAJVEĆI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U OBLASTI ODRŽIVOSTI: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U“, STRANA 11.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE: „DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE“, STRANA 26.

## Naš sugrađanin

Pogledajte na koji način Erste Banka doprinosi razvoju lokalnih zajednica i zaštiti prirodnog okruženja, kao i kako utičemo na širi socioekonomski razvoj.

- INICIJATIVE REALIZOVANE U LOKALNIM ZAJEDNICAMA: „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 66.
- INICIJATIVE ZA ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE: „ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI“, STRANA 80.
- DOP STRATEGIJA I NAJVEĆI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U OBLASTI ODRŽIVOSTI: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U“, STRANA 11.

## Predstavnik javnog sektora

Pogledajte kako Erste Banka doprinosi celokupnom društvenom i ekonomskom razvoju zemlje, pružajući podršku različitim segmentima privrede, s posebnim akcentom na razvoju preduzetništva, promovišući zajedničke društvene vrednosti.

- FINANSIJSKI REZULTATI: „PROFIL KOMPANIJE“, STRANA 6.
- NAJVEĆI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U OBLASTI ODRŽIVOSTI: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U“, STRANA 11.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE: „DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE“, STRANA 26.
- PODRŠKA PRIVREDI: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 53.

## Predstavnik poslovnog udruženja

Pogledajte kakva je uloga Banke u udruženim inicijativama čiji je član i koji su najznačajniji uticaji i rezultati postignuti na ovaj način, zajedničkim delovanjem odgovornih aktera. Uz to, možete se dodatno informisati o ostvarenim poslovnim rezultatima, etičnom ponašanju na tržištu i dobrim praksama upravljanja.

- FINANSIJSKI REZULTATI I UČEŠĆE U UDRUŽENIM INICIJATIVAMA: „PROFIL KOMPANIJE“, STRANA 6.
- NAJVEĆI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U OBLASTI ODRŽIVOSTI: „STRATEŠKI PRISTUP DOP-U“, STRANA 11.
- DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE: „DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE“, STRANA 26.

## Predstavnik medija

Pogledajte kako je Banka uskladila marketing strategiju s principima odgovornog poslovanja i kako je unapredila eksterne komunikacije. Dodatno, pronaći ćete mnogo interesantnih tema značajnih za širu zajednicu, kao što su platforma SUPERSTE, nagrada „Zelene ideje“, i programi finansijskog opismenjavanja.

- MARKETING I EKSTERNE KOMUNIKACIJE: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 53.
- INICIJATIVE OD ZNAČAJA ZA ZAJEDNICU: „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 66.

## Predstavnik nevladinog sektora

Pogledajte detaljne informacije o lokalnim inicijativama usmerenim na mlade, s fokusom na osnaživanju preduzetništva mladih i kulturnoj decentralizaciji, kao i više o finansijskoj inkluziji i opismenjavanju marginalizovanih grupa. Osim toga, može vas zanimati odgovornost Banke u upravljanju prirodnim resursima, razvijene prakse odgovornog finansiranja, kao i volonterski angažman na koji je Banka posebno ponosna.

- INICIJATIVE REALIZOVANE U LOKALNIM ZAJEDNICAMA: „SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO“, STRANA 66.
- INICIJATIVE ZA ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE: „ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI“, STRANA 80.
- ODGOVORNO FINANSIRANJE: „ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA“, STRANA 53.
- VOLONTERSKE AKTIVNOSTI: „NAŠI LJUDI“, STRANA 42.

# 1 • PROFIL KOMPANIJE

## 1 • 1 Erste Grupa – Tradicija odgovornosti

Iz uverenja da je ispunjenje ekonomskih ciljeva moguće samo u naprednim i stabilnim zajednicama, u Beču je 1819. godine nastala Erste Grupa, tada kao „Erste österreichische Spar-Casse“. Osnivači ove prve privatne štedionice želeli su da izgrade finansijsku instituciju otvorenu prema svima, pa je tako po prvi put osobama s niskim primanjima omogućeno da otvore bankovne račune. Štedionica se razvila u Erste Grupu, a njen pravni naslednik je 2003. godine osnovana ERSTE Fondacija, koja je danas najveći pojedinačni akcionar Grupe. Više o ERSTE Fondaciji i njenim aktivnostima u Srbiji pročitajte u poglavlju „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo“, na stranama 78–79.

### Strategija

Od kada je 1997. godine započela strateško širenje poslovanja sa stanovništvom na zemlje Centralne i Istočne Evrope (CIE), baza klijenata Erste Grupe povećala se zahvaljujući brojnim akvizicijama i organskom rastu sa 600.000 na 16,2 miliona. Danas ona održava poziciju jedne od najvećih finansijskih institucija u Centralnoj i Istočnoj Evropi kada je reč o broju klijenata i ukupnoj aktivi.

Ključni segment poslovanja Grupe čine poslovi sa stanovništvom, a pored toga delatnosti Grupe uključuju i savetodavne usluge i podršku za korporativne klijente u finansiranju, investicijama i pristupu međunarodnim tržištima kapitala, finansiranje javnog sektora i operacije na međubankarskom tržištu.

### Ukratko o Erste Grupi:

- Opslužuje 16,2 miliona klijenata
- Zapošljava oko 45.000 ljudi
- Posluje u 2.800 filijala u 7 zemalja.

### Poslovna pozicija Erste Grupe:

- Jedan od vodećih pružalaca finansijskih usluga u istočnom delu Evropske unije
- Među TOP 3 banke u Austriji, Češkoj, Rumuniji, Slovačkoj, Hrvatskoj i Mađarskoj
- Lider u inovacijama u poslovanju sa stanovništvom na matičnom tržištu u Austriji.





---

„Na našu neto dobit prošle godine uticala su dva faktora: situacija u pogledu rizika u Rumuniji i devizni krediti u Mađarskoj. U obe zemlje smo ta pitanja rešili“, objasnio je Andreas Trajhl, generalni direktor Erste Grupe na prezentaciji finansijskih rezultata za 2014. godinu. „Poslovanje u našim ostalim zavisnim bankama odvijalo se vrlo dobro, s obzirom na teško okruženje. Po prvi put od 2011. godine vidimo znatno povećanje kreditiranja za milijardu evra – istovremeno je nastavio da se poboljšava kvaliteta kredita. S obzirom na našu snažnu poziciju kapitala i likvidnosti, očekujemo da se taj trend nastavi u 2015. godini. Povratak na profitabilnost u četvrtom kvartalu pokazuje da smo sredinom 2014. godine preduzeli teške ali prave mere,“ dodao je Trajhl.

---



#### **Ključni rezultati poslovanja u 2014:**

- Bilansna suma: 196,3 milijarde evra
- Operativna dobit: 3.090,7 miliona evra
- Neto dobit: - 1.442,0 miliona evra
- Prinos na kapital: 0,1%

Detaljan finansijski izveštaj Erste Grupe dostupan je na adresi

[www.erstegroup.com](http://www.erstegroup.com)



### **Erste Grupa među najbolje kapitalizovanim velikim austrijskim bankama**

Erste Grupa je bez problema prošla analizu kvaliteta aktive (AQR) i s tim povezani stres test koje su sprovele Evropska centralna banka (ECB), odnosno Evropska uprava za bankarstvo (EBA), čime je potvrdila status jedne od najbolje kapitalizovanih velikih austrijskih banaka. Sveobuhvatna ocena je težak test, posebno s obzirom na stroge scenarije stresa koji se koriste za određene zemlje u Centralnoj i Istočnoj Evropi (CIE). Ostvareni rezultat pokazuje da je naša Grupa adekvatno kapitalizovana i da posluje na bazi ispravnog poslovnog modela u CIE, što nam daje solidnu osnovu da postignemo svoje ciljeve u 2015. i narednim godinama.

**EKSTENZIVNO PRISUSTVO U CENTRALNOJ I ISTOČNOJ EVROPI**

**ČESKÁ  
SPORITELNA A.S.**

ČEŠKA  
broj filijala: 644  
broj klijenata: 5,0 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 25,7 %  
kreditni stanovništva: 23,3 %

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

AUSTRIJA  
broj filijala: 964  
broj klijenata: 3,4 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 18,1 %  
kreditni stanovništva: 19,1 %

**ERSTE BANK  
CROATIA  
ERSTE &  
STEIERMÄRKISCHE  
BANK D.D.**

HRVATSKA  
broj filijala: 158  
broj klijenata: 1,1 milion  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 12,9 %  
kreditni stanovništva: 13,8 %

**SLOVENSKÁ  
SPORITEL'ŇA, A.S.**

SLOVAČKA  
broj filijala: 292  
broj klijenata: 2,4 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 26,4 %  
kreditni stanovništva: 26,9 %

**ERSTE BANK  
HUNGARY ZRT.**

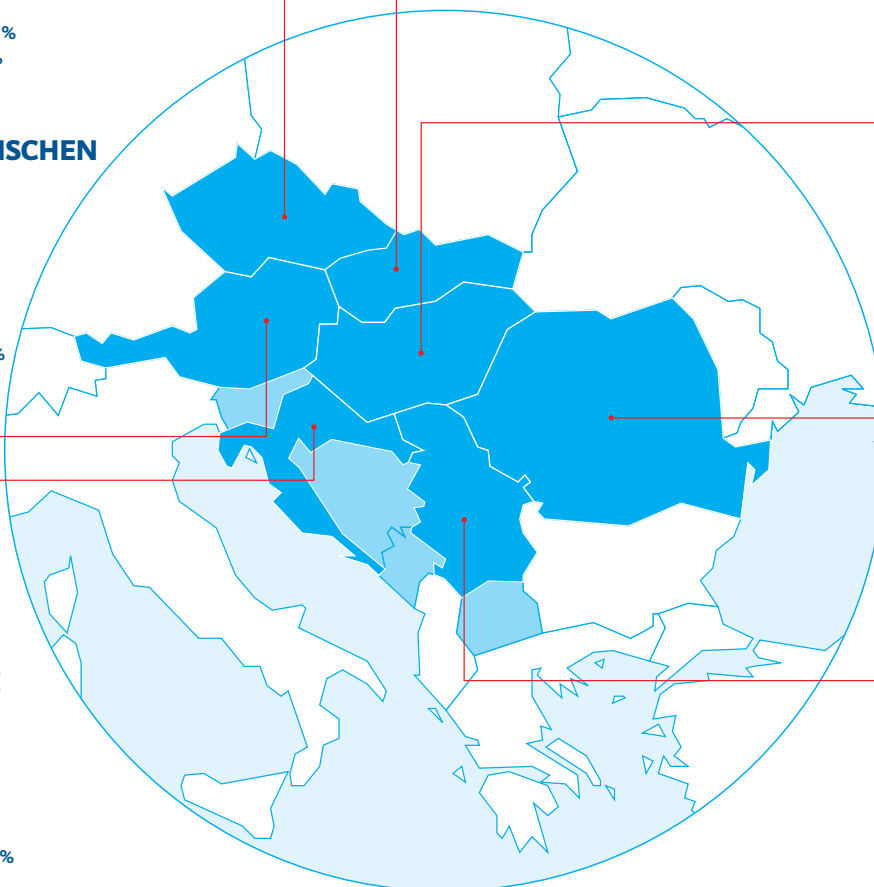
MAĐARSKA  
broj filijala: 128  
broj klijenata: 0,9 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 6,4 %  
kreditni stanovništva: 15,2 %

**BANCA COMERCIALĂ  
ROMÂNĂ S.A.**

RUMUNIJA  
broj filijala: 538  
broj klijenata: 3,0 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 16,8 %  
kreditni stanovništva: 18,1 %

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

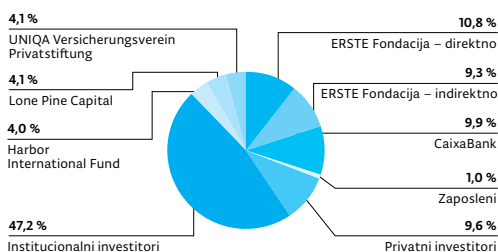
ERSTE BANK a. d. Novi Sad  
broj filijala: 71  
broj klijenata: 0,4 miliona  
tržišni udeo  
depoziti stanovništva: 3,1 %  
kreditni stanovništva: 3,5 %



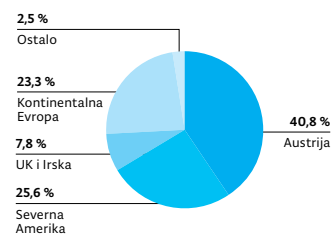
**Indeksi održivosti**

Erste Grupa je od 2008. godine uključena u indeks održivosti Bečke berze, VONIX, 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. Napori i inicijative Erste Grupe u oblasti DOP-a prepoznati su ponovo 2011, kada je Grupa uključena u novi indeks održivosti, STOXX Global ESG Leaders Index, koji čini 300 najbolje rangiranih kompanija širom sveta, kada je reč o održivosti.

**STRUKTURA AKCIONARA NA DAN  
31. 12. 2014. PO INVESTITORIMA (U%)**



**STRUKTURA AKCIONARA NA DAN  
31. 12. 2014. PO REGIONIMA (U%)**



# 1 • 2 Erste Banka u Srbiji – Održivost kao misija

**Erste Bank a. d. Novi Sad (sa sedištem u Novom Sadu) deo je Erste Bank Grupe, koja u Srbiji posluje od 2005. godine kada je preuzela većinski deo akcija Novosadske banke, najstarije finansijske institucije u našoj zemlji, osnovane 1864. godine.**

Erste Banka pruža sveobuhvatnu podršku stanovništvu i privredi Srbije s ciljem ostvarivanja njihovih finansijskih potreba i ciljeva. Principi poslovanja, koji podrazumevaju fokusiranje na stalno poboljšavanje usluge klijentima, osmišljavanje i plasiranje inovativnih proizvoda koji prate savremene tendencije života i poslovanja, te konstantno unapređivanje unutrašnje organizacije i efikasnosti čine osnovu poslovanja Banke.

Društvena odgovornost je duboko integrisana i u identitet Banke u Srbiji, i ključni je deo njene misije da stvara održivu vrednost za sve svoje zainteresovane strane, pružajući univerzalne finansijske usluge i da, zajedno s njima, aktivno doprinosi razvoju lokalne zajednice i društva u celini, što poslovanje Banke čini dugoročno održivim.

## **Ukratko o Erste Bank a. d. Novi Sad (na dan 31. 12. 2014):**

- Opslužuje preko 355.000 klijenata
- Ima 992 zaposlenih
- Posедуje mrežu od 71 poslovne jedinice za rad sa stanovništvom i četiri centra za rad s pravnim licima.

## **Strateški ciljevi Erste Banke:**

- Biti Banka prvog izbora za svoje klijente
- Postati prepoznat kao dugoročni partner srednje klase koja se razvija u Srbiji
- Neprestano povećavati udele na tržištu u ključnim segmentima poslovanja s fizičkim licima i preduzetnicima.

## **Vrednosti Erste Banke:**

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

## **Ključni rezultati poslovanja u 2014:**

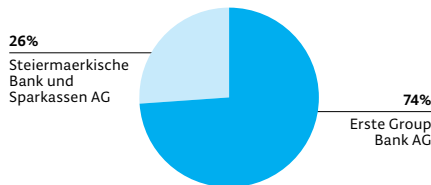
- **Kreditni stanovništvu i mikro klijentima** uvećani za 11,3% u odnosu na kraj 2013. godine i iznose 30 milijardi dinara; **depoziti** stanovništva i mikro klijenata porasli za 20,9% na 38,9 milijarde dinara
- **Kreditni pravnim licima** niži za 0,9% u odnosu na kraj 2013. godine i iznose 37,7 milijardi dinara; **depoziti** pravnih lica umanjani za 2,3% i iznose 20,5 milijardi dinara
- **Prihodi od kamata** viši za 2,4% u odnosu na kraj 2013. godine i iznose 4.576,9 miliona dinara, dok su **prihodi od naknada i provizija** uvećani za 3,1% i iznose 1.748,5 miliona dinara
- **Neto dobit** na kraju 2014. godine iznosi **273 miliona dinara**, što je za 74,3% manje u odnosu na kraj prošle godine, kada je iznosila 1.063,9 miliona dinara
- **Bilansna suma** uvećana je za 0,2%, s 97,6 milijardi dinara na kraju 2013. godine na **97,8 milijardi dinara** na kraju 2014. godine.

„Jedan od poslovnih prioriteta u prošloj godini bilo je jačanje bilansa banke jednokratnim povećanjem troškova rezervisanja za određene rizičnije plasmane. Iako je ovaj potez uticao na profitabilnost, omogućio nam je da u 2015. godinu uđemo s velikom stabilnošću. U pogledu usluge klijentima, intenzivno smo radili na promociji upotrebe novih tehnologija u bankarstvu, i nastavili pozicioniranje na liderskom mestu u finansiranju projekata obnovljivih izvora energije. Nastavili smo i intenzivno ulaganje u zajednicu“, izjavio je Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Bank a. d. Novi Sad prilikom predstavljanja godišnjih rezultata.

Detaljan finansijski izveštaj možete pogledati na sajtu Banke:

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

## STRUKTURA AKCIONARA NA DAN 31. 12. 2014. PO INVESTITORIMA



Ostale kompanije članice Erste Grupe u Srbiji:



U 2014. godini došlo je do promene u vlasničkoj strukturi osnovnog kapitala S lizinga. Erste Bank a. d. Novi Sad, Srbija, na osnovu ugovora o kupovini i prenosu udela sa Steiermärkische Bank und Sparkassen AG i Erste Group Immo-rent International Holding GmbH Beograd d.o.o, stekla je 75% udela u osnovnom kapitalu kompanije S leasing d.o.o. i time postala većinski vlasnik. Preostali udeo od 25% i dalje je u vlasništvu Steiermärkische Bank und Sparkassen AG, Grac, Austrija.



## Pristupačnost objekata

U skladu s našim opredeljenjem da podstičemo finansijsku inkluziju u svim aspektima, poslovne zgrade naše Banke u Beogradu i Novom Sadu, kao i 21 poslovna jedinica Banke prilagođene su za samostalan pristup osoba s invaliditetom. Time je 32,39% svih naših poslovnih objekata pristupačno osobama s invaliditetom, u odnosu na prethodnu godinu kada je pristupačno bilo 29,4% objekata. Pristupačnost objekata jasno

je navedena na veb-sajtu Banke. Pored toga, svaka filijala ima mogućnost rada s osobama u invalidskim kolicima za stolovima za klijente i u salama za sastanke.

U dve filijale (Bačka Palanka i Velika Plana) postavljene su taktilne površine na podu, koje osobe s oštećenjem vida jasno vode do najbližeg blagajničkog pulta i savetničkog mesta. Filijala u Bačkoj Palanci renovirana je nakon preporuka

poverenice za zaštitu ravnopravnosti i, kao filijala s više od tri blagajnička pulta, ima jasno označen deo blagajničkog pulta odgovarajuće visine za rad s osobama u invalidskim kolicima. U ovoj filijali postavljena je i indukciona petlja, koja omogućava direktnu neometanu komunikaciju blagajnika s osobama sa slušnim aparatima novije generacije.



# 2 • STRATEŠKI PRISTUP DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU

## 2 • 1 DOP Strategija

**Erste Banka je prvu Strategiju društveno odgovornog poslovanja usvojila 2008. godine, a 2012. usvojena je nova trogodišnja Strategija, u kojoj su redefinisane prioritetne oblasti i teme, na osnovu sprovedene situacione analize, analize rezultata ostvarenih prethodnom strategijom, i analize stejkholdera.**

Kako je definisano u DOP Strategiji, za Erste Banku društveno odgovorno poslovanje predstavlja strateški okvir za upravljanje kompanijom, zasnovan na ulaganju u dugoročne i stabilne odnose sa svim ključnim stejkholderima: zaposlenima, klijentima i sugrađanima u lokalnim zajednicama u kojima poslujemo, i na opredeljenju da aktivno doprinosimo razvoju i dobrobiti društva čiji smo neodvojivi deo.

Okvir društveno odgovornog poslovanja Erste Banke sastoji se od oblasti, tema i pripadajućih programa. Oblasti su trajni element okvira, odnosno Strategije Banke i, osim iz definicije društveno odgovornog poslovanja Banke, proizlaze iz svih prethodno sprovedenih koraka – situacione analize, posebno analize pravaca razvoja u bankarskom sektoru i evaluacije rezultata sprovođenja dosadašnje Strategije Banke – i analize stejkholdera, to jest njihovih izraženih stavova i očekivanja.

Teme u okviru svake od oblasti mogu se menjati na srednji rok, u zavisnosti od aktuelnog internog i eksternog konteksta, a postavljene su i u skladu sa svetskim tendencijama u bankarskom sektoru koje se kreću u pravcu održivosti i odgovornog finansiranja.

### Osnovni principi DOP strategije:

- Povezanost sa poslovanjem
- Uravnoteženost
- Holistički pristup
- Integrativni pristup

### Postigli smo u 2014:

- ✓ Objavljen DOP izveštaj prema B nivou GRI metodologije
- ✓ Nastavljena uspešna implementacija DOP strategije
- ✓ Nastavljena implementacija Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politike odgovornog finansiranja



OBLAST	CILJ	TEMA U FOKUSU	DRUGE PRIORITYETNE TEME
KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	UNAPREDITI POSTOJEĆE PRAKSE DOBROG KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA I PROMOVISATI NJIHOVU PRIMENU U POSLOVNOJ ZAJEDNICI	RAZVOJ DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA PREKO UDRUŽENIH INICIJATIVA	ANTIKORUPCIJA I ZAŠTITA KONKURENCIJE
			TRANSPARENTNE PRAKSE UPRAVLJANJA
ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	GRADITI ODNOS POVERENJA S KLIJENTIMA, ZASNOVAN NA PRISTUPAČNOSTI I OTVORENOJ KOMUNIKACIJI	FINANSIJSKA INKLUZIJA I ODGOVORNO FINANSIRANJE	ODGOVORNA KOMUNIKACIJA
			UKLJUČIVANJE KLIJENATA U DOP INICIJATIVE
ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	RAZVIJATI MOTIVIŠUĆE RADNO OKRUŽENJE, BAZIRANO NA PRAVIMA I POTREBAMA ZAPOSLENIH	RAZVOJ I USAVRŠAVANJE	SOCIJALNA PODRŠKA ZAPOSLENIMA
			BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU
ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	KAO AKTIVAN I ODGOVORAN SUGRAĐANIN, RADITI NA RAZVOJU LOKALNIH ZAJEDNICA U SVIM RELEVANTNIM ASPEKTIMA	ULAGANJE U RAZVOJ POTENCIJALA SVIH ČLANOVA ZAJEDNICA U KOJIMA BANKA POSLUJE	PROMOCIJA KORPORATIVNE I INDIVIDUALNE FILANTROPIJE
ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	SMANJITI NEGATIVNE UTICAJE KOJE POSLOVANJE BANKE IMA NA ŽIVOTNU SREDINU	ODGOVORNO RASPOLAGANJE RESURSIMA	PODIZANJE SVESTI O ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE KOD ZAPOSLENIH
			ODGOVORNO FINANSIRANJE



OBLASTI STRATEGIJE POSTAVLJENE SU TAKO DA BANKA MOŽE ODGOVORITI NA RAZUMNA OČEKIVANJA I POTREBE SVIH STEJKHOLDERA PREDSTAVLJENIH NA MAPI (STRANE 13–14).



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



TEME U FOKUSU ZA SVAKU OD OBLASTI DEFINISANE SU U SKLADU S NAJVEĆIM UTICAJIMA, A SAMIM TIM I NAJVEĆIM/PRIMARNIM ODGOVORNOSTIMA BANKE. PORED TEME U FOKUSU, DRUGE PRIORITYETNE TEME DATE SU ZA SVAKU OD OBLASTI DEFINISANIH STRATEGIJOM, U SVAKOM OD ODGOVARAJUĆIH POGLAVLJA OVOG IZVEŠTAJA.



KAKO BI UTVRDILA USPEŠNOST PRIMENE STRATEGIJE I STEPEN REALIZACIJE POSTAVLJENIH CILJEVA, ERSTE BANKA PRATI INDIKATORE USPEŠNOSTI KOJI SU DEFINISANI UZ AKCIONE GODIŠNJE PLANOVE ZA SVAKU OD OBLASTI. PROCES PRAĆENJA I MERENJA TAKODE U VELIKOJ MERI DOPRINOSI TRANSPARENTNIJEM I KVALITETNIJEM IZVEŠTAVANJU O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU (O IZVEŠTAJU, STRANE 88–89).

## Naši ključni stejkholderi

Uključivanje pojedinaca, grupa i organizacija na koje utiču aktivnosti kompanije, ili koji utiču na aktivnosti kompanije, doprinosi održivom društvenom razvoju tako što daje priliku relevantnim zainteresovanim stranama da učestvuju u procesu donošenja odluka, a kompaniji omogućava lakše razumevanje složenog društvenog okruženja i, konačno, kreira odnose zasnovane na poverenju i transparentnosti.

Pravilna identifikacija stejkholdera, u skladu s postavljenim ciljevima procesa uključivanja i, generalno, ciljevima u oblasti društveno odgovornog poslovanja, bila je ključan preduslov za uspeh izrade DOP Strategije i njenu primenu i zasnovana je na principima međunarodno priznatog standarda AA1000SE Standard (AccountAbility: 2011), iz čega je proizašla i odgovarajuća mapa stejkholdera.

STEJKHOLDER	PODGRUPA	NIVO VAŽNOSTI (A/B/C)
ZAPOSLENI	IZVRŠNI ODBOR BANKE	A
	MENADŽMENT (L2 I L3)	A
	ZAPOSLENI U PRODAJNOJ MREŽI	A
	SINDIKAT	A
	VOLONTERI	A
	OSTALI ZAPOSLENI	A
AKCIONARI	/	A
ERSTE GRUPA	ERSTE HOLDING	A
	ERSTE FONDACIJA	B
	ČLANICE ERSTE GRUPE	C
POSLOVNA ZAJEDNICA	PARTNERI	A
	POSLOVNA UDRUŽENJA KOJA PROMVIŠU DOP	A
	OSTALA POSLOVNA UDRUŽENJA	B
	OSTALI	B





<b>KLIJENTI</b>	FIZIČKA LICA	A
	PRAVNA LICA – MIKROSI	A
	PRAVNA LICA – MALA I SREDNJA PREDUZEĆA I VELIKI KLIJENTI	A
<b>ŽIVOTNA SREDINA</b>	/	B
<b>ZAJEDNICA</b>	LOKALNI NIVO (U MESTIMA U KOJIMA BANKA POSLUJE)	A
	NACIONALNI NIVO	A
<b>NEPROFITNE ORGANIZACIJE</b>	UDRUŽENJA POTROŠAČA	A
	PARTNERI	A
	OSTALI	C
<b>MEDIJI</b>	SPECIJALIZOVANI (EKONOMIJA, FINANSIJE I BANKARSTVO)	A
	NACIONALNI	A
	LOKALNI	B
<b>DRŽAVNE INSTITUCIJE</b>	REGULATORNA TELA	A
	INSTITUCIJE DRŽAVNE UPRAVE	A
	PARTNERI	A
	LOKALNE SAMOUPRAVE (U MESTIMA U KOJIMA BANKA POSLUJE)	B



Budući da je osnovna težnja Banke bila da definiše strategiju zasnovanu na realnim potrebama zajednice u kojoj posluje, za potrebe analize stejkholdera u okviru izrade nove DOP strategije, Erste Banka je, u saradnji s partnerskim organizacijama CE-SID i Smart kolektiv, sprovela istraživanje stavova zaposlenih i partnera Erste Banke o konceptu društveno odgovornog poslovanja, s ciljem da se utvrde potrebe i očekivanja relevantnih zainteresovanih strana. Zaključci istraživanja doprineli su redefinisaju osnovnih pravaca Strategije:

- Banka je nastavila da razvija i nadograđuje svoje programe podrške zapošljavanju mladih, sektoru malih i srednjih preduzeća, kao i mikropreduzetništvu, s obzirom na to da se pokazalo da su, u skladu s aktuelnom društvoekonomskom situacijom u Srbiji, ekonomija, životni standard i zapošljavanje apsolutni prioriteti;
- Odgovornost prema životnoj sredini formulisana je kao zasebna strateška oblast, imajući u vidu značaj koji ova tema ima za stejkholdere, bez obzira na relativno mali negativan uticaj koji u ovoj oblasti Banka ostvaruje svojim poslovanjem;
- Kao odgovor na zahteve javnosti za većom transparentnošću bankarskog sektora, Erste Banka je u svoju DOP strategiju uvela kao posebnu oblast i Korporativno upravljanje s fokusom na upravljanje održivošću;
- Proširivanjem shvatanja svojih uticaja s direktnih na one indirektno, Banka je u svoje strateške smernice uvrstila i svoj dobavljački lanac, što odgovara globalnim tendencijama (definisanim i u novoj verziji GRI smernica za izveštavanje o održivosti) i, iz godine u godinu, značajno unapređuje ovaj segment svog društveno odgovornog poslovanja.



## 2 · 2 Upravljanje održivošću



**U Erste Banci odgovorno poslovanje čini integralni deo svakodnevnih aktivnosti, ali i poslovne strategije, koja podrazumeva da se poslovni uspesi ostvaruju jedino na način koji je prihvatljiv za širi ekonomski, ekološki i društveni kontekst. Krovni dokument u ovoj oblasti je naša Strategija društveno odgovornog poslovanja za period 2012–2014. godine, koju je usvojio Izvršni odbor.**

Strateški pristup je preduslov za uspeh i dugoročnost DOP inicijativa, zbog čega je podrška Izvršnog odbora neophodna. Izvršni odbor Banke predlaže nove strateške pravce, uključuje se u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade u smislu davanja sugestija i predloga. Izvršni direktori su direktno uključeni u ovaj proces, uz bar jednu osobu koja je iz određenog sektora odgovorna za dalje aktivnosti i realizaciju. Samostalni stručni saradnik za društveno odgovorno poslovanje odgovoran je izvršnom direktoru Službe komunikacija, a on predsedniku Izvršnog odbora Banke.

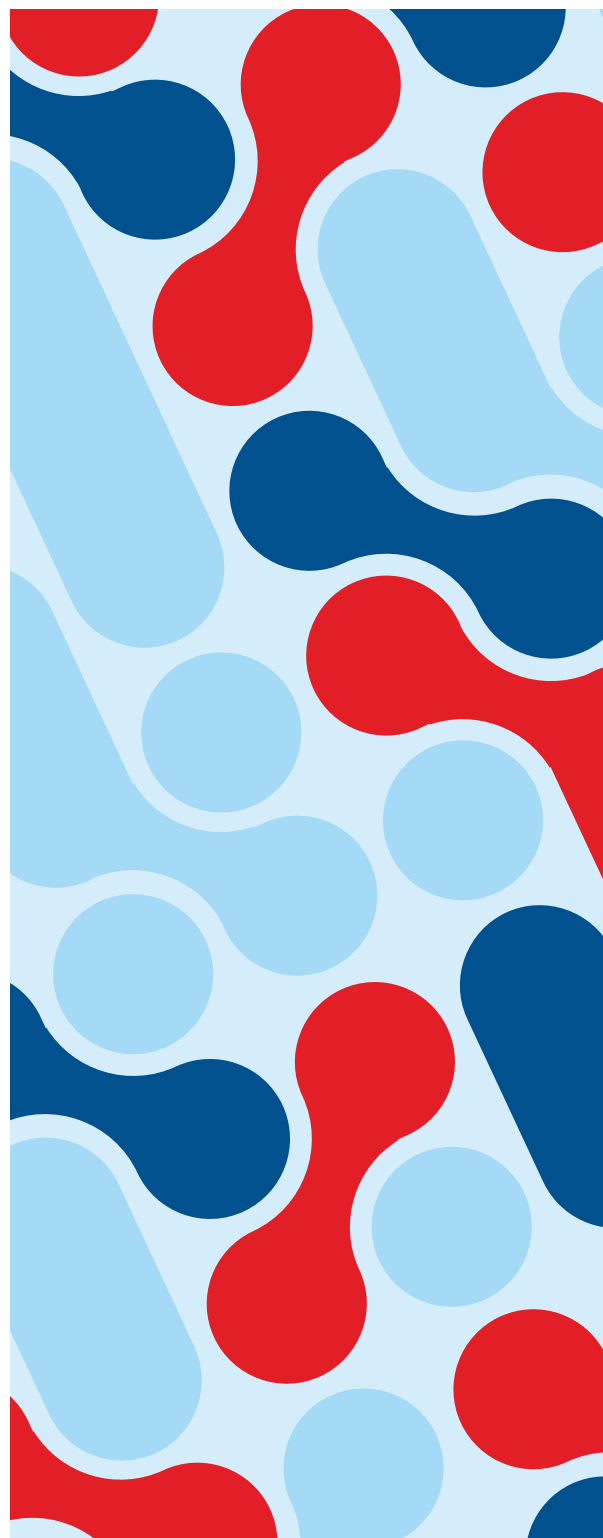
## Upravljanje socioekološkim rizicima

Pored krovne DOP Strategije, usvajanje **Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja**, na kojoj je timski radilo nekoliko sektora, inicirao je takođe Izvršni odbor Banke. Ova politika reguliše kreditne i reputacione rizike koji mogu nastati usled neadekvatnog upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja, kako sa stanovišta same Banke (direktno) tako i sa stanovišta investicija Banke, tj. klijenata s kojima Banka radi (indirektno). Ta politika sadrži principe i ciljeve upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja i utiče na izbor klijenata, odnosno projekata koje Banka finansira, ali i na radnje koje treba preduzeti s ciljem dalje analize i ublažavanja eventualnih negativnih uticaja.

Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja u nadležnosti je sedam poslovnih funkcija:

- Služba komunikacija bavi se izveštavanjem i sveobuhvatnim praćenjem ovog pitanja na nivou Banke;
- Sektor upravljanja rizicima reguliše procenu kreditnog i reputacionog rizika i upravljanje ovim rizicima s aspekta uticaja na životnu sredinu i socijalno okruženje;
- Sektor upravljanja imovinom bavi se upravljanjem imovinom tako da se umanje štetni uticaji na životnu sredinu i pronađu načini za ostvarivanje pozitivnog uticaja;
- Sektor poslova s pravnim licima u direktnom je kontaktu s klijentom. Zaposleni u tom sektoru posetom klijentu i drugim vidovima komunikacije stiču sveobuhvatnu sliku o klijentu, procenjuju rizike klijenta u vezi sa životnom sredinom i socijalnim okruženjem, zaduženi su za popunjavanje upitnika, dostavljaju svoje nalaze preko kreditne aplikacije i predlažu eventualne akcije (dodatne informacije, dodatne analize, *due diligence*, itd.);
- Sektor poslova sa stanovništvom;
- Služba upravljanja aktivom i pasivom zvanično putem ugovora uspostavlja odnose s međunarodnim finansijskim institucijama (MFI), prati korišćenje sredstava iz odobrenih kreditnih linija i snosi odgovornost za komunikaciju s MFI;
- Služba ljudskih resursa.

Rezultati svih ovih postupaka mogu biti odbijanje saradnje s klijentima za koje se zbog njihove delatnosti ili nekog drugog parametra procenjuje da mogu imati izuzetno veliki nepovoljan uticaj na Banku (kako finansijski tako i reputacioni). Odbijanje se može desiti u prvoj fazi ili u nekoj od narednih faza, ako se proceni da se postojećim rizicima ne može upravljati na prihvatljiv način. Postupci mogu rezultirati i zahtevom za dodatnim informacijama, dodatnim analizama i izradom *due diligence* izveštaja od nezavisnog stručnog tela ili trećih lica. Takođe, sve to može rezultirati implementacijom dodatnih klauzula u ugovoru s ciljem minimizacije i monitoringa pomenutih rizika.



Saradnici za rad s klijentima (*Account Managers*) dužni su da prate ispunjenost ugovornih klauzula od klijenta u skladu s kreditnom odlukom i ugovorom i da najmanje jednom godišnje prilikom godišnjeg reodobrenja (*Annual Review*) provere poštovanje ugovornih klauzula od klijenta. Kontrola se može vršiti i češće ako postoji opravdan razlog. Ona može biti inicirana od saradnika za rad s klijentima ili od Risk menadžera. Saradnici za rad s klijentima kontrolu vrše posetom na licu mesta, uvidom u određenu dokumentaciju i posebnim analizama.

Pored toga što imaju odgovornost da prate ispunjenost ugovornih obaveza od klijenata, saradnici za rad s klijentima redovno su uključeni u interakciju s klijentima u vezi sa socioekonomskim pitanjima. U procenu su uključeni klijenti prema kojima Banka ima izloženost preko 100.000 evra. Broj klijenata s ukupnom kreditnom izloženošću preko 100.000 evra, na dan 31. 12. 2014. bio je 287 i svi oni su prošli skrining. Cilj interakcije s klijentom jeste upoznavanje s eventualnim rizicima kojima je klijent izložen kada je u pitanju zaštita životne sredine i socijalnog okruženja, njihovo merenje, razmatranje mogućnosti za ublažavanje tih rizika i pronalaženje načina za ostvarivanje pozitivnog uticaja na životnu sredinu i socijalno okruženje.

Svi klijenti, bez obzira na nivo izloženosti, dužni su da popune upitnik o uticaju svog preduzeća na životnu sredinu i socijalno okruženje. Cilj upitnika je davanje punovažne izjave klijenta o:

- Usaglašenosti poslovanja klijenta sa zakonima i ostalim pravnim aktima u vezi sa zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja
- Eventualnim postojećim negativnim uticajima klijenta na vazduh, vodu i zemlju
- Uticaju materijala i roba s kojima preduzeće radi na životnu sredinu
- Odlaganju otpada
- Pravima zaposlenih
- Uticaju na socijalno okruženje.

Upitnik takođe ostavlja slobodan prostor za unos informacija od značaja za zaštitu životne sredine i socijalnog okruženja, koje mogu biti specifične za klijenta. Saradnik za rad s klijentima kroz razgovor usmerava klijenta da razmisli o uticajima koje njegovo poslovanje može imati na životnu sredinu i socijalno okruženje i navede ih ukoliko postoje. Pored toga, saradnici za rad s klijentima na direktnim sastancima vrše eventualnu dalju interakciju, dogovaraju se o eventualnim daljim akcijama, saraduju na njihovom sprovođenju i prate ishode interakcije.

U junu 2013. godine usvojena je i **Politika odgovornog finansiranja**, s namerom da se na osnovu Principa odgovornog finansiranja Erste Grupe, definišu načela za odgovorno finansiranje u vezi sa socijalno, ekološki i etički osetljivim sektorima. U tu svrhu, razvijen je prvi set principa koji se odnose na energetski sektor i na sektor industrije odbrane /oružja, kao i na stav Banke u vezi s finansiranjem političkih partija. Politika reguliše kreditne i reputacione rizike koji mogu nastati usled neadekvatnog izbora klijenata sa stanovišta delatnosti kojom se bave i potencijalnih efekata predmetnog finansiranja na društvo, bez obzira na tip klijenta.







Politika odgovornog finansiranja u nadležnosti je tri poslovne funkcije uz jaku podršku funkcije pravnih poslova:

- Sektor poslova s pravnim licima i Sektor poslova sa stanovništvom (mikro klijenti) u kojima zaposleni stiču sveobuhvatnu sliku o klijentu i tipu finansiranja te porede traženo finansiranje s Politikom i preliminarno procenjuju efekte finansiranja u odnosu na okruženje.
- Služba usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti (Compliance) – asistira zaposlenima Sektora poslova s pravnim licima i Sektora upravljanja rizicima u domenu davanja preporuka u odnosu na procenjene efekte finansiranja, tumačenje odredbi Politike, pribavljanja dodatnih mišljenja / analiza o klijentima i efektima njihovih ranijih sličnih finansiranja, te u davanju krajnjeg mišljenja o tome da li predmetno finansiranje nosi negativne efekte po društvo i životnu sredinu.
- Sektor upravljanja rizicima – prilikom sačinjavanja krajnje preporuke za finansiranje uzima potpuno u obzir mišljenje Compliancea i nalaže mere umanjavanja ili kontrole rizika koji proizlaze iz Politike u slučaju da su te mere potrebne.

Rezultat ovih procena može biti odbijanje finansiranja u slučaju da finansiranje nosi negativne efekte po društvo i životnu sredinu.

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



Od 2014. godine Politika odgovornog finansiranja sastavni je deo obuka koje sprovodi Odeljenje centralnog Compliancea. Ova politika, s primerima iz prakse, prezentuje se svim novim zaposlenima programom uvodne obuke „Dobro došli u Erste“. Pored toga, specifični primeri prezentuju se zaposlenima direktno uključenim u primenu Politike (prodaja i rizici), i takođe su obavezna tema obuka koje Centralni Compliance drži za zaposlene prodaje i rizika. U 2014. godini obuku na ovu temu je prošlo 49 novih zaposlenih i 106 zaposlenih koji su dnevno izloženi rizicima koje Politika reguliše.



Nakon četiri slučaja u 2013. godini, tokom 2014. zabeležena su još dva slučaja u kojima su sprovedene dodatne provere ispunjenosti uslova u skladu s Politikom odgovornog finansiranja. Ova dva klijenta prošla su sve kriterijume i s njima je ostvarena poslovna saradnja.

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

Za reviziju adekvatnosti uspostavljenih internih kontrola za sve procese definisane politikama i procedurama nadležna je Služba unutrašnje revizije, u okviru redovnih aktivnosti na obavljanju revizija prema planu koji je baziran na risk modelu. Dodatno, za ažuriranje politika i procedura zaduženi su organizacioni delovi koji u najvećoj meri primenjuju određene politike i procedure ili vrše monitoring u odnosu na te politike i procedure. Erste Banka je tokom prve godine implementacije Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja pristupila njenom ažuriranju kako bi je uskladila sa ljudskim i materijalnim kapacitetima za njenu bolju implementaciju. U 2014. godini Politika je važila u prethodno usvojenoj formi.

## Doprinos Erste Banke održivosti

Savremene banke svojim poslovnim odlukama mogu da usmeravaju privredna i investiciona kretanja i utiču na stabilnost nacionalnih finansijskih tržišta. Dodatni značaj banke imaju u zemljama u tranziciji gde od kreditnog potencijala banaka zavisi dinamika i kvalitet privrednih i društvenih reformi.

Pored toga što uzima u razmatranje društveno-ekološki učinak kompanija u koje investira, Banka podržava projekte sa značajnim društvenim i ekološkim uticajima, kao što je ulaganje u obnovljive izvore energije i energetske efikasnost (strana 86). Banka je svoj portfolio obogatila nizom proizvoda koji integrišu društvene i ekološke faktore, kako bi doprinela promovisanju socijalne inkluzije i izgradnji socijalnog kapitala, kao i zdravog i održivog prirodnog okruženja (strane 54, 55 i 58).

Na ovaj način, Erste Banka je još jednom potvrdila svoje opredeljenje da posluje odgovorno, tako da anticipira i spreči potencijalne negativne uticaje na društveno i prirodno okruženje. Adekvatno prepoznavanje direktnih i indirektnih uticaja jeste ključni prvi korak za upravljanje održivošću u skladu s principom predostrožnosti\*.

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

Doprinos Erste Banke društvenom proizvodu:

GENERISANA I DISTRIBUIRANA VREDNOST U 000 RSD	2011.	2012.	2013.	2014.
UKUPNI PRIHODI	5.321.896	6.075.753	6.353.428	6.388.259
UKUPNI RASHODI	3.440.896	3.796.541	3.982.980	4.154.856
OPERATIVNI RASHODI	1.478.896	1.632.128	1.644.087	1.849.970
RASHODI U VEZI SA ZAPOSLENIMA	1.762.104	1.930.708	2.009.291	1.980.511
RASHODI U VEZI SA OBEZBEĐIVANJEM KAPITALA	/	/	/	/
RASHODI U VEZI SA OBAVEZAMA PREMA DRŽAVI	/	/	68.858	43.948
TROŠKOVI AMORTIZACIJE	172.440	211.830	245.825	268.051
RASHODI U VEZI SA ZAJEDNICOM	27.456	21.875	14.918	12.376









# POPLAVE U SRBIJI – REAGOVANJE U VANREDNOJ SITUACIJI

Godinu za nama obeležile su, nažalost, katastrofalne poplave koje su u maju 2014. pogodile Srbiju i region, a čije posledice još osećaju i naši sugrađani i naša ekonomija. Kao odgovorna kompanija, Erste Banka je nastojala da brзом reakcijom pruži pomoć ugroženima, kroz sve aspekte poslovanja, uključujući olakšice za klijente, pomoć zaposlenima koji su pretrpeli štetu, i donacije najugroženijim područjima.

## Podrška klijentima

Banka je pripremila kompleksan i sveobuhvatan Program olakšica za klijente iz ugroženih područja, od kojih je najznačajnija odobrenje šestomesečnog moratorijuma na otplatu kredita, tokom kojeg klijenti nisu bili u obavezi da plaćaju ni glavnicu ni kamatu, a kamata im se tokom tog perioda nije obračunavala. Moratorijum je primenjivan na stambene, gotovinske, kredite za refinansiranje, potrošačke, auto kredite, kredite odobrene na prodajnom mestu (brze kredite), i druge kredite za stanovništvo. Šestomesečni moratorijum na otplatu kredita koristilo je 105 klijenata, što je za Banku imalo negativan efekat od preko dva miliona dinara, ali na koji je Banka bila spremna. Pored toga, ovaj program je podrazumevao i bezuslovno reodbravanje dozvoljenog prekoračenja, prevremeno podizanje depozita uz priznavanje ostvarene kamate i druge pogodnosti.

Klijenti iz ugroženih područja mogli su da zahtev za dobijanje olakšica popune i podnesu u bilo kojoj filijali Erste Banke, a onima koji nisu bili u mogućnosti da dođu u neku od filijala Banke, omogućeno je da zahtev podnesu telefonskim putem, kontaktirajući filijale ili Servisni centar banke besplatnim pozivom s fiksnog telefona na broj 0800-201-201. Za pozive s mobilnog i iz inostranstva na raspolaganju im je bio broj 066-89-69-000 (po tarifama operatera). Zaposleni Banke su bili informisani i pripremljeni kako bi uspešnije komunicirali i pružili pomoć klijentima koji su prošli traumatsko iskustvo.

Dok je trajala vanredna situacija i kasnije, tokom sanacije, Banka je obustavila komercijalno oglašavanje i druge promotivne aktivnosti.





## Podrška zaposlenima

Sindikata Erste Banke je u dogovoru s Bankom otvorio namenski račun za vanredne situacije, na kojem su prikupljane isključivo individualne donacije zaposlenih, Banke i Sindikata. Novac sa ovog računa doniran je na osnovu odluke Komisije za donacije koju su činila tri člana: direktorka Službe komunikacija i Službe ljudskih resursa i direktorka Službe marketinga u ime Banke, i predsednica Sindikata u ime Sindikata. Ova akcija trajala je do kraja 2014. godine, a prikupljeno je 1.501.750 dinara za sanaciju oštećene imovine zaposlenih u poplavama (800.000 donirala je Banka, a zaposleni su prikupili 701.750 dinara), dok su kolege iz Erste Banke u Češkoj dodatno donirale 4.558 evra. Zahvaljujući ukupno prikupljenim sredstvima, sanirane su kuće i stanovi petoro zaposlenih, a iznosi donacija su bili u visini oko 50% nastale štete prema proceni zvaničnog procenitelja, čiji je izlazak na lice mesta takođe obezbedila Banka.



## Podrška zajednici

Kao hitnu pomoć po izbijanju vanredne situacije, Banka je uplatila milion dinara na račun Crvenog krsta Srbije, a naknadno je uplaćeno još milion dinara na račun Vlade Republike Srbije, namenjenih za pomoć poplavljenim područjima. Takođe, Banka je omogućila da se sve uplate fizičkih lica na račune za pomoć Vlade Srbije, Crvenog krsta Srbije i Fonda B92 realizuju bez naplaćivanja naknade. To je bilo omogućeno kako za uplate u filijalama tako i preko servisa elektronskog i mobilnog bankarstva.

## Erste volonteri u vanrednoj situaciji

Odmah po izbijanju vanredne situacije, zaposleni iz Službe komunikacija i Službe ljudskih resursa, svoja znanja i veštine stavili su na raspolaganje timu Crvenog krsta Srbije. Erste volonteri su pomagali u osmišljavanju i definisanju plana komunikacije Crvenog krsta Srbije s javnošću i pružali psihosocijalnu podršku onima kojima je bila potrebna. Volonteri su radili na listama evakuisanih osoba, kao i potrebnih stvari za njihovo zbrinjavanje. U Crvenom krstu Srbije volontiralo je četvoro zaposlenih koji su donirali oko 60 volonterskih sati. Za vreme vanredne situacije, Služba komunikacija je na dnevnom nivou obavestavala zaposlene o stvarnim potrebama Crvenog krsta Srbije i prihvatnim centrima.

Osim toga, Erste volonteri su učestvovali u pet grupnih volonterskih akcija, usmerenih na pomoć ugroženima od poplava u Obrenovcu. Erste Banka je organizovala tri akcije, uključivši u jednu od njih i svoje partnere – Wiener Städtische osiguranje. U preostale dve akcije Erste volonteri su podržali partnerske organizacije – SS BOFOS (Samostalni sindikat zaposlenih u bankama, osiguravajućim društvima i drugim finansijskim organizacijama Srbije) i Forum za odgovorno poslovanje. U ovih

pet akcija obnovljeno je 17 kuća, sala za fizičko vaspitanje osnovne škole „Posavski partizani“, raščišćena je arhiva Penzionog fonda, a rađeno je i na sanaciji kancelarije Fondacije za mlade Obrenovca. Erste volonteri su izdvojili ukupno oko 590 sati volonterskog rada, a za potrebnu opremu i donirane mašine potrošeno je ukupno oko 410.000 dinara.

---

### **Nagrada za korporativno volontiranje**

Angažovanje Banke na ovom polju nagrađeno je i 2014. godine Nagradom za korporativno volontiranje, koju tradicionalno dodeljuju Forum za odgovorno poslovanje i Smart kolektiv. U 2014. godini ova nagrada je dodeljena svim kompanijama koje su se volonterski angažovale u sanaciji posledica poplava.

---





# 3 · DOBRO KORPORATIVNO UPRAVLJANJE



Pored toga što podrazumeva transparentne prakse upravljanja i etičko i efikasno poslovanje, dobro korporativno upravljanje istovremeno je i preduslov za efikasnu implementaciju DOP-a u sve oblasti poslovanja. Ono se, prema tome, ne može ograničiti na poštovanje zakonskih propisa – u kontekstu zahteva javnosti za većom transparentnošću, ova oblast poslovanja dobija primat kao krovna struktura upravljanja svim procesima u kompaniji. Budući da tema „fer poslovanja” postaje sve značajnija, kako za bankarski sektor tako i za šire socioekonomsko okruženje, Erste Banka mnogo ulaže u podizanje svesti u poslovnoj, ali i široj zajednici o značaju aktivne borbe protiv korupcije i drugih štetnih poslovnih praksi, dok interno neprekidno unapređuje mehanizme upravljanja rizicima i razvija adekvatne obuke za svoje zaposlene.

#### Postigli smo u 2014:

- ✓ Promovisanje izveštavanja o društveno odgovornom poslovanju kroz aktivnosti Foruma za odgovorno poslovanje
- ✓ Promovisanje principa Globalnog dogovora UN u lancu dobavljača
- ✓ Dosledno sprovođenje analize rizika povezanih sa sukobima interesa u poslovnim jedinicama Banke s povećanim rizikom

**U skladu s našom DOP Strategijom, cilj nam je da u ovoj oblasti unapredimo postojeće prakse dobrog korporativnog upravljanja i promoviramo njihovu primenu u poslovnoj zajednici, fokusirajući se na sledeće prioritete oblasti:**

- **Razvoj društveno odgovornog poslovanja kroz udružene inicijative**
- **Antikorupcija i zaštita konkurencije**
- **Transparentne prakse upravljanja.**

Pored DOP strategije, prakse dobrog korporativnog upravljanja definišu i garantuju sledeći strateški dokumenti koje je Banka usvojila:

- Statut Erste Bank a. d. Novi Sad
- Opšti uslovi poslovanja
- Kodeks bankarskog ponašanja
- Politika o poklonima
- Politika upravljanja sukobima interesa
- Politika upravljanja rizikom od zloupotreba
- Whistleblowing politika
- Politika upravljanja učinkom
- Politika nagrađivanja
- AML program za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma
- Program usklađenosti s propisima o zaštiti konkurencije
- Pravilnik za sprečavanje sukoba interesa u Erste Bank a. d. Novi Sad, baziran na principima grupe (za Compliance i menadžment banke)
- Priručnik za upravljanje sukobima interesa (za sve zaposlene i uže članove porodice zaposlenih)
- Procedure o utvrđivanju odgovornosti zaposlenih.

## **Razvoj DOP-a kroz udružene inicijative**

Naš cilj, da unapredimo postojeće prakse dobrog korporativnog upravljanja i promoviramo njihovu primenu u poslovnoj zajednici, ostvarujemo pre svega aktivnim učešćem u poslovnim i sektorskim udruženjima, a posebno u udruženjima posvećenim društveno odgovornom poslovanju. Takođe, ponosni smo na uspešno uključivanje naših poslovnih partnera i dobavljača u DOP inicijative.

Poslovne mreže posvećene društvenoj odgovornosti pružaju kompanijama mogućnost da udruže resurse, razmene iskustva i zajednički deluju kada je reč o izazovima i ciljevima u oblasti održivosti. Prepoznajući ovaj potencijal, Erste Banka je član lokalnog ogranka Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija u Srbiji, kao i Foruma za odgovorno poslovanje od samog osnivanja.







Principi Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija duboko su ukorenjeni u naše poslovanje, a o posvećenosti mreži Globalnog dogovora govori i činjenica da je najviši menadžment Banke godinama učestvovao u radu Upravnog odbora mreže. Pored toga, redovno izveštavamo o napretku u poštovanju principa, a iz godine u godinu unapređujemo i naše prakse u ovoj oblasti. Više o principima Globalnog dogovora i izveštavanju Banke pročitajte na stranama 92–93.

U okviru aktivnosti Foruma za odgovorno poslovanje, Banka je tokom 2014. godine učestvovala u tradicionalnoj godišnjoj konferenciji „CSR Forum” na kojoj je s kolegama iz poslovnog sektora podelila svoja iskustva u oblasti GRI izveštavanja. Takođe, banka je učestvovala u istraživanju o doprinosu kompanija-članica zajednici, kao i u drugim mnogobrojnim aktivnostima.

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

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

## Uključivanje dobavljača u DOP inicijative

Širenje DOP praksi van direktnih uticaja kompanije i, posebno, promocija ovog koncepta u lancu dobavljača, jedna su od najvažnijih tendencija u razvoju društveno odgovornog poslovanja nekoliko godina unazad. Ovo prošireno shvatanje odgovornosti kompanije za uticaje koje ostvaruje, prepoznato je i u novoj verziji GRI smernica za izveštavanje o održivosti, prema kojoj je ovaj izveštaj pripremljen.

Za nabavke u Erste Banci zadužena je Direkcija nabavke, samostalna organizaciona celina kojoj je direktno nadređen Izvršni odbor, a koja paralelno odgovara i Erste Group Procurementu (EGP), koji koordinira nabavke u svih sedam zemalja u kojima Grupa posluje.

Svi dobavljači Erste Banke su lokalni, odnosno registrovani na teritoriji Srbije. Ukupan broj dobavljača koji je Banka zabeležila u 2014. godini u bazi Electool bio je preko 200. Da bi dobavljač bio zabeležen u Electool bazi, potrebno je da Banka prema njemu ima izdatke preko 5.000 evra na godišnjem nivou po kategoriji nabavke. Za sve nabavke u Erste Banci u Srbiji u 2014. godini potrošeno je 14.322.000 evra. Tokom 2014. godine nije bilo izmena u lancu dobavljača, to jest nije uspostavljena saradnja s novim dobavljačima.

Kako bi postupak nabavke bio što transparentniji, obaveštenja sa najbitnijim detaljima Poziva za dostavu ponude postavljaju se na veb-stranice Banke, a s ciljem dostupnosti informacija o aktuelnim nabavkama svim zainteresovanim ponuđačima. S ponosom ističemo da je Erste Banka prva među bankama u Srbiji uvela transparentno oglašavanje nabavke. S ciljem izjednačavanja uslova za sve ponuđače, detaljno specificirani zahtev se unosi u aplikaciju Electool, nakon čega sistem šalje pozive svim zainteresovanim ponuđačima. Pravo na učešće imaju svi, za predmetnu

nabavnu kategoriju registrovani ponuđači u bazi Banke kao i ponuđači koji su preko veb-stranice Banke aplicirali za predmetnu nabavku, a koji mogu ispuniti uslove iz Poziva za ponudu. Electool je aplikacija, odabrana od EGP, koja je prevedena na lokalne jezike i obavezna za proces nabavke za sve članice Grupe. Informacije se dostavljaju svim ponuđačima istovremeno i u istoj formi, što onemogućava preferencijalni status nekog od ponuđača. Ponude koje ponuđači unose u sistem vidljive su tek nakon isteka roka za njihovu dostavu, čime se onemogućava eventualna zloupotreba, odnosno dovođenje ponuđača u neravnopravan položaj. Evaluiranje ponuda vrši se na osnovu evaluacione matrice, koja se formira s vlasnikom budžeta pre započinjanja Procesa nabavke.

U 2014. godini Banka je nastavila praksu praćenja stepena implementacije DOP-a kod svojih najvećih 50 dobavljača prema obimu prometa. Praćenje se vrši putem upitnika, na koji je ove godine odgovorilo 84% najvećih dobavljača. Upitnik obuhvata pitanja koja se odnose na ljudska i radna prava (kao što su bezbednost na radu, pravo na udruživanje i kolektivno pregovaranje, borba protiv dečijeg rada, prisilnog rada i diskriminacije pri zapošljavanju i napredovanju), zaštitu konkurencije, anti-korupciju, uticaj na lokalnu zajednicu, uticaj proizvoda i usluga na životnu sredinu, usklađenost s propisima iz oblasti životne sredine, te investicije u zaštitu životne sredine. Prema rezultatima upitnika, čak 100% dobavljača koji su odgovorili na upitnik primenjuje principe zaštite životne sredine u svakodnevnom poslovanju, dok 83% ima program korporativnog volontiranja ili izdvaja sredstva za podršku projektima u zajednici u kojoj posluje. Takođe, ni kod jednog dobavljača nije zabeleženo kršenje Deset principa Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija, koji se odnose na ljudska prava, radna prava, borbu protiv korupcije i zaštitu životne sredine.

---

## E-Aukcija

Zahvaljujući podršci Erste Group Procurementa, Erste Banka je među prvim bankama u Srbiji uvela e-Aukciju. E-Aukcija se organizuje ako su ispunjeni i izjednačeni specifikirani tehnički kriterijumi robe ili usluga, čime cena postaje najbitniji kriterijum nabavke. Ponuđači koji učestvuju u aukciji su pre njenog početka detaljno upoznati sa svim uslovima aukcije, početnom cenom, kao i sopstvenim rangom u toku trajanja same aukcije.

Erste Banka je o ovoj proceduri došla pozitivnog stava i od Narodne banke Srbije (NBS), čiji su predstavnici prisustvovali jednoj od aukcija i ocenili je kao izuzetan alat u postizanju najpovoljnijih uslova nabavke na transparentan način. Zahvaljujući preporuci NBS-a, proces e-Aukcije prezentuje se i drugim poslovnim bankama u zemlji.

---



## UPITNIK ZA DOBAVLJAČE

1	DA LI VAŠA FIRMA IMA STRATEŠKI PRISTUP DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI?	
2	DA LI JE TO NA NEKI NAČIN DOKUMENTOVANO (USVOJENA STRATEGIJA DOP-A, IZJAVA GENERALNOG DIREKTORA O POSVEĆENOSTI DOP-U, ČLANSTVO U NEKOJ OD INICIJATIVA KOJE PROMOVIŠU DOP POPUT GLOBALNOG DOGOVORA UN U SRBIJI, FORUMA ZA ODGOVORNO POSLOVANJE I SL.)?	
3	DA LI IZRAĐUJETE IZVEŠTAJE O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU?	
4	DA LI U SVOM POSLOVANJU POŠTUJETE PRINCIPE GLOBALNOG DOGOVORA UN:	
4A	LJUDSKA PRAVA	PRINCIP 1: PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA ODRŽAVAJU I POŠTUJU ZAŠTITU MEĐUNARODNO PRIZNATIH LJUDSKIH PRAVA
		PRINCIP 2: DA SVOJIM POSLOVANJEM NE UČESTVUJU U KRŠENJU LJUDSKIH PRAVA
4B	RADNA PRAVA	PRINCIP 3: PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU SLOBODU UDRUŽIVANJA I POTPUNU PRIMENU PRAVA NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE
		PRINCIP 4: UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA
		PRINCIP 5: UKIDANJE SVIH OBLIKA DEČJEG RADA
		PRINCIP 6: UKIDANJE DISKRIMINACIJE U POGLEDU ZAPOSŁJAVANJA I IZBORA ZANIMANJA
4C	ŽIVOTNA SREDINA	PRINCIP 7: PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA ODGOVORNO PODRŽAVAJU PRINCIP PREDOSTROŽNOSTI U ODNOSU NA IZAZOVE ŽIVOTNE SREDINE
		PRINCIP 8: PROMOVISANJE PROJEKATA VEĆE ODGOVORNOSTI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI
		PRINCIP 9: UPOTREBU I RAZVOJ TEHNOLOGIJA NEŠKODLJIVIH NA ŽIVOTNU SREDINU
4D	BORBA PROTIV KORUPCIJE	PRINCIP 10: PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA SE BORE PROTIV SVIH OBLIKA KORUPCIJE, UKLJUČUJUĆI I IZNUDU I PODMIĆIVANJE.
5	DA LI JE VAŠ PROCES RADA U SKLADU S EKOLOŠKI PRIHVATLJIVIM PRINCIPIPIMA (PREUZELI STE MERE DA VAŠA PROIZVODNJA I POSLOVANJE BUDU ŠTO MANJE ŠTETNI ZA ŽIVOTNU OKOLINU, RECIKLIRATE HARTIJU, PET, STAKLO, ELEKTRONSKI OTPAD I SL.)?	



Pored godišnjeg upitnika, pitanja povezana s društveno odgovornim poslovanjem uključena su i u kriterijume za izbor dobavljača. U standardni upitnik Poziva za dostavu ponuda uključena su četiri pitanja u vezi s ovom temom, koja se mogu vrednovati do 4%. Pitanja se odnose na strateški pristup društveno odgovornom poslovanju, izveštavanje o ovoj temi, zapošljavanje osoba s invaliditetom i učešće u volonterskim akcijama. Na ovaj način, dobavljač koji je aktivan u oblasti DOP-a može biti odabran, iako je dao višu cenu za specificiranu robu/uslugu, ukoliko njegov konkurent nije aktivan u ovom pitanju.

Kada je reč o sektorima koji su identifikovani kao posebno osetljivi, pitanja koja se odnose na zaštitu i poštovanje ljudskih prava zaposlenih sastavni su deo Zahteva za dostavu ponude na tenderima za fizičko obezbeđenje objekata, zaposlenje preko omladinskih zadruga, čišćenje i održavanje objekata. Da bi se saradnja s određenim dobavljačem realizovala, Banka postavlja kao zahtev i posedovanje određenih sertifikata (ISO 9001:2008 – Sistem menadžmenta kvaliteta, ISO 14001 – Sistem upravljanja životnom sredinom, OHSAS 18001 – Sistem upravljanja bezbednošću na radu).



