



# Banka — to su ljudi!

ERSTE BANK A. D. NOVI SAD /  
IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2018. GODINU

# Sadržaj

- 4 Uvodno obraćanje (Slavko Carić)
- 6 Uvodno obraćanje (Jasna Terzić)
- 8 Kako čitati ovaj Izveštaj?
- 10 Profil kompanije
  - 10 Erste Grupa
  - 16 Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost
  - 21 Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju
  - 31 Dobro korporativno upravljanje
  - 45 Kako Erste Banka podržava Ciljeve održivog razvoja UN (SDGs)
  - 48 Naši ljudi
  - 66 Odgovorni prema klijentima
  - 88 Odgovornost u lancu nabavke
  - 92 Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo
  - 112 Odgovorni prema životnoj sredini
  - 123 O Izveštaju
  - 126 GRI indeks i indikatori



# Banka — to su ljudi!

---

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2018. godinu

---



STE 



# Uvodno obraćanje

---

— **Slavko Carić** • predsednik Izvršnog odbora Banke

---



## Drage kolege i prijatelji,

Nastavili smo da težimo ostvarenju visoko postavljenih ciljeva, kako u kvalitetu poslovanja tako i u kontinuiranom pružanju podrške daljem razvoju društva. Naši naponi da kroz stečeno iskustvo i kontinuirano osluškivanje potreba naših klijenata kvalitetno odgovaramo na njihove potrebe isplatili su se i omogućili nam da ponovo dosegemo izvanredne rezultate i rekordnu dobit. Da bismo što spremniji dočekali digitalnu budućnost koja je ispred nas, i da bismo odgovorili na nove savremene zahteve klijenata, spremni smo za novi koncept poslovanja. Upravo zato smo se i upustili u projekat sveobuhvatne transformacije Banke, koju smo započeli u 2017. godini, gradeći zajednički sa svojim zaposlenima banku budućnosti.

Želimo da budemo Banka broj jedan po iskustvu klijenata, među top tri po profitabilnosti i poslodavac prvog izbora, a da bismo to ostvarili, svoje poslovanje smo postavili na četiri noseća stuba poslovanja: kontinuirano stvaramo vrednost za svoje klijente, digitalizujemo banku zasnovano na podacima, težimo maksimalnoj efikasnosti ali sa akcentom na ljude – naše ljude kao ključ uspeha. Svesni smo da je za dugoročnu održivost poslovanja uz stalno profesionalno unapređivanje od suštinskog značaja poverenje naših klijenata, naših zaposlenih, kao i našeg okruženja. Na ovim osnovama gradili smo svoj identitet, ostajući verni svojoj misiji da približimo bankarske usluge društvu u najširem smislu te reči. Tome ostajemo posvećeni i u godinama ispred nas.

Danas se možemo pohvaliti da smo prva banka u Srbiji sa razvijenim programom

socijalnog bankarstva – „Korak po korak” je inovativan i sveobuhvatan program za unapređenje finansijske stabilnosti i prosperiteta u našem regionu. „Korak po korak” u nekoliko faza razvoja podrške podrazumeva edukaciju, osnaživanje u oblasti preduzetničkog znanja i veština, kao i samo kreditiranje koje omogućava startapovima, socijalnim preduzećima i organizacijama civilnog društva – OCD ravnopravan pristup izvorima finansiranja kao što imaju sva mikro, mala i srednja preduzeća. Program je postavljen kao podrška početnicima u biznisu za otvaranje radnih mesta, osnaživanju OCD u daljem razvoju svojih misija kako bismo zajednički multiplikovali pozitivan uticaj na razvoj našeg društva i podrška fizičkim licima s malim prihodima, ispod zvaničnog minimuma. Nakon druge godine uspešne realizacije programa socijalnog bankarstva „Korak po korak”, imamo na šta da budemo ponosni – do sada je finansirano 145 startapova, socijalnih preduzeća i OCD-a, što je otvorilo 276 novih radnih mesta. Izuzetnost ovog programa prepoznata je i na međunarodnom nivou – cela Erste Grupa, kao borac za diverzitet i inkluziju, dobitnica je priznanja časopisa *Euromoney* kao najbolja banka Centralne i Istočne Evrope u oblasti društveno odgovornog poslovanja, upravo za sprovođenje programa socijalnog bankarstva. Pored toga, novi sporazum vredan 50 miliona evra potpisan između Evropskog investicionog fonda i Erste Grupe, omogućiće nam da u narednih pet godina, kao i ostale banke članice Erste Grupe, socijalnim preduzećima i organizacijama civilnog društva odobravamo kredite po povlašćenim uslovima, čime nastavljamo sistemski da doprinosimo borbi protiv socijalnog i finansijskog isključivanja.

Još jedan od dokaza da Erste Grupa svoje poslovanje u Srbiji shvata veoma ozbiljno, strateški i dugoročno, dokazuje dodatno uloženi 25 miliona EUR kroz drugu fazu izgradnje poslovnog kompleksa Sirijus (Sirius offices) na Novom Beogradu sa željom da Bulevar Milutina Milankovića postane jedna od najdinamičnijih poslovnih zona prestonice.

Globalni okvir našem delovanju i izveštavanju daju međunarodno priznati standardi održivosti – Ciljevi održivog razvoja Ujedinjenih nacija koji čine naš širi kontekst i naš putokaz. U Izveštaju koji je pred vama možete pročitati i kako Banka doprinosi ovim ciljevima svojim dugogodišnjim delovanjem u svim oblastima DOP-a, povezujući ih sa svojim strateškim smernicama. Izveštaj je osmi put sačinjen u skladu sa aktuelnom verzijom GRI Standarda za izveštavanje o održivosti, što mu daje relevantnost i metodološku osnovu, i pre svega je namenjen našim klijentima, zaposlenima, partnerima i zajednici, sa kojima želimo da gradimo zajedničku budućnost.

Želeo bih da pre svega zahvalim našim kolegama, klijentima i partnerima koji su nam pomogli da ostvarimo društveno odgovorne i održive ciljeve svojim znanjem, iskustvom, idejama i entuzijazmom. Trudićemo se da i ubuduće inoviramo, pomeramo granice i opravdamo vaše poverenje.

Srdačno,  
Slavko Carić

# Uvodno obraćanje

---

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

---





## Dragi prijatelji,

Protekla godina bila je za Erste Banku izuzetno dinamična – definisali smo novu poslovnu strategiju koja predstavlja novi početak, suštinski zasnovan na iskustvu i postignućima prvih 13 godina poslovanja. Transformacija koju smo započeli na putu digitalizacije ima za cilj da otvori nove mogućnosti, ubrza i olakša implementaciju inovacija i naprednih poslovnih rešenja, čime ćemo unaprediti način i podići kvalitet poslovanja i pružanja bankarskih proizvoda i usluga. Na tom putu, ostali smo pri svom čvrstom uverenju da razvijamo društvenu odgovornost kao integralni deo dugoročne poslovne strategije, te da nastavimo da razvijamo i ulažemo u odnose sa svim ključnim zainteresovanim stranama.

Kada govorimo o planovima za narednih pet godina, jedan od ključnih ciljeva jeste da budemo banka broj 1 po iskustvu klijenata – da razumevajući njihove potrebe steknemo milion zadovoljnih klijenata čije će zadovoljstvo biti naš snažan podsticaj za dalji razvoj i rast. U skladu s našom korporativnom kulturom, akcenat stavljamo na izgradnju ličnih, stabilnih i dugoročnih partnerstava sa svojim klijentima. Naša strategija odgovornog rasta, osim finansijskog uspeha, podrazumeva istrajnost u pažnji koju posvećujemo dobrobiti ljudi i društva u celini.

Svesni da su naši ljudi naš najvredniji resurs, želimo da Erste Banka ostane i ubuduće atraktivno mesto za rad za ambiciozne, angažovane, vredne, inovativne ljude, koji veruju u sebe i svoje ideje. Želimo da zajednički sa ljudima

koji su spremni da uče i unapređuju svoja znanja, da razvijaju i realizuju svoja inovativna poslovna rešenja, gradimo banku budućnosti. Verujemo da smo na pravom putu da ove ciljeve ostvarimo, uzimajući u obzir našu dugogodišnju posvećenost promovisanju održivih rešenja i etičkih praksi, kao jedan od lidera u društvenoj odgovornosti.

Prepoznajući snagu u sinergiji i razmeni znanja i iskustava uvek smo posebno obraćali pažnju na podršku mladima, kroz prakse i obuke koje sprovodi Banka, mentorske programe kojima prenosimo svoja stručna znanja i ekspertizu i podršku u smislu finansiranja realizacije njihovih ideja, korisnih i odgovornih za dalji razvoj društva, do programa koje smo pokrenuli baš za njih poput našeg Superstea. Mladi ljudi su nam inspiracija za dalji razvoj, a naši zaposleni motor i snaga promena i unapređenja kojima stalno težimo. Činjenica da smo, suočeni sa izazovima globalizacije i digitalizacije, ostali verni svojoj kulturi u kojoj su ljudi uvek na prvom mestu, ono je na šta smo najviše ponosni.

Dokaz naše strateške posvećenosti odgovornom poslovanju jeste činjenica da smo pre više od 10 godina u srž svog poslovanja integrisali Principe Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija – GDUN, koje Banka aktivno podržava i promoviše. Banka je takođe jedna od prvih potpisnica Deklaracije o borbi protiv korupcije GDUN u Srbiji, kao i Principa osnaživanja žena, koje je inicirala i definisala Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena (UN Women). Banka je 2018. godine podržala i UN Standarde ponašanja za preduzeća u borbi protiv

diskriminacije LGBTI osoba, i nastavi-la da svoje aktivnosti i rezultate prati u skladu sa Ciljevima održivog razvoja UN (SDGs).

Erste Banka je u svoju strategiju društveno odgovornog poslovanja integrisala Ciljeve održivog razvoja da bi jasnije predstavila svoj uticaj i merila doprinos i po toj osnovi. Koliko je ne samo Erste Banka u Srbiji već i cela Erste Grupa odlučna da istraje na ovom putu i da svoj jasni doprinos unapređuju društva u zajednicama u kojima posluje, pokazuje činjenica da je od 2017. godine na nivou Grupe osnovan Odbor za održivi razvoj. Ovaj odbor čine predstavnici izvršnih odbora svih banaka članica Grupe, a vodi ga direktor Odeljenja za održivi razvoj koji ima sedište u Erste Holdingu u Beču. Razmena znanja, iskustva i saradnja na nivou Grupe dragocena je za dalje usavršavanje odgovornih praksi, a posebno smo ponosni što je naša banka u Srbiji primer najbolje prakse u Grupi. Svim snagama i uverenjima nastavićemo da radimo i delujemo odgovorno i održivo, da opravdamo poverenje koje nam je ukazano i dokažemo da možemo još bolje i inovativnije.

Srdačno,  
Jasna Terzić

# Kako čitati ovaj izveštaj?

Jedanaesti po redu, Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Banke stavlja na uvid svim zainteresovanim stranama sveobuhvatni pregled procesa i aktivnosti Banke u svim relevantnim DOP oblastima – korporativno upravljanje, odnosi sa klijentima, radno okruženje, ulaganje u lokalnu zajednicu, zaštita životne sredine i upravljanje lancem nabavke. Objavljivanje ovog izveštaja u skladu je sa našim principom da transparentna komunikacija predstavlja polaznu tačku u negovanju međusobnog razumevanja i dugoročne saradnje sa svim ključnim zainteresovanim stranama, koja donosi dobrobit za čitavu zajednicu, ali i utiče na poboljšanje poslovnih rezultata Banke.

Želimo da, zajedno sa našim partnerima, pružimo doprinos promovisanju naprednih DOP praksi u finansijskom, i u drugim poslovnim sektorima, ali i istaknemo rezultate na koje smo ponosni. Svim čitaocima preporučujemo da Izveštaj posmatraju kao celinu, kako bi stekli potpun uvid u naš pristup navedenim oblastima i odgovarajuće aktivnosti i rezultate. Ukoliko ipak odlučite da svoje vreme posvetite određenim delovima Izveštaja, skrećemo vam pažnju na oblasti i teme koje mogu biti od najvećeg značaja za različite zainteresovane strane.

## Ako ste...

### PREDSTAVNIK BIZNIS SEKTORA

Saznajte više o strateškom pristupu Erste Banke društveno odgovornom poslovanju, o učešću u udruženim inicijativama, i direktnim i indirektnim uticajima koje naše poslovanje ostvaruje.

- *Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa, strana 43.*
- *Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju, strana 21.*
- *Upravljanje održivošću i doprinos Erste Banke društvenom proizvodu, strana 29.*

### KOLEGA IZ BANKARSKOG SEKTORA

Pročitajte više o našem programu socijalnog bankarstva, radu na razvijanju proizvoda i usluga za grupe i pojedince kojima su finansijske usluge teško dostupne. Pored toga, informišite se o našem angažmanu u poslovnim i DOP udruženjima, kao i naprednim praksama u oblasti digitalnih usluga i komunikacija.

- *Odgovorno finansiranje i komunikacija: „Odgovorni prema klijentima“, strana 66 i „Odgovorni prema životnoj sredini“, strana 112.*
- *Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa, strana 43.*

### ZAPOSLENI U ERSTE BANCI

Pogledajte koja prava i mogućnosti Erste Banka garantuje kao odgovoran poslodavac, koji su vam resursi za usavršavanje i napredovanje na raspolaganju, i kojim se kanalima možete obratiti Banci i Sindikatu za podršku koja vam je potrebna. Posebno skrećemo pažnju na mogućnost da nam se pridružite u tradicionalnim volonterskim akcijama, kako bismo zajedno doprineli razvoju zajednice u kojoj živimo i radimo.

- *„Naši ljudi“, strana 48.*

### KLIJENT BANKE

Informišite se o širokom portfoliju proizvoda i usluga, posebno onih digitalnih, koji omogućavaju jednostavniji i lakši pristup finansiranju, našoj posvećenosti zadovoljstvu klijenata i transparentnoj komunikaciji. Upoznajte se i sa poslovnim rezultatima Banke i njenim doprinosom društvenom proizvodu, poslovnom filozofijom, korporativnim vrednostima i dobrim praksama upravljanja.

- *Proizvodi i usluge, zadovoljstvo klijenata i transparentna komunikacija: „Odgovorni prema klijentima“, strana 66.*
- *Poslovni rezultati, strateški pristup i korporativne vrednosti: „Profil kompanije“, strana 10.*
- *Dobro korporativno upravljanje: „Dobro korporativno upravljanje“, strana 31.*

### NAŠ SUGRAĐANIN

Otkrijte na koji način Erste Banka pruža podršku lokalnoj zajednici i očuvanju životne sredine, te utiče na širi socioekonomski razvoj.

- Inicijative realizovane u lokalnim zajednicama: „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo“, strana 92.
- Inicijative za zaštitu životne sredine: „Odgovorni prema životnoj sredini“, strana 112.
- DOP strategija i najveći uticaji, rizici i mogućnosti u oblasti održivosti: „Strateški pristup DOP-u“, strana 21.

### PREDSTAVNIK JAVNOG SEKTORA

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

- Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa, strana 43.
- Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju, strana 21.
- Upravljanje održivošću i doprinos Erste Banke društvenom proizvodu, strana 29.
- Dobro korporativno upravljanje, strana 31.
- Podrška privredi: „Odgovorni prema klijentima“, strana 66.

### PREDSTAVNIK POSLOVNOG UDRUŽENJA

Pogledajte na koji način Banka doprinosi udruženim inicijativama čiji je član. Uz to, možete se dodatno informisati o ostvarenim poslovnim rezultatima, odgovornom ponašanju na tržištu i dobrim praksama upravljanja.

- Finansijski rezultati: „Profil kompanije“, strana 10.
- Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa, strana 43.
- Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju, strana 21.
- Dobro korporativno upravljanje, strana 31.

### NAŠ DOBAVLJAČ ILI PREDUZEĆE ZAINTERESOVANO DA SE UKLJUČI U NAŠ LANAC NABAVKE

Saznajte više o procesu selekcije, uslovima u vezi sa društveno odgovornim praksama koje naši dobavljači treba da ispunjavaju, kao i na koji način ih Banka podržava u unapređivanju ovih praksi. Uz to, pronađite inspiraciju ili nam se pridružite u našim inicijativama za podršku lokalnoj zajednici.

- Selekcija dobavljača i DOP prakse: „Odgovorni u lancu nabavke“, strana 88.
- Inicijative u lokalnoj zajednici: „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo“, strana 92.

### PREDSTAVNIK MEDIJA

Informišite se kako je Banka uskladila marketinšku strategiju sa principima odgovornog poslovanja i kako je unapredila eksterne komunikacije. Dodatno, možete pronaći niz interesantnih tema značajnih za širu zajednicu, poput platforme „Superste“.

- Marketing i eksterne komunikacije: „Odgovorni prema klijentima“, strana 66.
- Inicijative od značaja za zajednicu: „Odgovorni prema klijentima“, strana 66 i „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo“, strana 92.

### PREDSTAVNIK NEVLADINOG SEKTORA

Saznajte koje aktivnosti sprovodi Banka u cilju osnaživanja mladih, posebno u oblasti preduzetništva i kulturne decentralizacije, kao i više o finansijskoj inkluziji marginalizovanih grupa. Osim toga, može vas zanimati odgovornost Banke u upravljanju prirodnim resursima, razvijene prakse odgovornog finansiranja, kao i volonterski angažman na koji je Banka posebno ponosna.

- Inicijative realizovane u lokalnim zajednicama i volonterske akcije: „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo“, strana 92.
- Inicijative za zaštitu životne sredine: „Odgovorni prema životnoj sredini“, strana 112.
- Odgovorno finansiranje: „Odgovorni prema klijentima“, strana 66.

# 1. Profil kompanije

## — 1.1 Erste Grupa

**S**voju tradiciju Erste Grupa je počela da gradi još daleke 1819. godine, kada je osnovana kao prva štedionica u Austriji. Prepoznata je kao institucija koja nastoji da se, pored pružanja tradicionalnih bankarskih usluga i proizvoda, kontinuirano razvija u skladu sa zahtevima modernog tržišta. Erste Grupa klijentima pruža sigurnost i poverenje, kao i finansijske proizvode i usluge najvišeg kvaliteta.

U Erste Grupi danas je zaposleno 47.700 ljudi koji rade sa 16,2 miliona klijenata u sedam zemalja Centralne i Istočne Evrope (Austrija, Srbija, Češka, Slovačka, Mađarska, Rumunija, Hrvatska).

Pored poslovanja sa stanovništvom, Erste Grupa pruža usluge finansiranja, kao i savetodavne usluge pravnim licima pri investiranju i pristupu međunarodnim tržištima kapitala, finansiranje javnog sektora i operacija na međubankarskom tržištu.

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

### **Ukratko o Erste Grupi:**

- Opslužuje 16,2 miliona klijenata
- Zapošljava 47.700 ljudi
- Posluje u 2.507 filijala u 7 zemalja

### **Poslovna pozicija Erste Grupe:**

- Jedan od vodećih pružalaca finansijskih usluga u istočnom delu Evropske unije
- Među TOP 3 banke na svojim ključnim tržištima
- Lider u inovacijama u poslovanju sa stanovništvom na matičnom tržištu u Austriji

### **Ključni rezultati poslovanja u 2018:**

- Bilansna suma: 236,8 milijardi EUR
- Operativna dobit: 2,73 milijardi EUR
- Neto dobit: 1,79 milijardi EUR
- Prinos na kapital: 13,4%

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



„Naša godišnja neto dobit, koja je porasla za više od trećine na skoro 1,8 milijardi evra, ne samo da je najbolji rezultat u našoj istoriji, već takođe predstavlja značajan simbol za našu dvestotu godišnjicu i ukazuje na održivost poslovnog modela koji je u velikoj meri izmenio region u kome smo danas ponovo aktivni.

Činjenica da je taj rezultat podržan jakim osnovama – porastom od sedam odsto, kako obima depozita, tako i kredita – dalje ukazuje na ispravnost našeg modela. Teritorija koju pokrivamo pokazuje da se i dalje nalazimo u ekonomski najdinamičnijem regionu EU. Niske stope nezaposlenosti, rast realnih zarada i sve veća ekonomska konkurentnost podstakli su preduzetnike u našem regionu da preuzimaju više rizika i investiraju – i da tako stvaraju nova radna mesta. Ovaj pozitivan sentiment je vidljiv i u sektoru poslovanja sa stanovništvom, u kojem je potražnja klijenata za stambenim i potrošačkim kreditima ostala na visokom nivou. Brzi kontinuirani rast na strani depozita ukazuje na poverenje koje nam klijenti ukazuju kao instituciji koja postoji već 200 godina, ali je on takođe odraz neuspeha tržišta kapitala da pruže privlačnu alternativu štednim knjižicama. Što se tiče izazova koje region stavlja pred nas kao kompaniju, protekla godina je jasno pokazala da politički rizik premašuje komercijalni rizik – ali taj fenomen nije jedinstven za region CIE“, rekao je prilikom predstavljanja rezultata Andreas Trajhl, generalni direktor Erste Group Bank AG.



### **Erste Grupa najbolja banka u CIE u oblasti društvene odgovornosti**

Erste Grupa, u okviru koje posluje Erste Banka u Srbiji, dobila je 2018. godine priznanje kao „Najbolja banka Centralne i Istočne Evrope u oblasti društveno odgovornog poslovanja od *Euromoneyja*, jedne od vodećih publikacija koje se bave finansijskim sektorom. *Euro money* je nagradio Erste Grupu za sprovođenje programa socijalnog bankarstva, koji ima za cilj osnaživanje i finansiranje socijalnih preduzeća i odgovara na potrebe grupa tradicionalno nepokrivenih ili nedovoljno pokrivenih bankarskim uslugama.

„Banka je postala garant opstanaka za mnoge u regionu“, navodi *Euromoney*, i poziva se na „posvećenost Erste Grupe svojim zajednicama“ kao osnov za njen izbor za nagradu. List takođe hvali Erste Grupu kao „borca za diverzitet i inkluziju, unutar institucije i među klijentima i zajednicama“.

Od zvaničnog pokretanja programa socijalnog bankarstva 2016. godine, Erste Grupa je finansirala oko 2.500 novih preduzetnika i skoro 400 neprofitnih i socijalnih preduzetnika fokusiranih na ostvarivanje socijalnog uticaja. Zahvaljujući ovim naporima u oblasti socijalnog bankarstva, skoro 14.000 radnih mesta je otvoreno širom CIE.

## Rezultati programa „Korak po korak“

Erste Grupa je razvila metodologiju za procenu uticaja socijalnog bankarstva zajedno sa NPO Institutom Univerziteta za ekonomiju i biznis u Beču. Grupa namerava da sprovodi redovne procene kako program „Korak po korak“ doprinosi razvoju njenih klijenata.

Prva procena uticaja aktivnosti Erste Grupe u oblasti socijalnog bankarstva na svim njenim tržištima u Centralnoj i Istočnoj Evropi (CIE) pokazuje da je više od 2.500 novih preduzetnika, 400 socijalnih organizacija i 6.500 malih poljoprivrednika prihvatilo njenu ponudu i time doprinelo otvaranju skoro 14.000 novih radnih mesta. Inspirisano korenima Erstea kao socijalne banke i razvijeno uz podršku Fondacije ERSTE, socijalno bankarstvo Erste Grupe podstiče otvaranje radnih mesta i prosperitet izlaženjem u susret potrebama marginalizovanih grupa ne samo preko kredita već i dobrih finansijskih saveta, obuka u cilju finansijskog opismenjavanja, prilagođenih proizvoda i poslovnog mentorstva.

„Nedostatak finansijskog obrazovanja jedna je od najvećih prepreka preduzetništvu u našem regionu. Zato su obrazovanje i finansiranje podjednako važni, i u fokusu su našeg pristupa socijalnom bankarstvu. Shvatili smo u ranoj fazi da ovaj problem ne može da se reši samo finansiranjem. Ono što je potrebno dugoročno je, sistematska i zajednička posvećenost koja podrazumeva ulaganje vremena i resursa u obuku ovih ljudi, čime oni stiču finansijske veštine i samopouzdanje koji su im potrebni da poboljšaju svoju sposobnost zarađivanja za život. Rezultati koji su objavljeni čine nas još odlučnijim u nameri da širimo socijalno bankarstvo. Takođe ćemo intenzivnije raditi sa donosiocima odluka i regulatornim telima da bismo podigli njihovu svest o činjenici da je za 15 miliona marginalizovanih ljudi u našem regionu potrebno više podrške“, rekao je Andreas Trajhl, generalni direktor Erste Grupe.

## Potpisan novi sporazum u okviru Programa EU za zapošljavanje i socijalne inovacije (EaSI)

Evropski investicioni fond i Erste Grupa potpisali su sporazum vredan 50 miliona EUR u cilju finansiranja socijalnih preduzeća u Austriji, Srbiji, Hrvatskoj, Češkoj Republici, Mađarskoj, Rumuniji i Slovačkoj.

Evropski investicioni fond (EIF) i svih sedam banaka članica Erste Grupe potpisali su Sporazum o obezbeđivanju garancija za socijalno preduzetništvo čiji je cilj finansiranje socijalnih organizacija u sklopu Programa EU za zapošljavanje i socijalne inovacije (EaSI). Ovaj novi sporazum o finansiranju omogućio je Evropski fond za strateške investicije (EFSI) u okviru Investicionog plana za Evropu.

Ovaj novi sporazum o garancijama omogućava mreži lokalnih banaka Erste Grupe da obezbede ukupno 50 miliona EUR kredita za više od 500 socijalnih preduzeća i neprofitnih organizacija tokom narednih pet godina u Austriji, Srbiji, Hrvatskoj, Češkoj Republici, Mađarskoj, Rumuniji i Slovačkoj.

Socijalni preduzetnici i neprofitne organizacije moći će da dobiju kredite po smanjenoj kamatnoj stopi i uz manje zahteve u pogledu sredstava obezbeđenja u sklopu ovog programa koji podržava EU. Grupa će obezbediti finansiranje socijalnim preduzećima, sa akcentom na inovativnim, društveno-orijentisanim organizacijama koje deluju u obrazovanju, zdravstvu i sektoru socijalnih usluga ili zapošljavaju marginalizovane ili osetljive grupe.

EKSTENZIVNO PRISUSTVO U CENTRALNOJ I ISTOČNOJ EVROPI

**ČESKÁ  
SPORITELNA A.S.**

ČEŠKA  
broj filijala: 501  
broj klijenata: 4,6 miliona  
broj zaposlenih: 10.115

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

AUSTRIJA  
broj filijala: 899  
broj klijenata: 3,7 miliona  
broj zaposlenih: 16.137

**ERSTE BANK  
CROATIA**

HRVATSKA  
broj filijala: 149  
broj klijenata: 1,2 miliona  
broj zaposlenih: 3.168

**SLOVENSKÁ  
SPORITEL'ŇA, A.S.**

SLOVAČKA  
broj filijala: 250  
broj klijenata: 2,2 miliona  
broj zaposlenih: 4.105

**ERSTE BANK  
HUNGARY ZRT.**

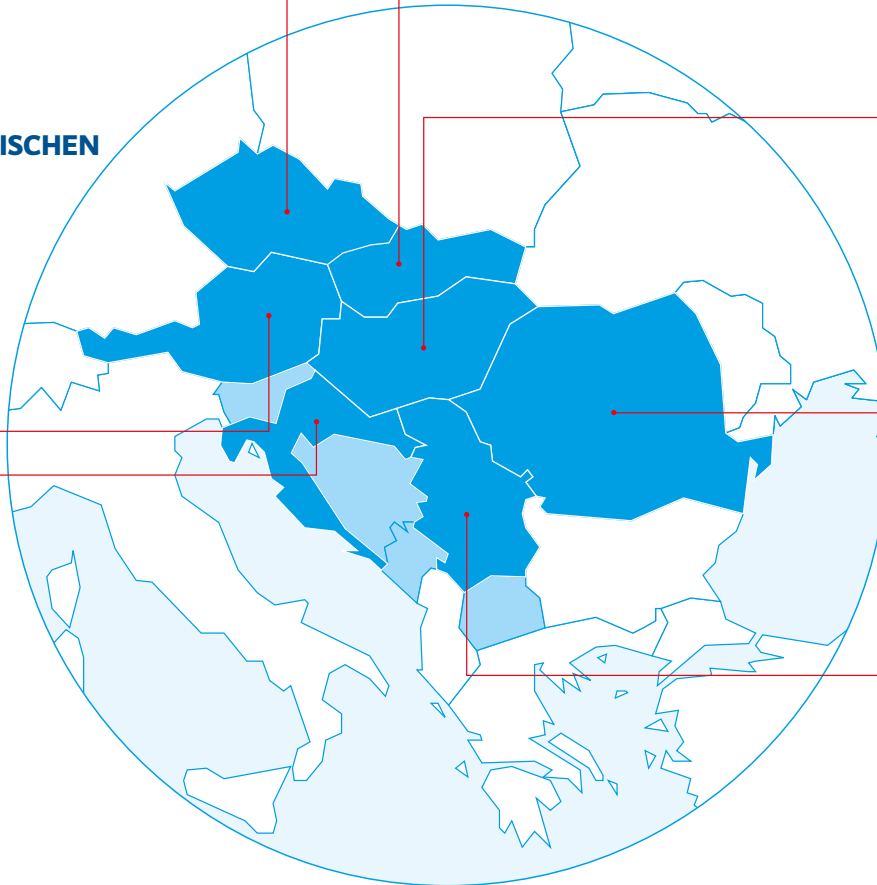
MADARSKA  
broj filijala: 112  
broj klijenata: 0,9 miliona  
broj zaposlenih: 3.124

**BANCA COMERCIALĂ  
ROMÂNĂ S.A.**

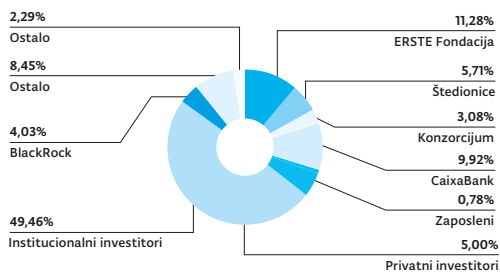
RUMUNIJA  
broj filijala: 509  
broj klijenata: 3,1 milion  
broj zaposlenih: 7.237

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

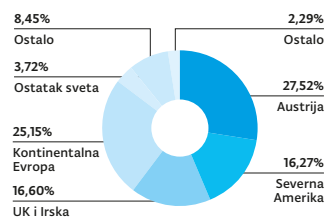
ERSTE BANK a. d. Novi Sad  
broj filijala: 87  
broj klijenata: 0,5 miliona  
broj zaposlenih: 1.117



**STRUKTURA AKCIONARA  
NA DAN 31. 12. 2018. PO INVESTITORIMA**



**STRUKTURA AKCIONARA  
NA DAN 31. 12. 2018. PO REGIONIMA**



## Održivost u Erste kampusu

Od 2016. godine Erste kampus, nova centrala Erste Grupe nalazi se u bečkom okrugu Belvedere, kako bi u modernom poslovnom kompleksu nastavila da doprinosi razvoju zaposlenih i zajednice. Na površini od 25.000 m<sup>2</sup> i sa bruto korisnom površinom od 165.000 m<sup>2</sup>, po prvi put Erste kampus na jednom mestu okuplja svih 4.500 zaposlenih Erste Grupe u Beču.

U Kampusu se takođe nalazi najveća evropska inicijativa za finansijsku edukaciju, Finansijski park – Financial Life Park – FLiP, u kom se razigranom mešavinom multimedijalnog i prilagođenog interaktivnog sadržaja unapređuje finansijsko znanje i veštine mladih. Osnovni cilj je podizanje svesti o finansijama kao sastavnom elementu svakodnevnog života od najranije dobi koja vodi dobrim finansijskim odlukama i sprečavanju prezaduženosti u budućnosti, kao i opštoj edukaciji o bankarskom sektoru.

- Zgrada nema barijera i garantuje pristup za osobe s invaliditetom
- Aktiviranje betonske osnove za grejanje i hlađenje korišćenjem geotermalnih stubova u kombinaciji s daljinskim grejanjem odnosno hlađenjem iz opštine Beč
- Duple fasade s inteligentnom spoljašnjom zaštitom od sunca i prozorima koji se mogu otvarati
- Smanjenje temperature tokom noći
- Savremeno LED osvetljenje
- Ponovno korišćenje energije iz sistema liftova





#verujusebe



---

## — 1.2 Erste Banka u Srbiji – Tradicija i inovativnost

---

**E**rste Bank a. d. Novi Sad deo je Erste Bank Grupe koja u Srbiji posluje od 2005. godine, kada je preuzela većinski deo akcija Novosadske banke, najstarije finansijske institucije u našoj zemlji, osnovane 1864. godine. U decembru 2005. godine Novosadska banka menja ime u Erste Bank a.d. Novi Sad, čime započinje intenzivan proces transformacije.

Naš fokus je na poslovanju sa stanovništvom, lokalnim zajednicama i malim i srednjim preduzećima. Insistiramo na brzini i kvalitetu usluga, i na taj način doprinosimo stabilnom i zdravom rastu naših klijenata. Nastavljamo sa širenjem baze zadovoljnih klijenata i povećavamo tržišno učešće u ključnim segmentima. Trudeći se da odgovorimo na sve potrebe naših klijenata, pomeramo granice u oblastima elektronskog bankarstva i kartičarstva na finansijskom tržištu Srbije.

Negujemo društveno odgovorno poslovanje i insistiramo na njemu, kao sastavnom delu dugoročne poslovne strategije, kako lokalno tako i na nivou cele grupacije. Ulažemo u dugoročne i stabilne odnose sa svim ključnim zainteresovanim stranama, čime aktivno doprinosimo razvoju i dobrobiti društva čiji smo neodvojivi deo.

---

### Ukratko o Erste Bank a. d. Novi Sad (na dan 31. 12. 2018):

- Opslužuje više od 421.000 klijenata
- Ima 1117 zaposlenih
- Posедуje mrežu od 87 poslovnih jedinica

---

### Strateško pozicioniranje Erste Banke:

**Poslovni pristup** – Pružamo pun asortiman finansijskih rešenja i usluga u okviru celokupnog finansijskog ciklusa naših klijenata „sve na jednom mestu“: štednja, investicije, kreditiranje, konsultantske i savetodavne usluge. EU kancelarija Erste Banke je jedinstvena u Srbiji i obezbeđuje podršku malim i srednjim preduzećima pri apliciranju za sredstva iz EU fondova.

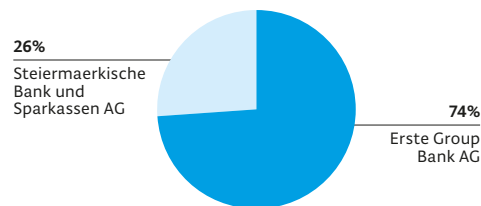
**Geografski pristup** – Erste Banka sa svojim poslovanjem obuhvata čitavu Srbiju – nakon ulaganja u zaposlene, infrastrukturu i povećanje mreže poslovnica, u planu je dalje širenje. Pored toga, klijentima koji su aktivni u inostranstvu pružamo finansijske i savetodavne usluge preko zavisnih društava Erste Grupe širom Centralne i Istočne Evrope.

**Pristup klijentima** – Erste Banka Srbija neguje dugoročan odnos sa klijentima u svim segmentima, pružajući pristupačne i transparentne proizvode, kao i personalizovane konsultantske usluge.

### Vrednosti Erste Banke:

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

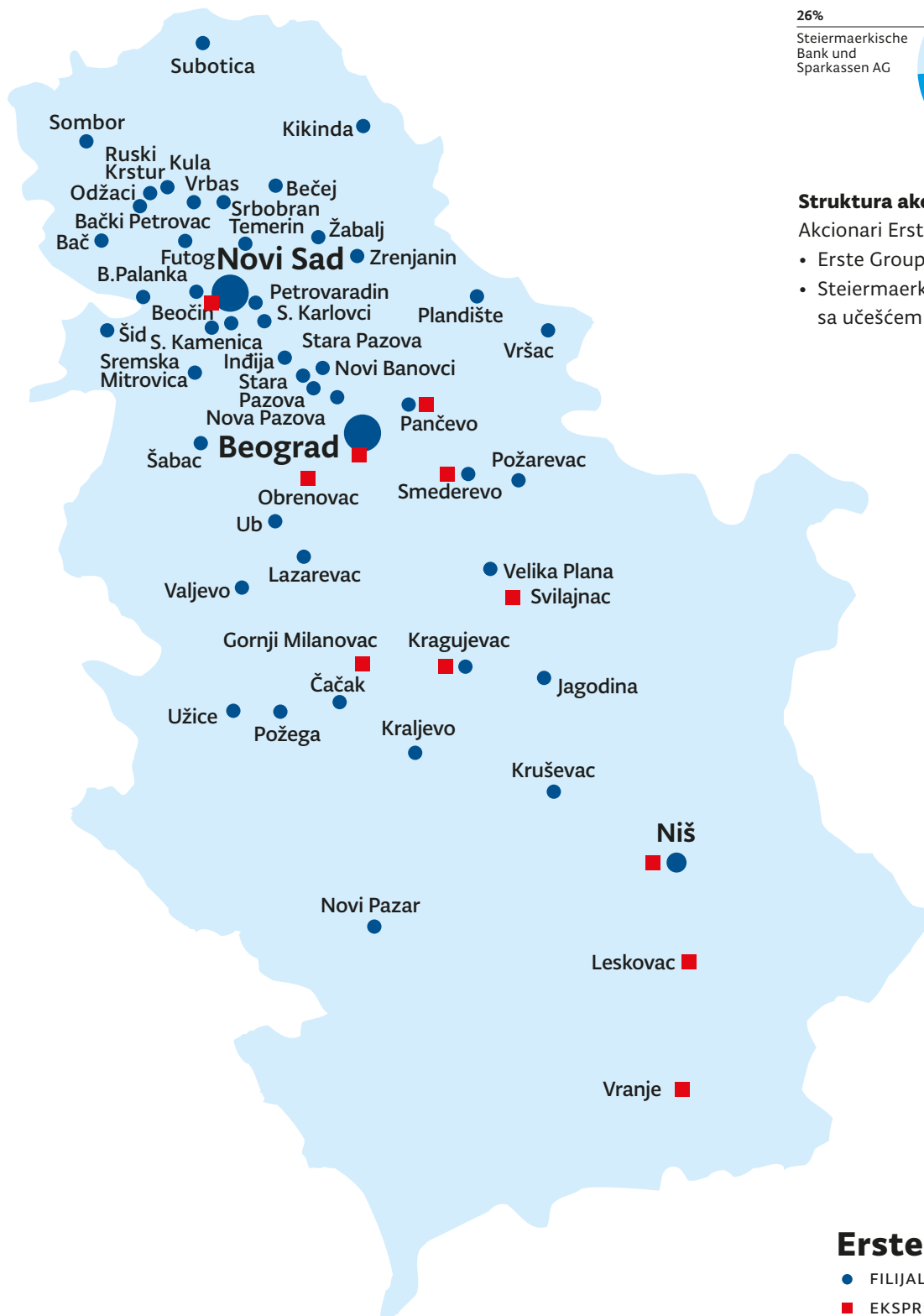
**STRUKTURA AKCIONARA  
NA DAN 31. 12. 2018. PO INVESTITORIMA**



**Struktura akcionara**

Akcionari Erste Bank a. d. Novi Sad su:

- Erste Group Bank AG sa učešćem 74%
- Steiermaerkische Bank und Sparkassen AG sa učešćem 26%





## Novih 12.500 kvadrata poslovnog prostora na Novom Beogradu – počela druga faza izgradnje Sirius Offices

Nakon što je 2017. godine sa uloženi 40 miliona EUR otvoren novi jedinstveni poslovni kompleks Sirijus (Sirius offices) u Beogradu, Erste Grupa je krenula u drugu fazu izgradnje. Erste Group Immorent ulaže dodatnih 25 miliona evra, kako bi se izgradilo još 12.500 bruto kvadratnih metara na osam spratova, kao i 200 parking mesta. Radovi će biti završeni do polovine 2020. godine, a prvi korisnici će se useliti u zgradu na jesen te godine. Ukupna vrednost investicije, uključujući i prvi deo kompleksa koji je sagrađen prošle godine, iznosi 65 miliona evra.

