

Banka --- **TO SU LJUDI!**

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2009. godinu

A woman with dark hair, wearing a black sleeveless top and a colorful patterned skirt, is walking and smiling. She is carrying a large, dark blue bag over her shoulder. The bag has the Erste Bank logo printed on it in white. The logo consists of the word "ERSTE" in a bold, sans-serif font, followed by a stylized "E" symbol, and the word "BANK" in a smaller font below it. The background shows a multi-story brick building with many windows and a clear blue sky.

ERSTE
BANK



/ 2 /

/ 3 /

/ 4 /

/ 6 /

/ 8 /

/ 14 /

/ 16 /

/ 23 /

/ 28 /

/ 32 /

/ 37 /

/ 38 /

/ 40 /

/ 45 /

SADRŽAJ

Uvodna reč (Slavko Carić)

Uvodna reč (Andrea Brbaklić)

Erste Grupa: Realno bankarstvo
još od 1819. godine

Erste Bank a. d. Novi Sad:
2010. obeležavamo pet godina
poslovanja u Srbiji

Globalni dogovor:
primeri primene principa u praksi

Društveno odgovorno poslovanje
Erste Bank a. d. Novi Sad:
Banka to su ljudi

Naši ljudi

Tržište i klijenti

Razvoj rada EU kancelarije

Sugradani u zajednicama
u kojima poslujemo...

Inicijative i mreže
društvene odgovornosti

Nagrade osvojene u 2009. godini

Veći projekti podržani
u 2009. godini

Erste fondacija

Banka

TO SU LJUDI!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2009. godinu



Drage kolege i prijatelji,

Sa velikim zadovoljstvom vam predstavljamo drugi godišnji izveštaj o društveno odgovornom poslovanju naše Banke, ne samo da bismo s vama podelili rezultate već i kao znak da ostajemo posvećeni transparentnom izveštavanju o poslovanju.

Posebno nam je drago što smo u protekloj godini, uz ostvarivanje dobrih finansijskih rezultata, napravili i značajan napredak u integrisanju društvene odgovornosti u sve aspekte našeg poslovanja.

Za našu Banku društveno odgovorno poslovanje je važno, jer smatramo da je to put ka drugačijem načinu rešavanja problema s kojima se društvo suočava. Globalna ekonomska kriza, stanje u kome se nalazi životna sredina, visok procenat siromašnih, i drugi nerešeni problemi, koji ne pogađaju samo jednu zemlju, ukazuju da su nam potrebni novi načini poslovanja, novo razumevanje tržišta i zajednica u kojima poslujemo.

Upravo zbog toga Erste Banka kontinuirano podržava Globalni dogovor Ujedinjenih nacija. Deset principa Globalnog dogovora UN obezbeđuju jasne smernice za brigu o ljudskim pravima, standardima rada, zaštiti životne sredine i borbi protiv korupcije, dajući time osnovu za etično i održivo poslovanje poslovnog sektora.

Smatramo da je poštovanje tih principa posebno važno u Srbiji, koja ubrzano radi na približavanju Evropskoj uniji. Poštovanje ljudskih prava, transparentnost i borba protiv korupcije jesu, po našem mišljenju, preduslovi za uspeh Srbije, kako u ekonomskoj i demokratskoj tranziciji, tako i u postizanju njenih evropskih ciljeva. Zato naša Banka ne samo da podržava Globalni dogovor UN u Srbiji već i aktivno učestvuje u promovisanju primene principa u praksi.

Dajući lični primer primene tih principa, mi smo u protekloj godini nastavili da unapređujemo ljudska prava i prava radnika u Banci, započeli smo niz aktivnosti koje će nam pomoći da zaštitimo životnu sredinu, pokrenuli diskusiju o osnovnim principima etičkog kodeksa, preduzeli niz akcija da pomognemo da se smanje efekti krize na najsiromašnije delove populacije u Srbiji i pokrenuli usluge kojima pomažemo klijentima da donesu bolje finansijske odluke. Ne samo da smatramo da je ovakvo poslovanje etično već rezultati pokazuju da nam primena tih principa omogućava da stimulišemo inovativna rešenja, smanjimo troškove i razvijemo posao, dok istovremeno stvaramo vrednosti za naše klijente, partnere i društvo.

Stoga s velikim očekivanjima idemo u susret Samitu lidera Globalnog dogovora UN. Smatramo da ćemo učešćem na tom skupu pomoći da, zajedno sa drugim poslovnim liderima, otvorimo pitanja poput integrisanja principa Globalnog dogovora UN u poslovne strategije, kao i konkretnih koraka koji mogu da pomognu održivi razvoj i smanjenje siromaštva. Verujemo da će ovaj samit pružiti priliku za formiranje zajedničkih stavova, kao i za jačanje partnerstva između sektora.

Mi smatramo da su takva partnerstva jedan od ključnih faktora u stvaranju novog koncepta poslovanja. Zato, u ime naše Banke, zahvaljujem svima koji zajedno sa nama, i deleći naše principe, stvaraju novi okvir za rešavanje društvenih problema.

Posebno želim da zahvalim našim akcionarima, menadžmentu i zaposlenima koji dele istu viziju i vrednosti. Svi zajedno, svakodnevnim delovanjem, potvrđujemo posvećenost ideji da je odgovorno i održivo poslovanje jedini način da doprinesemo dobrobiti Banke, ali i zajednicama i društvu u kojem poslujemo.

Srdačno Vaš,

Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora



Dragi prijatelji,

Veoma mi je drago što posredstvom ovog izveštaja možemo da podelimo s vama naše aktivnosti i rezultate u 2009. godini. Protekla godina bila nam je posebno važna, jer smo dovršili i usvojili Strategiju društveno odgovornog poslovanja za period 2009–2011. Kreiranje i usvajanje ove strategije značajan je korak: obezbeđujući jasne smernice za rad i listu akcija koje nameravamo da preduzmemo, Strategija će nam omogućiti i da merimo napredak prema postavljenim ciljevima. U isto vreme, usvajanje Strategije od Izvršnog odbora jasan je znak da društveno odgovorno poslovanje postaje strateški okvir upravljanja kompanijom — način na koji Erste Banka obavlja posao.

Strategija određuje vrednosti i principe na kojima se bazira naše poslovanje, ali i jasne ciljeve. Etično i transparentno poslovanje, poštovanje ljudskih prava i prava radnika, integralni su deo strategije u svim aspektima: odnosima sa zaposlenima, tržištem, klijentima i u zajednicama u kojima poslujemo.

Ponosni smo što smo već u prvoj godini odmakli s primenom Strategije: nastavili smo rad sa zaposlenima na programima edukacije, mobilnosti i razvoja, koji omogućavaju da svi naši zaposleni maksimalno ostvare svoje potencijale. I u globalno teškoj ekonomskoj situaciji uspjeli smo da održimo dobru saradnju sa Sindikalnom organizacijom ulažući zajedničke napore da ublažimo efekte krize na naše zaposlene.

Proširili smo usluge za naše klijente, a posebno smo obratili pažnju na starije sugrađane. Kreirali smo poseban paket usluga za neprofitne organizacije, smatrajući da je neprofitni sektor izuzetno važan partner poslovnom i javnom sektoru u rešavanju društvenih problema. Imajući u vidu ekonomsku situaciju, posebnu smo pažnju obratili na podršku projektima koji mogu da pomognu u ublažavanju posledica krize na socijalno najugroženije sugrađane.

Postigli smo značajne rezultate u radu EU kancelarije, koja je, osim redovnog informisanja javnosti i zainteresovanih grupa, uložila velike napore da omogući malim i srednjim preduzećima iz Srbije da se uključe u evropske tokove i povežu sa potencijalnim partnerima.

Posebno smo se potrudili da pomognemo promociju i aktivno delovanje Globalnog dogovora UN u Srbiji. Aktivno učestvujemo u radu Upravnog odbora, ali i radnih grupa za korporativnu društvenu odgovornost u bankarstvu i finansijama, socijalnu inkluziju, izradu nacionalne strategije DOP-a i zaštitu životne sredine. U saradnji s drugim članicama pokrenuli smo niz inicijativa za unapređenje vidljivosti Globalnog dogovora UN. Takođe, pomogli smo prevođenje i štampanje brošure „Praktični vodič za izveštavanje o napretku“ kako bismo pomogli članicama da ispune svoje obaveze u izveštavanju. Najponosniji smo, ipak, na pokretanje inicijative za organizovanje besplatnih radionica za građane pod nazivom „Upravljanje ličnim finansijama“, koje će se realizovati tokom 2010. godine, jer smatramo da je jedna od najvažnijih obaveza bankarskog sektora da pomogne klijentima da važne finansijske odluke donose na osnovu pouzdanih i potpunih informacija.

Duboko verujemo, međutim, da članstvo u Globalnom dogovoru UN obavezuje ne samo na promociju principa već i na aktivnosti u skladu s njima. Verujemo i da ličnim primerom dajemo najbolju potvrdu naše posvećenosti ostvarivanju ideja i ciljeva Globalnog dogovora, te smo u ovogodišnjem izveštaju posebno izdvojili neke od akcija koje predstavljaju direktnu primenu principa u našoj kompaniji.

Ništa što smo učinili ne bi bilo moguće bez naših partnera, kako zaposlenih u Banci, tako i poslovnih partnera, klijenata, organizacija i institucija iz javnog i neprofitnog sektora. Najiskrenije im zahvaljujemo na posvećenosti, kreativnosti, znanju i idejama koje dele s nama. Saradnja sa svima vama čini da se radujemo budućim izazovima!

Srdačno,

Andrea Brbaklić, direktor Sektora komunikacija

Erste Grupa: realno bankarstvo još od 1819. godine

Erste Grupa je osnovana 1819. godine kao prva štedionica u Austriji (Erste oesterreichische Sparcasse). Godine 1997, Erste Grupa kreirala je strategiju širenja poslovanja sa stanovništvom u zemlje centralne i istočne Evrope (CIE). Dobrim poslovnim potezima i strateški planiranim razvojem, broj klijenata Erste Grupe je, za tek nešto više od deset godina, porastao sa 600.000 na 17,5 miliona.

Bez obzira na izuzetno povećanje broja klijenata, Erste Grupa je ostala prevas- hodno štedna banka koja odobrava kredite na osnovu svog depozitnog poten- cijala i, stoga, manje zavisna od spoljnog finansiranja. Naša struktura podiže sveukupnu efikasnost unutar Grupe: dok lokalne banke imaju odgovornost za poslove sa stanovništvom i malim i srednjim preduzećima, Holding je odgovor- ran za korporativno i investiciono bankarstvo i tržišta kapitala Grupe.

Danas je Erste Grupa, prema broju klijenata i bilansnoj sumi, jedna od najvećih kompanija za pružanje finansijskih usluga u centralnoj i istočnoj Evropi, i ostaje posebno usmerena na poslove sa stanovništvom i malim i srednjim preduzećima.

Andreas Trajhl, generalni direktor Erste Group Bank AG

„Finansijska institucija kao što je Erste Grupa, posebno u vreme krize, može da pokaže da je jaka. Zbog načina na koji smo strukturirani — podržavamo realnu privredu — zdrava kombinacija portfolija klijenata i portfolija zemalja, dozvo- ljava nam da ostvarujemo dobre rezultate u vreme krize. U svakom kvartalu 2009. godine uspevali smo da povećamo operativni rezultat i u svakoj od zem- alja u kojima poslujemo.”

FINANSIJSKI REZULTATI (na dan 31. 12. 2009)

- Bilansna suma: 201,7 milijarde EUR
- Operativna dobit: 3.771,4 miliona EUR
- Neto dobit: 903,4 miliona EUR
- Prinos na kapital: 9,1%

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



EKSTENZIVNO PRISUSTVO U CENTRALNOJ I ISTOČNOJ EVROPI



AUSTRIJA
 broj zaposlenih: 16.107
 broj filijala: 305
 broj klijenata: 1,1 milion



broj filijala: 751
 broj klijenata: 2,0 miliona



ČEŠKA
 broj zaposlenih: 10.698
 broj filijala: 660
 broj klijenata: 5,3 miliona



SLOVAČKA
 broj zaposlenih: 4.238
 broj filijala: 279
 broj klijenata: 2,5 miliona



UKRAJINA
 broj zaposlenih: 1.727
 broj filijala: 134
 broj klijenata: 0,1 miliona



MAĐARSKA
 broj zaposlenih: 3.181
 broj filijala: 204
 broj klijenata: 0,9 miliona



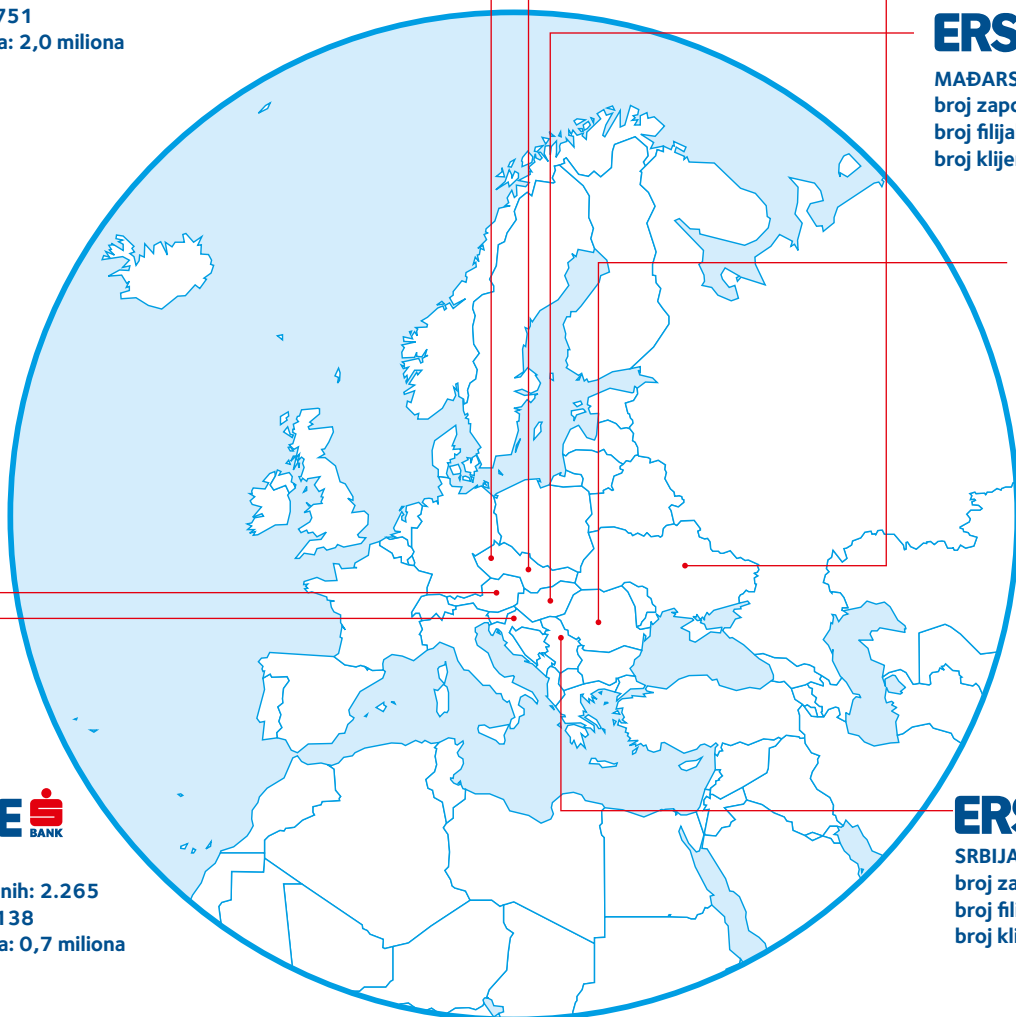
RUMUNIJA
 broj zaposlenih: 9.012
 broj filijala: 661
 broj klijenata: 4,7 miliona