## 3 · 2 Antikorupcija i zaštita konkurencije



Erste Banka, u skladu s krovnim dokumentom Regulatora kontrole usklađenosti poslovanja Banke s propisima, primenjuje takozvanu politiku „nula tolerancije“ za sva činjenja koja su protivzakonita, uključujući i korupciju. Banka svoje aktivnosti bazira na prevenciji ponašanja koja mogu voditi korupciji, a to su: rizici sukoba interesa, reputacioni rizik i zaštita konkurencije.

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

Interni sukob interesa koji može ukazivati na korupciju definiše se kao bilo koji sukob koji može nastati pored ostalog i kao razlika između privatnih i poslovnih interesa zaposlenog, gde je privatni interes iskazan u novcu, dok je poslovni interes iskazan u lojalnosti poslodavcu, poštovanju klijenata, primeni i pridržavanju svih propisa, očuvanju ugleda poslodavca i sopstvenog ugleda itd. Mehanizmi kojima se umanjuje ovakva vrsta sukoba interesa jesu podizanje svesti zaposlenih o organizacionoj kulturi i politici Banke u vezi s činjenjem ovih dela, zatim ukazivanje na posledice u slučaju nastanka ovih dela, te obavezna prijava privatnih poslovnih aktivnosti svih zaposlenih i njihova analiza u domenu sukoba interesa, mogućnost prijave počinitelaca ili sumnje na počinioce putem Whistleblowing politike, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala.

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

### Posvećenost borbi protiv korupcije

Pored niza usvojenih politika i procedura (strana 27), Erste Banka je takođe i jedna od potpisnica Deklaracije o borbi protiv korupcije koju u Srbiji, kao i u svetu, promoviše mreža Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija.

S obzirom na to da su tokom 2013. godine sve poslovne funkcije Banke, što znači svi sektori i službe, podvrgnuti analizi rizika povezanih s korupcijom, to jest proveriti mogućih sukoba interesa povezanih s privatnim poslovnim aktivnostima, u 2014. godini analiza je sprovedena samo za one poslovne jedinice s povećanim rizikom, koje čine 20% svih poslovnih jedinica. Analizom su obuhvaćene: Direkcija velikih klijenata, Direkcija za mala i srednja preduzeća, Služba za finansiranje nekretnina i ostala specijalna finansiranja, Direkcija poslova s javnim sektorom i specijalna



finansiranja, Sektor upravljanja rizicima (izuzev Odeljenja za naplatu potraživanja i Odeljenja kreditnog rizika za fizička lica), Direkcija investicionog bankarstva, i Direkcija transakcionog bankarstva.

Važan deo sistema upravljanja rizicima povezanim s korupcijom jesu komunikacija i obuke za zaposlene, koji doprinose podizanju svesti i internih kapaciteta neophodnih za prevenciju korupcije. Za najviše nivoe menadžmenta sprovodi se tzv. „Tone at the top” obuka koja se odnosi na opšte teme povezane s korupcijom i reputacijskim rizicima. Takođe, obuke za menadžment uključuju i e-learning module, kao i posebne prezentacije za specifične pozicije. Obuka za članove Izvršnog odbora o principima Compliancea, kao i obavezama članova IO u skladu s propisima Compliance sprovodi se jednom godišnje. Tokom 2014. godine, jedan član Izvršnog odbora (od ukupno tri člana) prošao je obuku o antikorupciji.

U okviru obuke za novozaposlene, Centralni Compliance jednom mesečno sprovodi obuku o opštim odredbama o sukobu interesa, korupciji i reputacionom riziku. Jednom godišnje održava se obuka o postupanju s informacijama relevantnim za Compliance, kao podsetnik za zaposlene izložene rizicima korupcije i reputacionim rizicima. U toku 2014. ove obuke je prošlo 106 postojećih i 49 novih zaposlenih, od toga 89,03% nerukovodilaca i 10,97% rukovodilaca.

Pored jačanja internih kapaciteta, Banka svoje politike i procedure u ovoj oblasti predočava i klijentima i poslovnim partnerima, s ciljem sveobuhvatnog pristupa prevenciji korupcije. Odredbe povezane s antikorupcijom i sukobom interesa sastavni su deo Opštih uslova poslovanja, koji su sastavni deo ugovora sa svakim klijentom, a takođe su javno dostupni na veb-sajtu Banke. S klijentima i poslovnim partnerima za koje je procenjeno da postoji potreba održavaju se posebni sastanci.

U Erste Banci postoji odeljenje koje se bavi isključivo sprečavanjem zloupotreba i prevara, Odeljenje upravljanja rizikom finansijskog kriminala (FCM – Financial Crime Management), ali da bi se zloupotrebe predupredile, neophodna je konstantna podrška svih kolega. Jedan od osnovnih alata za upravljanje internim prevarama jeste prijava sumnje na prevaru – tzv. Whistleblowing – gde prijavu vrše zaposleni Banke prvenstveno s ciljem zaštite Banke, pa samim tim i svog radnog mesta i statusa, kao i klijenata Banke.

Whistleblow politika je implementirana još 2011. godine sa ciljem da pruži zaštitu tzv. uzbunjivačima te omogući anonimnost prijave. Politika je implementirana po uzoru na praksu Velike Britanije i SAD, a njena važnost postala je veća najavom lokalnog Propisa o zaštiti uzbunjivača, čija je implementacija krenula u 2015. godini. Banka je i ovde prepoznala značaj teme, pa je mere zaštite zaposlenih uvela mnogo pre postojanja lokalnog propisa.

---

## Prevencija prevara i zloupotreba

Erste Banka je član Foruma za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima, čiji je osnovni cilj efikasna zaštita klijenata banaka, pravnih i fizičkih lica, od prevara i zloupotreba u postupku odobravanja i korišćenja kredita, kao i samih banaka. Članovi Foruma međusobno razmenjuju podatke i informacije relevantne za otkrivanje i sprečavanje prevara. Banka, kao i ostali članovi Foruma, ima obavezu da podatke i informacije do kojih je došla u komunikaciji s drugim članovima Foruma čuva kao poslovnu tajnu, u skladu s propisima i aktima poslovne politike Banke.

---





Banka stavlja akcenat na prevenciju prevara i identifikovanje mogućih prevara pre nego što se dogode, dok iz detektovanih slučajeva izvodi zaključke radi daljeg unapređenja procesa koji bi predupredio ovakve događaje, čime se smanjuje broj loših plasmana i konačno utiče da budući proizvodi klijentima budu jeftiniji, a Banka konkurentnija na tržištu.

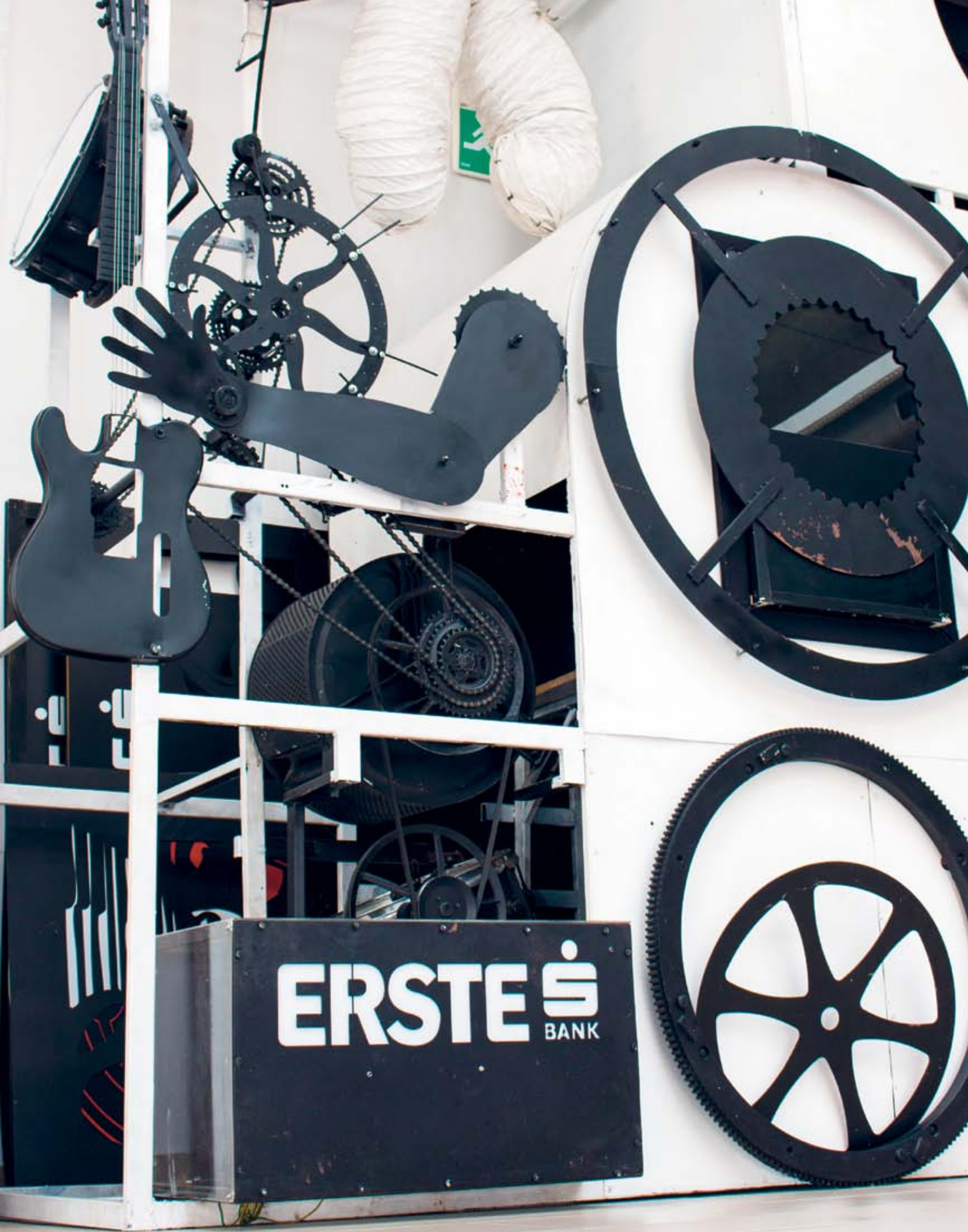
## Zaštita konkurencije

U 2014. godini nastavljene su aktivnosti na potpunoj implementaciji Programa o zaštiti konkurencije koji je Banka usvojila krajem 2011. godine. Slobodna konkurencija i usklađenost poslovanja s propisima o zaštiti konkurencije predstavljaju ne samo važan tržišni princip, već i čvrsto poslovno opredeljenje i cilj Banke. Program koji reguliše ovu oblast sadrži nekoliko dokumenata koji se odnose na sledeće ključne celine:

- Fer konkurencija – usklađenost s principima Zakona o zaštiti konkurencije za zaposlene
- Smernice za sprečavanje korupcije – sastavni deo Anti-Fraud Management Compliance (Upravljanje i koordinacija sprečavanja nepravilnosti i prevara)
- Šta raditi u slučajevima 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.

Upoznavanje s Programom uključeno je od 2013. godine u redovne obuke novozaposlenih „Dobro došli u Erste“. Obuka podrazumeva podizanje svesti o značaju teme zaštite konkurencije i upoznavanje sa štetnim posledicama u slučaju povrede propisa o zaštiti konkurencije. Tokom 2014. godine obuku na temu zaštite konkurencije prošlo je ukupno 49 novozaposlenih.

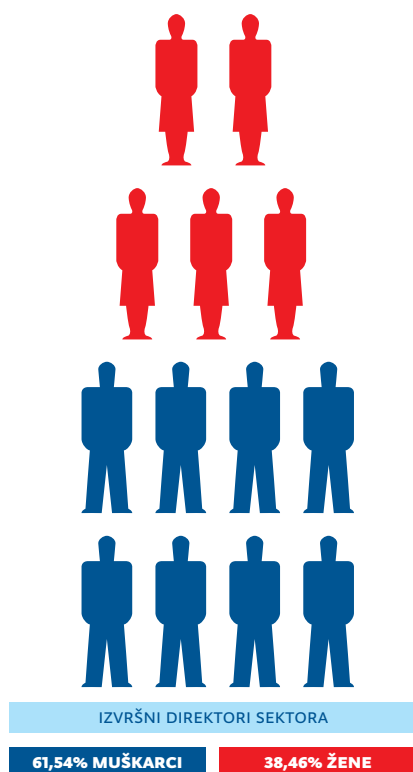
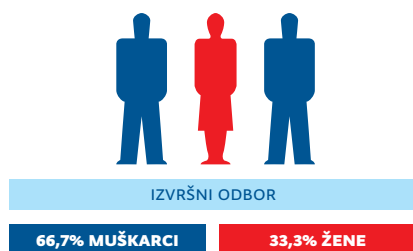
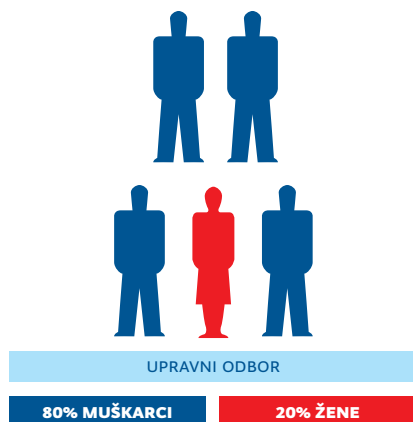
Tokom 2014. godine zaživeo je i proces redovnog kvartalnog izveštavanja Erste Grupi o eventualnim incidentnim situacijama i postupcima pokrenutim protiv Erste Banke u Srbiji u vezi s povredom slobodne konkurencije. U toku 2014. godine ovakvih incidenata i postupaka nije bilo.



**ERSTE**   
BANK



## 3 · 3 Transparentne prakse upravljanja



### Upravni odbor Erste Banke čini pet članova:

- Gernot Mitendorfer (Gernot Mittendorfer), predsednik Upravnog odbora
- Aleksandar Vlahović, nezavisni član Upravnog odbora
- Sava Dalbokov, član Upravnog odbora
- Hanes Frocbaher (Hannes Frotzbacher), član Upravnog odbora
- Svetlana Smiljanić, nezavisni član Upravnog odbora

### Izvršni odbor čine tri člana:

- Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Banke
- Jasna Terzić, članica Izvršnog odbora
- Frank Mihael Bajc (Frank Michael Beitz), član Izvršnog odbora



U junu 2014. godine za člana Izvršnog odbora Erste Banke u Srbiji imenovan je g. Mihael Bajc, koji od 1984. godine radi u Erste Grupi. Pre dolaska u Srbiju, g. Bajc je radio u članicama Grupe u Austriji, Češkoj, Slovačkoj i Rumuniji.

### Starosna struktura unutar Izvršnog odbora banke:

- Ispod 30 godina: /
- 30–50 godina: 66,7%
- Preko 50 godina: 33,3%/

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

Svi navedeni podaci su na dan 31. 12. 2014.

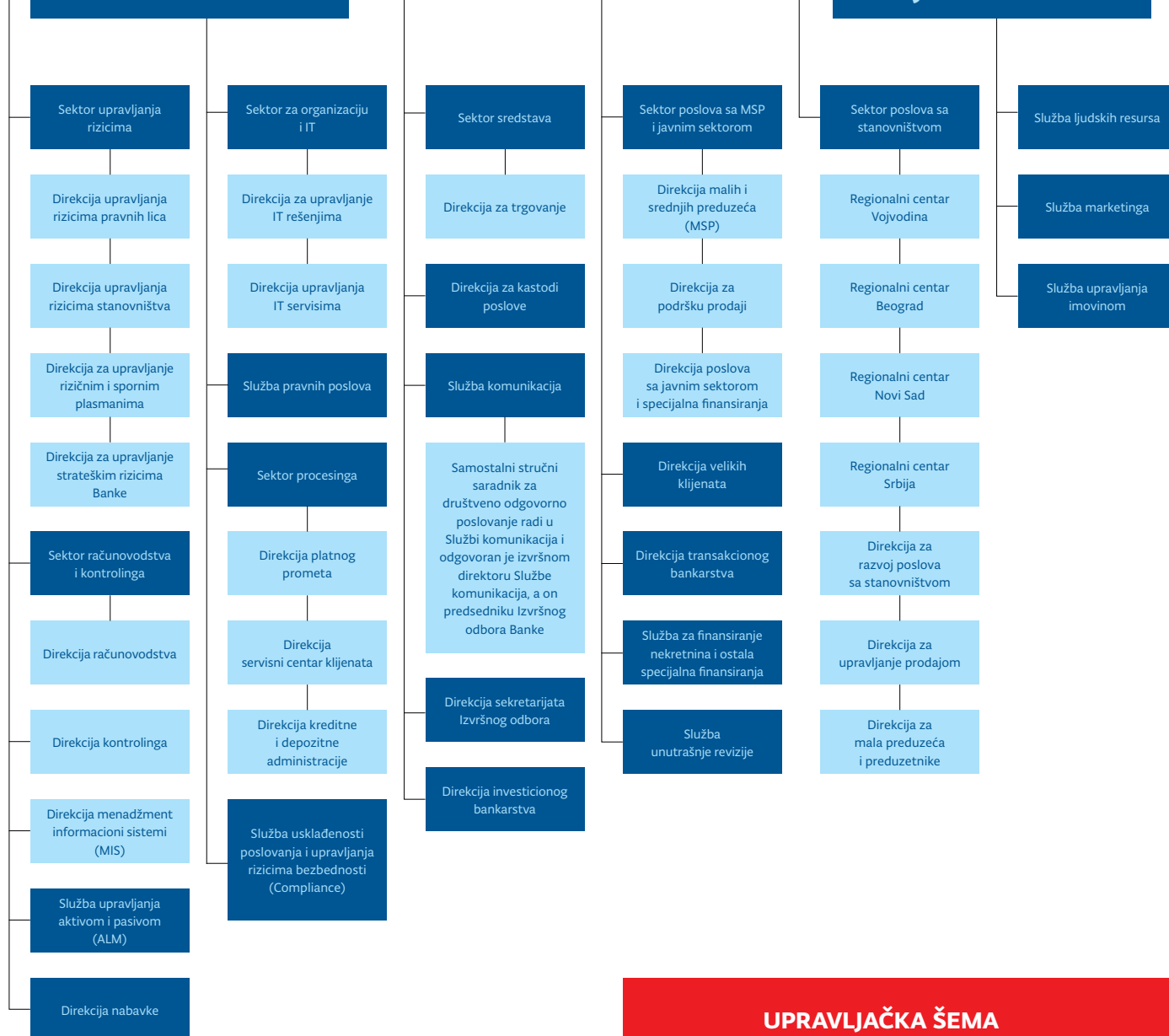
**UPRAVNI ODBOR**

**IZVRŠNI ODBOR**

**Slavko Carić**

**Frank Michael Beitz**

**Jasna Terzić**



**UPRAVLJAČKA ŠEMA  
ERSTE BANK A.D. NOVI SAD  
NA DAN 31. 12. 2014.**



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

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

Da bi se izbegli sukobi interesa, opšti princip kojeg se moraju pridržavati svi zaposleni, a samim tim i članovi Odbora, jeste da prepoznaju sukob interesa i izveste o tome službu Compliancea bez izuzetka i bez odlaganja, što je definisano Pravilnikom sukoba interesa i Politikom sukoba interesa. Takođe, u skladu s internim aktima, kada su u pitanju zaposleni Banke i njihove spoljne aktivnosti, saglasnost daje nadležni član Izvršnog odbora, na preporuku Compliancea. Kada je u pitanju član Izvršnog odbora, neophodnu saglasnost daje Upravni odbor. Compliance prati angažovanja zaposlenih uključujući i članove Odbora pregledom javno dostupnih informacija ili na osnovu internih i eksternih prijava, te svoje nalaze i zaključke o mogućem postojanju sukoba interesa s predlozima za njihovo rešavanje dostavlja kada su u pitanju članovi Izvršnog odbora Upravnom odboru koji daje saglasnost na predlog Compliancea. Identičan tretman mogu imati članovi Upravnog odbora za koje u skladu s pravilima Erste Grupe monitoring vrši *Group Compliance Office*.





Kada je reč o sistemu naknada i bonusa za izvršne direktore, bonusi su definisani Politikom upravljanja učinkom i Politikom nagrađivanja. Ovim aktima pojedinačni bonusi menadžera zavise od tri kriterijuma: finansijskih rezultata Banke, profesionalnog ponašanja i izmerenih pojedinačnih rezultata. Kvalifikovanje za bonus za učinak zavisi od uticaja koji kategorija posla ima na poslovni učinak. Što je veći uticaj na ostvarenje poslovnog učinka Banke, veća je mogućnost ostvarenja bonusa. Bonus potencijali Izvršnog odbora definisani su njihovim ugovorima, a procenat bonus potencijala koji će biti isplaćen zavisi najpre od rezultata Banke, a onda i od individualnog učinka koji se procenjuje nakon završene finansijske godine na sastancima, tzv. *Remuneration Committee* (Odbor za naknade), gde najviši (nadležni) menadžment Grupe i Upravni odbor diskutuju o performansama pojedinačnih članova Borda, pa tako i o iznosu bonusa koji im se dodeljuju.

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

## **Kanali komunikacije između upravljačkih tela i zaposlenih**

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

Dvosmerna komunikacija s generalnim direktorom Erste Grupe ostvaruje se putem godišnjeg razgovora, Internet Chata, koji nije namenjen samo internoj publici, već i akcionarima i drugim zainteresovanim grupama i pojedincima. Poziv za Chat se objavljuje u velikom broju internetskih i štampanih izdanja. Takođe, tri puta godišnje se održavaju sastanci svih sindikata Grupe, kojima prisustvuje i generalni direktor Erste Grupe Andreas Trajhl, a zaposleni Erste Banke u Srbiji preko Sindikata mogu uputiti pitanja generalnom direktoru, budući da predsednik Sindikata prisustvuje pomenutim sastancima.

Kada je reč o Izvršnom odboru Banke, njegovi članovi se zaposlenima obraćaju direktnim mejlovima više puta u toku godine sa strateškim informacijama i smernicama za dalje poslovanje. O organizacionim i kadrovskim promenama, godišnjim



ili kvartalnim rezultatima i drugim strateškim temama i dešavanjima, zaposleni se redovno obaveštavaju preko Informatora. Pored toga, ključne poruke menadžment konferencija na kojima učestvuju svi nivoi rukovodilaca u Banci, prenose se zaposlenima preko internog časopisa i portala.

Za sve vrste pitanja, predloga, ideja i sugestija zaposlenih otvorena je i imejl adresa [otvoreno@erstebank.rs](mailto:otvoreno@erstebank.rs)

Pored toga, aktivan je i koncept Otvorenih vrata – posredstvom internog portala zaposleni se mogu prijaviti za individualne sastanke s članom Izvršnog odbora ili izvršnim direktorom koga sami izaberu, i na taj način mogu lično da upute svoje sugestije, predloge i kritike, da postavljaju pitanja i potraže pomoć.

## Upravljanje rizicima i interna revizija

Uloga interne revizije nije da uspostavlja ili vrši kontrole, već da identifikuje postojanje kontrola, testira efikasnost uspostavljenih kontrola, predlaže uvođenje dodatnih, kao i da o tome izveštava najviše rukovodstvo. Druga uloga interne revizije odnosi se na pružanje konsultantskih usluga po zahtevu menadžmenta. Proizvod ovog rada je revizorski izveštaj sa preporukama, čiji je cilj da dodaju vrednost određenom procesu.

U svom radu revizori su u obavezi da se rukovode standardima interne revizije i posebnim etičkim kodom. Kako bi se utvrdilo da li je usklađen s pomenutim standardom, regulativom i najboljim praksama, njihov rad je predmet dve vrste revizije: jedne koju obavlja Grupa i druge od sertifikovanih procenitelja kvaliteta interne revizije.

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

Banka je u svom poslovanju izložena ili može biti izložena sledećim rizicima:

- Kreditnom riziku, uključujući i rezidualni rizik, rizik smanjenja vrednosti potraživanja, rizik izmirenja/isporuke, rizik druge ugovorne strane i valutno inducirani kreditni rizik
- Riziku likvidnosti
- Kamatnom riziku
- Tržišnim rizicima, uključujući devizni rizik, cenovni rizik po osnovu dužničkih hartija od vrednosti, cenovni rizik po osnovu vlasničkih hartija od vrednosti i robni rizik
- Riziku koncentracije, koji posebno uključuje rizik izloženosti prema jednom licu ili grupi povezanih lica
- Riziku ulaganja
- Riziku zemlje
- Operativnom riziku, posebno obuhvatajući pravni rizik
- Riziku usklađenosti poslovanja (rizicima sukoba interesa, reputacionom riziku, riziku prevara / finansijskog kriminala, rizicima hartija od vrednosti, rizicima pranja novca, rizicima sankcija regulatornih tela)
- Strateškom riziku
- Rizicima bezbednosti (rizicima informacione i fizičke bezbednosti, rizicima kontinuiteta poslovanja)
- Drugim rizicima (makroekonomskom riziku, riziku sekjuritizacije, poslovnom riziku, itd.).

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

Rad interne revizije je u 2014. značajno unapređen uvođenjem nove aplikacije GRC (Governance, Risk and Compliance). Uvođenjem ove aplikacije proces revizije je standardizovan počev od faze planiranja, procesa izvođenja revizije, follow upa i izveštavanja.





## 4 • NAŠI LJUDI

### Jedan od najznačajnijih načina integrisanja principa društvene odgovornosti u Erste Banci jeste briga o ljudima.

U skladu sa strategijom društveno odgovornog poslovanja Banke, naš cilj u ovoj oblasti jeste da razvijamo motivišuće radno okruženje, bazirano na pravima i potrebama zaposlenih, fokusirajući se na sledeće prioritete teme:

- Razvoj i usavršavanje zaposlenih
- Bezbednost i zdravlje na radu
- Socijalna podrška zaposlenima.

Pored DOP strategije, prakse odgovornosti u radnom okruženju definišu i garantuju sledeći strateški dokumenti koje je Banka usvojila u prethodnim godinama:

- Kodeks poslovnog ponašanja
- Politika zapošljavanja
- Politika obuke i razvoja
- Politika nagrađivanja
- Politika upravljanja učinkom
- Strategija ljudskih resursa
- Strategija internih komunikacija
- Pravilnik o bezbednosti i zaštiti zdravlja na radu
- Kolektivni ugovor.

Erste Banka s posebnom pažnjom pristupa poštovanju principa prava na rad, što je izraženo i u novom Kolektivnom ugovoru koji je stupio na snagu 12. novembra 2014, a koji reguliše sve sfere poslovanja i odnosa prema zaposlenima – od zasnivanja radnog odnosa pojedinca, njegovih prava i obaveza, preko usavršavanja, bezbednosti i zdravlja. Novi kolektivni ugovor je potpisan kako bi, pored ostalog, ispratio izmene i dopune Zakona o radu usvojene tokom 2014. godine. Kolektivni ugovor i dalje obezbeđuje zaposlenima benefite iznad zakonskih minimuma predviđenih novim Zakonom. U skladu s dobrom praksom socijalnog dijaloga, on se, kao i prethodni, odnosi na sve zaposlene, bez obzira na to da li su članovi Sindikata ili ne. Kolektivni ugovor je dostupan svim zaposlenima na internom portalu Banke, a Služba ljudskih resursa i članovi Odbora Sindikata uvek su na raspolaganju zaposlenima za sve potrebne informacije i pojašnjenja.

U strukturi zaposlenih Banke preovlađuju žene, koje čine 70% ukupnog broja zaposlenih. Prema starosnoj strukturi, u Banci je zaposleno najviše osoba srednjih godina, između 30 i 50 godina (63%). Stopa fluktuacije zaposlenih u 2014. godini iznosila je 7%.

#### Postigli smo u 2014:

- ✓ Zaključen novi Kolektivni ugovor
- ✓ U razvoj zaposlenih uloženo preko 38 miliona dinara, sa skoro 16.000 sati realizovanih obuka
- ✓ 667 zaposlenih prošlo je besplatni godišnji sistematski pregled
- ✓ Pokrenut je program Razvoj digitalne kulture usmeren na predstavljanje i uvođenje zaposlenih u digitalni svet komunikacija

#### Usklađivanje s izmenama i dopunama Zakona o radu

Izmene i dopune Zakona o radu Republike Srbije stupile su na snagu u julu 2014. godine. Za sve zaposlene u Erste Banci izrađeni su novi ugovori o radu, s ciljem usklađivanja sa odredbama novog Zakona, kao i novog Kolektivnog ugovora. Kako bi upoznali zaposlene s najznačajnijim novinama, kolege iz Službe ljudskih resursa pripremile su za interni časopis Banke *Puls* pregled važnih izmena i novih odredaba koje se odnose na korišćenje godišnjih odmora i na zarade, naknadu zarade i druga primanja.



Obezbeđivanje jednakih mogućnosti u radnom okruženju i sprečavanje svih vidova diskriminacije među najvišim su prioritetima Banke. Pravila povezana s transparentnim procesom zapošljavanja, koji je baziran na principima jednakih šansi, definisana su Strategijom ljudskih resursa i Politikom zapošljavanja. Pored toga, svi novozaposleni Banke, kao i oni koji dolaze na praksu, prolaze trening u trajanju od dva dana u okviru obuke „Dobro došli u ERSTE“, koja obuhvata osnovno upoznavanje sa svim organizacionim delovima Banke, kao i Kodeksom poslovnog ponašanja, a u okviru dela koji se odnosi na upoznavanje s ljudskim resursima svi novozaposleni su upoznati s pristupom Banke ljudskim pravima i antidiskriminaciji – pravilom „jednakih šansi“ za sve kandidate za posao, svojim pravima i mogućnostima rada, razvoja i unapređenja. Tokom 2014. godine 49 zaposlenih je pohađalo obuku „Dobro došli u Erste“, u ukupnom trajanju od 2.064 sata, od kojih je 17 sati bilo posvećeno temi ljudskih prava.

	2011.	2012.	2013.	2014.
<b>UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH</b>	988	993	972	992
<b>UKUPAN BROJ STALNIH TREĆIH LICA</b>	166	31	165	226
<b>UKUPAN BROJ RADNO ANGAŽOVANIH</b>	1.154	1.024	1.137	1.218

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	2011.		2012.		2013.		2014.	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
<b>NOVI SAD</b>	115	336	76	235	110	316	125	310
<b>BEOGRAD</b>	101	162	95	185	101	164	103	169
<b>OSTALO</b>	66	208	109	293	68	213	69	216
<b>UKUPNO</b>	<b>282</b>	<b>706</b>	<b>280</b>	<b>713</b>	<b>279</b>	<b>693</b>	<b>297</b>	<b>695</b>

STRUKTURA ZAPOSLENIH PREMA KATEGORIJAMA	2011.		2012.		2013.		2014.	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
<b>RUKOVODIOCI</b>	76	87	76	94	86	88	78	86
<b>NERUKOVODIOCI</b>	206	619	204	619	193	605	219	609
<b>UKUPNO</b>	<b>282</b>	<b>706</b>	<b>280</b>	<b>713</b>	<b>279</b>	<b>693</b>	<b>297</b>	<b>695</b>

## Antimobing savetovalište

Sa ciljem efikasnog sprečavanja zlostavljanja na radu, u Banci već četiri godine deluje Antimobing savetovalište, koje čine zaposleni u Banci iz odbora Sindikata Banke. Savetovalište, u koordinaciji s nadležnim telima Ministarstva rada i socijalne politike, Inspekcije rada i Agencijom za sprečavanje zlostavljanja na radu, prati rešavanje žalbi zaposlenih upućenih po ovom osnovu, koje mogu biti podnete i anonimno. Tokom 2014, kao ni prethodne godine, nije zabeležena nijedna žalba.