Vodeća ideja projekta Sirijus jeste ekološka održivost, pa je tako prostor izgrađen po najvišim ekološkim standardima, kako bi pružio idealne radne uslove i optimizovao troškove korisnika. Poslovni kompleks gradi se u skladu sa BREEAM sertifikacijom i odlikuju ga najviši ekološki standardi, visoka energetska efikasnost, minimalna potrošnja energije za hlađenje i grejanje, a tokom gradnje korišćeni su reciklažni materijali.

### Nova poslovna strategija

Pred nama je nova faza napretka. Strategija pod nazivom EBS 2.0 powered by L.I.F.T. predstavlja priču o novoj eri, novom početku, koji su suštinski zasnovani na svim dosadašnjim postignućima, naučenim lekcijama i stečenom iskustvu.

Naše putovanje ka banci budućnosti započeli smo postavljanjem strateških ciljeva, nakon čega je usledilo definisanje poslovnog modela, odnosno plana kako kreirati, isporučiti i očuvati vrednost za naše klijente. Sada sledi faza izrade operativnog modela koji nam daje odgovor na pitanje kako će izgledati naši budući procesi, kako će izgledati tehnologija i kakve veštine su svima nama potrebne da ostvarimo definisani cilj.

Transformacija ima za cilj da podstakne bolju efikasnost i dalji rast upravo implementacijom inovacija i naprednih rešenja.



### Pristupačnost objekata

U skladu s našim opredeljenjem da podstičemo finansijsku inkluziju u svim aspektima; poslovna zgrada naše banke u Beogradu, kao i 43 poslovne jedinice Banke prilagođene su za samostalan pristup osoba s invaliditetom.

Time je 48,31% svih naših poslovnih objekata (ukupan broj poslovnih jedinica uključuje i ekspres ekspoziture) pristupačno osobama s invaliditetom.

Pristupačnost objekata jasno je navedena na internet stranici Banke. Pored toga, svaka filijala ima mogućnost rada s osobama u invalidskim kolicima za stolovima za klijente i u salama za sastanke.

Prilagođavanjem deset filijala u 2018. godini, sada ukupno 28 filijala ima taktilne površine na podu, koje osobe s oštećenjem vida jasno vode do najbližeg blagajničkog pulta i savetničkog mesta.

U 2018. godini je u još dve filijale postavljena pristupna rampa, sa kojima je ukupan broj filijala sa pristupom za osobe u invalidskim kolicima, 27.

U 2018. godini adaptirane su četiri filijale sa tri ili više blagajničkih pultova (Filijale Bulevar cara Lazara u Novom Sadu, Šid, Kikinda, Sremska Mitrovica). Sada sedam filijala ima jasno označen deo blagajničkog pulta odgovarajuće visine za rad s osobama u invalidskim kolicima, a 17 filijala ima indukcionu petlju koja omogućava direktnu neometanu komunikaciju blagajnika s osobama sa slušnim aparatima novije generacije.

### Ključni rezultati poslovanja u 2018:

- **Kreditni stanovništvu i mikrokljelijentima** uvećani za 34,1% u odnosu na kraj 2017. godine i iznose 68,11 milijardi dinara; depoziti stanovništva i mikrokljelijentata veći za 16,9% i iznose 66,02 milijardi dinara.
- **Kreditni pravnim licima** uvećani za 28,1% u odnosu na kraj 2017. godine i iznose 72,54 milijardi dinara; depoziti pravnih lica uvećani su za 24,7% i iznose 47,08 milijardi dinara.
- **Dobit od kamata** viša za 7,6% u odnosu na isti period 2017. godine i iznosi 6,69 milijardi dinara, dok je **dobit od naknada i provizija** viša za 6,8% i iznosi 1,59 milijardi dinara.
- **Neto dobit** na kraju 2018. godine iznosi 2,92 milijarde dinara, što je za 10,9% bolji rezultat u odnosu na isti period 2017. godine.
- **Bilansna suma** je uvećana za 25,3%, sa 161,92 milijardi dinara na kraju 2017. godine na 202,93 milijardi dinara na kraju 2018. godine.
- **NPL** racio na kraju 2018. godine iznosi 1,6 %.



„I tokom 2018. godine ostvarili smo izvrsne rezultate u radu sa klijentima. Poverenje koje su nam klijenti ukazali rezultiralo je porastom ukupnih depozita stanovništva i korporativnih klijenata za 20 odsto, dok su ukupni krediti porasli za više od 30 odsto. U domenu rada sa stanovništvom podržali smo 2.500 klijenata da za svoje porodice i sebe obezbede dom, dok su privrednici uz našu finansijsku podršku i savete iskoristili povoljan privredni ambijent i svoje planove i investicije sproveli u delo.”

„Pored rekordnih rezultata koje ostvarujemo više godina zaredom, smatramo da je za dugoročnu održivost poslovanja potreban novi koncept, prilagođen digitalnoj budućnosti koja je pred nama. Zbog toga smo nastavili s velikim ulaganjima u sveobuhvatnu transformaciju banke, započetu prošle godine. Želimo da na najbolji način odgovorimo i na zahteve generacija koje dolaze. Želimo da svojim trenutnim i budućim klijentima budemo partneri i banka prvog izbora, da kreiramo proizvode i usluge koji predviđaju sve njihove potrebe, i pružimo im najbolje korisničko iskustvo”, izjavio je Slavko Carić, predsednik Izvršnog odbora Erste Bank a. d. Novi Sad prilikom predavljanja godišnjih rezultata.

Detaljan finansijski izveštaj možete pogledati na sajtu Banke: [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs)

#### Ostale kompanije članice Erste Grupe u Srbiji

 **S-LEASING**

Erste Bank a. d. Novi Sad većinski je vlasnik kompanije S-leasing d. o. o. posredstvom 75% njihovog osnovnog kapitala, dok se 25% nalazi u vlasništvu Steiermaerkische Bank und Sparkassen AG, Grac, Austrija.

 **ERSTE**  
Group Immorent

## — 1.3 Strateški pristup društveno odgovornom poslovanju

Za Erste Banku društveno odgovorno poslovanje predstavlja strateški okvir za upravljanje kompanijom, zasnovan na ulaganju u dugoročne i stabilne odnose sa svim ključnim zainteresovanim stranama, i na opredeljenju da aktivno doprinosimo razvoju i dobrobiti društva čiji je neodvojivi deo.

Od 2009. godine, Erste Banka je usvajanjem prve Strategije društveno odgovornog poslovanja sistemski inkorporirala društvenu odgovornost u svoje poslovanje, što je čini jednom od prvih kompanija u Srbiji, koje na strateški način pristupaju ovoj temi. Upravo ovakav pristup omogućio je Banci da iz godine u godinu unapređuje svoje DOP prakse, prateći realne tendencije iz svog okruženja i potrebe stejkholdera, i na taj način unapredi i razvije svoj sistem praćenja i merenja. Sa izuzetnim zadovoljstvom i posvećenošću Banka već 11 godina redovno izveštava o svom nefinansijskom učinku i uticajima na održivost.

Strategija je tokom prethodnih 10 godina redovno revidirana u skladu sa poslovnim ciljevima Banke, očekivanjima zainteresovanih strana i promenama u eksteranom okruženju. Trenutno je važeća Strategija usvojena 2015. godine, na period od pet godina. Osnovni principi Strategije društveno odgovornog poslovanja jesu povezanost DOP inicijativa sa poslovanjem, kao i uravnoteženost, holistički i integrativni pristup.

### Postigli smo u 2018:

- ✓ Postojeću Strategiju društveno odgovornog poslovanja ukrstili smo sa Ciljevima održivog razvoja UN kako bismo bolje planirali aktivnosti i pratili rezultate i doprinos Banke ovoj temi
- ✓ Objavljen DOP izveštaj usklađen sa unapređenom verzijom GRI metodologije, GRI Standardima i Ciljevima održivog razvoja UN
- ✓ Nastavljena implementacija Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politike odgovornog finansiranja

## 10 godina izveštavanja o održivosti

Izveštavanje o društveno odgovornom poslovanju za nas je mnogo više od sistematičnog i jasnog predstavljanja podataka i opisa aktivnosti koje su obeležile jednu godinu – ono je već čitavu deceniju sastavni deo šireg procesa kom smo dugoročno posvećeni, stalnog unapređenja Strategije društveno odgovornog poslovanja i društveno odgovornih praksi.

Težeći konstantno da povećamo transparentnost, proces izveštavanja se iz godine u godinu unapređuje u skladu sa potrebama ciljnih i interesnih grupa i pojedinaca, tj. svih naših stejkholdera, i zahtevima tržišta i društvenog okruženja. Cilj nam je da našim mnogobrojnim stejkholderima pružimo kompletan uvid u to kako smo integrisali društvenu odgovornost u našoj banci, kao i da najavimo predstojeće planove i programe. Od 2008. godine kada je objavljen prvi izveštaj Banke o društvenoj odgovornosti, svaki naredni ciklus izveštavanja doneo je nove pomake koji izveštavanje čine potpunijim i kvalitetnijim.

- Prvi izveštaj za 2008. godinu objavljen u skladu sa 10 principa Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija
- Od 2011. godine izveštavanje je upotpunjeno uvođenjem svetske metodologije za izveštavanje o održivosti – Global Reporting Initiative (GRI)
- Od 2013. izveštaj je usklađen i sa – GRI Financial Service Sector Disclosure
- Od 2014. uvedena je nova verzija smernica, GRI G4
- Od 2015. uvedeno je izveštavanje i u skladu sa Principima osnaživanja žena UN
- Od izveštaja za 2017. uvedeno je izveštavanje u skladu sa Ciljevima održivog razvoja
- Od izveštaja za 2018. uvedena je nova verzija GRI metodologije, GRI Standardi

Prema usvojenoj Strategiji, okvir društveno odgovornog poslovanja Erste Banke sastoji se od oblasti, prioriternih tema i odgovarajućih aktivnosti. Oblasti su trajni element okvira, odnosno Strategije Banke i, osim iz definicije društveno odgovornog poslovanja Banke, proizlaze iz prethodno sprovedene situacione analize, posebno analize tendencija u društveno odgovornom poslovanju, evaluacije rezultata sprovođenja dosadašnje Strategije Banke, i izraženih stavova i očekivanja zainteresovanih strana. Teme i odgovarajuće aktivnosti u okviru svake od oblasti mogu se menjati na srednji rok, u zavisnosti od aktuelnog internog i eksternog konteksta. U skladu sa tim, ažuriraju se i akcioni planovi za svaku oblast.

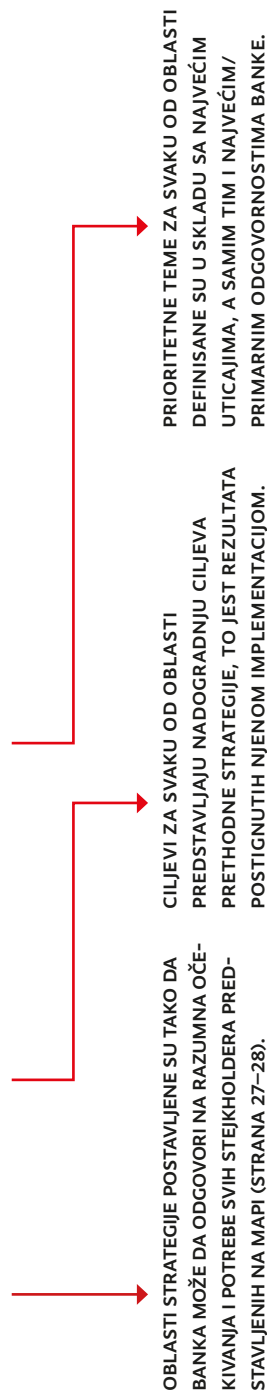




OBLAST	CILJ	PRIORITETNE TEME	GRI STANDARDI – TEME	NIVO ZNAČAJA TEME PREMA MATRICI ERSTE GRUPE
KORPORATIVNO UPRAVLJANJE GRI 102 OPŠTI PODACI GRI 200 EKONOMSKE TEME	DALJE UNAPREĐENJE POSTOJEĆIH PRAKSI DOBROG KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA	TRANSPARENTNE PRAKSE UPRAVLJANJA	<b>GRI 102 OPŠTI PODACI</b> 102-18 – 102-26 102-35, 102-36 UPRAVLJANJE 102-16 VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA 102-17 MEHANIZMI ZA PRIJAVLJIVANJE NEETIČKIH I NEZAKONITIH PRAKSI	VRLO ZNAČAJNA
			<b>GRI 102 OPŠTI PODACI</b> 102-25 SUKOB INTERESA <b>GRI 205 ANTIKORUPCIJA</b> GRI 205-1 POSLOVNE JEDINICE PODVRGNUME ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE GRI 205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJI	VRLO ZNAČAJNA
ODGOVORNOST PREMA KLJENTIMA	JOŠ ČVRŠĆE INTEGRISANJE DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI U OSNOVNO POSLOVANJE	RAZVOJ DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA PREKO UDRUŽENIH INICIJATIVA	<b>GRI 102 OPŠTI PODACI</b> 102-12 EKSTERNE INICIJATIVE 102-13 ČLANSTVA U UDRUŽENJIMA	
		ODGOVORNO FINANSIRANJE	<b>GRI 102 OPŠTI PODACI</b> <b>PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA</b> FS 1-5, FS 9 SOCIO-EKOLOŠKE POLITIKE I REVIZIJA FS 7 NOVAČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST FS 8 NOVAČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST <b>GRI 412 PROCENA PREMA KRITERIJUMIMA POVEZANIM S LJUDSKIM PRAVIMA</b> GRI 412-3 UGOVORI O ZNAČAJNIM ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGNUMI ANALITIČKOM PREGLEDU S OBIROM NA LJUDSKA PRAVA	ZNAČAJNA
ODGOVORNOST PREMA KLJENTIMA	ODGOVORNA KOMUNIKACIJA SA KLJENTIMA	FINANSIJSKA INKLUZIJA	<b>GRI 102 OPŠTI PODACI</b> <b>MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA</b> FS 16 INICIJATIVE ZA POBOLJŠANJE FINANSIJSKE PISMENOSTI	VRLO ZNAČAJNA
			<b>GRI 417 MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA</b> GRI 417-1 PODACI O PROIZVODU I USLUZI DEFINISANI KOMANIJSKIM PRAVILIMA I PROCEDURAMA GRI 417-2 UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA I DOBROVOLJNIH KODEKSA U VEZI SA INFORMACIJAMA I PROIZVODU I USLUZI <b>GRI 418 PRIVATNOST KLJENATA</b> GRI 418-1 UKUPAN BROJ ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KLJENATA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	VRLO ZNAČAJNA

OBLAST	CILJ	PRIORITETNE TEME	GRI STANDARDI – TEME	NIVO ZNAČAJA TEME PREMA MATRICI ERSTE GRUPE
ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	DALJI RAZVOJ MOTIVIŠUĆEG RADNOG OKRUŽENJA, BAZIRANOG NA PRAVIMA I POTREBAMA ZAPOSLENIH	RAZVOJ I USAVRŠAVANJE ZAPOSLENIH	<b>GRI 401 ZAPOSŁJAVANJE</b> GRI 401-1 FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH GRI 401-3 PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO <b>GRI 404 OBuke I USAVRŠAVANJE</b> GRI 404-1 UKUPAN BROJ SATI OBuke GRI 404-2 PROGRAMI ZA STICANJE VEŠTINA I UČENJE TOKOM CELOG ŽIVOTNOG VEKA GRI 404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA <b>GRI 405 RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI</b> GRI 405-1 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH PO KATEGORIJAMA, PREMA POLU, STAROSNOJ DOBI, PRIPADNOSTI MANJINSKIM GRUPAMA I DRUGIM POKAZATELJIMA RAZNOLIKOSTI	VRLO ZNAČAJNA
			<b>GRI 412 PROCENA PREMA KRITERIJUMIMA U VEZI S LJUDSKIM PRAVIMA</b> GRI 412-2 UKUPAN BROJ SATI OBuke ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU LJUDSKIH PRAVA GRI 403 BEZBEDNOST I ZDRAVLJE NA RADU GRI 403-2 STOPA POVREDA	ZNAČAJNA
ODGOVORNOST U LANCU NABAVKE	MINIMIZOVANJE NEGATIVNIH I MAKSIMIZOVANJE POZITIVNIH UTICAJA KOJE BANKA OSTVARUJE NA DRUŠTVO I ŽIVOTNU SREDINU PREKO LANCA NABAVKE	SOCIJALNA PODRŠKA ZAPOSLENIMA	<b>GRI 102 OPŠTI PODACI</b> 102-41 KOLEKTIVNI UGOVOR GRI 403-4 ZDRAVSTVENA I SIGURNOSNA PITANJA OBUHVATENA FORMALNIM SPORAZUMIMA SA SINDIKATIMA <b>GRI 204 PRAKSE U DOBAVLJAČKOM LANCU</b> GRI 201-1 UDEO BUDŽETA ZA LOKALNE DOBAVLJAČE <b>GRI 414 PROCENA DOBAVLJAČA PREMA KRITERIJUMIMA U VEZI S UTICAJEM NA DRUŠTVO</b> GRI 414-1 PROCENAT DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA U VEZI S UTICAJEM NA DRUŠTVO <b>GRI 308 PROCENA DOBAVLJAČA PREMA KRITERIJUMIMA U VEZI S UTICAJEM NA ŽIVOTNU SREDINU</b> GRI 308-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA U VEZI S UTICAJEM NA ŽIVOTNU SREDINU	ZNAČAJNA
			PRIMENA KRITERIJUMA SOCIJALNOG OKRUŽENJA U PROCENI DOBAVLJAČA PRIMENA KRITERIJUMA ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE U PROCENI DOBAVLJAČA	ZNAČAJNA
ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	DALJI RAZVOJ LOKALNIH ZAJEDNICA U SVIM RELEVANTNIM ASPEKTIMA	ULAGANJE U RAZVOJ POTENCIJALA ČLANOVA ZAJEDNICA U KOJIMA BANKA POSLUJE PROMOCIJA KORPORATIVNE I INDIVIDUALNE FILANTROPIJE	<b>GRI 413 LOKALNA ZAJEDNICA</b> GRI 413-1 PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA <b>GRI 201 EKONOMSKI UTICAJI</b> GRI 201-1 GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	ZNAČAJNA

ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	DOPRINOS OČUVANJU ŽIVOTNE SREDINE MINIMIZOVANJEM NEGATIVNIH I MAKSIMIZOVANJEM POZITIVNIH UTICAJA KOJE BANKA OSTVARUJE	ODGOVORNO UPRVLJANJE RESURSIMA	<b>GRI 302 ENERGIJA</b> GRI 302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE GRI 302-3 ENERGETSKI INTENZITET GRI 302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE <b>GRI 303 VODA</b> GRI 303-1 UKUPNA POTROŠNJA VODE <b>GRI 305 EMISIJE</b> GRI 305-1 DIREKTNE EMISIJE GRI 305-2 INDIRAKTNE EMISIJE GRI 305-4 INTENZITET EMISIJA <b>GRI 306 OTPAD</b> GRI 306-2 UKUPNA TEŽINA OTPADA	ZNAČAJNA
		ODGOVORNO FINANSIRANJE	<b>GRI PODACI ZA FINANSIJSKI SEKTOR PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA</b> FS 1-5; FS 9 SOCIO-EKOLOŠKE POLITIKE I REVIZIJA FS 8 NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST	ZNAČAJNA
	PODIZANJE SVESTI ZAPOSLENIH O ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE	<b>GRI 103 PRISTUP UPRAVLJANJU</b>		



Prema matrici materijalnosti Erste Grupe za 2017. godinu prioritetne teme grupisane su prema značaju u tri kategorije: vrlo značajne (antikorupcija i sprečavanje sukoba interesa, zadovoljstvo klijenata, različitost i jednake mogućnosti, finansijsko opismenjavanje), značajne (bezbednost i zdravlje na radu, posvećenost zajednici, odgovornost u dobavljačkom lancu i uticaj operacija na životnu sredinu, socijalno bankarstvo, odgovorno investiranje i finansiranje), manje značajne (nema identifikovanih tema). Za više detalja pogledajte Godišnji izveštaj Erste Grupe na:

<https://www.erstegroup.com/en/investors/reports/financial-reports>

Da bi utvrdila uspešnost primene Strategije i stepen realizacije postavljenih ciljeva, Erste Banka prati indikatore uspešnosti koji su definisani uz Akcione godišnje planove za svaku od oblasti. Proces praćenja i merenja takođe u velikoj meri doprinosi transparentnijem i kvalitetnijem izveštavanju o društveno odgovornom poslovanju (O Izveštaju, strana 123).

Strategiju DOP-a za period 2015–2019. usvojio je, kao i prethodne strategije, Izvršni odbor Banke.



## Naši ključni stejkholderi

Zainteresovane strane Erste Banke identifikovane su u skladu sa principima međunarodno priznatog standarda AA1000SE (AccountAbility: 2011), koji podrazumevaju procenu stepena zavisnosti od aktivnosti kompanije, vrste odgovornosti, nivoa intenziteta interakcije, uticaja i različitih perspektiva koje dijalog donosi.

Komunikacija sa zainteresovanim stranama kontinuirana je i dvosmerna i odvija se preko odgovarajućih kanala za svaku grupu stejkholdera, kao što je navedeno u tabeli.

ZAINTERESOVANA STRANA	PODGRUPA	KANAL KOMUNIKACIJE
ZAPOSLENI	IZVRŠNI ODBOR BANKE	ZVANIČNE ODLUKE IO, INFORMATOR, DAN OTVORENIH VRATA I SASTANCI
	MENADŽMENT (L2 I L3)	SASTANCI I KONSULTACIJE
	ZAPOSLENI U PRODAJNOJ MREŽI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, OBUKE
	SINDIKAT	REDOVNI SASTANCI
	VOLONTERI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, DRUŠTVENE MREŽE
	OSTALI ZAPOSLENI	INTRANET, INTERNI ČASOPIS, DOP IZVEŠTAJ, OBUKE
AKCIONARI	/	FINANSIJSKI IZVEŠTAJI, DOP IZVEŠTAJI, VEB-SAJT BANKE
ERSTE GRUPA	ERSTE HOLDING	DOP IZVEŠTAJI, SASTANCI PO POTREBI, MEJL KOMUNIKACIJA
	ERSTE FONDACIJA	DOP IZVEŠTAJI, SASTANCI PO POTREBI, MEJL KOMUNIKACIJA
	ČLANICE ERSTE GRUPE	DOP IZVEŠTAJI, MEJL KOMUNIKACIJA
POSLOVNA ZAJEDNICA	PRODAJNA MREŽA ERSTE BANKE U SRBIJI I ČERKE FIRME ERSTE GRUPE OSNOVANE U SRBIJI	KONFERENCIJE, DOGAĐAJI, SASTANCI, DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	POSLOVNA UDRUŽENJA KOJA PROMOVIŠU DOP	KONFERENCIJE, DOGAĐAJI, SASTANCI, DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	OSTALA POSLOVNA UDRUŽENJA	DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE
	OSTALI	DOP IZVEŠTAJ, VEB-SAJT BANKE

<b>KLIJENTI</b>	FIZIČKA LICA	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, DRUŠTVENE MREŽE
	PRAVNA LICA – MALA PREDUZEĆA I PREDUZETNICI	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, DRUŠTVENE MREŽE
	PRAVNA LICA – MALA I SREDNJA PREDUZEĆA, VELIKI KLIJENTI I JAVNI SEKTOR	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, UGOVORI
<b>ŽIVOTNA SREDINA</b>	/	N/A
<b>ZAJEDNICA</b>	LOKALNI NIVO (U MESTIMA U KOJIMA BANKA POSLUJE)	FILIJALE, VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ
	NACIONALNI NIVO	MEDIJI, VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ
<b>NEPROFITNE ORGANIZACIJE</b>	UDRUŽENJA POTROŠAČA	VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
	PARTNERI	VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, MEJL KOMUNIKACIJA
	OSTALI	VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE, DOP IZVEŠTAJ
<b>MEDIJI</b>	SPECIJALIZOVANI (EKONOMIJA, FINANSIJE I BANKARSTVO)	INTERVJUI, ČLANCI
	NACIONALNI	INTERVJUI, ČLANCI, UPITI, VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
	LOKALNI	INTERVJUI, ČLANCI, UPITI, VEB-SAJT BANKE, DRUŠTVENE MREŽE
<b>DRŽAVNE INSTITUCIJE</b>	REGULATORNA TELA	VEB-SAJT BANKE, STRUČNI SKUPOVI
	INSTITUCIJE DRŽAVNE UPRAVE	VEB-SAJT BANKE, STRUČNI SKUPOVI
	PARTNERI NA PROJEKTIMA	VEB-SAJT BANKE, DOP IZVEŠTAJ, SASTANCI, MEJL KOMUNIKACIJE
	LOKALNE SAMOUPRAVE (U MESTIMA U KOJIMA BANKA POSLUJE)	VEB-SAJT BANKE, STRUČNI SKUPOVI

Uključivanje stejkholdera i osluškivanje njihovih stavova i očekivanja od ključne je važnosti za strateški pristup društveno odgovornom poslovanju, ali i za dugoročnu održivost i uspeh svake kompanije. Prilikom izrade nove Strategije društveno odgovornog poslovanja 2015. godine, Erste Banka je sprovedla opsežno istraživanje stavova eksternih i internih zainteresovanih strana, čiji su zaključci uzeti u obzir pri definisanju prioriteta. Kao najrelevantnije teme za stejkholdere izdvojile su se odgovorna komunikacija prema klijentima, promocija DOP-a u poslovnom sektoru, razvoj i usavršavanje zaposlenih, antikorupcija i zaštita konkurencije, i bezbednost i zdravlje na radu.



## Upravljanje održivošću

Uključenost najvišeg menadžmenta od ključne je važnosti za uspešno integrisanje društvene odgovornosti u sve aspekte poslovanja. Izvršni odbor Banke predlaže nove strateške pravce, uključuje se u reviziju strategija, ali i u sam proces izrade davanjem sugestija i predloga. Izvršni direktori su direktno uključeni u ovaj proces, uz bar jednu osobu koja je iz određenog organizacionog dela odgovorna za dalje aktivnosti i realizaciju. Samostalni stručni saradnik za društveno odgovorno poslovanje odgovoran je direktoru Direkcije komunikacija i izvršnom direktoru Sektora marketinga i komunikacija, a oni predsedniku Izvršnog odbora Banke.

Sa ciljem sveobuhvatnog upravljanja svim uticajima našeg poslovanja, pri proceni klijenata i izboru projekata koje će Banka finansirati, izuzetna pažnja posvećuje se principima i ciljevima upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja. Pored principa i ciljeva, **Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja**, usvojena 2012. godine, u čiju je implementaciju uključeno nekoliko sektora, predviđa i radnje koje treba preduzeti sa ciljem analize i ublažavanja eventualnih negativnih uticaja. U junu 2013. godine usvojena je i **Politika odgovornog finansiranja**, s namerom da se na osnovu Principa odgovornog finansiranja Erste Grupe, definišu načela za odgovorno finansiranje u vezi sa socijalno, ekološki i etički osetljivim sektorima. Politika reguliše kreditni i reputacioni rizik koji mogu nastati usled neadekvatnog izbora klijenata sa stanovišta delatnosti kojom se bave i potencijalnih efekata predmetnog finansiranja na društvo, bez obzira na tip klijenta.

Pored težnje za stalnim smanjenjem negativnih uticaja, Banka podržava projekte koji imaju pozitivni društveni i ekološki uticaj na zajednicu i nudi proizvode koji doprinose socijalnoj inkluziji. Erste Banka je tako još jednom potvrdila svoje opredeljenje da doprinosi održivosti u širem društvenom kontekstu, i anticipira i sprečava potencijalne negativne uticaje svog poslovanja na društveno i prirodno okruženje. Adekvatno prepoznavanje direktnih i indirektnih uticaja jeste ključni prvi korak za upravljanje održivošću u skladu sa principom predostrožnosti\*.

Detaljnije o našem pristupu ovoj oblasti čitajte u poglavljima „Odgovorni prema klijentima” i „Odgovorni prema životnoj sredini”, strane 66 i 112.

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

Doprinos Erste Banke društvenom proizvodu:

GENERISANA I DISTRIBUIRANA VREDNOST U 000 RSD	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
UKUPNI PRIHODI	5.321.896	6.075.753	6.353.428	6.388.259	7.171.866	7.599.931	8.104.819	8.720.250
UKUPNI RASHODI	3.440.896	3.796.541	3.982.980	4.154.856	4.300.167	4.525.707	4.964.644	5.261.708
OPERATIVNI RASHODI	1.478.896	1.632.128	1.644.087	1.849.970	1.957.845	2.028.211	2.235.060	2.291.712
RASHODI U VEZI SA ZAPOSLENIMA	1.762.104	1.930.708	2.009.291	1.980.511	2.011.837	2.175.774	2.379.779	2.585.215
RASHODI U VEZI SA OBEZBEĐIVANJEM KAPITALA	/	/	/	/	/	/	/	/
RASHODI U VEZI SA OBAVEZAMA PREMA DRŽAVI	/	/	68.858	43.948	61.743	50.737	54.635	60.069
TROŠKOVI AMORTIZACIJE	172.440	211.830	245.825	268.051	257.266	263.278	290.092	320.581
RASHODI U VEZI SA ZAJEDNICOM	27.456	21.875	14.918	12.376	11.476	7.707	5.078	4.131





## 2. Dobro korporativno upravljanje

Dobro korporativno upravljanje preduslov je i temelj uspešnog upravljanja održivošću, kao i izgradnje i stalnog unapređivanja odnosa poverenja sa svim zainteresovanim stranama. Naš sistem upravljanja i kontrole ima dva cilja. S jedne strane, cilj je da se održi nesmetano poslovanje naše Banke, a s druge, da se zaštite interesi svih naših zainteresovanih strana. Stoga su svi zaposleni, rukovodioci, kao i članovi najviših upravnih tela Erste Banke posvećeni najvišim standardima korporativnog upravljanja. Nprestanto se ocenjuje poštovanje tih standarda i po potrebi vrše njihova prilagođavanja. U potpunosti smo posvećeni poštovanju svih zakonskih odredaba i regulatornog okvira koji se odnose na naše poslovanje.

Strategija društveno odgovornog poslovanja Erste Banke, takođe, prepoznaje korporativno upravljanje kao posebnu oblast od značaja, sa ciljem unapređenja postojećih praksi dobrog korporativnog upravljanja i promovisanja njihove primene u poslovnoj zajednici. U ostvarenju ovih ciljeva, fokusirani smo na sledeće prioritete oblasti:

- Transparentne prakse upravljanja
- Antikorupcija i zaštita konkurencije
- Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa

Uz DOP strategiju, prakse dobrog korporativnog upravljanja definisane su i garantovane nizom drugih strateških dokumenata koje je Banka usvojila:

- Opšti uslovi poslovanja
- Kodeks poslovnog ponašanja
- Statut Erste Bank a. d. Novi Sad
- Procedura za sprečavanje sukoba interesa u Erste Bank a. d. Novi Sad
- Politika o poklonima
- Politika upravljanja sukobima interesa
- Regulatorna Compliance
- Politika za sprečavanje korupcije
- AML program za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma
- Program usklađenosti sa propisima o zaštiti konkurencije
- Politika upravljanja rizikom od finansijskog kriminala
- Whistleblowing pravilnik (Pravilnik o zaštiti uzbunjivača)
- Whistleblowing procedura
- Procedure o utvrđivanju odgovornosti zaposlenih
- Politika nagrađivanja



### Odnos sa regulatornim telima

Uspostavljamo i održavamo proaktivan i transparentan dijalog sa regulatornim telima i nadzornim organima kako na redovnoj tako i na ad hoc bazi. Da bismo to obezbedili:

- definišemo i sprovodimo delotvorne procedure za obezbeđivanje poštovanja regulative, uključujući i jasne procese za izveštavanje regulatornih organa;
- podržavamo regulatorne organe u njihovim naporima da optimizuju i održavaju lokalne i međunarodne regulatorne standarde;
- kontinuirano osvežavamo i unapređujemo znanje i razumevanje regulative u okviru Erste Banke.

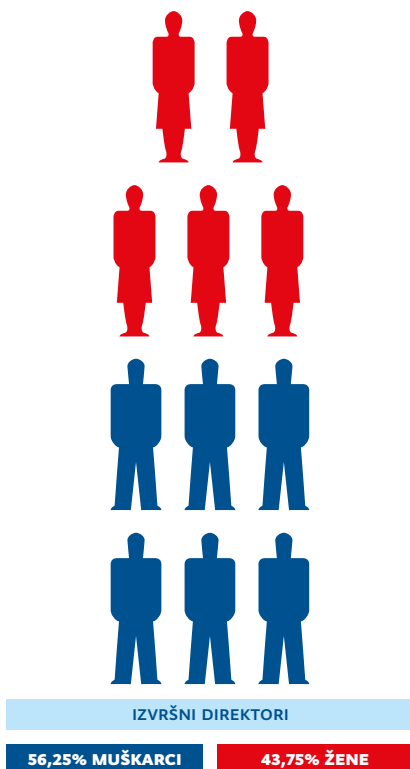
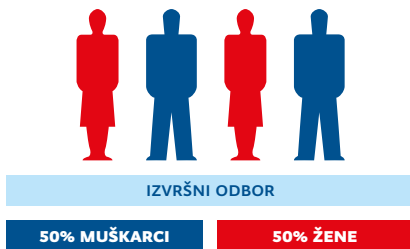
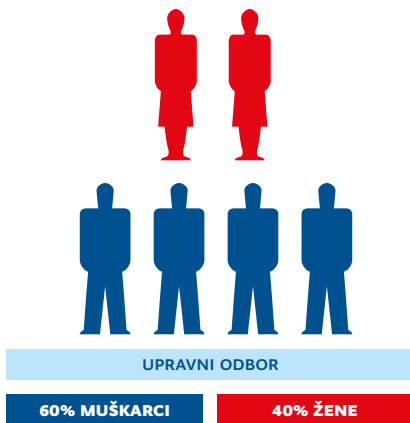
## Kodeks poslovnog ponašanja

Izvršni odbor Banke je u oktobru 2016. usvojio novi kodeks poslovnog ponašanja, čija je suština da podstiče i promoviše određeni skup vrednosti i načina ponašanja zaposlenih u Erste Banci. Kodeksom se dodatno naglašava šta Banka kao poslodavac i pružalac finansijskih usluga i proizvoda ceni i vrednuje, jasno određuju obaveze i daje osnova da zaposleni postupajući zajednički predstave kompaniju kao dobrog korporativnog građanina. On je vodič za sve zaposlene, bez obzira na nivo rukovodstva.

Kodeks se naslanja na viziju, misiju i korporativne vrednosti Banke: podršku, odgovornost, poverenje, inovativnost i stvaranje. Svoje osnove Kodeks poslovnog ponašanja Erste Banke ima u osnovnim principima kojih se pridržava naša Grupa i sve njene članice, a sam dokument je baziran na dokumentu Code of Conduct of Erste Group. Kodeks poslovnog ponašanja usmerava nas da postupajući odgovorno, s poštovanjem i održivo u svim aspektima poslovanja, štitimo i dalje osnažujemo svoju dobru reputaciju i gradimo poverenje među svojim stakeholderima.



## — Transparentne prakse upravljanja



### Upravni odbor Erste Banke čini šest članova:

- Gernot Mitendorfer (Gernot Mittendorfer), predsjednik Upravnog odbora
- Aleksandar Vlahović, nezavisan član Upravnog odbora
- Hans Frocbaher (Hannes Frotzbacher), član Upravnog odbora
- Georg Buher (Georg Bucher), član Upravnog odbora
- Suzan Tanriyar (Suzan Tanriyar), član Upravnog odbora
- Dragana Plavšić, nezavisan član Upravnog odbora

### Izvršni odbor čine četiri člana:

- Slavko Carić, predsjednik Izvršnog odbora Banke
- Jasna Terzić, članica Izvršnog odbora
- Aleksandra Radić, članica Izvršnog odbora
- Tomislav Stena, član Izvršnog odbora

Erste Banka je dobila pojačanje u Izvršnom odboru, pridruživanjem dva nova člana, pa je tako Aleksandra Radić preuzela upravljanje rizicima i finansijama (CRO/CFO), dok je Tomislav Stena preuzeo ulogu člana Izvršnog odbora zaduženog za operacije (COO). Oni su na tim funkcijama nasledili Franka Majkla Bajca (Frank Michael Beitz).