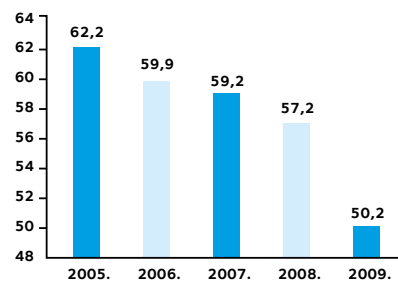
HRVATSKA
 broj zaposlenih: 2.265
 broj filijala: 138
 broj klijenata: 0,7 miliona



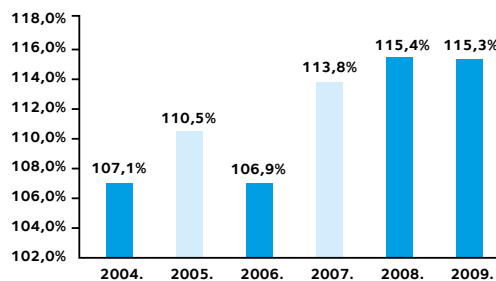
SRBIJA
 broj zaposlenih: 960
 broj filijala: 73
 broj klijenata: 0,2 miliona



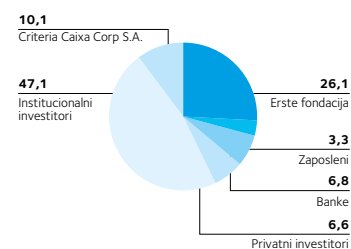
RACIO TROŠKOVI/PRIHODI (U %)



RACIO KREDITI/DEPOZITI (U %)



STRUKTURA AKCIONARA SA 31.12.2009. PO INVESTITORIMA (U%)





Erste Bank a. d. Novi Sad: 2010. obeležavamo pet godina poslovanja u Srbiji

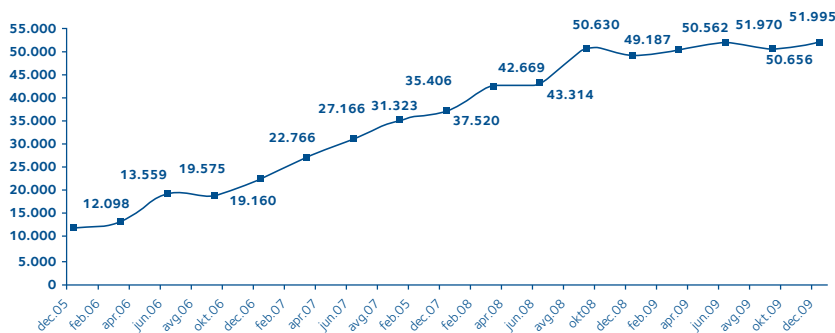
Erste Bank a. d. Novi Sad u Srbiji pod ovim nazivom posluje od decembra 2005. godine. Te godine je Erste Banka (Erste Bank der oestreichischen Sparkassen AG) sa sedištem u Beču preuzela većinski paket akcija tadašnje Novosadske banke, najstarije finansijske institucije u zemlji, osnovane 1864. godine kao Novosadska štedionica. Spajanjem tradicije i istorijâ najstarijih štedionica u obe zemlje nastala je Erste Bank a. d. Novi Sad.

Intenzivnim ulaganjem u zaposlene, infrastrukturu i širenje mreže filijala, naša Banka je tokom prethodne četiri godine od regionalne postala banka sa nacionalnom zastupljenošću i širokom paletom konkurentnih i inovativnih proizvoda. Fokus naše Banke ja na poslovanju s građanima, malim i srednjim preduzećima i lokalnim samoupravama.

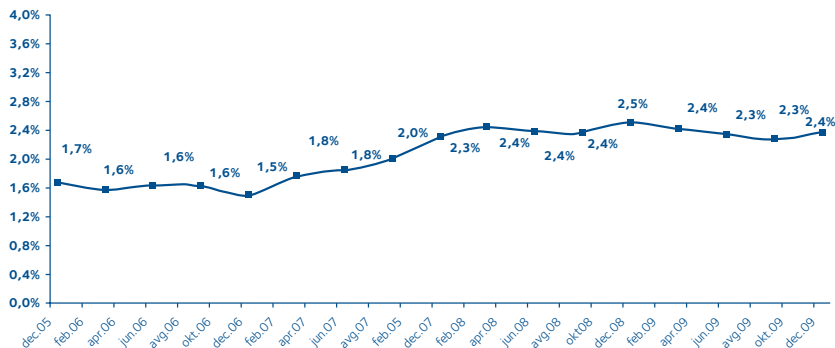
Erste Banka u Srbiji (na dan 31. 12. 2009. godine) sa svojih 960 zaposlenih opslužuje 230.000 klijenata, preko mreže od 73 poslovnice za rad sa stanovništvom i 10 centara za poslove s pravnim licima u skoro 50 gradova širom Srbije.



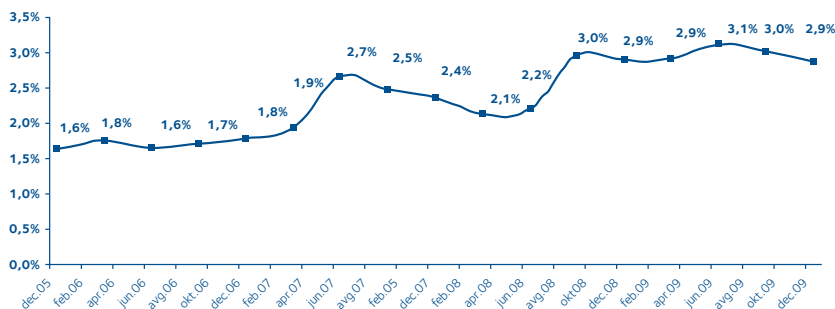
RAST BILANSNE SUME PO GODINAMA



TRŽIŠNO UČEŠĆE — KREDITI



TRŽIŠNO UČEŠĆE — DEPOZITI



Pregled širenja Erste Banke po gradovima Srbije, u kojima ona ranije nije poslovala kao Novosadska banka, od 2006. do 2009. godine:

2006 / broj filijala: 9

gradovi:

Kragujevac, Apatin, Čačak, Valjevo, Kraljevo, Užice, Niš, Pančevo, Šabac

2007 / broj filijala: 1

grad: Smederevo

2008 / broj filijala: 5

gradovi:

Požega, Velika Plana, Požarevac, Kruševac, Jagodina

2009 / broj filijala: 2

gradovi: Novi Pazar, Lazarevac

Globalni dogovor: primeri primene principa u praksi

LJUDSKA PRAVA

Princip 1: Privredni subjekti treba da podržavaju i poštuju zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava i

Princip 2: da svojim poslovanjem ne učestvuju u kršenju ljudskih prava.

Politika Erste Bank a. d. Novi Sad

Erste Banka kao članica Erste Grupe podržava sve međunarodne konvencije koje se tiču ljudskih prava. Svojim učešćem u Globalnom dogovoru potvrđujemo i afirmišemo vrednosti i politike zaštite ljudskih prava Ujedinjenih nacija.

Primena principa u praksi

Naša Banka je potpisala niz sporazuma i kodeksa (poput Kodeksa bankarskog ponašanja) kojima se detaljno regulišu prava klijenata, pored ostalog u vezi s potpunim i tačnim informisanjem, načinom pružanja usluge, poverljivošću podataka i zaštitom privatnosti.

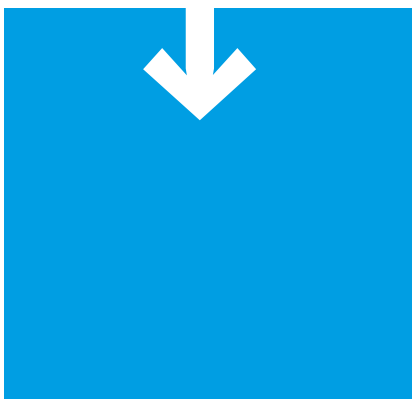
Usvojili smo Kodeks ponašanja za zaposlene, kojim se reguliše način ponašanja i stav prema klijentima. Kodeks posebno naglašava poštovanje dostojanstva i ličnosti klijenata sa invaliditetom.

Kreirali smo sistem politika i procedura koje uključuju upravljanje rizicima i rukovanje podacima, uključujući i stroge standarde poverljivosti podataka. Naš IT sistem u potpunosti štiti informacije u našem posedu od neautorizovanog pristupa, zloupotrebe, izmene ili uništavanja.

Koristimo niz načina da obezbedimo zadovoljstvo i poštovanje prava klijenata, uključujući i istraživanja tržišta, metod „tajnih kupaca“ i analizu zadovoljstva klijenata. U 2009. godini, uveli smo onlajn sistem za rešavanje žalbi i primedaba klijenata.

Svojom ponudom proizvoda izašli smo na dva specijalizovana sajta za finansije kako bismo pomogli svim zainteresovanim građanima da se informišu o uslugama i uporede različite vrste proizvoda i tako donesu potpuno informisane finansijske odluke. Počeli smo da koristimo i društvene mreže za promovisanje.

Tokom godine podržali smo niz projekata kojima se promovišu i ostvaruju ljudska prava osoba sa invaliditetom, posebno u oblasti inkluzivnog obrazovanja, prava na zapošljavanje i integraciju u zajednicu. Na kraju, nastavili smo praksu



značajnih investicija u obrazovanje, razvoj i popularizaciju nauke, sticanje stručne prakse, kao i nagrađivanje najboljih za već postignute rezultate preko posebno pokrenutog programa.

Planovi za budućnost

- izradićemo i usvojiti Etički kodeks,
- uvešćemo ombudsmana za prava klijenata,
- postepeno ćemo započeti sa edukacijom zaposlenih o socijalno osetljivim grupama,
- nastavićemo da ulažemo u projekte i inicijative koji zastupaju, doprinose i promovišu inkluzivno društvo.



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 dečijeg rada i

Princip 6: ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja.

Politika Erste Bank a. d. Novi Sad

Naš cilj je da zajedno sa zaposlenima stvorimo kvalitetno i motivišuće okruženje za rad, u kom se poštuju prava i potrebe zaposlenih. Da bismo u tome uspeali, Strategijom za društveno odgovorno poslovanje obuhvatili smo tri ciljne oblasti:

- razvoj politika i procedura za poštovanje svih ljudskih prava zaposlenih i praćenje primene i efekata preduzetih mera,
- kontinuirano uvođenje programa za brigu o zdravlju i socijalnoj sigurnosti zaposlenih koji odgovara njihovim potrebama,
- kreiranje sistema koji omogućava da zaposleni razviju sve svoje potencijale i budu adekvatno nagrađeni za svoj doprinos kompaniji.

Primena principa u praksi

Sindikalna organizacija samostalnog sindikata Erste Bank a. d. Novi Sad deluje slobodno, otvoreno i nezavisno. Nema diskriminacije zaposlenih na osnovu članstva u Sindikatu. Sindikalna organizacija ima skoro 700 članova, što je oko 70% od ukupnog broja zaposlenih.

Banka je zajedno sa Sindikatom zaključila Kolektivni ugovor koji se redovno revidira na godišnjem nivou. Svi ugovori o zaposlenju formiraju se prema Kolektivnom ugovoru, koji eksplicitno definiše način i uslove zapošljavanja, radno vreme, i ostale elemente radnog odnosa.

Naša Banka podržava sve aktivnosti Sindikata uključujući: redovan rad Sindikata kroz obezbeđivanje prostora i opreme za rad, preko finansijske podrške sportskim, rekreativnim i drugim aktivnostima koje Sindikat organizuje, do finansijske podrške zajedničkom Fondu poslodavca i sindikata „Marina Čurčić“, o čijim sredstva i njihovoj raspodeli odlučuje Komisija koju čine predstavnici Banke i Sindikata.



Kao poslodavac obezbeđujemo sve uslove za rad i prava radnika zagarantovana Zakonom o radu, ali i više od toga. Broj dana godišnjeg odmora koji imaju zaposleni u Erste Banci je iznad zakonskog minimuma, kao i pravo na plaćeno i neplaćeno odsustvo, pravo na zaradu, pravo na topli obrok, pravo na regres za korišćenje godišnjeg odmora. Naknade zarade, uvećana zarada i druga primanja ostvaruju se u visini iznad zakonskog minimuma, uključujući bolovanja, otpremnine kod ostvarivanja prava na penziju i jubilarne nagrade.

Zaposleni u našoj Banci imaju 24-časovno osiguranje od bolesti i povreda, a dostupni su im i posebni programi poput psihosocijalne podrške i programa za odvikavanje od pušenja.

Banka ima stroge procedure i pravila za zaštitu zaposlenih na radnom mestu za sve vanredne situacije koje mogu ugroziti zdravlje zaposlenih. Redovno se, za sve zaposlene, organizuju obuke: protivpožarna, pružanje prve pomoći, obuka iz bezbednosti i zdravlja na radu, kao i postupanje u vanrednim situacijama.

Na redovnoj osnovi izvodimo procene potrebnih obuka. Samo u 2009. godini preko 500 zaposlenih prošlo je kroz različite vrste obuka. Dodatno, obezbeđujemo mogućnost za mobilnost u okviru Erste Grupe, kako bismo na taj način pružili dodatne prilike za lični i profesionalni razvoj zaposlenih.

Primenjujemo više načina za informisanje zaposlenih, uključujući i: interni portal Banke kome pristupa na mesečnom nivou preko 96% zaposlenih. Interni portal sadrži sve važeće procedure, dokumente, obrasce i instrukcije potrebne za rad, kao i sve aktuelnosti o Banci i Erste Grupi na dnevnom nivou. Zajedno sa zaposlenima kreiramo interni časopis *Puls* u kom se redovno predstavljaju najaktuelnije teme iz bankarstva i finansija, najvažnije novosti u vezi s poslovanjem Banke, inicijativama i projektima kojima se Banka pridružila i podržala ih.

Planovi za budućnost:

- obavićemo redovnu godišnju reviziju kolektivnog ugovora u saradnji sa Sindikatom,
- nastavićemo sa svim postojećim programima koji se tiču zdravlja i socijalne sigurnosti zaposlenih,
- nastavljamo rad na obuci i razvoju zaposlenih.

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 i

Princip 9: upotrebu i razvoj tehnologija neškodljivih na životnu sredinu.

Politika Erste Bank a. d. Novi Sad

Svesni smo klimatskih promena i opasnosti koje one donose, kao i velikog stepena zagađenja okoline. Naš cilj je da, u svakoj zajednici u kojoj poslujemo, doprinesemo naporima za smanjenje zagađenja i unapređivanja zaštite životne sredine. Posebno nam je stalo da doprinesemo smanjenju zagađenja životne sredine prilagođavanjem našeg načina poslovanja.