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA	2011.		2012.		2013.		2014.	
	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV
NOVI SAD	17	434	29	282	7	256	14	421
BEOGRAD	12	251	8	272	18	410	17	255
OSTALO	9	265	9	393	8	273	9	276
<b>UKUPNO</b>	<b>38</b>	<b>950</b>	<b>46</b>	<b>947</b>	<b>33</b>	<b>939</b>	<b>40</b>	<b>952</b>

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPU ZAPOSLENJA	2011.		2012.		2013.		2014.	
	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV
NOVI SAD	450	1	309	2	426	0	435	0
BEOGRAD	262	1	278	2	264	1	271	1
OSTALO	271	3	402	0	281	0	285	0
<b>UKUPNO</b>	<b>983</b>	<b>5</b>	<b>989</b>	<b>4</b>	<b>971</b>	<b>1</b>	<b>991</b>	<b>1</b>

PROCENAT ZAPOSLENIH PREMA POLU	2012.	2013.	2014.
MUŠKARCI	28%	29%	30%
ŽENE	72%	71%	70%

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH	2012.	2013.	2014.
ISPOD 30 GODINA	13%	15%	14%
30–50 GODINA	61%	62%	63%
IZNAD 50 GODINA	26%	23%	23%

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	2012.	2013.	2014.
UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH	74	44	89
UKUPAN BROJ OSOBA KOJE SU NAPUSTILE KOMPANIJU	69	65	69
STOPA FLUKTUACIJE*	6,97%	6,6%	7%

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

## Beneficije za zaposlene

- Beskamatni zajam
- Otpremnina pri odlasku u penziju
- Kolektivno osiguranje zaposlenih od posledica nesrećnog slučaja za vreme obavljanja posla, kao i u vreme dolaska na posao i odlaska s posla
- Naknada štete zbog povrede na radu ili profesionalne bolesti u skladu sa zakonom
- Naknada nužnih pogrebnih troškova članovima uže porodice u slučaju smrti zaposlenog
- Naknada nužnih pogrebnih troškova članovima uže porodice u slučaju smrti zaposlenog, kao i lica s kojim zaposleni živi u zajedničkom domaćinstvu, a nije član uže porodice
- Solidarna novčana pomoć zaposlenom usled duže ili teže bolesti zaposlenog ili člana njegove uže porodice
- Solidarna novčana pomoć zaposlenom zbog teškog materijalnog stanja
- Poklon za Novu godinu deci zaposlenih starosti do deset godina
- Poklon zaposlenom za rođenje deteta
- Jubilarna nagrada povodom provedenih godina rada
- Poslodavac može zaposlenom da obezbedi jubilarnu nagradu i povodom obeležavanja drugog bitnog događaja kod poslodavca
- Porodiljsko odsustvo sa zagarantovanim dinamikom isplate zarada i povratkom na radno mesto.

PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO	2012.	2013.	2014.
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU ISKORISTILI PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO*	40	69	67
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA RADNO MESTO PO ISTEKU PORODILJSKOG ODSUSTVA **	36	33	17
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA I KOJI SU BILI ZAPOSLENI 12 MESECI NAKON POVRATKA NA POSAO***	34	52	51
STOPA POVRATKA NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA	85%	100%	100%
STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU 12 MESECI PO POVRATKU NA POSAO	100%	100%	100%

\* Broj se odnosi na zaposlene koji su iskoristili pravo na porodiljsko odsustvo u periodu januar–decembar navedene godine.

\*\* Broj se odnosi na zaposlene koji su se vratili na radno mesto tokom navedene godine po isteku porodiljskog odsustva, ali su otišli na porodiljsko odsustvo u prethodnom periodu.

\*\*\* Broj se odnosi na zaposlene kojima je 12 meseci od povratka na posao isteklo tokom navedene godine, a otišli su na porodiljsko odsustvo u prethodnom periodu.





## 4·1 Razvoj i usavršavanje zaposlenih

Razvoj zaposlenih je u Erste Banci prepoznat kao ključni vid ulaganja, ne samo u ljude i njihove profesionalne vještine, njihovu karijeru, već i u poboljšanje poslovanja u celini. Ono doprinosi povećanju zadovoljstva zaposlenih, unapređenju poslovnih procesa i produktivnosti, i time direktno utiče na ostvarivanje boljih poslovnih rezultata. Pravci razvoja zaposlenih, bilo da se oni odnose na razvoj menadžerskih ili tehničkih vještina i znanja, definisani su Strategijom ljudskih resursa. Pored toga, Strategija takođe obuhvata adekvatno planiranje resursa, definisanje ključnih radnih mesta, upravljanje planom nasljednika, precizno definisanje glavnih principa nagrađivanja i beneficija zaposlenih, upravljanje učinkom i promociju zaposlenih. U 2014. urađena je revizija Strategije ljudskih resursa, i to pre svega u aspektu nagrađivanja zaposlenih – unapređen je sistem nagrađivanja namenjen prodajnim funkcijama Banke, s obzirom na to da oni predstavljaju generatore profita i osnovu snage kompanije.

Tokom 2014. godine, Banka je uložila preko 38 miliona dinara u razvoj i usavršavanje svojih zaposlenih, sa ukupno 15.725 sati realizovanih obuka. Takođe, svi zaposleni su, kao i prethodnih godina, dobili formalnu ocenu radnog učinka i individualnog razvoja.

UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJAMA ZAPOSLENIH	2011.	2012.	2013.	2014.
RUKOVODIOCI	5.549,28	3.538	3.901	6.446,48
NERUKOVODIOCI	16.052,72	14.939	7.457,5	9.278,52

UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA POLU	2011.	2012.	2013.	2014.
MUŠKARCI	5.906,5	5.388	4.678	6.290
ŽENE	15.695,5	13.089	6.680,5	9.435

PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PO ZAPOSLENOM	2011.	2012.	2013.	2014.
RUKOVODIOCI	34,04	20,811	22,4	39,3
NERUKOVODIOCI	19,46	6,693	9,3	11,2

PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PREMA POLU	2011.	2012.	2013.	2014.
MUŠKARCI	20,95	19,24	16,7	21,1
ŽENE	22,23	18,38	9,6	13,5

### Timski duh i solidarnost

U skladu s dugogodišnjim opredeljenjem Erste Banke za pružanje podrške lokalnoj zajednici, tim building aktivnosti zaposlenih često se organizuju u formi volontiranja. Tokom 2014. godine, jedan od ovakvih primera bio je Sektor računovodstva i kontrolinga – naše kolege okrečile su prostorije vrtića „Maslačak” u Novom Sadu i uredile dvorište ove ustanove. Pored toga što doprinosi razvoju zajednice, volontiranje unapređuje timski duh i vještine zaposlenih, donoseći na taj način dobrobiti i za zajednicu i za kompaniju. Zbog toga u Erste Banci godinama unazad postoji program volontiranja. Više o akcijama Erste volontera pročitajte na strani 75.



## Group Graduate Program

Group Graduate Program (GGP) jeste intenzivan grupni trening program Erste Grupe za univerzitetske diplomce koji podrazumeva klasična predavanja, učenje na daljinu, trening na poslu i rad na projektu. Dvanaestomesečni program pruža šansu pripravniciima iz različitih organizacionih jedinica članica Grupe da steknu osnovna znanja o bankarskoj industriji i o tome kako se sprovodi biznis u bankarstvu. Cilj programa je da se poveća potencijal svakog zaposlenog i da se Erste Grupa unapredi kao celina – podsticanjem razmene ideja i pružanjem mogućnosti za profesionalni i lični rast.

U ciklusu Group Graduate Programa, koji je završen u septembru 2014, učestvovao je i kolega Ninoslav Čosić iz Direkcije kontrolinga Erste Banke u Srbiji. On ovaj vid usavršavanja preporučuje svim zainteresovanim kolegama: „Godina koja je za nama za mene ima poseban značaj iz više razloga, a jedan od njih je i uspešno završen GGP. Program mi je pomogao da unapredim sebe kako u poslovnom tako i u ličnom smislu – stekao sam nova znanja i veštine koje već primenjujem u svakodnevnom radu, upoznao različite poslovne kulture, video kako se poslovni izazovi rešavaju u drugim zemljama, i pre svega stvorio novu mrežu ljudi, prijatelja, koje sam imao priliku da upoznam tokom trajanja programa. Preporučujem svakome da ne propusti ovakvu šansu, već da uloži godinu dana truda kako bi unapredio sebe i stekao jedinstveno iskustvo koje GGP pruža.”

## 4·2 Bezbednost i zdravlje na radu i socijalna podrška zaposlenima

S obzirom na prirodu svog poslovanja, Banka je kao prioritet identifikovala brigu o bezbednosti i zdravlju na radu, kao i socijalnu podršku i razvoj socijalne solidarnosti, u saradnji sa Sindikatom Banke.

Najveći deo aktivnosti u ovoj oblasti usmeren je na podizanje svesti o zdravlju i prevenciji zdravstvenih rizika. U saradnji s Domom zdravlja „Vizim“ iz Beograda, Banka je ove godine po drugi put organizovala besplatne godišnje sistematske preglede za zaposlene. Redovne zdravstvene kontrole važna su preventivna mera, jer omogućavaju da se bolest blagovremeno otkrije, da se proceni rizik i da se s lekarom razvije plan za poboljšanje zdravstvenog stanja.

Za zaposlene iz Novog Sada i drugih gradova u kojima posluju naše filijale i poslovni centri organizovane su, kao i prošle godine, mobilne ekipe koje u skladu s definisanim rasporedom dolaze na dogovorene lokacije. Sistematskim zdravstvenim pregledom obuhvaćeni su: osnovni lekarski pregled, kompletan nalaz biohemije, oftalmološki pregled, EKG, ultrazvuk dojki, štitne žlezde ili abdomena. Ciklus sistematskih pregleda počinje krajem jedne godine i završava se početkom naredne, pa je tako tokom pregleda 2013/2014. godine sistematski pregled prošlo 765 zaposlenih, a u novom krugu 2014/2015. za sada 667 zaposlenih u Erste Banci.

Budući da su, zbog prirode posla koji obavljaju, najveći zdravstveni rizici za naše zaposlene povezani s dugotrajnim sedenjem, Banka posebnu pažnju posvećuje promociji aktivnog načina života. Dugotrajno sedenje pred računarom može imati niz posledica za zdravlje kičme, srca, kao i za vid i druge zdravstvene rizike povezane s nedostatkom kretanja. Zbog toga Erste Banka preko internog časopisa *Puls* i namenskog portala „Za vaš dobar dan“ redovno zaposlenima pruža savete o unapređenju zdravlja, važnosti fizičke aktivnosti, kao i konkretne predloge za usvajanje zdravih navika. Pored toga, tokom 2014. godine Banka je pokrenula akciju „Šetnjom do zdravlja“, s ciljem da podstakne zaposlene da iskoriste sve prednosti fizičke aktivnosti na svežem vazduhu – planinarenja. Zahvaljujući pomoći naših kolega koji su dugogodišnji aktivni planinari, prva zajednička šetnja organizovana je 8. juna na Fruškoj gori, a u savladavanju staze od 17 km pridružilo nam se 18 koleginica i kolega.

U 2014. godini u Erste Banci nije bilo prijavljenih i evidentiranih profesionalnih oboljenja, odnosno bolesti koje su nastale kao posledica štetnih uticaja na radnom mestu, shodno regulativi u našoj zemlji koja se primenjuje za ovu oblast. Takođe, nije bilo ni povreda na radu s fatalnim ishodom, a ukupno je zabeleženo deset povreda.



### Erste bajk kup

U mestu Znojmo u Češkoj u septembru 2014. održan je treći Erste bajk kup u okviru biciklističkog događaja „Kolo pro Život“. U Erste bajk kupu je učestvovalo oko 200 kolega i koleginica iz Erste grupacije, podeljenih u 22 tima, po zemljama. Ekipe Erste Banke Srbije i ove je godine učestvovala u trkama na svim stazama, dužine 17 km, 30 km i 53 km. Dres naše bajk ekipe ove godine ponosno su nosili Andreja Bogdanović, Miodrag Todorović, Dalibor Bogdanović, Marko Vukotić, Ivan Đolović i Slaviša Belić.

	2012.	2013.	2014.
<b>UKUPAN BROJ POVREDA</b>	5	11	10
<b>STOPA POVREDA*</b>	0,5	1,12	1
<b>UKUPAN BROJ IZGUBLJENIH DANA</b>	56	276	318
<b>STOPA IZGUBLJENIH DANA**</b>	5,59	28,17	31,80
<b>UKUPAN BROJ DANA BOLOVANJA***</b>	5.753	5.939	6.501
<b>STOPA IZOSTAJANJA S POSLA****</b>	2,3	2,43	2,60

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

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

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

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

STOPA POVREDA	2012.		2013.		2014.	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
<b>NOVI SAD</b>	0,00	0,30	0,10	0,51	0,10	0,40
<b>BEOGRAD</b>	0,00	0,00	0,00	0,20	0,20	0,00
<b>OSTALO</b>	0,00	0,20	0,00	0,31	0,00	0,30
<b>UKUPNO</b>	<b>0,00</b>	<b>0,50</b>	<b>0,10</b>	<b>1,02</b>	<b>0,30</b>	<b>0,70</b>

STOPA IZGUBLJENIH DANA	2012.		2013.		2014.	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
<b>NOVI SAD</b>	0,00	2,39	0,00	7,04	0,20	13,70
<b>BEOGRAD</b>	0,00	0,00	0,00	2,76	7,10	0,00
<b>OSTALO</b>	0,00	3,20	0,00	18,37	0,00	10,80
<b>UKUPNO</b>	<b>0,00</b>	<b>5,59</b>	<b>0,00</b>	<b>28,17</b>	<b>7,30</b>	<b>24,50</b>

## Bezbednost na prvom mestu

O bezbednosti svih zaposlenih, kao i o bezbednosti kompletne imovine Banke, brine Odeljenje upravljanja rizicima bezbednosti, koje je od 2014. godine deo Službe usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti. Prioritet rada ovog odeljenja jesu sledeći segmenti bezbednosti: fizička zaštita, tehnička zaštita, protivpožarna zaštita, vanredne situacije i bezbednost i zdravlje na radu. Zbog specifičnosti poslovanja Banke i rada s gotovinom i drugim vrednostima, najugroženiji organizacioni delovi jesu filijale i ekspoziture u kojima su mere bezbednosti na najvišem nivou. S ciljem pravilnog korišćenja sistema tehničke zaštite i unapređenja bezbednosne kulture zaposlenih, Odeljenje upravljanja rizicima bezbednosti u saradnji s drugim organizacionim delovima Banke u zavisnosti od teme, kontinuirano vrši različite vrste obuka zaposlenih:

- obuka o postupanju u slučaju pljačke i drugih vanrednih situacija
- obuka o postupanju s agresivnim klijentima
- obuka iz oblasti zaštite od požara
- obuka za pružanje prve pomoći (jedan zaposleni iz svake filijale).

Značajnu ulogu u edukaciji i unapređenju bezbednosne kulture zaposlenih imaju jasne bezbednosne procedure i uputstva koja su usvojena i dostupna na internom portalu.



# ERSTE BANK



## Sindikata Erste Banke – uspešno partnerstvo

Erste Banka prepoznaje značaj sindikata kao partnera s kojim deli ciljeve u vezi sa stalnim unapređenjem položaja zaposlenih i uslova za rad. Ovo dugogodišnje partnerstvo potvrđeno je i zaključenjem novog Kolektivnog ugovora koji je stupio na snagu 12. novembra 2014, na period od tri godine.

Sindikalna organizacija samostalnog sindikata Erste Bank a. d. Novi Sad uz podršku Banke funkcioniše već devet godina. Njeni osnovni zadaci i ciljevi jesu kolektivno pregovaranje, radno-pravna zaštita zaposlenih i borba za njihov bolji socijalni položaj, praćenje zaštite zaposlenih od mobinga, praćenje poštovanja radnog vremena i procedura za rad duži od punog radnog vremena (prekovremeni rad) itd.

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

- Sprečavanje zlostavljanja na radu (mobing)
- Kolektivno osiguranje zaposlenih
- Zaštita ličnih podataka
- Zaštita materinstva
- Posebna nega deteta
- Zaštita od otkaza ugovora o radu
- Zaštita osoba s invaliditetom
- Obaveštenje o privremenoj sprečenosti za rad.

Kolektivnim ugovorom jasno su definisani pojmovi, tela i organi koji pored Sindikata kontrolišu i sprovode dogovorena prava i obaveze.

## Fond solidarnosti Erste Banke

Zasnovan na idejama podrške i solidarnosti, zajednički solidarni fond Banke i Sindikata „Marina Čurčić“ postoji od samog početka poslovanja Erste Banke u Srbiji, a nastao je s ciljem da u slučajevima bolesti, smrti zaposlenog ili člana njegovog porodičnog domaćinstva ili loše materijalne situacije, zaposlenima ili porodici omogući solidarnu pomoć. Ovaj fond daje i pozajmice zaposlenima za školovanje dece i stipendira decu zaposlenih samohranih roditelja. Zahvaljujući solidarnosti zaposlenih kroz program individualne filantropije, Fond solidarnosti je u toku 2014. godine prikupio dodatnih 382.550,00 dinara. To je omogućilo da se s preko 3,3 miliona dinara pomogne 96 zaposlenih za različite oblike lečenja, stipendija, pokrivanja troškova smrtnih slučajeva i sl.

---

### Sindikata Erste Banke na seminaru Svetske organizacije radnika

Predstavnici Sindikata Erste Banke učestvovali su na seminaru Svetske organizacije radnika (WOW) koji je održan u Beogradu od 12. do 14. februara 2014, uz podršku Samostalnog sindikata zaposlenih u bankama, osiguravajućim društvima i drugim finansijskim organizacijama (BOFOS), Evropskog centra za radnička pitanja (EZA) i Evropske komisije. Glavna tema seminara bili su granški kolektivni ugovori, odnosno iskustva evropskih zemalja s kolektivnim ugovorima na nivou preduzeća i onim na nivou grane. Predstavnici našeg Sindikata imali su priliku da razmene iskustva u ovoj oblasti s kolegama iz Holandije, Austrije i s Malte.

---



## 4·3 Interne komunikacije



Stalnim unapređenjem i razvijanjem inovativnih kanala interne komunikacije, Erste Banka nastoji da konstantno poboljšava međusektorsku komunikaciju, kao i vertikalnu komunikaciju unutar svih svojih postojećih struktura.

Tokom 2014. izrađena je nova trogodišnja Strategija internih komunikacija, koju je Upravni odbor usvojio u januaru 2015. godine. Proces izrade podrazumevao je prikupljanje inputa zaposlenih o zadovoljstvu radnim okruženjem, opštem stanju i atmosferi u Banci, obilaskom filijala (tzv. Road Show) koji svake godine sprovodi Služba komunikacija u saradnji sa Službom ljudskih resursa. Takođe, u izradi Strategije korišćeni su rezultati istraživanja angažovanosti zaposlenih iz 2013. godine, i istraživanja o internim komunikacijama sprovedenog 2014. godine, koje je pokazalo da su interne komunikacije u Banci na zadovoljavajućem nivou, ali da postoji prostor za njihovo unapređenje i razvoj, posebno u prenošenju strateških ciljeva i rezultata Banke zaposlenima, kao i još boljem povezivanju u svakodnevnom radu.

Ciljevi nove Strategije internih komunikacija jesu:

- promena svesti zaposlenih o savremenim metodama komunikacije i digitalnoj sferi
- uvođenje novih kanala komunikacije – portala, video vesti, chata, sistema za praćenje izmene dokumentacije i interne društvene mreže
- poboljšanje zadovoljstva međusektorskom komunikacijom u naredne tri godine
- razvijanje kulture inovacija i otvorene komunikacije.



Tokom 2014. interni portal Banke unapređen je nizom novih funkcionalnosti, a preko Berze ideja – inovativnog alata aktivnog od 2007. godine, kojim zaposleni mogu da iznesu svoje predloge za unapređenje poslovanja – pristiglo je 48 ideja od kojih je šest usvojeno i nagrađeno.

Zaposlenima su dostupne sledeće kontakt adrese: [otvoreno@erstebank.rs](mailto:otvoreno@erstebank.rs), [berza.ideja@erstebank.rs](mailto:berza.ideja@erstebank.rs), [otvorena.vrata@erstebank.rs](mailto:otvorena.vrata@erstebank.rs), [komunikacije@erstebank.rs](mailto:komunikacije@erstebank.rs).

### Razvoj digitalne kulture

Razvoj i primena tehnologije doveli su do brojnih promena u poslovnoj i privatnoj sferi zaposlenih. Erste Banka je stoga pokrenula program Razvoj digitalne kulture koji, između ostalog, ima za cilj da predstavi digitalni svet onima koji ne obraćaju pažnju na njega, poveća znanje i razumevanje kod onih koji ga površno poznaju i uključi napredne korisnike u zajedničko delovanje. U okviru programa Razvoj digitalne kulture odvija se niz aktivnosti: radionice o Tviteru i drugim društvenim mrežama na svim većim internim sastancima, interaktivno ažuriranje saveta za nastup na društvenim mrežama, primenjivanje različitih mogućnosti pametnih telefona u radu, uvođenje interne društvene mreže, internih blogova, itd. Program je višegodišnji, a prožima se i nadopunjuje sa sistemom obuke i razvoja zaposlenih.

# 5 • ODGOVORNI PREMA KLIJENTIMA



Za Erste Banku poslovanje u finansijskom sektoru podrazumeva pre svega praksu visokog nivoa odgovornosti prema klijentima. Erste Banka nastoji da je klijenti prepoznaju kao pouzdanu i sigurnu finansijsku instituciju koja pruža najbolje finansijske proizvode i usluge u skladu s njihovim potrebama i savremenim tendencijama na tržištu. Kao društveno odgovorna kompanija, posebno smo posvećeni finansijskom opismenjavanju i finansijskoj inkluziji, razvoju preduzetništva i podršci samozapošljavanju, što smatramo ključnim izazovima društva na koje kao Banka možemo da odgovorimo. Naša odgovornost na tržištu ogleda se i u uticajima koji se ostvaruju poslovanjem klijenata koje Banka finansira, o čemu je bilo reči u delu o upravljanju socioekološkim rizicima, strane 17–20.

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

- Finansijska inkluzija i odgovorno finansiranje
- Odgovorna komunikacija
- Uključivanje klijenata u DOP aktivnosti.

Dodatno, strateški pristup ovoj oblasti potkrepljuju i sledeći dokumenti Banke:

- Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja
- Politika odgovornog finansiranja
- Koncept „brige o klijentima“
- Sistem upravljanja žalbama „Reppoza“
- Opšti uslovi poslovanja usklađeni sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti
- Ton komunikacije u oglašavanju
- Marketing strategija usklađena sa DOP principima
- Strategija onlajn komunikacija usklađena sa DOP principima.

## Postigli smo u 2014:

- ✓ Omogućeno onlajn kreiranje računa u Erste Banci
- ✓ Otvorene tri nove Ekspres ekspoziture Erste Banke
- ✓ Uvedena nova funkcionalnost Net. bankinga – „Finansijski savetnik“
- ✓ Nagrada Technobank 2014 za funkcionalnost „Slikaj i plati“
- ✓ Integrirani pozivi preko Skajpa u korisničkom centru
- ✓ Uvedeno pet novih faktoring proizvoda
- ✓ Kvalitetniji i brži proces odobravanja kredita
- ✓ Unapređen sistem upravljanja žalbama
- ✓ Nastavljen razvoj inkluzivnih proizvoda i usluga i finansijsko opismenjavanje
- ✓ Doprinos razvoju preduzetništva sprovođenjem strategije za start-up preduzeća i posebne kredite za mikrose i mala i srednja preduzeća, Superstep liniju kredita za mlade preduzetnike i socijalna preduzeća
- ✓ U kupovinu proizvoda socijalnih preduzeća Banka je uložila više od milion dinara
- ✓ Nagrađene najbolje održive ideje mikropreduzetnika
- ✓ Indeks zadovoljstva klijenata za 2014. iznosi 91%



## 5 • 1 Finansijska inkluzija i odgovorno finansiranje

Naša Strategija društveno odgovornog poslovanja posebno je fokusirana na uklanjanje barijera i unapređenje pristupa finansijskim proizvodima svim grupama društva kojima su oni teže dostupni, kao i na unapređenje finansijske pismenosti, kako kod stanovništva tako i kod pravnih lica. Pored toga, Banka prepoznaje preduzetništvo i samozapošljavanje kao ključ za inovacije i rast u uspešnim ekonomijama, pa je svoju podršku u ovom segmentu nastavila da pruža preko različitih inicijativa i proizvoda. Banka je strateški posebno usmerena na podršku razvoju socijalnog preduzetništva u Srbiji, kao jednog od održivih vidova rešavanja društvenih izazova. Kada je reč o odgovornom finansiranju u oblasti očuvanja životne sredine, Erste Banka je među prvim bankama u Srbiji koje su prepoznale važnost i potencijal projekata koji koriste obnovljive izvore energije i podstiču energetska efikasnost, i definisale procedure za njihovo finansiranje (više o ovim inicijativama čitajte u poglavlju „Odgovorni prema životnoj sredini”, strana 86).

### Inkluzivni proizvodi i usluge

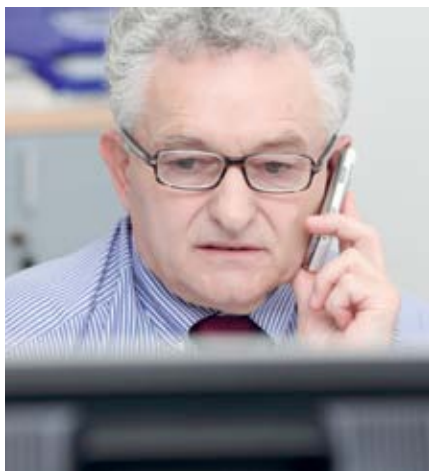
Inkluzivni finansijski proizvodi i usluge Erste Banke imaju cilj da građanima koji nemaju adekvatan pristup bankarskim proizvodima i uslugama, usled siromaštva ili nedovoljnih primanja, taj pristup omoguće uz povoljnije uslove u odnosu na tržišne, pomažući im da na taj način ostvare ekonomski napredak i bolji kvalitet života.

Kada je reč o mladima, Erste Banka je u 2014. godini nastavila s plasmanom Kredita za mlade koji je namenjen studentima redovnih i postdiplomskih studija (do 30 godina u momentu podnošenja zahteva za kredit) kako bi im omogućila plaćanje školarine za studije na višim školama i fakultetima, plaćanje kurseva, radno-studijskih putovanja, stručnog usavršavanja, plaćanje obuke i polaganje vozačkog ispita – po predračunu. Ovaj kredit i dalje karakterišu kamatne stope niže od redovnih stopa za gotovinske kredite, kao i niža naknada za odobrenje kredita (1% od visine odobrenog kredita). Tokom 2014. godine plasirano je 70 kredita u ukupnom volumenu od 8.788.611 dinara, što je 7,9% udela u odnosu na sve potrošačke kredite.

Pored toga, mladima je namenjen i Omladinski račun (za starosnu grupu od 16 do 27 godina), koji podrazumeva besplatnu uslugu otvaranja računa, besplatnu MasterCard debitnu karticu koja omogućava i plaćanje na Internetu, besplatnu uslugu NetBankinga i podizanje novca s bankomata Erste Banke bez provizije. Održavanje ovog računa i u 2014. godini bilo je besplatno, a korisnici su uz MasterCard debitnu karticu ostvarivali 20% popusta na godišnje članarine za ISIC (International Student Identity Card) i EYC (European Youth Card) kartice za mlade i 20% popusta na bioskopske karte u bioskopu Tuck.

### Finansijska pismenost

Jedan od ključnih preduslova za finansijsku inkluziju svakako je finansijska pismenost. Finansijska pismenost građanima omogućava adekvatno planiranje i upravljanje ličnim finansijama, donošenje informisanih odluka, razvoj zdravih finansijskih navika i, posledično, bolji kvalitet života. Da bi svojim klijentima pružila potpune i pouzdane informacije koje se tiču finansija, kao i savetodavnu i svaku drugu vrstu pomoći, Erste Banka je i u 2014. godini pružala informacije preko specijalizovanih sajtova za finansije poput: [www.kamatica.com](http://www.kamatica.com), [www.kredit.rs](http://www.kredit.rs) i srodnih portala. Kako bi se podigla finansijska pismenost i omogućilo sticanje finansijskih kompetencija neophodnih u svakodnevnom životu, potrebno je da se finansijsko opismenjavanje sprovodi od detinjstva. Stoga je Erste Banka i u 2014. godini, pored finansijskog savetovanja svojih klijenata i šire zajednice, realizovala i mnoge programe finansijskog obrazovanja, pre svega dece i mladih. Više o programima finansijskog opismenjavanja pročitajte u poglavlju „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo”, strane 71–72.



Za svoje najstarije sugrađane, Banka je i u 2014. godini nastavila s plasmanom Kredita za penzionere namenjenog penzionerima do navršene 70. godine života prilikom dospeća poslednjeg anuiteta, odnosno do 75. godine ukoliko klijent obezbedi polisu životnog osiguranja. Posebna pogodnost ovog kredita ogleda se u povoljnijoj kamatnoj stopi u odnosu na redovan gotovinski kredit iz Kataloga proizvoda, i mogućnosti realizacije kredita bez žiranta do 70. godine klijenta u momentu dospeća poslednjeg anuiteta, što je razlika u odnosu na redovan gotovinski kredit kod kojeg je maksimalna starost klijenta 66 godina u trenutku dospeća poslednjeg anuiteta. Novina koja je obeležila 2014. godinu jeste da je Banka svim svojim klijentima koji su aplicirali za ovaj kredit u iznosu do 500.000 dinara s rokom otplate do 60 meseci ponudila besplatno kolektivno životno osiguranje, uz koje je takođe produžena maksimalna starost do 75 godina života. U 2014. godini je plasirano 2.245 ovih kredita u volumenu od 439.092.649 dinara. Udeo ovih kredita u ukupnim plasiranim dinarskim gotovinskim kreditima u 2014. godini je bio relativno mali i iznosio je 5,30%.

## Štedne navike u Srbiji

Štednja predstavlja jedan od važnijih aspekata finansijskog planiranja. I tokom 2014. godine, u okviru globalnog godišnjeg istraživanja Štedni barometar Erste Grupe, za potrebe Erste Banke realizovano je istraživanje\* o navikama, stavovima, motivima i brigama građana Srbije u pogledu štednje.

- Prosečan mesečni iznos koji šteditiše izdvajaju iznosi 4.200 dinara, što predstavlja minimalan rast u odnosu na 2013. godinu (4.185 dinara). Mesečno na štednju 44% ispitanika odvaja između 2.000 i 6.000 dinara, što predstavlja blagi porast od tri procentna poena u odnosu na 2013. godinu.
- Među štednim proizvodima koje su građani koristili u 2014. najviše su bili zastupljeni oročena štednja (9%), životno osiguranje (9%), i štednja po viđenju (7%). I u 2014. godini, štednja kod kuće („u slamarici“) bila je dominantni oblik štednje među građanima Srbije (49%).
- Štednja je važna za 77% ispitanika, što predstavlja blagi porast u odnosu na 2013. godinu (74%). Kada su u pitanju mladi, 72% ispitanika starosti od 15 do 29 godina misli da je važno štedeti, u odnosu na 60% njih u 2013. godini. Štednji najviše pridaju na značaju građani koji imaju više od 50 godina – čak 81% njih slaže se s tvrdnjom da je ostavljanje novca sa strane važno.
- Kao glavne razloge za štednju ispitanici su prvenstveno naveli predostrožnost zbog hitnih slučajeva i finansijske stabilnosti u starosti, o čemu brine 72% štediša. Ostali važni razlozi za štednju jesu odvajanje novca kako bi sebi kasnije nešto priuštili (43%), manje ili veće nabavke u koje spada i renoviranje stana (36%) i putovanja (22%).
- Stav stanovništva Srbije o finansijskim investicijama, kao što su akcije, obveznice ili fondovi, blago se popravio. Prema takvim investicijama pozitivno mišljenje ima približno jedna četvrtina, dok 64% ispitanika ima neutralan stav.
- Na pitanje „Šta mislite, kako će se kamatne stope na štedne ili investicione proizvode kretati u sledećih pet godina?“ 41% ispitanika je odgovorilo da će kamatne stope na depozite ostati na sadašnjem nivou. Jedna četvrtina očekuje porast (24%), a jedna petina se plaši daljeg pada (21%).
- Čak 91% srpskih štediša odgovorilo je da ne pravi dugoročne planove o najboljim načinima ulaganja svog novca. Od ovih 91% samo 17% je navelo da će u budućnosti više raditi na planiranju.