### Starosna struktura unutar Izvršnog odbora Banke:

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

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

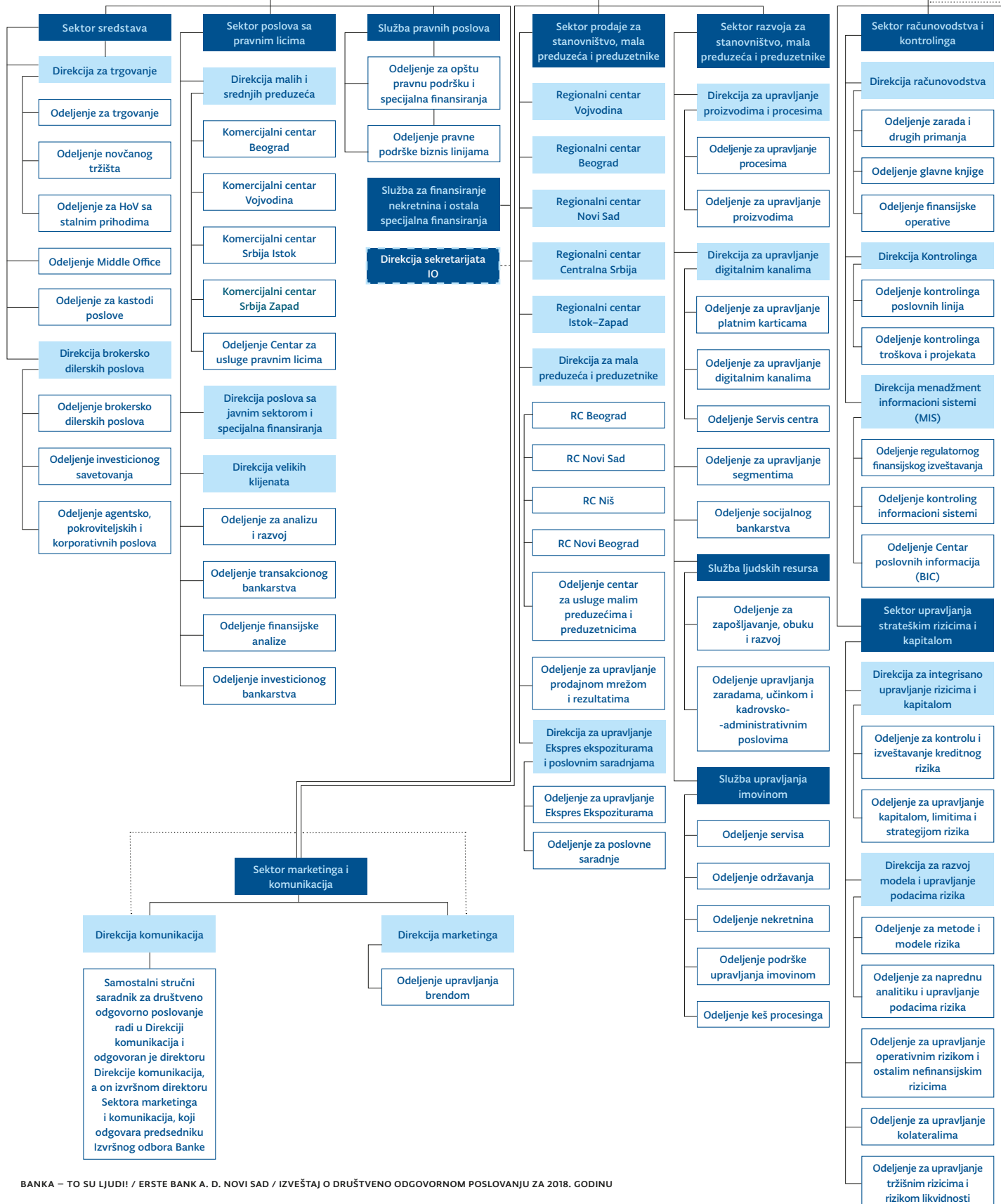
# UPRAVNI ODBOR

## IZVRŠNI ODBOR

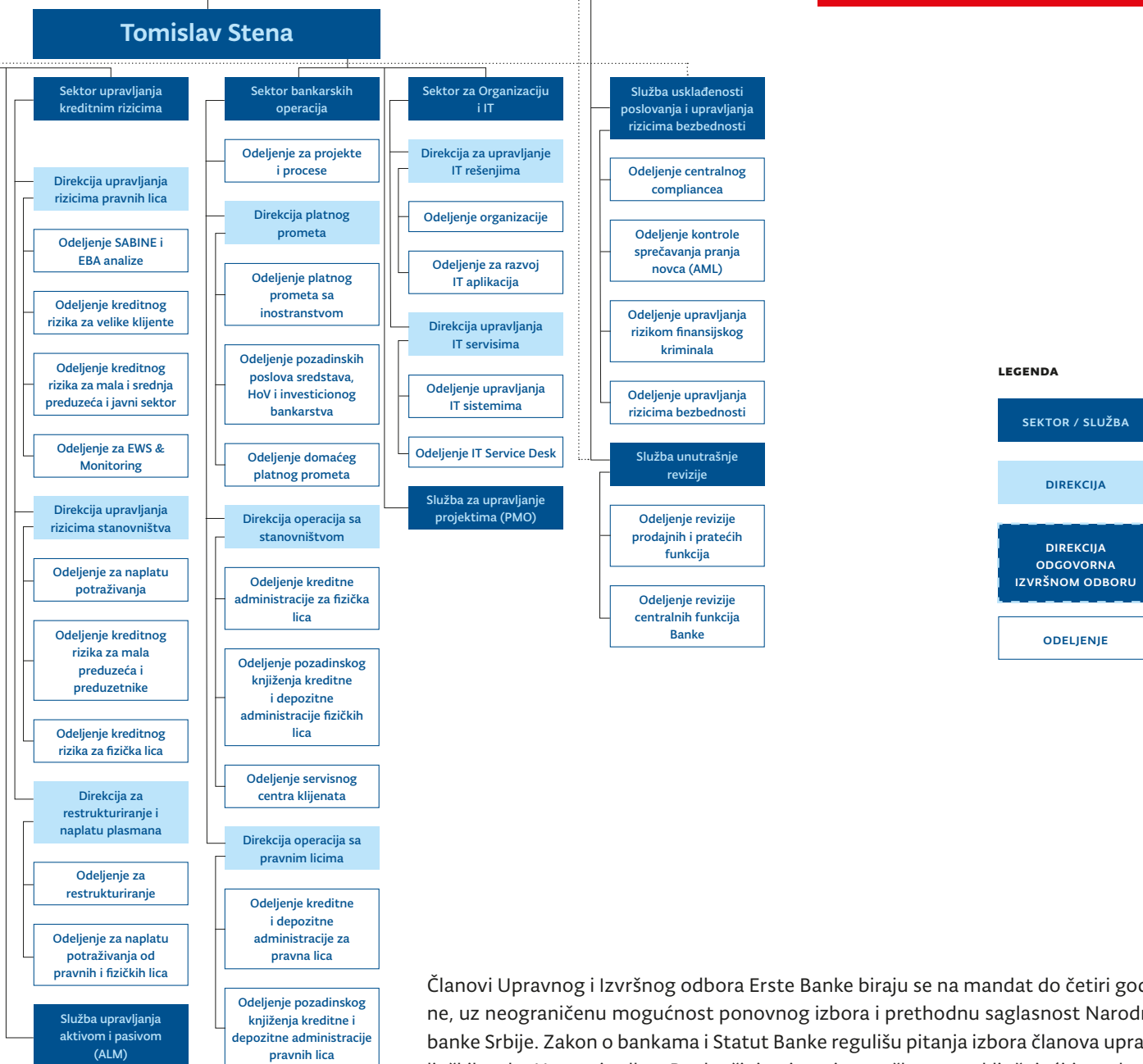
### Slavko Carić

### Jasna Terzić

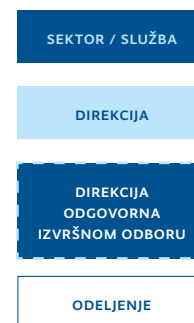
### Aleksandra Radić



**Upravljačka šema  
Erste Bank a.d. Novi Sad  
na dan 31. 12. 2018.**



**LEGENDA**



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

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

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

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

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

---

## Kanali komunikacije između upravljačkih tela i zaposlenih

Prilikom objavljivanja godišnjih rezultata poslovanja ili uz određena obaveštenja čija je tema od strateškog značaja za Banku, generalni direktor Erste Grupe i članovi Upravnog odbora Erste Banke zaposlenima se obraćaju preko video-poruka ili mejlom. Tri puta godišnje se održavaju sastanci svih sindikata Grupe, kojima prisustvuje i generalni direktor Erste Grupe Andreas Trajhl, a zaposleni Erste Banke u Srbiji preko Sindikata mogu uputiti pitanja generalnom direktoru, budući da predsednik Sindikata prisustvuje pomenutim sastancima.

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

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

---

## Upravljanje rizicima i interna revizija

Naše upravljanje rizikom definisano je tako da održivo optimizuje naše poslovanje i dobit. Da bismo to obezbedili, promovišemo dosledan i obazriv pristup upravljanju rizikom u celoj Grupi, i identifikujemo, merimo i kontrolišemo finansijske i nefinansijske rizike koji utiču na naše poslovanje i optimizujemo preuzimanje rizika.

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

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

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

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

Interna revizija je nezavisna funkcija u Banci koja je organizovana sa zadatkom da vrši kontinuirani nadzor nad uspostavljenim internim kontrolnim sistemom doprinoseći na taj način stabilnosti i sigurnosti poslovanja Banke. U svom radu revizori se rukovode međunarodnim standardima interne revizije i objavljenim standardima najbolje profesionalne prakse. Usklađenost rada interne revizije sa međunarodnim



standardima, kao i procena njene delotvornosti i efikasnosti je predmet revizije od strane Erste Grupe, kao i sertifikovanih procenitelja kvaliteta rada interne revizije.

Interna revizija sprovodi svoje zadatke u skladu sa Poveljom i Metodologijom rada unutrašnje revizije u cilju izveštavanja rukovodstva o svim zapažanjima koja imaju uticaj na poslovanje Banke. Tokom sprovođenja revizija Interna revizija procenjuje da li su svi značajni rizici identifikovani, kao i da li su uspostavljeni adekvatni sistemi kontrola. Svoja zapažanja Interna revizija formuliše preporukama čije ispunjenje doprinosi poboljšanju efikasnosti upravljanja poslovanjem i rizicima, kao i poboljšanju sistema internih kontrola u procesima Banke.

## Prakse kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima (Compliance)

Cilj našeg programa kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima jeste da obezbedi da su svi zaposleni usklađeni sa važećom regulativom, ali i najboljom profesionalnom praksom i najvišim etičkim standardima, koji mogu da prevazilaze ono što je predviđeno regulatornim zahtevima. On obuhvata sprečavanje sukoba interesa, kao i sprečavanje i borbu protiv pranja novca i finansiranja terorizma, kršenja finansijskih sankcija, prevara i korupcije, manipulacije na tržištu kapitala, kao i svih ostalih protivpravnih i neetičkih postupanja, a sve to s ciljem očuvanja i jačanja poverenja klijenata u našu banku.

Da bismo to obezbedili:

- definišemo standarde i redovne kontrole u svim relevantnim procesima poslovanja da bismo identifikovali i sprečili potencijalno nezakonite ili neetičke prakse i u tu svrhu koristimo odgovarajuće tehničke i upravljačke sisteme;
- identifikujemo, prijavljujemo i ne izvršavamo sumnjive transakcije koje se odnose na finansiranje terorizma, zloupotrebu osetljivih informacija, manipulisanje tržištem i insajdersko trgovanje;
- poznajemo svoje klijente, poslujemo samo s klijentima koji su se propisno identifikovali i samo u slučajevima kada razumemo poslovanje klijenta;
- identifikujemo, rešavamo i/ili obelodanjemo sve potencijalne sukobe interesa;
- vodimo striktno politike borbe protiv korupcije i podmićivanja, sprečavamo davanje i primanje mita i/ili plaćanja u cilju ubrzanja poslovnih postupaka;
- definišemo aranžmane koje čine pravila, alati i kanali za njihovo sprovođenje i sankcionisanje, a sve u cilju obezbeđenja adekvatne sigurnosti i bezbednosti naših zaposlenih, imovine i reputacije;
- svojim klijentima, poslovnim partnerima i posetiocima obezbeđujemo prijatan i siguran ambijent;
- obezbeđujemo redovnu obuku iz oblasti kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima za svoje zaposlene;

---

### Novi međunarodni standard finansijskog izveštavanja IFRS 9

U skladu sa zakonskom regulativom, naša banka od početka 2018. godine posluje u skladu sa novim standardom. Reč je o novom međunarodnom standardu finansijskog izveštavanja IFRS 9, koji nastojimo da implementiramo na način da se olakša poslovanje Banke i da efekat tranzicije bude što manje vidljiv za naše klijente.

---



---

## Spring projekat Erste Grupe

Erste Grupa je u 2018. nastavila realizaciju i uspešno završila prvu fazu projekta SPRING. Da podsetimo, još 2012. godine započeo je ovaj projekat sa ciljem da ponudi rešenje kojim bi Banka ispunila regulatorne zahteve koji se odnose na izveštavanje Austrijske narodne banke i Evropske centralne banke, i kojim bi unapredila upravljačku funkciju Banke.

Regulatorni zahtevi bili su važan pokretač ovog projekta, ali SPRING je fokusiran na izvanredan nivo podataka, konzistentnost, efektivno izveštavanje i usklađivanje podataka.

Pored ispunjavanja regulatornih zahteva, SPRING omogućava mnoge druge prednosti za Erste Grupu kako bi ona bila pripremljena za budućnost:

- moći ćemo da koristimo istu bazu podataka sa pouzdanim i konzistentnim podacima i većim kvalitetom podataka. Ovo će nam omogućiti da obezbedimo brže izveštavanje i bolje upravljanje Bankom;
  - bolje ćemo poznavati naše klijente i razumeti njihove potrebe, što će nam pomoći da pružimo bolje i targetirane usluge našim klijentima;
  - i konačno, SPRING će nam omogućiti da stvorimo nove i uzbudljive poslove za Erste zaposlene.
- 

- podstičemo sve zaposlene da obelodane sva pitanja koja izazivaju zabrinutost, pružamo program zaštite uzbunjivača (koji obezbeđuje anonimnost) i kontrolišemo sprovođenje adekvatnih mera ukoliko je došlo do prekršaja, pri čemu poštujemo i štitimo prava pojedinaca;
- potpisali smo Deklaraciju o borbi protiv korupcije Globalnog dogovora UN u Srbiji i posvećeni smo njenoj implementaciji u svakodnevnom poslovanju.

## Prevenција prevara i zloupotreba

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

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

## Zaštita od korupcije

U skladu s krovnim dokumentom Regulatorna kontrola usklađenosti poslovanja Banke s propisima, Erste Banka primenjuje takozvanu politiku nulte tolerancije za sva činenja koja su protivzakonita, uključujući i korupciju. Banka svoje aktivnosti bazira na prevenciji ponašanja koja mogu voditi korupciji, a to su: rizici sukoba interesa, reputacioni rizik i zaštita konkurencije. Banka ima usvojene dokumente „Politika za sprečavanje korupcije“ i „Procedura za realizaciju donacija i sponzorstva“ koje obuhvataju ovu materiju, i po njima je strogo zabranjen bilo koji vid koruptivnog ponašanja.

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

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

Pod eksternim sukobom interesa koji može ukazivati na korupciju Banka podrazumeva sukob između interesa klijenta, dobavljača ili poslovnog partnera da uštedi, obezbedi povoljnije uslove, na lakši i brži način dodje do novca, sa jedne strane, kao i interesa za fer poslovanje, poštovanja propisa, poštovanja bankarske institucije, sa druge strane itd. Mehanizmi kojima se umanjuje ovakva vrsta sukoba interesa pre svega su analiza reputacionog rizika u vezi sa klijentom i ponovno podizanje nivoa svesti zaposlenih o izbegavanju ovakvih vrsta sukoba interesa, obuke o posledicama i važnosti prijave sumnje na počinioce, primena Politike poklona, kontrole iz domena upravljanja rizicima finansijskog kriminala, obavezna primena nezavisnog tenderskog modela ocene dobavljača, itd.

U 2018. godini je rađena zvanična analiza rizika od prevara, a između ostalih je analiziran rizik od korupcije. Navedena procena rizika je potvrdila pretežno nizak (samo u jednoj kategoriji blago povišen) nivo rizika korupcije za Banku, imajući u vidu spoljne faktore kao visoko rizične (povišen nivo korupcije u zemlji prema oceni Transparency International – corruption perception index) i unutrašnje faktore koji mitiguju rizike, odnosno postojeće mere mitigacije koje značajno umanjuju spoljne rizike. Identifikovani su sledeći rizici: mito, zloupotreba ovlašćenja, falsifikovanje dokumenata, nevršenje dužnosti, narušavanje integriteta i reputacije. Povišen nivo rizika s obzirom na delatnost nosi rizik zloupotrebe ovlašćenja, ali je svakako i ovaj rizik procenjen na donjoj granici srednjeg nivoa rizika.

Takođe, zvanična procena rizika koji su u vezi sa korupcijom i faktora rizika u procenama rizika finansijskog kriminala pokazuje da ne postoje značajni rizici. Politika za





sprečavanje korupcije (usvojena 2016. godine) sa nivoa smernica postala je dokument nivoa „A1“, odnosno najviši akt usvojen od Izvršnog i Nadzornog odbora, što govori o značaju koji Banka pridaje temi antikorupcije.

Kao što je već navedeno, podizanje svesti zaposlenih i namenske obuke izuzetno su važan deo sistema upravljanja rizicima povezanim sa korupcijom. Za najviše nivoe menadžmenta po potrebi se sprovodi tzv. Tone at the top obuka koje se odnosi na opšte teme povezane sa korupcijom i reputacionim rizikom. Takođe, obuke za menadžment uključuju i e-learning module, kao i posebne prezentacije za specifične pozicije. U toku 2018. godine, 4 člana Izvršnog odbora i 12 izvršnih direktora je prošlo posebnu ciljanu obuku o antikorupciji, što je 64% najvišeg menadžmenta.

Antikorupcijske politike i procedure Banke dostupne su zaposlenima preko internog portala, te je obaveza svih zaposlenih da se redovno informišu o novousvojenim dokumentima. Uz to, članovi Izvršnog odbora zaduženi su za usvajanje ovih dokumenata, te prilikom usvajanja daju svoje predloge i komentare i detaljno se upoznaju sa materijom. Upravni odbor takođe usvaja ove politike brojem glasova, jer spadaju u tzv. risk politike, tako da i oni bivaju upoznati sa njima pre nego što stupe na snagu. Izvršni direktori su na distribucionoj listi za usvojene politike i u obavezi su da se upoznaju sa njima odmah po usvajanju, te prenesu obavezu na direktno podređene.

Tema antikorupcije je sastavni deo obuke za sve novozaposlene, koja se sprovodi jednom mesečno i obuhvata obuku o nefinansijskim rizicima, rizicima finansijskog kriminala, opštim odredbama o sukobu interesa, korupciji i reputacionom riziku. Cilj obuke je upoznavanje zaposlenih sa nultom tolerancijom, rizicima, načinima prepoznavanja, načinima prijave i eskalacije slučajeva povezanih s rizikom, relevantnim aktima koje je potrebno poznavati i osobama za kontakt za bilo koje pitanje iz ove oblasti. Obuka se sprovodi u direktnoj komunikaciji korišćenjem prezentacija. Izvršena je integracija obuke o antikorupciji i u sistem e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke za sve zaposlene periodično, odnosno najmanje na svake dve godine, kao i sistem 'face to face' obuka koje Upravljanje rizicima finansijskog kriminala svake godine drži funkcijama Banke. Obuke o antikorupciji kroz sistem e-learninga i e-testiranja kao deo anti-fraud obuke se vrše kroz prezentovanje informacija, te se zatim korišćenjem posebne aplikacije (TEA) vrši testiranje zaposlenih o navedenim temama, sa ciljem jačanja svesti o rizicima, postojanju regulative i akata u kojima se ona nalazi, te merama mitigacije rizika i zaduženim osobama za upravljanje rizicima.

Jednom godišnje održava se obuka o upravljanju sukobom interesa, sa posebnim akcentom na postupanje zaposlenih sa informacijama relevantnim za Compliance. U toku 2018. godine održani su interni i eksterni treninzi koji su obuhvatili teme poput – mita, korupcije, prevara, bezbednosti i zdravlja na radu, kao i posebno ciljana obuka o antikorupciji. U toku 2018. obuke je prošlo 685 zaposlenih iz kategorije nerukovodilaca (72,7%) i 124 zaposlenih iz kategorije rukovodilaca (80%).



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

## Zaštita konkurencije

Slobodna konkurencija i usklađenost poslovanja sa propisima o zaštiti konkurencije ne samo da su važan tržišni princip, već su i čvrsto poslovno opredeljenje i cilj Banke.

Naš pristup ovoj temi podrazumeva da:

- informišemo zaposlene o ponašanju koje narušava slobodnu i fer konkurenciju i zabranjujemo im da sklapaju i ulaze u poslovne dogovore koji narušavaju slobodnu i fer konkurenciju;
- ne zloupotrebjavamo svoj dominantan položaj na tržištu i obezbeđujemo da sva poslovna spajanja i povezivanja ispunjavaju sve važeće zahteve koje propisuju antimonopolski zakoni;
- ne kršimo prava trećih lica kad je reč o žigovima i pravima intelektualne svojine, i štitimo sopstvena prava od potencijalne zloupotrebe od trećih lica.

Program o zaštiti konkurencije koji Erste Banka implementira od 2011. godine sadrži nekoliko dokumenata koji se odnose na sledeće ključne celine:

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

Upoznavanje sa Programom uključeno je od 2013. godine u redovne obuke novozaposlenih „Dobro došli u Erste“. Obuka podrazumeva podizanje svesti o značaju teme zaštite konkurencije i upoznavanje sa štetnim posledicama u slučaju povrede propisa o zaštiti konkurencije. Tokom 2018. godine ovu obuku prošlo je ukupno 114 novozaposlenih.

U 2018. nastavljeno je kvartalno izveštavanje Erste Grupi, i nije bilo incidentnih situacija niti pokrenutih postupaka protiv Banke u vezi sa povredom slobodne konkurencije.



## Razvoj društveno odgovornog poslovanja preko udruženih inicijativa

Erste Banka je aktivan član poslovnih i sektorskih udruženja koja su posvećena društvenoj odgovornosti, učestvujući u zajedničkim inicijativama i deleći dobre prakse iz oblasti korporativnog upravljanja, ali i drugih oblasti DOP-a.

Banka je član lokalnog ogranka Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija u Srbiji, kao i Foruma za odgovorno poslovanje, od samog osnivanja ovih mreža.



Principi Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija duboko su ukorenjeni u naše poslovanje, a iz godine u godinu unapređujemo naše prakse izveštavanja o napretku, koje sada uključuju i izveštavanje prema UN principima osnaživanja žena. Uz to, Banka promovise i putem svojih mnogobrojnih inicijativa podržava nove Ciljeve održivog razvoja Ujedinjenih nacija definisane krajem 2016. godine. Više o principima Globalnog dogovora i izveštavanju Banke pročitajte na strani 123.



Kao i svake godine, i 2018. Banka je učestvovala u istraživanju o doprinosu kompanija-članica Foruma za odgovorno poslovanje zajednici. Pored toga, u 2018. godini Forum za odgovorno poslovanje je obeležio 10 godina od osnivanja pod sloganom Deset godina prvi. Tokom godine realizovano je više različitih aktivnosti i događaja koji su predstavljali priliku za dodatno pozicioniranje mreže kako kod postojećih članica i partnera, a tako i omogućili povezivanje sa novim stejkholderima. Ovaj jubilej krunisan je proslavom obeležavanja 10 godina rada mreže, i zalaganja da se javni, privatni i civilni sektor udruže u stvaranju boljeg društva. Tokom gala večeri kojom je obeležen ovaj jubilej, kompanijama su uručena priznanja za doprinos razvoju društveno odgovornog poslovanja u Srbiji. Uz prisustvo brojnih prijatelja, partnera i saradnika, članice FOP su različitim akcijama podržale neke od značajnih udruženja poput udruženja Atina, koje ekonomski osnažuje žene žrtve trgovine ljudima i socijalnog preduzeća „Bagel Bejgl“. Podrška socijalnim preduzećima pružena je i kroz kupovinu njihovih proizvoda. Erste Banka je podržala aktivaciju putem društvenih mreža sa ciljem da se pričama o dostignuću i rezultatima Foruma onlajn skupi novac za neko opšte dobro. Skupljanjem hashtagova #desetgodinaprvi i #verujusebe prikupljena je podrška za novoosnovano preduzeće „Ruke“ iz Pančeva, kojima je na kraju večeri, dodeljen ček od 100.000. dinara za kupovinu alata za opremanje krojačke radionice.



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







## — Kako Erste Banka podržava nove Ciljeve održivog razvoja UN (SDGs)

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	ODGOVORNOST U LANCU NABAVKE	ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	ERSTE BANKA PODRŽAVA CILJ SLEDEĆIM PROGRAMIMA, PROJEKTIMA, AKTIVNOSTIMA
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Socijalno bankarstvo</li> <li>✓ Inkluzivni proizvodi</li> <li>✓ Finansijsko opismenjavanje</li> <li>✓ Programi Erste Fondacije</li> <li>✓ Superste program donacija</li> <li>✓ Korporativno volontiranje</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Socijalno bankarstvo</li> <li>✓ Finansiranje održive poljoprivrede kroz socijalno bankarstvo</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Godišnji zdravstveni pregledi zaposlenih</li> <li>✓ Savremeni uslovi za rad</li> <li>✓ Fleksibilno radno vreme</li> <li>✓ Fond solidarnosti</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Saradnja sa srednjim školama, visokim školama i fakultetima, kao i sa određenim studentskim organizacijama</li> <li>✓ Superste program donacija</li> <li>✓ Finansijsko opismenjavanje</li> <li>✓ Usavršavanje zaposlenih</li> <li>✓ Pristupačnost objekata</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politika diverziteta i inkluzije EBS</li> <li>✓ Kolektivni ugovor</li> <li>✓ Principi osnaživanja žena UN</li> <li>✓ Podeli svoje znanje – postani mentorka</li> <li>✓ Podrška programima koji posebno targetiraju temu osnaživanja žena i devojčica</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Načela zaštite životne sredine EBS</li> <li>✓ Politika upravljanja energijom EBS</li> <li>✓ Specijalna finansiranja</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Specijalna finansiranja</li> <li>✓ Krediti za fizička lica za energetska efikasnost</li> <li>✓ Politika upravljanja energijom EBS</li> <li>✓ Načela zaštite životne sredine EBS</li> </ul>

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	ODGOVORNOST U LANCU NABAVKE	ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	ERSTE BANKA PODRŽAVA CILJ SLEDEĆIM PROGRAMIMA, PROJEKTIMA, AKTIVNOSTIMA
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politika zapošljavanja EBS po principu jednakih mogućnosti i bez diskriminacije po bilo kom osnovu</li> <li>✓ Sindikat EBS</li> <li>✓ Kolektivni ugovor</li> <li>✓ Programi usavršavanja zaposlenih</li> <li>✓ Blagajnički fond solidarnosti</li> <li>✓ Prakse i stipendije za mlade</li> <li>✓ Finansijska inkluzija: socijalno bankarstvo i inkluzivni proizvodi</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Socijalno bankarstvo</li> <li>✓ Inkluzivni proizvodi</li> <li>✓ Podrška lokalnim HUB-ovima</li> <li>✓ Podrška programima koji promovisu inovativnost i preduzetništvo</li> <li>✓ Superste program donacija</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politika diverziteta i inkluzije EBS</li> <li>✓ Mobilnost u okviru Erste Grupe</li> <li>✓ Socijalno bankarstvo</li> <li>✓ Odgovorno finansiranje</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Socijalno bankarstvo</li> <li>✓ Korporativno volontiranje</li> <li>✓ Superste program donacija</li> <li>✓ Erste Fondacija</li> <li>✓ Banka je članica Arhus centra u Srbiji</li> <li>✓ Pristupačnost objekata</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politika upravljanja energijom EBS</li> <li>✓ Načela zaštite životne sredine EBS</li> <li>✓ Lanac dobavljača – podrška domaćim dobavljačima</li> <li>✓ Erste Group Procurement EGP Kodeks ponašanja za dobavljače robe i usluga</li> <li>✓ Erste Group Procurement Supplier Audit Questionnaire (SAQ) upitnik za dobavljače</li> <li>✓ Obavezna sertifikovana obuka za zaposlene u EGP povezana s etikom nabavke i snabdevanja koju organizuje CIPS – The Chartered Institute of Procurement and Supply</li> </ul>



KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	ODGOVORNOST PREMA KLIJENTIMA	ODGOVORNOST U RADNOM OKRUŽENJU	ODGOVORNOST U LANCU NABAVKE	ODGOVORNOST PREMA LOKALNIM ZAJEDNICAMA	ODGOVORNOST PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI	ERSTE BANKA PODRŽAVA CILJ SLEDEĆIM PROGRAMIMA, PROJEKTIMA, AKTIVNOSTIMA
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Načela zaštite životne sredine EBS</li> <li>✓ Politika upravljanja energijom EBS</li> <li>✓ Reciklaža</li> <li>✓ Upotreba reciklirane i FSC hartije</li> <li>✓ Specijalna finansiranja</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Korporativno volontiranje</li> <li>✓ Upotreba reciklirane i FSC hartije u svakodnevnom poslovanju</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Delovanje banke u ovoj oblasti je regulisano nizom dokumenata koji se odnose na odgovorno finansiranje, borbu protiv korupcije, sprečavanje pranja novca</li> </ul>
						<p><b>PARTNERI SU KLJUČNI ZA KVALITET PROGRAMA I USPEH SAMO NEKI OD ONIH SA KOJIMA SARADUJE BANKA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Globalni dogovor UN u Srbiji</li> <li>✓ Forum za odgovorno poslovanje</li> <li>✓ Trag Fondacija</li> <li>✓ Smart kolektiv</li> <li>✓ Erste Fondacija</li> <li>✓ EcoNomic Expert</li> <li>✓ Community Association</li> <li>✓ Business Innovation Programs</li> <li>✓ Razvojni biznis centar Kragujevac</li> <li>✓ Swisscontact</li> <li>✓ KfW</li> <li>✓ EBRD</li> <li>✓ EIB</li> <li>✓ EIF</li> <li>✓ MIGA</li> <li>✓ Arhus centar</li> <li>✓ CIPS – The Chartered Institute of Procurement and Supply</li> </ul>

# Naši ljudi

**Ž**elimo da Erste Banka predstavlja atraktivno mesto za rad za ambiciozne, angažovane, vredne, ljude koji su spremni da rade na sebi, uče, unapređuju svoja znanja i veštine, postaju još bolji i uspešniji stručnjaci koji će dalje svojim radom i inovativnošću unaprediti naš brend i pomoći nam da zajednički izgradimo „banku budućnosti“. Zato na strateški način brinemo o zadovoljstvu i motivaciji naših zaposlenih i pružamo im nove prilike da se razvijaju na profesionalnom planu i brinu o svom zdravlju. Najzad, poštovanje prava zaposlenih i transparentna komunikacija ključne su tačke dugoročne vernosti i posvećenosti naših zaposlenih, kao glavnih pokretača naše Banke.

Stalno unapređujemo radno okruženje, a fokusirani smo na sledeće prioritetne teme:

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

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

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

U 2018. godini u Banci je bilo ukupno 1.117 zaposlenih, od čega je 72,5% žena i 27,5% muškaraca. Na rukovodećim pozicijama u Banci žene su zastupljene sa 53% a muškarci sa 47%. Najviši organ upravljanja Banke jeste Upravni odbor koji se sastoji od šest članova, od kojih su dva člana žene. Izvršni odbor Banke ima četiri člana, dva muškarca i dve žene.

Usvajanjem Politike diverziteta i inkluzije tokom 2017. godine, definisani su opšti principi shvatanja ovih tema u Erste Banci, te navedene uloge i odgovornosti, kao i opšte smernice o tome kako da se razvijaju, implementiraju i prilagođavaju ciljevi i strategija diverziteta i inkluzije. Erste Banka vidi diverzitet i inkluziju kao suštinski deo svoje poslovne strategije i ključ za privlačenje najboljih talenata, spremnih da razvijaju i ponude inovativne i moderne finansijske proizvode i usluge velikoj i

## Postigli smo u 2018:

- ✓ Podržani UN standardi ponašanja za preduzeća u borbi protiv diskriminacije LGBTI osoba
- ✓ Nastavak aktivnosti na unapređenju rodne ravnopravnosti
- ✓ Novim konceptom obuka za zaposlene u Ritejl sektoru nastavljeno sa razvojem standardizovanog i kontinuiranog sistema interne edukacije
- ✓ U razvoj zaposlenih uloženo je 56 miliona dinara, sa više od 30.500 sati realizovanih obuka
- ✓ Broj zaposlenih koji je u 2018. iskoristio mogućnost besplatnog sistematskog pregleda je 620
- ✓ Uvedene su fizičke aktivnosti za zaposlene

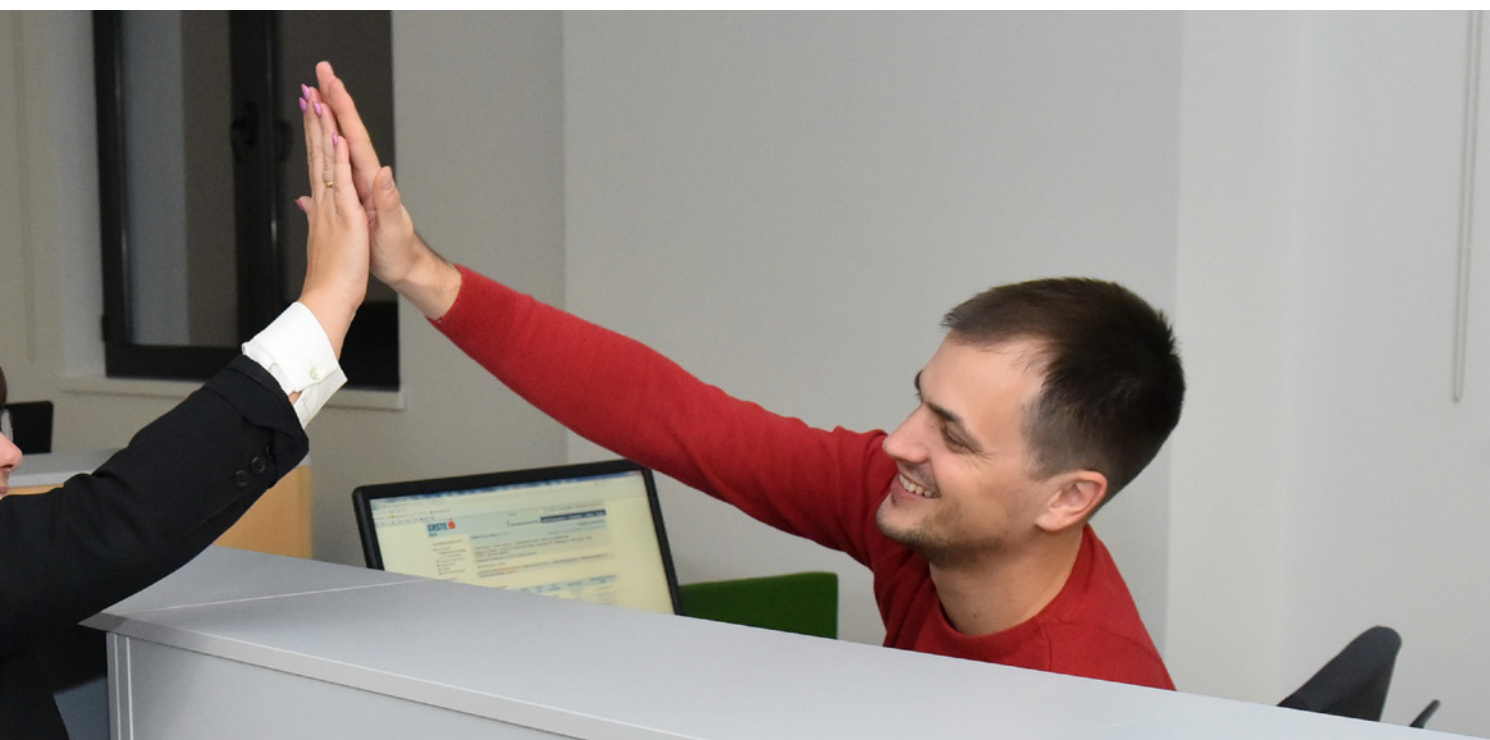


veoma raznolikoj bazi klijenata. Do inovacija i rasta stiže se strateškim ulaganjem i razvojem obrazovanih pojedinaca sa širokim spektrom stručnih i drugih interesovanja, radnog iskustva, životnog iskustva i kulturnih perspektiva. Osnov za pristup Erste Banke diverzitetu i inkluziji nalazi se još u osnivačkom aktu Erste Grupe iz 1819. godine, u kojem se navodi:

**„Ni starost, ni pol, ni socijalni status niti nacionalnost ne smeju da budu osnov za uskraćivanje pogodnosti koje se pružaju svim deponentima Štedionice.“**

Želimo da postepenim promenama i adekvatnom primenom planiranih mera za ublažavanje neravnomerne zastupljenosti polova, dalje razvijamo i unapređujemo ravnomeran odnos polova u strukturi zaposlenih u Banci, a u svemu u skladu sa Zakonom o ravnopravnosti polova i Pravilnikom o sadržaju i načinu dostavljanja plana mera za otklanjanje ili ublažavanje neravnomerne zastupljenosti polova i godišnjeg izveštaja o njegovom sprovođenju.

Kako bismo obezbedili neophodne preduslove za napred navedene promene u oblasti rodne ravnopravnosti, tokom 2018. godine započeli smo proces uvođenja i negovanja rodno senzitivnog jezika u novim opštim aktima, u usmenoj i pisanoj komunikaciji, kao i podizanje svesti o ovoj temi realizacijom internih treninga u Banci.



Promene u ukupnom broju zaposlenih prema polnoj strukturi

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2016.	1.021	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2017.	1.075	UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH 31. 12. 2018.	1.117
ŽENE	722	ŽENE	773	ŽENE	810
MUŠKARCI	299	MUŠKARCI	302	MUŠKARCI	307

Promene u ukupnom broju zaposlenih na rukovodećim i izvršnim radnim mestima prema polnoj strukturi

UKUPAN BROJ RUKOVODEĆIH RADNIH MESTA	2016.	2017.	2018.	UKUPAN BROJ IZVRŠNIH RADNIH MESTA	2016.	2017.	2018.
	178	179	175		843	896	942
ŽENE	95	96	82	ŽENE	627	677	717
MUŠKARCI	83	83	93	MUŠKARCI	216	219	225

Promene u ukupnom broju zaposlenih upućenih na stručno usavršavanje ili obuku prema polnoj strukturi

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH UPUĆENIH NA STRUČNO USAVRŠAVANJE ILI OBUKU	2016.	2017.	2018.
	683	986	1.043
ŽENE	439	694	743
MUŠKARCI	244	292	300

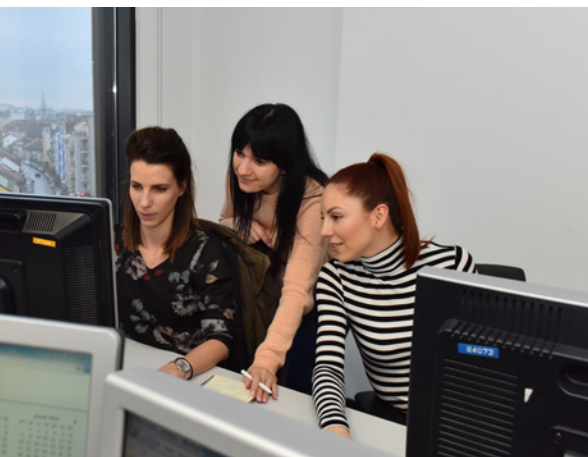
	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	988	993	972	992	1.027	1.021	1.075	1.117
UKUPAN BROJ STALNIH TREĆIH LICA	166	31	165	226	209	173	174	180
UKUPAN BROJ RADNO ANGAŽOVANIH	1.154	1.024	1.137	1.218	1.236	1.194	1.249	1.297

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.		2018.	
	MUŠKARCI	ŽENE	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
NOVI SAD	115	336	76	235	110	316	125	310	136	321	123	302	120	320	126	372
BEOGRAD	101	162	95	185	101	164	103	169	108	179	87	164	96	172	120	197
OSTALO	66	208	109	293	68	213	69	216	67	216	89	256	86	281	61	241
UKUPNO	282	706	280	713	279	693	297	695	311	716	299	722	302	773	307	810

PROCENAT ZAPOSLENIH PREMA POLU	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
MUŠKARCI	28%	29%	30%	30%	29%	28%	27%
ŽENE	72%	71%	70%	70%	71%	72%	73%

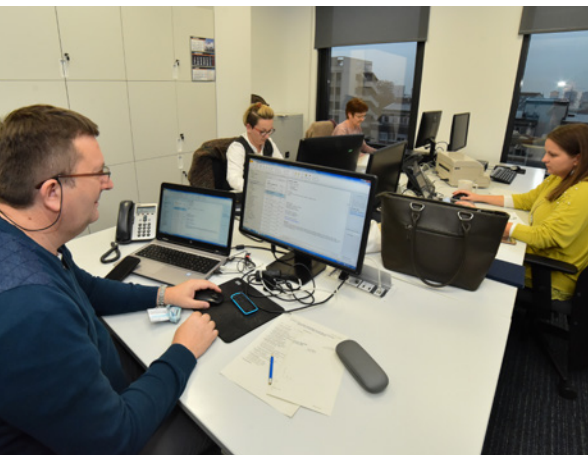
STRUKTURA ZAPOSLENIH PREMA KATEGORIJAMA	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.		2018.	
	MUŠKARCI	ŽENE	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
RUKOVODIOCI	76	87	76	94	86	88	78	86	78	90	83	95	83	96	82	93
NERUKOVODIOCI	206	619	204	619	193	605	219	609	233	626	216	627	219	677	225	717
UKUPNO	282	706	280	713	279	693	297	695	311	716	299	722	302	773	307	810

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
ISPOD 30 GODINA	13%	15%	14%	13,4%	9%	11%	12%
30–50 GODINA	61%	62%	63%	63,9%	67%	67%	68%
IZNAD 50 GODINA	26%	23%	23%	22,7%	24%	22%	20%



## Zabrana diskriminacije i jednake mogućnosti

Princip zabrane diskriminacije po bilo kom osnovu i transparentnost u odnosu prema zaposlenima temelj je našeg pristupa odgovornosti u radnom okruženju. Njih prati i načelo pružanja jednakih šansi koje se odnosi na sve faze – od zapošljavanja do mogućnosti za učenje, razvoj i napredovanje. Aktivnosti Banke na polju poštovanja različitosti tokom 2018. godine obeležila je podrška dokumentu UN Standardi ponašanja za preduzeća u borbi protiv diskriminacije lezbejki, gej, bi, trans i interseks osoba (LGBTI osoba). Ponosni smo što je Erste Banka među prvim kompanijama u Srbiji koje su podržale ovaj dokument, i time se javno obavezala da će koristiti svoj uticaj i svoje odnose sa brojnim lokalnim akterima kako bi se založili za ostvarenje veće ravnopravnosti LGBTI osoba, kako među svojim zaposlenima, tako i u čitavom društvu.