Primena principa u praksi

Uveli smo stroge mere efikasnosti trošenja električne energije: obične sijalice su zamenjene štedljivim, po završetku radnog vremena obavezno se proverava da li je isključeno osvetljenje, kao i sistemi za grejanje i hlađenje i drugi uređaji koji troše električnu energiju. Takođe, uveli smo striktnu kontrolu potrošnje vode.

Tokom protekle godine nastavili smo da promovišemo korišćenje video i telefonskih konferencija umesto putovanja avionom i automobilom na udaljene lokacije.

Redovno vršimo reciklažu potrošnog materijala uključujući IT opremu, kertridže za tonere i kancelarijsku hartiju. Svoje publikacije, biltene i časopis štampamo isključivo na FSC sertifikovanoj hartiji.

Finansijski podržavamo projekte koji su povezani s očuvanjem životne sredine. Tokom 2009. godine, podržali smo kampanju usmerenu na podizanje svesti javnosti o značaju smanjenja posledica globalnog zagrevanja i klimatskih promena, koju je pratila svetska i globalna premijera filma *Doba glupih ljudi* („The Age of Stupid“) održana u Beogradu. U partnerstvu s drugim kompanijama podržali smo finansiranje najboljih ideja vezanih uz oblast zaštite životne sredine i preduzetništva u okviru Sajma održivog razvoja, koji je organizovao AIESEC.

U 2009. godini realizovali smo i pet volonterskih akcija usmerenih na zaštitu i unapređenje životne sredine. Preko 100 volontera — naših zaposlenih (više od 10% od ukupnog broja zaposlenih), čistilo je i sređivalo parkove, bašte i jezera na teritorijama Vršca, Obedske bare, Čačka, Bečeja i Sremskih Karlovaca.

Planovi za budućnost

- konsolidovaćemo program reciklaže,
- nastavljamo s primenom mera za efikasno trošenje resursa i smanjenje emisije CO₂,
- izdaćemo bilten za zaposlene o očuvanju životne sredine,
- nastavićemo razvoj programa volontiranja usmerenog na zaštitu životne sredine.

ANTI-KORUPCIJA

Princip 10: Privredni subjekti treba da se bore protiv svih oblika korupcije, uključujući i iznudu i podmićivanje

Politika Erste Bank a. d. Novi Sad

Smatramo da je korupcija jedan od najvećih izazova s kojima se savremeno društvo suočava. Osim što je protivzakonita i moralno neopravdana, korupcija je smetnja razvoju i posebno ugrožava zajednice u kojima poslujemo, tako što sprečava ekonomski rast i fer poslovanje.

Primena principa u praksi

Obavezali smo se na poštovanje Kodeksa bankarskog ponašanja, a ustanovili smo i sopstveni Kodeks ponašanja za zaposlene i postavili stroga etička pravila vezana uz primanje i davanje poklona.

Obavezali smo se na poštovanje Priručnika za upravljanje sukobima interesa na nivou Erste Grupe, kojim se detaljno regulišu pravila i procedure vezani za čuvanje informacija, konflikt interesa i praćenje transakcija, kako bi se na vreme uočile potencijalne nepravilnosti. U Banci je za ovaj deo posla odgovorna posebna Služba za kontrolu usklađenosti poslovanja Banke.

Kvartalno objavljujemo ostvarene rezultate poslovanje, a jednom godišnje finansijski izveštaj odobren od akreditovane revizorske kuće.

U skladu sa zakonskim obavezama implementirali smo sopstveni AML program (set internih akata za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma), koji sadrži striktna pravila za sprečavanje, otkrivanje i prijavljivanje tzv. sumnjivih poslovnih transakcija koje ukazuju na moguće pranje novca i finansiranja terorizma, a koji sprovodi Služba za sprečavanje pranja novca.

Plan za budućnost

- U planu je dalji razvoj procedura i instrukcija koje regulišu ovu oblast.



Društveno odgovorno poslovanje Erste Bank a. d. Novi Sad: **BANKA – TO SU LJUDI**

Naša poslovna filozofija je ne samo da budemo Banka sa dobrim poslovnim rezultatima već da, u zemlji u kojoj poslujemo, postanemo dugoročan partner privredi i stanovništvu i da aktivno doprinosimo daljem razvoju društva čiji smo član. Stoga je društveno odgovorno poslovanje za nas način upravljanja kompanijom baziran na ideji da je ispunjavanje naših ekonomskih ciljeva moguće jedino u naprednim i stabilnim zajednicama.



Goran Kostić, izvršni direktor Sektora poslova sa stanovništvom, o tome kaže: „Mi smatramo da nijedan biznis, veliki ili mali, nije odvojen od društva u kome posluje. Isto tako, uspeh ili neuspeh jednog umnogome je određen uspehom ili neuspehom onog drugog. Svakodnevno radimo s ljudima — našim klijentima i partnerima, koji su istinski zainteresovani za način na koji se naša Banka i njeni zaposleni ophode kako prema njima, tako i prema životnoj sredini i društvu uopšte.“ i dodaje: „Briga o svim našim klijentima i partnerima, posebne olakšice za pojedine grupe klijenata, paketi za nevladine organizacije i sve drugo što je prepoznato kao deo društveno odgovornog ponašanja i poslovanja, doprinose kako osnovnoj delatnosti Banke, tako i društvu u celini. Primena strateški utemeljenog koncepta društveno odgovornog poslovanja u našoj Banci, dugoročno gledano, vraća svoje plodove povećanjem broja klijenata i poverenja u nas i naše poslovanje u celini.“

Stoga mi ulažemo posebne napore da budemo čvrsto povezani s lokalnim zajednicama u kojima delujemo, i da kontinuiranim i strateškim ulaganjem doprinesemo njihovom napretku, stabilnosti i održivosti. Poslovanje baziramo na sledećim premisama:

- **Odgovoran način poslovanja:** odgovorno poslovanje je dobro za nas kao i za sve s kojima poslujemo. Zato se mi vodimo dobrom praksom u upravljanju i poslujemo fer i transparentno,
- **Briga o zaposlenima:** brinemo o ljudima koji rade s nama, stvaramo prijatno radno okruženje, pružamo mogućnosti za dalji napredak i nagradujemo najbolje rezultate.
- **Prava i potrebe klijenata:** zadovoljstvo klijenata je naš osnovni fokus. Zadovoljni klijenti su garant ne samo finansijskih rezultata Banke već i njene dugoročne stabilnosti. Zato poštujemo svoje klijente, i uvažavamo i njihove potrebe i njihova prava.
- **Dobrobit zajednice:** kao kompanija, mi smo neraskidivo vezani sa zajednicama u kojima poslujemo. Dobrobit čitave zajednice znači i naš napredak. Zato ne samo da ulažemo u dobrobit zajednice već uzimamo u obzir uticaj naših poslovnih poteza na zajednicu.



ŠTA SMO URADILI U 2009. GODINI?

- usvojili smo Strategiju društveno odgovornog poslovanja [✓]
- formirali smo Operativni plan prema usvojenoj Strategiji [✓]
- promovisali smo Strategiju interno i eksterno [✓]
- kreirali smo prvi Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju [✓]

TIM:

Sektor komunikacija
Sektor ljudskih resursa
Direkcija za podršku prodaji Sektora poslova sa stanovništvom
Direkcija za podršku prodaji Sektora poslova s pravnim licima
Sektor upravljanja imovinom
Izvršni odbor Banke

PLAN ZA 2010:

- implementacija i praćenje implementacije Strategije
- unapređenje izveštavanja o društveno odgovornom poslovanju Banke

Ključne oblasti na koje smo se fokusirali u Strategiji povezane su sa izazovima s kojima se suočava Srbija:

- evropske integracije,
- socijalna inkluzija,
- obrazovanje,
- razvoj kulture i umetnosti i
- očuvanje životne sredine.

Strategijom smo, takođe, definisali četiri ključne grupe aktera: zaposlene, tržište, klijente i zajednicu. Sa implementacijom definisanih koraka krenuli smo već tokom 2009. godine, smatrajući da nas Strategija dodatno obavezuje: kako pred našim zaposlenima, tako i pred partnerima i društvom. Važan deo našeg načina poslovanja jeste pružanje ličnog primera, ali i promovisanje koncepta društveno odgovornog poslovanja preko partnerstva i podrške zajedničkim inicijativama koje zastupaju DOP u Srbiji, poput Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija u Srbiji i Foruma poslovnih lidera Srbije.

NAŠI LJUDI

Odnos sa zaposlenima i okruženje

U vreme evropskih integracija i globalizacije, u izuzetno konkurentnom okruženju, upravljanje ljudskim resursima postaje izuzetno veliki izazov koji smo mi prepoznali i prihvatili: za nas to su ljudi s pravim znanjem i veštinama na pravom mestu u pravo vreme.

Tokom protekle godine jedan od prioriteta bio nam je kreiranje motivišućeg radnog okruženja. Želimo da naši zaposleni budu zadovoljni svojim poslom, ponosni na kompaniju u kojoj rade i da prepoznaju Banku kao mesto koje im pruža mogućnost za dalji profesionalni i lični razvoj.

Zajedno sa zaposlenima stvaramo organizacionu kulturu

U 2009. godini učinili smo krupan korak u kreiranju organizacione kulture, kakvu su naši zaposleni u istraživanju pokazali da žele.

Poseban akcenat stavili smo na prepoznavanje i negovanje vrednosti koje želimo da zajednički razvijamo u Banci. Stoga je posle prvog koraka promovisanja vrednosti Banke u 2009. godini organizovan konkurs za vizualizaciju vrednosti, na kojem su mogli da učestvuju svi zaposleni. Tom prilikom su izabrani i prvi ambasadori vrednosti — pobednici ovog konkursa.

Unapređujemo komunikaciju i uključujemo zaposlene

Nastavili smo da promovišemo otvorenu, transparentnu, dvosmernu i pravovremenu komunikaciju uključujući mišljenja i stavove zaposlenih preko internog portala Banke, internog časopisa *Puls*, aktivnosti poput „Dana otvorenih vrata“, telefonskih poziva najboljim prodavcima i redovan obilazak filijala Banke tima sektora komunikacija i ljudskih resursa sa predstavnicima najvišeg menadžmenta.

InfoNet je interni portal Banke, na kom svi zaposleni u svakom momentu mogu da preuzmu važeće dokumente, procedure, instrukcije, obrasce i ugovore potrebne za svakodnevni rad. InfoNet, osim dokumenata potrebnih za dnevno poslovanje, posredstvom dnevnih vesti pruža informacije o postignutim rezultatima Banke i aktuelnostima u poslovanju, zatim niz informacija o podržanim projektima, novim partnerima Erste Banke u Srbiji, ali i svih članica Erste Grupe. Dnevni pres-kliping obezbeđuje aktuelne informacije o bankarskom i finansijskom tržištu u našoj zemlji. U 2009. godini u proseku je 96% zaposlenih dnevno posećivalo interni portal.

Šta je za nas organizaciona kultura?

To je skup zajedničkih vrednosti, normi i očekivanja koji oblikuju ponašanje zaposlenih u organizacijama, a pre svega način na koji zaposleni stupaju u međusobne interakcije, kako se odnose prema klijentima, kako izvršavaju svoje zadatke i kakve učinke postižu. Drugi poznavaoци ove paradigme jednostavno bi rekli: Naša organizaciona kultura — to je, jednostavno, način na koji mi obavljamo sve u našoj organizaciji!

Naše vrednosti

- **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

Kao i ranijih godina, zaposlenima su bili na raspolaganju članovi Izvršnog odbora Banke zahvaljujući projektu **Dan otvorenih vrata**. U 2009. godini osmoro zaposlenih je s članovima Izvršnog odbora zatražilo sastanke, na kojima su se bavili različitim temama.

Kako bismo unapredili komunikaciju sa kolegama koji rade u filijalama Banke, često prilično udaljenim, osmislili smo projekat „**Road show**” — obilasku filijala. U 2009. godini predstavnici Sektora komunikacija i Sektora ljudskih resursa obišli su 25 filijala i sa zaposlenima razgovarali o projektu organizacione kulture, sistemu nagrađivanja, načinima za otvorenu i transparentnu komunikaciju, kao i prošlim i predstojećim obukama i treninzima za zaposlene.

Zajedno sa zaposlenima, tim Sektora komunikacija nekoliko puta godišnje kreira **interni časopis Puls**. U njemu se redovno predstavljaju aktuelne teme iz banкарства i finansija, najvažnije novosti vezane uz poslovanje i ostvarene rezultate Banke u Srbiji, kao i poslovanje Erste Grupe. Svoje mesto u *Pulsu* uvek imaju inicijative i projekti koje smo podržali u zajednicama u kojima poslujemo. U *Pulsu* se upoznajemo s novootvorenim filijalama, koleginicama i kolegama, prisećamo se lepih neformalnih druženja i održanih volonterskih akcija, a zaposleni mogu da podele s kolegama utiske sa zanimljivih putovanja. Deci naših zaposlenih *Puls* je obezbedio prostor na „šarenim stranama”.

Još u septembru 2007. godine otvorili smo **Berzu ideja** — berzu na kojoj pravo učešća imaju svi zaposleni. Na njoj se mogu izneti ideje vezane s unapređenjem poslovanja, povećanjem efikasnosti, odnosno smanjenjem troškova, ili se jednostavno mogu izneti konkretni problemi sa kojima se zaposleni susreću u svakodnevnom radu. Tokom 2009. godine na Berzu ideja pristiglo je 30 predloga. Sve ideje su analizirane, a deo njih je već i realizovan. Zaposlenima čiji su predlozi usvojeni uvek se ponudi mogućnost da učestvuju u implementaciji. U rešavanju problema postavljenih na Berzi ideja mogu da učestvuju svi zaposleni. Rok trajanja Berze ideja je neograničen, i pod sloganom „I dalje tražimo ideje — Uključite se!” s berzom ćemo nastaviti i u predstojećem periodu.

Dalje unapređenje programa obuke i razvoja

Jedan od prioriteta naše politike prema zaposlenima jeste stalno unapređivanje mogućnosti za lični i profesionalni razvoj. Veliku pažnju posvećujemo ulaganju u edukaciju zaposlenih. U zavisnosti od teme i oblasti, pružamo mogućnost zaposlenima da učestvuju u interno i eksterno organizovanim obukama.

Posebno smo ponosni na naš interni tim trenera koji pored obavljanja svojih redovnih poslova nesebično i vešto deli svoje znanje sa ostalim kolegama. Ovaj način rada se pokazao vrlo koristan: ne samo da polaznici stiču nove veštine već i treneri kontinuirano obogaćuju svoja znanja. Tako interno organizovane obuke uglavnom su usmerene na unapređenje veština i znanja vezanih uz svakodnevno poslovanje Banke. Naše iskustvo je pokazalo da kvalitetno odgovaranje na potrebe klijenata i tržišta zahteva kontinuiran rad i inovacije.



S obzirom na naš poslovni fokus, najveći broj obuka organizuje se upravo za zaposlene u Sektoru poslova sa stanovništvom. Za primer možemo navesti osnovnu internu obuku za novozaposlene blagajnike i savetnike. Obuka je dinamična, a jedna od njenih prednosti je što pored interaktivnog učenja novozaposleni imaju priliku da se od starta upoznaju i druže s kolegicama i kolegama sa kojima će ubuduće raditi.