\* Istraživanje je sprovedla Agencija za tržišna istraživanja IMAS International telefonskom anketom na uzorku od 500 ispitanika koji predstavljaju štedno sposobnu populaciju stariju od 15 godina. Osim u našoj zemlji, isto ispitivanje sprovedeno je i u Austriji, Češkoj Republici, Slovačkoj, Mađarskoj, Rumuniji i Hrvatskoj.



## Podrška preduzetništvu

Erste Banka nastoji da podstakne razvoj preduzetništva u Srbiji sveobuhvatnim pristupom koji podrazumeva promociju preduzetništva i preduzetničke kulture, edukaciju u ovoj oblasti, razvoj i unapređenje bankarskih proizvoda i usluga i uključivanje u lanac nabavke. Banka je u 2014. godini sprovodila strategiju za start-up preduzeća uspostavljenu 2013. godine na nivou Erste Grupe, s ciljem da ulaže u svoje klijente, kako bi postali stabilne i održive firme, koje će svojim uspešnim poslovanjem dugoročno doprineti i ekonomskom rastu.

## Projekat „Corporate 2015“

Projekat „Corporate 2015“, u 2014. godini bio je usmeren na poboljšanje i promenu strukture poslovanja Banke s pravnim licima. Ovaj projekat realizovan je s ciljem da procesi koji su se pokazali kao najbolje prakse u Grupi postanu standard i u poslovanju Banke u Srbiji. Pronalaženje inovativnih rešenja za tekuće bankarsko okruženje u svim regionima u kojima Banka posluje takođe je jedan od ciljeva. Glavni cilj svih ovih napora jeste da u poslovima s pravnim licima Erste Banka bude najbolja i vodeća banka u regionu.



U želji i nastojanju da svojim klijentima iz domena pravnih lica pružimo što bolju, kvalitetniju, bržu i potpuniju uslugu u oštroj tržišnoj utakmici današnjice, kao i da dodatno učvrstimo odnose s njima, godinu za nama obeležile su promene u segmentaciji klijenta, kao i prateće organizacione promene. Granica između dva segmenta klijenata sada je definisana na 25 miliona evra. Klijenti čiji godišnji prihod prelazi navedeni iznos nalaze se u grupi velikih klijenata i njih će ubuduće opsluživati zaposleni u Direkciji velikih klijenata, dok su klijenti čiji je prihod manji od 25 miliona evra u grupi malih i srednjih preduzeća a opsluživaće ih Sektor poslova s malim i srednjim preduzećima (SME) i javni sektor.

Ovakva segmentacija omogućila nam je da adekvatnije diferenciramo svoj pristup klijentima. Kako bismo velikim klijentima ubuduće pružili visokosofisticirane usluge, vremenski i stručno zahtevno angažovanje zaposlenih, izabrali smo „industry-based model“ tj. usluživanje i specijalizaciju prema industrijama u kojima posluju naši klijenti. S druge strane, klijente SME segmenta, koji su okrenuti ka bržim i jednostavnijim, ali jednako delotvornim rešenjima, usluživaćemo oslanjajući se na „proximity-based model“, regionalnu rasprostranjenost i blizinu.

Promene u organizacionoj strukturi podrazumevaju i uvođenje uloge finansijskih analitičara – eksperata za finansijsku analizu, što će bez sumnje značajno ojačati ovaj segment našeg kreditnog procesa. Osim toga, uveli smo i „mid-office“, tim koji će služiti kao direktna podrška i vetar u leđa kolegama iz prodaje u svakodnevnom tržišnom nastupu i usluživanju klijenata.

## Pet novih faktoring proizvoda Erste Banke za poboljšanje likvidnosti tržišta

Factoring, odnosno kupoprodaja postojećeg nedospelog ili budućeg kratkoročnog novčanog potraživanja, svojim fleksibilnim pristupom i strukturom transakcije prema potrebi klijenta utiče na poboljšanje likvidnosti celokupnog tržišta. U slučaju postojanja bonitetnog dužnika, faktoring daje nove mogućnosti start-up preduzećima, preduzećima koja imaju sezonske poslove ili su pak neprihvatljivog kreditnog rejtinga, kao i preduzećima koja u potpunosti angažuju kreditne limite matičnih banaka ili imaju intenzivniju ekspanziju u odnosu na konkurente.

Erste Banka je u 2014. godini u svoju ponudu uvela sledeće proizvode:

- Domaći faktoring s pravom regresa na klijentu (prodavcu) – klijent (prodavac) učestvuje u riziku transakcije i nakon prodaje potraživanja banci.
- Domaći faktoring bez prava regresa na klijentu (prodavcu) – banka preuzima rizik neplaćanja od kupca. Banka uspostavlja limit prema kupcu koji je detaljno analiziran te je neophodno da ima izuzetne poslovno-finansijske pokazatelje. Radi se o rizičnijem angažmanu koji se odobrava uz specifičniju i složeniju proceduru u odnosu na faktoring s pravom regresa.
- Okvirni kratkoročni faktoring limit (jedan prodavac – više kupaca) s pravom regresa ili bez njega, namenjen je klijentima koji imaju kontinuirane isporuke svojim kupcima te stoga i čestu potrebu za diskontovanjem potraživanja. Kako bi se skratio vremenski aspekt realizacije, odobrava se linija iz koje se pojedinačna potraživanja diskontuju na bazi priloženih faktura.
- Direktni izvozni faktoring sa pravom regresa ili bez njega – namenjen je izvozniciima kako bi poboljšali kvalitet poslovanja i umanjili rizike povezane s plasiranjem robe na ino-tržištu.
- Obrnuti faktoring (sa pravom regresa ili bez njega) – banka finansira ispunjenje obaveza koje klijent (kupac) ima prema dobavljačima uz prenos potraživanja dobavljača na banku i obavezivanje kupca da plati banci. Obrnuti faktoring je redak primer tripartitnog aranžmana koji donosi korist svim učesnicima transakcije: kupcu, dobavljaču i banci.





## Podrška razvoju socijalnog preduzetništva

Preteča sadašnje Erste Banke jeste prva austrijska štedionica (Erste österreichische Spar-Casse), nastala 1819. godine, čiji su osnivači hteli da jedan društveni problem reše na preduzetnički način – da ljudima s niskim primanjima omoguće da dobiju bankovne račune, što do tada nije bilo moguće. Preduzetnička rešenja za društvene izazove predstavljaju održiv način rešavanja društvenih problema, i zbog toga je Erste Banka posvećena razvoju socijalnog preduzetništva u svim zemljama u kojima posluje.

Erste Banka podržava socijalna preduzeća u Srbiji kroz pristup povlašćenim kreditima, pro bono konsultantske usluge i mentorstva. Erste Banka, takođe, redovno poručuje proizvode od socijalnih preduzeća, što njima garantuje konstantan priliv novca, kao i egzistenciju na tržištu, a Banci kvalitetne i unikatne proizvode. U 2014. godini Banka je na ovaj način najviše sarađivala sa socijalnim preduzećima eko BaG, Dobra torba, Bioidea sapuni, Radni centar ŠOSO „Milan Petrović“, Daj Daj, Supernatural, a u kupovinu njihovih proizvoda uloženo je 1.100.838 dinara.

## Superstep krediti za mlade preduzetnike

Mladi u Srbiji teško se odlučuju za otpočinjanje sopstvenog posla, a kao ključne prepreke za pokretanje biznisa vide nedostatak sredstava, znanja i preduzetničkih veština. Osim toga, mladima često nedostaje podrška okruženja. Oni koji se odvažavaju da se upuste u preduzetničke vode, suočavaju se s mnoštvom izazova: najčešće ne znaju kako se kreću novčani tokovi, koliki porez mogu da očekuju, kako da dobro investiraju svoj novac i da li im je potrebno osiguranje, kako da naplate svoju uslugu onoliko koliko zaista vredi i sl.

Erste Banka, zajedno s više partnera, aktivno radi na razvijanju sveobuhvatnog programa podrške mladima u Srbiji koji žele da započnu sopstveni posao. Godine 2010. pokrenut je pilot projekat Superstep koji se sastojao od serije treninga o tome kako se poslovna ideja razvija i prerasta u biznis plan. Erste Banka je za ove aktivnosti dizajnirala i poseban proizvod, Superstep kredit koji se ovim budućim preduzetnicima odobrava po posebnim uslovima, s nižom kamatnom stopom i bez obezbeđenja ili garancije nekog privrednog subjekta koji već ima uspešan biznis. Od 2011. godine ovaj program se pridružuje programu Smart kolektiva „Biznis mladih Srbije“, koji je deo međunarodne mreže podrške preduzetništvu mladih „Youth Business International“.

Program podrazumeva edukaciju pre započinjanja posla, pristup finansiranju, odnosno Superstep kreditu, kao i direktan rad sa biznis mentorima koji su zaposleni u Banci, a koji mladima pomažu da bolje shvate sve elemente finansijskog poslovanja, kao i komunikacije s Bankom. Nakon pokretanja biznisa, mladi preduzetnici otpočinju individualni mentorski rad sa iskusnim poslovnim ljudima, koji s njima tokom godinu dana rade na daljem razvoju poslovanja.



### Najbolji medijski prilog o preduzetništvu mladih

Zajedno s Timom za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije i Smart Kolektivom, Erste Banka je tokom 2014. godine organizovala konkurs za najbolji medijski prilog o preduzetništvu mladih. Cilj ovog konkursa bila je promocija teme i izveštavanja o preduzetništvu mladih među novinarima u Srbiji, a glavnu nagradu dobio je novinar Ekonometra Marko Andrejić za tekst „Preduzetništvo mladih u Srbiji: Prepreke i prednosti“. Osim Marka Andrejića iz Ekonometra, koji je nagrađen radno-studijskom posetom Briselu, novčanom nagradom od 15.000 dinara nagrađena je i novinarka TV Forum iz Prijepolja Mirela Veljović za prilog o preduzetničkom putu Emine Srne, vlasnice optičarske radnje „Visus“.

Od početka programa Biznis mladih Srbije, do kraja 2014. godine, oko 3.000 mladih je prošlo kroz obuke programa, od definisanja biznis ideje preko razvoja biznis plana do uspešnog pokretanja sopstvenog posla. Superstep kreditnom linijom, u ukupnom iznosu od 4.695.500 dinara, kreditirano je njih 14.

U 2014. godini Banka je na kraju programa odobrila kredit u ukupnom iznosu od 3.092.560 dinara za sedam preduzeća, od kojih je samo jedno preduzeće povuklo sredstva. U pitanju je BABYSTAR NOVI SAD, preduzeće za proizvodnju dečjih platnenih pelena i odeće, a povučeni iznos kredita je 345.500 dinara, što je 0,78% od ukupno plasiranih ostalih kredita za mala preduzeća i preduzetnike u toku 2014. godine.

## Najbolje održive ideje

Erste Banka je, drugu godinu zaredom, 2014. godine bila jedan od partnera konkursa Nacionalni forum za zelene ideje, koji nagrađuje najbolje inovativne preduzetničke eko-projekte, zajedno s Trag fondacijom, Fondom braće Rokfeler, i Američkom agencijom za međunarodni razvoj (USAID) u saradnji s Institutom za održive zajednice (ISC).

Cilj konkursa je da podstakne razvoj preduzetničkih ideja koje bi trebalo ravnomerno da obuhvate sve elemente održivog razvoja i da podjednako imaju društveni, ekološki i ekonomski uticaj u zajednici, a da istovremeno koriste lokalne resurse, a namenjen je udruženjima, malim preduzećima, preduzetnicima i pojedincima.

Na konkurs su u 2014. godini pristigle 193 prijave, a 23 ideje su ušle u drugi krug konkursa. Na Nacionalnom forumu, na kome se predstavilo desetoro finalista, nagrađeni su Nikola Grujičić iz Valjeva, Vladan Pantović iz Knića i Poljoprivredno gazdinstvo Stevana Čovića iz Subotice, donacijama u iznosu od po 7.000 dolara. Najbolje ideje odabrao je petočlani žiri koji su činili Vojislav Stokić, direktor Direkcije za mala preduzeća i preduzetnike Erste Banke, Kristina Nikolić, direktorka marketinga kompanije Strawberry energy, Biljana Stepanović, generalna direktorka Business Info Group, Vladimir Stojanović, programski direktor Udruženja Optimist i Dragan Srećković, direktor programa za održivost i evaluaciju u Institutu za održive zajednice (ISC).

Pobedničke ideje su zatim konkurisale i za dodatnih 10.000 dolara na Regionalnom forumu za zelene ideje Fonda braće Rokfeler, zajedno s učesnicima iz Makedonije, Kosova, Albanije i Crne Gore. Na Regionalnom forumu ideje kandidata iz Srbije osvojile su prvo i drugo mesto: Ideja prototipa automatizovane protočne sušare za voće, povrće i začinsko bilje zasnovane na principima energetske efikasnosti, Vladana Pantovića iz Knića (prvo mesto) i Farma glista za proizvodnju humusa glistenjaka na poljoprivrednom gazdinstvu Stevana Čovića iz Subotice (drugo mesto), dok je treće mesto pripalo Eljtjanu Škreljiju (Eltjan Shkreli) iz Albanije, za Razvoj biciklističkog turizma u okolini Skadra.



## 5 · 2 Odgovorna komunikacija

Primarna odgovornost koju Banka zbog karaktera svog poslovanja ima, jeste odgovornost prema klijentima, i to u aspektima transparentnosti poslovanja, pristupačnosti u komunikaciji s klijentima i razvijanja namenskih proizvoda prilagođenih njihovim potrebama. U 2014. godini Erste Banka je aktivno sprovodila svoju strategiju onlajn komunikacije, s ciljem unapređenja kvaliteta odnosa s klijentima, kvaliteta usluge, jačanja reputacije i podizanja svesti o važnim društvenim temama u Srbiji. Pored prisustva na većini društvenih mreža koje su zastupljene u Srbiji, Banka od 2011. godine vodi i korporativni blog. Odgovarajući na zahteve tržišta, Erste Banka je u 2014. godini bila veoma aktivna na planu digitalizacije poslovanja, odnosno razvoja i upotrebe novih tehnologija u bankarstvu.

### Onlajn kreiranje računa u Erste Banci

U 2014. godini Erste Banka je omogućila onlajn proces kreiranja svih namenskih računa privatnih lica: standardnog, premium, omladinskog i deviznog računa i time proširila spektar usluga kojima se ispunjavaju savremene potrebe klijenata. Kreiranje računa onlajn obavlja se na početnoj stranici sajta banke: [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs) u pet jednostavnih koraka:

- Izbor računa i povezanih proizvoda
- Unos ličnih podataka
- Izbor filijale za podizanje kartice i potpisivanje ugovora
- Izjašnjavanje o opštim uslovima poslovanja i drugim zakonskim propisima
- Preuzimanje ponude.

Nakon provere podataka o klijentu od strane banke, Banka pristupa kreiranju računa koji klijent može koristiti odmah nakon ličnog potpisivanja ugovora i identifikacije u prostorijama Banke. Onlajn proces otvaranja računa će u narednom periodu biti unapređivan uzimajući u obzir komentare i iskustva klijenata.

### Novi finansijski savetnik klijenata Erste Banke

Erste Banka je u 2014. godini svojim klijentima ponudila novu, besplatnu funkcionalnost, u okviru već postojeće usluge NetBankinga. U pitanju je funkcionalnost „Finansijski savetnik“ koja omogućava naprednu kontrolu i planiranje prihoda i troškova na jednostavan način. Sve transakcije klijenata koje su kreirane bilo kojim kanalom (provlačenje kartice, trajni nalog, plaćanje putem NetBankinga...), automatski se kategorizuju i svrstavaju u određenu potkategoriju. Upotrebom ove funkcionalnosti klijenti u svakom trenutku imaju pregled svojih prihoda i troškova, i samim tim bolju kontrolu, planiranje i efikasnije upravljanje kućnim budžetom. Finansijski savetnik omogućava kategorizaciju u 14 glavnih kategorija (npr. kuća i stanovanje, obrazovanje, finansije, takse i porezi, hrana i piće...) i 93 potkategorije (npr. namirnice, kućni ljubimci, knjige i školski pribor, vrtić, kozmetika i šminka, odeća i obuća, kazne...)

### Nagrada Technobank 2014 Erste Banci za „Slikaj i plati“

Organizatori 14. konferencije i izložbe bankarskih tehnologija TECHNOBANK dodelili su nagradu za najbolju bankarsku tehnologiju Erste Banci, za servis „Slikaj i plati“ koji je deo Erste mBanking aplikacije za pametne telefone. „Slikaj i plati“ omogućava plaćanje računa pomoću kamere mobilnog telefona. Za uplatu je potrebno svega nekoliko jednostavnih komandi u aplikaciji: fotografisanje računa, potvrda slanja i potvrda transakcije. Na ovaj način se može platiti bilo koji račun (struja, telefon, komunalije, itd.). mBanking aplikacija Erste Banke dostupna je korisnicima Android i iOS uređaja. Tokom prva tri meseca od njenog lansiranja, korišćenjem funkcionalnosti „Slikaj i plati“ plaćeno je blizu 3.000 računa, ukupnog iznosa sedam miliona dinara. Osim opcije „Slikaj i plati“, Erste mBanking aplikacija ima brojne druge funkcionalnosti: sva plaćanja, detaljne preglede tekućih, kreditnih i štednih računa, ugovaranje i ažuriranje trajnih naloga, ugovaranje dodatnih usluga poput SMS servisa i Kusr štednje, menjačke poslove, preglede plaćanja, slanje poruka banci. Tu su i pretraživač filijala i bankomata s navigacijom, kursna lista, kalkulator za izračunavanje najboljeg modela štednje, povezivanje s bankom na društvenim mrežama i druge opcije. mBanking aplikaciju Erste Banke korisnici su ocenili s prosečnom ocenom 4,61, što je veoma visoko za jednu finansijsku aplikaciju, a Banka planira da je i u budućnosti unapređuje.





Finansijski savetnik poseduje niz naprednih funkcija:

- uporedni prikaz prihoda/rashoda tokom proteklih meseci (analiza trendova prihoda i rashoda)
- pregled prosečne potrošnje po kategorijama u zadatom vremenskom periodu
- dalje svrstavanje kategorizovanih transakcija u potkategorije (radi detaljnijeg praćenja)
- smeštanje eventualnih nekategorizovanih transakcija u određene kategorije ili potkategorije
- automatsko praćenje svih transakcija i pronalaženje šablona u plaćanjima i primanjima tzv. Nacrte predviđanja.

Za precizno planiranje troškova u budućnosti, moguće je definisati očekivane prihode u okviru budžeta za osnovne kategorije i potkategorije, a ukoliko postoje i očekivane buduće transakcije, njihovim unosom stiće se detaljan uvid u sredstva kojima klijent raspolaže u određenom periodu. Uvođenjem ove funkcionalnosti Erste Banka omogućava svojim klijentima da bolje upravljaju svojim budžetom.

## Kvalitetniji i brži proces odobravanja kredita

U 2014. godini Erste Banka je u svim filijalama implementirala jedinstvenu aplikaciju za odobravanje kredita, koja zahvaljujući povećanju stepena automatizacije i nizom kontrola omogućava efikasniji i brži kreditni proces sa znatno smanjenom mogućnošću ljudske greške. Aplikacija „Pokret“ je zbog izuzetne kompleksnosti poslovnih procesa zahtevala uključivanje velikog broja zaposlenih iz različitih sektora Banke. Najveće iskorake u odnosu na prethodni način rada, pored jedinstvenosti aplikacije, čine elektronski katalog proizvoda, isprogramirane Opšte odredbe i automatska izrada ugovora i ugovorne dokumentacije. Celokupni katalog kreditnih proizvoda i svi njegovi uslovi, koji su do sada postojali samo u papirnoj verziji ili na portalu, sada se nalaze unutar same aplikacije s nizom kontrola koje onemogućavaju grešku u tako bitnim stvarima kao što su npr. iznos naknade, kamate ili maksimalni iznos kredita. Takođe, ugovori o kreditu koji su se do sada popunjavali ručno sada se dobijaju potpuno popunjeni jednim klikom u aplikaciji. Primena ove aplikacije omogućava da klijenti znatno kraće čekaju na odobrenje kredita.







## Informisanost klijenata

Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga reguliše i pitanja pružanja informacija o proizvodima i uslugama klijentima, a Banka nastoji da omogući da svaki oblik informisanja bude jasan i tačan za klijente. Lako dostupne i transparentne informacije o proizvodima i načinu poslovanja Banke neophodne su potrošačima i krajnjim korisnicima u procesu donošenja informisanih odluka. U slučajevima kada oglasna poruka za depozite ili kredite sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, Banka jasno i precizno na reprezentativnom primeru navodi\*:

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

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

U toku 2014. godine Erste Banka nije zabeležila nijedan slučaj nepridržavanja propisa u vezi s adekvatnim informisanjem klijenata o proizvodima i uslugama, što je utvrđeno detaljnim uvidom u aplikativni sistem rešavanja prigovora i reklamacija. Takođe, nisu zabeleženi ni slučajevi povrede privatnosti klijenata i žalbe u vezi s gubitkom ličnih podataka o klijentima, niti žalbe u vezi s poštovanjem ljudskih prava.

---

### Skype:

#### ErsteBankSerbia, da li se čujemo?

S ciljem da unapredi kanale komunikacije s klijentima i poveća svoju dostupnost klijentima, Erste Banka je prva banka na tržištu Srbije koja je u svoj kontakt centar integrisala i pozive preko Skajpa. Na ovaj način je i klijentima iz inostranstva omogućeno da preko Skajpa besplatno pozivaju korisnički centar, kako bi dobili informacije o proizvodima i uslugama, zakazali sastanak sa savetnikom ili rešili neki problem. Korisničko ime Erste Banke na Skajpu je ErsteBankSerbia.

---

## Unapređen sistem upravljanja žalbama

Tokom 2014. godine Erste Banka je u svoje poslovanje u potpunosti integrirala aplikaciju „Reppoza“ za upravljanje reklamacijama, prigovorima, pritužbama na servisnu uslugu, zahtevima i pohvalama klijenata. Zahvaljujući ovoj aplikaciji, svi prigovori klijenata, kao i njihove pohvale i sugestije upućene bilo kojim kanalom komunikacije, uključujući i usmene žalbe, objedinjuju se na jednom mestu, odakle se brže procesuiraju od Odeljenja servisnog centra klijenata iz Sektora Procesinga i Službe marketinga koja se bavi upravljanjem procesima kvaliteta. Nakon evidentiranja žalbe, nadležne službe proveravaju sve klijentove navode i, nakon svih provera, klijentu se prosleđuje odgovor. U toku 2014. godine uspešno su izvršene pripreme u vezi s izmenama i dopunama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga koje se odnose na prigovore klijenata. Glavna promena odnosi se na rok za odgovor klijentima na njihov prigovor, koji je sa 30 dana skraćen na 15. Erste Banka je spremno dočekala nastale izmene, uzimajući u obzir da je 87% prigovora i reklamacija u 2014. godini rešeno u roku od sedam dana.

## Odgovorani marketing

Na svim tržištima na kojima posluje, Erste Banka nudi proizvode i usluge koji u potpunosti odgovaraju zakonskim normama, visokim standardima Grupe, kao i etičkim principima društva. Svoje aktivnosti u sferi marketinga Banka realizuje u skladu sa Zakonom o oglašavanju, Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, koji detaljno regulišu ovu oblast, te Banka nije usvajala posebne interne standarde i kodekse. Pored toga, tri osnovna principa koja čine osnovu prilikom oglašavanja proizvoda Banke u medijima jesu: relevantnost, jasnost i ljudskost (relevant, clear, human). Definisan je set pitanja za svaku od ovih kategorija, pa se za svaki oblik marketinške komunikacije odgovaranjem na njih proverava koliko svaka oglasna poruka ispunjava ove kriterijume.

Marketing strategija koja je usvojena 2013. podrazumeva da se više ne koriste adaptirana rešenja u okviru Grupe, već ih Banka samostalno razvija, tako da više odgovaraju domaćem tržištu i klijentima. Strategija takođe predviđa prilagođavanje novim očekivanjima klijenata, koji više nisu fokusirani samo na potrošnju, već pri izboru proizvoda i usluga vrednuju i etička i vrednosna opredeljenja kompanije.

---

### Važno nam je vaše mišljenje!

Aktivni kanali komunikacije s klijentima:

- Sajt Banke [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs) preko rubrike „Sugestije i prigovori“
  - Kol centar – za sve informacije o proizvodima i uslugama i povratne informacije od klijenata:
    - Besplatan telefon za pozive iz Srbije za sve mreže fiksne i mobilne telefonije (radnim danima od 8 do 19 h i subotom od 8 do 14 h) **0800/201 201**
    - Za pozive mobilnim telefonom i iz inostranstva **+381 66/89 69 000**
  - Skajp (radnim danima od 8 do 19 h i subotom od 8 do 14 h) Skype name: **ErsteBankSerbia**
  - \***ERSTE** (dostupno za sve mreže) **\*37783**.
  - Savetnici u filijalama – radnim danima, za savetodavnu i svaku drugu vrstu pomoći.
  - Adrese za komunikaciju sa stejkholderima:  
[info@erstebank.rs](mailto:info@erstebank.rs)  
[dop@erstebank.rs](mailto:dop@erstebank.rs)  
[zivotnasredina@erstebank.rs](mailto:zivotnasredina@erstebank.rs)
  - Žalbeni kanali:  
[zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs](mailto:zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs)  
[zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs](mailto:zalbe.mikro.preduzeca@erstebank.rs)  
[zalbe.preduzeca@erstebank.rs](mailto:zalbe.preduzeca@erstebank.rs)
  - Informativna brošura dostupna u svim filijalama Banke
-

## Bolji odnosi s klijentima

Tokom 2014. godine u Erste Banci je uvedena nova CRM aplikacija, kao jedan od ključnih novih alata u upravljanju odnosima s klijentima. CRM (customer relationship management) podrazumeva poslovnu strategiju koja je usmerena ka klijentu s ciljem da se u svim kontaktima zadovolje njihove potrebe i dugoročno ostvari dobit. Zadovoljstvo klijenata i unapređenje usluge Banke glavni su ciljevi uvođenja ove aplikacije u poslovanje.



## Zadovoljstvo klijenata

Prema standardima Erste Grupe, Erste Banka jednom godišnje sprovodi istraživanja zadovoljstva klijenata fizičkih lica (64 filijale po 80 klijenata – ukupno 5120 klijenata) i pravnih lica (350 mikro klijenata i 320 klijenata iz segmenta malih i srednjih preduzeća). Klijenti ocenjuju više od 40 aspekata saradnje s Bankom, a anketiranje se vrši metodom licem u lice u filijalama Erste Banke za fizička lica, i CATI – telefonskom metodom anketiranja klijenata pravnih lica. Pri tome se koristi sedmostepena skala za ocenu zadovoljstva od jedan do sedam, gde je jedan najmanja ocena a sedam najviša. Ocena opšteg zadovoljstva sva tri segmenta klijenata inkorporirana je u jedinstvenu ocenu CSI – Customer Satisfaction Index na skali od 1% do 100% nivoa zadovoljstva. Rezultati istraživanja koriste se za interne potrebe Banke i služe za unapređenje servisne usluge i podizanje zadovoljstva klijenata. U 2014. godini ocena – indeks zadovoljstva na nivou Banke iznosio je 91%, odnosno prosečna ocena je 6,38 od maksimum 7. Generalno zadovoljstvo proizvodima i uslugama je 94% za fizička lica, 90% za pravna lica i 89% za mikro klijente. Najviše zadovoljstvo je elektronskim bankarstvom koje dostiže ocenu od 96% za fizička lica.

## Momenti istine – Od istraživanja do unapređenja kvaliteta usluge

Cilj Banke je da svaki klijent bude zadovoljan i da svoje zadovoljstvo prenese na članove svoje porodice, prijatelje i poznanike. Upravo zato se još od 2013. godine realizuje projekat „Upravljanje momentima istine“, koji se odnosi na unapređenja prodajno servisne funkcije prema klijentima fizičkim licima, preduzetnicima i malim i srednjim preduzećima. U pitanju je proces identifikacije kritičnih momenata, posredstvom velikog broja internih i eksternih istraživanja koja se uz stalna unapređenja i inovacije sprovode tokom cele godine, a u kojima kao ispitanici učestvuju aktivni klijenti, zaposleni, bivši i potencijalni klijenti. Ključni procesi u Banci nadgledaju se preko interne aplikacije „ARIS PPM“.

Prema usaglašenim i definisanim prioritetnim momentima istine iz 2013. godine urađeno je sledeće:

- Pokrenut je proces potpisivanja SLA (Servic Level Agreement) između svih učesnika u kreditnom procesu, što će znatno smanjiti vreme koje je potrebno da se klijentima odobri i isplati novac (TTY – Time to Yes & TTC – Time to Cash)
- Oformljeno je novo odeljenje pod nazivom Odeljenje Centar za usluge malim preduzećima i preduzetnicima, a zaposleni u ovom odeljenju obavljaju sve propratne administrativne poslove, čime pomažu kolegama zaduženim za prodaju kako bi brže i bolje uslužili klijenta. U istraživanju kojim proveravamo zadovoljstvo klijenata na skali od jedan do sedam, Odeljenje Centar za usluge malim preduzećima i preduzetnicima dobilo je veoma visoku prosečnu ocenu zadovoljstva 6,59.



- Još krajem 2013. godine implementirana je nova apoenska struktura novčanica od 2.000 dinara u preko 80 ATM-ova Banke. Najnovija istraživanja su nam pokazala da su klijenti sada zadovoljni ovim elektronskim kanalom komunikacije s Bankom, i da nije potrebno vršiti dodatna unapređenja u ovom segmentu poslovanja.
- Optimizacija radnog vremena je sprovedena u većini filijala u kojima je procenjeno da bi filijale trebalo da budu više sati na raspolaganju klijentima. Tako da je odlukom propisana a na sajtu naše Banke i obznanjena nova šema radnog vremena, gde pojedine filijale imaju fleksibilnije radno vreme utorkom i četvrtkom od 9 h do 18 h.

Usaglašeni i definisani prioritetni momenti istine za rešavanje u 2014. godini bili su:

- Brzina odobravanja kredita malim preduzećima i preduzetnicima
- Nedovoljna podrška klijentima od account managera (mala preduzeća i preduzetnici)
- Unapređenje brzine procesuiranja domaćeg i inostranog platnog prometa (Micro & SME & Processing)
- Smanjenje velikog broja sistemskih grešaka kod izveštaja Kreditnog Biroa.



# 6 • SUGRAĐANI U ZAJEDNICAMA U KOJIMA POSLUJEMO

Kako bi opravdala poverenje i reputaciju odgovorne kompanije, partnera i sugrađana, Banka je ostala dosledna strateškom pristupu praćenja potreba, proaktivnog delovanja i pružanja podrške daljem razvoju zajednica u kojima posluje. Delujući u skladu sa svojom trogodišnjom Strategijom društveno odgovornog poslovanja (za period 2012–2014) Banka je uspeła da još značajnije poveže inicijative u zajednici sa svojim osnovnim poslovanjem.