Kako bi principi jednakosti i poštovanja različitosti zaista bili primenjivani i u praksi, tokom dvodnevne obuke „Dobro došli u Erste“ upoznajemo sve praktikante i novozaposlene Erste Banke sa pravima zaposlenih, principima antidiskriminacije, načelom jednakih šansi, i mogućnostima za profesionalni razvoj. Obuka „Dobro došli u Erste“ takođe obuhvata i predstavljanje svih organizacionih delova Banke, kao i sadržaja Kodeksa poslovnog ponašanja. Tokom 2018. godine 152 zaposlena su pohađala obuku „Dobro došli u Erste“, u okviru koje je 24 sata bilo posvećeno temama povezanim s ljudskim pravima.

Budući da smatramo da proces uvođenja novozaposlenog u Banku treba da bude mnogo više od proste podrške u prvim danima rada, ovaj proces se sadržajno unapređuje i vremenski produžava. U 2018. je Erste *onboarding* program podrazumevao prvih sedam dana podrške Erste Buddyja (domaćina) – koncept kreiran da se novozaposleni brže i lakše uklope i snađu u svakodnevnom radu, i da upoznaju kolegice i kolege, pravila, procedure, procese. U planu je da se naredne godine ova sistemski podrška koju pružamo novozaposlenima prema novom konceptu dodatno unapredi i potraje šest meseci, od trenutka kada osoba prihvati našu ponudu do trenutka kada se završi probni rad.

U Erste Banci već osam godina postoji Antimobing savetovalište, koje čine zaposleni u Banci iz odbora Sindikata Banke. Savetovalište radi u koordinaciji sa nadležnim telima Ministarstva rada i socijalne politike, Inspekcije rada i Agencijom za sprečavanje zlostavljanja na radu, i prati rešavanje žalbi podnetih po ovom osnovu. Žalbe mogu biti podnete i anonimno. Tokom 2018. godine, kao ni prethodnih godina, Savetovalištu nije podneta nijedna žalba koja se odnosi na mobing, kršenje ili ugrožavanje ljudskih prava, što govori o uspešnosti naših napora da stvorimo radno okruženje u kome se neguje zaštita svih prava zaposlenih, na šta smo posebno ponosni. Pored toga, preko internih žalbenih mehanizama, Banka nije zabeležila nijednu žalbu u oblasti radnih prava.

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA VRSTI UGOVORA	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.		2018.	
	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV	OV	NV
NOVI SAD	17	434	29	282	7	256	14	421	23	434	28	397	39	401	42	456
BEOGRAD	12	251	8	272	18	410	17	255	18	269	25	226	30	238	25	292
OSTALO	9	265	9	393	8	273	9	276	19	264	33	312	54	313	49	253
<b>UKUPNO</b>	<b>38</b>	<b>950</b>	<b>46</b>	<b>947</b>	<b>33</b>	<b>939</b>	<b>40</b>	<b>952</b>	<b>60</b>	<b>967</b>	<b>86</b>	<b>935</b>	<b>123</b>	<b>952</b>	<b>116</b>	<b>1.001</b>

UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH PREMA TIPIU ZAPOSLENJA	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.		2018.	
	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV	PRV	NRV
NOVI SAD	450	1	309	2	426	0	435	0	457	0	425	0	440	0	498	0
BEOGRAD	262	1	278	2	264	1	271	1	286	1	250	1	267	1	316	1
OSTALO	271	3	402	0	281	0	285	0	283	0	345	0	367	0	302	0
<b>UKUPNO</b>	<b>983</b>	<b>5</b>	<b>989</b>	<b>4</b>	<b>971</b>	<b>1</b>	<b>991</b>	<b>1</b>	<b>1.026</b>	<b>1</b>	<b>1.020</b>	<b>1</b>	<b>1.074</b>	<b>1</b>	<b>1.116</b>	<b>1</b>

## Onboarding u Erste Banci

Želeći da unapredimo proces upoznavanja novozaposlenih sa kompanijom i njihovim zaduženjima u prvim danima po dolasku na radno mesto, tokom 2017. godine pokrenuli smo standardizovan onboarding program. Nove kolege prolaze kroz dvodnevni program „Dobro došli u Erste“, tokom kojeg ih kolege iz različitih organizacionih jedinica upoznaju sa funkcionisanjem svog sektora ili službe.

U okviru aktivnosti na daljem razvijanju programa, tokom 2018. godine uveli smo i novi koncept: Erste Buddy – osoba iz Banke na koju se oslanja proces onboardinga novozaposlenog. Njegova/njena uloga je da u prvim danima pomaže novozaposlenom da se na najefikasniji način snađe na novom radnom mestu.

## Prednosti kvalitetnog onboarding programa

Onboarding predstavlja proces uvođenja novozaposlenog u organizaciju. Njime se predstavljaju sistem i struktura organizacije, organizaciona kultura, vrednosti, pravila, procedure i, naravno, tim. Adekvatno postavljen onboarding sistem dovodi do:

- smanjenja stresa, jer novozaposleni razume očekivanja i ima jasnu sliku vizije i vrednosti kompanije;
- više stope zadržavanja novozaposlenih, jer ako se zaposleni osećaju dobrodošlim, manja je mogućnost da će osetiti potrebu da potraže drugu priliku;
- boljeg radnog učinka, jer zaposleni jasno zna šta se od njega očekuje, a poznaje i organizacionu kulturu;
- povećanog zadovoljstva.

## ONBOARDING PROGRAM

✓ **77%** novozaposlenih ostvaruje svoje kratkoročne ciljeve na vreme

✓ **54%** veća produktivnost

✓ **50%** veći stepen zadržavanja

Za Banku je od izuzetnog značaja da pruži sve važne informacije kako bi novozaposleni mogao što brže da počne da radi u punom kapacitetu, da obezbedi sve uslove za efikasno prilagođavanje novoj sredini i odigra aktivnu ulogu u upravljanju karijerom novozaposlenog.

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH	74	44	89	87	96	167	144
UKUPAN BROJ OSOBA KOJE SU NAPUSTILE KOMPANIJU	69	65	69	51	102	113	102
STOPA FLUKTUACIJE*	6,97%	6,6%	7%	5%	10%	11%	9%

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

## Kolektivni ugovor

Kolektivnim ugovorom, koji je 2017. godine potpisan između Sindikata i Banke, svim zaposlenima Banke zagantovane su beneficije iznad onih predviđenih Zakonom o radu. Ugovor je rezultat spremnosti obe strane da aktivno rade na unapređenju prava zaposlenih, koji predstavljaju pokretače i snagu promena i unapređenja kojima stalno težimo. Sve oblasti odnosa prema zaposlenima regulisane su ovim dokumentom, od zasnivanja radnog odnosa pojedinca, njegovih prava i obaveza, preko usavršavanja, bezbednosti i zdravlja. Kolektivni ugovor odnosi se na sve zaposlene, a njegov celokupan sadržaj kolegama je dostupan na internom portalu Banke.

Erste Banka obezbeđuje zaposlenima sledeće beneficije:

- Otpremnina pri odlasku u penziju veća u odnosu na zakonski minimum
- Otpremnina u slučaju prestanka radnog odnosa po osnovu viška veća u odnosu na zakonski minimum
- Kolektivno osiguranje zaposlenih od posledica nesrećnog slučaja za vreme obavljanja posla, kao i u vreme dolaska na posao i odlaska s posla
- Naknada štete zbog povrede na radu ili profesionalne bolesti u skladu sa zakonom
- Naknada nužnih pogrebnih troškova članovima uže porodice u slučaju smrti zaposlenog
- Naknada nužnih pogrebnih troškova članovima uže porodice u slučaju smrti zaposlenog, kao i lica s kojim zaposleni živi u zajedničkom domaćinstvu, a nije član uže porodice
- Solidarna novčana pomoć zaposlenom usled duže ili teže bolesti zaposlenog ili člana njegove uže porodice
- Solidarna novčana pomoć zaposlenom zbog teškog materijalnog stanja
- Poklon za Novu godinu deci zaposlenih starosti do deset godina



- Poklon zaposlenom za rođenje deteta
- Jubilarna nagrada povodom provedenih godina rada kod poslodavca
- Poslodavac može zaposlenom da obezbedi jubilarnu nagradu i povodom obeležavanja drugog bitnog događaja kod poslodavca
- Porodiljsko odsustvo sa zagarantovanom dinamikom isplate zarada i povratkom na radno mesto
- Pravo na posebnu naknadu za vreme porodiljskog odsustva, odsustva radi nege deteta i posebne nege deteta kao razliku između iznosa naknade zarade koje isplaćuje država i poslednje zarade zaposlenog pre početka odsustva
- Dodatno privatno zdravstveno osiguranje – sistematski pregledi za zaposlene
- Popusti za zaposlene za određene robe i usluge
- Veći iznosi određenih naknada zarada i drugih primanja u odnosu na zakonski određene (uvećana zarada za rad na dan praznika, rad noću, naknada zarade u slučaju privremene sprečenosti za rad itd.)

PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU ISKORISTILI PRAVO NA PORODILJSKO ODSUSTVO*	40	69	67	80	85	79	48
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA RADNO MESTO PO ISTEKU PORODILJSKOG ODSUSTVA **	36	33	17	33	35	47	19
BROJ ZAPOSLENIH KOJI SU SE VRATILI NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA I KOJI SU BILI ZAPOSLENI 12 MESECI NAKON POVRATKA NA POSAO***	34	52	51	56	40	5	6
STOPA POVRATKA NA POSAO POSLE PORODILJSKOG ODSUSTVA	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
STOPA ZADRŽAVANJA NA RADNOM MESTU 12 MESECI PO POVRATKU NA POSAO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

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

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





## Interne komunikacije

Informisanje i razgovor o novim dešavanjima u Banci među kolegama, kao i postojanje prilika za predlaganje novih rešenja kako na kvalitetniji način savladati poslovne izazove i samim tim postići bolje poslovne rezultate izuzetno su važni za dobro funkcionisanje svakog segmenta naše banke. Zato smo Strategijom komunikacija usvojenom za period 2017–2019. godina, definisali pristup internim komunikacijama za sve zaposlene kao jedan od važnih ciljeva.

Tokom godine redovno se organizuju interni sastanci, okupljanja i konferencije na kojima zaposleni imaju priliku da se direktno upoznaju sa novostima iz Banke, razmene informacije i ideje s kolegama iz drugih regiona i organizacionih delova, i zajednički rade na rešavanju problema. U skladu sa tendencijom digitalizacije, na svim većim internim događajima koriste se interaktivni onlajn alati.

Na internom portalu Banke pored mnoštva informacija i mogućnosti za interakciju sa kolegama, nalazi se i platforma Berza ideja. Ova platforma omogućava svim zaposlenima da predlože svoje ideje za unapređenje efikasnosti poslovanja, bilo inoviranjem postojećih procedura i procesa, ili uvođenjem potpuno novih rešenja. U toku 2018. godine na Berzi ideja je predloženo čak 70 novih ideja za inovacije poslovanja, od kojih je sa simboličnim novčanim nagradama nagrađeno pet, a čak 14 koleginica i kolega je dobilo simbolične poklone za proaktivnost. Sve nagrađene, kao i ostale pristigle ideje, transparentne su i dostupne preko Portala. Pored unapređenja samog poslovanja, Berza ideja doprinosi razvoju klime inovativnosti i najbolji je način da svi zaposleni osete da mogu da menjaju interno okruženje, procese, proizvode i usluge, a u skladu s potrebama klijenata i organizacije u kojoj rade.

Strateškim opredeljenjem za unapređenje internih komunikacija, još 2015. godine pokrenuta je i interna društvena mreža, koja koristi sve funkcionalnosti savremenih popularnih društvenih mreža, kao što su #(hashtag) i @(mention), i omogućava zaposlenima da komunikaciju učine bržom, efikasnijom i zanimljivijom.

Uz navedene kanale komunikacije, kolegama je na raspolaganju i interni časopis *Puls*, u kome predstavljamo strateške planove, zaposlene, timove, odeljenja i beležimo njihove lične uspehe i uspehe Banke, kao i uvek dostupne imejl adrese za sve nedoumice, pitanja, ideje, savete, pohvale i kritike:

[otvoreno@erstebank.rs](mailto:otvoreno@erstebank.rs)

[berza.ideja@erstebank.rs](mailto:berza.ideja@erstebank.rs)

[otvorena.vrata@erstebank.rs](mailto:otvorena.vrata@erstebank.rs)

[komunikacije@erstebank.rs](mailto:komunikacije@erstebank.rs)

---

## — Razvoj i usavršavanje zaposlenih

---

Nastojimo da inoviranjem načina na koje zaposleni mogu da rade na svom karijernom razvoju i razvoju svojih kompetencija, motivišemo zaposlene da rastu i menjaju se zajedno sa Bankom. U tome nam pomaže i kreiranje novih i interesantnih iskustava za zaposlene u pogledu edukacije, koja mogu otkriti skrivene potencijale u svakom pojedincu koji čini deo tima Erste Banke.

Razvoj zaposlenih u Erste Banci uključuje više uzajamno povezanih oblasti: obuke i usavršavanje, adekvatno planiranje resursa, definisanje ključnih radnih mesta, upravljanje planom naslednika, principe nagrađivanja i beneficija zaposlenih, upravljanje učinkom i unapređenja. Pored toga što direktno utiče na stalno unapređenje poslovnih procesa, ovaj sveobuhvatni pristup razvoju zaposlenih znatno doprinosi njihovoj motivaciji i zadovoljstvu u radnom okruženju.

Zaposlenima su na raspolaganju posebno osmišljene strukovne obuke, kao i program celoživotnog obrazovanja i učenja, koji zaposlenima pruža mogućnost da stiču neophodna znanja i veštine kojima povećavaju svoju ukupnu zapošljivost. Njima su na raspolaganju finansijska pomoć za eksterne obuke, kao i studijski periodi sa garantovanim povratkom na radno mesto. Najzad, kao deo naših napora da podstičemo mobilnost u Erste Grupi i postanemo najatraktivniji poslodavac na finansijskom tržištu, nudimo zaposlenima i mogućnost da se uključe u interno tržište poslova u svih sedam zemalja.

S obzirom na to da su bankarske usluge već u velikoj meri bazirane na novim tehnologijama, kao i da će ta tendencija jačati u budućnosti, fokusirani smo na blagovremeno jačanje kapaciteta naših zaposlenih u ovoj oblasti. Cilj nam je da pružimo podršku zaposlenima da postanu aktivni učesnici digitalnog sveta, približe se klijentima koji su i sami sve aktivniji u ovoj oblasti, i da na najbolji način u svom redovnom poslu primene promene koje digitalni svet donosi.

**First time manager obuka** – u 2018. godini nastavili smo da radimo na razvoju novih menadžera kroz program "Toolkit for first time managers", kojim osnažujemo sve one koji su prvi put postali menadžeri.

**SME i Mikroprogram razvoja** – kolege *relationship manageri* su u 2018. radili na naprednim veštinama prodaje i pregovaranja sveobuhvatnim programom razvoja.

**Grupne obuke** – kao i svake godine, kolege iz različitih sektora imale su prilike da učestvuju na jednodnevnim, kao i na višemesečnim programima koje organizuje Erste Grupa, radi unapređenja znanja i daljeg razvoja.

Održane radionice koncipirane po savetodavnom konceptu, dale su smernice našim savetnicima i saradnicima iz Ekspres Ekspozitura kako da se na najbolji način približe stvarnim potrebama klijenata, ali i da ostanu u toku sa digitalnim tendencijama. Pored odgovora na nove potrebe klijenata, digitalizacija određenih procesa donosi i



---

## Trening za poslovne mišiće

U našem Ritejl sektoru, 2018. godina će osim ostalog biti upamćena po novom konceptu obuka, kao i po najvećem broju edukativnih aktivnosti koje su do sada organizovane u ovom sektoru. Novi koncept obuka podrazumeva module u zavisnosti od pozicije i dužine radnog staža zaposlenih i odnosi se na sve zaposlene u Ritejlu.

Ove specijalne obuke osmišljene su radi smanjenja propusta u svakodnevnom radu, unapređenja kvaliteta baze podataka o klijentima, potpune implementacije savetodavnog koncepta, unapređenja kvaliteta usluge s ciljem zadržavanja leaderske pozicije u Indeksu iskustva i preporuke klijenata, kao i podrške digitalizaciji i novom core sistemu.

Obuke obuhvataju tehnička i proceduralna znanja i veštine, kao i znanja i veštine koji se odnose na prodaju, promenu navika i načina na koje zaposleni razmišljaju. Naš krajnji cilj jeste standardizacija znanja zaposlenih, kao i uvođenje kontinuirane interne edukacije koja će omogućiti proaktivan pristup nadolazećim promenama u bankarskom sektoru.

---

više vremena koje kolege u filijalama mogu da posvete brizi o klijentima, što doprinosi razvoju dugoročne saradnje i obostranog poverenja.

**Ready for Advisory** – organizovana je za sve savetnike i saradnike iz Ekspres ekspozitura. Posebna vrednost ove obuke leži u činjenici da je izvode naši zaposleni, interni treneri koji su prošli obuku "Train the Trainer", na temu Ready for Advisory. Na ovaj način dodatno osnažujemo i unapređujemo trenerske sposobnosti naših ljudi koji su svojim pristupom i znanjem obuku prilagodili potrebama svojih kolega iz prodajne mreže. Ovu obuku su prošli i zaposleni iz direkcije za mala preduzeća i preduzetnike iz sektora prodaja.

**Promenom navika do izvrsnosti** – obuka u kojoj se razgovorom traže promene u ličnom načinu ponašanja sa ciljem da dobijemo bolje rezultate, koji vode zadovoljnjem klijentu i dugoročnoj saradnji s njim. Posebna odlika ove obuke jeste što se može primeniti i u privatnom životu. Obuku su prošli svi blagajnici i savetnici kao i blagajnici i saradnici iz Ekspres ekspozitura.

**Preporuke za razvoj prodajnih kapaciteta i veština za RLM – Program baš za njih skrojen** – Obuka koje se sastoji od nekoliko tematskih celina i to: Perform at Your Best, Struktoqram – Ključ samospoznaje i Banking Selling Skills. Ovaj program prilagođen je realnim svakodnevnim prodajnim situacijama i izazovima sa kojima se zaposleni RLM u prodaji susreću i proteže se od mentalne pripreme za prodaju, preko telefonskog poziva do pregovaranja kako sa klijentima tako i sa kolegama iz Odeljenja rizika i održavanja odnosa. Tokom programa zaposleni su dobili i razumljiv i instant primenljiv alat koji u sebi sadrži i self assessment. Velika pažnja tokom programa posvećena je razumevanju nastanka procesa razmišljanja i kako zaposleni da preuzmu apsolutnu kontrolu nad njim kao i nad svojim rezultatima.

Tokom 2018. godine urađena je i **Refresh obuka znanja za zaposlene pod radnim nazivom modul V** u prodajnoj mreži, koji su na pozicijama blagajnika i savetnika. Obuka je trajala pet radnih dana i obuhvatala je najvažnije delove posla blagajnika/savetnika. Deo obuke je bila i digitalizacija koja predstavlja važan deo našeg poslovanja.

Obuka je organizovana sa ciljem da:

- podignemo zadovoljstvo klijenata i zaposlenih
- povećamo prodajnu efikasnost zaposlenih u mreži
- poboljšamo kvalitet baze podataka o klijentima
- smanjimo propuste u svakodnevnom radu zaposlenih
- podignemo svest o značaju digitalizacije.

UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJAMA ZAPOSLENIH	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
RUKOVODIOCI	5.549,28	3.538	3.901	6.446,48	5.830	5.783	7.579	5.409
NERUKOVODIOCI	16.052,72	14.939	7.457,5	9.278,52	15.511	13.546	16.858	25.257

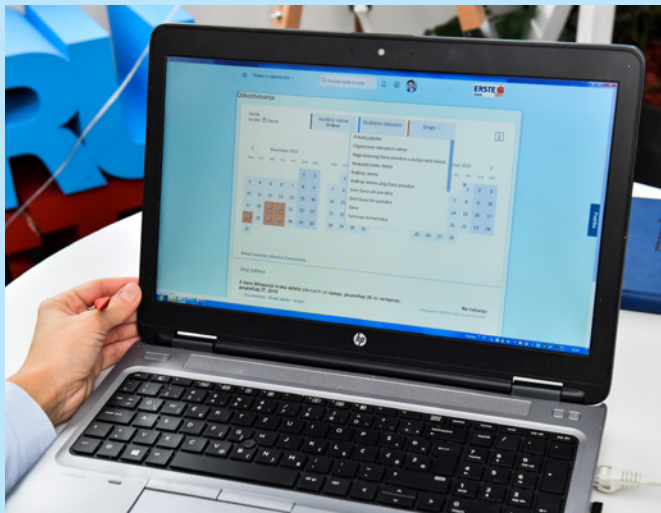
UKUPAN BROJ SATI OBUKE PREMA POLU	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
MUŠKARCI	5.906,5	5.388	4.678	6.290	6.780	7.085	8.157	7.944
ŽENE	15.695,5	13.089	6.680,5	9.435	14.561	12.244	16.280	22.722

PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PO ZAPOSLENOM	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
RUKOVODIOCI	34,04	20,811	22,4	39,3	33,05	32,49	42,3	30,91
NERUKOVODIOCI	19,46	6,693	9,3	11,2	17,34	16,07	18,8	26,81

PROSEČAN BROJ SATI OBUKE GODIŠNJE PREMA POLU	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
MUŠKARCI	20,95	19,24	16,7	21,1	26,49	23,7	27	25,88
ŽENE	22,23	18,38	9,6	13,5	22,30	16,96	21,06	28,05

Za sve zaposlene izrađuju se lični planovi razvoja, a formalno ocenjivanje radnog učinka i individualnog razvoja sprovodi se svake godine i obuhvata sve zaposlene. Na kraju svake godine, za svakog zaposlenog definišu se ciljevi za narednu godinu, dogovorom zaposlenog i njegovog nadređenog. Dogovoreni ciljevi se zatim unose u EMMA aplikaciju za upravljanje učinkom. Ti ciljevi se, u skladu sa dešavanjima u prvom delu godine, na polovini godine revidiraju, takođe u razgovoru zaposlenog i nadređenog. Finalna ocena realizacije ciljeva, postignutih uspeha i izazova u prethodnoj godini, procenjuje se na sastanku zaposlenog i nadređenog u prvom kvartalu naredne godine. Procena učinka uključuje i ocenu kompetencija, a iz ukupne ocene učinka procenjuju se mogućnosti za razvoj karijere i ukupne ugovorene zarade. Erste Grupa, kao i Erste Banka u Srbiji, poznate su kao kompanije koje prate savremene trendove, a novom platformom EMMA pokazali smo da nam je razvoj pojedinca jednako važan kao i razvoj novih tehnologija.

## Nova EMMA – brža i jednostavnija, transparentna i fleksibilna



Nakon godinu dana detaljnog planiranja i razvijanja, predstavljena je nova EMMA – platforma koja pomaže zaposlenima da sveobuhvatnije postavе, adekvatno predstavе i lakše realizuju svoje poslovne ciljeve. Nova platforma puštena je u rad 2018, a razvijena je na nivou Grupe, tako da sve zemlje članice imaju identičnu i **usaglašenu** verziju. Nova, unapređena verzija platforme namenjena je planiranju i praćenju ostvarenja ciljeva svih zaposlenih u našoj banci.

Za razliku od sistema koji je do sada korišćen, jedna od najvažnijih inovacija na novoj EMMA platformi jeste da je samo jedan korak potreban za postavljanje ciljeva – samo jedan klik je dovoljan da se ciljevi „aktiviraju“ i učine transparentnim i važećim.

Pored toga, s obzirom na to da su pomoću nove platforme EMMA vidljivi ciljevi sektora, kao i Banke, zaposleni su u mogućnosti da na lakši i jednostavniji način planiraju i opredeljuju svoje ciljeve u skladu s njima, odnosno da ih lakše uklope u planirane ciljeve Banke.

Jednom postavljen cilj nije konačan, što omogućava zaposlenima da svoj rad i ciljeve prilagođavaju različitim promenama, koje su neizostavan deo svakog procesa rada. Fleksibilan sistem postavljanja ciljeva omogućava prilagođavanje i korekciju planiranog, da bismo došli do najboljeg rezultata svakog pojedinca i kompanije u celosti.

Najznačajnija inovacija dosadašnjeg sistema jeste uvođenje feedbacka, odnosno primanja i davanja povratnih informacija, što je podjednako važno za sve zaposlene, bez obzira na poziciju na kojoj rade. Ovakvim načinom zajedničkog planiranja omogućava se praćenje razvoja svakog pojedinca. To podrazumeva podsticanje na dalji napredak, blagovremeno prepoznavanje i omogućavanje prilika za usavršavanje i jačanje međusobnog poverenja.

Fer prakse nagrađivanja zasnovane su na sprovedenim kvantitativnim i kvalitativnim istraživanjima, kompleksnim analizama ostvarenja učinka, rezultata i bonusa iz prethodnih godina, kao i na usklađivanju sa strateškim prioritetima Banke. Njihov cilj je da podstiču i nagrade dobar učinak, dodatno motivišu zaposlene, kao i da poboljšaju transparentnost i komunikaciju u domenu nagrađivanja. Kada je reč o zaposlenima na prodajnim pozicijama, u sistem nagrađivanja uveden je Klub Top performera – najboljih prodavaca. Za najbolje na različitim pozicijama, odnosno dobitnike zlatnih, srebrnih i bronzanih medalja u svakom od regiona u kojima Banka posluje, predviđeni su dodatni podsticaji.

---

## — Bezbednost i zdravlje na radu i socijalna podrška zaposlenima

---

Uz Službu ljudskih resursa, o bezbednosti i zdravlju na radu i socijalnoj podršci zaposlenima brinu Odeljenje upravljanja rizicima bezbednosti i Sindikat, uz podršku svih drugih organizacionih delova Banke.

Fizička zaštita, tehnička zaštita, protivpožarna zaštita, vanredne situacije i bezbednost i zdravlje na radu, u fokusu su Odeljenja upravljanja rizicima bezbednosti, koje posluje u okviru Službe usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti. Ove oblasti od značaja su za sve zaposlene, te se s ciljem adekvatnog upoznavanja zaposlenih sa procedurama i uputstvima redovno organizuju obuke o postupanju zaposlenih u slučaju pljačke i drugih vanrednih situacija, obuke o postupanju zaposlenih sa agresivnim klijentima, osnovna obuka zaposlenih iz oblasti zaštite od požara, obuke za pružanje prve pomoći (koju prolazi po jedan zaposleni iz svake filijale), obuke iz bezbednosti i zdravlja na radu i obuke o načinu korišćenja Sistema tehničke zaštite. Uz to, procedure, uputstva i saveti komuniciraju se zaposlenima preko internog časopisa *Puls*.

Banka je posebno posvećena promociji zdravlja na radnom mestu radi prevencije bolesti i poboljšanja blagostanja ljudi na poslu. Da bismo to obezbedili, podstičemo zdrav način života naših zaposlenih, informišemo zaposlene o različitim zdravstvenim aspektima, kao što su izbor načina života, starenje, korporativna kultura, odnosi poslodavca i zaposlenog, mentalno zdravlje, upravljanje stresom i ishrana i obebeđujemo osnovne zdravstvene preglede svojim zaposlenima jednom godišnje.

Najveću pažnju poklanjamo prevenciji najčešćih zdravstvenih problema koji su povezani s prirodom posla najvećeg broja zaposlenih u Banci, a koja podrazumeva dugotrajno sedenje za računarom. Mnogi zdravstveni rizici, uključujući zdravlje kičme, srca i vida, povezani su s nedostatkom kretanja. Zbog toga različitim kanalima internih komunikacija, uključujući interni časopis i portal, podstičemo zaposlene na fizičku aktivnost i nudimo im niz saveta za uvođenje zdravih navika u dnevnu rutinu.

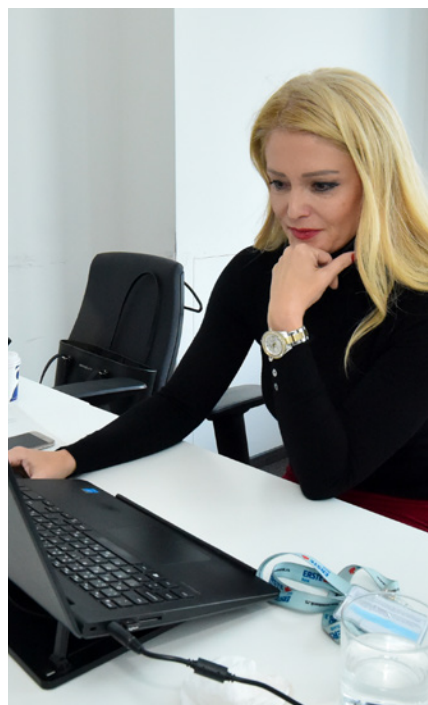
Tokom 2018. godine naši zaposleni su dobili mogućnost da na svom zdravlju rade i u samoj Banci. U tri upravne zgrade u Novom Sadu i Beogradu uveli smo relaksacione aktivnosti u vidu osnovnih vežbi jutarnjeg istezanja, meditacije i pravilnog disanja, kao i provere zdravstvenih parametara, tokom kojih su zaposleni dobijali i konkretne preporuke za dalji rad na unapređenju svog zdravstvenog stanja. Ove aktivnosti sprovedene su pod budnim okom trenera, dok su pojedine kolege ovu inicijativu podržale svojim redovnim dolascima i motivisanjem drugih da im se priključe u vežbanju.

---

### Kad bankari obuju kopačke

Na još jednom turniru u futsalu – Group Futsal Cup Serbia 2018. – naše kolege sportisti osvojili su zlatnu i srebrnu medalju. Zahvaljujući osvojenim zlatnim medaljama na gostovanjima u Budimpešti i Bratislavi prethodnih godina, naših zlatnih „6 bekova“ dobilo je ulogu organizatora futsal turnira za 2018. godinu, održanog u Novom Sadu.

Na ovogodišnjem turniru, pored sportskog, pokazali smo i pravi domaćinski duh, a snage na terenu odmerilo je četrnaest timova iz ukupno deset evropskih zemalja. Za naše Erste mališane bilo je organizovano posebno zadovoljstvo – revijalni fudbalski meč.





STOPA POVREDA NA RADU SA OZBILJNIM POSLEDICAMA*	2018.
ZAPOSLENI	0,44
RADNO ANGAŽOVANI (OBEZBEĐENJE, HIGIJENA I SL.)	0
NEZAVISNI PODIZVOĐAČI	0

\* Stopa povreda na radu sa ozbiljnim posledicama izračunata je prema formuli: ukupan broj povreda na radu sa ozbiljnim posledicama (5) / ukupan broj radnih sati (2.260.808) × 200.000.

STOPA ZABELEŽENIH POVREDA NA RADU*	2018.
ZAPOSLENI	1,50
RADNO ANGAŽOVANI (OBEZBEĐENJE, HIGIJENA I SL.)	0
NEZAVISNI PODIZVOĐAČI	0

\* Stopa zabeleženih povreda na radu izračunata je prema formuli: ukupan broj zabeleženih povreda na radu (17) / ukupan broj radnih sati (2.260.808) × 200.000

	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
UKUPAN BROJ POVREDA	5	11	10	6	5	10	/*****
STOPA POVREDA*	0,5	1,12	1	0,58	0,48	0,92	/
UKUPAN BROJ IZGUBLJENIH DANA	56	276	318	192	87	412	/
STOPA IZGUBLJENIH DANA**	5,59	28,17	31,80	18,55	8,42	38,02	/
UKUPAN BROJ DANA BOLOVANJA***	5.753	5.939	6.501	8.027	8.332	7.594	/
STOPA IZOSTAJANJA S POSLA****	2,3	2,43	2,60	3,10	3,23	2,80	/

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

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

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

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

\*\*\*\*\* Uvođenjem izmena GRI indikatora u vezi sa povredama na radu, o ovim podacima više nije potrebno izveštavati.



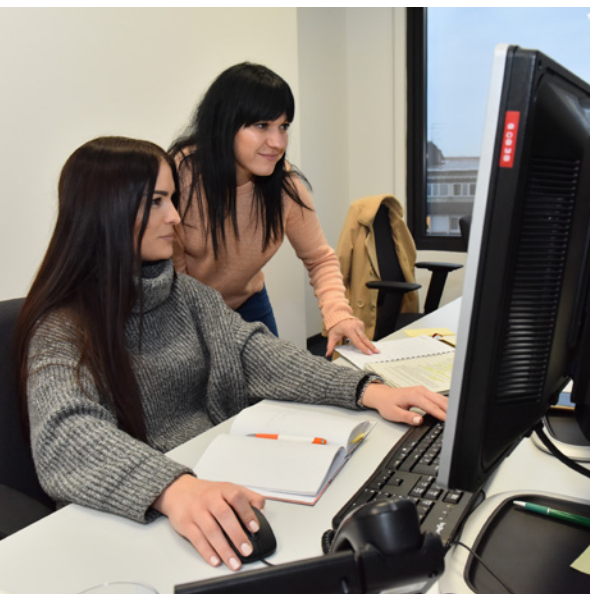
STOPA POVREDA	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.*	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
NOVI SAD	0,00	0,30	0,10	0,51	0,10	0,40	0,10	0,10	-	0,19	-	0,46
BEOGRAD	0,00	0,00	0,00	0,20	0,20	0,00	0,28	-	-	0,10	-	0,09
OSTALO	0,00	0,20	0,00	0,31	0,00	0,30	0,10	-	-	0,19	0,09	0,28
UKUPNO	0,00	0,50	0,10	1,02	0,30	0,70	0,48	0,10	-	0,48	0,09	0,83

\* Uvođenjem izmena GRI indikatora u vezi sa povredama na radu, o ovim podacima više nije potrebno izveštavati.

STOPA IZGU- BLJENIH DANA	2012.		2013.		2014.		2015.		2016.		2017.*	
	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE	MUŠKARCI	ŽENE
NOVI SAD	0,00	2,39	0,00	7,04	0,20	13,70	3,86	0,87	-	5,52	-	16,70
BEOGRAD	0,00	0,00	0,00	2,76	7,10	0,00	12,95	-	-	1,55	-	3,14
OSTALO	0,00	3,20	0,00	18,37	0,00	10,80	0,87	-	-	1,35	10,15	8,03
UKUPNO	0,00	5,59	0,00	28,17	7,30	24,50	17,68	0,87	-	8,42	10,15	27,87

\* Uvođenjem izmena GRI indikatora u vezi sa povredama na radu, o ovim podacima više nije potrebno izveštavati.

Već šest godina unazad zaposleni imaju mogućnost besplatnih sistematskih zdravstvenih pregleda, koje organizujemo u saradnji sa Domom zdravlja „Vizim“. Za zaposlene u gradovima u kojima posluju naše filijale i poslovni centri organizovane su mobilne ekipe koje u skladu s definisanim rasporedom dolaze na dogovorene lokacije, tako da obezbeđujemo maksimalnu pokrivenost svih zaposlenih ovom preventivnom zdravstvenom merom. Kompletan zdravstveni pregled obezbeđen zaposlenima obuhvata set preventivnih pregleda i to: osnovni lekarski pregled, kompletan nalaz biohemije, oftalmološki pregled, EKG, ultrazvuk dojki, štitne žlezde ili abdomena. Novi ciklus sistematskih pregleda nastavljen je i u 2018. godini, a iskoristilo ga je 620 zaposlenih.



## Sindikata Erste Banke

Sindikalna organizacija samostalnog sindikata Erste Bank a. d. Novi Sad (SOSS) deluje već trinaest godina pod ovim nazivom, a nastavila je tradiciju sindikalnog organizovanja radnika Banke dužu od 40 godina. U partnerstvu sa poslodavcem sprovode se različite aktivnosti usmerene na radno-pravnu zaštitu i poboljšanje socijalnog položaja zaposlenih. Upravu sindikata čini odbor sa 14 predstavnika iz svih organizacionih delova i predsednik koji se bira svake pete godine.

### Kolektivnim ugovorom iz 2017. godine ostvarena su sledeća prava:

- Izražavanje zarade u dinarima
- Mogućnost povećanja broja dana godišnjeg odmora po odluci neposrednog rukovodioca (+3 dana)
- Uvećanje otpremnina za sve zaposlene za 10% u odnosu na zakonski određene otpremnine
- Zadržavanje postignutih prednosti u odnosu na Zakon o radu, kao što su: jubilarne nagrade za 10, 20, 30 i 40 godina rada u Banci, nivo toplog obroka i regresa, solidarno-socijalna pomoć za zaposlene, definisane mogućnosti plaćenog odsustva, godišnji odmor veći od zakonskog minimum itd.

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

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

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

Od 2007. godine u okviru Sindikata aktivna je Komisija za kulturu, čiji je cilj da članovima Sindikata omogući povoljnosti za odlaske na kulturne manifestacije i putovanja, a zaposleni imaju mogućnost da i sami predlože aktivnosti u kojima bi voleli da učestvuju. Tokom 2018. organizovane su posete 10-tak pozorišnih predstava u Novom Sadu na koje je išlo više od 200 ljubitelja pozorišta, zatim jednodnevni izleti u Temišvar, Veneciju, Višegrad, i sl. Za ostala putovanja Sindikat je zaključio ugovore o prodaji turističkih aranžmana na rate sa renomiranim turističkim agencijama, sa kojima se saraduje i po više od 10 godina, tako da su članovi Sindikata imali mogućnost da sami odaberu destinacije i da ih otplaćuju na rate. Takođe, u organizaciji agencije Sabra travel uputili smo tri naše kolegice, višegodišnje članove sindikata na info turu u Grčku.

Godinu 2018. svakako je obeležila i proslava godišnjice osnivanja sindikata koju smo organizovali u Novom Sadu. Naravno, nije izostala ni tradicionalna manifestacija podele slatkih novogodišnjih paketića u Novom Sadu i Beogradu na kojoj je bilo više od 300 Erste mališana sa svojim mamama i tatama. Paketiće koje su roditelji odlučili da doniraju onima kojima je pažnja bila potrebna u ovom periodu, donirali smo svratištima za decu u Novom Sadu i Beogradu, a deo poklona od kompanije Pertini Dečjoj bolnici i Dečjem selu.

Tokom 2018. godine nastavili smo da informišemo i motivišemo zaposlene na dobrovoljno davanje krvi. Kao i ranijih godina, organizovane su dve akcije u aprilu i oktobru u Novom Sadu u prostorijama Banke na koje se odazvalo više od 80 zaposlenih.

Takođe, u okviru socijalne podrške zaposlenima, Sindikat zajedno s Bankom već trinaest godina vodi Fond solidarnosti „Marina Čurčić“, čiji je cilj pomoć zaposlenima koji su se našli u nepovoljnoj materijalnoj situaciji. U Fond je, u toku 2018. godine, dobrovoljnim direktnim uplatama zaposlenih i izdvajanjem dela sindikalne članarine prikupljeno 572.495,58 dinara, dok je Banka u Fond uplatila 2.400.000 dinara. U Fond su uključene i vraćene pozajmice zaposlenih, te su od ukupnog iznosa od 4.072.408,31 dinara isplaćene 92 različite pomoći zaposlenima.

Prikupljena sredstva od uplata poslodavca, Sindikata i dobrovoljnih uplata zaposlenih iskorišćena su za podršku koju je koristio 81 zaposleni i 11 dece korisnika solidarnih stipendija. Takođe, bio je aktiviran i račun za humanitarnu pomoć, na kome su zahvaljujući dobrovoljnim uplatama zaposlenih, prikupljena značajna sredstva za lečenje male devojčice, ćerke naše koleginice (lečenje je uspešno sprovedeno).

Nastavljena je uspešna saradnja sa Evropskim savetom zaposlenih u našoj centrali u Beču, preko redovnih konferencija koje se održavaju četiri puta godišnje i na kojima se razmatraju sva bitna pitanja za zaposlene u Grupi.