Dušan Spasić, blagajnik u Filijali Požarevac, za obuku za novozaposlene blagajnike ima samo reči pohvale: „Pohađanje obuke za novozaposlene na mene je ostavilo zaista sjajan utisak. Obuka je bila sadržajna, obuhvatila je sve od istorijata i strategije poslovanja Banke, preko samog bankarskog programa, do ponašanja na poslu i načina komuniciranja s klijentima. Sve je to bilo od velikog značaja za mene koji stupam u novi radni odnos, pogotovo što do tada nisam imao iskustva u bankarskom poslovanju.” Dušan je takođe naglasio da mu se posebno svideo odnos predavača koji su uvek bili nasmejani i strpljivo odgovarali na sva pitanja polaznika.



Zaposleni u Sektoru poslova sa stanovništvom takođe imaju mogućnost da razvijaju svoje prodajne veštine na eksterno organizovanim obukama, a u skladu sa svojim potrebama. „U toku 2009. godine kroz ovu dvodnevnu obuku je prošlo preko 500 zaposlenih. Teme su bile prilagođene grupama u koje su zaposleni bili raspoređeni prema nivou iskustva i u skladu s konkretnim radnim mestom”, objašnjava **Jovana Dunić**, viši stručni saradnik za obuku i razvoj, i dodaje: „Teme koje su obeležile 2009. godinu bile su ‘Napredne veštine prodajne komunikacije’, ‘Brigom o klijentu do povećanja prodaje’, ‘Upravljanje timom i liderstvo’ i ‘Sistem vođenja klijenta i odnos sa klijentom.’” Ponosna na svoj posao, Jovana naglašava: „Obrazovanje ima svrhu da prazan um zameni otvorenim’ (citat Malkoma S. Forbsa) — što mi upravo i činimo!”



Naša koleginica **Vanja Ponjević**, viši blagajnik u Filijali Birčaninova kaže: „Pohađanje obuke na temu prodajnih veština ostavilo je više nego pozitivan pečat na moj rad i moje usavršavanje. Kako sebe smatram dobrim prodavcem, bila sam znatiželjna šta još mogu da naučim, kako da se postavim profesionalno u odnosu s klijentom, kako da postignem još bolje rezultate, a, pre svega, da li je to uopšte moguće.” Odgovore na ova pitanja Vanja je dobila već posle prve obuke. Posebno je naglasila da joj se dopalo što su svi zaposleni dobili jednaku mogućnost učestvovanja, od blagajnika i savetnika preko direktora filijala; „Svi smo bili jedan tim! Upoznavanje koleginica i kolega iz drugih sektora, koji su takođe bili s nama, mnogo mi je značilo, posebno u svakodnevnom radu.” Vanja je još dodala: „Motivacija koju su nam predavači preneli bila je vrlo korisna za mene. Oduševilo me je njihovo profesionalno ponašanje, a posebno su me zainteresovale vežbe — simulacije svakodnevnih situacija sa klijentima — kroz koje sam mnogo naučila.”



Posebnu pažnju posvećujemo ličnom razvoju menadžmenta kompanije. Posle detaljnih analiza i konsultacija, razvoj menadžera uspešno je povezan s kreiranjem idealne organizacione kulture, kao i sa razvojem i negovanjem korporativnih vrednosti i godišnjim merenjem učinka. To znači da se svaki vid edukacije može lako individualizovati i usmeriti, tako da svakom menadžeru pruži i znanje koje on želi i ono koje se od njega u organizaciji očekuje.

MOBILNOST

Smatramo da je to što smo deo Erste Grupe privilegija i mogućnost. Upravo zato pružamo priliku našim zaposlenima da steknu nova znanja, veštine i iskustva u Erste timovima unutar grupe. Od 2008. godine s nama je kao član Izvršnog odbora Erste Banke u Srbiji i Suzan Tanrijar. Suzan je zaposlena u Erste Grupi od 1991. godine, a profesionalno iskustvo stekla je vođenjem nekoliko projekata za povećanje efikasnosti, kao i za implementaciju standarda Grupe, metodologija i alata upravljanja. Radila je i na nekoliko projekata tranzicije lokalnih banaka u Erste Grupi. Neposredno pre dolaska u Srbiju, Suzan je bila direktor Kontrole troškova Erste Grupe u Beču.



Suzan Tanrijar o mobilnosti kaže: „Mobilnost je oduvek bila osnovni princip mog života. Kao dete svoja sam leta provodila s bakom i dekom u Nemačkoj, studirala sam u Beču, a kada sam počela da radim i gradim karijeru mobilnost se još više ustalila”, kaže Suzan kroz smeh. „Kao član brojnih projektnih timova obišla sam nekoliko zemalja centralne i istočne Evrope, Tursku, a danas sam u Srbiji. Mobilnost mi daje ličnu slobodu, ona je moj način života. Ono što mali broj ljudi može da zamisli jeste novo, neverovatno kulturološko iskustvo koje čeka u svakoj novoj zemlji: sklapanje novih prijateljstava, rad u različitim poslovnim okruženjima, razmena iskustva, znanja i stavova, učenje stranih jezika i, naravno, dugoročne uspomene. Ključna je fleksibilnost, moraš uvek biti spreman i voljan za prilagođavanje životu u državama različitih običaja, kulturoloških normi, kao i same radne kulture. Integracija je u stvari interaktivan proces učenja, posebno ako ostaješ dosledan svojoj individualnosti. Ipak se ponekad i ja osećam usamljeno i nostalgичno. Veoma je važno ostati u kontaktu sa svojom rodnom zemljom i starim prijateljima, što je pravi izazov pri ovakvom načinu života, kilometrima udaljenosti i vremenskoj razlici!”

Briga o bezbednosti i zdravlju naših zaposlenih

Briga o bezbednosti i zdravlju zaposlenih jedan je od važnih prioriteta naše Banke. U skladu sa Zakonom razvili smo Pravilnik o bezbednosti i zaštiti zdravlja na radu, kao i niz detaljnih bezbednosnih procedura i instrukcija. Kao korak dalje, uradili smo i Akt o proceni rizika radnih mesta za sva radna mesta u Banci. Bezbednost posmatramo kroz aspekt tehničke bezbednosti, fizičke bezbednosti, zaštitu od požara i bezbednosti i zaštite zdravlja na radu.

Svi objekti naše Banke opremljeni su osnovnim sistemima tehničke zaštite. U tehničku zaštitu objekata spada oprema protiv provala, video nadzor, automatska dojava požara, kontrola pristupa i alarm monitoring. Objekti su opremljeni kompletnom opremom za gašenje požara kao i sistemima za automatsku dojavu. Dodatak opremi je i fizičko obezbeđenje: uz radnike čija je obaveza da fizički zaštite zaposlene, uveli smo i mobilno obezbeđenje — pešačke i motorizovane patrole uz evidentiranje na kontrolnim tačkama.

Svi naši zaposleni prošli su obuku za rukovanje sistemima tehničke zaštite, obuku protivpožarne zaštite kao i obuku za postupanje u vanrednim situacijama.

Kada je reč o zdravlju zaposlenih, akcentat je na prevenciji: obavili smo merenja mikroklimе i osvetljenja u svim poslovnim objektima Banke, kako bismo ih prilagodili najvišim standardima uslova za rad. Svi zaposleni u Banci imaju 24-časovno osiguranje od bolesti i povreda, a u slučaju potrebe, na raspolaganju im je i psihosocijalna podrška.

Zaposleni su prošli obuku iz oblasti bezbednosti i zaštite zdravlja na radu, a svaka filijala ima najmanje jednog zaposlenog obučenog u pružanju prve pomoći.

Veoma nam je drago što smo i tokom protekle godine nastavili sa **Programom odvikavanja od pušenja** Allen Car metodom u kome mogu učestvovati svi zaposleni. Program se bazira na dobrovoljnom učešću zaposlenih, pri čemu veći deo sredstava obezbeđuje Banka, dok zaposleni koji je polaznik programa učestvuje sa simboličnim delom potrebnih sredstava. U toku 2009. godine kroz program je prošlo tridesetak zaposlenih a uspešnost programa je čak 65 %.

Proširenje volonterskog programa za zaposlene

Program korporativnog volontiranja naše Banke pokrenut je sredinom 2008. godine. Iako je ostvarivanje poslovnih ciljeva prioritet u radu, smatrali smo da je vrlo bitno da svi mi koji smo zaposleni u Banci svakodnevno činimo male korake kako bi društvo napredovalo u korak s nama. Na drugoj strani, volontiranje vidimo kao još jedan način za sticanje novih znanja i veština i priliku za lični razvoj. Zaposleni su aktivno uključeni u ovu inicijativu od samog početka: inicijative i predlozi koleginica i kolega iz raznih organizacionih delova Banke pružali su odličnu osnovu za razvoj programa.

Fond poslodavca i sindikata „Marina Čurčić“ i u 2009. godini nastavio je da pomaže zaposlenima i njihovim porodicama upućujući im solidarnu pomoć u slučaju bolesti, smrti zaposlenog ili člana njegove porodice, loše materijalne situacije, kao i davanjem pozajmica zaposlenima za školovanje dece i stipendiranjem dece zaposlenih samohranih roditelja. Fond solidarnosti je u toku 2009. godine pomogao 112 zaposlenih sa preko 23 hiljade EUR.

ERSTE BANK A.D. NOVI SAD U BROJKAMA

Na dan **31. 12. 2009.**

ukupan broj zaposlenih je **960**

od čega je

942 zaposleno na neodređeno vreme i

18 na određeno vreme.

Starosna struktura	Broj	Učešće
do 20 godina	0	0%
20–30 godina	211	21,98%
30–40 godina	308	32,08%
40–50 godina	205	21,35%
50–60 godina	231	24,06%
preko 60 godina	5	0,53%
UKUPNO	960	100%

POLNA STRUKTURA

Žene	Nivo upravljanja	Muškarci
71,98%	Ukupno zaposlenih u Banci	28,02%
66,67%	Izvršni odbor	33,33%
68,75%	Izvršni direktori	31,25%

Žene	Nivo upravljanja	Muškarci
691	Ukupno zaposlenih u Banci	269
2	Izvršni odbor	1
11	Izvršni direktori	5

Primer za primer

**Stevan
Čomić**

I posle

Banke – Banka



Ko je Stevan Čomić?

Stevan Čomić je rođen 1973. godine u Novom Sadu, gradu u kom se školovao i u kom i danas živi. Ceo život je na neki način bio usmeren ka matematici. Još od osnovne škole matematika mu je bila jedan od omiljenih predmeta, pokazivao je veliko interesovanje za nju i postizao dobre rezultate na brojnim takmičenjima. Posle osnovne škole odlučio je da želi da se bavi ekonomijom i to kontrolingom, koji je nekako i bio najlogičnija kombinacija matematike i finansija. Ekonomski fakultet je završio u Novom Sadu.

(Erste) Banka kao sudbina

Da je nekako bio predodređen za banku možda govori i činjenica da je Stevan od osnovne škole, pa preko srednje, obično bio blagajnik u razredu. „Sva sreća, tada nije bilo cena FTP-jeva (fund transfer pricing — cena alokacije sredstava) inače bih bio u minusu”, šali se Stevan na svoj račun.

U Erste Banci (odnosno tadašnjoj Novosadskoj) Stevan Čomić je započeo karijeru kao pripravnik u tadašnjem Sektoru računovodstva „na kliringu čekova”. Posle šest meseci premešten je u Sektor razvoja, koji je predstavljao kombinaciju sadašnjih podrški prodaje i kontrolinga.

Potom je došao period privatizacije i transformacije, kad je postao član tima uključen u pripremu privatizacije, što mu je bio i najizazovniji deo karijere. Tog perioda Stevan se seća kao „doba kad se radilo po dvadeset sati i u sitne sate

šetalo u čarapama po kancelariji, kada stopala više nisu pristajala na cipele, a kuća je predstavljala mesto za kratko osveženje”. „To mi je i najteži izazov bio u životu, ali i najdraže iskustvo”, kaže. Posao od kog bi neki pobegli glavom bez obzira Stevan je video kao šansu koja se pruža jednom u životu. „Rad na privatizaciji i transformaciji mi je zaista pružio mogućnost potpunog sagledavanja banke kao celine, ali u pojedinim oblastima i detaljnog poslovanja pojedinih organizacionih delova. Pružila mi se prilika da radim s ljudima iz potpuno drugačijeg okruženja, što mi je pomoglo da lakše pređem sa nekog ustaljenog rada u tadašnjoj banci, na rad u Erste Banci kao potpuno drugačijem okruženju za rad.” Tog perioda se osim po „rudarskom” radu, seća i po timskom duhu, zajedništvu i pozitivnoj energiji koja je vladala među ljudima spremnim da se zaista uradi nešto i da se tadašnja banka preobrazi u modernu kompaniju. Danas Stevan radi u Banci na poziciji direktora Sektora kontrolinga.

Najbolji kontrolor u Erste Grupi

Stevan Čomić je proglašen za najboljeg kontrolora u Erste Grupi za 2009. godinu. „Bio sam veoma ponosan kada sam dobio ovu nagradu, i uzbuđen, s obzirom na to da sam bio iznenađen nagradom. To je priznanje da smo dostigli nivo koji nam omogućuje da zaista postanemo ravnopravni član Erste Grupe, ne samo u oblasti kontrolinga nego u svim ostalim oblastima, jer su i ostale kolege već uvidele da se naši rezultati počinju javljati u svim redovnim izveštajima. Samo priznanje je dokaz da smo na pravom putu, ali i izazov da treba da nastavimo istim tempom”, kaže Stevan. Izbor najboljeg kontrolora nije predstavljao takmičenje, jer ipak postoje razlike u razvijenosti ove oblasti između zemalja u kojima Erste Grupa posluje. Izbor najboljeg u kontrolingu praktično je izbor za najveći doprinos ili najveći napredak u poslovanju u prethodnoj godini prema oceni kolega iz svih zemalja u kojima posluje Erste Grupa i samog Holdinga. „Upravo mi je zbog toga ova nagrada draga, jer dolazi od kolega koji znaju koliko je rada i angažovanja potrebno da bi se nešto postiglo, jer su svi oni prošli taj put.”

Porodica kao najveća rekreacija i najdraži hobi

Šest godina rada u Banci Stevanu je život obogatilo i na privatnom polju. Stevan je oženjen kolegicom Svetlanom s kojom danas ima i dvogodišnjeg sina. Od momenta njegovog rođenja rekreacija, hobiji i slobodno vreme usmerili su se samo na jedno — malog Igora. „Kako dosta vremena provodim na poslu, kad dođem kući, nastojim da što više vremena provedem sa njim, i bar malo nadoknadim ‘izgubljeno vreme’.”

Na pitanje da li je rad sa suprugom u istoj banci prednost ili ne Stevan odgovara: „Šta reći, i posle Banke — Banka. Naravno, šalim se. Nastojimo da maksimalno odvojimo privatni život od posla, i da u što manje slobodnog vremena uključujemo Banku. Mislim da rad sa suprugom u istoj banci ima i prednosti i nedostatke, kao i sve u životu. Mislim da je prednost možda bolje razumevanje zahteva posla, razumevanje problema, ali kada je priroda posla takva da podrazumeva i dodatno angažovanje, a vrtič radi do pola pet, onda je potrebno i malo olimpijskih sposobnosti: ko može brže da se autom probije preko bulevara do vrtića.”