U oblasti ulaganja u zajednicu, Erste Banka je strateški definisala sledeće prioritetne teme:

- Ulaganje u razvoj potencijala svih članova zajednica u kojima Banka posluje
- Promocija korporativne i individualne filantropije.

Dodatno, strateški pristup ovoj oblasti potkrepljuju i sledeći dokumenti Banke:

- Politika volontiranja
- Program volontiranja u zajednici.



## Postigli smo u 2014:

- ✓ Programima sponzorstava i donacija uloženo je više od 25,8 miliona dinara u projekte iz oblasti kulture, popularizacije nauke, promocije preduzetništva i finansijskog opismenjavanja dece i mladih
- ✓ Za sanaciju posledica poplava Erste Banka, njeni zaposleni i zaposleni Erste Grupe donirali su više od četiri miliona dinara
- ✓ Više od 230 Erste volontera izdvojilo je 1112 sati da pomaže u osam mesta širom Srbije, kao i za razne finansijske edukacije i mentorstva. Najviše se radilo u Obrenovcu, gde je više od 100 Erste volontera radilo oko 500 sati
- ✓ Organizovana je interaktivna izložba za decu o svetu novca „Budi u plusu“, kao deo programa finansijskog opismenjavanja dece, u koju je uloženo više od 21 milion dinara
- ✓ Sedamnaest mladih talenata u Srbiji podržano je kroz Klub SUPERSTE s fondom nagrada od 1,5 miliona dinara
- ✓ Donirano je 414 rashodovanih ispravnih računara u 100 institucija u preko 30 gradova širom Srbije u ukupnoj vrednosti od 621.000 dinara
- ✓ Nagrada Foruma za odgovorno poslovanje za Korporativno volontiranje
- ✓ Razvoj nove donatorske platforme [superste.net](http://superste.net)



Strateški pristup Banke podrazumeva procenjivanje realnih potreba zajednica, praćenje tendencija i širok konsultativni proces prilikom koncipiranja programa, na osnovu čega se definišu odgovarajući mehanizmi podrške. Banka zajednice podržava preko programa sponzorstava, programa donacija, razvoja individualne filantropije, volonterskih akcija zaposlenih, pružanjem stručne, konsultantske, mentorske i edukativne podrške, kao i umrežavanjem partnera i multiplikovanjem efekata srodnih inicijativa. Za svaki program podrške definisana su pravila, uslovi, rokovi i, kada za to postoji potreba, žalbeni mehanizmi.

Programi se kreiraju tako da podstiču kreativnost i inovativnost, kao i inkluziju i ravnopravnost, uz strogu zabranu diskriminacije, a posebno se radi na ekonomskom i socijalnom osnaživanju pojedinih grupa (nezaposleni mladi, socijalni preduzetnici, žene, osobe s invaliditetom). Banka posebno podržava organizacije i projekte koji imaju potencijal za samoodrživost i pomaže svojim partnerima da taj potencijal razvijaju.

Programi su javni i raspisuju se kao otvoreni pozivi. U želji da poveća transparentnost svojih odluka Banka javno objavljuje i rezultate konkursa, iako nije u obavezi to da čini. Prilikom raspisa konkursa Banka uvek navodi pravila, uslove i moguće iznose za podršku po programu, a podatke o ukupno uložnim sredstvima u programe u zajednici na godišnjem nivou Banka iznosi u svom Izveštaju o društveno odgovornom poslovanju. Erste Banka se, takođe, pridržava pravila da odgovori na svaki upit za podršku. Banka programe sprovodi u svim mestima u kojima posluje, a mnoge od njih i šire – na nacionalnom nivou.

U 2014. godini Erste Banka je razvijala novu donatorsku platformu – superste.net ([www.superste.net](http://www.superste.net)), koja će proces dodele donacija učiniti još transparentnijim. O SUPERSTE programu možete pročitati više na strani 73.

## 6 • 1 Podrška mladima

Kao društveno odgovorna kompanija koja nastoji da doprinese razvoju zajednica u kojima posluje, Erste Banka je pre svega okrenuta razvoju mladih. Mlade vidimo kao pokretačku snagu društva i kao naše sadašnje i buduće klijente, kolege i partnere. Upravo za njih smo razvili različite mehanizme podrške, a fokusirani smo pre svega na njihovu finansijsku edukaciju, osnaživanje i osamostaljivanje, razvoj talenata i li-derskih veština i njihovo usmeravanje ka daljem razvoju društva.

### Sedamnaest novih članova Kluba SUPERSTE

Erste Banka je u 2014. godini sedmi put zaredom organizovala konkurs u potrazi za talentovanim mladim ljudima koje nagrađuje u okviru Kluba SUPERSTE. Nagrade su namenjene mladima od 16 do 27 godina koji postižu izuzetne rezultate u oblastima kojima se bave i šire pozitivan uticaj na društvo.

U 2014. godini na konkurs za Klub SUPERSTE pristigla je 151 važeća prijava iz skoro 60 mesta u Srbiji, a 17 najtalentovanijih dobilo je priznanja i novčane nagrade.

Ukupan fond za nagrade iznosio je 1,5 miliona dinara. Dobitnici glavnih nagrada do-bili su po 200.000 dinara na Omladinskim karticama Erste Banke. Specijalno pri-znanje „Ljubiša Rajić“ za društveni aktivizam uključilo je i novčanu nagradu u iznosu od 100.000 dinara, dok su nagrađeni na osnovu glasova javnosti dobili po 50.000 dinara na Omladinskim karticama Erste Banke.

Banka je u prethodnih šest godina nagradila 71 talentovanu mladu i kreativnu osobu, i to ukupnim fondom od sedam miliona dinara. Projekat se od početka realizuje u par-tnerstvu s Trag fondacijom i uz podršku Ministarstva omladine i sporta Republike Srbije.



### Dobitnici nagrada

- Specijalno priznanje „Ljubiša Rajić“ za društveni aktivizam dodeljeno je Maši Davidović (1990), koja je Nacionalni koordinator za ljudska prava i mir (IFMSA-Serbia).
- Glavna nagrada u kategoriji prirodnih nauka i tehničko tehnološke oblasti pripala je Dušanu Dimiću (1990), koji je završio Fakultet za fizičku hemiju na Univerzitetu u Beogradu.
- Glavna nagrada u kategoriji društvenih i humanističkih nauka pripala je Maši Mišković (1991), dobitnici Zlatne medalje „za izuzetne uspehe u uče-nju i sticanju znanja“.
- Dve glavne nagrade u kategori-ji umetnosti pripale su Ireni Josifoski (1996), koja od svoje pete godine svira violončelo, i Ivanu Markoviću (1989) koji je sa samostalnim rado-vima i kao direktor fotografije uče-stvovao na velikom broju festivala u Evropi.

U kategoriji prirodnih nauka i tehnič-ko tehnološke oblasti, još četiri nagra-de po glasovima javnosti dodeljene su Ani Stanojević (1990), Stefanu Hač-ko (1993), Miljanu Dašiću (1990) i Vla-dimiru Petroviću (1991). U kategoriji društvenih i humanističkih nauka gla-sovima javnosti nagrađeni su Dušan Jovčić (1992), Nadežda Tonic (1988), Rada Mašić (1988) i Dragana Vasilje-vić (1989). Javnost je u kategoriji umet-nosti izabrala Nikolu Pekovića (1991), Dušana Sretovića (1995), Nikolu Čiri-ća (1992) i Strahinju Pavlovića (1996), koji su se istakli svojim radom na polju umetnosti.





## Erste studentski kutak

Erste studentski kutak otvoren je 2013. godine u filijali Park Siti u Novom Sadu s ciljem da se uspostavi bliža i bolja veza sa mladim, obrazovanim ljudima – pre svega studentima i preduzetnicima koji žele da se bolje upoznaju s bankarskim proizvodima i uslugama, ali i da prisustvuju raznim edukativnim sadržajima kojima će usavršiti svoje veštine i znanja. Dizajn Erste studentskog kutka takođe je bio studentski projekat – organizovano je takmičenje za studente dizajna i arhitekture, a najbolja ideja je nagrađena novčano, ali i realizacijom rešenja. U toku 2014. godine u Erste studentskom kutku održana su predavanja i treninzi na različite teme: savremeno elektronsko bankarstvo, osiguranje nekada i sada, osnove javnog nastupa, upotreba digitalnih kanala komunikacije i društvenih mreža itd. Od otvaranja do kraja 2014. godine, 150 mladih je prisustvovalo radionicama, treninzima i predavanjima koje su besplatno držali Erste volonteri, stručnjaci iz oblasti bankarstva, finansija i komunikacija.

## Prakse za mlade talente

Želeći da omogući mladima što više šansi za razvoj i napredovanje, ali i zapošljavanje, koje je jedno od njihovih ključnih izazova današnjice, Erste Banka je 2014. godine otvorila svoja vrata i primila 110 praktikanata. Saradnju smo ostvarili s Ministarstvom omladine i sporta, Srednjim ekonomskim školama u Čačku, Nišu i Užicu, Pravno poslovnom školom u Beogradu i Ekonomskim fakultetima u Nišu i Subotici. Saradnju smo, takođe, imali s različitim studentskim organizacijama s FON-a i Ekonomskog fakulteta organizacijom radionica (učešće u projektu „Vruća stolica“ – simulacija procesa prijave za posao i selekcija na osnovu toga, predavanja na Univerzitetu u Novom Sadu na temu „Kako se ponašati na razgovoru za posao“ i sl), dok su nam se pojedini mladi direktno javljali preko baze praksi dostupne za prijave na sajtu Banke. Ovi srednjoškolski i studenti, budući ekonomisti i bankari, boraveći u Banci dobili su priliku da se sretnu sa svakodnevnim bankarskim poslom i izazovima, kao i da potvrde da li su dobro izabrali svoje buduće zanimanje.

Početkom 2014. godine u Erste Banci je održana i prva radionica za 30 stipendista Fonda za mlade talente Ministarstva omladine i sporta, na kojoj su ih zaposleni Banke upoznali s radom, organizacijom i poslovnim procesima u kompaniji. Radionicu su otvorili ministar omladine i sporta Vanja Udovičić i predsednik izvršnog odbora Erste Banke Slavko Carić.

---

## Stavovi mladih o društvenim pitanjima

Erste Banka od 2013. godine u okviru konkursa Klub SUPERSTE sprovodi istraživanje o stavovima mladih talentovanih ljudi o društvu u kojem živimo i ključnim pitanjima u Srbiji. U 2014. godini u istraživanju je učestvovala 151 osoba starosti od 16 do 27 godina.

Istraživanje je pokazalo da velika većina predstavnika današnje generacije mladih prirodnjaka, društvenjaka i umetnika želi da radi posao koji voli, po cenu da nisu adekvatno plaćeni za svoj rad, dok je manji procenat spreman na kompromis i da radi posao koji je bolje plaćen ali manje izazovan i interesantan. Veoma često se u javnosti vodi polemika o stavovima mladih o društvenom angažmanu, načinu i meri u kojoj su spremni da doprinesu ličnom razvoju i razvoju zajednice. Kandidati za Klub SUPERSTE su podeljeno odgovorili na pitanje kako bi se društveno angažovali. Većina se opredelila za aktivno učešće u rešavanju za njih relevantnih pitanja i donošenju odluka u lokalnim zajednicama kao i na državnom nivou, dok je svaki četvrti kandidat naveo da bi se angažovao isključivo na lokalnom nivou. Samo šest odsto mladih je reklo da bi pristalo na politički angažman, dok su preostali pojedinci naveli širok dijapazon oblasti kao što su angažovanje u radionicama, na seminarima, u medijima, na fakultetu, preko humanitarnih aktivnosti, samo u okviru građanskih obaveza ili uključivanjem u bilo koju organizaciju u svojoj stručnoj oblasti.

---





## Ravnopravnost na delu – Mentorska šetnja po peti put u Beogradu

U novembru 2014. godine u Beogradu je održana peta jubilarna Mentorska šetnja kojom je zatvoren program „Podeli svoje znanje – postani mentorka“ za generaciju 2013/2014. Cilj ovog programa jeste ekonomsko i profesionalno osnaživanje žena u našem društvu, a mladim ženama pruža jedinstvenu priliku da dobiju stručne i korisne savete od profesionalno ostvarenih i istaknutih žena – mentorki iz različitih profesija. Projekat u Srbiji organizuju Ambasada Sjedinjenih Američkih Država u Beogradu, Erste Banka, Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju (OEBS) i Evropski pokret u Srbiji.



Tokom 2014. godine formirano je 19 mentorskih parova, a od februara do jula svake poslednje subote u mesecu organizovani su okrugli stolovi i/ili radionice za sve učesnice na programu, čije su teme bile definisane u skladu s interesovanjima polaznica Programa. U ovom periodu organizovana su:

- Tri okrugla stola na teme: Mesto društvenog aktivizma mladih u Srbiji, Žene i preduzetništvo i Žene u Prvom svetskom ratu;
- Dve radionice: Javni nastup i Projektni menadžment;
- Dve javne debate: Ženska prava i rodna ravnopravnost u Novom Sadu i Žene u kulturi i umetnosti i Čačku.

Mentorska šetnja kao centralni i završni događaj u okviru programa, okuplja učesnice programa – mentorke i mlade liderke, koje u simboličnoj šetnji Knez Mihailovom ulicom razgovaraju o svojim uspesima, ali i izazovima s kojima se susreću u profesionalnom i privatnom životu. Nakon mentorske šetnje organizovana je debata „Podržimo liderke“, na kojoj se diskutovalo o značaju koji za društvo u celini ima osnaživanje žena. Razgovor je vođen s ciljem identifikovanja načina za podršku ženama liderkama i ulozi koju u tome imaju i muškarci i žene. Nakon razgovora, učesnicama programa 2013/2014 dodeljeni su sertifikati.

U partnerstvu s članicama svoje Globalne liderske mreže, organizacija Vital Voices koordinira mentorske šetnje u nekoliko država širom sveta. Šetnje se događaju istog dana, a cilj je da mentorke prenose svoje znanje i iskustvo mlađim kolegincama. Od osnivanja Globalne Ženske mentorske šetnje 2008. godine, ova inicijativa je do danas okupila više hiljada liderki na svim kontinentima. Do sada je, u Srbiji, uz ovogodišnje učesnice, u programu učestvovalo preko 200 žena.

## Budi u plusu! Interaktivna izložba za decu o svetu novca

Banka je u sklopu svoje Strategije društveno odgovornog poslovanja posvećena uklanjanju barijera i unapređenju pristupa finansijskim proizvodima svim grupama društva kojima su oni teže dostupni kao i unapređenju finansijske pismenosti najšire javnosti. U današnje vreme novac je sve prisutnija tema, s kojom se i deca susreću od najranijeg detinjstva. Njihovo najbliže okruženje ključno je za uspostavljanje određenih sistema vrednosti, ali neretko ostavlja decu bez detaljnijih objašnjenja o tome da li, zašto je i koliko novac bitan u životu.

Erste Grupa je stoga napravila interaktivnu izložbu o svetu novca, namenjenu pre svega osnovcima, ali i široj zajednici, želeći da pritom podseti na to koje su prave, neprocenjive vrednosti života. Cilj nam je bio da iskustva koja smo stekli radeći na raznim tržištima tokom dugog niza godina pretočimo u primere najbolje prakse, pokušavajući da najmlađima pomognemo da kroz igru na kreativan i inovativan način saznaju kako se novac izrađuje, zarađuje i kako se troši, kako da bolje upoznaju osnovno sredstvo plaćanja, nauče više o istoriji novca i kako da snose moralnu odgovornost pri rukovanju novcem.

Na inicijativu Erste Grupe, još 2010. godine, Dečji muzej ZOOM iz Beča osmislio je i postavio interaktivnu izložbu za decu o svetu novca koja je u originalu nosila naziv „Moneten, Kies und Kröten“. Godinu dana kasnije rodila se ideja da se ova izložba razvije u putujuću izložbu po zemljama članicama Erste Grupe. Kao novi partner na projektu uključen je Dečji muzej Frida&freD iz Graca koji je omogućio da izložba postane mobilna i da zabavna edukacija dece po drugim zemljama započne. Izložba je pre dolaska u Beograd obišla Beč, Grac, Bratislavu, Bukurešt i Prag, a posetilo ju je oko 70.000 dece.

Izložba je pod nazivom „Budi u plusu!“ stigla u Srbiju u maju 2014. godine. Banka je lokalno partnerstvo uspostavila s Muzejom nauke i tehnike, prepoznavši ga kao najboljeg partnera za ovako neobičnu i inovativnu postavku, namenjenu deci. Izložba je zamišljena i organizovana kao niz interaktivnih stanica kroz koje deca prolaze igrajući se i rešavajući zabavne kvizove dok upoznaju svet novca. Mališani na interaktivan način upoznaju osnovno sredstvo plaćanja, uče više o istoriji novca (od robne razmene, preko kovanica i papirnog novca, do savremenog elektronskog načina plaćanja), spoznaju kako se novac izrađuje, zarađuje i šta omogućava, zašto je važno i kako se može štedeti, trgovati na berzi i kako je najbolje kupovati. Jedan od ključnih ciljeva izložbe jeste da se deci približe prave, neprocenjive vrednosti života i da se ne može sve kupiti novcem. Deo izložbe je bio posvećen razvoju filantropije i dobročinstva, doniranju novca i stvari onima kojima je pomoć zaista potrebna.

Izložbu u Srbiji posetilo je 5.000 mališana u pratnji odraslih, s kojima su zajedno prolazili kroz zabavne sadržaje, učili nove stvari i bili ponosni na stečena znanja.





## Program Dečja ekonomija

Erste Banka i organizacija Dostignuća mladih u Srbiji, već nekoliko godina saraduju na unapređivanju znanja najmlađih osnovaca o osnovnim ekonomskim pojmovima (zarada, troškovi, štednja i preduzetništvo). Ova saradnja omogućila je da se u program Dečja ekonomija uključi veći broj osnovnih škola (79) i na taj način je preko 5000 osnovaca dobilo priliku da uči o svojoj zajednici, zanimanjima i profesiji u njoj, kao i o tome na koji način ekonomija utiče na razvoj zajednice i države.

Dečja ekonomija je program namenjen deci u osnovnoj školi uzrasta od šest do 11 godina, koji vodi organizacija Dostignuća mladih u Srbiji, a sprovode ga učiteljice i učitelji uz pomoć biznis volontera. Đaci se kroz kreativan sadržaj tokom časa, uz pomoć pratećih materijala (knjiga, plakata, itd.) edukuju o osnovnim pojmovima ekonomije i biznisa.

U 2014. godini održana su dva treninga za šezdesetoro učiteljica i učitelja osnovnih škola (za beogradske škole koje su uključene u South East European Centre for Entrepreneurial Learning program za preduzetništvo, kao i jedan trening u Batajnici), koji su program sproveli u svojim školama. Kroz program je do sada prošlo više od 5000 osnovaca. U 2014. godini organizovan je i multimedijalni konkurs Preduzetnička priča u slici, a cilj je bio da se pokrene preduzetnički duh kod najmlađih i da im se omogući da učestvuju u realizaciji projekta – od ideje do realizacije. Na konkurs se prijavilo 36 odeljenja iz 12 gradova/opština u Srbiji. U okviru konkursa, organizovana je i svečana dodela nagrada u Regionalnoj privrednoj komori u Kruševcu, s obzirom na to da je pobjednički rad bio baš iz tog grada.

## Finansijsko opismenjavanje mladih prodavaca magazina *Liceulice*

Erste Banka je i u 2014. godini nastavila da unapređuje prodajne veštine i znanja mladih prodavaca uličnog magazina *Liceulice*. U program su bili uključeni mladi s invaliditetom, učenici ŠOSO „Milan Petrović”, i korisnici Svratista iz Beograda. Tokom prodaje magazina u Banci ovi mladi ljudi uvek imaju podršku zaposlenih koji ih prate i savetuju kako da poboljšaju komunikacijske, prezentacijske i prodajne veštine. Cilj ovog programa je razvoj veština u oblasti prodaje i finansija, a kroz njega je u 2014. godini prošlo desetak mladih.



## 6 · 2 Individualna i korporativna filantropija

Pored pouzdanog partnera u oblasti finansijskih usluga, Erste Banka želi da bude podrška i u stvaranju uslova za što kvalitetniji život u svim zajednicama u kojima je prisutna. S obzirom na to da smo svi mi kao organizacije, ali i kao pojedinci, deo šireg okruženja u kojem ne možemo napredovati bez napretka ljudi i organizacija oko nas, strateški smo fokusirani na razvoj i promociju korporativne i individualne filantropije u Srbiji. U oblasti individualne filantropije pokrenuli smo program namenjen pre svega zaposlenima naše Banke, koji ih motiviše i inspiriše da pomažu onima kojima je pomoć najpotrebnija, a kao Banka podržavamo i inicijative drugih organizacija koje podstiču individualnu filantropiju. U oblasti korporativne filantropije nastojimo da razvojem inovativnih mehanizama i integrisanjem različitih oblika podrške podižemo standarde u Srbiji, što doprinosi maksimizovanju efekata inicijativa koje podržavamo u zajednici i doprinosi njihovoj održivosti.

### Individualna filantropija

Od početka programa individualne filantropije u Erste Banci, oko 150 zaposlenih mesečno izdvaja lična donatorska sredstva za definisane namene. Katastrofalne poplave koje su pogodile Srbiju i region u maju 2014. godine, neminovno su uticale da se deo filantropskih inicijativa odmah preusmeri na pomoć ugroženima u poplavama i sanaciju posledica, o čemu je bilo reči u posebnom poglavlju ovog izveštaja, na stranama 23–25. Naši zaposleni tradicionalno doniraju novac za Fond solidarnosti Erste Banke, o čemu možete više pročitati u poglavlju „Naši ljudi” na strani 51.

### Nova donatorska platforma Erste Banke – SUPERSTE.NET

Gotovo punih deset godina, koliko Erste Banka posluje u Srbiji, podržavamo razvoj društva i zajednica finansirajući projekte iz oblasti kulture i umetnosti, popularizacije nauke, EU integracija, socijalne i ekonomske inkluzije marginalizovanih grupa, finansijskog opismenjavanja i socijalnog i mikro preduzetništva. Do sada smo sa približno 2,6 miliona evra podržali oko 650 projekata.

Prateći turbulentno tržište i društvo, a pre svega osluškujući sugestije naših postojećih i potencijalnih partnera, shvatili smo da se za ovih deset godina svet oko nas potpuno promenio: danas skajpujemo, tvitujemo i fejsujemo. Imamo brz i kvalitetan pristup informacijama koje dolaze do nas u najkraćem mogućem roku. Veliki broj inicijativa i projekata pokreće se i razvija upravo na društvenim mrežama.

Zato smo istraživali, pitali i analizirali, razmišljali i došli do zaključka da je vreme da se i mi dodatno prilagodimo novim trendovima. Da nađemo novi, inovativniji i savremenom društvu primereniji način za komunikaciju, razmenu ideja, pokretanje i pružanje podrške za realizaciju društveno korisnih programa. Želja nam je da

### Inicijativa „DobroČiniTi”

DobroČiniTi je neformalna inicijativa koja okuplja one koji žele da učine nešto dobro za naše društvo, veruju da mali finansijski doprinos može mnogo da znači i smatraju da delujući zajednički može više da se uradi. Inicijativa DobroČiniTi je pokrenuta 2013. godine, a za sada je u Srbiji čine: Andrea Brbaklić, Ana Babović, Bojan Joksimović, Mirjana Karanović, Kori Udovički, Sonja Liht i Zoran Stanojević. Inicijativu logistički i organizaciono podržava Fondacija Katalist, čijim Upravnim odborom predsedava Andrea Brbaklić, izvršna direktorka u Erste Banci.

U 2014. održana su dva DobroČiniTi događaja, jedan u junu, a drugi u novembru. Junski događaj je bio usmeren na sanaciju štete nastale poplavama i na njemu je prikupljeno 1.032.000 dinara za rekonstrukciju dva mosta u selu Grabovac, obnovu dečjeg igrališta u Velikoj Reci i obezbeđivanje 17 placeva, kao i vode i kanalizacije za porodice koje su izgubile domove u poplavama.

Drugim događajem prikupljeno je 508.500 dinara namenjeno Lužničkim rukotvorinama iz Babušnice kako bi dobili polovno vozilo za prevoz starih i iznemoglih lica koja žive u najudaljenijim planinskim selima, Savezu slepih Zaječar da obezbede bele štapove za slepa lica i Ženskom centru Užice da dobije kontejner za odlaganje polovne odeće. Zaposleni u Erste Banci, kao i sama Banka pomogli su organizaciju događaja i upisali se među donatore.



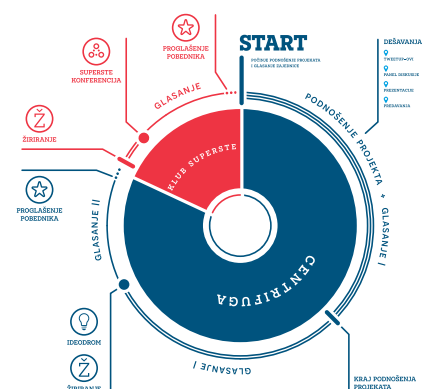
snažnije doprinesemo buđenju aktivizma, umrežavanju, dijalogu u zajednici, kao i da povećamo transparentnost izbora programa koji će biti finansirani. Želimo da osnažimo sve one koji su spremni da pokrenu inicijative koje doprinose rešavanju nekog problema, podizanju kvaliteta života ili jednostavno bogatijem kulturnom životu lokalnih zajednica, bez obzira na to da li se radi o mladima koji su registrovali svoja udruženja ili se ideja rodila u razgovoru nekoliko prijatelja. Sve naše dosadašnje, dobro poznate donatorske programe objedinili smo, dali smo im novu formu i potpuno ih prilagodili novom dobu. Izbor projekata kojima će biti dodeljene donacije ubuduće ćemo vršiti kroz javni proces, preko platforme **superste.net**, čije je lansiranje bilo u planu za mart 2015. godine. Godišnji ciklus SUPERSTE sada čine dva ključna programa:

- **Centrifuga**, koja je namenjena grupama, kako formalnim udruženjima tako i neformalnim organizacijama koje žele da realizuju sopstvene projekte kojima će doprineti razvoju zajednice;
- **Klub SUPERSTE**, namenjen izuzetnim pojedincima koji su dosadašnjim rezultatima pokazali liderske sposobnosti i koji svojim radom žele da unaprede društvo.



Rade nas  
ideje

Ova platforma se od drugih donatorskih programa razlikuje po činjenici da će najbolje organizacije osim novčane podrške dobiti priliku da rade s mentorima, izuzetnim stručnjacima iz raznih oblasti, koji će im pomoći da svoje ideje bolje i uspešnije pretoče u održive projekte pomoću kojih će menjati i unapređivati svoju okolinu i društvo u celini. Još jedna novina je da će zajednica imati ključnu ulogu u izboru programa i pojedinaca koji će biti podržani donacijama, a kako bi se dodatno osigurao kvalitet, selekciju će takođe obaviti žiri sastavljen od eminentnih stručnjaka. Za prvu polovinu 2015. godine planirana je aktivna promocija platforme po gradovima širom Srbije, kako bi se u direktnom razgovoru s predstavnicima zajednice i potencijalnim korisnicima donacija predstavila ideja i dobila povratna informacija oko daljeg razvoja platforme. Pratite nas na [www.superste.net](http://www.superste.net)



## Volonterski program Erste Banke

Broj zaposlenih koji se priključuje klubu volontera Erste Banke raste iz godine u godinu, a volontersko angažovanje zaposlenih prepoznato je kao jedna od vrhunskih vrednosti koje se dele unutar kompanije. Klub volontera Erste Banke danas čini oko 380 zaposlenih, što je više od trećine ukupnog broja ljudi koji rade u Erste Banci u Srbiji. Tokom 2014. godine, Erste volonteri su kroz čak 12 volonterskih akcija doprineli razvoju zajednica širom Srbije.

Više od 230 Erste volontera izdvojilo je 1112 sati da pomaže u osam mesta širom Srbije: Obrenovcu, Novom Sadu, Vršcu, Nišu, Inđiji, Čačku (Kablar), Zabučju (kod Užica) i Futogu, kao i za razne finansijske edukacije i mentorstva kroz programe Superstep i u okviru Erste studentskog kutka.

Pored Obrenovca, gde je pomoć bila najpotrebnija, a o čemu je bilo reči u posebnom poglavlju na stranama 23–25, volonteri su ove godine uspeli da pomognu u Novom Sadu, Inđiji, Vršcu, Nišu, Čačku, Užicu i Futogu. U Novom Sadu je okrečen i uređen enterijer vrtića „Maslačak“, a u Inđiji je premešten i ofarban mobilijar letnje učionice osnovne škole „Jovan Popović“. U Vršcu su volonteri farbali klupe na vidikovcu Vrščkog brega, a u okolini Niša su tokom intenzivne jednodnevne akcije Erste volonteri zajedno s volonterima iz Udruženja za lokalni razvoj Kamenica i volonterima iz opštine Pantelej i OŠ „Stevan Sinđelić“ uspešno revitalizovali tri izletišta, kako bi spremno dočekala novu sezonu. Volonteri su pomagali i u obeležavanju i raščišćavanju planinarskih staza na Kablaru nadomak Čačka. U okviru akcije obeležena je kompletna staza od podnožja do vrha Kablara lociranog na 885 metara nadmorske visine, s koga se pruža predivan pogled na meandar Morave i na Ovčarsko-kablarsku klisuru. Akcija je omogućila lakše snalaženje i prohodnost na stazi za sve koji žele da uživaju u čarima ove vazdušne banje Centralne Srbije. Nisu zaboravljeni ni stariji sugrađani, jer su Erste volonteri okrečili hodnike i zajedničke prostorije u Gerontološkom centru Zabučje, nadomak Užica. Ova akcija ulepšala je i osvežila svakodnevicu korisnika centra. Poslednja, i ne manje važna akcija, ove godine održana je u Futogu. Vredni volonteri su okrečili hodnike, zajedničke prostorije i drvenariju Prihvatnog centra za lica bez smeštaja i time ulepšali boravak naših sugrađana, korisnika centra, koji su spletom raznih nesrećnih okolnosti ostali bez krova nad glavom.

Kao i ranijih godina Erste volonteri su dali svoj doprinos i kroz mentorske, konsultantske i edukativne programe Superstep i Erste studentski kutak (više na stranama 58 i 69).