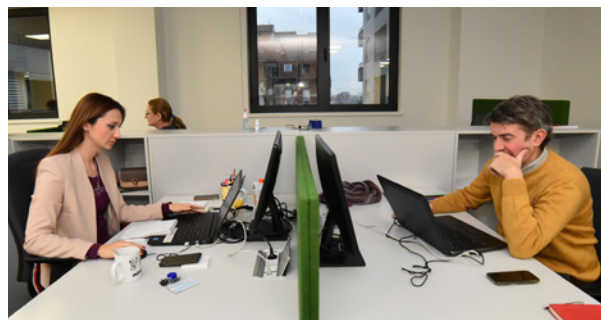
Evropska organizacija radnika za socijalna pitanja pokrenula je inicijativu „help4health“ za formiranje Fonda i preciznije definisanje uslova, procedura i mogućnosti ostvarivanja pomoći za lečenje svih zaposlenih (i članova njihove uže porodice) iz Erste Grupe. Aktivnosti na ostvarivanju ove pomoći mogu se realizovati preko našeg Fonda solidarnosti, čime je omogućeno da se za potrebna lečenja u inostranstvu dobiju značajnija sredstva.

---

### **Erste dream team ponovo najbolji**

Drugo učešće Erste tima na BOFOSI-JADI – sportskim igrama u kojima učestvuju finansijske organizacije – ponovo su obeležila brojna prva mesta, te odbrana pehara osvojenog prošle godine. Na ovogodišnjem takmičenju, međunarodnom sportskom susretu održanom u Kladovu, u konkurenciji deset ekipa u deset sportova, okupilo se više od 300 sportista iz sedam zemalja. Iako malobrojniji, Erste dream team je uspeo da sakupi najviše poena – ukupno 28 sportista uspeo je da se izbori sa višestruko brojnijim ekipama.

Muški deo ekipe osvojio je prvo mesto u odbojci i plivanju, drugo mesto u šahu i konopcu, a treće u fudbalu. Koleginice, koje sada već zasluženno nose naziv Wonder Women, osvojile su četiri prva mesta i to u odbojci, košarci, šahu i konopcu, dok su u streljaštvu, plivanju i pikadu osvojile drugo mesto.



# Odgovorni prema klijentima



**Stavljajući zadovoljstvo klijenta na prvo mesto, Erste Banka u skladu sa savremenim tendencijama u finansijskom sektoru, ulaže u pojednostavljivanje i ubrzavanje procesa pružanja usluga, te prilagođavanje svojih proizvoda različitim kategorijama klijenata. Pored doslednog sprovođenja aktivnosti u oblasti odgovornog finansiranja, Erste Banka razvojem socijalnog bankarstva i inkluzivnih finansijskih proizvoda, kao i ulaganjem u finansijsko opismenjavanje građana, doprinosi inkluzivnom rastu i održivom razvoju.**

Ove inicijative usklađene su sa našom Strategijom društveno odgovornog poslovanja za period 2015–2019, u kojoj su definisane tri prioritete oblasti:

- Odgovorno finansiranje
- Finansijska inkluzija
- Odgovorna komunikacija sa klijentima

## **Postigli smo u 2018:**

- ✓ Program „Korak po korak“ namenjen finansiranju i pružanju podrške početnicima u biznisu i socijalnim preduzećima proširen je i na organizacije civilnog društva
- ✓ Preko socijalne banke finansirano je 100 startapova i socijalnih preduzeća, a to je otvorilo 146 novih radnih mesta
- ✓ Potpisan je Sporazum u okviru Programa EU za zapošljavanje i socijalne inovacije (EaSI) za finansiranje socijalnih preduzeća i neprofitnih organizacija tokom narednih pet godina
- ✓ Indeks zadovoljstva klijenata za 2018. iznosi 92,4%

---

## — Odgovorno finansiranje

---

Pored direktnih uticaja Banke, od velikog značaja za društvo mogu biti i uticaji svih naših klijenata koji nastaju njihovim poslovnim aktivnostima. Zbog toga se pri proceni klijenata i izboru projekata koje će Banka finansirati izuzetna pažnja posvećuje principima i ciljevima upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja koji su definisani u istoimenoj Politici, usvojenoj 2012. godine. Usvajanje Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, na kojoj je timski radilo nekoliko sektora, inicirao je Izvršni odbor Banke.

Ova politika reguliše kreditne i reputacione rizike koji mogu nastati usled neadekvatnog upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja, kako sa stanovišta same Banke (direktno) tako i sa stanovišta investicija Banke, tj. klijenata sa kojima Banka radi (indirektno). Politika sadrži principe i ciljeve upravljanja zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja i utiče na izbor klijenata, odnosno projekata koje Banka finansira, ali i na radnje koje treba preduzeti s ciljem dalje analize i ublažavanja eventualnih negativnih uticaja.

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

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

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



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

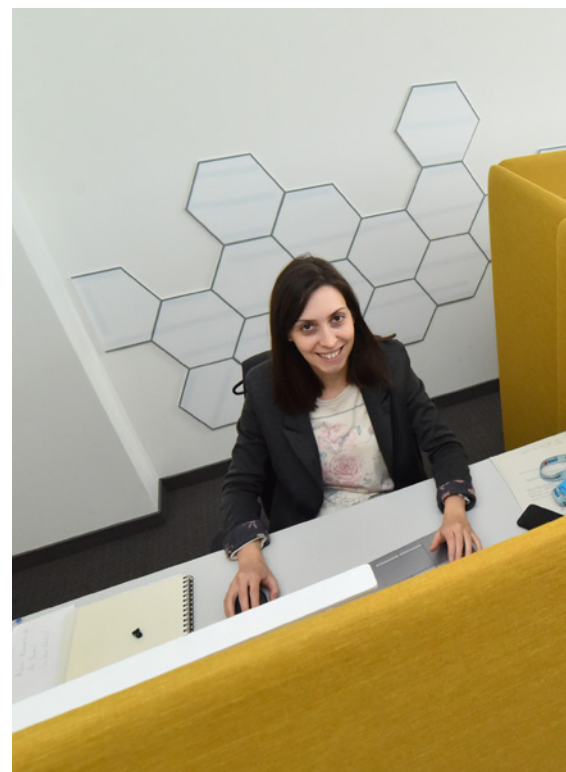
Pored toga što imaju odgovornost da prate ispunjenost ugovornih obaveza od klijenata, saradnici za rad s klijentima redovno su uključeni u interakciju s klijentima u vezi sa socioekonomskim pitanjima. Svi klijenti koji zatraže neki kreditni proizvod Banke (kredit, dozvoljeni minus, garanciju i sl.), bez obzira na nivo izloženosti, popunjavaju upitnik propisan Politikom zaštite životne sredine i socijalnog okruženja, koji sadrži pitanja u vezi sa:

- Poslovanjem u skladu sa nacionalnom i međunarodnom zakonskom regulativom, povezanom sa zaštitom životne sredine i socijalnog okruženja;
- Uticajem sirovina, poluproizvoda i gotovih proizvoda kompanije na životnu sredinu i socijalno okruženje;
- Pretnjama za vodu, zemlju, vazduh i/ili populaciju u blizini lokacija na kojima se poslovanje kompanije odvija;
- Kvalitetnim upravljanjem otpadom i energetsom efikasnošću;
- Poštovanjem prava zaposlenih i transparentnim poslovanjem prema društvu i glavnim zainteresovanim stranama.

Cilj upitnika je davanje punovažne izjave klijenta, dok su saradnici za rad s klijentima u skladu sa Politikom u obavezi da procenjuju informacije koje klijent dostavi, i po potrebi zatraže dodatne informacije ili upute zahtev za due diligence.

Kada se kreditni zahtev inicira u Direkcijama za upravljanje kreditnim rizicima za pravna lica i mikrokljente, risk menadžer procenjuje rizike u vezi sa društvenim i ekološkim temama i njihovim uticajem na kreditni i reputacioni rizik. Ako proceni da je potrebno, risk menadžer može zatražiti dodatne informacije, uključujući ekološke i druge dozvole, ili uputiti due diligence zahtev.

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





Politika je ažurirana tokom 2018, a izmene su obuhvatile sledeće:

- pojašnjenje i ažuriranje procesa
- pojašnjenje podobnih i nepodobnih transakcija za Nuklearni segment
- ažuriranje klasifikacije aktivnih vojnih proizvoda kao i proizvoda dvostruke namene.

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

- Sektor poslova sa pravnim licima i Sektor prodaje za stanovništvo, mala preduzeća i preduzetnike u kojima zaposleni stiču sveobuhvatnu sliku o klijentu i tipu finansiranja te porede traženo finansiranje sa Politikom i preliminarno procenjuju efekte finansiranja u odnosu na okruženje. Ove poslovne linije primenjuju osnovna načela ove politike i procenjuju nefinansijske rizike te predstavljaju prvu „liniju odbrane“.
- Služba usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti (Compliance) – asistira zaposlenima Sektora poslova sa pravnim licima i Sektora upravljanja rizicima u domenu davanja preporuka u odnosu na procenjene efekte finansiranja, tumačenje odredbi Politike, pribavljanja dodatnih mišljenja / analiza o klijentima i efektima njihovih ranijih sličnih finansiranja, te u davanju mišljenja o tome da li predmetno finansiranje nosi negativne efekte po društvo i životnu sredinu. Osim što osiguravaju da nacionalni i internacionalni ugovori i sankcije budu poštovani u okviru Erste Grupe, ako je potrebno oni pružaju dodatne informacije, tako da poslovne linije mogu proceniti da li se ugovorom krši Politika.
- Sektor upravljanja kreditnim rizicima – prilikom sačinjavanja krajnje preporuke za finansiranje, uzima potpuno u obzir mišljenje Compliancea i nalaže mere umanjavanja ili kontrole rizika koji proizlaze iz Politike u slučaju da su te mere potrebne.

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

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

U 2018. godini ispunjenost uslova u skladu sa Politikom odgovornog finansiranja sprovedena je za 48 klijenata, u ukupno 98 slučajeva – pojedinačnih zahteva klijenata. Zabeležen je jedan slučaj u kom se odustalo od saradnje nakon analize.



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

U skladu sa Politikom upravljanja opštim i pojedinačnim aktima Erste Bank a. d. Novi Sad, interna akta Banke moraju biti predmet provere najmanje jednom godišnje. Ažuriranje internih akata je u nadležnosti vlasnika dokumenta koji prilikom provere uzimaju u obzir izmene propisa, organizacione promene, promene metodologije i dr. Služba kontrole usklađenosti poslovanja Banke sa propisima vodi računa o samom procesu usaglašavanja, zvaničnog usvajanja i blagovremenog revidiranja dokumenata. Služba unutrašnje revizije vrši ocenu primene internih akata u procesima koji su predmet revizije u skladu sa usvojenim Godišnjim planom i Programom za pojedinačne revizije. Politika zaštite životne sredine i socijalnog okruženja važila je u 2018. godini u istoj formi kao i prethodne godine, a Politika odgovornog finansiranja je unapređena kako je gore i navedeno.

U oblasti zaštite životne sredine, Erste Banka je godinama unazad jedan od lidera kada je reč o ulaganjima u projekte energetske efikasnosti i obnovljivih izvora energije, i prepoznata je kao pravi partner svim kompanijama koje su zainteresovane za započinjanje ili razvijanje ovakvih projekata (više o ovim inicijativama čitajte u poglavlju „Odgovorni prema životnoj sredini“, strane 112–122).

## Finansijska inkluzija

U Erste Banci verujemo da je za prosperitet čitavog društva od presudne važnosti postizanje inkluzivnog rasta i održivog razvoja. Kako bismo doneli pozitivne promene, naša uloga je da obezbedimo finansijski pristup našim proizvodima i uslugama za sve. Stoga nastojimo da na inovativan način doprinesemo razvoju preduzetništva kao osnovnog stuba razvoja i perspektive naše nacionalne ekonomije. Pored kreiranja inovativnih programa podrške i inkluzivnih finansijskih proizvoda, nastojimo i da posvećenim radom na unapređenju finansijske pismenosti stvorimo predušlove za bolju ekonomsku održivost čitavog društva.



## Program „Korak po korak“

Davne 1819. godine, osnovana je prva austrijska štedionica (Erste oesterreichische Sparcasse) sa ciljem da na preduzetnički način reši društveni problem. Sveštenik Johan Baptist Veber i njegovi *socijalni preduzetnici* imali su dobru poslovnu ideju, osnovali su štedionicu koja je omogućila ljudima sa niskim primanjima da dobiju bankovne račune, što do tada nije bilo moguće. Vraćajući se svojim korenima 200 godina kasnije, Erste Grupa je pokrenula program socijalne banke pod imenom „Korak po korak“ koji podržava finansijsko opismenjavanje i inkluziju celog društva i približava bankarske usluge društvu u najširem smislu te reči.

**Erste Banka u Srbiji je krajem 2016. godine pokrenula program „Korak po korak“, a njemu je prethodilo bogato iskustvo stečeno kroz program Superstep** – sveobuhvatan program edukacije i podrške mladim preduzetnicima koji je realizovan u periodu od 2010. do 2015, a koji je od 2011. bio deo programa „Biznis mladih Srbije“, koji je pokrenuo Smart kolektiv.

## Sveobuhvatna podrška

Program „Korak po korak“ za cilj ima da podrži startup firme, socijalna preduzeća, organizacije civilnog društva koje doprinose pozitivnim ekonomskim i društvenim promenama, kao i pojedince, fizička lica s malim prihodima koji žele da poboljšaju svoju ekonomsku situaciju.

Startovanjem programa u 2016. godini implementirana je sveobuhvatna podrška startup firmama koje posluju kraće od dve godine i socijalnim preduzećima bez obzira na njihovu istoriju poslovanja. Kraj 2017. i početak 2018. godine bio je rezervisan za kreiranje i plasiranje dela programa namenjenog organizacijama civilnog društva. Za 2019. godinu je planirano aktiviranje i poslednje celine programa namenjene fizičkim licima koja imaju primanja niža od zvaničnog minimuma, tačnije, žive u riziku od siromaštva.

Programom „Korak po korak“ od lansiranja do sada plasirano je više od 1.000.000 EUR sredstava i stvoreno je 276 novih radnih mesta, dok je odobreno više od 10 kredita neprofitnim organizacijama i socijalnim preduzećima u ukupnom iznosu od 200.000 evra, koji će pomoću ovih sredstava multiplikovati svoj pozitivan uticaj na zajednicu i društvo u celini.

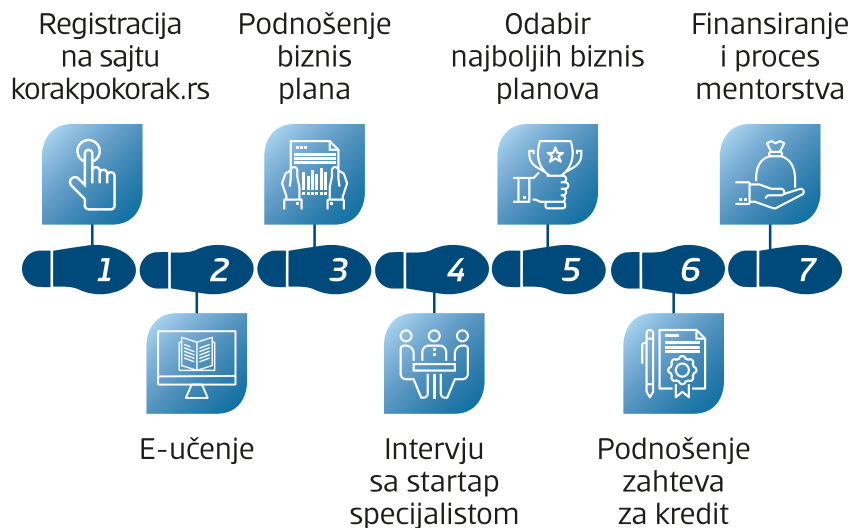
Tipovi podrške:

### Podrška kroz program Korak po korak



Tokom dve godine sprovođenja programa, podršku su dobili preduzetnici-početnici širom Srbije: 17% korisnika je iz sela i manjih gradova, skoro 60% je iz gradova, a 28% iz Beograda.

Koraci programa su:



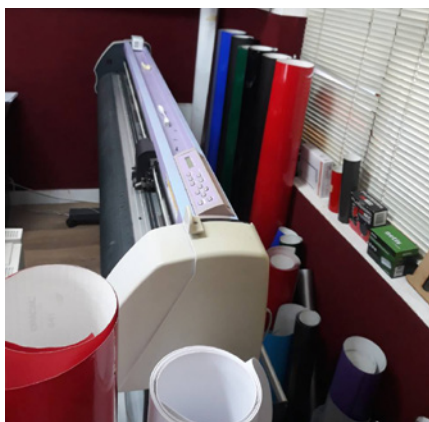


## Uslovi programa

U prvoj godini programa klijentima su na raspolaganju bili investicioni kredit i kredit za obrtna sredstva u dinarima i evrima, sa maksimalnim grejs periodom od godinu dana.

Preduslovi za učešće u programu:

- Preduzeće posluje **manje od 24 meseca** (važi samo za startap preduzeća)
- Nema **povezana pravna lica**
- **Uredan** kredit biro biznisa i vlasnika biznisa
- Obavezno **učesće od 10%** u investiciji
- Dostavljanje profakture u skladu s namenom kredita
- **Vlasnik/ca preduzeća** je državljanin/ka Republike Srbije
- Preduzeće nema **više od 9 zaposlenih**
- Maksimalan iznos kredita:
  - Do 12 meseci poslovanja – 10.000 EUR
  - Od 12 meseci do 24 meseca poslovanja – 25.000 EUR



**Investicioni kredit** – finansiranje nabavke opreme i vozila, kupovina i adaptacija poslovnog prostora ili proširenje proizvodnog kapaciteta uz duži rok otplate, grejs period i minimalna sredstva obezbeđenja.

- Kredit može biti u **RSD / EUR**
- Period otplate do **60 meseci**
- Grejs period do **12 meseci**
- Otplata u mesečnim ratama
- Troškovi obrade kredita **0,25%**
- Obavezno učesće od **10%** i dostavljanje **profaktura**
- **Menice** kao instrumenti obezbeđenja
- **Jednostavna procedura**



**Kredit za finansiranje trajnih obrtnih sredstava** – finansiranje nabavke sirovina, materijala, gotovih proizvoda i robe uz duži rok otplate, grejs period i minimalna sredstva obezbeđenja.

- Kredit može biti u **RSD / EUR**
- Period otplate do **36 meseci**
- Grejs period do **12 meseci**
- Otplata u mesečnim ratama
- Troškovi obrade kredita **0,5%**
- Obavezno učesće od **10%** i dostavljanje **profaktura**
- **Menice** kao instrumenti obezbeđenja
- **Jednostavna procedura**



Zahvaljujući programu „Korak po korak” postali smo prva banka na tržištu koja obezbeđuje kredite u iznosima do 10.000 EUR za firme sa istorijom poslovanja kraćom od 12 meseci, odnosno 25.000 za firme sa istorijom poslovanja kraćom od 24 meseca, bez kolaterala i uz besplatnu edukativnu i mentorsku podršku. Krajnji iznos kredita zavisi od kvaliteta biznis ideje, postavke poslovnog modela, finansijskih projekcija i, naravno, otplatnog kapaciteta.

## Rezultati u 2018.

U 2018. godini Erste Banka je pokrenula drugu fazu programa, program podrške organizacijama civilnog društva i socijalnim preduzećima, u okviru koje je finansijska sredstva u iznosu od 200.000 EUR dobilo deset organizacija.

Tokom 2018. godine kroz socijalnu banku plasirani su krediti u vrednosti od preko **850.000 evra**, dok je obezbeđeno više od 100 dana mentorstva za korisnike programa.



### **Dodatne informacije o programu:**

- Banke članice Erste Grupe su tokom 2018. sa Evropskim investicionim fondom (EIF) potpisale Sporazum o obezbeđivanju garancija za socijalno preduzetništvo, čiji je cilj finansiranje socijalnih organizacija u sklopu Programa EU za zapošljavanje i socijalne inovacije (EaSI). Ovaj novi sporazum o garancijama omogućava mreži lokalnih banaka Erste Grupe da obezbede ukupno 50 miliona EUR kredita za više od 500 socijalnih preduzeća i neprofitnih organizacija tokom narednih pet godina u Austriji, Srbiji, Hrvatskoj, Češkoj Republici, Mađarskoj, Rumuniji i Slovačkoj. Planirani portfolio za Srbiju iznosi između jedan i dva miliona evra, namenjena za podršku približno 50 socijalnih preduzeća i organizacija civilnog društva, koja će moći da imaju koristi od kredita po atraktivnim uslovima uz minimalne instrumente obezbeđenja.
- Banka u okviru programa „Korak po korak” saraduje sa organizacijama Smart kolektiv, Eneca, Razvojni biznis centar Kragujevac i Business Innovation Programs u pitanjima edukacije, preliminarne selekcije i mentorske podrške startupima i socijalnim preduzećima. Tokom 2018, program je dobio novog eksternog partnera, Fondaciju Katalist, koja pomaže u edukaciji i mentoringu organizacija civilnog društva.
- Širenje programa na svih sedam glavnih tržišta Erste Grupe dovršiće se do 2019. godine. Program ima cilj da do 2019. godine pomogne da se u regionu Centralne i Istočne Evrope otvori 5.000 novih radnih mesta, da se obezbedi finansiranje za 500 socijalnih preduzeća i poboljša finansijska stabilnost 25.000 ljudi koji su ranije imali nizak dohodak.



## — Finansijska pismenost

Upravljanje finansijama je znanje koje značajno utiče na život svakog pojedinca, a donošenje odgovornih odluka u ovom segmentu jeste veština koja može promeniti našu budućnost. Imajući to u vidu, Banka sistematski pristupa informisanju i edukaciji o finansijskim temama ne samo njenih sadašnjih i potencijalnih klijenata već i čitave zajednice.

Stoga se Banka opredelila da temi finansijskog opismenjavanja pristupi na nekoliko načina:

- Pokretanjem programa „Korak po korak“, kao retko sveobuhvatnog programa edukacije i pružanja višeslojne podrške startup firmama, socijalnim preduzećima, organizacijama civilnog društva i pojedincima u riziku od siromaštva;
- Radom na kreiranju digitalne platforme #ErsteZnali, koja složene finansijske teme na zanimljiv i prijemčiv način približava svima;
- Pružanjem direktne podrške postojećim socijalnim preduzećima kroz različite vidove mentorstva, savetovanja, otkupa proizvoda, podrške promociji i sl.;
- Učešćem u programima, na konferencijama i manifestacijama koje promovišu preduzetništvo, samozapošljavanje, samoodrživost, kao i njihovom podrškom.

### Finansijska pismenost kroz program „Korak po korak“

Prema istraživanju Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj, OECD, svaki drugi klijent nema osnovno razumevanje o bankarskom proizvodu koji koristi. Zbog ove zabrinjavajuće činjenice Erste Grupa je postavila poboljšanje finansijske pismenosti za jedan od svojih prioriteta.

U okviru programa „Korak po korak“, saradnjom sa partnerima iz nevladinog sektora razvili smo zajednički edukativni program koji se realizuje pre dobijanja finansiranja sa idejom da se naši potencijalni klijenti uključe u edukaciju. On obuhvata:

1. Onlajn edukativnu platformu koja je usmerena na pomoć u izradi biznis plana. Platforma kombinuje više tipova sadržaja (prezentacije, video, saradnja) koji omogućavaju različitim tipovima ljudi da dobiju znanje na način koji im najviše odgovara.
2. Oflajn radionice koje su napravljene po meri i potrebama korisnika programa sa ciljem podizanja njihovih biznis kapaciteta. Radionice su održane u više gradova u Srbiji kako bi pristup bio omogućen što većem broju korisnika.

Dodatno, nakon definisanja i pružanja finansijske podrške – kreditiranja, naši partneri nastavljaju da podržavaju klijente u jednogodišnjem programu mentorstva prilagođenom potrebama klijenata i usmerenom na njihov lični i profesionalni razvoj. Mentori su iskusni preduzetnici iz raznih industrija koji svojim znanjem i iskustvom pomažu preduzetnicima da svoje biznise podignu na viši nivo. Banka sprovodi program u saradnji sa partnerima iz civilnog sektora, Startup Alijansom i Smart kolektivom.





Pored edukacije u okviru programa „Korak po korak“, Banka na različite načine nastoji da poboljša finansijsku pismenost ne samo svojih klijenata već i šire zajednice. Kao i do sada, osnovni vid podrške klijentima Banka je tokom 2018. godine pružala preko svojih zvaničnih profila na društvenim mrežama i drugih digitalnih kanala, objavljivanjem saveta o pravilnom upravljanju finansijama, rezultata istraživanja o finansijskim navikama stanovništva i drugih korisnih informacija o finansijskim trendovima, proizvodima i pogodnostima za klijente.

## #ErsteZnali

Kada je reč o finansijskoj edukaciji zajednice, odlučili smo da svoj doprinos podignemo na još viši nivo. Tokom 2018. godine vredno smo radili na koncipiranju novog programa finansijskog obrazovanja pod nazivom #ErsteZnali, koji odgovara na savremene zahteve brze dvosmerne onlajn komunikacije i čini informisanje o finansijskim temama lako dostupnim svima.

Program će biti namenjen najširoj zajednici, od naših najmlađih sugrađana do svih odraslih koji žele bolje da nauče o upravljanju ličnim finansijama, štednji, kreditnim proizvodima, kako da uštede sebi vreme i novac upotrebom elektronskog bankarstva i mnogim drugim relevantnim temama. Potrudićemo se da sadržaj bude što atraktivniji, zanimljiv a koristan, uz primere iz života i mogućnost takmičenja u znanju između korisnika. Platforma [www.ErsteZnali.rs](http://www.ErsteZnali.rs) namenjena je svima koji znaju da im je potrebna pomoć i podrška u boljem razumevanju i upravljanju finansijama kako bi donosili bolje odluke, ali i onima koji još nisu svesni te potrebe.

Na platformi neće biti promovisani konkretni proizvodi Erste Banke, dok će se sadržaj stalno dopunjavati i inovirati, i postepeno uključivati sve veći broj kolega i kolegica koji će ga obogatiti svojim znanjem i iskustvom. Pokretanje #ErsteZnali platforme planirano je za početak 2019. godine.

## Podrška socijalnim preduzećima i inovativnim projektima u zajednici

Banka već godinama pruža intenzivnu podršku socijalnim preduzećima: kako otкупom njihovih proizvoda i usluga, tako savetodavnom i mentorskom podrškom u oblasti razvoja biznis ideja i planova, odnosa sa javnošću i marketinga, organizovanjem prodajnih bazara u prostorijama Banke, itd. Pored kreiranja inkluzivnih proizvoda, Banka nastoji i da preko programa edukacije, mentorstava, podrške ličnom i profesionalnom razvoju, na pravilan način pripremi preduzetnike da iskoriste sve prednosti poslovnog načina razmišljanja kako bi pokrenuli pozitivne promene u društvu.



Našim programom donacija Superste, pored pomoći u razvoju ideje za pokretanje zajednice, učesnici su dobili i znanja o budžetiranju i pravljenju finansijskog plana preko radionice koju su održali stručnjaci iz Fondacije Trag.

U okviru programa Social Impact Award naše kolege su učestvovala u mentorskom programu za Socijalne preduzetnike u nastajanju i pomogle im da razviju svoje biznis ideje.

Organizovan je i tradicionalni Božićni bazar u prostorijama Banke, na kom su svoje proizvode prodavali: ŠOSO „Milan Petrović“, Poslastičarnica „Šuma“, Umetnička radionica „Petrović“, socijalna preduzeća „Radanska ruža“ i „BIOIDEA“.

Takođe, Banka redovno poručuje proizvode od socijalnih preduzeća, što njima garantuje konstantan priliv novca, kao i egzistenciju na tržištu, a Banci kvalitetne i unikatne proizvode. U 2018. godini Banka je na ovaj način najviše saradivala sa socijalnim preduzećima Eko Bag, Bioidea sapuni, Radni centar ŠOSO „Milan Petrović“, a u kupovinu njihovih proizvoda uloženo je preko 700.000 dinara.

Banka je tradicionalno podržala Nacionalni forum za zelene ideje i pored obezbeđivanja jedne nagrade pomogla je učesnicima da se bolje sprema. Održana su dva treninga: jedan kao podrška razvoju zelenih biznis ideja, a drugi na temu javnog nastupa.

## Podrška razvoju karijere mladih

Jedna od inicijativa Službe ljudskih resursa Banke koja je započela u 2018. godini strateško je zapošljavanje mladih. Cilj je da se programom praksi napravi pul kandidata za juniorske pozicije i da šansa proaktivnim ljudima na početku karijere. Prvi korak ka tome je program praksi „Postani deo Erste ekipe“.

U proteklom periodu, saradnjom sa fakultetima i studentskim organizacijama, na sajmovima, radionicama i panelima predstavili smo program praksi i radili na jačem pozicioniranju Erste Banke kao poželjnog poslodavca. Hana Škero Kosić, direktorka Sektora ljudskih resursa, bila je jedna od govornica panela „Talent menadžment“ na manifestaciji Belgrade Youth Fair i podelila iskustva iz prakse. Na „Danima praksi“ na FON-u učestvovali smo u simulaciji „Job interview try-out“, gde smo studentima pomogli da prvi put iskuše intervju za posao.

Zajedno sa našim partnerima, organizacijom „AIESEC“, kolegunica Jovana Zeljić je organizovala radionice u okviru „New leaders conference“. U Čačku je kolegunica Slavica Stamenić govorila na temu veština prodaje, a u Subotici je kolega Sreten Vranić podelio svoje iskustvo na temu Korporacija vs Start up.





U narednom periodu očekuje nas prijem praktikanata, a težnja nam je da ih na strukturiran način uvedemo u banku, obučimo i osnažimo za potencijalne buduće pozicije.

Širenje znanja i bolja informisanost o finansijskim proizvodima nastavljena je i podrškom i aktivnim učešćem u konferencijama poput: wvvrnac: Živi lokalno – radi globalno!, Webiz i sl., na kojima su bile zastupljene teme preduzetništva, onlajn komunikacija i promocije, finansijske edukacije u smislu bankarstva onlajn i sl. Takođe, po prvi put je u Novom Sadu održan biznis forum „Moj biznis u globalnom selu“, na kome je naš kolega Bojan Vulikić novopečenim preduzetnicima i onima koji to nameravaju da postanu predstavio program finansiranja „Korak po korak“.

Više o programima finansijskog opismenjavanja pročitajte u poglavlju „Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo“, strane 92–111.

## Inkluzivni proizvodi i usluge za najstarije sugrađane

Kredit za penzionere sa polisom osiguranja života uključenom u samu cenu kredita uveden je polovinom 2015. godine. Banka je za svoje najstarije klijente u 2016. godini modifikovala ovaj proizvod. Maksimalni iznos kredita u dogovoru sa osiguravajućom kućom povećan je sa 700.000 dinara na 1.200.000 dinara i predstavlja unapređenje proizvoda namenjenog najstarijim sugrađanima.

U 2018. godini plasirano je 4.090 kredita penzionerima u visini od 1.309.564.213 dinara.

## Nova kreditna linija za mlade

U okviru nove kreditne linije EIB APEX III/B čija je realizacija započeta 2017, za mala i srednja preduzeća i druge prioritete, na osnovu finansijskog ugovora između Evropske investicione banke, Republike Srbije i Narodne banke Srbije, dugoročni krediti su namenjeni osim ostalog i finansiranju projekata poslova za mlade Zapadnog Balkana. Ova linija podrazumeva dugoročne kredite za finansiranje malih i srednjih projekata koje realizuju mala i srednja preduzeća, preduzeća srednje tržišne kapitalizacije, kao i finansiranje projekata prioriternih investicija ograničenog obima, koje promovišu krajnji korisnici, bilo koje veličine, u oblasti zaštite životne sredine, zdravlja i prosvete.



### Štedne navike u Srbiji

Prema najnovijem istraživanju Erste Grupe o štednim navikama i stavovima građana Srbije, 48% naših građana štedi, a mesečno sačuvaju u proseku 4.819 dinara. Dve trećine ispitanika navelo je da najčešće mogu da uštede od dve do šest hiljada dinara, dok osam odsto anketiranih mesečno sačuva više od 12.000 dinara. Dodatno, jedna trećina ispitanika unapred određuje fiksni iznos uštede, dok dve trećine njih fleksibilno štedi – na stranu ostavlja sredstva koja im preostanu na kraju meseca ili godine.

Skoro polovina anketiranih smatra da su investicioni proizvodi „teški za razumevanje“, a svaki deseti smatra da su „pogodni samo za avanturiste“.

Dve trećine građana izjasnilo se da im je štednja prilično ili veoma važna, a najveći deo ove grupe i dalje čine stariji od 50 godina. Svojom trenutnom ušteđevinom trenutno je „vrlo zadovoljan“ svaki deseti štediša. U protekle četiri godine zadovoljstvo ušteđenom sumom raste, sa 18 odsto zadovoljnih u 2015. godini na 30 procenata ove godine.

## Podrška preduzetništvu



Pravljenje prvih koraka u razvoju kompanije ili održavanje postojećeg biznisa uprkos brojnim izazovima, predstavlja pojavu koja iziskuje velike napore preduzetnika. Kako bi svojim klijentima iz preduzetničkog sektora maksimalno olakšala i prilagodila proces dobavljanja finansijskih sredstava i drugih pratećih usluga, Erste Banka neprestano unapređuje procese i postavlja strateške ciljeve u ovom segmentu.

U tom kontekstu Erste Grupa potvrdila je značaj poslovanja sa malim i srednjim preduzećima i za ovaj segment kreirala je 2016. novu poslovnu strategiju, sa ciljem da postane banka broj 1 za mala i srednja preduzeća u našem regionu do 2020. godine. Svaka zemlja članica Grupe, pa tako i Srbija, definisala je sopstvenu Strategiju za rad sa MSP klijentima i ciljeve koje želi postići u narednom petogodišnjem periodu, kako bi partnerstvom i dostupnošću omogućila ovim privrednim segmentima isti pristup povoljnim izvorima finansiranja po nižoj kamatnoj stopi, kao što je to sa velikim kompanijama. Standardizacija i simplifikacija procesa uz jasan fokus na potrebe MSP klijenata dovedeće do ispunjenja krajnjih ciljeva do 2020. godine, uz stalno unapređenje zadovoljstva klijenata i povećanje efikasnosti.



---

## — Odgovorna komunikacija sa klijentima

---

Digitalizacija i optimizacija procesa obeležili su period za nama, ali je osnovni cilj ostao isti, a to je briga o klijentima. I u 2018. godini nastavili smo sa obukama i treninzima koji su za cilj imali još uspešnije postavljanje klijenta u centar našeg poslovanja, povećali prodajnu efikasnost, dodatno unapredili motivaciju i edukaciju naših zaposlenih, a svi zajedno postali aktivni učesnici digitalnog sveta.

### Brži izveštaji, zadovoljniji klijenti

Jedna od osnovnih funkcija Odeljenja SABINE i EBA analize odnosi se na unos finansijskih izveštaja u Sabine aplikaciju sa ciljem dobijanja izveštaja SABINE, koji su neophodni u procesu definisanja rejtinga i finansijske analize klijenata pravnih lica.

Imajući u vidu da unapređenje ove funkcije direktno utiče na dužinu procesa odobravanja plasmana, a samim tim i na zadovoljstvo klijenata, doneta je odluka o pokretanju SabineGo projekta. Projekat je obuhvatio automatizaciju unosa osnovne forme zvaničnih finansijskih izveštaja u aplikaciju Sabine sa primarnim ciljem ubrzanja isporuke izveštaja SABINE.

Iako je projekat tek nedavno zatvoren, već su primetna znatna unapređenja procesa:

- SABINE izveštaji za mikroklijente isporučuju se istog dana (u odnosu na 2–3 dana u prethodnom periodu).
- SABINE izveštaji za korporejt klijente isporučuju se do 48 sati, dok je za klijente kod kojih nema napomena ovaj rok 24 časa (u odnosu na 2–5 dana u prethodnom periodu).
- Smanjen je operativni rizik u delu unosa osnovnih finansijskih podataka i stvoren prostor za unapređenje kvaliteta unosa složenijih finansijskih izveštaja.
- Odeljenje SABINE i EBA analize preuzelo je unos bruto bilansa za postojeće korporejt klijente, što je omogućilo racionalniju i efikasniju upotrebu resursa u Odeljenju centra za usluge pravnim licima.

---

### Jednostavnije i brže: Rast broja odobrenih onlajn kredita

Uvođenjem digitalnih servisa, navike bankarskih klijenata se menjaju, pa pred provere stanja i transakcija, građani kompjutere, tablete i pametne telefone koriste kao mobilne filijale za otvaranje računa i podnošenje zahteva za kredite. Tako tradicionalne filijale sve više preuzimaju edukativnu i savetodavnu funkciju, pružajući podršku klijentima da donesu najbolje finansijske odluke. Da ovaj trend ne zaobilazi ni Srbiju potvrđuju podaci da je broj klijenata kojima su u Erste Banci tokom 2018. godine odobreni onlajn krediti petostruko veći.

---



## Digital Hub – tim za promene

Pokretanje i razvijanje projekata koji koriste sve prednosti digitalnih tehnologija i inovacija nastavljen je i tokom 2018. godine u Digital Hub timu Erste Banke, i to razvojem uzbudljivih rešenja za klijente kojima se može pohvaliti vrlo mali broj banaka na tržištu.

Kolege iz Digital Huba radile su po metodologiji upravljanja projektima Agile osmišljenoj za rešavanje kompleksnih problema i isporučivanje kreativnih rešenja i proizvoda koji imaju veliku vrednost za klijente. Agilan način rada podrazumeva veliku autonomiju u donošenju odluka, samoorganizaciju i konstantno dobijanje povratnih informacija od klijenata što ceo proces čini mnogo efikasnijim i fokusiranijim da krajnji rezultat bude po meri korisnika koji će taj proizvod ili uslugu koristiti.

Tim je bio multidisciplinaran i sastavljen od kolega iz različitih sektora poput razvoja, marketinga, komunikacija Aj-Tija. Pored osnovnog tima, u rad Digital Huba bile su uključene i kolege iz različitih sektora koji doprinose svojom ekspertizom u raznim oblastima. Aktivnost kojom je započeto ovo putovanje bio je trodnevni trening koji je održao kolega iz Erste Group Aj-Tija Igor Parać, koji je tim upoznao sa osnovama Agilea i pomogao im da postavje ciljeve i isplaniraju naredni period.

Digital Hub tim je u 2018. godini podeljen na dve grupe sa specifičnim nazivima, po oblastima u kojima rade: "Meet the WIENERs!" i "Feel the ATMosphere". Prvi tim bio je zadužen za unapređenje prodaje proizvoda Wiener Städtische osiguranja (veb-sajt, kontakt-centar, ekspres ekspoziture), a drugi za ojačavanje i osvežavanje najkorišćenijeg kanala – bankomata. Redizajn postojećih ekrana na bankomatima, kao i uvođenje novih, dinamičkih uređaja, obezbediće korisnicima novu ATMosphereu kad ih budu koristili. Bankomat će po završetku projekta prepoznati klijente Erste Banke i znati preferirani jezik, najčešće iznose podizanja gotovine, ponuditi im kampanje koje su pripremljene samo za njih – punu, personalizovanu uslugu na licu mesta.



## Veb-sajt po meri klijenta

Početakom 2017. godine Erste Banka je lansirala novi sajt, napravljen tako da na što jednostavniji i vizuelno dopadljiviji način odgovori na potrebe svojih postojećih i potencijalnih klijenata u digitalnom okruženju. Sajt koji nosi ime Emil prilagođen je novim tehnološkim trendovima, a njegov sadržaj se u potpunosti prilagođava uređaju sa kojeg se pristupa. Izrađen je prema visokim vizuelnim standardima, sa ciljem stvaranja jedinstvenog korisničkog iskustva za sve klijente u okviru Erste Grupe.

Veb-sajt je postao neizbežno mesto dolaska do novih informacija kako za postojeće, tako i za nove klijente. Upravo zato smo i u 2018. godini nastavili sa unapređenjima na njemu. Kreirano je 319 novih stranica od kojih je najveći broj na engleskom jeziku, tako da danas imamo potpuno dvojezičan veb-sajt.