Šta smo uradili u 2009:

- nastavili smo rad na razvoju organizacione kulture [✓]
- obavili smo redovnu godišnju reviziju ugovora sa Sindikatom [✓]
- nastavili smo dalje unapređenje programa obuke i razvoja [✓]
- radimo na konsolidaciji sistema nagrađivanja i paketa ponude zaposlenima [▶▶]
- nastavili smo sve postojeće programe u oblasti internih komunikacija [✓]

TIM:

Sektor ljudskih resursa
Sektor komunikacija — interne komunikacije
Izvršni odbor Banke

Plan za 2010:

- redovna godišnja revizija kolektivnog ugovora u saradnji sa Sindikatom
- nastavak rada na unapređenju organizacione kulture Banke
- nastavak rada na obuci i razvoju zaposlenih
- nastavak svih postojećih programa koji se tiču zdravlja i socijalne sigurnosti zaposlenih

Tržište i KLIJENTI

Stabilnost tržišta

Godinu za nama obeležila je globalna finansijska kriza, odnosno napori da se njeni efekti ublaže. Erste Banka je podržala sve mere koje su Vlada Republike Srbije i Narodna banka Srbije preduzele kako bi se sprečili i ublažili poremećaji na finansijskom tržištu u Republici Srbiji i očuvala finansijska stabilnost zemlje.

Usklađujući svoje poslovanje s tim merama, obezbedili smo odobravanje kredita prema Uredbama Vlade Republike Srbije, uključujući Uredbe o subvencionisanju kamatnih stopa za kredite za pravna i fizička lica (za kredite za održavanje likvidnosti, finansiranje trajnih obrtnih sredstava i za izvozne poslove, kao i za kredite za investicije, za potrošačke kredite, odnosno finansijski lizing). Dodatno, podržali smo sve mere usmerene ka građevinskoj industriji subvencionisanjem kamate za stambene kredite i dugoročno stambeno kreditiranje

U saradnji s Ministarstvom poljoprivrede odobravali smo dugoročne kredite registrovanim poljoprivrednim gazdinstvima u cilju razvoja i unapređenja poljoprivredne i prehrambene proizvodnje u Srbiji, pri čemu je deo sredstava obezbeđivalo Ministarstvo (40%), a deo Banka (60%).

Dalji razvoj usluga

U želji da pomognemo klijentima da prebrode tešku godinu, u 2009. godini ponudili smo korisnicima kredita produženje rokova otplate kredita koji su u korišćenju, kao i mogućnost preindeksacije kredita iz EUR u RSD ili iz CHF u EUR. Na taj način klijenti su mogli da relaksiraju svoje mesečne obaveze po kreditima, pri čemu nismo naplaćivali troškove obrade zahteva za slučajeve produženja roka otplate ili preindeksacije kredita.

Korisnicima kredita koji nemaju tekući račun u Banci i koriste proizvode drugih banaka, ponudili smo dinarske kredite kojima bi refinansirali sve obaveze u drugim bankama po povoljnijim uslovima, uz istovremeno sniženje kamatnih stopa za kredite koje koriste u našoj Banci. Građanima smo, takođe, ponudili i oročavanje sredstava u RSD i EUR sa mogućnošću isplate kamate unapred.

Kao i u ranijem periodu, posebno smo vodili računa o potrebama socijalno ugroženih grupa. U 2009. godini, izdvojili smo starije građane, kao najbrojniju takvu



grupu među aktivnim fizičkim licima koja su korisnici naših usluga. Kako bismo im olakšali korišćenje savremenih bankarskih proizvoda i usluga, omogućili smo dozvoljeni minus po nižoj kamatnoj stopi u odnosu na ostale segmente klijenata, nižu naknadu za mesečno održavanje računa, besplatne izvode s penzionim čekovima na kućnu adresu, isplate penzije na bankomatima dan ranije u odnosu na druge banke, edukaciju za korišćenje bankomata, polise riziko životnog osiguranja umesto žiranta kao obezbeđenje po kreditu.

Paket ponude za neprofitne inicijative i organizacije

U našem radu prethodnih godina prepoznali smo nevladin sektor kao važnog partnera za unapređenje kvaliteta života u zajednicama u kojima poslujemo. Želeći da im olakšamo rad kreirali smo posebnu ponudu palete proizvoda, kako za organizacije, tako i za njihove zaposlene. Ta ponuda je pored ostalog uključila: Netbanking (elektronsko bankarstvo), Novomob (SMS bankarstvo) i izdavanje čekova (bez obračuna i naplate naknada), kao i niže kamatne stope za dinarski gotovinski kredit i niže kamate za dozvoljeno prekoračenje.

Unapređenje kanala komunikacije s klijentima

Od samog početka svog poslovanja u Srbiji kontinuirano radimo na edukaciji i unapređenju informisanosti korisnika bankarskih proizvoda i usluga. Smatramo da je važno da naši klijenti, ali i građani uopšte, imaju pouzdane i potpune informacije, kako bi bili u mogućnosti da donesu dobre finansijske odluke. Stoga smo u 2009. godini uveli nekoliko novih načina za komunikaciju s klijentima i zainteresovanim građanima.

Na osnovu analize vrste informacija koje su građani tražili od zaposlenih u call-centru i filijalama Banke kreirana je lista najčešće postavljenih pitanja. Listu smo tokom protekle godine postavili na sajt Banke: www.erstebank.rs. Lista pruža informacije o temama koje su korisnicima bankarskih usluga i proizvoda najinteresantnije: od pitanja vezanih za subvencionisane stambene kredite i kredite za refinansiranje obaveza u drugim bankama, preko pitanja o platnom prometu sa inostranstvom do objašnjenja pojmova kao što su Euribor, Libor i Belibor i sl.

Takođe smo tokom 2009. godine uveli više različitih onlajn formulara na korporativnom sajtu, kako bi posetioци sajta mogli brzo, efikasno i direktno da kontaktiraju s određenim sektorima i službama u Banci.

Posebno smo zadovoljni što smo preko specijalizovanih sajtova za finansije www.kamatica.com i www.kredit.rs omogućili zainteresovanim građanima da preliminarno provere svoje mogućnosti uzimanja kredita i da potom pošalju onlajn zahtev za kredit najbližoj filijali.

Na kraju, počeli smo da koristimo i društvene mreže za promovisanje određenih inicijativa i projekata: tako je, na primer, Fejsbuk korišćen za promovisanje našeg programa Klub 27 — projekta za afirmaciju mladih talenata.



Unapređenje mehanizma za praćenje zadovoljstva klijenata

Tokom protekle godine uložili smo poseban trud za unapređenje kvaliteta naših usluga i zaštite klijenata. Preduzeli smo niz aktivnosti u tom pravcu: sproveli smo istraživanje „Tajni kupac“, unapredili smo sistem upravljanja prigovorima i reklamacijama klijenata uvođenjem onlajn formulara koji se može naći na sajtu Banke. Kao rezultat navedenih mera, broj poseta filijalama je bio udvostručen. Priključili smo se projektu implementacije osam grupnih standarda kvaliteta na nivou Erste Grupe: Merenje usluga („Tajni kupac“), Istraživanje zadovoljstva klijenata, Adekvatna organizaciona struktura upravljanja kvalitetom, Sistem podsticaja (Servis indeks filijale — BSI), Evidentiranje prigovora, Rešavanje prigovora, Metodologija za utvrđivanje i poboljšanje trenutaka istine, Interno merenje usluga, Ugovori o nivou telefonske usluge u filijalama (SLA), čija se potpuna implementacija očekuje do kraja 2010. godine.

Kao Banka težimo jasnoj i proaktivnoj komunikaciji s partnerima. Posebnu pažnju posvećujemo novinarima i medijima, jer smatramo veoma važnom njihovu ulogu u informisanju građana. Komunikacija, kako sa partnerima, tako i sa medijima, odvija se konstantno, ne samo putem saopštenja, sastanaka i odgovora na upite već i organizovanjem konferencija i drugih događaja. Pri tome se trudimo da događaji ne budu fokusirani samo na Beograd, već da se nađemo i u Novom Sadu, Nišu i drugim gradovima u kojima poslujemo. Princip kojim se naš Sektor komunikacija rukovodi jeste dostupnost: kontakti tima za komunikacije, uključujući i mobilne telefone, mogu se naći na sajtu Banke.

Povodom sto devedesetog rođendana Erste Banke i četvrte godišnjice našeg poslovanja u Srbiji, u oktobru 2009. organizovali smo koktel i konferenciju u Hotelu „Hyatt“ Beograd. Umesto da organizujemo zabavu kojom bismo proslavili rođendan, odlučili smo da pozovemo klijente, prijatelje i partnere na konferenciju, jer je razmena znanja i ideja uvek važna, a čini se posebno važnom u vremenu velikih promena na globalnom nivou. Stoga smo pozvali i gosta iz inostranstva, koji radi kao savetnik direktorima brojnih svetskih kompanija, a sa još većim brojem njih je razgovarao i objavio knjigu *Tajne CEO-a*: Stiv Tapin je na konferenciji preneo ideje i stečena iskustva tokom ovog procesa. Konferencija je otvorena na ne baš uobičajen način za naše prostore. Organizacija PerArt iz Novog Sada izvela je predstavu *Prelepi snovi imaju nadu*, koja je nastala u okviru programa „Umetnost i inkluzija“. PerArt, organizacija koju Banka podržava, ima centar za stvaralaštvo osoba sa invaliditetom, koje su ne samo glumci već i tvorci ove ali i mnogih drugih predstava, izložbi i sl. Na samoj konferenciji organizovane su i prodajne izložbe radnih centara škole za osnovno i srednje obrazovanje osoba sa invaliditetom „Milan Petrović“ iz Novog Sada, kao i škola uključenih u projekat „Moj stočić“, naše poznate modne kreatorke Dragane Ognjenović.





**IHTM Društvo
za tehnološki razvoj a. d.
Beograd**

**Radovan Đalović,
generalni direktor**

Gospodine Đaloviću, možete li nam ukratko opisati prirodu Vašeg posla, kao i ciljeve kojima težite?

IHTM Društvo za tehnološki razvoj a. d. ovlašćena je i akreditovana laboratorija koja se bavi kontrolom kvaliteta i ispitivanjem zdravstvene ispravnosti životnih namirnica i predmeta opšte upotrebe. Cilj kome težimo je jedan — da postanemo vodeća laboratorija u oblasti ispitivanja zdravstvene ispravnosti i kontrole kvaliteta proizvoda široke potrošnje i u Srbiji i u regionu.

Na koji način Vam je saradnja sa Erste Bankom pomogla da unapredite svoje poslovanje?

Godina 2009. je sa aspekta poslovanja bila izuzetno teška, i bilo je gotovo nemoguće, imajući u vidu ekonomsku krizu koja ima daleko veći uticaj u zemljama u tranziciji, očekivati velike investicije, ali Erste Banka nam je svojom ponudom dugoročnog kredita za investicije, po izuzetno povoljnim uslovima, pomogla da i u uslovima neizvesnosti napravimo korak napred.

Koliko ste zadovoljni saradnjom sa Erste Bankom?

Izuzetno sam zadovoljan dosadašnjom saradnjom sa Erste Bankom, a posebno bih naglasio efikasnost u obradi kredita i kvalitetnu komunikaciju na relaciji banka–klijent.

Da li biste, na osnovu dosadašnjeg iskustva, Erste Banku preporučili i svojim poslovnim partnerima?

Na osnovu dosadašnjeg iskustva mogu da kažem da Erste Banka poštuje princip transparentnosti, što je izuzetno važno, kako za postojeće, tako i za buduće klijente. Svakako da bih svojim poslovnim partnerima preporučio Erste Banku, jer je to banka koju vidim kao svog dugoročnog partnera u svim našim budućim razvojnim projektima.



Tehnobiro d. o. o. Beograd

**Zoran Milovanović,
direktor i vlasnik**

Gospodine Milovanoviću, možete li nam nešto više reći o svom preduzeću?

Preduzeće Tehnobiro posluje na srpskom tržištu više od 20 godina i svojim kupcima, osim inovativnih uređaja novije generacije, nudi i zaokružen i efikasan sistem poslovanja u koji su uključene postprodajne usluge, servis i snabdevanje potrošnim materijalom. Želimo da našim kupcima omogućimo brže i kvalitetnije poslovanje uz znatnu uštedu u troškovima. Strategija našeg preduzeća, kao i sveobuhvatni plan razvoja, usmereni su ka specifičnim tržišnim potrebama klijenata.

Sa Erste Bankom dugo saradujete, ali na specifičan način. O kakvoj vrsti poslovnog odnosa je reč?

Kao prvo, saradnju sa Erste Bankom započeli smo po otvaranju Direct Mailing Centra. Sa razvojem i rastom našeg preduzeća, javila se i potreba za pouzdanim finansijskim partnerom koji će umeti da prepozna i prati naše potrebe, mogućnosti i želje. Moram da napomenem da smo od prvog dana prihvaćeni vrlo lepo, imamo uspešnu i dugogodišnju saradnju. Ipak, moram da istaknem, naša saradnja nije jednostrana, mi i uzajamno saradujemo. Erste Banka, osim pružanja finansijske podrške za različite potrebe našeg poslovanja jedan je od naših najvažnijih klijenata. Drago nam je što je jedna tako ozbiljna i značajna finansijska institucija prepoznala kvalitet i širok spektar naših poslovnih mogućnosti.

Razvoj rada EU kancelarije

EU kancelarija je ponos naše Banke. Pokrenuta u oktobru 2007. godine, ova kancelarija istovremeno predstavlja kompletnu uslugu — od informisanja do pripreme projektne dokumentacije prilikom kandidovanja projekata za finansiranje iz fondova Evropske unije — ali i naš poseban doprinos naporima da se Srbija približi Evropskoj uniji.

Kancelarija ima čitav niz aktivnosti, uključujući:

- uspostavljanje odnosa s međunarodnim finansijskim institucijama i aktivnosti vezane uz iskorišćavanje raspoloživih izvora sredstava,
- obezbeđivanje kontakata sa relevantnim ministarstvima i institucijama,
- informisanje klijenata o konkursima i mogućnostima sufinansiranja u okviru raspoloživih fondova,
- edukacija o trgovinskim i ekonomskim aspektima pridruživanja Evropskoj uniji i pružanje informacija u vezi sa efektima pridruživanja.

Erste EU Monitor

Erste EU Monitor je mesečni bilten u štampanoj i elektronskoj verziji koji se dostavlja na 350 adresa klijenata, privrednih komora i drugih poslovnih udruženja, lokalnih samouprava, resornih ministarstava i agencija. Cilj EU Monitora je da informiše o otvorenim pozivima i tenderima, ali i da edukuje o praktičnim aspektima procesa pridruživanja

Info dan „Mala i srednja preduzeća u programima Evropske unije – izazovi i mogućnosti“.

Tokom maja u svim državama Evropske unije obeležava se Prva evropska nedelja malih i srednjih preduzeća i tim povodom se širom cele Evrope organizuju brojni događaji, konferencije i manifestacije čiji je cilj informisanje MSP i promovisanje preduzetništva. Naša Banka se upravo preko EU kancelarije aktivno uključila u ovu manifestaciju, organizujući u Beogradu info-dan na temu „Mala i srednja preduzeća u programima Evropske unije — izazovi i mogućnosti“.