## PODRŽANI PROJEKTI U ZAJEDNICI U 2014.

### Veća sponzorstva u 2014:



- **Guitar Art Festival 2014** – muzički CD s prošlogodišnjeg Guitar Art Festivala, Beograd, organizator: Udruženje klasičnih gitarista Srbije
- **30. Beogradski džez festival**, Beograd, organizator: Dom omladine Beograda
- **17. Pančevački džez festival**, Pančevo, organizator: Kulturni centar Pančevo
- **4. Internacionalni džez festival „Jazzibar“**, Kraljevo, Kulturni centar „Ribnica“
- **XV Internacionalni Jazzfest**, Kragujevac, Re-Kreativno dud
- **Serbian Jazz, Bre!** – muzički CD, Beograd
- **Zmajeve dečje igre** – manifestacija za decu, Novi Sad  
organizator: Zmajeve Dečje igre
- **Beogradski festival poezije i knjige „Trgni se! Poezija!“**, Beograd  
organizator: UG Treći Trg
- **Krokodilova kuća za pisce 2014**, Beograd, UG Krokodil
- **Festival nauke 08**, Beograd, organizator: Centar za promociju nauke i umetnosti
- **Nauk nije bauk** – festival nauke, Niš, organizator: Gimnazija „Svetozar Marković“
- **Kopaonik Biznis Forum 2014**, Kopaonik, organizator: Savez ekonomista Srbije
- **StandUpFest 2014** – festival standap komedije, Beograd  
organizator: Standup.rs – centar za razvoj novog pozorišnog izraza
- **Balkan Up – Regionalni festival standap komedije**, Kragujevac  
organizator UG Vido
- **„Dunavski dijalozi“** – izložba savremene umetnosti, Novi Sad  
organizator: Bel Art galerija
- **Galerija PODROOM** – godišnji program, Beograd  
organizator: Kulturni centar Beograda
- **Vikend šetnja kroz galerije**, Beograd  
organizator: Remont – nezavisna umetnička asocijacija
- **Rentakultura**, Beograd, organizator: UG Stvaraoci
- **„RE8 DESIGN PARK – Nedelja eko dizajna“**, Novi Sad, organizator: UG „Reka“





## Veće donacije u 2014:

- **„Nova iskra”** – stipendija za jednog studenta za korišćenje dizajn inkubatora, centar za profesionalni razvoj i afirmaciju mladih industrijskih dizajnera, Beograd, osnivač: UG Kulturni Kod
- **STARTup Live**, Novi Sad, organizator: e-Front
- **Platforma za socijalno preduzetništvo**, Beograd, Impact Hub Beograd
- **Belgarde Venture Forum**, Beograd, organizator: Serbia Venture Network Seven
- **Moja posla**, Beograd, organizator: SEE ICT
- **„Noć istraživača”** – manifestacija koja popularizuje nauku, Novi Sad organizator: Kreativno edukativni centar
- **„Svet zvuka”** interaktivna izložba, Beograd, Zadužbina Ilije M. Kolarca
- **„Nagrađivanje darovitih učenika koji su postigli vrhunske rezultate na takmičenjima u zemlji i inostranstvu”**, Novi Sad, organizator: Pokrajinski sekretarijat za sport i omladinu
- **„Interakcija”** – međunarodni studentski filmski kamp, Požega organizator: UG Nezavisni filmski centar „FILMART”
- **„Umetnost i inkluzija”** – promocija stvaralaštva mladih s intelektualnom omeštenošću na domaćoj umetničkoj sceni i razvijanje inkluzije u oblasti kulture, Novi Sad, organizator: UG Per.Art
- **Humanitarni Bazar**, Beograd, organizator: Međunarodni klub žena
- **Dečija ekonomija** – program finansijskog opismenjanja osnovaca, Srbija organizator: Dostignuća mladih u Srbiji
- **Doktori klovnovi**, Novi Sad, organizator: Doktori klovnovi
- **„Uhvati sa mnom ovaj dan”** – filmski festival o životu i dostignućima osoba s invaliditetom, Novi Sad, organizator: UG Parnas
- **„Beograd Velograd”** – biciklistički festival, Beograd organizator: IBIKE Belgrade doo
- **„Biciklana fest”** – biciklistički festival, Novi Sad organizator: Novosadska biciklistička inicijativa



## ERSTE Fondacija u Srbiji

ERSTE Fondacija je jedinstvena organizacija u Centralnoj i Jugoistočnoj Evropi, zasnovana na dvestogodišnjem društvenom preduzetništvu: 1819. godine osnovana je prva privatna štedionica Erste österreichische Spar-Casse u Beču, s ciljem da približi finansijske usluge svim građanima. Ova štedionica se kasnije razvila u Erste Grupu, dok je njen zakonski naslednik ERSTE Fondacija, koja je u obliku koji ima danas osnovana 2003. godine i trenutno je glavni akcionar Grupe. Fondacija ulaže u razvoj društava Centralne i Jugoistočne Evrope, gde podržava građansku angažovanost i participaciju.

ERSTE Fondacija pokreće i sprovodi projekte s različitim partnerima unutar tri programa: Društveni razvoj, Kultura i Evropa. Na ovaj način, Fondacija doprinosi razvoju, razmeni ideja i umreženosti, stvaranju osnove za pozitivne promene.

Za više detalja o ERSTE Fondaciji, pogledajte ovde: [www.erstestiftung.org](http://www.erstestiftung.org).

### Off Frame Festival 2014

Jedan od projekata koje je u 2014. podržala ERSTE Fondacija bio je Off Frame Festival, regionalni festival društveno angažovanog pozorišta, koji se održavao od 5. do 9. decembra u Beogradu. Organizovala ga je Grupa „Hajde da..” u saradnji s kulturnim centrom REX i podrškom galerije 12 HUB, festival je okupio autore i organizacije iz oblasti društveno angažovanog pozorišta u Srbiji, regionu i šire, promovišući uključenost u pozorišni rad i pružajući priliku onima koji su u nekom određenom društvenom kontekstu obespravljani.

Program se sastojao od devet pozorišnih predstava/performansa, koji su se fokusirali na cenzuru i njene trajne posledice („O s(a)vesti – dirljiv esej o Dadi Vujasinović”), jezičke i komunikacijske barijere („Tišina”), vizuelne barijere („Unutrašnja svetla”), geopolitičke granice („Let iznad kosovskog pozorišta”), lične i političke granice („Još jedno pismo preko Crvenog krsta”), granice izdržljivosti („Tri minuta” i „LUDAČKE KOŠULJE još uvek u našem gradu. Eskapizam s osmehom.”), uticaj umetnosti („Zvezdane staze”), postavljanje granica prihvatljivosti društvenih pravila („Dečak koji kaže da, dečak koji kaže ne”). Pored toga, u okviru festivala organizovane su prezentacije i okrugli stolove inspirisani predstavama i performansima.





### NVO akademija ERSTE Fondacije

NVO akademija (akademija za nevladine organizacije) ERSTE Fondacije osnovana je 2014. godine kao pomoć jačanju društvenog sektora Centralne i Jugoistočne Evrope. Ona pruža pomoć NVO nudeći im dva programa osmišljena tako da im pomognu da ojačaju svoju ekspertizu, usvoje nove veštine i stvore mrežu koja može da se nosi s postojećim i budućim izazovima u njihovoj oblasti rada: Društvena inovacija i menadžment kombinuje praktičnu obuku sa sticanjem stručnog znanja i održava se u Beču; Regionalni program pokriva radionice na različite teme, i ima jak lokalni fokus, a održava se u različitim zemljama u Centralnoj i Jugoistočnoj Evropi, uključujući Srbiju. Kako bi sprovela programe, Fondacija se udružila s Centrom kompetencije za neprofitne organizacije i društveno preduzetništvo sa Univerziteta za ekonomiju i biznis u Beču.

Šest NVO iz Srbije bile su pozvane da učestvuju na četiri radionice između oktobra i decembra 2014. godine u Beogradu, Beču i Zagrebu, na teme kao što su: marketing menadžment u neprofitnim organizacijama, finansijska održivost, projektni menadžment. Ovaj program se nastavlja i u 2015. godini.

### this human world

*this human world* je festival koji se svake godine održava u Beču i bavi se domaćim i stranim filmom, fokusirajući se na društvene probleme u Austriji i svetu. Izuzetno raznoliki i društveno vredni dokumentarni filmovi, kreativne priče i animirani filmovi, korišćeni su kao okvir za važne teme koje se odnose na misiju festivala. Festival se u 2014. održavao na trinaest različitih lokacija u Beču i uključivao je posebnu saradnju koju je podržala ERSTE Fondacija, a u pitanju je predstavljanje Free Zone Serbian festivala, pod nazivom Projektovanje Beograda – Projektovanje Beča. Free Zone daje uvid u savremeni film u Srbiji, a direktor programa Rajko Petrović lično ga je predstavio posetiocima festivala. *this human world* učestvovala je 2015. godine na srpskom partnerskom festivalu s odabirom novijih austrijskih filmova.



## 7 • ODGOVORNI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI



Erste Banka s podjednakom pažnjom pristupa svim aspektima društvene odgovornosti, težeći da uvećava pozitivne uticaje svog poslovanja, i da istovremeno negativne uticaje svodi na najmanju moguću meru. Zaštita životne sredine jedna je od pet ključnih oblasti naše DOP Strategije koja je usvojena 2012. godine.

Imajući u vidu najznačajnije uticaje našeg poslovanja, u oblasti životne sredine fokusirani smo na sledeće prioritetne teme:

- Odgovorno raspolaganje resursima
- Odgovorno finansiranje
- Podizanje svesti o zaštiti životne sredine kod zaposlenih.

Pored DOP Strategije, prakse odgovornosti u oblasti zaštite životne sredine definisane su i drugim prethodno usvojenim internim politikama i procedurama:

- Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja
- Procedura za upravljanje otpadom
- Politika upravljanja energijom Erste Grupe.

### Postigli smo u 2014:

- ✓ Ukupno uloženo 72.142.195,00 dinara u upravljanje zaštitom životne sredine
- ✓ Devet filijala adaptirano prema ekološki prihvatljivim standardima
- ✓ Primenjen novi sistem štampanja kojim se ostvaruju značajne uštede u potrošnji tonera, papira i energije
- ✓ Nastavak finansiranja obnovljivih izvora energije



## 7·1 Odgovorno raspolaganje resursima

---

Erste Banka već godinama ulaže napore u smanjenje direktnih uticaja poslovanja na životnu sredinu – najpre što preciznijim identifikovanjem tih uticaja, a zatim i izradom i implementacijom planova za njihovo kontinuirano smanjenje. Nakon uključivanja u projekat „ECOprofit“, koji je 2011. godine pokrenula Gradska uprava za zaštitu životne sredine Novog Sada u saradnji s Austrijskom agencijom za razvoj i konzorcijumom „Denkštat“ iz Beča, Banka je nastavila da aktivno učestvuje u novom projektu na nivou Erste Grupe u saradnji s firmom „Denkštat“ pod nazivom Environmental Data Collection (EDC projekat). Ovaj projekat je usmeren na prikupljanje i obradu podataka o potrošnji energenata na objektima Banke (struja, grejanje, voda, otpad, podaci o kilometraži vozila i avio-prevozu, potrošnji benzina, dizela, gasa i sl.) a koji utiču na emisiju štetnih gasova. Učešće u projektu nam omogućava da sistematizujemo inicijative u oblasti zaštite životne sredine, kao i da razvijemo sisteme za precizno praćenje potrošnje energenata, vode, i količine proizvedenog otpada. Na taj način postavili smo osnovu za uvođenje Sistema upravljanja životnom sredinom, a u narednim godinama nastavili smo da razvijamo inicijative usmerene na smanjenje upotrebe resursa, i proširili svoje aktivnosti inicijativama usmerenim na smanjenje uticaja koji se ostvaruju putem transporta, kao i indirektnih uticaja preko našeg lanca dobavljača.

Banka je nastavila saradnju s firmom „Denkštat“ i na lokalnim projektima u Srbiji. U sklopu saradnje je u 2014. godini urađena detaljna studija energetske efikasnosti upravne zgrade Banke u Novom Sadu, na osnovu koje se planiraju dalje aktivnosti za 2015. godinu. Banka je takođe uradila i dva elaborata za filijale u Bačkoj Palanci i Velikoj Plani na temu energetske efikasnosti sa stručnjacima iz Studija Membrane iz Novog Sada. Na osnovu iskustva stečenog kroz adaptaciju ovih filijala planiraće se dalje aktivnosti i u drugim filijalama Banke.

Tokom 2014. na nivou Grupe pokrenut je još jedan projekat pod nazivom „Project Credit360“ čiji je cilj implementacija aplikativnog rešenja za obradu podataka Environmental Data collection (EDC). Kroz EDC prikupljaju se i obrađuju indikatori potrošnje resursa u objektima Banke (struja, grejanje, voda, otpad, podaci o kilometraži vozila i avio-prevozu, potrošnji benzina, dizela, gasa i sl.), a koji utiču na emisiju štetnih gasova odnosno ekvivalentni faktor emisije CO<sub>2</sub>eq. Navedeni podaci su se do sada obrađivali u Excelu, a implementacijom Projekta Credit360 obrada podataka će se vršiti aplikativnim rešenjem koji će uneti unapređenje u kvalitet i proces obrade podataka.

U skladu sa svime naučenim i implementiranim iz već navedenih pokrenutih i realizovanih projekta, svoje najznačajnije inicijative u ovoj oblasti usmerili smo na: promenu sistema grejanja u objektima u kojima je to neophodno, programiranje sistema klimatizacije u skladu s radnim vremenom zaposlenih, zakup i kupovinu vozila koja su ekološki prihvatljivija, korišćenje video i telefonskih konferencija s ciljem smanjenja službenih putovanja, inovacije u sistemu štampanja s ciljem smanjenja potrošnje energije, papira i tonera.

---

### Zelene filijale

U skladu s ciljem promovisanja i razvoja koncepta zelenih filijala, kako je predviđeno DOP strategijom Erste Banke, tokom 2014. godine urađene su kompletne adaptacije po ekološki prihvatljivim standardima u četiri filijale i to u Čačku, Beogradu, Bačkoj Palanci i Velikoj Plani, dok su u još pet filijala, u Beočinu, Beogradu, Novom Pazaru i Somboru, urađene delimične adaptacije.

Pored toga, Banka podstiče zdrav i održiv životni stil postavljanjem držača za bicikle ispred filijala Banke gde je to moguće, a u 2014. su nove četiri filijale dobile ovakve držače.

---

### Uključivanje zaposlenih

Jedan od najznačajnijih elemenata uspeha Banke u oblasti zaštite životne sredine jeste uključivanje zaposlenih u svim fazama – od predlaganja inicijativa, preko ličnog doprinosa kroz štednju resursa i recikliranje, do učešća u volonterskim akcijama. Takođe, sredstva interne komunikacije kao što su interni portal i časopis, redovno se koriste za promovisanje akcija i podizanje svesti naših kolega o značaju zaštite životne sredine.



UKUPNI TROŠKOVI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE (RSD)*	2011.	2012.	2013.	2014.
	23.555.926,52	27.875.017,00	88.171.043,90	72.142.195,00

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

## Upravljanje energijom

Sredinom 2014. je usvojena finalna verzija Group Energy Management Policy – Politika upravljanja energijom Erste Grupe, kojom se definišu standardi procesa i metodologije upravljanja energijom koji su obavezni za sve članice Erste Grupe, pa i za Erste Banku u Srbiji. Prema ovoj politici, sve članice Grupe u obavezi su da prate, analiziraju i smanjuju ukupne potrošnje energije u svim centralama i filijalama. Ciljevi Politike su:

- Definisane strategije i metoda za smanjenje potrošnje energije
- Uspostavljanje standarda za merenje i prikupljanje podataka
- Postavljanje smernica izveštavanja.

U saradnji sa Erste Grupom i uz podršku Group Environmental Managementa, izrađena je i Politika na lokalnom nivou s istim ciljevima, čije se usvajanje očekuje tokom 2015. godine.

## Potrošnja vode

Jedan od najznačajnijih prirodnih resursa, čiju potrošnju pratimo od 2012. godine, jeste voda. Banka se snabdeva vodom iz javnog vodovoda, a zahvaljujući merama uštede u ovoj oblasti beležimo konstantna smanjenja – u prvoj godini merenja potrošeno je 9.735 m<sup>3</sup>, a do 2014. potrošnja je smanjena na 8.003 m<sup>3</sup>.

## Gašenje svetlećih reklama noću

Od 2013. godine Banka primenjuje „Switch off logo“ inicijativu, koja podrazumeva isključivanje svetlećih reklama Banke svakog dana u ponoć. U 2014. godini primenom projekta „Reduction Logo & Switch Logo“ demonstrirana su 22 reklamna obeležja i 112 reklamnih obeležja se isključivalo u ponoć, čime su postignute značajne uštede u potrošnji električne energije.

KLJUČNI POKAZATELJI	2012.	2013.	2014.
UKUPNA POTROŠNJA ENERGIJE (GJ)*	19.344,86	18.016,5030	15.661,60
ELEKTRIČNA ENERGIJA	10.042,488	9.963,2772	9.121,14
GREJANJE I HLAĐENJE	9.544,1976	8.053,2258	6.500,9124
DIZEL ZA AGREGATE**	N/A	N/A	39,546
UKUPNA UŠTEDA ENERGIJE U GJ*	3.060	1.570	1.552,42

\* Odnosi se na energiju iz neobnovljivih izvora. Banka ne koristi obnovljive izvore energije. Procene su date na osnovu uvida u račune za komunalije, a proračun baziran na unapred određenim vrednostima (default data) u skladu s Projektom „Environmental Data Collection“ u standardizovanoj formi u skladu s GRI.

\*\* Zbog razlika između G3.1. i G4 verzije GRI smernica podaci nisu praćeni za 2012. i 2013. godinu.

Prelaskom na novu verziju GRI smernica, Banka uvodi još jedan parametar izveštavanja o održivosti – energetska intenzitet. Energetski intenzitet predstavlja meru energetske efikasnosti kompanije, odnosno potrebnu količinu energije za jedinicu prema odabranom parametru, na primer po zaposlenom ili po jedinici proizvoda. S obzirom na prirodu poslovanje Banke, kao parametar za izračunavanje energetskog intenziteta uzet je broj stalno zaposlenih.

ENERGETSKI INTENZITET (kWh/A PO ZAPOSLENOM)	2014.
ELEKTRIČNA ENERGIJA	2.554,08
GREJANJE I HLAĐENJE	1.820,37

## Emisije gasova staklene bašte

UKUPNE EMISIJE CO <sub>2</sub> (t/CO <sub>2</sub> eq)*	2012.	2013.	2014.
	4.405	4.188	3.636

\* Proračun CO<sub>2</sub> emisija baziran je na unapred određenim vrednostima (default data) i računa se u skladu s Projektom prikupljanja ekoloških podataka Erste Grupe (Environmental Data Collection) u standardizovanoj formi u skladu s GRI metodologijom.

	2014.
DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*	443 t/CO <sub>2</sub> eq**
INDIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)***	3.193 t/CO <sub>2</sub> eq****

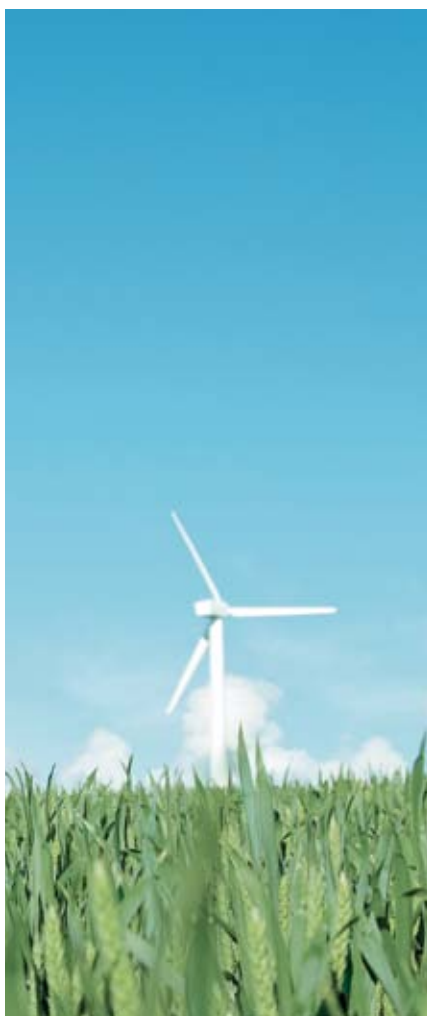
\* Uključuju emisije povezane s transportom materijala, proizvoda ili otpada, i ventilaciju.

\*\* Emisija se utvrđuje množenjem realno potrošenog energenta/freona (kg/a), goriva (l/a) ili mobilnosti (km/a) odgovarajućim ekvivalentnim faktorom emisije CO<sub>2</sub>eq.

\*\*\* Uključuju emisije povezane s potrošnjom električne energije, grejanje i hlađenje.

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





## Transport

Uticaji uzrokovani transportom, bilo da je reč o službenim putovanjima ili prevozu zaposlenih, među najznačajnijim su direktnim uticajima koje kompanije iz finansijskog sektora imaju na životnu sredinu. U Erste Banci se od 2013. godine primenjuje precizan sistem praćenja uticaja ostvarenih na ovaj način, na šta smo posebno ponosni. Praćenje uticaja uključuje sledeće kriterijume:

- CO<sub>2</sub>eq emisija na osnovu pređene godišnje kilometraže i godišnje potrošnje goriva službenih vozila
- CO<sub>2</sub>eq emisija na osnovu godišnje pređene kilometraže korišćenja privatnih vozila u službene svrhe
- CO<sub>2</sub>eq emisija usled korišćenja taksi vozila na godišnjem nivou
- CO<sub>2</sub>eq emisija na osnovu godišnje pređene kilometraže avio-prevozom.

Pored toga, standardi Erste Grupe definišu tipove službenih vozila s ograničenjima CO<sub>2</sub>eq koja iznose od 120 do 140 g/km čime se znatno doprinosi ublažavanju navedenih uticaja.

ZNATNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED TRANSPORTA	2013.	2014.
<b>UPOTREBA ENERGIJE</b>		
DIZEL (l/a)	40.700	62.000
BENZIN (l/a)	48.000	33.000
EMISIJE CO <sub>2</sub> T/A CO <sub>2</sub> eq	328	380

Prelaskom na novu verziju GRI smernica, Banka uvodi još jedan parametar izveštavanja o održivosti – intenzitet emisija gasova staklene bašte. Podaci o intenzitetu emisija pružaju kontekst za efikasnost kompanije, uključujući i njene performanse u poređenju s drugim kompanijama. Intenzitet emisija izražava emisije po jedinici aktivnosti, proizvoda, ili drugog parametra jedinstvenog za kompaniju. Banka kao parametar za izračunavanje koristi broj stalno zaposlenih.

	2014.
<b>UKUPNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (t/co<sub>2</sub>eq)</b>	3.636
<b>UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH</b>	992
<b>INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (t/CO<sub>2</sub>eq PO ZAPOSLENOM)</b>	3,66

\* Intenzitet emisija uključuje emisije CO<sub>2</sub> povezane s direktnim i indirektnim emisijama gasova staklene bašte, kao i emisije uzrokovane transportom.

## Upravljanje otpadom i recikliranje

Svakodnevno poslovanje u Banci podrazumeva generisanje značajnih količina papirnog otpada, pa su naše inicijative usmerene pre svega na smanjenje upotrebe kancelarijskog papira, nabavku i korišćenje recikliranog papira i razvrstavanje i predaju otpada na reciklažu. Pored kutija za prikupljanje kancelarijske hartije, naši poslovni objekti u Novom Sadu i Beogradu opremljeni su i kantama za PET ambalažu i stakleni otpad.

Početkom 2014. Banka je počela da koristi uslugu štampanja kompanije Konica Minolta, čime je oslobođena obaveze prikupljanja tonera (osim zaliha iz prethodnog perioda). Na ovaj način smanjena je i količina iskorišćenog papira, što je zajedno rezultiralo značajnim smanjenjem generisanog otpada.

	2012.	2013.	2014.
<b>UKUPNA KOLIČINA GENERISANOG OTPADA (t)*</b>	30,603	32,755	13,161
OPASNI OTPAD (t)	2,97	2,510	1,115
NEOPASNI OTPAD (t)	27,633	30,245	12,046
<b>UKUPNA KOLIČINA RECIKLIRANOG OTPADA (t)</b>	30,603	32,755	13,161

\* Navedena količina otpada odnosi se na papir, elektronski otpad, toner kasete, PET. O ostalim vrstama otpada Banka ne vodi evidenciju.

RECIKLIRANI OTPAD	2012.	2013.	2014.
PAPIR (kg)	26.690	29.720	11.350
ELEKTRONSKI OTPAD (kg)	2.970	2.510	1.235
TONER KASETE (kg)	853	754	496
PET (kg)	90	150	80
ŠTAMPANA PVC FOLIJA (m <sup>2</sup> )	350	274	274

### FSC sertifikat

Kao deo strategije za smanjenje papirnog otpada, interni časopis Banke *Puls*, Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Banke „Banka to su ljudi!“, kao i druge publikacije Banke štampaju se isključivo na FSC sertifikovanom papiru još od 2009. godine. Forest Stewardship Council (FSC) osnovan je 1993. godine kao odgovor na problem nestanka šuma, a FSC sertifikat označava drvo ili papir dobijene kontrolisanim, odnosno održivim rastom šuma, i najviši je nivo osiguranja kvaliteta i održivosti u šumarstvu, drvnoj industriji i industriji papira.

U skladu s našom strategijom zelenih nabavki, nameštaj koji se kupuje za potrebe Banke takođe mora da bude sertifikovan FSC standardom.





## 7·2 Odgovorno finansiranje

Kao odgovorna finansijska institucija, posebnu pažnju posvećujemo projektima obnovljivih izvora energije, koji i pored svoje kompleksnosti predstavljaju ulaganje u budućnost i očuvanje životne sredine, odnosno u održivi razvoj društva.

Od 2009. godine Erste Banka je finansirala projekte koji koriste obnovljive izvore energije sa preko 46 miliona evra. Reč je o 17 mini hidroelektrana, dva biogasna postrojenja, prvom vetroparku u Srbiji, solarnim elektranama, postrojenjima za proizvodnju peleta, kao i drugim projektima. Od pomenutih 17 mini hidroelektrana, tokom prethodnog perioda već je deset počelo da proizvodi električnu energiju.

Pri izboru projekata koje će podržati, Banka se rukovodi ekonomskom opravdanošću i faktorom rizika, kao i potencijalom za dugoročnu održivost projekata koji leži u inovativnom pristupu. Finansiranje „zelenih“ projekata regulisano je našim politikama – Politikom zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politikom odgovornog finansiranja (više o ovim politikama pročitajte u odeljku „Upravljanje socioekološkim rizicima“, strana 17), koje sadrži principe i ciljeve upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja, i propisuje radnje koje treba preduzeti s ciljem dalje analize uticaja finansiranih projekata i ublažavanja eventualnih negativnih uticaja.

Tokom 2014. godine, više kreditnih linija bilo je slobodno za finansiranje projekata energetske efikasnosti: Erste Banka i Nemačka banka za obnovu, Frankfurt (KfW) potpisale su 2012. ugovor o kreditnoj liniji od deset miliona evra, s rokom vraćanja do kraja 2019. godine. Kako je ugovorom definisano, 50% ove kreditne linije je namenjeno i iskorišćeno na finansiranje obnovljivih izvora energije, a ostatak je podeljen na mala i srednja preduzeća i mikro segment.

Pored ove linije, Erste Banka je u decembru 2014. potpisala novu kreditnu liniju s Nemačkom razvojnom Bankom u iznosu od 20 miliona evra i mogućnošću granta od 3.900.000 evra za projekte koji su podobni za dodelu granta. Ova linija je namenjena za finansiranje projekata u oblasti energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije, za koje mogu da apliciraju mikro, mala i srednja preduzeća. Grantom se finansiraju projekti čija se podobnost analizira nizom kriterijuma i pravila definisanih u tri osnovne kategorije: ECO II – ulaganje u zamenu stare opreme novom energetski efikasnom opremom, ili energetski efikasna rehabilitacija stare opreme, ECO III – ulaganje u obnovljivu energiju, i ECO zgrade – ulaganje u eko zgrade, odnosno nove zgrade ili u rekonstrukciju zgrada koje podležu domaćim standardima energetske efikasnosti/energetskom pasošu.

Takođe, i dalje je aktivna i kreditna linija potpisana 2012. s Evropskom investicionom bankom (EIB) u iznosu od pedeset miliona evra, s rokom otplate do kraja 2026. godine. Zbog dugog roka i pristupačnih uslova, ova linija najčešće je korišćena za finansiranje projekata obnovljivih izvora energije. U 2014. godini je odobreno i povučeno 19.833.590 evra ove kreditne linije, od čega je 7.724.686 evra bilo namenjeno obnovljivim izvorima energije, što je 38,95%. Ova linija namenjena je mikro, malim i srednjim preduzećima.

### Zelene ideje

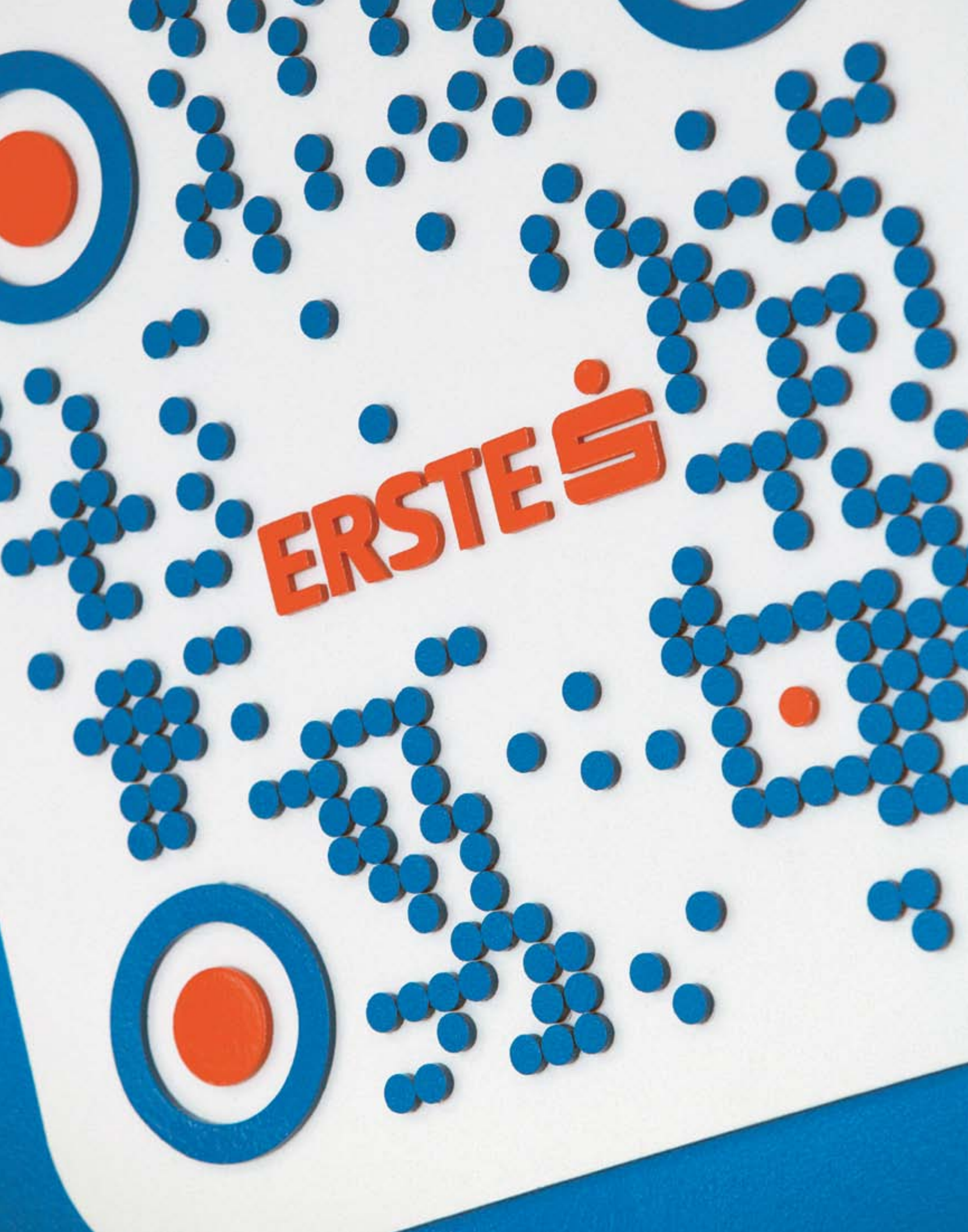
Erste Banka je već dve godine unazad jedan od partnera konkursa „Zelene ideje“, koji nagrađuje najbolje inovativne preduzetničke eko-projekte. Cilj konkursa je da podstakne razvoj preduzetničkih ideja koje ravnomerno obuhvataju sve elemente održivog razvoja, odnosno imaju društveni, ekološki i ekonomski uticaj u zajednici. Više detalja o konkursu i ovogodišnjim pobjednicima čitajte u poglavlju „Odgovorni prema klijentima“, strana 59.