Uveli smo novi alat za praćenje ponašanja posetilaca kako bismo identifikovali „bolne“ tačke na stranicama kao i najviše korišćene funkcionalnosti. Ovako možemo da unapredimo strukturu stranica na način da posetioci jednostavnije i brže dolaze do potrebnih informacija, bilo da se radi o najbližim lokacijama filijala i bankomata, kursnoj listi ili stranicama proizvoda. Promenom položaja sekcija, call-to-action buttona, fotografija i specifičnih funkcionalnosti možemo uticati na sadržaj koji klijenti žele da vide u prvom i drugom skrolu i time povećati ukupno zadovoljstvo klijenata dok su na stranicama veb-sajta.

U okviru Digital Huba radili smo na unapređenju procesa za apliciranje kod onlajn računa i neobezbeđenih kredita. Smanjen je broj koraka koji je bio potreban kako bi se završio proces i komunikacija je dodatno prilagođena klijentima kako bi stepen razumevanja kod unosa potrebnih podataka bio viši. Sve to je značajno uticalo na onlajn prodaju ovih proizvoda Banke.

## Informisanost klijenata

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

- Informacije o vrsti depozita/kredita
- Informacije o visini i promenljivosti godišnje nominalne kamatne stope
- Informacije o efektivnoj kamatnoj stopi
- Informacije o valuti u kojoj se ugovara depozit/kredit

---

### Zanimljive brojke:

- U 2018. imali smo oko 20% povećanja ukupne posete veb-sajta u odnosu na 2017.
- Primetan je skok korišćenja veb-sajta kada su u pitanju mobilni telefoni za skoro 10%
- Prosečno vreme zadržavanja posetilaca na veb-sajtu u 2018. godini jeste dva minuta i šesnaest sekundi, što je tridesetak sekundi bolji rezultat nego u 2017.

---

### I zaposleni su naši klijenti

Erste Banka kontinuirano sprovodi aktivnosti koje za cilj imaju povećanje zadovoljstva zaposlenih. U 2018. Erste Banka je sproveda istraživanje na svojim zaposlenima kako bi saznala koliko su oni zadovoljni kao korisnici naših proizvoda i usluga. Poseban akcenat je bio na zadovoljstvu pogodnostima koje imaju pri korišćenju proizvoda i usluga u odnosu na redovne klijente. Informacije koje su dobijene pretočene su u plan aktivnosti, koji za cilj ima unapređenje zadovoljstva zaposlenih i u ovom segmentu.

---

---

## Važno nam je vaše mišljenje!

Aktivni kanali komunikacije s klijentima:

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

- Informacije o periodu na koji se ugovara depozit/kredit
- Informacije o kriterijumu za indeksiranje depozita/kredita
- Informacije o ukupnom iznosu depozita/kredita
- Informacije o svim troškovima koji padaju na teret korisnika
- Informacije o osiguranju i efektima osiguranja depozita

\* Podaci se odnose na sve depozitne i kreditne proizvode za stanovništvo, koji su među najzastupljenijim proizvodima Banke. Klijentima iz segmenta pravnih lica svi navedeni podaci saopštavaju se na sastancima sa predstavnicima Banke.

U toku 2018. godine Erste Banka nije zabeležila nijedan slučaj nepridržavanja propisa u vezi sa adekvatnim informisanjem klijenata o proizvodima i uslugama, što je utvrđeno detaljnim uvidom u aplikativni sistem rešavanja prigovora i reklamacija. Takođe, nisu zabeleženi ni slučajevi povrede privatnosti klijenata i žalbe u vezi s gubitkom ličnih podataka o klijentima, niti žalbe u vezi s poštovanjem ljudskih prava.

Sistem upravljanja žalbama Erste Banke uključuje Proceduru za upravljanje prigovorima i reklamacijama, Proceduru – proces podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja, i uputstvo za aplikaciju Repoza, zahvaljujući kojoj se svi prigovori klijenata, kao i njihove pohvale i sugestije upućene bilo kojim kanalom komunikacije, uključujući i usmene žalbe, objedinjuju na jednom mestu, odakle se brže procesuiraju od Odeljenja servisnog centra klijenata iz Sektora Operacija i Odeljenja u okviru službe marketinga koje se bavi upravljanjem procesima kvaliteta. Nakon evidentiranja žalbe, nadležne službe proveravaju sve klijentove navode i, nakon svih provera, klijentu se prosleđuje odgovor.

## Odgovorani marketing

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

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



## **Nova integrisana kampanja Erste Banke – zato što verujemo u sebe i druge!**

Početak 2018. godine iskoristili smo za „neobičajeni početak“, pa je tako još tokom novogodišnjih praznika na malim ekranima u Srbiji počela da se emituje nova imidž kampanja Erste Banke #verujusebe, koja skreće pažnju na značaj verovanja u sopstvene potencijale, kao i na važnost podrške svih nas, cele zajednice, na putu do njihovog ostvarenja.

### **Kampanja koja motiviše i inspiriše**

Naša kampanja, koja je svoju premijeru imala krajem 2017. godine, na događaju za zaposlene, deo je novog kreativnog koncepta Erste Grupe i u fokus stavlja stvarne ljude i njihove životne priče, one koje su ih motivisale da napreduju, da budu najbolji, izbore se sa predrasudama, stereotipima, uvreženim mišljenjem i drugim životnim preprekama. Svaka zemlja članica Erste Grupe imala je slobodu da odabere svoj individualni pravac, lokalnu, relevantnu priču, koja inspiriše, motiviše i šalje snažnu poruku da ukazivanjem na problem, samo zajedno, udruženi, možemo napraviti iskorak i nešto bitno promeniti.

Prvi TV spot baziran na novom konceptu prikazan je u Austriji početkom 2017. godine, a zatim su na red došli i TV spotovi ostalih članica Erste Grupe – Češke, Rumunije, Mađarske, Hrvatske, Slovačke. Novi kreativni koncept Erste Grupe inicijalno je osmislila marketinška agencija Jung von Matt iz Hamburga. Odgovorni za kreiranje i sprovođenje svakog pojedinačnog koncepta u zemljama članicama Erste Grupe pružali su nam veliku podršku tokom celog kreativnog procesa stavivši nam na raspolaganje svoje najbolje ljude, koji su zajedno sa nama radili na razvoju ideje i scenariju TV spota. Krajnja verzija TV spota rezultat je objedinjenih napora Sektora marketinga i komunikacija, zatim lokalne kreativne agencije Executive Group, članova tima Group Brand Communications Erste Grupe i, naravno, već pomenute agencije Jung von Matt.

Inspiraciju za naš TV spot pronašli smo u takozvanom pojmu „odliva mozgova“, tačnije, poraznom statističkom podatku, na osnovu kojeg više od 30.000 ljudi, svake godine ode iz Srbije bilo privremeno, radi usavršavanja, bilo zauvek.

Od tog broja 4.000 su mladi i visokoobrazovani. Svesni potrebe da se ovaj broj smanji, kampanjom #verujusebe želeli smo da podignemo svest o važnosti podrške mladima kontinuiranim ulaganjem u njihovo znanje i preko potrebno iskustvo, jer verujemo u pravo na priliku – da svako ima pravo na mogućnost da se ostvari u svojoj zemlji, u kojoj je rođen i školovan.



## Zadovoljstvo klijenata

Prema standardima Erste Grupe, Erste Banka jednom godišnje sprovodi istraživanje zadovoljstva klijenata fizičkih lica i pravnih lica:

- Klijenata koji dominantno koriste filijalu za obavljanje poslova sa Bankom (82 filijale, stratifikovan uzorak prema ukupnom broju klijenata svake filijale, ukupan uzorak 4440 klijenata)
- Klijenata koji dominantno koriste Elektronsko bankarstvo – proizvod NetBanking za obavljanje poslova sa Bankom (478 klijenata)
- Klijenata koji dominantno koriste Mobilno bankarstvo – proizvod mBanking u obavljanju poslova sa Bankom (501 klijent)
- Mikroklijenata (384 klijenata) i
- SME klijenata (304 klijenata).

Klijenti ocenjuju više od 20 aspekata u saradnji sa Bankom. Anketiranje se vrši metodom licem u lice u filijalama Erste Banke, popunjavanjem onlajn ankete (Netigate tool za NetBanking i mBanking korisnike) i CATI – Telefonska metoda anketiranja klijenata pravnih lica. Koristi se sedmostepena skala za ocenu zadovoljstva od 1 do 7, gde je 1 najmanja ocena, a 7 najviša. Ocena opšteg zadovoljstva sva tri segmenta klijenata inkorporirana je u jedinstvenu ocenu CSI – Customer Satisfaction Index na skali od 1% do 100% nivoa zadovoljstva. Od 2018. godine, umesto ocenjivanja zadovoljstva svakim pojedinačnim proizvodom, ispitanici su ocenjivali generalno zadovoljstvo svim proizvodima kroz jedno postavljeno pitanje. Rezultati ili delovi istraživanja koriste se za interne potrebe Banke i služe za unapređenje servisne usluge i podizanje zadovoljstva klijenata.

U 2018. godini ocena – indeks zadovoljstva na nivou Banke iznosi CSI 92,40%, odnosno prosečna ocena je 6,47 od maksimum 7. Svi planirani ciljevi su ostvareni. Generalno zadovoljstvo proizvodima i uslugama je 95% za fizička lica, 86% za mikrokljente i 83% za pravna lica.

Pored studije Istraživanja zadovoljstva klijenata, Erste Banka meri i zadovoljstvo klijenata odobrenim proizvodima, kroz tzv. Event-triggered istraživanja. Svaki klijent – fizičko lice kome je otvoren tekući ili devizni račun, položio štednju ili mu je odobren keš ili stambeni kredit u roku od najviše nedelju dana dobija onlajn anketu ili ga Banka poziva telefonom i klijent dobija mogućnost da iznese svoje iskustvo i (ne)zadovoljstvo sa procesom. Klijenti iz segmenta malih preduzeća i preduzetnika anketirani su posle svakog odobrenog kredita. Na ovaj način klijenti ne samo da nam mogu preneti odmah svoje iskustvo već i pružaju mogućnost Banci da odmah reaguje ukoliko klijenti nisu zadovoljni procesom.



## Momenti istine – Od istraživanja do unapređenja kvaliteta usluge

Naša Banka je i u 2018. godini bila veoma posvećena kvalitetu usluge i zadovoljenju potreba svakog klijenta sa kojim posluje. Predano se radilo na poboljšanjima u svakom aspektu poslovanja gde edukovani i informisani klijenti traže i očekuju više angažovanja od nas.

U želji da unapredimo korisničko iskustvo svojih klijenata tim koji se bavi ovim pitanjem u Banci je doživeo veliku transformaciju rada. Komitet za korisničko iskustvo (CX) je prerastao u CX Tribe kojim sada predsedava kompletni Izvršni odbor Banke. To znači da je Tribe dobio veću snagu da se uhvati ukoštac sa svakim značajnim, a posebno negativnim iskustvom klijenta i da ga podigne na „viši nivo rešavanja“.

Tribe je oformio agilni tim CX HUB čiji članovi iz različitih organizacionih delova Banke (marketing, razvoj, risk, retail, corporate) zajednički rade na rešavanju identifikovanih tzv. Point of Improvement – tačaka unapređenja. Prve veće rezultate očekujemo u toku 2019. godine.

### Ekspres ekspoziture

Cilj projekta širenja posredničke mreže (Refresh), jeste unapređenje poslovnih procesa koji se odnose na ekspres ekspoziture, kao i njihovo još jače integrisanje u poslovnu mrežu Banke. Tokom 2018. godine, otvorene su nove Ekspres ekspoziture u Vranju, Beogradu, Valjevu i Rumi, čime je broj ekspozitura na lokacijama koje su strateški važne za povećanje dostupnosti Banke klijentima, i fizičkim i pravnim licima dostigao brojku od 22.

S obzirom na to da su ove ekspoziture posvećene novim klijentima, Banka je u mogućnosti da dobije direktnu i pravovremenu povratnu informaciju sa tržišta o tome na koji način oni reaguju na ponudu i nivo usluge koje dobijaju od Banke. U narednom periodu nastaviće se sa širenjem mreže.

### Menjanje uloge tradicionalne filijale u dobu digitalnog bankarstva

Redizajnirana filijala Erste Banke u Bulevaru cara Lazara 19 u Novom Sadu, počela je sa radom tokom 2018. godine. Ukorak sa razvojem savremenog bankarstva i u skladu sa potrebama klijenata, moderno osmišljen prostor omogućava bržu i efikasniju uslugu, ostavljajući više vremena za pružanje saveta i finansijsku edukaciju klijenata.

Uprkos činjenici da sve veći broj ljudi sada ima „banku u džepu“ u vidu pametnog telefona, tradicionalne filijale i dalje igraju veliku ulogu u bankarskom poslovanju, ali sada sa izmenjenom funkcijom. Ključ uspeha leži u promeni fokusa – od pružanja jednostavnih transakcionih usluga ka edukaciji i savetovanju klijenata, kako bi mogli da donose najbolje finansijske odluke. Takođe, lični kontakt ostaje najvažniji faktor u izgradnji poverenja i dugoročnih odnosa sa klijentom. Stoga će klijentima u redizajniranoj filijali Erste Banke na raspolaganju biti domaćin filijale, koji će ih shodno potrebama usmeriti na ostale zaposlene, kako bi u najkraćem mogućem roku dobili traženu uslugu i adekvatan savet.

Filijala je, između ostalog, opremljena bankomatom i samouslužnom zonom, koji će biti dostupni 24 sata dnevno. U okviru samouslužne zone nalazi se i bankomat za uplatu pazara za pravna lica, što će smanjiti redove i olakšati rad svim klijentima.

# Odgovornost u lancu nabavke

**Pokazujući izuzetno razumevanje za praćenje indirektnih uticaja koji se ostvaruju preko lanca dobavljača, Erste Banka je ovu temu uvrstila među svoje strateške prioritete. Nastojeći da prati aktuelni društveni kontekst i globalne tendencije u oblasti održivosti, odgovornost u lancu dobavljača uvedena je kao nova oblast u Strategiji DOP-a za period 2015–2019. godine. Od tada je ova tema ravnopravno zastupljena u prioritetima Banke.**

**Ovaj aspekt znatno je unapređen prethodnih godina u Erste Banci, a razvijanjem i unapređenjem odgovornih praksi nabavke, u potpunosti je primenjen koncept društvene odgovornosti.**

Prema Strategiji društveno odgovornog poslovanja Erste Banke za period 2015–2019. godine, cilj u oblasti Odgovornost u lancu nabavke jeste minimizovanje negativnih i maksimizovanje pozitivnih uticaja Banke na društvo i životnu sredinu preko svog lanca nabavke. Kao prioritetne teme u ovoj oblasti identifikovani su:

- Primena kriterijuma socijalnog okruženja u proceni dobavljača
- Primena kriterijuma zaštite životne sredine u proceni dobavljača

## Naš lanac nabavke

Pristup nabavkama Erste Grupe, pa i Erste Banke u Srbiji, takav je da su u fokusu lokalni dobavljači. Erste Banka je u 2018. godini sarađivala sa ukupno 964 dobavljača, a razmatrana je saradnja sa 78 novih dobavljača. Ukupna potrošnja za sve nabavke iznosila je 16.212.117 EUR. U skladu sa opredeljenjem da se fokusiramo na lokalne dobavljače, čak 80,97 % potrošnje bilo je usmereno na dobavljače registrovane na teritoriji Republike Srbije.

Za nabavke u Erste Banci zadužen je Erste Group Procurement (EGP), koji koordinira nabavke u svih sedam zemalja u kojima Erste Grupa posluje. Cilj EGP-a jeste da zadovolji sve potrebe različitih entiteta Erste Grupe za robom i uslugama – na vreme i u skladu s njihovim posebnim zahtevima koji se odnose na kvalitet, po najboljim mogućim uslovima (cena, uslovi plaćanja, garancije, pouzdanost, itd.), lokalno ili u inostranstvu.

Za sprovođenje procesa nabavki u Erste Grupi koristi se alat e-Nabavke, koji je preveden na lokalne jezike svih sedam zemalja u kojima Grupa posluje. Detaljno specifikovani zahtev unosi se u alat e-Nabavke, posle čega sistem šalje pozive svim zainteresovanim ponuđačima. Pravo na učešće imaju svi, za predmetnu nabavnu kategoriju registrovani ponuđači u bazi Banke, kao i ponuđači koji su preko veb-stranice Banke aplicirali za predmetnu nabavku, a koji mogu ispuniti uslove iz Poziva za ponudu. Informacije se dostavljaju svim ponuđačima istovremeno i u istoj formi, čime se obezbeđuju jednaki uslovi za sve ponuđače. Jednaki uslovi obezbeđeni





su i tokom podnošenja ponuda, tako što su ponude koje ponuđači unose u alat e-Nabavke vidljive tek nakon isteka roka za njihovu dostavu. Evaluacija ponuda vrši se na osnovu evaluacione matrice, koja se formira s vlasnikom budžeta pre započinjanja procesa nabavke.

Još jedan alat koji je Erste Banka uvela među prvima u Srbiji, zahvaljujući podršci Erste Group Procurement, jeste e-Aukcija. E-Aukcija se organizuje ako su ispunjeni i izjednačeni specificirani tehnički kriterijumi robe ili usluga, čime cena postaje najbitniji kriterijum nabavke. Ponuđači koji učestvuju u aukciji pre njenog početka detaljno su upoznati sa svim uslovima aukcije, početnom cenom, kao i sopstvenim rangom u toku trajanja same aukcije.

Tokom ispunjavanja ugovornih obaveza, dobavljači materijala, opreme i usluga, koji su odabrani kao naši partneri, u obavezi su da posluju u skladu sa državnim i lokalnim zakonima, uredbama i propisima, da ispune sve svoje zakonske obaveze u vezi sa bezbednošću i zdravljem svojih zaposlenih i ugovarača, striktno poštuju zakonodavstvo u oblasti zaštite životne sredine, kao i da poštuju i primenjuju osnovne principe društvene odgovornosti (zaštita osnovnih ljudskih i radnih prava, zaštita životne sredine, promocija zdravlja i bezbednosti na radu, borba protiv korupcije).

Principi saradnje i osnovni zahtevi za dobavljače definisani su u Kodeksu ponašanja za dobavljače, koji se primenjuje širom Grupe, kako bi se osiguralo da svi s kojima poslujemo podržavaju osnovne standarde naše Grupe. Osnovni principi Kodeksa jesu:

- Finansijska stabilnost dobavljača
- Operativnost – politika ili sistem kvaliteta
- Dobro upravljanje – usklađenost sa propisima, korupcija, konflikt interesa, odgovorni marketing itd.
- Društvena odgovornost – poštovanje ljudskih i radnih prava
- Zaštita životne sredine – politika zaštite životne sredine, primena principa predostrožnosti
- Monitoring i revizija – poštovanje Kodeksa od dobavljača, primena, praćenje i poštovanje navedenih ciljeva.

U slučaju neusklađenosti sa Kodeksom ponašanja za dobavljače, izabrani predstavnici za kontrolu usklađenosti odlučuju, ako je potrebno, o daljim merama.



## Primena kriterijuma socijalnog okruženja i zaštite životne sredine u proceni dobavljača

Erste Grupa vidi svoje dobavljače kao partnere sa kojima zajedno doprinosi održivosti poslovanja, pa su stoga dobavljači Erste Grupe u obavezi da ispune definisane standarde u oblasti poslovne etike, zaštite životne sredine i ljudskih prava. Odluke o nabavci, na nivou Erste Grupe i lokalno, podrazumevaju i procenu društvenih i ekoloških uticaja.

Integralni deo pomenutog Kodeksa ponašanja i jedan od najvažnijih elemenata u procesu nabavke jeste Supplier Audit Questionnaire (SAQ) upitnik za dobavljače, koji su u obavezi da popune svi dobavljači čiji promet prelazi 100.000 EUR na godišnjem nivou. Ovaj upitnik, koji se u Srbiji primenjuje od 1. 4. 2014. godine, uveden je kako bi se osiguralo da dobavljači s kojima sarađujemo poštuju naše standarde u domenu društvene odgovornosti. SAQ upitnik osigurava potpunu transparentnost i omogućava blagovremenu procenu i identifikaciju rizika pre potpisivanja ugovora s dobavljačima.



Rezultati revizije sprovedene upitnikom, dopunjuju se dodatnim potkrepljujućim materijalima, i čine osnovu za procenu dobavljača u procesu nabavke. Revizija i evaluacija moraju da budu završene, u suprotnom IT aplikacija onemogućava dalju proceduru procene datog dobavljača. Pored početne evaluacije, sprovode se i standardne procene koje pokrivaju najvažnije ili potencijalno najrizičnije dobavljače. Kada je reč o sektorima koji su identifikovani kao posebno osetljivi, pitanja koja se odnose na zaštitu i poštovanje ljudskih prava zaposlenih, kao i posedovanje određenih sertifikata, sastavni su deo Zahteva za dostavu ponude.

Dobavljači koji nisu u mogućnosti da pruže zadovoljavajuće rezultate revizije podležu isključenju od ulaska u bazu dobavljača ili pružanja usluga.

SAQ upitnik obuhvata sledeće teme koje se odnose na uticaj dobavljača na društveno okruženje i životnu sredinu:

UTICAJI NA DRUŠTVENO OKRUŽENJE	UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU
USKLAĐENOST SA PROPISIMA	POSTOJANJE SISTEMA UPRAVLJANJA ZAŠTITOM ŽIVOTNE SREDINE
RIZIK OD KORUPCIJE	UČEŠĆE U PROJEKTU CARBON DISCLOSURE PROJECT
ZAŠTITA KONKURENCIJE	POSTOJANJE PISANE POLITIKE ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE
POSTOJANJE ŽALBENIH MEHANIZAMA	METODE MERENJA CO <sub>2</sub> EMISIJA
UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA	POSTOJANJE CILJEVA U ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE
UKIDANJE DEČJEG RADA	INFORMACIJE O KAZNAMA I NAKNADAMA ZA KRŠENJE PROPISA U OBLASTI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE
UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA	OPIS DOBAVLJAČKOG LANCA DOBAVLJAČA
UKIDANJE DISKRIMINACIJE PRILIKOM ZAPOŠLJAVANJA	
SLOBODA UDRUŽIVANJA I PRAVO NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE	
RAZUMNO RADNO VREME I FER NAKNADE	
ZAŠTITA ZDRAVLJA	
ZDRAVLJE I BEZBEDNOST NA RADNOM MESTU	
RESTRUKTURIRANJE	
FER RADNI USLOVI	
DRUGI DRUŠTVENI KRITERIJUMI U LANCU SNABDEVANJA	

Kada je reč o zaštiti životne sredine, navedena pitanja, pored ostalog, pokrivaju teme kao što su usklađenost sa propisima, uticaj proizvoda i usluga na životnu sredinu, tretiranje otpada i investicije u zaštitu životne sredine. U slučaju nabavke dobara, SAQ upitnik je proširen pitanjima koja se odnose na potencijalno opasne hemikalije, mogućnost recikliranja proizvoda, politiku o preuzimanju proizvoda na kraju veka trajanja, i slične standarde (kao „Energy star” standard).

Tokom 2018. godine, Erste Banka u Srbiji razmatrala je saradnju sa ukupno 78 novih dobavljača. Od ukupno 34 dobavljača koji su imali promet preko 100.000 EUR u 2018. godini, 26 dobavljača je podvrgnuto analitičkom pregledu. Nijedan dobavljač nije bio predmet posebne procene uticaja, izvan SAQ upitnika, jer nije bilo identifikovanih značajnih negativnih uticaja ili potencijalnih rizika.

# Sugrađani u zajednicama u kojima poslujemo

**Pružanje systemske podrške razvoju lokalnih zajednica sastavni je deo vrednosti i principa Erste Banke. Na putu ka ostvarenju tog cilja, podstičemo društvene aktere da veruju u sebe i pokrenu talas pozitivnih promena, dok posebnu pažnju posvećujemo osnaživanju različitih društvenih grupa finansijskom i stručnom podrškom.**

Strateški pristup ulaganju u zajednicu definisan je aktuelnom petogodišnjom Strategijom društveno odgovornog poslovanja (2015–2019), preko dve prioritetne oblasti:

- Razvoj potencijala članova zajednica u kojima Banka posluje
- Promocija korporativne i individualne filantropije

Svi programi Banke se revidiraju, menjaju i unapređuju prateći savremene tendencije života i komunikacije, kao i na osnovu inputa koje Banka dobija posredstvom istraživanja koja pravi prilikom postavljanja nove Strategije društveno odgovornog poslovanja ili upitnika povezanih sa konkretnim programima. Svaki program ima svoja pravila, rokove, uslove i, kada za to postoji potreba, žalbene mehanizme. Banka takođe ima pravilo da na svaki upit za podršku odgovori.

Programi su javni i raspisuju se kao otvoreni pozivi. Rezultati konkursa se takođe objavljuju javno, u vidu liste podržanih programa ili organizacija. Iznosi ukupnih budžeta za podršku programima takođe su javni.

Izveštaj o ulaganju u zajednicu sastavni je deo DOP izveštaja koji Banka objavljuje godišnje i koji je dostupan na sajtu Banke.

Svi programi podstiču inkluziju, ravnopravnost, strogo je zabranjena diskriminacija, a posebno se radi na ekonomskom i socijalnom osnaživanju teško zapošljivih grupa (mladi nezaposleni, žene, osobe sa invaliditetom, ljudi koji žive na granici siromaštva).

Prateći savremene tendencije, Banka sve više ulaže i podržava programe koji prepoznaju značaj samoodrživosti, i imaju preduzetnički karakter. Za ovakve programe ključna je podrška na samom početku, koju Banka nastoji da prepozna i pruži, u finansijskom i nefinansijskom aspektu.

Pored Strategije društveno odgovornog poslovanja, koja definiše dugoročne ciljeve, odgovarajuće aktivnosti i pokazatelje uspešnosti, smernice za oblast odgovornosti prema lokalnim zajednicama daju i drugi strateški dokumenti Banke: Politika korporativnog volontiranja i Procedura korporativnog volontiranja.

## Postigli smo u 2018:

- ✓ U četvrtom ciklusu programa Superste.net razmatrano je 100 sjajnih ideja pristiglih iz dvadesetak gradova širom zemlje od kojih je podržano 15, a u njihovu realizaciju je uloženo više od 550 sati mentorskog rada i 6,6 miliona dinara.
- ✓ Programima donacija i sponzorstva Erste Banke je podržala više od 40 različitih festivala, manifestacija i projekata u zajednici sa nešto iznad 15,6 miliona dinara
- ✓ Radno je obeleženo deset godina postojanja volonterskog programa zaposlenih Erste Banke, iza kog je preko 60 realizovanih grupnih volonterskih akcija u 25 gradova i mesta širom Srbije.



---

## — Podrška mladima

---



Verujemo da mladi svojim idejama i angažmanom mogu pokrenuti pozitivne promene u svojoj okolini i pokazati sebi i drugima da svako od nas može i treba da da svoj doprinos u stvaranju boljeg društva. Kako bi ih podržala na tom putu, Erste Banka im stavlja na raspolaganje svoje resurse i podstiče ih u misiji da svoje ideje pretvore u stvarnost.

### Superste.net

Superste.net je platforma koja okuplja mlade i kreativne ljude, koji veruju u sebe i svoje ideje i odlučni su u nameri da svojim inovativnim projektima menjaju zajednicu na bolje i inspirišu druge da učine isto. Na putu ka ostvarenju ove misije pomažemo im pružanjem mentorske podrške, finansijskih resursa, ali i prilike za umrežavanje i rad na sebi.

Platforma je zasnovana na principima Erste Banke za podršku zajednici – usmenosti na lokalne inicijative, inovativnosti, održivosti, otvorenosti i dvosmernoj komunikaciji. Superste.net je platforma nastala objedinjavanjem dugogodišnjih donatorskih programa Erste Banke – Centrifuge i Kluba Superste, i njihovim prilagođavanjem digitalnom svetu, koji je neodvojivi deo života mladih. Daljim razvojem programa otvoren je i prostor za kreiranje novog konkursa, tačnije celine Superste+, namenjenog upravo alumnijima Superste programa. Osim toga, portal je izvor informacija o konkursima koje tokom čitave godine organizuje Erste Banka, platforma za promociju uspešnih inicijativa i projekata od društvenog značaja i prostor za građenje svojevrsne zajednice mladih ljudi koji veruju u pozitivne društvene promene. Superste program se u 2018. godini realizovao u saradnji sa Fondacijom Trag i Sprawsm timom. Prvi deo Superste programa, pod nazivom Centrifuga, namenjen je formalnim i neformalnim grupama mladih kreativaca starosti od 16 do 35 godina, koji žele da razviju društveno odgovorne projekte u oblasti kulture, umetnosti i obrazovanja.

---

### Stipendije za studije na Univerzitetu u Gracu

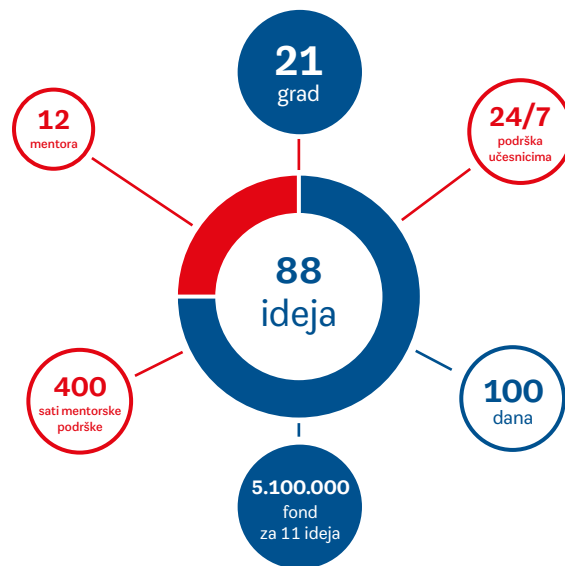
Sparkasse Banka i Erste Banka u saradnji sa Univerzitetom u Gracu raspisale su u oktobru 2018. konkurs za novi ciklus stipendija „Best of South – East“. Konkurs je bio otvoren za studente, diplomce i postdiplomce prava i ekonomije sa akreditovanih univerziteta u Sloveniji, Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Srbiji, Crnoj Gori i Severnoj Makedoniji, kao i za studente iz navedenih država koji su već studirali na Univerzitetu u Gracu. Dobitnik stipendije iz Srbije u 2018. godini je Petar Kolundžija, diplomac i student master studija Pravnog fakulteta Univerziteta u Beogradu. Uz mogućnost da tokom godinu dana unaprede svoje znanje iz navedenih oblasti, kombinujući praksu sa studiranjem, stipendisti su u potpunosti oslobođeni školarine i obezbeđen im je mesečni džeparac u iznosu od 690 evra. Takođe, omogućene su im posete društvenim i kulturnim dešavanjima tokom čitave godine, kombinovanje studija sa praksom ili obukom, kao i pohađanje intenzivnog kursa nemačkog jezika.

---

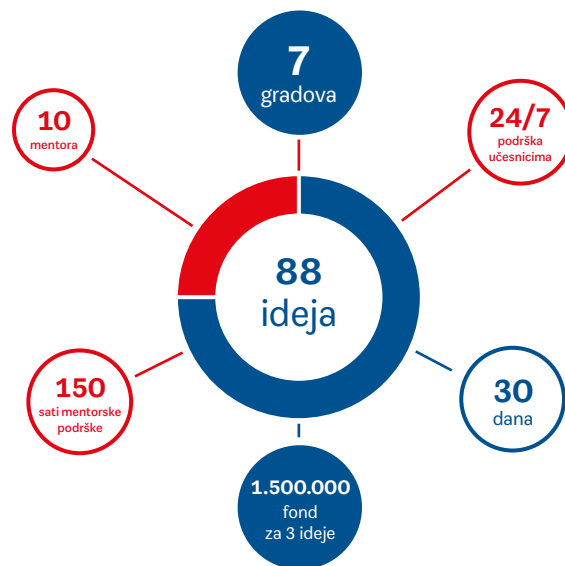


## Superste u 2018. – zanimljive brojke

### Centrifuga



### Superste+





---

## Superste vebinari

Superste program je i u 2018. godini objavio korisne edukativne video-materijale po principu *tips and tricks* kojim su mentori i raniji učesnici programa dali korisne savete za jasnije definisanje ideja i njihove uspešne realizacije, a koji su i dalje dostupni na youtube kanalu pod naslovom **Superste 2018**:

### 1. Sonja Dakić:

Kako uključiti zajednicu da podrži vašu ideju?

### 2. Đorđe Krivokapić:

Od početne ideje do prave ideje

### 3. Marko Radenković:

Kako od ideje do podržane ideje?

### 4. Dragana Đermanović:

Kvalitet vs Kvantitet u komuniciranju

### 5. Aleksandra Kosanović:

Kako razmišljati *out of the box*?

### 6. Dejan Ubović:

Kako od ideje do projekta?

Prema istraživanju, 40 finalista Centrifuge je sa 83,33% ocenilo zadovoljstvo edukativnim video-materijalima ove godine.

---

Tokom ciklusa programa Centrifuga za 2018. godinu, 39 timova dobilo je mentorsku podršku iz oblasti marketinga, komunikacija, ljudskih resursa, dizajna, projektnog menadžmenta kulture i preduzetništva, od kojih je 11 finalista programa dobilo i finansijsku podršku u ukupnom iznosu od 5.100.000 dinara. Kao i svake godine, prijavljivanje je vršeno preko platforme [www.superste.net](http://www.superste.net). Tokom trajanja konkursa, Superste karavan obišao je Novi Sad, Šabac, Niš i Beograd kako bi se u razgovoru sa lokalnim zajednicama, predstavili ciljevi i uslovi programa.

Ovogodišnja Superste priča započela je popunjavanjem prijava i proučavanjem zadatka koje program donosi. Osamdeset osam najhrabrijih timova iz 21 grada pisalo je priče o lepotama i izazovima svojih zajednica i zašto su baš oni ti Superste heroji i herojke, koji se ne boje borbe s problemima. Superznalci u sastavu: Sonja Konakov Svirčev (Erste Banka Srbija), Ivana Marković (fondacija Trag), Ivana Stančić (Smart kolektiv), u polufinale su poslale 40 supertimova, dok je preostalih 48 vraćeno da dodatno vežba do naredne godine. Glavni kriterijumi su bili inovativnost, uticaj na društvo, tim i izvodljivost ideje.

U polufinalu, poznatom i pod nazivom Ideodrom, održano je predavanje „Superste tok: Od feja, do zvezda” na kom su učesnici mogli da čuju kako i oni najbolji mogu da pogreše, ali i da nastave sa borbom za svoje ideje. Kao i ranije, Ideodrom nije imao eliminacioni karakter, već su učesnici prošli nekoliko radionica, speed-mentoring, a zatim pripremali prezentacije u skraćenom PechaKucha formatu i onda prezentovali svoju ideju mentorima, kao vrstu generalne probe za finale – pičovanje svojih ideja pred stručnim žirijem.

Za iskorak ka finalu, delilo ih je pomalo stresno, ali beskrajno zanimljivo onlajn glasanje. Bilo je potrebno da osmisle svoje strategije za društvene mreže i da nađu način na koji će uključiti, ne samo svoju rodbinu i prijatelje već i zajednicu. Ponosni smo što nisu koristili nedozvoljena sredstva ni u ovom delu borbe i što su maksimalno angažovali svoje ruke, noge i kreativnost da bi došli do više od 50.000 glasova. Najzad, svaki od 20 timova finalista, imao je četiri minuta da svoju ideju predstavi stručnom žiriju.

Mentori programa u 2018. godini radili su u istom sastavu kao i ranije: Aleksandra Kosanović Strizak (Erste Banka), Andrea Brbaklić (Axis Consulting), Ivan Ćosić (Plain & Hill), Sonja Dakić (Daj Daj d. o. o.), Biljana Dakić Đorđević (Fondacija Trag), Dragana Đermanović (BEE Premium Group), Đorđe Krivokapić (Share Fondacija), Alaksandar Maćašev (dizajner), Dejan Ubović (Kulturni Front i KC Grad), Marko Radenković (Nova Iskra), uz pojačanje iz Erste banke, Sretena Vranića, te je u 2018. godini bilo ukupno 12 mentora na raspolaganju učesnicima.



U okviru programa Centrifuga podržano je ukupno 11 projekata, kao i četiri projekta kroz Superste +.

Pobednici Centrifuge za 2018. godinu su:

- **„Muzej plesa” – Muzej plesa (Beograd)** – projekat edukacije dece i mladih o savremenom plesu
- **„Nova sezona Radio Aparata” – Radio Aparat (Beograd)** – Internet radio stanica čija je ideja da, kako programski tako i fizički, funkcioniše kao aktivan član zajednice
- **„Youth Connect” – Youth Vibes (Niš)** – veb portal koji uređuju isključivo tinejdžeri, za tinejdžere
- **„Kol’ko košta kič?” – Teatar pod stečajem (Beograd)** – glumačka trupa koja je odlučila da uradi predstavu i iskoristi rijaliti formu kao „kič” koji će finansirati kulturu
- **„Svi smo isto različiti” – Spoznajući Trio (Beograd)** – inicijativa budućih psihologa usmerena na grupni rad sa adolescentima, u vezi sa temama ispoljavanja emocija i mentalnog zdravlja
- **„Road Trippin’” – Road Trippin’ (Beograd)** – kratkim videima i fotografijama sa putovanja po Srbiji, približiti mladima njene prirodne lepote
- **„Kurbla – pozitivni mladi ljudi” – Novo kulturno naselje (Novi Sad)** – emisija koja afirmiše glas mladih i njihove ideje, u kojima leži potencijal za društvene promene
- **„Biciklom do osmeha” – Neformalna grupa mladih „LINK” (Sombor)** – osnaživanje mladih u manufakturnim veštinama i ispoljavanje njihove kreativnosti kroz restauraciju starih, neupotrebljivih bicikala
- **„Avantura zelembaća” – Avantura Zelembaća (Beograd)** – edukacija dece iz oblasti biologije, ekologije i zaštite životne sredine
- **„Kataliza” – Kataliza (Beograd)** – prvi plus-size brend u Srbiji, koji proizvodi haljine za „spektakularno oble” devojke

Specijalnu nagradu publike osvojio je **„Prozor u prošlost”**, za vizuelno približavanje nekadašnjeg izgleda Lazarevog grada u Kruševcu.

Kao što je već spomenuto, poseban segment Superste programa predstavlja Superste+, kao nadogradnja na Centrifugu, namenjen pružanju podrške realizaciji projekata ranijih učesnika programa. U osnovi je ideja da se nastavi rad sa alumnistima Centrifuge, da im se omogući dalje umrežavanje, razmena znanja i iskustva međusobno, ali i sa mentorima, da se osnaže za korak dalje, korak više a na osnovu naučenih lekcija i stečenog iskustva. Superste+ okuplja aktiviste, kreativce, stvaraocce – mlade ljude koji se bave vizuelnim komunikacijama, dizajnom, videom, novinarstvom, društvenim mrežama, intervencijama u prostoru i drugim kreativnim oblastima. Ideje ovogodišnjih pobednika Superste+ programa su raznovrsne, ali sve ih karakteriše samoodrživost i preduzetnički potencijal, kao i zajednički cilj da reše neki od izazova sa kojima se ovi mladi entuzijasti suočavaju, i svet u kome živimo naprave boljim mestom za neke nove klince.

---

## U susret jubileju – prvih pet godina Superste programa

Kroz Superste.net platformu Banka je do sada okupila 458 ideja mladih iz više od 20 zajednica iz cele Srbije i zajedno sa njima radila na realizaciji njihovih inicijativa. Pokrenuli smo mlade iz Leskovca, Niša, Zaječara, Novog Pazara, Kruševca, Užica, Jagodine, Kragujevca, Požarevca, Smedereva, Šapca, Beograda, Stare Pazove, Pančeva, Sremske Mitrovice, Indije, Novog Sada, Zrenjanina, Malog Idoša, Sombora, Kikinde, Subotice. Pružili smo na hiljade sati mentorske podrške, odgovarali na pitanja, učestvovali u razvijanju projekata i trudili se da ispratimo realizaciju svakog od njih. Zajedno smo radili kako na razvoju njihovih projekata, tako i na njihovom ličnom razvoju i na taj način, Superste je postao mnogo više od finansijske podrške. Do danas je u okviru programa Superste podržano 75 projekata sa 28,2 miliona dinara.