Osnovni cilj ovog događaja bio je da pruži pregled raspoloživih EU fondova sa akcentom na mogućnosti za finansiranje malih i srednjih preduzeća, kao i da informiše MSP o praktičnim aspektima učešća u EU programima i projektima, pronalaženju partnera, pisanju predloga projekata i evaluaciji projekata. Ovaj događaj nije bio samo informativnog nego i praktičnog karaktera, jer su predstavljena i iskustva EU kancelarija iz Austrije i Češke.

Pozivu se odazvao veliki broj klijenata koje je na početku pozdravio Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Banke. Direktor Odeljenja za evropske integracije Evropske komisije u Srbiji Alberto Kamarata rekao je da će Evropska unija Srbiji do 2011. godine dati ukupno tri milijarde evra preko programa





„Erste Banka, a posebno EU kancelarija, nam je u ovom trenutku veoma važan partner u procesu informisanja javnosti o evropskim integracijama, pre svega o tome šta za ekonomiju zemlje znači pristupanje Uniji. Svesni smo koliko je važno da privreda bude spremna da koristi pretpriступne fondove kada joj postanu dostupni, kao i druge programe finansijske podrške, pre svega malim i srednjim preduzećima. Stoga nam je značajno i partnerstvo Erste Banke u nagrađivanju novinara za izveštavanje o evropskim integracijama, koje već nekoliko godina organizuju Kancelarija za evropske integracije i Delegacija Evropske unije.”

Milica Delević, direktorka Kancelarije za evropske integracije Vlade Srbije

pomoći, uključujući i podršku koja je počela 2000. godine. On je istakao da je deo fondova namenjen malim i srednjim preduzećima u Srbiji i da je taj sektor privrede dobio od EU više od 50 miliona evra za modernizaciju. Kamarata je podvukao da mala i srednja preduzeća mogu da koriste i druge fondove Evropske unije i da ona neće prestati da ih podržava ni u vreme krize.

Događaj se pokazao kao višestruko koristan za klijente: pored informacija o finansiranju projekata, preduzetnici su imali prilike da saznaju detalje o mogućnostima u oblasti inovacija, transfera tehnologija, transfera znanja kao i o uključivanju u međunarodne projekte i međunarodnu saradnju.

Nagrada za najbolji medijski prilog u oblasti evropskih integracija

U saradnji s Kancelarijom za evropske integracije Vlade Republike Srbije i Delegacijom EU u Srbiji, već treću godinu realizujemo ovaj projekat. Smatramo da je važno kvalitetno izveštavanje o Evropskoj uniji, a posebno nagrađujemo i najbolji prilog na temu malih i srednjih preduzeća.

Žiri je ocenio da je ovogodišnji konkurs imao dobar odziv (32 priloga) i da većina radova podnetih na konkurs pokazuju viši nivo interesovanja za tematiku pristupanja Evropskoj uniji i reforme kroz koje Srbija prolazi. Nagrađeni radovi se, pre svega, bave temama koje retko završavaju na naslovnim stranama i u udarnim vestima elektronskih medija.

Medunarodna konferencija „EU i Ugovor iz Lisabona: nova šansa za Srbiju”

U saradnji sa Kancelarijom za evropske integracije i Beogradskim fondom za političku izuzetnost, EU kancelarija Banke je u decembru 2009. godine učestvovala u organizaciji dvodnevne konferencije „EU i Ugovor iz Lisabona: nova šansa za Srbiju”. Cilj konferencije bilo je otvaranje debate o novom institucionalnom aranžmanu EU predviđenom Ugovorom iz Lisabona i njegovom uticaju na perspektivu dalje evropske integracije Srbije.

Na konferenciji se okupio veliki broj predstavnika Evropske unije, državnih zvaničnika Republike Srbije, predstavnici diplomatskog kora, međunarodni eksperti, kao i predstavnici civilnog društva. Konferenciju je otvorio predsednik Srbije Boris Tadić i tom prilikom izjavio da će Srbija podneti kandidaturu za članstvo u Evropskoj uniji kada bude ocenjeno da će ta kandidatura naići na pozitivan odjek u Uniji. Takođe, predsednik je podsetio da je Srbija u 2009. godini ostvarila dva cilja: dobijanje bezvизnog režima i odmrzavanje Prelaznog trgovinskog sporazuma.



Osim srpskog predsednika, na skupu su govorili Frenk Belfrage, državni sekretar u Ministarstvu spoljnih poslova Kraljevine Švedske, Đulijano Amato, nekadašnji premijer Republike Italije, Inigo de Palasio Espanja, ambasador Kraljevine Španije u Srbiji, potpredsednik Vlade zadužen za evropske integracije Božidar Đelić, šef delegacije EU u Srbiji Vensan Dežer, Tomazo Padoa-Skiopa, predsednik organizacije Naša Evropa i nekadašnji ministar ekonomije i finansija Republike Italije, Dragoljub Mićunović, predsednik Odbora za inostrane poslove Narodne skupštine Republike Srbije, Ivica Dačić, prvi potpredsednik Vlade Srbije i ministar unutrašnjih poslova Republike Srbije, Ivan Vejvoda, izvršni direktor Balkanskog fonda za demokratiju, Hedvig Morvai-Horvat, izvršna direktorka Evropskog fonda za Balkan i Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Banke u Srbiji.



Sva pitanja koja želite da uputite EU kancelariji možete poslati na:

eudesk@erstebank.rs

ili

putem telefona 011 201 50 76.



PRIMER ZA PRIMER

Karavan štednje



U protekloj godini nastavili smo saradnju s Narodnom bankom Srbije i još nekoliko komercijalnih banaka na projektu „Karavan štednje” — edukaciji o štednji za najmlađe. Narodna banka Srbije je projekat pokrenula želeći da edukuje mališane o značaju štednje. Nizom interaktivnih igara poput: „sigurnom rukom do stabilnog kursa”, „dinar po dinar”, „vođenje dinara do cilja”, „skidanje nula”, „targetiranje inflacije”, „bankomat?! Prosto možeš i zatvorenih očiju” najmlađi uče zašto treba štedeti, kako se sve može štedeti, ali i o važnim finansijskim institucijama i njihovoj ulozi u našoj zemlji. Sve igrice osmislio je i kreirao tim Narodne banke Srbije, koji je s timovima komercijalnih banaka obilazio osnovne škole po Beogradu i mališanima priređivao edukativna takmičenja. Na svim takmičenjima mališane je uveseljavao, ali i otklanjao tremu, tim maskota sa kojima je bio i naš Erste Meda.

Finalno takmičenje za najbolje i najveštije mališane u okviru „Karavana štednje” održano je u Kulturnom centru Beograda. Tom prilikom naša Banka je takmičarima OŠ „Vožd Karadorđe”, koju je podržavala u finalu, poklonila šest računara.

Šta smo uradili u 2009:

- nastavili smo dalji razvoj usluga, naročito za starije građane [✓]
- nastavili smo dalji razvoj rada EU kancelarije [✓]
- unapredili smo mehanizme za praćenje zadovoljstva klijenata [✓]
- unapredili smo kanale komunikacije sa klijentima informativnim paketima i postavljanjem FAQ na sajt Banke [✓]
- razvili smo paket ponude za neprofitne inicijative i organizacije [✓]
- radimo na razvoju i usvajanju etičkog kodeksa prema evropskim standardima [➡]
- radimo na analizi rada dobavljača prema standardima društveno odgovornog poslovanja [➡]

TIM:

Direkcija za podršku prodaji Sektora poslova sa stanovništvom

Direkcija za podršku prodaji Sektora poslova sa pravnim licima

Sektor komunikacija — eksterne komunikacije

Sektor komunikacija — EU kancelarija

Sektor marketinga

Izvršni odbor Banke

Najava planova za 2010:

- objavljivanje drugog izveštaja o društveno odgovornom poslovanju Banke,
- izrada i javna promocija Etičkog kodeksa Erste Banke,
- redovna promocija DOP koncepta i podrška inicijativama drugih aktera u Srbiji na promociji DOP-a,
- analiza razvijenosti i stepena implementacije DOP koncepta među partnerima i dobavljačima,
- redovno istraživanje zadovoljstva klijenata i primena mehanizma za kontrolu kvaliteta pružanja usluga,
- uvođenje institucije ombudsmana za prava klijenata,
- unapređivanja usluga i proizvoda, uključujući i kreiranje posebne usluge za jednu socijalno osetljivu grupu, tarifiranja u skladu sa specifičnostima klijenata
- postepena primena mera za unapređenje fizičke pristupačnosti filijala,
- nastavak rada i razvoja EU kancelarije,



Sugrađani

u zajednicama u kojima poslujemo...

Naš doprinos zajednicama

Svesni efekata koje kriza ima na zajednice u kojima poslujemo, u protekloj godini smo se trudili da donacijama podržimo što više projekata i inicijativa. Uložili smo oko 350 hiljada EUR u preko 50 različitih projekata realizovanih sa nizom lokalnih partnera, osam projekata u okviru programa donacija „Centrifuga” i konkurs za mlade talente „Klub 27”. Posebnu pažnju i dalje obraćamo na partnerstva: verujemo da sinergija, posebno među partnerima iz različitih sektora, donosi dodatni kvalitet i vrednost svakoj inicijativi.

U želji da proces dodele sredstava učinimo što transparentnijim i lakšim za korisnike, radili smo na unapređivanju sistema za upravljanje i administraciju opšteg programa sponzorstava i donacija. Taj proces je rezultirao uvođenjem nove interne procedure za odobravanje sponzorstava i donacija, kao i Uputstvom za prijavljivanje i Formularom za prijave na opšti program sponzorstava i donacija za potencijalne korisnike, koji se mogu naći na našem sajtu.



Kultura, umetnost i obrazovanje

I tokom prošle godine nastavili smo dugu tradiciju pružanja podrške razvoju kulturne i umetničke scene Srbije, kako na nacionalnom tako i na lokalnom nivou. U okviru tog programa podržane su tradicionalne kulturne manifestacije i događaji poput Sterijinog pozorja — festivala nacionalne drame i pozorišta takmičarskog karaktera, najveće dečje manifestacije u Srbiji Zmajevih dečjih igara, BELEF-a — Beogradskog letnjeg festivala, Beogradskog džez festivala, kao i programa lokalnih kulturnih centara u Inđiji i Nišu. Uz našu pomoć održan je i „Beogradski festival poezije — Trgni se“, jedini festival u Srbiji koji pokušava da oživi gotovo zaboravljenu pisanu poetsku reč, a u septembru je održana premijera prvog animiranog filma rađenog u Srbiji *Edit i ja*, koji smo podržali u partnerstvu sa S leasingom i Immorentom.

Istovremeno, verujući da je važno otvoriti prostor za alternativu, inovativnost i mlade ljude, podržali smo „Young Serbian Designers 2009 — MIKSER EXPO 2009“ — izložbu mladih talentovanih industrijskih dizajnera iz Srbije koji su izlagali predmete izrađene od ekoloških materijala. Posebno smo ponosni na program donacija „Centrifuga“ koji traje već treću godinu. Usmeren na kulturnu decentralizaciju, program je tokom prošle godine pomogao nastajanje osam novih kulturnih sadržaja u Zrenjaninu, Kruševcu, Inđiji, Valjevu, Užicu, Kikindi, Jagodini i Novom Pazaru. „Centrifuga“, koju sprovodimo u saradnji sa Balkanskim fondom za lokalne inicijative, ne samo da podstiče kreativnost i nove kulturne sadržaje već i ohrabruje mlade ljude da ožive zajednice u kojima žive. Posebno nam je drago što nas je u ovoj inicijativi u 2009. godini podržalo i Ministarstvo kulture Republike Srbije.

U oblasti obrazovanja se takođe trudimo da našim ulaganjima podržimo klasično obrazovanje, ali i inovacije. U 2009. godini podržali smo osnovne i srednje škole u Novom Sadu, Umci, Nišu, Kraljevu, Šapcu, ali i alternativne obrazovne programe poput Drugog svetskog bijenala studentske fotografije Akademije umetnosti iz Novog Sada, III Festival nauke u Beogradu, Laboratoriju slavnih — izbor za najboljeg komunikatora nauke, koji su organizovali Britanski savet i Radio televizija Srbije, kao i „Avanturu Coolturu“ — besplatni multimedijalni CD za decu osnovnih škola, veoma koristan pri upoznavanju dece sa kulturnim i istorijskim sadržajem Beograda.

Raspisan je i novi konkurs „Klub 27“ za mlade talente u oblasti prirodnih i društvenih nauka i umetnosti, koji motiviše, ali istovremeno i promoviše najbolje mlade ljude koje Srbija ima. Ovo je takođe jedan od projekata na kome saradujemo sa Balkanskim fondom za lokalne inicijative.

„Centrifuga“

O projektima koji su podržani u 2009. godini u visini od 50 hiljada do 350 hiljada dinara odlučivao je kao i uvek Odbor koji su prošle godine činili: Ana Sofrenović, glumica, Gordana Paunović, menadžer za korporativnu društvenu odgovornost B92, Dimitrije Tadić, savetnik u Sektoru za savremeno stvaralaštvo, kulturnu industriju i kulturne odnose Ministarstva kulture republike Srbije, Branislav Ivin, predsednik Upravnog odbora BCIF-a, Irina Ljubić, projekt-menadžerka BCIF-a i Vladimir Todorović iz Sektora komunikacija Erste Banke.

Tokom prethodne tri godine u okviru „Centrifuge“, od ukupno 287 pristiglih predloga, podržano je dvadeset projekata iz sedamnaest gradova. Ukupno je uloženo 84 hiljade EUR. Među najznačajnijim rezultatima su činjenice da je ovaj projekat prepoznat kao značajan korak u saradnji profitnog, neprofitnog i javnog sektora, da je dobar primer strateškog razmišljanja i delovanja na unapređenju definisane oblasti, i, na kraju, možda i najznačajnija činjenica da je kulturna mapa u pojedinim gradovima trajno obogaćena sadržajima koje je pokrenula „Centrifuga“

Više informacija o samom projektu možete naći na sajtovima www.superste.net i www.bcif.org.



Evropske integracije

Podržavajući projekte u oblasti evropskih integracija posebno se fokusiramo na unapređenje nivoa informisanosti i znanja građana Srbije o Evropskoj uniji. Svjesni činjenice da jednu od najvažnijih razvojnih i integrativnih snaga čine mladi — sadašnji i budući građani Evrope, posebno nam je važno da ih uključimo u ovaj program. Stoga smo u 2009. godini u partnerstvu sa Kreativno-
-edukativnim centrom iz Novog Sada, učestvovali u realizaciji Evropske nedelje mladih u Novom Sadu. Kroz ovaj projekat 89 mladih ljudi iz 14 evropskih zemalja i Srbije imalo je priliku za druženje, razmenu znanja i iskustva na temu „Innovate to integrate“.

Sa velikim zadovoljstvom smo podržali i projekat „Evropa za sve“, koji je pokrenuo Kabinet potpredsednika Vlade za evropske integracije Srbije Božidara Đelića u okviru kog je 50 građanki i građana Srbije, koji nikada do sada nisu putovali u zemlje EU, a u životu su učinili nešto izuzetno, dobilo šansu da prvog dana vizne liberalizacije ode na putovanje koje će ih odvesti u Rim, Berlin, Brisel i Pariz.