### Prvi vetropark u Srbiji

Erste Banka i kompanija Vetropark Kula potpisale su u julu 2014. godine ugovor o finansiranju vetroparka u okolini Kule, u iznosu od 11,7 miliona evra. Ovo je prvi ugovor o finansiranju izgradnje vetroparka u Srbiji, čija će instalisana snaga biti 9,9 MW, a očekivana godišnja proizvodnja oko 25 GWh. Park će se sastojati od tri vetrenjače pojedinačne snage 3,3 MW.



**ERSTES**



# • O IZVEŠTAJU

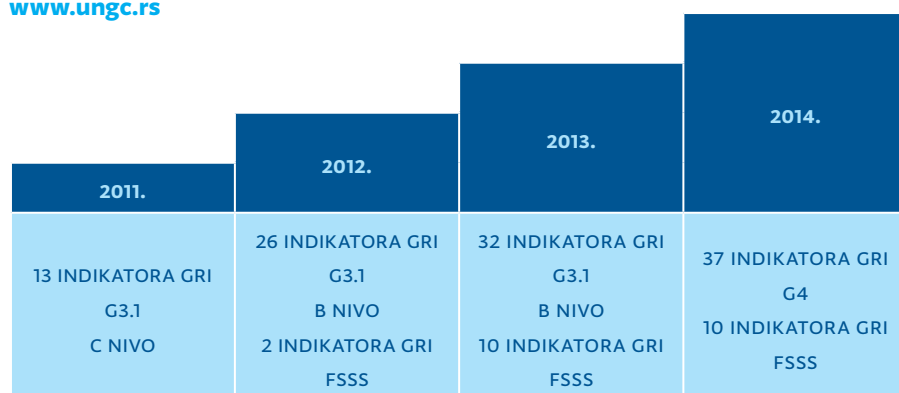
**Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Bank a. d. Novi Sad za 2014. godinu je sedmi DOP izveštaj Banke i četvrti koji u metodološkom smislu prati međunarodni okvir za izveštavanje o održivosti, Global Reporting Initiative (GRI). Od ove godine, Banka primenjuje novu, unapređenu verziju GRI smernica G4.**

Osim što pruža sistematičan i precizan uvid u učinak kompanije u svim oblastima održivog poslovanja, nova verzija smernica poseban akcenat stavlja na izveštavanje o praksama dobrog korporativnog upravljanja, kao i na prošireno razumevanje odgovornosti kompanije koje uključuje i uticaje ostvarene preko lanca dobavljača.


Transparentna komunikacija sa svim zainteresovanim stranama jedan je od temelja odgovornog poslovanja, te je u skladu s tim izveštavanje o održivosti integralni deo DOP strategije Banke od 2008. godine. Od 2011. godine Banka je započela proces postepenog unapređenja izveštavanja zahvaljujući sve većem stepenu primene GRI metodologije, kao i uvođenju posebnih pokazatelja za finansijski sektor.

Izveštaj je izrađen u skladu s „Core“ opcijom G4 smernica za izveštavanje, dok su dodatno ispunjeni i neki od zahteva za „Comprehensive“ opciju, označeni u GRI indeksu (strane 94–99). U ovogodišnjem izveštaju odgovoreno je na 47 indikatora od kojih 37 pripadaju osnovnim GRI smernicama. O naprednim praksama odgovornog finansiranja govore odgovori na 10 indikatora iz sektorskog dodatka za finansijske institucije (GRI Financial Services Sector Supplement – FSSS), što ovaj izveštaj čini relevantnim izvorom podataka i za međunarodne finansijske institucije s kojima Banka saraduje. Takođe, u skladu s globalnom težnjom za standardizacijom i harmonizacijom kada je reč o nefinansijskom izveštavanju, GRI izveštaj odgovara na sve zahteve Izveštaja o napretku (COP) Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN).

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



Predstavnici svih organizacionih delova u Banci radili su na prikupljanju informacija potrebnih za izradu ovog izveštaja, koristeći interne metode praćenja rezultata i izveštavanja u svojim organizacionim delovima. Služba komunikacija u saradnji s partnerom Smart kolektivom, objedinila je sve dobijene podatke i sačinila Izveštaj, uz saglasnost Službe Compliancea. Svi finansijski podaci povezani s poslovanjem kompanije predstavljeni su na osnovu nekonsolidovanog finansijskog izveštaja za 2014. godinu.

PARAMETRI IZVEŠTAJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2014. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD	
CIKLUS IZVEŠTAVANJA	JEDNOGODIŠNJI	
PERIOD IZVEŠTAVANJA	ZA 2014. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2015) ODGOVARA POSLOVNOJ GODINI OD 1. 1. 2014. DO 31. 12. 2014.	
PRETHODNI DOP IZVEŠTAJ	ZA 2013. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2014)	
PRVI OBJAVLJEN DOP IZVEŠTAJ	ZA 2008. (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2009)	
METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI G4) (GRI INDEKS STRANE 94–99) GRI FINANCIAL SERVICES SECTOR SUPPLEMENT UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT (UNGC) COP	
DRUGI STANDARDI	AA 1000SE STANDARD (ACCOUNTABILITY: 2011)	
GRANICE	U ZAVISNOSTI OD NJIHOVE DOSTUPNOSTI, ODREĐENI PODACI ODNOSI SE NA DVA NAJZNAČAJNIJA LOKALITETA BANKE, CENTRALE U BEOGRADU I NOVOM SADU, DOK DRUGI PODACI OBUHVATAJU SVE FILIJALE ERSTE BANKE ŠIROM SRBIJE. OSTALE ČLANICE ERSTE GRUPE U SRBIJI (STRANA 10) NISU OBUHVAĆENE OVIM IZVEŠTAJEM.	
EKSTERNA VERIFIKACIJA	/	
KONTAKT OSOBA	<p><b>SONJA KONAKOV SVIRČEV, SAMOSTALNA STRUČNA SARADNICA ZA DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE</b></p> <p>DOP@ERSTEBANK.RS SONJA.KONAKOV.SVIRCEV@ERSTEBANK.RS + 381 (0) 112015011 + 381 (0) 608747497</p> <p>IZVEŠTAJ JE DOSTUPAN NA SAJTOVIMA <b>WWW.ERSTEBANK.RS • WWW.UNGC.RS</b></p>	



ERSTE



BANK



Da bi postigla svoj cilj da u potpunosti odgovori na potrebe i očekivanja svojih zainteresovanih strana, Banka se oslanja na GRI principe izveštavanja koji su definisani upravo s namerom da svakom čitaocu obezbede jasan uvid u sve aspekte poslovanja s fokusom na onim temama koje su za njega od najvećeg značaja. Odgovornost Banke je da svim stejkholderima pruži mogućnost da u celini sagledaju učinak i postignute rezultate i donesu zasnovane zaključke i procene, zbog čega se usklađenost s GRI principima prati i, iz godine u godinu, unapređuje.

PRINCIPI IZVEŠTAVANJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2013. GOD. ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
<p>SADRŽAJ IZVEŠTAJA DEFINISAN JE TAKO DA TEME ČIJA JE <b>MATERIJALNOST</b> PREPOZNATA PRILIKOM IZRADE DOP STRATEGIJE BUDU PREDSTAVLJENE U ODNOSU NA NJIHOV STRATEŠKI ZNAČAJ, KAKO ZA BANKU, TAKO I ZA NJENE STEJKHOLDERE (STRANE 13–14)</p>	<p><b>UKLJUČIVANJE</b> STEJKHOLDERA JE FUNDAMENTALNO SREDSTVO KOJE BANKA KORISTI KAKO BI RAZUMELA POTREBE I OČEKIVANJA SVOJIH ZAIINTERESOVANIH STRANA I ODGOVORILA NA NJIH (STRANA 15)</p>
<p><b>ŠIRI KONTEKST ODRŽIVOSTI</b> PREDSTAVLJA OKVIR U KOME BANKA POSMATRA SVOJE POSLOVANJE I SVOJE DRUŠTVENO ODGOVORNE AKTIVNOSTI, UZIMAJUĆI U OBZIR NACIONALNE I MEĐUNARODNE TRENDOVE, I POSEBNO ONE U OKVIRU FINANSIJSKOG SEKTORA.</p>	<p>PRIORITETNI ASPEKTI IZVEŠTAVANJA ODOSE SE NA 2014. GODINU I ENTITETE KOJE JE BANKA DEFINISALA U GRANICAMA (STRANA 89). UPOREDNI PODACI S PRETHODNIM GODINAMA DAJU IZVEŠTAJU <b>POTPUNOST</b>, A STEJKHOLDERIMA MOGUĆNOST DA SAGLEDAJU U CELINI REZULTATE AKTIVNOSTI BANKE.</p>
<p>BANKA NASTOJI DA OBJEKTIVNO POSMATRA SVOJE UTICAJE NA ODRŽIVOST I PRUŽI NEPRISTRASNU SLIKU SVOG UČINKA ČIME SE POSTIŽE <b>URAVNOTEŽENOST</b> IZVEŠTAVANJA.</p>	<p>U SKLADU S GLOBALNIM TRENDOVIMA U IZVEŠTAVANJU, ERSTE BANKA NASTAVLJA DA PREDSTAVLJA PODATKE U IZVEŠTAJU NA DOSLEDAN I KONTINUIRAN NAČIN, OSLANJAJUĆI SE ČETVRTU GODINU ZAREDOM NA GRI METODOLOGIJU, ŠTO OSIGURAVA <b>UPOREDIVOST</b> U ODNOSU NA PRETHODNE PERIODE IZVEŠTAVANJA I DRUGE NACIONALNE I MEĐUNARODNE KOMPANIJE.</p>
<p>KAO DEO UNAPREĐENJA PROCESA IZVEŠTAVANJA, BANKA RAZVIJA I USAVRŠAVA METODE PRAĆENJA I PRIKUPLJANJA PODATAKA, GARANTUJUĆI <b>TAČNOST</b> NAVEDENIH INFORMACIJA.</p>	<p>SVOJIM STEJKHOLDERIMA BANKA OBEZBEĐUJE <b>BLAGOVREMENOST</b> I REDOVNU DOSTUPNOST INFORMACIJA, BUDUĆI DA JE DINAMIKA GODIŠNJEG OBJAVLJIVANJA DOP IZVEŠTAJA OD 2008. USKLAĐENA S PUBLIKOVANJEM FINANSIJSKOG IZVEŠTAJA.</p>
<p>TEŽNJA BANKE JE DA OSIGURA PRISTUPAČNOST I <b>JASNOST</b> INFORMACIJA SVAKOM ČITAOCU, POSEBNO IMAJUĆI U VIDU KOMPLEKSNOŠĆ I SVEOBUHVAJNOŠĆ TEME.</p>	<p>SVE TVRDNJE U IZVEŠTAJU POTKREPLJENE SU ODGOVARAJUĆIM RELEVANTNIM INFORMACIJAMA I MOGU SE PODVRGNUTI PROVERI, A BANKA GARANTUJE NJIHOVU <b>POUZDANOST</b> POŠTUJUĆI DOSLEDNO MEĐUNARODNE STANDARDE I METODOLOGIJE, KAO I GLOBALNE SMERNICE ERSTE GRUPE.</p>

# Uporedna tabela principa Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN) i GRI indikatora

UPOREDNA TABELA PRINCIPA GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN) I GRI INDIKATORA	
PRINCIPI GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN)	ODGOVARAJUĆE STAVKE U GRI G4 SMERNICAMA
<b>LJUDSKA PRAVA</b>	
<b>PRINCIP 1 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU I POŠTUJU ZAŠTITU MEĐUNARODNO PRIZNATIH LJUDSKIH PRAVA I</b>	G4-HR2 G4-HR12 G4-SO1
<b>PRINCIP 2 DA SVOJIM POSLOVANJEM NE UČESTVUJU U KRŠENJU LJUDSKIH PRAVA.</b>	G4-HR 1 G4-HR10
<b>RADNA PRAVA</b>	
<b>PRINCIP 3 PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU SLOBODU UDRUŽIVANJA I POTPUNU PRIMENU PRAVA NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE,</b>	G4-T1
<b>PRINCIP 4 DA PODRŽAVAJU UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA,</b>	G4-HR 1* G4-HR 2* G4-HR 10*
<b>PRINCIP 5 UKIDANJE SVIH OBLIKA DEČIJEG RADA I</b>	G4-HR 1* G4-HR 2* G4-HR 10*
<b>PRINCIP 6 UKIDANJE DISKRIMINACIJE U POGLEDU ZAPOSŁJAVANJA I IZBORA ZANIMANJA.</b>	G4-10 G4-LA1 G4-LA3 G4-LA9 G4-LA11 G4-LA12

\* Prema proceni autora izveštaja.

ŽIVOTNA SREDINA	
<b>PRINCIP 7</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA ODGOVORNO PODRŽAVAJU <b>PRINCIP</b> PREDOSTROŽNOSTI U ODNOSU NA IZAZOVE ŽIVOTNE SREDINE,	G4-EN3 G4-EN8 G4-EN15 G4-EN16 G4-EN27 G4-EN31
<b>PRINCIP 8</b> PROMOVISANJE PROJEKATA VEĆE ODGOVORNOSTI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI I	G4-EN3 G4-EN5 G4-EN6 G4-EN8 G4-EN15 G4-EN16 G4-EN18 G4-EN23 G4-EN27 G4-EN30 G4-EN31 G4-EN32
<b>PRINCIP 9</b> UPOTREBU I RAZVOJ TEHNOLOGIJA NEŠKODLJIVIH ZA ŽIVOTNU SREDINU.	G4-EN 6 G4-EN 27 G4-EN 31
ANTIKORUPCIJA	
<b>PRINCIP 10</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA SE BORE PROTIV SVIH OBLIKA KORUPCIJE, UKLJUČUJUĆI I IZNUDU I PODMIĆIVANJE.	G4-56 G4-57 G4-58 G4-SO3 G4-SO4



# GRI indeks 2014.

	OPŠTI PODACI	STRANA
	<b>STRATEGIJA I ANALIZA</b>	
G4-1	UVODNA REČ PREDSEDNIKA IZVRŠNOG ODBORA	2, 3
G4-2	STRATEŠKI PRISTUP, KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI U KONTEKSTU ODRŽIVOSTI; TABELA CILJEVA	9, 11, 12, 20, 27, 42, 53, 66, 80
	<b>PROFIL KOMPANIJE</b>	
G4-3	NAZIV KOMPANIJE	9
G4-4	OSNOVNI BRENDOVI, PROIZVODI I/ILI USLUGE	9
G4-5	LOKACIJA SEDIŠTA KOMPANIJE	9
G4-6	BROJ ZEMALJA U KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	8
G4-7	PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA	10
G4-8	TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	10
G4-9	VELIČINA KOMPANIJE	9
G4-10	RADNA SNAGA	42–44
G4-11	PROCENAT UKUPNOG BROJA ZAPOSLENIH KOJI SU POKRIVENI KOLEKTIVNIM UGOVOROM	42
G4-12	OPIS DOBAVLJAČKOG LANCA KOMPANIJE	28
G4-13	ZNAČAJNE PROMENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA U VEZI SA VELIČINOM, STRUKTUROM, VLASNIŠTVOM KOMPANIJE ILI LANCEM DOBAVLJAČA	10
	<b>OBAVEZE PREMA SPOLJNIM INICIJATIVAMA</b>	
G4-14	UPRAVLJANJE RIZICIMA U KONTEKSTU PRINCIPA PREDOSTROŽNOSTI UJEDINJENIH NACIJA	20
G4-15	PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA	27–28
G4-16	ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	27–28
	<b>IDENTIFIKOVANI MATERIJALNI ASPEKTI I GRANICE</b>	
G4-17	LISTA SVIH ENTITETA UKLJUČENIH U KONSOLIDOVANI IZVEŠTAJ KOMPANIJE ILI EKVIVALENTNI DOKUMENT	89
G4-18	PROCES DEFINISANJA SADRŽAJA I GRANICA IZVEŠTAJA	12, 91
G4-19	LISTA SVIH IDENTIFIKOVANIH MATERIJALNIH ASPEKATA	12
G4-20	INTERNA OGRANIČENJA MATERIJALNIH ASPEKATA	/
G4-21	EKSTERNA OGRANIČENJA MATERIJALNIH ASPEKATA	/
G4-22	OBJAŠNJENJE I RAZLOG SVIH KOREKCIJA PODATAKA IZ PRETHODNIH IZVEŠTAJA	/
G4-23	IZMENE U ODNOSU NA PRETHODNI IZVEŠTAJ KOJE SE TIČU GRANICA, OPSEGA	/

	OPŠTI PODACI	STRANA
	<b>UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA</b>	
G4-24	LISTA UKLJUČENIH STEJKHOLDERA	13–14
G4-25	PROCES ZA DEFINISANJE I IZBOR STEJKHOLDERA	13
G4-26	PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA	13–14
G4-27	KLJUČNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI	15
	<b>PARAMETRI IZVEŠTAJA</b>	
G4-28	PERIOD IZVEŠTAVANJA	89
G4-29	DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA	89
G4-30	CIKLUS IZVEŠTAVANJA	89
G4-31	KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	89
G4-32	GRI INDEKS	94–99
G4-33	VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	/
	<b>UPRAVLJANJE</b>	
G4-34	UPRAVLJAČKA STRUKTURA ORGANIZACIJE	37
G4-35	PROCES DELEGIRANJA NADLEŽNOSTI ZA EKONOMSKE, DRUŠTVENE I TEME U VEZI SA ŽIVOTNOM SREDINOM	16
G4-38	SASTAV NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	36
G4-39	UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNIKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	38
G4-40	PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA	38
G4-41	POSTOJEĆE PROCEDURE ZA SPREČAVANJE SUKOBA INTERESA	38
G4-42	ULOGA BORDA I VIŠEG MENADŽMENTA U RAZVOJU, USVAJANJU I REVIZIJI MISIJE, STRATEGIJE, POLITIKA I CILJEVA POVEZANIH SA ODRŽIVOŠĆU	16
G4-51	POLITIKA NAKNADA ZA NAJVIŠE UPRAVLJAČKO TELO I VIŠI MENADŽMENT	39
G4-52	PROCES ODREĐIVANJA NAKNADE	39
	<b>ETIKA I INTEGRITET</b>	
G4-56	VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA	27
G4-57	INTERNI I EKSTERNI SAVETODAVNI MEHANIZMI O ETIČKIM PITANJIMA I USKLAĐENOSTI SA ZAKONOM	32
G4-58	INTERNI I EKSTERNI MEHANIZMI ZA PRIJAVLJIVANJE NEETIČKIH I NEZAKONITIH PRAKSI	32, 33
	<b>UPOREDNA TABELA GRI I GDUN</b>	<b>92–93</b>

# GRI tabela indikatora

	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	STRANA
<b>GRI DODATAK ZA FINANSIJSKI SEKTOR (FSSS)</b>						
<b>UTICAJ PROIZVODA I USLUGA</b>						
1.	<b>FS 1 C POLITIKE SA SPECIFIČNIM EKOLOŠKIM I SOCIJALNIM KOMPONENTAMA KOJE SE PRIMENJUJU NA POSLOVNE JEDINICE</b>	○	○	●	●	17, 18
2.	<b>FS 2 C PROCEDURE ZA PROCENJIVANJE I SKRINING EKOLOŠKIH I SOCIJALNIH RIZIKA U POSLOVNIM JEDINICAMA</b>	○	○	●	●	17–20
3.	<b>FS 3 C PROCESI ZA PRAĆENJE IMPLEMENTACIJE I POŠTOVANJA EKOLOŠKIH I SOCIJALNIH ZAHTEVA UKLJUČENIH U UGOVORE ILI TRANSAKCIJE OD STRANE KLIJENATA</b>	○	○	●	●	18–20
4.	<b>FS 4 C PROCESI ZA UNAPREĐENJE KOMPETENCIJA ZAPOSLENIH DA SPROVODE EKOLOŠKE I SOCIJALNE POLITIKE I PROCEDURE KOJE SE PRIMENJUJU U POSLOVNIM JEDINICAMA</b>	○	○	●	●	19–20
5.	<b>FS 5 C INTERAKCIJA SA KLIJENTIMA I POSLOVNIM PARTNERIMA U VEZI SA EKOLOŠKIM I SOCIJALNIM RIZICIMA I MOGUĆNOSTIMA</b>	○	○	●	●	18–19
<b>PORTFOLIO PROIZVODA</b>						
6.	<b>FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI</b>	○	○	●	●	54, 55
7.	<b>FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI</b>	○	○	●	●	86
<b>REVIZIJA</b>						
8.	<b>FS 9 C POKRIVENOST I UČESTALOST REVIZIJA ZA PROCENU IMPLEMENTACIJE EKOLOŠKIH I SOCIJALNIH POLITIKA I PROCEDURA ZA PROCENU RIZIKA</b>	○	○	●	●	20
<b>GRI SMERNICE ZA IZVEŠTAVANJE O ODRŽIVOSTI (G4)*</b>						
<b>KATEGORIJA: EKONOMIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						9, 20
<b>ASPEKT: EKONOMSKE PERFORMANSE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						9, 20
9.	<b>G4–EC1 DIREKTNA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST</b>	●	●	●	●	21
<b>ASPEKT: PRAKSE NABAVKE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						28
10.	<b>G4–EC9 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA</b>	○	○	○	●	28
<b>KATEGORIJA: ŽIVOTNA SREDINA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						80, 81
<b>ASPEKT: ENERGIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>						82
11.	<b>G4 – EN 3 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE *</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1. EN4: Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	○	●	●	●	82
12.	<b>G4 – EN 5 ENERGETSKI INTENZITET*</b> * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	83
13.	<b>G4 – EN 6 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 5: Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti u GJ	○	●	●	●	82

	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	STRANA
	<b>ASPEKT: VODA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>82</b>
14.	<b>G4 – EN 8 UKUPNA POTROŠNJA VODE, PREMA IZVORU</b>	○	●	●	●	<b>82</b>
	<b>ASPEKT: EMISIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>81</b>
15.	<b>G4 – EN 15 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektne emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	<b>83</b>
16.	<b>G4 – EN 16 INDIRECTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektne emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	<b>82</b>
17.	<b>G4 – 18 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE*</b> * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	<b>84</b>
	<b>ASPEKT: IZLIVANJA I OTPAD – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>85</b>
18.	<b>G4 – EN 23 UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U t</b>	○	●	●	●	<b>85</b>
	<b>ASPEKT: PROIZVODI I USLUGE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>17, 86</b>
19.	<b>G4 – EN 27 INICIJATIVE ZA UBLAŽAVANJE UTICAJA PROIZVODA I USLUGA NA ŽIVOTNU SREDINU I OPSEG UBLAŽAVANJA UTICAJA</b>	●	○	●	●	<b>17–19, 86</b>
	<b>ASPEKT: TRANSPORT – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>84</b>
20.	<b>G4 – EN 30 ZNAČAJNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED PREVOZA PROIZVODA I DRUGIH DOBARA I MATERIJALA KORIŠĆENIH ZA POSLOVNE DELATNOSTI KOMPANIJE I PREVOZA RADNE SNAGE</b>	○	○	●	●	<b>84</b>
	<b>ASPEKT: OPŠTE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>81</b>
21.	<b>G4 – EN 31 UKUPNI TROŠKOVI I ULAGANJA U ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE</b>	●	●	●	●	<b>82</b>
	<b>ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA ZAŠTITOM ŽIVOTNE SREDINE</b>					<b>29, 31</b>
22.	<b>G4 – EN 32 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU*</b> * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	<b>29–31</b>
	<b>KATEGORIJA: DRUŠTVO – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>42, 53, 67</b>
	<b>POTKATEGORIJA: PRAKSE RADA I DOSTOJANSTVEN RAD – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>42</b>
	<b>ASPEKT: ZAPOSŁJAVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>42, 43</b>
23.	<b>G4 – LA1 UKUPAN BROJ I STOPA NOVOZAPOSLJENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH PREMA STAROSNOJ STRUKTURI, POLU I REGIONIMA</b>	●	●	●	●	<b>44</b>
24.	<b>G4 – LA 3 C POVRATAK NA POSAO I STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA, PREMA POLU</b>	○	●	●	●	<b>45</b>
	<b>ASPEKT: BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>48</b>
25.	<b>G4 – LA 6 STOPA POVREDA, PROFESIONALNIH BOLESTI, IZGUBLJENIH DANA I IZOSTAJANJA I BROJ SMRTNIH SLUČAJEVA POVEZANIH SA NESREĆAMA NA RADU PREMA REGIJI</b>	○	●	●	●	<b>48</b>
26.	<b>G4 – LA 8 ZDRAVSTVENA I SIGURNOSNA PITANJA OBUHVAĆENA FORMALNIM SPORAZUMIMA SA SINDIKATIMA</b>	○	●	●	●	<b>51</b>



	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	STRANA
	<b>ASPEKT: OBUKE I OBRAZOVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>46</b>
27.	G4 – LA 9 UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	●	●	●	●	46
28.	G4 – LA 10 PROGRAMI ZA STICANJE VEŠTINA I UČENJE TOKOM CELOG ŽIVOTNOG VEKA KOJIMA SE RAZVIJA STALNA MOGUĆNOST ZAPOŠLJAVANJA ZAPOSLENIH I KOJI IM POMAŽU U USPEŠNOM OKONČANJU RADNOG VEKA	○	→	→	→	47
29.	G4 – LA 11 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	●	●	●	●	46
	<b>ASPEKT: RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>43</b>
30.	G4 – LA 12 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH PO KATEGORIJAMA, PREMA POLU, STAROSNOJ DOBI, PRIPADNOSTI MANJINSKIM GRUPAMA I DRUGIM POKAZATELJIMA RAZNOLIKOSTI	○	●	●	●	36
	<b>ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA PRAKSAMA RADA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>29, 31</b>
31.	G4 – LA 14 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA RADNA PRAVA* * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	28–31
	<b>ASPEKT: ŽALBENI MEHANIZMI</b>					<b>43</b>
32.	G4 – LA 16 BROJ ŽALBI U VEZI SA PRAKSAMA RADA KOJE SU PODNETE, RAZMATRANE I REŠENE PUTEM FORMALNIH ŽALBENIH MEHANIZAMA* * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	43
	<b>POTKATEGORIJA: LJUDSKA PRAVA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>18, 29, 31, 43, 63</b>
	<b>ASPEKT: INVESTICIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>17–18</b>
33.	G4 – HR 1 PROCENAT I UKUPAN BROJ UGOVORA O ZNAČAJNIM ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU S OBZIROM NA LJUDSKA PRAVA.	○	○	●	●	18
34.	G4 – HR 2 UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU VIDOVA LJUDSKIH PRAVA RELEVANTNIH ZA POSLOVNE DELATNOSTI KOMPANIJE, UKLJUČUJUĆI PROCENAT OBUČENIH ZAPOSLENIH	○	○	●	●	43
	<b>ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>29, 31</b>
35.	G4 – HR 10 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA PODVRGNUTIH ANALITIČKOM PREGLEDU U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA	○	●	●	●	28–31
36.	G4 – HR 12 BROJ ŽALBI U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA KOJE SU PODNETE, PRIHVAĆENE KAO OSNOVANE I REŠENE PUTEM FORMALNIH ŽALBENIH MEHANIZAMA	○	→	●	●	43, 62
	<b>POTKATEGORIJA: DRUŠTVENA ZAJEDNICA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>67</b>
	<b>ASPEKT: LOKALNA ZAJEDNICA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>67</b>
37.	G4 – SO 1 PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	●	●	●	●	67
38.	<b>FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA</b>	○	●	●	●	10

	GRI OBLASTI I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	STRANA
	<b>ASPEKT: ANTIKORUPCIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>32</b>
39.	G4 – SO 3 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGNUTIH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	○	○	●	●	32–33
40.	G4 – SO 4 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOMPANIJE	○	○	●	●	33
	<b>ASPEKT: PROCENA DOBAVLJAČA U VEZI SA UTICAJIMA NA DRUŠTVENU ZAJEDNICU – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>29, 31</b>
41.	G4 – SO 9 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA DRUŠTVO* * novouvedeni indikator u GRI G4	N/A	N/A	N/A	●	28–30
	<b>POTKATEGORIJA: ODGOVORNOST ZA PROIZVOD – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>53, 54, 60</b>
	<b>ASPEKT: OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>60</b>
42.	G4 – PR 3 VRSTA PODATAKA O PROIZVODU/USLUZI DEFINISANIH KOMPANIJSKIM PRAVILIMA I PROCEDURAMA I PROCENAT ZNAČAJNIH PROIZVODA I USLUGA PODLOŽNIH TAKVIM INFORMATIVNIM ZAHTEVIMA	●	●	●	●	62
43.	G4 – PR 4 UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA I DOBROVOLJNIH KODEKSA U VEZI SA PODACIMA O PROIZVODU I USLUZI I OZNAČAVANJEM, PREMA VRSTI ISHODA	○	○	●	●	62
44.	G4 – PR 5 PRAKSE VEZANE ZA ZADOVOLJSTVO KUPACA, UKLJUČUJUĆI REZULTATE ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA KUPACA	●	●	●	●	64
45.	<b>FS 16 C INICIJATIVE ZA POBOLJŠANJE FINANSIJSKE PISMENOSTI PREMA TIPU KORISNIKA</b>	○	●	●	●	54, 71, 72
	<b>ASPEKT: MARKETING – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>63</b>
46.	G4 – PR 6 PRODAJA ZABRANJENIH ILI SPORNIH PROIZVODA	●	●	●	●	63
	<b>ASPEKT: PRIVATNOST KLIJENATA – PRISTUP UPRAVLJANJU</b>					<b>62</b>
47.	G4 – PR 8 UKUPAN BROJ OSNOVANIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	●	●	●	●	62

NIVOI ISPUNJENOSTI INDIKATORA PREMA GRI-JU

● U POTPUNOSTI ISPUNJEN

→ DELIMIČNO ISPUNJEN

○ NIJE ISPUNJEN

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

\*\* IZVEŠTAJ JE SAČINJEN U SKLADU SA „CORE“ OPCIJOM GRI G4 SMERNICA. DODATNO SU ISPUNJENI NEKI OD ZAHTEVA ZA „COMPREHENSIVE“ OPCIJU: G4-2, G4-35, G4-38 DO G4-42, G4-51, G4-52, G4-57, G4-58.

# BANKA – TO SU LJUDI!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2014. godinu

**Glavni i odgovorni urednik** Andrea Brbaklić

**Urednik** Sonja Konakov Svirčev

**Redakcija** Vladimir Todorović · Ana Devetak · Dragica Mujković

**Kontakti redakcije**

dop@erstebank.rs  
Erste Bank a.d. Novi Sad  
Služba komunikacija  
Narodnog fronta 23d  
21000 Novi Sad

**Partner** Smart kolektiv

**Lektura** Marija Lazović

**Dizajn** Andrej Dolinka

**Tiraž** 1300

**Štampa** Stojkov, Novi Sad

**Naslovna strana**

Webiz – Konferencija o poslovnoj primeni interneta, 2014. godina

Fotografija: Taboroši Photography



OVAJ IZVEŠTAJ JE ŠTAMPAN NA FSC CERTIFIKOVANOM PAPIRU  
KOJI JE PROIZVEDEN KONTROLISANIM RASTOM ŠUMA



CIP – Katalogizacija u publikaciji  
Biblioteka Matice srpske, Novi Sad

336.712(497.113 Novi Sad)

BANKA – to su ljudi! : izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za ... godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad ; glavni i odgovorni urednik Andrea Brbaklić. – 2008– . . – Novi Sad : Erste Bank, 2009– . . – Ilustr. ; 28cm

Godišnje.  
ISSN 2334-8585 = Banka to su ljudi  
COBISS.SR-ID 277403655



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