Tako autori pobjedničkog projekta „Robox”, razvijanjem radionice za edukaciju mladih programera i robotičara, žele da od Kruševca naprave novi informatički centar Srbije. Njihova robotička radionica, koju će voditi stručnjaci, biće jedinstvena i jedina ove vrste van Beograda i Niša.

Među pobjednicima je i projekat „Ja imam ideju!”, osmišljen kao letnja škola ekološkog preduzetništva za mlade od 10 do 14 godina. Tako će, već narednog leta, na salašu Katai u Malom Idošu, budući eko-preduzetnici imati priliku da uče kako da pokrenu i realizuju svoju ideju kroz osnove održivog razvoja, cirkularne ekonomije i upoznavanje sa novim tehnologijama.

Osnaživanjem mladih bavi se i projekat „Youth Innovation Center”, u okviru kog će tim mentora mladim aktivistima iz Niša pružati logističku i pravnu podršku, kao i pristup medijima, kako bi svoje ideje pretvorili u izvodljive projekte.

„Mini Bookvica” je portal namenjen književnosti za decu i mlade na kojem će se kroz multimedijalne forme posvetiti pažnja ovom, kako kažu autori, nepravedno zanemarenom žanru. Ovaj multimedijalni projekat podseća javnost na „moć pera” i uticaj književnosti na građenje stereotipa. Želja njegovih autora je da ukažu na značaj kritičkog tumačenja književnosti, pogotovo one namenjene deci i mladima.

Žiri koji je odabrao pobjednike, u sastavu: Biljana Stepanović, glavna i odgovorna urednica mesečnika *Nova ekonomija* i direktorka kompanije „Business Info Group”, Dušan Čavić, aktivista i kreator emisije „Ciklotron”, i Vladimir Todorović, direktor Direkcije komunikacija Erste Banke, pri odabiru je ocenjavao uticaj projekata na društvo, njihovu izvodljivost, inovativnost i preduzetnički potencijal.

---

Superste.net platforma u brojkama:

**SUPERSTE**



**9.550**  
pratilaca



**1.297**  
pratilaca



**1.090**  
pratilaca

**superste.net**

Broj aktivnih korisnika  
na mesečnom nivou  
uproseku je  
**59.623**

Broj aktivnih korisnika  
na platformi  
na godišnjem nivou je  
**311.215**

## Prakse za mlade talente

Otpočinjanje profesionalne karijere sticanjem prvih praktičnih znanja i iskustava na stručnim praksama od izuzetne je važnosti za mlade, pre svega jer im pomaže da se što bolje pozicioniraju na kompetitivnom tržištu rada. Erste Banka nastoji da saradnjom sa obrazovnim institucijama i razvijanjem programa stručnih praksi pomogne mladima da načine prve profesionalne korake i naviknu se na rad u poslovnom okruženju.

U toku 2018. godine organizovali smo program prakse „Postani deo Erste ekipe“, u toku koje su praktikanti imali priliku da se usavršavaju i stiču različito iskustvo u bankarstvu. Samo neke od oblasti koje su upoznali mladi talenti jesu poslovanje sa stanovništvom i pravnim licima, kreditni i strateški rizici, razvoj, marketing i komunikacije, ljudski resursi, IT, bankarske operacije. U toku cele godine usavršavali smo 350 studenata i diplomaca, od kojih su neki dobili priliku da ostanu u Banci.

Banka je pomogla praktičnom učenju mladih ljudi u oblasti bankarstva i finansija iz sledećih obrazovnih institucija: Pravno-poslovna škola Beograd, Visoka poslovna škola strukovnih studija Novi Sad, Ekonomski fakultet u Subotici, Ekonomski fakultet Univerziteta u Beogradu, Beogradska poslovna škola, Ekonomski fakultet u Nišu, Fakultet za ekonomiju, finansije i administraciju (FEFA), Beogradska bankarska akademija, Ekonomsko-trgovinska škola Kruševac, Ekonomska škola Niš, Srednja ekonomska škola „Bosa Milićević“ Subotica, Gimnazija i ekonomska škola „Svetozar Marković“ Srbobran, i Ekonomska škola Beograd, Ekonomska škola Užice, Visoka poslovna škola za ekonomiju i preduzetništvo. Pored toga, Erste Banka takođe nastoji da ostvaruje partnerstva sa omladinskim i studentskim organizacijama, i kontinuirano podržava njihov rad učešćem na sajmovima, panelima, radionicama, simulacijama intervjuja.

## Social Impact Award

Pobednici četvrtog ciklusa projekta „Social Impact Award“, najvećeg evropskog takmičenja namenjenog mladima koji žele da se bave socijalnim preduzetništvom, nagrađeni su mentorskom podrškom, besplatnim učešćem na međunarodnom samitu, kao i novčanom nagradom u iznosu od 1.500 EUR početnog kapitala za pokretanje biznisa.

„IsoBillboard“ je ekološki projekat mladih Nišlija kojim se predlaže postavljanje plakata na kuće bez fasada, koji bi poslužili kao toplotni izolacioni materijal umesto da postanu otpad.

Audio igra „Zoundark“, delo tima iz Beograda, prikazuje probleme osoba sa oštećenim vidom široj javnosti, kreiranjem simulacije svakodnevnih problema slepog





naučnika Pola, koji na svom putu otkriva zanimljiv svet dostupan samo osobama sa oštećenim vidom.

Zapošljavanje mladih koji napuštaju vaspitno-popravne domove cilj je projekta „Dok Tok“ iz Beograda, dok Kragujevački „Eco Plastic Homes“ koji je osvojio nagradu publike predlaže proizvodnju građevinskog materijala nastalog presovanjem plastičnog otpada i peska u blokove i druge oblike.

Onlajn zajednica nagradila je ekipu „Safe Road“ tim iz Niša, a ideja je automatizovan sistem koji prelazak vozila i pešaka preko železničkih šina čini sigurnijim. Planiraju da zaposle osobe sa invaliditetom i time dodatno poboljšaju život u lokalnoj zajednici.

Fondacija Erste je višegodišnji regionalni partner projekta „Social Impact Award“, koji u Srbiji sprovodi organizacija Razlivalište, u saradnji sa brojnim partnerima među kojima je i Erste Banka, i uz podršku Smart kolektiva.

## **Podeli svoje znanje – postani mentorka**

Program „Podeli svoje znanje – Postani mentorka“ jedinstven je program koji već devet godina otvara mogućnost za lični i profesionalni razvoj žena. Zasnovan je na konceptu mentorstva, a usmeren je upravo na izgradnju međusobne podrške žena, kroz deljenje znanja, iskustava, jačanje solidarnosti, promociju dobrih uzora, umrežavanje i osnaživanje žena. Program partnerski realizuju Ambasada Sjedinjenih Američkih Država, Erste Banka, Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju (OEBS) i Evropski pokret u Srbiji od 2010. godine.

Cilj programa „Podeli svoje znanje – Postani mentorka“ jeste profesionalno i lično osnaživanje žena u našem društvu, kroz razmenu iskustava i znanja. Vođen je idejom da uspešne i stručne žene, liderke iz različitih profesija, podele svoja znanja i iskustva sa mladim ženama sličnih interesovanja kako bi doprinele stvaranju prilika za mlade žene za unapređenje svog puta u karijeri, sa namerom da postignu pozitivan pomak i postave zdrave osnove za buduću dugoročnu saradnju.

Prva Mentorska šetnja u Srbiji organizovana je 2008. godine u Beogradu i do sada je održano 15 šetnji u Beogradu, Novom Sadu, Nišu, Kraljevu, Valjevu i Subotici, sa više od 750 učesnica. Kroz program je do sada prošlo 170 mentorki, a među njima su bile Brankica Janković, Mirjana Karanović, Ana Sofrenović, Aja Jung, Nevena Petrušić, Sonja Liht, Sonja Stojanović Gajić, Milena Dragičević Šešić, Tanja Mišćević, Gordana Čomić, Andrea Brbaklić i druge.

Tradicionalna Mentorska šetnja povodom Međunarodnog dana žena, organizovana je 10. marta u Subotici. Ove godine program „Podeli svoje znanje“ je šetnja



organizovao zajednički sa Akademijom ženskog liderstva. Ovaj događaj je za cilj imao da ukaže na potrebu povećanja vidljivosti žena u javnom životu i procesu odlučivanja, ali i da pokaže žensku solidarnost i promociju mentorstva. Mentorska šetnja u Subotici bila je deo globalne inicijative Mentorskih šetnji koje koordinira Vajtal Vojsis i jedna od 150 šetnji u 60 zemalja. Nakon Šetnje organizovana je i debata na temu „Žene u politici – od prisustva do uticaja”, na kojoj su Gordana Čomić, narodna poslanica i Aida Ćorović, političarka, podelile svoja dugogodišnja iskustva u političkoj areni sa učesnicima.

## — Individualna i korporativna filantropija

Sprovođenjem programa podrške usmerenih ka pojedincima, organizacijama i ustanovama koji deluju u oblastima koje su u skladu sa našom Strategijom društveno odgovornog poslovanja, Erste Banka nastoji da na dugoročan način doprinese boljitku društva. Superste program koji podstiče inovativne ideje koje donose pozitivne promene u društvu, najistaknutiji je projekat koji Banka sprovodi na ovom polju. Više o programu pročitajte na stranama 93–97.

Kao i do sada, u 2018. godini Banka je bila otvorena za predloge za saradnju i pružanje podrške za realizaciju brojnih festivala, konferencija i projekata. Banka sponzorstvima podržava programe koji se realizuju u mestima u kojima Banka posluje, i koji se odnose na oblasti koje su u skladu sa našim pristupom ulaganja u zajednicu – kultura i umetnost, popularizacija nauke, preduzetništvo, finansijsko opismenjavanje i edukacija i sport. Pored usklađenosti sa strateškim opredeljenjem Banke, odluka se donosi i u skladu sa pravilima i raspoloživim budžetom za datu godinu.

**Danas je NACIONALNI DAN DAVANJA.  
DONIRAJ ZA PETNICU.  
PODRŽI MLADE ISTRAŽIVAČE.**

**NACIONALNI  
DAN DAVANJA**  
www.dandavanja.rs

Pošalji SMS na 4540.

**ERSTE**  
Bank

\*Cena poruke sa PDV-om je 100 rsd

mts telcelor vip



### CSR Forum 2018 – haštagom do podrške socijalnom preduzeću

Pod sloganom „Deset godina prvi!” održan je CSR Forum kojim je obeležena decenija rada Foruma za odgovorno poslovanje. Ovom prilikom je Erste Banka, kao jedan od osnivača Foruma, događaj podržala kampanjom na društvenim mrežama pod nazivom #DesetGodinaPrvi i #verujusebe, ostavši dosledna finansijskom osnaživanju i inkluziji, jednoj od svojih ključnih tema. Banka je za svaki navedeni haštag izdvojila po 100 dinara za akciju podrške socijalnom preduzetništvu. Iznos od 100.000 dinara doniran je socijalnom preduzeću „Ruke” iz Pančeva, koje je žene žrtve porodičnog nasilja iz Sigurne kuće u Pančevu okupilo u projektu krojačke radionice.

### Nacionalni dan davanja

Nacionalni dan davanja ustanovljen je na inicijativu Srpskog filantropskog foruma i obeležava se 9. oktobra – na dan rođenja Mihajla Pupina, velikog srpskog inovatora i filantropa. Nacionalni dan davanja je inicijativa sa misijom razvoja kulture davanja u Srbiji, u sklopu Projekta za unapređenje okvira za davanje koji realizuje Fondacija „Ana i Vlade Divac” uz podršku Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID). Erste Banka je jedna od prvih kompanija koje su se pridružile ovoj inicijativi. Ove godine prikupljeni novac bio je namenjen Istraživačkoj stanici „Petnica” za nabavku novog spektrometra.



## Veća sponzorstva za 2018.

### Kultura i umetnost

- Udruženje klasičnih gitarista Srbije: **XX Guitar Art Festival 2018, Beograd**
- Beogradski festival igre: **16. Beogradski festival igre, Beograd**
- Dom omladine Beograda: **34. Beogradski džez festival, Beograd**
- Galerija Bel Art: **Dunavski dijalozi 2018. – festival savremene umetnosti podunavskih zemalja, Novi Sad**
- Udruženje za afirmaciju i stvaralaštvo „Svitac“: **Nerazumevalica – inkluzivni dečiji mjuzikl, Beograd**
- Kreativno afirmativna organizacija Parnas: **16. Filmski festival „Uhvati sa mnom ovaj dan/Uhvati film“, Novi Sad**
- Udruženje Per.Art: **Umetnost i inkluzija, Novi Sad**
- Međunarodni centar književnosti za decu „Zmajeve dečje igre“: **61. Junski programi Zmajevih dečjih igara, Novi Sad**
- Rok kamp za devojčice: **Organizacija za promociju aktivizma OPA, Beograd**

### Edukacija i popularizacija nauke

- Udruženje „Kreativno mentorstvo“: **Kreativno mentorstvo 2017/2018, Beograd**
- Udruženje za promociju društvene odgovornosti: **Učim + Znam = Vredim, Novi Sad**
- Centar za promociju nauke i umetnosti FENOMEN: **XII Festival nauke, Beograd**

### Preduzetništvo i coworking

- Tok: **Social Impact Award, Smederevo**
- Trag Fondacija: **Nacionalni forum za zelene ideje, Beograd**
- Centar za društveno odgovorno preduzetništvo – CDOP: **Razvoj i unapređenje društvene igre na tabli TriP o socijalnom preduzetništvu, Vrmđa**
- Webiz – Udruženje za promociju informacionih tehnologija i unapređenje internet kulture: **Webiz, Zrenjanin**
- Plain&Hill: **Konferencija wwvrsac 2017: Živi lokalno – radi globalno, Beograd**
- Serbian Venture Network – Seven: **Belgrade Venture Forum, Beograd**
- UG Mladi ambasadori: **KreNI – Konferencija kreativnih industrija, Niš**
- ResEnva Consulting doo: **SEE IT Samit, Novi Sad**
- Best Brand Friendly: **Prvi Forum preduzetnika, Novi Sad**

### Sport

- Beogradski trkački klub: **Belgrade Business run, Beograd**
- Beogradski trkački klub: **Novi Sad Business run, Novi Sad**





## Individualna filantropija

Humanost i spremnost da se pomogne drugima pokreću zaposlene Banke da ličnim donacijama podrže sugrađane iz različitih ugroženih grupa, ali i svoje kolege koje su se našle u teškom položaju. Upravo iz tog razloga, pre 13 godina osnovan je Fond solidarnosti „Marina Ćurčić“, koji zajednički vode Banka i Sindikat. Cilj Fonda je da pomogne zaposlenima ili članovima njihovih porodica koji imaju finansijske ili zdravstvene poteškoće. Tokom 2018. godine, prikupljena sredstva od uplata poslodavca, Sindikata i dobrovoljnih uplata zaposlenih iskorišćena su za podršku koju je koristio 81 zaposleni i jedanaestoro dece korisnika solidarnih stipendija.

Još od 2016. godine, Erste Banka se priključila humanitarnoj akciji „Čepom do osmeha“, koja se sprovodi širom Srbije, sa ciljem prikupljanja novca za nabavku ortopedskih pomagala namenjenih deci sa invaliditetom ili nekom drugom smetnjom u razvoju. U Banci su postavljene kutije za prikupljanje plastičnih čepova, koji se zatim šalju na reciklažu, a dobijeni novac upućuje u humanitarne svrhe. Zahvaljujući zaposlenima iz Novog Sada, Nove Pazove i Beograda i tokom 2018. godine otpremljena je nova tura čepova težine oko 40 kilograma.

Naše kolegice su tradicionalno podržale BELhospice humanitarni turnir u kuglanju, simbolično održan 8. marta na Dan žena. Ove godine turnir je okupio 19 društveno odgovornih kompanija koje su svojim učešćem podržale rad BELhospice centra na palijativnom zbrinjavanju onkoloških pacijenata. Prikupljeno je 10.000 EUR i sva sredstva iskorišćena su za 200 besplatnih kućnih poseta BELhospice multidisciplinarnog tima onkološkim pacijentima i članovima njihovih porodica.

Decembar je tradicionalno bio rezervisan za humanitarni božićni koktel i bazar, koji su zaposleni sa nestrpljenjem iščekivali. Bazar su iskoristili za kupovinu brojnih poklona svojim najmilijima i pružanje podrške socijalnim preduzećima. Ove godine Banka je otvorila vrata nekim starim ali i novim socijalnim preduzećima i startapima koji su se uključili u program Banke Korak po korak, pa su na bazaru izlagali ŠOSO „Milan Petrović“, Umetnička radionica Petrović 021, BIOIDEA sapuni, Poslastičarnica „Šuma“, Radanska RUŽA doo Lebane i *Liceulice*. Za vreme koktela u tri upravne zgrade Banke u Novom Sadu i Beogradu prikupljene su veće količine sredstava za ličnu higijenu, topla garderoba i donji veš, igračke, školski pribor i slatkiši koji su donirani svratištima za decu koja žive na ulici u Beogradu i Novom Sadu.

Naše kolege su već navikle na posebno drage goste – prodavce magazina *Liceulice*, koji su nas i ove godine posetili u nekoliko navrata. Zahvaljujemo se i njima i svim kolegama koji su kupovinom magazina pružili podršku marginalizovanim grupama u Srbiji. Magazin *Liceulice* je jedinstvena medijska platforma u celom regionu, namenjena afirmaciji aktivizma i promociji vrednosti građanskog društva, a distribuira se preko mreže prodavaca – socijalno ugroženih i marginalizovanih osoba, koji zarađuju 50 procenata od svakog prodatog primerka. Prosečno se tokom svake od poseta upravnim zgradama proda između 70 i 100 primeraka magazina.

## Erste volonteri

Praksa korporativnog volontiranja duboko je ukorenjena u vrednostima Erste Banke i predstavlja izvor ponosa i zadovoljstva za njene zaposlene. O tome svedoče i brojne volonterske akcije u kojima već godinama unazad aktivno učestvuju naši zaposleni, ulepšavajući svakodnevicu svojim sugrađanima u mestima širom Srbije. Kao delokrug svog angažovanja odabrali smo tri glavne oblasti: zaštitu životne sredine, socijalnu inkluziju i finansijsku edukaciju.

Pored fizičkog rada koji najčešće podrazumeva renoviranje i uređenje određenih prostora, volonteri doprinose i individualnim angažovanjem na prenošenju stručnog znanja i veština mladima i predstavnicima neprofitnih organizacija.

Jačanje timskog duha, osećaja pripadnosti i kvaliteta komunikacije i razumevanja između kolega, samo su neki od benefita volontiranja zaposlenih Banke, dok je njihovo uključivanje u kreiranje programa volontiranja jedan od razloga što je broj članova Ersteovog Kluba volontera iz godine u godinu sve veći.

Erste volonteri tradicionalno su učestvovali i u velikoj volonterskoj akciji u Beogradu, koja svake godine okuplja više od deset društveno odgovornih kompanija. Na jedanaestoj po redu volonterskoj akciji „Naš Beograd“, u organizaciji Smart kolektiva i Foruma za odgovorno poslovanje, naših vrednih 15 volonterki i volontera, malih i velikih, pomoglo je korisnicima udruženja „Kulturno edukativni centar“ (KEC). Koleginice i kolege iz Novog Sada i Beograda okupili su se i ogrnuli plavim Erste bojama i zajedničkim snagama okrečili su zajedničke prostorije i ulazni hol u zgradu udruženja. Stanari KEC-a obradovali su ih pesmom i svojim kreativnim rukotvorinama, koje su im poklonili za uspomenu.



---

### 10 godina u (volonterskoj) akciji

Akcijom održanom tokom 2018. godine u parku prirode Jegrička, nedaleko od Temerina, obeleženo je 10 godina volonterskog programa zaposlenih Erste Banke, prvog strateški postavljenog programa ovog tipa u Srbiji. Ovom prilikom, uručena su i priznanja nekima od naših najvrednijih volontera, koji su iz godine u godinu predano radili na pomoći zajednici. Prvi volonterski koraci, realizovani su na sličnoj lokaciji, davne 2008. godine na Obedskoj bari. Od tada je organizovano preko 60 grupnih volonterskih akcija u 25 gradova i mesta širom Srbije, a učestvovali smo i u velikom broju inicijativa i programa koji podrazumevaju individualno volontiranje zaposlenih.

Volonterska akcija u Parku prirode Jegrička organizovana je 15. septembra, na Svetski dan čišćenja. Akciju je realizovao Klub Erste volontera u partnerstvu sa Arhus centrom Novi Sad i Javnim vodoprivrednim preduzećem „Vode Vojvodine“. Desetogodišnji jubilej smo obeležili uz do sada najveći broj učesnika. Naime, 230 volonterki i volontera, malih i velikih, vredno je radilo na tome da Jegrička bude lepša, bogatija, šarenija i urednija. Volonteri, među kojima 60 mališana, sadili su hrast lužnjak, uređivali i čistili vodene i zelene površine, postavljali i farbali mobilijar, kao i info table i putokaze.

---





### **Vlasnik Erste Grupe. Sa društvenom odgovornošću.**

ERSTE fondacija je glavni akcionar Erste Grupe. Obezbeđujemo nezavisnu budućnost jedne od najvećih institucija koja pruža finansijske usluge u Srednjoj, Istočnoj i Jugoistočnoj Evropi.

Povrh toga, aktivno radimo za opšte dobro. Naše angažovanje je zasnovano na 200 godina starim načelima osnivanja štedionica: da pružimo podršku ljudima u situacijama koje za njih predstavljaju izazov kao i podršku za napredak društva. ERSTE fondacija je jedna od najstarijih austrijskih fondacija štedionica koja se prostire preko državnih granica da bi podržala rast regiona u kojem posluje Erste Grupa.

Ulažemo u snažno građansko društvo. Zajedno možemo ostvariti više. Zbog toga povezujemo one koji nastoje da stvore društveno pravedniju budućnost zasnovanu na evropskim vrednostima.

**Socijalna kohezija** predstavlja jedan od ključnih izazova našeg vremena. Sve veći broj ljudi više se ne oseća sposobnim da obezbedi sebe ili svoje porodice ili ih brine neizvesna budućnost.

Zajedno sa svojim partnerima ERSTE fondacija razvija infrastrukturu, kompetencije i digitalne alate za rešavanje društvenih problema. Otvorili smo banku za ljude koji inače nisu klijenti banaka, uspostavili smo akademiju za obuku NVO, povezali smo socijalne preduzetnike u romskim zajednicama i podržali lične inicijative Austrijanaca u cilju integracije izbeglica. Veliki naglasak stavljamo na intervenciju i inovacije.

Važna nam je **budućnost Evrope!** Sloboda, demokratija, poštovanje ljudskih prava, evropske integracije i solidarnost predstavljaju vrednosti čija je validnost ponovo upitna.

ERSTE fondacija udružuje snage sa drugim organizacijama na ohrabivanju svojih građana da promovišu evropsku koheziju i demokratiju. Dodeljujemo školarine novinarima kritičarima, omogućujemo kontroverzne diskurse o društvenim pitanjima i ispitujemo uzroke tekućih društveno-ekonomskih i društveno-političkih kriza. Radimo na promovisanju stabilnog, inkluzivnog društva.

**Savremena kultura** uvek je ta koja je predvodnik istraživanja novih, neutrtih puteva. Umetnost može da pruži istančan prikaz društvenih razvoja.

ERSTE fondacija omogućava razne formate produkcije kulturnih sadržaja: izložbe, predavanja, publikacije, simpozijume. Dodeljujemo novčanu nagradu za teoriju kulture, podržavamo prekograničnu mrežu nezavisnih prostora kulture i izgradili smo međunarodno priznatu umetničku zbirku s Erste Grupom.

[www.erstestiftung.org](http://www.erstestiftung.org)

## ERSTE fondacija u Srbiji u 2018. godini

### Akademija NVO

Osnovana 2013. godine, Akademija NVO pruža podršku sektoru građanskog društva u Srednjoj i Jugoistočnoj Evropi tako što obezbeđuje obrazovne programe visokog kvaliteta osmišljene za izvršne rukovodioce i članove NVO. Organizovani su u saradnji s Centrom kompetencija za neprofitne organizacije i socijalne preduzetnike Univerziteta za ekonomiju i biznis u Beču u cilju osnaživanja organizacionih struktura i unapređenja veština rukovođenja. Program društvenih inovacija i upravljanja posebno je namenjen izvršnim direktorima NVO i nudi se na engleskom, a Regionalni program se dodatno fokusira na lokalni kontekst i nudi radionice na sedam jezika.

2018. godine akademija je postavila temelje za uvođenje trećeg programa. Master klasa nudi prostor za dubinsko istraživanje pojedinačnih tema nadopunjujući dva postojeća programa. Prva radionica o digitalizaciji održaće se u maju 2019. godine. Sva tri programa stavljaju veliki naglasak na stručnosti predavača, na visok kvalitet sadržaja i praktičnost. Učesnicima omogućuju da grade međunarodne mreže ljudi i stručnjaka sličnih razmišljanja i pružaju uvid u tekuće razvoje i trendove.

Na osnovu iskustava Akademije NVO objavljena je studija 2017. godine o mogućnostima i izazovima građanskog društva u Srednjoj i Istočnoj Evropi. Ona predstavlja dobro potkovan izvor informacija za donosiocje odluka, uključujući sponzore, NVO i međunarodne organizacije. Projekat koji je nastavak toga, pokrenut 2018. godine, omogućuje redovno praćenje građanskog društva u ovom regionu. Ispitivanje među organizacijama građanskog društva u 15 zemalja ima za cilj da redovno pruža uvid u promene političkih, finansijskih i pravnih uslova i da precizira njihove implikacije za organizacije.

### Akademija NVO u 2018.

**Najveći i najsveobuhvatniji program za izgradnju kapaciteta upravljanja za organizacije građanskog društva u Srednjoj i Istočnoj Evropi**

✓ 40	DOGAĐAJA GODIŠNJE
✓ 120	PREDAVAČA I STRUČNJAKA
✓ 420	ORGANIZACIJA UČESNICA
✓ 1.350	UČESNIKA
✓ 6.000	DANA UČEŠĆA

## EFEKTI NA POLAZNIKE PROGRAMA SOCIJALNIH INOVACIJA I UPRAVLJANJA NAKON GODINU DANA

✓ 80%	„POKRENULI SMO NOVE PROJEKTE ZBOG PROGRAMA.“
✓ 55–75%	PROJEKATA U UČIONICAMA JE SPROVEDENO
✓ 90–100%	UČESNIKA I DALJE SU U KONTAKTU
✓ 5%	PROFESIONALNO JE SARADIVALO NAKON ZAVRŠETKA PROGRAMA (NPR. NOV PROJEKAT)
✓ 65%	POMOGLO JE DRUGIM UČESNICIMA U PROFESIONALNOM KONTEKSTU.
✓ 85%	ŽELI DA SARADUJE U BUDUĆNOSTI ILI DA PRUŽI PODRŠKU DRUGIM UČESNICIMA.
✓ 100%	„VEOMA BI PREPORUČILO“ PROGRAM I SMATRALO GA JE KORISNIM ZA SEBE I SVOJE ORGANIZACIJE.

Partneri: Univerzitet za ekonomiju i biznis u Beču, Fondacija Porticus, „la Caixa“ bankarska fondacija.



NVO akademija  
Fotografija: Igor Ripak

## Socijalno bankarstvo/finansijska pismenost

Sposobnost razumevanja i nezavisnog upravljanja finansijskim pitanjima predstavlja važan preduslov za društvenu integraciju u našem društvu. Ljudi koji nemaju pristup finansijskim instrumentima i finansijskoj edukaciji često su isključeni iz ekonomskog i društvenog života. Programi finansijske edukacije koje nudimo u saradnji s direkcijama Socijalnog bankarstva Erste Grupe u sedam evropskih zemalja imaju za cilj da omoguće ljudima, socijalnim preduzetnicima i izvršnim rukovodiocima u neprofitnom sektoru da razumeju finansijske poslove da nezavisno upravljaju finansijskim poslovima i da ih planiraju. Moraju biti u mogućnosti da se suoče sa finansijskim problemima i da se oporave od njih. Isto tako, moraju biti upoznati s izabranim finansijskim instrumentima i imati pristup takvim instrumentima koji su prilagođeni njihovim potrebama; potrebno je da znaju gde mogu dobiti pomoć i da budu spremni da je prihvate. Finansijska pismenost doprinosi smanjenju rizika od siromaštva i ekonomskom rastu, društvenoj inkluziji i stabilnosti.

Godine 2018. su Erste Grupa i Evropski investicioni fond (EIF) potpisali ugovor o garanciji kojim se omogućuje da direkcije Socijalnog bankarstva Erste Grupe daju ukupno 50 miliona EUR kredita socijalnim preduzećima u Austriji, Hrvatskoj, Republici Češkoj, Mađarskoj, Rumuniji, Slovačkoj i Srbiji. Socijalni preduzetnici i OCD, stoga, moraju imati pristup kreditima po povoljnijim uslovima. Očekuje se da najmanje 500 organizacija iz sedam zemalja ima korist od ovog ugovora do 2022. godine. On

će obezbediti finansiranje inovativnim, socijalno orijentisanim organizacijama koje su aktivni u sektorima edukacije, zdravstvene nege i socijalnih usluga ili zapošljavaju grupe koje su u nepovoljnom položaju, marginalizovane i osetljive grupe. Ovaj ugovor o garanciji između Evropskog investicionog fonda (EIF) i Erste Grupe predstavlja deo Programa za zapošljavanje i društvene inovacije (EaSI).

## Nagrada za društveni uticaj

Ova nagrada podržava mlade inovatore da osnivaju socijalna preduzeća u cilju rešavanja najizazovnijih pitanja našeg vremena. Događaji i radionice ovog inkubatora osmišljeni su da se poveća svest o društvenom preduzetništvu i da se steknu veštine potrebne da se nejasne namere pretvore u projekte koji obećavaju. Nagrada za društveni uticaj omogućuje pristup mrežama i podržava najbolje timove. Ona nudi nove prilike novoj generaciji socijalnih inovatora: mladi ljudi dobijaju ideju o socijalnom preduzetništvu kao potencijalnoj prilici za karijeru. Istovremeno, dobijaju potrebne informacije da uspostave socijalno preduzeće kao i povratne informacije stručnjaka i istomišljenika. Takođe stiču stručnost, podršku za inkubaciju i početna sredstva.

Trenutno su projekti rasprostranjeni u Albaniji, Bosni i Hercegovini, Republici Češkoj, Egiptu, Gruziji, Kazahstanu, Keniji, Kosovu, Litvaniji, Makedoniji, Crnoj Gori, Rumuniji, Rusiji, Srbiji, Slovačkoj, Južnoj Africi, Švajcarskoj, Ugandi i Ukrajini.

## Nagrada za društveni uticaj 2018.

- ✓ **255** RADIONICA I DOGAĐAJA S PREKO 8.000 UČESNIKA U 88 GRADOVA I 22 ZEMLJE
- ✓ **180** VEOMA TALENTOVANIH TIMOVA UČESTVOVALO JE U PROGRAMU INKUBACIJE
- ✓ **830** PRIJAVA PROJEKATA
- ✓ **86** SOCIJALNIH PROJEKATA DOBILU JE NAGRADU ZA DRUŠTVENI UTICAJ I UKUPNU NOVČANU NAGRADU OD 125.000 EUR

Partner: Nagrada za društveni uticaj

## Balkanska stipendija za novinarsku izvrsnost

Od 2007. godine program stipendija podržava istraživačko novinarstvo visokog kvaliteta u Jugoistočnoj Evropi. Organizuju ga ERSTE fondacija i Fondacije otvorenog društva u saradnji s Balkanskom mrežom istraživačkog novinarstva (BIRN). Cilj programa je da se podstiče kvalitetno izveštavanje i regionalno umrežavanje među novinarima. Pružajući pomoć unapređenju njihovih veština i znanja, a posebno na



SIA finale

Fotografija: Alexander Gotter

teme koje se odnose na evropsku politiku, želimo da im omogućimo da javnosti u Jugoistočnoj Evropi predstavljaju dubinske informacije. Dalje, želimo da pobudimo interesovanje među stipendistima u radu u medijima u susednim zemljama. Svake godine žiri vrši selekciju među deset iskusnih novinara iz Albanije, Bosne i Hercegovine, Bugarske, Hrvatske, Grčke, Kosova, Makedonije, Crne Gore, Rumunije i Srbije. Tri najbolja članka dobijaju nagradu na kraju; zajedno s drugim člancima objavljuju se u brojnim medijima visokog kvaliteta.

Partneri: Fondacije otvorenog društva, Balkanska mreža istraživačkog novinarstva  
Medijski partneri: *Der Standard*, *Süddeutsche Zeitung*, *Neue Zürcher Zeitung*

#### Stipendisti iz Srbije 2018:

- **Ivana Jeremić** je istraživački reporter i novinarka koja ispituje činjenično stanje a čije su specijalnosti organizovani kriminal, pranje novca i zloupotreba javnih nabavki. Ona je zamenica glavnog urednika Centra za istraživačko novinarstvo Srbije, gde su ona i članovi tima osvojili Evropsku novinarsku nagradu, Nagradu „Anthony Lewis” i Nagradu za proveru činjenica za Balkan.
- **Anđela Milivojević** je istraživačka novinarka. Skoro osam godina radi kao reporter za Centar za istraživačko novinarstvo u Beogradu u Srbiji gde piše o korupciji i kriminalu. Anđela i njene kolege su dobili Evropsku novinarsku nagradu za istraživačko novinarstvo.

## Nagrada za novinarstvo „odole”

Nagradu za novinarstvo „odole” razvila je austrijska Mreža protiv siromaštva (Armutskonferenz) u Beču 2010. godine. Svake godine se dodeljuje novinarima koji učine pravdu u odnosu na razne aspekte siromaštva, s poštovanjem se odnose prema onima koji su pogođeni siromaštvom, pomažu da se čuje njihov glas i da se vidi njihova stvarnost i koji bacaju svetlo na uzroke siromaštva. Žiri je isključivo sastavljen od ljudi koji su doživeli siromaštvo, zbog čega je ova nagrada posebna za laureate. Uz podršku ERSTE fondacije i Evropske Mreže protiv siromaštva pokrenuta je u drugim evropskim zemljama 2015. godine. Zemlje koje su do sada dodelile nagradu za novinarstvo za osetljivo izveštavanje medija o siromaštvu, koja ne nudi novčanu nagradu, jesu Mađarska, Hrvatska, Srbija, Makedonija, Rumunija, Finska i Island. Zajedno s drugim zemljama Crna Gora je takođe izrazila interesovanje da bude domaćin nagrade.

Partneri: Armutskonferenz (Austrijska mreža protiv siromaštva), Átlátszónet Foundation / Átlátszónet Alapítvány, Makedonska platforma protiv siromaštva, Rețeaua Națională Anti-Sărăcie și Incluziune Socială /RENASIS (Rumunska mreža protiv siromaštva i za društvenu inkluziju), Evropska mreža protiv siromaštva – Srbija, Hrvatska mreža protiv siromaštva



Europes Futures — Stefan Lehne, Rosa Balfour, Ivan Vejvoda, Zsuzsanna Szelenyi



NVO akademija  
Fotografija: Igor Ripak





## Budućnosti Evrope – Ideje za delovanje

Potrebne su nam platforme da obnovimo i ponovo otkrijemo Evropu. Udružili smo snage s Institutom za društvene nauke u Beču i njegovim socijalnim i političkim naučnicima, sa vodećim evropskim organizacijama i savetodavnim grupama na rešavanju nekih od najvažnijih tema u odnosu na Evropsku uniju: azil i migracija, vladavina prava i demokratija, evropsko proširenje i socijalna inkluzija. Stvaramo mrežu važnih činilaca EU, a posebno između Austrije, zemalja Višegradske 4 i Jugoistočne Evrope. Budućnosti Evrope imaju jasne ciljeve: Evropska unija koja štiti svoje građane i nudi održiviji svakodnevni život nego što je to pre bio slučaj; gde države članice brane osnovne vrednosti demokratskog poretka i vladavine prava a zemlje kao što je Austrija nastavljaju da promovišu agendu demokratizacije i proširenja Unije.

Partner: Institut za društvene nauke

## Evropski fond za Balkan

Osnovan 2007. godine, Evropski fond za Balkan (EFB) predstavlja zajedničku inicijativu evropskih fondacija koje osmišljavaju, sprovode i podržavaju projekte u cilju osnaživanja demokratije, promovisanja evropskih integracija i podsticanja uloge Jugoistočne Evrope u rešavanju nastalih izazova u Evropi. EFB teži neprekidnoj „evropeizaciji“ politike i društvenog života zemalja Zapadnog Balkana koje rade na pristupu EU i stavlja jasan fokus na obuci, strateškom razvoju i regionalnoj saradnji.

EFB organizuje Forum civilnog društva Zapadnog Balkana od 2016. godine. Ova platforma, osnovana 2015. godine, pruža informacije o „Berlinskom procesu“, diplomatskoj inicijativi koja podržava buduće proširenje EU na osnovu bilateralnih partnerstava. Građansko društvo na Zapadnom Balkanu bavi se regionalno značajnim pitanjima i politikama i prati napredak njihovog sprovođenja.

Partneri: Fondacija Kralja Boduena, Robert Bosch Stiftung  
Radi više informacija posetite: [www.erstestiftung.org](http://www.erstestiftung.org)



# Odgovorni prema životnoj sredini

Još od 2009. godine kada je usvojena prva DOP strategija, naša banka je opredeljena da strateški definiše, unapređuje i prati svoje prakse u zaštiti životne sredine. Naša odgovornost ogleda se pre svega u sagledavanju ključnih rizika našeg poslovanja za životnu sredinu, kao i nastojanju da se umanje negativni i maksimizuju pozitivni uticaji.

Svojim dugogodišnjim strateškim pristupom zaštiti životne sredine, Banka se obavezala da će dosledno sprovoditi definisane odgovorne prakse u ovoj oblasti, ali i da će ih kontinuirano unapređivati. Od 2009. godine kada je usvojena prva DOP strategija, Banka nastoji da, iako kao uslužno preduzeće nije među većim zagađivačima životne sredine, što realnije sagleda sve uglove svog delovanja sa ciljem da umanje negativne i maksimizuje pozitivne uticaje svog poslovanja na životnu sredinu, kao i da utiče na podizanje standarda u ovoj oblasti.

Strateški pristup upravljanju uticajima u ovoj oblasti temelji se na važećoj Strategiji društveno odgovornog poslovanja Banke 2015–2019. koja predstavlja nadogradnju ciljeva, odnosno postignutih rezultata, prethodne DOP strategije 2012–2014. Kao finansijska institucija, svesni smo da najveći uticaj na životnu sredinu imamo upravo preko finansiranja svojih klijenata, tačnije finansiranjem njihovih projekata i poslovanja. Postavljanjem jasnih ciljeva i indikatora za praćenje, dodatno su unapređene prakse kvantitativnog izveštavanja.

## Postigli smo u 2018:

- ✓ Uloženo je ukupno 87.033.789 dinara u upravljanje zaštitom životne sredine
- ✓ Uloženo dodatnih 25 miliona evra u drugu fazu izgradnje poslovnog kompleksa Sirijus (Sirius offices), u skladu s najvišim standardima ekološke gradnje
- ✓ Započet plasman kredita u okviru GEF programata za finansiranje zelene ekonomije namenjenih svim građanima koji žele da investiraju u energetska efikasna rešenja





Relevantnost tema u ovoj oblasti procenjena je u skladu s najvećim uticajima, a samim tim i najvećim odgovornostima Banke. To podrazumeva direktne uticaje ostvarene potrošnjom resursa (sirovina, energije, vode), emisije i otpad, kao i indirektno uticaje naših proizvoda i usluga na životnu sredinu. Strategijom su identifikovane tri prioritetne oblasti delovanja Banke:

- Odgovorno upravljanje resursima
- Odgovorno finansiranje
- Podizanje svesti zaposlenih o zaštiti životne sredine

Kada je reč o direktnim uticajima, zahvaljujući projektima u kojima je učestvovala od 2011. godine, Banka je postavila temelje za uvođenje Sistema upravljanja životnom sredinom. U ovoj oblasti zabeleženo je značajno smanjenje potrošnje po svim najznačajnijim parametrima (energija, emisije, voda, otpad, transport).