Socijalna inkluzija

Prepoznajući da u našem društvu i dalje ima mnogo onih kojima je pomoć potrebna, nastavili smo da izdvajamo sredstva za inicijative i projekte koji omogućavaju kvalitetniji život osobama sa invaliditetom, deci, siromašnima... Posebno nam je važno da programi koje podržavamo sadrže i element inkluzivnosti, odnosno da smanjuju izolaciju koja je često jedan od ključnih problema s kojima se susreću marginalizovane grupe u Srbiji.

U 2009. godini nastavili smo saradnju s nizom organizacija i, između ostalog, podržali: Udruženje za mentalno nedovoljno razvijene osobe „Biser“ iz Srebobrana, da nastavi program obrazovanja u okviru dnevnog centra za decu; Novosadsko udruženje studenata sa invaliditetom da preko filmskog festivala „Uhvati sa mnom ovaj dan“ ukaže široj javnosti na važnost inkluzije osoba sa invaliditetom u naše društvo; Udruženje građana „Banka hrane“, Caritas iz Srbije preko projekta prikupljanja sredstava za stara lica; projekat „Moj stočić“ koji okuplja nekoliko škola za osnovno i srednje obrazovanje dece sa invaliditetom, kao i radne centre škole za osnovno i srednje obrazovanje „Milan Petrović“ iz Novog Sada koji promovišu i aktivno rade na inkluziji osoba sa invaliditetom starajući se o njihovom radnom angažovanju; Udruženje građana PerArt, s kojim je Banka radila na inkluziji osoba sa invaliditetom u društvo kroz umetnost, kao i udruženje „Majka hrabrost“, koje za cilj ima da informiše i edukuje trudnice, porodilje i generalno sve žene u reproduktivnom dobu, o njihovim pravima i mehanizmima njihove realizacije i zaštite.

Zaštita životne sredine

Naše aktivnosti u oblasti zaštite životne sredine fokusiramo u tri pravca: smanjenje zagađenja koje proizvodimo kao privredni subjekt, edukaciju zaposlenih o očuvanju životne sredine, podršku projektima čiji je cilj podizanje svesti šire javnosti o očuvanju životne sredine.



„KLUB 27“

„Klub 27“, kao konkurs za mlade talente u oblasti prirodnih i društvenih nauka i umetnosti, motiviše, ali istovremeno i promovise najbolje mlade ljude koje Srbija ima. Pokrenuli smo ga 2007. godine u saradnji sa Visa International i medijskim partnerima.

Stručni žiri koji čine profesori univerziteta i ljudi iz javnog života napravio je izbor od 15 kandidata; pobednici su određeni javnim glasanjem putem SMS-a i Interneta.

Nagradama do 2.000 EUR u dinarskoj protivvrednosti kao i promocijom i javnom afirmacijom, nagrađujemo mlade ljude koji su svojim izvanrednim rezultatima, kreativnošću i humanošću svima nama primer za ugled.

Više o „Klubu 27“ i njegovim članovima možete saznati na www.superste.net.

PODACI O KOLIČINI RECIKLIRANOG MATERIJALA:

U 2009. godini Banka je nastavila da reciklira kasete za tonere, elektronsku IT opremu, a uvedena je reciklaža kancelarijske hartije. U toku godine na reciklažu je predato:

- 557 praznih toner kaseti,
- 2.900 kg elektronske IT opreme u koju spadaju računari, monitori, štampači, UPS uređaji, telefonski aparati, računarska mrežna oprema, računarska komunikaciona oprema,
- 3.400 kg kancelarijske hartije.

Tokom 2009. godine uveli smo mere koje doprinose smanjenju proizvodnje CO₂ a istovremeno predstavljaju efikasno korišćenje resursa poput kontrole potrošnje električne energije i vode, korišćenje video i telefonskih konferencija umesto putovanja avionom i automobilom na udaljene lokacije i reciklažu potrošnog materijala uključujući IT opremu, kertridže za tonere i kancelarijsku hartiju. Svoje publikacije, biltene i časopis štampamo isključivo na FSC sertifikovanj hartiji (hartiji proizvedenoj kontrolisanim rastom šuma).

Upravo uspostavljenim pravilima želimo da informišemo i motivišemo zaposlene da daju lični doprinos očuvanju životne sredine. U prilog svesti zaposlenih u Erste Banci u Srbiji o zagađenju životne sredine govori i činjenica da je u anketi na temu ovogodišnjih volonterskih aktivnosti zaposlenih ubedljivo pobedila zaštita životne sredine, naime, 56% ispitanih glasalo je za ovaj segment.

U želji da doprinesemo podizanju svesti građana o ovom problemu podržali smo kampanju koju je pratila svetska i globalna premijera filma *Doba glupih ljudi* („The Age of Stupid“) održana u Beogradu.

Erste eko volonteri: Proširenje volonterskog programa za zaposlene

Tokom 2009. godine nastavili smo program korporativnog volontiranja. Pre početka akcije organizovali smo onlajn anketu u kojoj je najveći broj zaposlenih odabrao zaštitu životne sredine kao temu volonterskih akcija u 2009.

Zaposleni iz svih zajednica u kojima poslujemo predlagali su akcije i potencijalne partnere: tako smo se na inicijativu kolega iz Vršca, uz ostale građane tog mesta, pridružili akciji lokalnog ekološkog udruženja „Eko breg“. Kada su tokom septembra regionalne volonterske akcije organizovane u Bečeju i Čačku, svojim kolegicama i kolegama u navedenim gradovima pridružili su se i zaposleni iz okolnih mesta.

Podrška velikog broja zaposlenih rezultirala je organizacijom masovnije volonterske akcije u Dvorskoj bašti u Sremskim Karlovcima, nedaleko od Novog Sada, kada su zaposleni odlučili da svojim angažovanjem doprinesu da se zaustavi propadanje jednog od najlepših parkova hortikulture baštine u našoj zemlji. U akciji je učestvovalo oko 90 zaposlenih Erste Banke iz centrala u Novom Sadu i Beogradu, ali i iz većeg broja filijala sa teritorije Republike Srbije.

Posebno smo ponosni što je velika zainteresovanost zaposlenih rezultirala formiranjem Kluba volontera. Klub se prvi put sastao krajem 2009. godine, kako bi evaluirao realizovane aktivnosti i definisao smernice za narednu godinu. Početak funkcionisanja Kluba značajan je korak u našim nastojanjima da zajedničkim snagama doprinesemo razvoju volonterizma i zajednica u kojima poslujemo.

Tokom 2009. godine realizovano je ukupno pet volonterskih akcija na teritoriji Vršca, Obedske bare, Čačka, Bečeja i Sremskih Karlovaca, uz učešće preko 100 volontera — zaposlenih Erste Banke, što predstavlja preko 10% od ukupnog broja zaposlenih Banke.

Volonterske akcije realizovane tokom 2009. godine:

25. 4. 2009.

GRANIČNI PRELAZ VATIN (KOD VRŠCA)

Ekološka akcija organizovana na teritoriji Srbije i Rumunije u okolini graničnog prelaza.

12. 6. 2009.

OBEDSKA BARA

Priprema i postavljanje tabli za upozoravanje vozača da smanje brzinu, kako bi se smanjilo gaženje vodozemaca i gmizavaca na asfaltnom putu uz Obedsku baru, a u cilju zaštite ekosistema i lanca ishrane.

5. 9. 2009.

GORANSKI PARK, BEČEJ

Priprema 20 kanti za smeće, koje su zatim za betonirane po definisanim lokacijama. Nekoliko timova je bilo zaduženo za farbanje već postavljenih klupa.

12. 9. 2009.

JEZERO U OVČARSKO-KABLARSKOJ KLISURI KOD ČAČKA

Čišćenje nepristupačnih delova jezera. Prikupljene plastične flaše i drugi otpad zatim su prebačeni u reciklažni pogon u Čačku.

3. 10. 2009.

DVORSKA BAŠTA, SREMSKI KARLOVCI

Obavljeni poslovi:

- prosejavanje peska na dečjem igralištu
- farbanje drvenih delova postojećih klupa
- sakupljanje nepripadajućeg materijala i posećenog podrasta u određenim delovima parka
- farbanje, zaštitnom farbom, drvenih sprava za vežbanje, postavljenih na trim stazi
- postavljanje kanti za otpatke (kopanje, postavljanje, zatrpavanje) i njihovo farbanje
- popravljavanje postojećih stepenika
- postavljanje novih stepenika
- farbanje postojećeg drvenog mobilijara u parku.



PRIMER ZA PRIMER

WWW.SUPERSTE.NET

Krajem 2009. godine pokrenuli smo Internet stranicu www.superste.net na kojoj smo objedinili sve informacije o našim projektima namenjenim mladim, talentovanim, kreativnim ljudima, poput „Kluba 27” i „Centrifuge”, uz praćenje nagrađenih pojedinaca i projekata. Ovim želimo da promovišemo stvaralaštvo mladih, kreativnih i neafirmisanih ljudi, da im pružimo priliku da se međusobno upoznaju, ali i da upoznaju javnost s njihovim dosadašnjim radom, stvaralaštvom i dostignućima.

Sajt smo kreirali u skladu sa preporukama o dostupnosti osobama sa invaliditetom (W3C).

Šta smo uradili u 2009?

- nastavili smo sa programom ulaganja u lokalne zajednice, kao i veće nacionalne programe [✓]
- unapredili smo upravljanje i administraciju programa ulaganja u zajednicu [✓]
- nastavili smo sa radom na razvoju pravila i procedura koje doprinose zaštiti životne sredine [✓]
- proširili smo volonterski program za zaposlene [✓]

TIM:

Sektor komunikacija
Sektor upravljanja imovinom
Izvršni odbor Banke

Najava planova za 2010:

- nastavak programa ulaganja u lokalne zajednice, ali i podrška projektima na nacionalnom nivou
- nastavak razvoja programa volontiranja, posebno promocije individualnog volontiranja zaposlenih
- konsolidacija programa reciklaže
- primena mera za smanjenje zagađenja
- informativni paket za zaposlene o životnoj sredini
- edukacija zaposlenih o socijalno osetljivim grupama

Inicijative i mreže društvene odgovornosti

Forum poslovnih lidera Srbije (FPL) osnovan je na inicijativu nevladine organizacije Smart kolektiv i nekoliko vodećih domaćih i međunarodnih kompanija. Kompanije članice FPL-a sprovode društveno odgovorne aktivnosti i projekte (što se proverava popunjavanjem odgovarajućeg upitnika), a potpisivanjem Memoranduma o razumevanju obavezuju se da će na dobrovoljnoj bazi i dalje integrisati društvenu odgovornost u svoje svakodnevno poslovanje. Forum sprovodi niz aktivnosti koje su usmerene na promovisanje DOP koncepta u srpskom poslovnom sektoru i u opštoj javnosti, kao što su izdavanje biltena i drugih publikacija o društveno odgovornom poslovanju, organizovanje treninga i konferencija. Osim ovih „edukativnih“ aktivnosti, čiji je cilj da se na viši nivo podigne svest o društvenoj odgovornosti kompanija, i da DOP postane standard u poslovanju u Srbiji, FPL sprovodi i niz zajedničkih akcija, s ciljem da tako poveća efekat DOP programa pojedinačnih kompanija i ostvari dodatnu vrednost koju umrežavanje i zajedničko delovanje donosi. Više informacija o FPL-u možete naći na: www.smartkolektiv.org

Globalni dogovor Ujedinjenih nacija povezuje privredne subjekte, državne organe, civilni sektor i agencije UN radi uvažavanja i stalnog unapređenja deset univerzalno prihvaćenih principa iz oblasti zaštite ljudskih i radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije. Snagom kolektivnog delovanja, Globalni dogovor Ujedinjenih nacija nastoji da promoviše poštovanje deset principa i uključi ih u poslovanje organizacija širom sveta, kao i da inicira podršku opštim ciljevima Ujedinjenih nacija. Sa 5.200 članova iz više od 130 zemalja, Globalni dogovor je najmasovnija dobrovoljno prihvaćena inicijativa usmerena na promociju korporativne etike u svetu. U Srbiji, Globalni dogovor postoji od 6. decembra 2007. godine i danas broji više od 50 članica. Više informacija o Globalnom dogovoru UN u Srbiji možete naći na: www.unglobalcompact.rs



NAGRADE

osvojene u 2009. godini





PRiznanje Društva Srbije za odnose s javnošću u kategoriji brend i marketing PR za projekat – EU kancelarija Erste Banke

Ova kategorija PRiznanja Društva Srbije za odnose s javnošću dodeljuje se za najbolje osmišljene aktivnosti podrške marketinškim kampanjama proizvoda široke potrošnje ili usluga u svim oblastima. Ona uključuje programe odnosa s javnošću osmišljene tako da se predstave novi proizvodi ili usluge, ili da se postojeći proizvodi promovišu potrošačima, kao i da se jedan posao predstavi drugom poslu. U 2009. godini Erste Banka je dobila ovu nagradu za projekat EU kancelarija Erste Banke.

VIRTUS 2009

Treću godinu zaredom dobijena je nagrada za korporativnu filantropiju u kategoriji podrška najinovativnijem projektu: „Erste Restetika — kreativna tehnika”.

Reč žirija:

„Erste Banka podržava mlade srpske dizajnere — MIKSER expo 2009 — projektom EKO Erste Restetika. U pitanju je kreativna tehnika koja je moto brendiranog prostora Kulturnog centra Inđija i predstavlja skulpture rađene od sekundarnih sirovina. Ove skulpture nas podsećaju na potrebu za jačanjem ekološke svesti i pokreću pitanja o zaštiti životne sredine.”

Nagrada magazina Biznis i Ekonometar

Erste Banka je dobila priznanje kao kompanija koja je uložila značajna sredstva u 2009. godini u niz projekata iz oblasti društvene odgovornosti.

Veći **PROJEKTI PODRŽANI** u 2009. godini

KULTURA I UMETNOST



Avantura Cooltura

Partner: Kulturni kod / Beograd

Nastavak realizacije projekta Avantura Cooltura, CD za decu, osnovce, koji sadrži multimedijску prezentaciju svih kulturnih dešavanja grada Beograda. Oko 160.000 besplatnih CD-ova podeljeno je po osnovnim školama Beograda.

Sterijino pozorje

Partner: Sterijino pozorje / Novi Sad

Nastavak tradicije u podržavanju ovog pozorišnog festivala i ponovo nagrade za najbolje.

Zmajeve dečje igre

Partner: Zmajeve dečje igre / Novi Sad

Banka je nastavila tradiciju u podržavanju ove kulturne manifestacije za decu i ponovo organizovala „Erste Meda” program za najmlađe posetioce.

Young Serbian Designers – YSD 2009

Partner: Udruženje građana MIKSER / Beograd

Banka je po prvi put podržala izložbu mladih talentovanih srpskih industrijskih dizajnera. Oni su svoje radove izložili u okviru dve manifestacije — „Salone Sattellite” koji je održan u Milanu, u Italiji i „MIKSER EXPO 2009” održan u Beogradu. U duhu eko koncepta koji je pratio izložbu, Banka se predstavila Erste mašinom koja je dobila novi eko izgled i instalacijama izrađenim od sekundarnih sirovina.



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

Partner: NVO Treći Trg / Beograd

Banka je po prvi put podržala Beogradski festival poezije i knjige, koji je pored Beograda svoj program imao u Novom Sadu, Sremskim Karlovcima, i Inđiji.

Beogradski džez festival

Partner: Dom omladine / Beograd

Banka je po prvi put stala uz Beogradski džez festival, koji je ove godine održan 25. put.

CD – Guitar Art Fest 2009

Partner: Guitar Art Fest / Beograd

Banka je nastavila saradnju sa Gitar Art festivalom, podržavši izdavanje CD-a, ovog puta sa jubilarnog 10. festivala.





Mesta u srcu

Partner: Fond Mesta u srcu / Trstenik i Beograd

Banka je ove godine nagradila prošlogodišnje, ali i ovogodišnje dobitnike nagrade „Mesta u srcu” donacijama za održivost projekata. U pitanju su Društvo za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim osobama sa sedištem u opštini Trstenik i Građanska inicijativa „Majka hrabrost”.



KC Indija

Partner: KC Indija / Indija

Podržan je godišnji program Kulturnog centra Indija, što je obeleženo zajedničkim otvaranjem sezone i koncertom Jovana Kolundžije, na koji su bili pozvani svi lokalni prijatelji, partneri i klijenti Banke.



17. pozorišni maraton u Somboru

Partner: Narodno pozorište Sombor / Sombor

Po prvi put, Banka je pomogla organizovanje Pozorišnog maratona Narodnog pozorišta u Somboru.

BELEF

Partner: KIOSK / Beograd

Banka je nastavila partnerstvo s udruženjem građana KIOSK i ove godine podržala njihov projekat „KORZO”, koji je bio sastavni deo vizuelnog programa ovogodišnjeg BELEF-a.

Filmski kamp „Interakcija”

Partner: Nezavisni filmski centar „Filmart” / Požega

Po prvi put Banka je podržala međunarodni studentski filmski kamp u Požegi.

OBRAZOVANJE



Odgovorni mladi – održiva budućnost

Partner: AIESEC / Beograd

Kao jedan od partnera programa, Banka je učestvovala u konkursu za mlade, u okviru kojeg su najbolje ideje u oblasti zaštite životne sredine i preduzetništva finansirane preko grantova kompanija partnera, kao i na Sajmu održivog razvoja, održanom u maju u Knez Mihailovoj ulici u Beogradu. Na štandu Banke gosti su bili mladi preduzetnici iz škola „Milan Petrović” iz Novog Sada i „Sveti Sava” iz Umke, s kojima Banka ima saradnju od ranije.

Laboratorija slavnih

Partner: Britanski savet u Srbiji i Radio televizija Srbije / Beograd

Banka je sa Britanskim savetom i RTS-om, po prvi put, uspostavila saradnju na projektu „Laboratorija slavnih” u okviru kojeg je Banka dodelila nagrade najboljim komunikatorima nauke u Srbiji. Pobjednik koji je predstavljao Srbiju na međunarodnom takmičenju u Engleskoj, Mirko Đorđević, osvojio je prvo mesto.



Festival nauke 03

Partner: Centar za promociju nauke i kulture / Beograd

Banka je po treći put bila uz Festival nauke, a, kao i ranijih godina, i ove je podržala deo programa — interaktivnu postavku mladog matematičara Nemanje Đorđevića pod nazivom „Matematički toalet“.

Svetsko bijenale studentske fotografije

Partner: Akademija umetnosti / Novi Sad

Treću godinu zaredom Banka je obezbedila nagrade za najtalentovanije studente.

ULAGANJE U ZAJEDNICU



Regeneracija i „Biti (IZ)VAN Srbije“

Partner: Kulturklammer — centar za kulturne interakcije / Beograd

Nastavljena je saradnja sa udruženjem građana Kulturklammer. Ove godine Banka je pomogla dva projekta:

1. multidisciplinarni edukativni program „REGENERACIJA koji je obuhvatao tri interaktivne radionice — edukativnu radionicu, *graffiti* radionicu i radionicu u toku koje su učesnici izradili mural u tehnici grafita
2. Program „Biti (IZ)VAN Srbije“, Banka je podržala i prošle godine; ove godine sredstva su bila usmerena na izdavanje dvojezične publikacije posvećene pitanjima formiranja i prezentacije savremenog identiteta Srbije, kao i uključivanja iseljenika u njegovu afirmaciju na međunarodnoj sceni.



Konferencija „Kreiranje imidža i upravljanje reputacijom“

Partner: Društvo Srbije za odnose s javnošću / Subotica

Banka je podržala konferenciju „Kreiranje imidža i upravljanje reputacijom“.

Konferencija „Srbija i EU – jačanje evropske perspektive“ i Angažovanje stipendista SAD i UK na unapređenju ugleda Srbije

Partner: Beogradski fond za političku izuzetnost / Beograd

Banka je podržala rad fonda u organizovanju konferencije „Srbija i EU — jačanje evropske perspektive“, a učestvovala je i u realizaciji projekta „Angažovanje stipendista SAD i UK na unapređenju ugleda Srbije“.



SOCIJALNA INKLUZIJA



Radni centri škole „Milan Petrović”

Partner: Škola „Milan Petrović” / Novi Sad

Kupljena je kompletna potrebna oprema za puštanje u rad novog radnog centra u školi za osnovno i srednje obrazovanje „Milan Petrović” iz Novog Sada. Novi radni centar je opremljen za izradu drvenih didaktičkih igračaka i radno angažuje pet osoba sa invaliditetom. Banka je takođe podržala rad škole i njenih radnih centara raznim donacijama, kupovinom poslovnih poklona izrađenih u njima, kao i promocijom škole na nizu događaja koje je Banka organizovala.

Umetnost i inkluzija

Partner: Per Art / Novi Sad

Po prvi put Banka je podržala projekat koji je usmeren na inkluziju dece i mladih sa invaliditetom kroz umetnost. Podrškom na godišnjem nivou Banka je pomogla realizaciju pozorišne predstave *Prelepi snovi imaju nadu* i njenog izvođenja u Novom Sadu, Beogradu, Zrenjaninu i Somboru, a planirano je da se u 2010. nastavi s gostovanjem. Takođe je pomognuta i organizacija konferencije na temu umetnost i inkluzija u Novom Sadu povodom desetogodišnjice njihovog rada.

Filmska manifestacija „Uhvati sa mnom ovaj dan”

Partner: Omladinski klub Bačka Palanka / Novi Sad

Banka je po drugi put bila uz filmsku manifestaciju „Uhvati sa mnom ovaj dan!” posvećenu životu, aktivnostima i dostignućima osoba sa invaliditetom.

EU INTEGRACIJE



Evropska nedelja mladih u Novom Sadu

Partner: Kreativno edukativni centar / Novi Sad

Po drugi put zaredom Banka je pomogla manifestaciju kao deo aktivnosti Erste EU kancelarije na promociji evropskih integracija. Predstavница Banke održala je i predavanje polaznicima ovog projekta na temu podrške velikih kompanija razvoju i promociji kulture.

Evropa za sve

Partner: Evropski pokret / Beograd

Erste Banka je obezbedila džeparac za 25 putnika nagrađenih u okviru projekta „Evropa za sve”. Projekat je pokrenuo Kabinet potpredsednika Vlade za evropske integracije Srbije Božidara Đelića, u okviru kojeg je 50 građanki i građana Srbije, koji nikada do sada nisu putovali u zemlje EU, a u životu su učinili nešto izuzetno, prvog dana vizne liberalizacije otišlo na putovanje po zemljama EU.

Konkurs za najbolji medijski prilog na temu evropskih integracija

Partner: Kancelarija za evropske integracije / Beograd

Banka je drugu godinu zaredom obezbedila nagrade za najbolje autore medijskih priloga na temu evropskih integracija.

ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

Doba glupih ljudi

Partner: Udruženje građana „ProConcept” / Beograd

Banka je podržala kampanju usmerenu na podizanje svesti javnosti o značaju smanjenja posledica globalnog zagrevanja i klimatskih promena, koju je pratila svetska i globalna premijera filma *Doba glupih ljudi* („The Age of Stupid”) održana u Beogradu.



Erste Fondacija: Samo jedan cilj – ponovno ulaganje u zajednice u kojima poslujemo

U toku 2009. godine, ERSTE fondacija je u Srbiji sproveda više projekata u okviru svoja tri programa: „Kultura“, „Evropa“ i „Društveni razvoj“ .

PROGRAM „DRUŠTVENI RAZVOJ” – NAGRADA ZA DRUŠTVENE INTEGRACIJE

Početakom 2009. godine ERSTE fondacija odabrala je najbolje projekte nevladinih organizacije iz Srbije i regiona, prijavljenih za konkurs za Nagradu za društvene integracije. Predstavnicima Fondacije obavili su monitoring posete tih organizacija u Srbiji s ciljem da se bliže upoznaju sa njihovim radom. Na osnovu ovih poseta i dodatnih evaluacija žirija, na svečanoj ceremoniji u Bukureštu, održanoj 25. juna 2009. godine, proglašeni su dobitnici nagrada. Dobitnik treće nagrade je nevladina organizacija KEC MNRO iz Srbije. Organizacije „Pomoć deci“, Dah Teatar i Aps Art dobitnici su počasne nagrade i nagrada priznanja.

O NAGRADI ZA DRUŠTVENE INTEGRACIJE

Ova nagrada, ustanovljena 2008. godine, podržava projekte organizacija javnog i neprofitnog sektora zemalja u regionu, čiji su ciljevi promene u društvu i stvaranje društva sa jednakim šansama i mogućnostima za svakog. Aktivnosti tih organizacija obuhvataju pomoć ugroženim grupama, osobama u nepovoljnom društvenom položaju, osobama sa invaliditetom, etničkim manjinama i osobama na marginama društva.

Pored pružanja finansijske podrške dobitnicima za njihovu neprestanu posvećenost, ove organizacije imaju i obezbeđenu promociju svojih aktivnosti u javnosti, kao i povezivanje sa relevantnim institucijama sistema radi daljih razvoja njihovih aktivnosti.

Na ceremoniji u Bukureštu, 20 pobednika nagrađeno je sa ukupno 295 hiljada evra. Na takmičenje u 2009. godini prijavljeno je preko 1.300 projekata iz osam zemalja.

KULTURA – IZLOŽBA „GENDER CHECK”

ERSTE Fondacija je u saradnji s Muzejom savremene umetnosti MUMOK u Beču od 13.11.2009. do 14.2.2010. organizovala izložbu „Gender Check”, prvu sveobuhvatnu izložbu umetničkih dela iz Istočne Evrope od šezdesetih godina prošlog veka do danas, koja je posvećena temi rodni uloga.



Izložba je, pod vođstvom kustoskinje Bojane Pejić, okupila na jednom mestu preko 200 umetnika iz regiona, koji su izložili svoje radove (slike, skulpture, instalacije, fotografije, postere, filmove i video zapise), a koji prikazuju promene u predstavljanju muškog i ženskog uzora u umetnosti od pada Berlinskog zida do danas.

Umetnici iz Srbije koji su izlagali u MUMOK-u su: Marina Abramović, Katalin Ladik, Goranka Matić, Tanja Ostojić, Neša Paripović, Zora Petrović, Nadežda Prvulović, Jelena Radić, Raša Todosijević, Milica Tomić.

EVROPA – PROJEKAT „BALKANSKE STIPENDIJE ZA NOVINARSKU IZUZETNOST”

Fondacije ERSTE i Robert Bosch, u saradnji sa Balkanskom istraživačkom mrežom (BIRN) sprovele su projekat „Balkanske stipendije za novinarsku izuzetnost”, koji pruža finansijsku i profesionalnu podršku novinarima, podstičući analitičko novinarstvo, regionalnu saradnju i objektivno izveštavanje o kompleksnim pitanjima tranzicije koja su ključna kako za region tako i za Evropsku uniju. Na svečanoj dodeli nagrade, koja je održana u Berlinu, od deset stipendista, troje najboljih je dobilo i novčane nagrade, a priče svih stipendista objavljene su u posebnoj publikaciji i u elektronskoj formi i distribuirane na svim jezicima u regionu.

PROJEKAT ACES (Akademija srednjoevropskih škola)

ACES, projekat prekograničnih školskih partnerstava koji je u 2009. godini sprovela partnerska organizacija Fondacije, Interkulturalni centar, okupio je u Budimpešti na završnoj akademiji 250 učenika, profesora, predstavnike ministarstava i stručnjaka iz oblasti obrazovanja iz dvanaest zemalja, među kojima je i Srbija. Započet je i novi ciklus takmičenja u Salzburgu, za 2009–2010. godinu, na kome je učestvovalo 14 škola iz Srbije, zajedno sa oko 350 vršnjaka iz škola u regionu.

Pored finansijske pomoći, školama je pružena i prilika za međusobne posete i razmenu iskustava, a najbolji školski projekti dobijaju finansijsku pomoć i medij-sku promociju svojih aktivnosti.

Više o projektima ERSTE Fondacije možete naći na sajtovima: www.erstestiftung.org ili www.erstefoundation.org



ERSTE Stiftung





CLEAN UP SERBIA
CLEAN SERBIA
REPUBLIC OF SERBIA
MINISTRY OF ENVIRONMENT AND SPATIAL PLANNING

SHOP

NOVOI SADA

ERSTE BANK

ERSTE BANK

ERSTE BANK

ERSTE BANK

ERSTE BANK

ERSTE BANK

ERSTE BANK

ERSTE BANK

ERSTE BANK

Banka – to su ljudi!
Erste Bank a. d. Novi Sad
Izveštaj o društveno odgovornom
poslovanju za 2009. godinu

Glavni i odgovorni urednik
Andrea Brbaklić

Redakcija
Sonja Konakov
Vladimir Todorović
Mirjana Šakić
Ana Devetak
Milan Obradović
Nikola Jovanović
Jovana Dunić
Zorana Aleksić
Slobodanka Skoko
Snežana Vukašinović
Dalibor Bogdanović

Kontakti redakcije
dop@erstebank.rs
Erste Bank a.d. Novi Sad
Sektor komunikacija
Milutina Milankovića 11b
11070 Novi Beograd

Lektura
Marija Lazović

Dizajn
Andrej Dolinka

Tiraž 1300

Štampa
Stojkov, Novi Sad



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

CIP – Katalogizacija u publikaciji
Biblioteka Matice srpske, Novi Sad
336.712(497.113 Novi Sad) „2009“(060.55)
Erste Bank (Novi Sad)


Banka – to su ljudi! : Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2009. godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad; [glavni i odgovorni urednik: Andrea Brbaklić]. – Novi Sad : Erste Bank, 2010 (Novi Sad : Stojkov). – 50 str. : ilustr. ; 28 cm

Tiraž 1.300.

ISBN 978-86-912019-3-7

a) Erste Bank (Novi Sad) – Poslovanje – 2009
– Izveštaji

COBISS.SR-ID 253000455

The image shows a low-angle shot of a modern building with a large glass facade. In the foreground, the 'ERSTE BANK' logo is prominently displayed. The word 'ERSTE' is in large, blue, 3D block letters, and 'BANK' is in smaller, blue, 3D block letters below it. A red circular light fixture is visible above the 'E' in 'ERSTE'.

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

ili

Erste Bank a. d. Novi Sad
Sektor komunikacija
Milutina Milankovića 11b
11070 Novi Beograd