Pored praćenja usaglašenosti sa propisima koji se odnose na životnu sredinu, usvajanjem Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politike odgovornog finansiranja prakse društvene odgovornosti direktno su povezane sa osnovnim poslovanjem Banke. Imajući u vidu globalne tendencije kada je reč o održivosti, Banka je dodatno proširila svoje aktivnosti inicijativama usmerenim na smanjenje uticaja koji se ostvaruju preko transporta, kao i indirektnih uticaja preko lanca dobavljača.

---

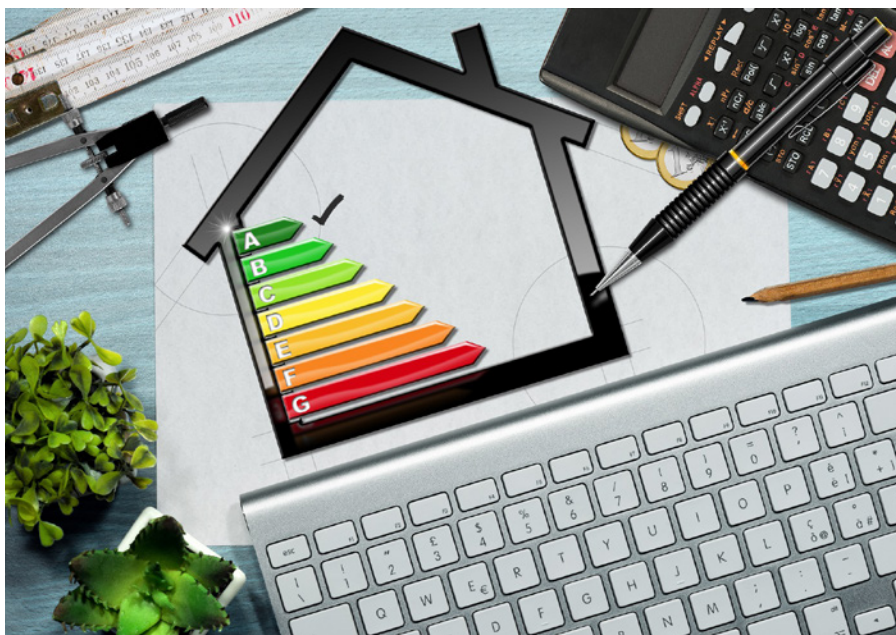
## — Odgovorno raspolaganje resursima

---

Odlučnost Banke da uloži napore u realizaciju više projekata s ciljem uspostavljanja sistematičnog pristupa menadžmentu životnom sredinom, rezultirala je uspostavljanjem sistema za precizno praćenje osnovnih parametara i potom znatnim smanjenjem potrošnje svih resursa. Realizovani projekti omogućili su Banci da identifikuje svoje relevantne uticaje na životnu sredinu, sistematizuje inicijative i kontroliše uticaj svojih aktivnosti. Kada je reč o postizanju merljivih rezultata, Banka je usvojila parametre za izveštavanje o potrošnji energenata, vode i količini proizvedenog otpada, kao i o emisijama i transportu.

Na strateškom nivou, pored važeće DOP strategije, Banka se oslanja na odgovarajuće dokumente kao što su Procedura za upravljanje otpadom, Politika upravljanja energijom Erste Grupe i Osnovna načela upravljanja zaštitom životne sredine, a fokus delovanja Banke je na smanjenju negativnih uticaja i unapređenju dobrih ekološki prihvatljivih praksi u svakodnevnom poslovanju.

Među najznačajnijim inicijativama Banke, u prethodnom periodu su svakako razvoj sistema energetskog menadžmenta, primena ekoloških standarda u uređenju filijala, redukovan rad reklamnih obeležja u skladu sa raspoloživim mogućnostima, primena LED rasvete, promena sistema grejanja u objektima u kojima je to neophodno, programiranje sistema klimatizacije u skladu s radnim vremenom zaposlenih, zakup i kupovina vozila koja su ekološki prihvatljivija, korišćenje video i telefonskih konferencija sa ciljem smanjenja službenih putovanja, inovacije u sistemu štampaanja s ciljem smanjenja potrošnje energije, papira i tonera. Banka je do sada uložila više od pet miliona dinara u projekte zaštite životne sredine.



---

### Razvoj sistema upravljanja životnom sredinom

Erste Banka se 2011. godine uključila u projekat „ECOprofit“, koji je pokrenula Gradska uprava za zaštitu životne sredine Novog Sada u saradnji sa Austrijskom agencijom za razvoj i konzorcijumom „Denkstat“ iz Beča. Banka je, zatim, nastavila da aktivno učestvuje u novom projektu na nivou Erste Grupe u saradnji sa firmom „Denkstat“ pod nazivom „Environmental Data Collection“ (EDC projekat), da bi tokom 2014, zahvaljujući projektu „Project Credit360“ dodatno unapredila kvalitet i proces obrade podataka. Krajem 2015. godine implementiran je softver „Credit360“ s ciljem da unapredi prikupljanje i upravljanje ovim podacima na nivou Grupe, a sa punom primenom ovog softvera nastavilo se u narednom periodu, kao i kroz 2018. godinu.

U skladu sa navedenim, Banka će se i u narednom periodu intenzivno truditi da:

- identifikuje i kontroliše uticaj aktivnosti, proizvoda i usluga na životnu sredinu
  - poboljša odnos prema životnoj sredini, kontrolom negativnih uticaja poslovanja na životnu sredinu (npr. nepovoljnih uticaja na vazduh, vodu ili zemljište)
  - implementira sistematski pristup kojim će postizati ciljeve koji se odnose na zaštitu životne sredine, i obezbedi dokaz da je postigla postavljene ciljeve.
-

UKUPNI TROŠKOVI ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE (RSD)	2011.	2012.	2013.*	2014.	2015.	2016.	2017.**	2018.
	23.555.926,52	27.875.017	88.171.043,90	72.142.195	83.537.961,04	69.512.514,77	95.726.232,60	87.033.789

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

\*\* Do znatnog povećanja troškova u 2017. godini došlo je u najvećoj meri usled opremanja HQ objekta Sirijus u skladu sa visokim ekološkim standardima.

## Ekološka održivost objekata

Iz godine u godinu, Erste Banka nastoji da prilagođavanjem i izgradnjom svojih poslovnih objekata u skladu sa ekološki prihvatljivim kriterijumima u što značajnijoj meri pruži doprinos efikasnom i racionalnom korišćenju vode, energije i drugih resursa. U skladu s tim ciljem Banka je sredinom 2017. godine svečano otvorila poslovni kompleks Sirijus, koji je izgrađen uz poštovanje strogih zahteva energetske efikasnosti i uz garantovanje minimalne potrošnje energije za grejanje i hlađenje, kao i upotrebu obnovljivih i recikliranih materijala.

Nakon uspešne prve faze, tokom 2018. započeta je druga faza projekta. Erste Group Immorent ulaže dodatnih 25 miliona evra, kako bi se izgradilo još 12.500 bruto kvadratnih metara na osam spratova, kao i 200 parking mesta. Radovi će biti završeni do polovine 2020. godine, a prvi korisnici će se useliti u zgradu na jesen te godine. Ukupna vrednost investicije, uključujući i prvi deo kompleksa koji je sagrađen prošle godine, iznosi 65 miliona evra.

Kompleks objekata Sirijus moći će da se pohvali BREEAM sertifikacijom (Building Research Establishment Environmental Assessment Method), kao i značajnim doprinosom zaštiti životne sredine, kvalitetnijim radnim uslovima te optimalnim troškovima korišćenja poslovnog prostora.

U okviru saradnje sa kompanijom Denkstat na lokalnim projektima u Srbiji, u 2014. godini je urađena detaljna studija energetske efikasnosti upravne zgrade Banke u Novom Sadu, te je, shodno navedenom, tokom 2016. godine izvršena ugradnja sistema za redukciju faktora snage električne energije (cos Fi factor), zamena postojećih ventila na grejnim telima termostatičkim ventilima, kao i ugradnja ekološki održivih itisona.

### Zelene filijale

Nakon što su tokom 2014. urađena dva elaborata za filijale u Bačkoj Palanci i Velikoj Plani na temu energetske efikasnosti sa stručnjacima iz projektnog biroa Studio Membrane iz Novog Sada, posle adaptacije ovih filijala planirane su dalje aktivnosti i u drugim filijalama Banke. Od 2015. do kraja 2018. godine po ekološki prihvatljivim kriterijumima renovirano je dodatnih 15 filijala (po tri u Novom Sadu i Beogradu, i po jedna u Novim Banovcima, Kuli, Zrenjaninu, Plandištu, Bečeju, Odžacima, Šidu, Kikindi i Sremskoj Mitrovici). Banka za sada ima 17 filijala uređenih po *ecofriendly* kriterijumima.

## Energija i emisije

U okviru najznačajnijih uticaja Banke na životnu sredinu, odgovorna upotreba resursa predstavlja primarni aspekt. Pored toga što je bila posvećena smanjenju potrošnje energije i smanjenju emisija, u ovoj oblasti Banka je razvila i sveobuhvatni sistem merenja svih važnih parametara.

Iako je, pre svega zbog povećanja ukupne kvadrature objekata kao i broja zaposlenih, tokom 2017. godine ukupna potrošnja energije blago uvećana u odnosu na 2016, optimalnim korišćenjem resursa postignuto je smanjenje potrošnje električne energije u poslovnim objektima Banke za oko 6,63%. U 2018. godini, zabeleženo je blago smanjenje potrošnje energije u odnosu na prethodnu godinu i to za 686 GJ.

Kada je reč o vodi, Erste Banka od 2012. godine precizno prati potrošnju ovog resursa i sprovodi inicijative za smanjenje potrošnje. Potrošnja vode je tokom 2018. godine blago uvećana u odnosu na prethodnu godinu (9.288 m<sup>3</sup> iz gradskog vodovoda u 2017. i 9.608 m<sup>3</sup> u 2018), ali je ona znatno manja u odnosu na prvu godinu merenja.

KLJUČNI POKAZATELJI ENERGIJA	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.*****	2017.	2018.******
UKUPNA POTROŠNJA ENERGIJE (GJ)*	19.344,86	18.016,5030	15.661,60	15.579,4110	15.811,5454	16.783,8125	16.098
ELEKTRIČNA ENERGIJA	10.042,488	9.963,2772	9.121,14	9.050,4565	9.173,3413	9.844,2926	9.315
GREJANJE I HLAĐENJE	9.544,1976	8.053,2258	6.500,9124	6.528,9545	6.638,2040	6.939,5199	6.783
DIZEL ZA AGREGATE**	N/A	N/A	39,546	N/A	N/A	N/A	N/A
UKUPNA UŠTEDA ENERGIJE (GJ)*	3.060	1.570	1.552,42	70,68***	–	–	686

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

\*\* Zbog razlika između G3.1. i G4 verzije GRI smernica podaci nisu praćeni za 2012. i 2013. godinu. Od 2015. godine zbog promene u načinu praćenja podataka u Banci, dizel za agregate uračunat je u grejanje i hlađenje.

\*\*\* Usled postignutih punih efekata inicijativa koje su pokrenute u prethodnom periodu, u 2015. nije bilo značajnijih ušteda u odnosu na 2014. godinu.

\*\*\*\* Usled postignutih punih efekata inicijativa koje su pokrenute u prethodnom periodu, u 2016. nije bilo značajnih ušteda, već je zabeleženo blago povećanje potrošnje u odnosu na 2015.

\*\*\*\*\* Usled postignutog punog efekta inicijativa implementiranih u prethodnom periodu, tokom 2018. godine nije bilo znatnih odstupanja u odnosu na 2017. godinu, a zabeleženo je blago smanjenje potrošnje od 686 GJ.



ENERGETSKI INTENZITET (kWh/A PO ZAPOSLENOM)*	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
ELEKTRIČNA ENERGIJA	2.554,08	2.447,92	2.495,73983	2.543,7449	2.316,43
GREJANJE I HLAĐENJE	1.820,37	1.765,92	1.806,01915	1.793,1576	1.686,80

\* Energetski intenzitet predstavlja potrebnu količinu energije za jedinicu prema odabranom parametru, na primer po zaposlenom ili po jedinici proizvoda. S obzirom na prirodu poslovanja Banke, kao parametar za izračunavanje energetskeg intenziteta uzet je ukupan broj stalno zaposlenih na dan 31. 12. 2018.

KLJUČNI POKAZATELJI EMISIJE	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
UKUPNE EMISIJE CO <sub>2</sub> (t/CO <sub>2</sub> eq)*	4.405	4.188	3.636	2.935	3.115	3.128	2.842

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

DIREKTNE I INDIKREKTNE EMISIJE	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*	443 t/CO <sub>2</sub> eq**	420 t/a CO <sub>2</sub> eq**	398 t/a CO <sub>2</sub> eq**	383 t/a CO <sub>2</sub> eq**	591 t/a CO <sub>2</sub> eq
INDIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)***	3.193 t/CO <sub>2</sub> eq****	2.515 t/a CO <sub>2</sub> eq****	2.717 t/CO <sub>2</sub> eq****	2.745 t/a CO <sub>2</sub> eq****	2.252 t/a CO <sub>2</sub> eq

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

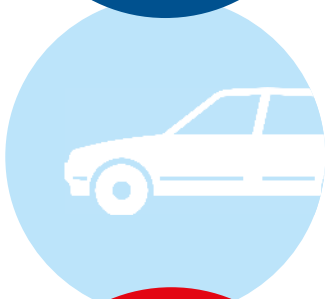
\*\* Emisija se utvrđuje množenjem realno potrošenog energenta/freona (kg/a), goriva (l/a) ili mobilnosti (km/a) odgovarajućim ekvivalentnim faktorom emisije CO<sub>2</sub>eq.

\*\*\* Uključuju emisije vezane za potrošnju električne energije, grejanje i hlađenje.

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

INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE* (t/CO <sub>2</sub> eq PO ZAPOSLENOM)	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
UKUPNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (t/CO <sub>2</sub> eq)	3.636	2.935	3.115	3.128	2.842
UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH	992	1.027	1.021	1.075	1.117
INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE (CO <sub>2</sub> eq t/a PO ZAPOSLENOM)	3,66	2,86	3,05	2,9098	2,54

\* Intenzitet emisija uključuje emisije CO<sub>2</sub> povezane s direktnim i indirektnim emisijama gasova staklene bašte, kao i emisija usled transporta. Intenzitet emisija izražava emisije po jedinici aktivnosti, proizvoda, ili drugog parametra jedinstvenog za kompaniju. Banka kao parametar za izračunavanje koristi ukupan broj stalno zaposlenih na dan 31. 12. 2018.



## Transport

Emisije koje nastaju kao rezultat transporta za naš sektor poslovanja predstavljaju materijalni aspekt, pa je tako ova tema među prioritetima Erste Banke. Potrošnja goriva, kao i emisije, prate se i beleže od 2013. godine, uključujući službena putovanja, kao i prevoz zaposlenih. Značaj uticaja određuje se na osnovu sledećih kriterijuma:

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

ZNATNI UTICAJI NA ŽIVOTNU SREDINU USLED TRANSPORTA	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
DIZEL (l/a)	40.700	62.000	80.837	68.552	90.829	91.000
BENZIN (l/a)	48.000	33.000	40.678	43.757	3.859*	1.655
EMISIJE CO <sub>2</sub> t/a CO <sub>2</sub> eq	328	380	302	327	383	333

\* Znatna razlika u potrošnji benzina u 2017. nastala je usled smanjenog broja vozila koja koriste benzin.

Smanjenju navedenih uticaja posebno doprinose standardi Erste Grupe koji se odnose na ekološki prihvatljiva vozila, odnosno službena vozila sa ograničenjima CO<sub>2</sub>eq koja iznose od 120 do 140 g/km.

## Upravljanje otpadom i recikliranje

Pored toga što Banka precizno prati i meri sve ključne parametre u vezi s potrošnjom resursa, smanjenje potrošnje papira definisano je kao poseban cilj, imajući u vidu prirodu našeg osnovnog poslovanja. Znatne količine papirnog otpada nastaju kao rezultat naših svakodnevnih aktivnosti, zbog čega je Banka usmerila svoje inicijative prvenstveno na smanjenje korišćenja papira, uvođenje sertifikovanog papira u upotrebu, kao i na reciklažu. Banka je prepoznala temu odgovornog upravljanja otpadom kao jednu od relevantnih, pa je tako ova oblast definisana internim dokumentom Procedura za upravljanje otpadom.

Tako se, još od 2009. interni časopis Banke *Puls*, Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Banke *Banka to su ljudi!*, kao i druge publikacije Banke, štampaju isključivo na



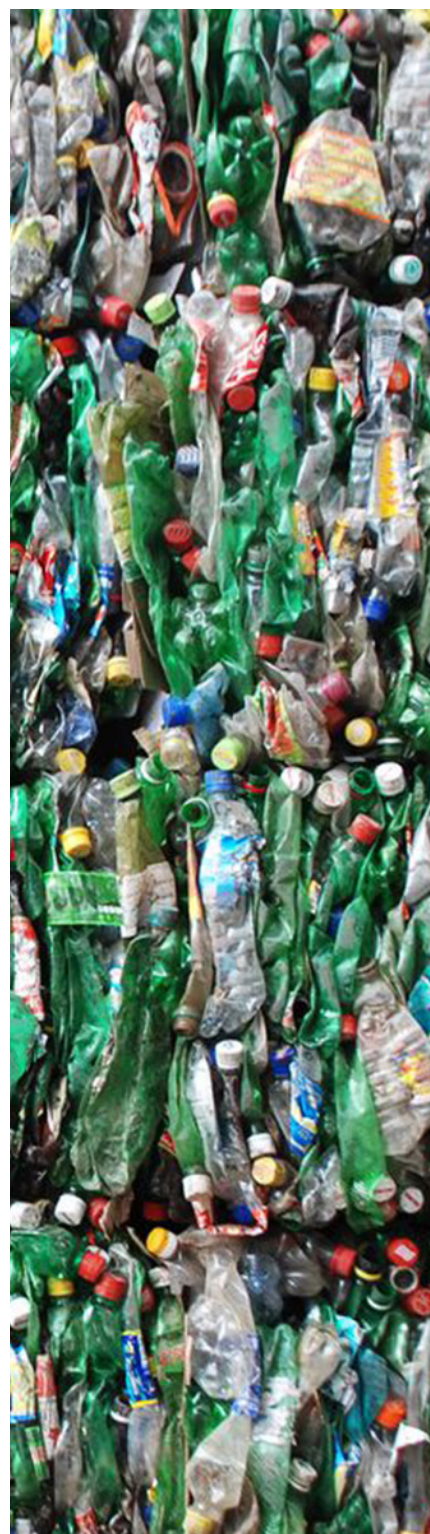
FSC (Forest Stewardship Council) sertifikovanom papiru, što znači da su drvo, pa tako i papir, dobijeni kontrolisanim, odnosno održivim rastom šuma, i predstavlja najviši nivo osiguranja kvaliteta i održivosti u šumarstvu, drvnoj industriji i industriji papira.

Kada je reč o reciklaži, pored kutija za prikupljanje kancelarijske hartije, naši poslovni objekti u Novom Sadu i Beogradu opremljeni su i kantama za PET ambalažu i stakleni otpad. Na ovaj način, razvrstavanjem i predajom otpada na reciklažu, Banka nastoji da pozitivno utiče na održivost. U prethodne tri godine, Banka je sav svoj generisani otpad predala na reciklažu.

OTPAD I RECIKLAŽA	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
<b>UKUPNA KOLIČINA GENERISANOG OTPADA (t)*</b>	<b>30,603</b>	<b>32,755</b>	<b>13,161</b>	<b>23,582</b>	<b>11,882</b>	<b>28,005</b>	<b>12,396</b>
OPASNI OTPAD (t)	2,97	2,510	1,115	0,43	0,950	3,159	4,475
NEOPASNI OTPAD (t)	27,633	30,245	12,046	23,152	10,932	24,846	7,921
<b>UKUPNA KOLIČINA RECIKLIRANOG OTPADA (t)</b>	<b>30,603</b>	<b>32,755</b>	<b>13,161</b>	<b>23,582</b>	<b>11,882</b>	<b>28,005</b>	<b>12,396</b>

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

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



RECIKLIRANI OTPAD	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.*	2018.
PAPIR (kg)	26.690	29.720	11.350	22.970	10.809	24.592	7.559
ELEKTRONSKI OTPAD (kg)	2.970	2.510	1.235	430	950	3.159	4.475
TONER KASETE (kg)	853	754	496	82	62	0	0
PET (kg)	90	150	80	100	61	40	50
ŠTAMPANA PVC FOLIJA (m <sup>2</sup> )	350	274	274	520	280	262	
METAL (kg)						214	312

\* Zbog saradnje sa kompanijom Konica Minolta, korišćeni toneri se više ne vode kao otpad Banke.

\* Prvi put 2017. godine metal se javlja u okviru otpada Banke.



## Uključivanje zaposlenih

Banka je veoma rano prepoznala značaj uključivanja zaposlenih u inicijative u oblasti zaštite životne sredine i na pravi način pristupila ovoj temi. Taj aspekt je u Banci strateški definisan i podrazumeva konstantno podizanje svesti zaposlenih o značaju ličnog doprinosa očuvanju životne sredine i dostizanju postavljenih ciljeva. Uštede koje su ostvarene u prethodnim godinama jesu rezultat njihovog aktivnog angažovanja kako u svakodnevnim aktivnostima, tako i u volonterskim akcijama.

Erste Banka je nastavila da podržava humanitarnu akciju „Čepom do osmeha“, koja se posredstvom istoimene ekološke organizacije sprovodi širom Srbije, a podrazumeva prikupljanje plastičnih čepova koji se potom recikliraju, i novcem dobijenim od reciklaže obezbeđuju se ortopedska pomagala deci sa invaliditetom ili nekom drugom smetnjom u razvoju. U 2018. godini je prikupljena nova količina od 40 kilograma čepova.

Takođe, 30 zaposlenih Banke na posao je išlo peške i putovalo biciklom, podržavajući akciju „Samo ne autom“, koja je deo globalne inicijative za očuvanje životne sredine upotrebom ekoloških (održivih) sredstava prevoza. Na ovaj način pređeno je 400 km.

Tokom 2018. godine Erste Banka je podržala kampanju „Sat za našu planetu“ gašenjem rasvete na sat vremena u upravnim objektima Banke.

Velikom volonterskom akcijom na „Svetski dan čišćenja“, Banka je obeležila deset godina volonterskog programa Erste banke Srbija. Tokom ove volonterske akcije, naše kolege, u saradnji sa Arhus centrom i JKP „Voda Vojvodine“, očistile su i uredile prostor oko Info centra Parka prirode Jegrička nedaleko od Temerina.

---

## — Ulaganje u održivi razvoj

---

S namerom da doprinese sve većoj potražnji za električnom energijom na održiv, pouzdan i ekonomičan način, Erste Banka već dugi niz godina posebnu pažnju obraća na projekte obnovljivih izvora energije koji i pored svoje kompleksnosti predstavljaju ulaganje u budućnost i očuvanje životne sredine. Tako je odgovorno finansiranje postalo strateško opredeljenje naše Banke kojim doprinosimo održivoj budućnosti za naše klijente, zaposlene i zajednicu. Značajan iskorak je napravljen implementacijom Politike zaštite životne sredine i socijalnog okruženja i Politike odgovornog finansiranja (detaljnije o politikama pročitajte u delu „Odgovorno finansiranje” strane 67–69).

U Srbiji je i dalje više od 70% proizvodnje električne energije bazirano na upotrebi uglja, a poznato je da njegova upotreba veoma negativno utiče na životnu sredinu. Razvoj projekata obnovljivih izvora energije u našoj zemlji započet je kasnije u odnosu na razvijeniju evropsku i svetsku praksu. Sa druge strane, upravo to je omogućilo zakonodavcima da zakone koji regulišu ovu oblast odmah postave u skladu sa EU praksom. Realizovanje projekata koji koriste obnovljive izvore energije podrazumeva veoma kompleksne aktivnosti i za nosioca projekta i za finansijera. Finansiranje je, u svakom od tih slučajeva, zasnovano na uspešnim studijama o uticaju projekata na životnu sredinu u zajednici u kojoj se gradi, odobrenju lokalnih vlasti, usklađenošću sa svim lokalnim zakonima i propisima, kao i poštovanju specifičnih standarda za finansiranje u ovoj oblasti. Erste Banka finansira raznovrsne projekte obnovljivih izvora energije, i prepoznaje problem klimatskih promena kao jedan od glavnih kolektivnih opasnosti na globalnom nivou. U skladu sa ranije pomenutim usvojenim politikama koje regulišu ovu oblast poslovanja, Banka je do sada finansirala tri biogazna postrojenja, 14 solarnih, tri vetroparka i 31 minihidroelektranu.

U 2018. godini, Erste Banka je započela plasman kredita u okviru GEFF programa za finansiranje zelene ekonomije, namenjenih svim građanima koji žele da investiraju u energetske efikasne rešenja za svoje domove. Ovo je prvi kredit te vrste u sklopu GEFF programa Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD), koji potvrđuje opredeljenost Erste Banke da zajedno sa partnerima iz EBRD-a aktivno radi na zaštiti životne sredine i promovisanju energetske efikasnosti u domaćinstvima. Ovo je prvi takav kredit u Srbiji sa povraćajem investicije do 20 odsto i otplatnim rokom do 120 meseci.

Tokom 2018. godine klijentima je na raspolaganju bila kreditna linija EIB APEX III/B zajma za mala i srednja preduzeća i druge prioritete, uključujući finansiranje „Projekata poslova za mlade Zapadnog Balkana.”

Takođe, bile su aktivne EIB i KFW kreditne linije iz kojih je od momenta njihovog aktiviranja do kraja 2018. godine, za obnovljive izvore energije i energetske efikasnosti plasirano: 4.467.707 EUR iz EIB kreditne linije i 1.294.002 EUR iz KFW linije.

---

### **GEFF program za finansiranje zelene ekonomije**

Ovo je prvi put da EBRD odobravanjem sredstava srpskoj banci podržava energetske efikasnosti u segmentu kredita namenjenih fizičkim licima. Korisnicima kredita na raspolaganju je i finansijski podsticaj, bespovratna pomoć koju isplaćuje EBRD, u iznosu od 15 do 20 procenata od ukupnog iznosa investicije. Namena kredita može biti zamena prozora ili vrata, adaptacija stambene fasade, nabavka opreme za grejanje ili termoizolacionog materijala, kupovina fotonaponskih panela, toplotnih pumpi, ekonomične rasvete, i druge mere koje donose ekonomičnost i uštedu.

GEFF na Zapadnom Balkanu je regionalni program finansiranja zelene ekonomije razvijen od Evropske banke za obnovu i razvoj (EBRD) s ciljem da podrži ulaganja u energetske efikasnosti u okviru stambenog sektora. Finansijski podsticaji obezbeđeni su sredstvima Evropske unije, Republike Austrije i Investicionog okvira za Zapadni Balkan, a program je implementiran u saradnji sa Sekretarijatom Energetske zajednice. GEFF na Zapadnom Balkanu deo je međunarodnog GEFF programa aktivnog u 24 zemlje, koji podržava njihovu tranziciju ka zelenoj ekonomiji predstavljanjem tehnoloških alternativa i pratećih beneficija preko poslovnog plana za ulaganja u tehnologije visokih performansi, usluge i praksu.

---

Za projekte prioritetnih investicija, Banka je plasirala 10.285.436 EUR. Iz bančnih sredstava, tokom 2018. godine, Direkcija poslova sa javnim sektorom i specijalna finansiranja plasirala je u obnovljive izvore energije i energetske efikasnosti 37.265.396 EUR.

Od ukupno plasiranih kredita u 2018. godini, u ove svrhe je plasirano 43.027.105 EUR, što je 10,86%.

### **Nacionalni forum za zelene ideje**

Erste Banka već šestu godinu zaredom podržava nacionalni Forum za „Zelene ideje“ prepoznajući značaj ideja udruženja, malih preduzeća, preduzetnika i pojedinaca, koje će, pored najvećeg potencijala održivosti, ostvariti i snažan socioekonomski razvojni uticaj na svoju lokalnu zajednicu, uz očuvanje prirodnih resursa i životne sredine.

Trag fondacija, Fond braće Rokfeler, Erste Banka, Ikea Srbija i CWS Evropa nagradili su tri najbolja inovativna ekološki orijentisana poslovna projekta u 2018. godini, sa po 5.000 dolara. Petar Martinović iz Kragujevca, Milan Petrović iz Niša i Aleksandar Šćepanović iz Beograda dobitnici su ovogodišnjih donacija za inovativne poslovne ideje zasnovane na principima održivog razvoja u okviru nacionalnog Forum za zelene ideje.

Na celodnevnom događaju organizovanom u Ikea izlogu u Beogradu, svoje projekte predstavilo je 10 finalista Forum za zelene ideje, od kojih je stručni žiri odabrao najbolja tri. Nosioци ovih poslovnih projekata biće u prilici da svoje ideje predstavе i na regionalnom forumu „Filantropija za zelene ideje“, koji organizuje Fond braće Rokfeler, i osvoje dodatnih 10.000 dolara.

Prva nagrada je uručena Petru Martinoviću iz Kragujevca za inovativni projekat proizvodnje hrane za ribe reciklažom organskog otpada. Milan Petrović iz Niša je osvojio drugu nagradu za projekat 3D štamparije koja reciklira plastiku i udruživanjem okuplja lokalnu zajednicu. A treću

nagradu je osvojio Aleksandar Šćepanović za projekat „Zanaterija“, online prodavnicu zanatskih proizvoda. Pobjedničke ideje biće i dodatno osnažene konsultacijama i mentorstvima, s ciljem da postanu konkurentni i održivi na duži period, a tome će doprineti saveti mentora u vezi s pripremom javnog nastupa.

Na konkurs je prijavljeno više od 65 projekata, a prednost pri selekciji imali su projekti sa najvećim potencijalom da ostvare značajan uticaj u svojoj lokalnoj zajednici. Oslanjajući se na lokalne resurse, u ove projekte uključeno je i zapošljavanje lokalnog stanovništva i korišćenje njihovih znanja i veština. Uz to, u nagrađenim projektima dodatno je vrednovan i kreativan pristup pri rešavanju ekonomskih, društvenih i problema životne sredine.

Nacionalni Forum za zelene ideje pokrenula je Trag fondacija u partnerstvu sa Fondom braće Rokfeler i Erste Bankom, 2013. godine. Od tada je podržano ukupno 15 preduzetničkih inicijativa iz 12 gradova u Srbiji. Program je pokrenut kako bi pojedinci, udruženja, mala preduzeća i preduzetnici dobili ohrabrenje i sredstva da razvijaju inovativne preduzetničke projekte zasnovane na principima održivog razvoja. Ove ideje se tiču privrednog razvoja, koji se zasniva na racionalnom korišćenju lokalnih resursa, tradicionalnim procesima proizvodnje prilagođenim novom ambijentu, očuvanju zanata kao i na kontinuiranom ekološkom unapređenju.

# O Izveštaju

**Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju Erste Bank a. d. Novi Sad za 2018. godinu jedanaesti je DOP izveštaj Banke i osmi koji prati međunarodnu metodologiju za izveštavanje o održivosti, Global Reporting Initiative (GRI).**

Izveštaj je izrađen u skladu sa „Core” opcijom nove verzije GRI smernica za izveštavanje, a dodatno su ispunjeni i neki od zahteva za „Comprehensive” opciju, označeni u GRI indeksu (strane 126–132). Izveštaj donosi odgovore na 31 indikator uključujući i indikatore i relevantne pristupe upravljanju iz sektorskog dodatka za finansijske institucije (GRI Financial Services Sector Supplement – FSSS), što ovaj izveštaj čini relevantnim izvorom podataka i za međunarodne finansijske institucije sa kojima Banka saraduje. U GRI Standardima koji su važeći od 2016, kao i u sektorskom dodatku za finansijske institucije, od 2015. godine došlo je do promena u načinu predstavljanja podataka – određene informacije umesto kao indikatori predstavljene su u pristupu upravljanju, no vrsta, kvalitet i detaljnost podataka koje izveštaj Banke pruža ostali su nepromenjeni. Pregled izmena u načinu predstavljanja informacija pronaći ćete u GRI indeksu, strane 126–132.

Prema važećem sporazumu između Global Reporting Initiative i Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (GDUN), izveštaj Banke odgovara na sve zahteve Izveštaja o napretku (Communication on Progress – COP) GDUN. Uz to, izveštaj donosi i pregled aktivnosti usmerenih na unapređenje rodne ravnopravnosti i osnaživanje žena, u skladu sa Principima Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena, čiji je Banka potpisnik. Takođe, izveštaj pruža uvid u to kako Banka doprinosi novim ciljevima održivog razvoja, pregledom dosadašnjih aktivnosti i rezultata i uzimanjem u obzir svojih uticaja u širem kontekstu održivosti.


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

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

2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
13 INDIKATORA GRI G3.1 C NIVO	26 INDIKATORA GRI G3.1 B NIVO 2 INDIKATORA GRI FSSS	32 INDIKATORA GRI G3.1 B NIVO 10 INDIKATORA GRI FSSS	37 INDIKATORA GRI G4 10 INDIKATORA GRI FSSS	37 INDIKATORA GRI G4 3 INDIKATORA GRI G4 FSSS*	37 INDIKATORA GRI G4 3 INDIKATORA GRI G4 FSSS*	28 INDIKATORA GRI 3 STANDARDI* 3 INDIKATORA GRI FSSS	28 INDIKATORA GRI 3 STANDARDI* 3 INDIKATORA GRI FSSS

\* U G4 verziji sektorskog dodatka za finansijske institucije, kao i u aktuelnoj verziji GRI Standarda određene informacije su, umesto kao indikatori, predstavljene u pristupu upravljanju, što je dovelo do smanjenja ukupnog broja indikatora po kojima Banka izveštava, dok su vrsta, kvalitet i detaljnost podataka o učinku koje izveštaj pruža ostali na istom nivou. Detaljan pregled izmena u načinu predstavljanja informacija pronaći ćete u GRI indeksu, strane 126–132.

Na prikupljanju informacija potrebnih za izradu ovog izveštaja radili su predstavnici svih organizacionih delova u Banci, koristeći svoje interne metode praćenja rezultata i izveštavanja. Direkcija komunikacija u saradnji sa partnerom Smart kolektivom, objedinila je sve dobijene podatke i sačinila Izveštaj, uz saglasnost Službe usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima bezbednosti. Svi finansijski podaci povezani s poslovanjem kompanije predstavljeni su na osnovu nekonsolidovanog finansijskog izveštaja za 2018. godinu.

PARAMETRI IZVEŠTAJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2018. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
CIKLUS IZVEŠTAVANJA	JEDNOGODIŠNJI
PERIOD IZVEŠTAVANJA	ZA 2018. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2019) ODGOVARA POSLOVNOJ GODINI OD 1. 1. 2018. DO 31. 12. 2018.
PRETHODNI DOP IZVEŠTAJ	ZA 2017. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2018)
PRVI OBJAVLJEN DOP IZVEŠTAJ	ZA 2008. GODINU (IZVEŠTAJ OBJAVLJEN 2009)
METODOLOGIJA IZVEŠTAVANJA	GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI STANDARDI) (GRI INDEKS, STRANE 126–132) GRI FINANCIAL SERVICES SECTOR SUPPLEMENT UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT (UNGC) COP
DRUGI STANDARDI	AA 1000SE STANDARD (ACCOUNTABILITY:2011)
GRANICE	U ZAVISNOSTI OD NJIHOVE DOSTUPNOSTI, ODREĐENI PODACI ODNOSI SE NA DVA NAJZNAČAJNIJA LOKALITETA BANKE, CENTRALE U BEOGRADU I NOVOM SADU, DOK DRUGI PODACI OBUHVATAJU SVE FILIJALE ERSTE BANKE ŠIROM SRBIJE. OSTALE ČLANICE ERSTE GRUPE U SRBIJI (STRANA 20) NISU OBUHVACENE OVIM IZVEŠTAJEM.
EKSTERNA VERIFIKACIJA	/
KONTAKT OSOBA	<p><b>SONJA KONAKOV SVIRČEV, SAMOSTALNA STRUČNA SARADNICA ZA DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE</b>  DOP@ERSTEBANK.RS  SONJA.KONAKOV.SVIRCEV@ERSTEBANK.RS  + 381 (0) 112015011  + 381 (0) 608747497  IZVEŠTAJ JE DOSTUPAN NA SAJTOVIMA  WWW.ERSTEBANK.RS • WWW.UNGC.RS</p> 

PRINCIPI IZVEŠTAVANJA	IZVEŠTAJ O DRUŠTVENO ODGOVORNOM POSLOVANJU ZA 2018. GODINU ERSTE BANK A. D. NOVI SAD
SADRŽAJ IZVEŠTAJA DEFINISAN JE TAKO DA TEME ČIJA JE <b>MATERIJALNOST</b> PREPOZNATA PRILIKOM IZRADE DOP STRATEGIJE BUDU PREDSTAVLJENE U ODNOSU NA NJIHOV STRATEŠKI ZNAČAJ, KAKO ZA BANKU TAKO I ZA NJENE STEJKHOLDERE (STRANE 23–25)	<b>UKLJUČIVANJE</b> STEJKHOLDERA JE FUNDAMENTALNO SREDSTVO KOJE BANKA KORISTI KAKO BI RAZUMELA POTREBE I OČEKIVANJA SVOJIH ZAINTERESOVANIH STRANA I ODGOVORILA NA NJIH (STRANE 27–28)
<b>ŠIRI KONTEKST ODRŽIVOSTI</b> PREDSTAVLJA OKVIR U KOME BANKA POSMATRA SVOJE POSLOVANJE I SVOJE DRUŠTVENO ODGOVORNE AKTIVNOSTI, UZIMAJUĆI U OBZIR NACIONALNE I MEĐUNARODNE TRENDOVE, I POSEBNO ONE U OKVIRU FINANSIJSKOG SEKTORA.	PRIORITETNI ASPEKTI IZVEŠTAVANJA ODOSE SE NA 2018. GODINU I ENTITETE KOJE JE BANKA DEFINISALA U GRANICAMA (STRANE 17 I 20). UPOREDNI PODACI SA PRETHODNIM GODINAMA DAJU IZVEŠTAJU <b>POTPUNOST</b> , A STEJKHOLDERIMA MOGUĆNOST DA SAGLEDAJU U CELINI REZULTATE AKTIVNOSTI BANKE.
BANKA NASTOJI DA OBJEKTIVNO POSMATRA SVOJE UTICAJE NA ODRŽIVOST I PRUŽI NEPRISTRASNU SLIKU SVOG UČINKA ČIME SE POSTIŽE <b>URAVNOTEŽENOST</b> IZVEŠTAVANJA.	U SKLADU SA GLOBALNIM TRENDOVIMA U IZVEŠTAVANJU, ERSTE BANKA NASTAVLJA DA PREDSTAVLJA PODATKE U IZVEŠTAJU NA DOSLEDAN I KONTINUIRAN NAČIN, OSLANJAJUĆI SE SEDMU GODINU ZAREDOM NA GRI METODOLOGIJU, ŠTO OSIGURAVA <b>UPOREDIVOST</b> U ODNOSU NA PRETHODNE PERIODE IZVEŠTAVANJA I DRUGE NACIONALNE I MEĐUNARODNE KOMPANIJE.
KAO DEO UNAPREĐENJA PROCESA IZVEŠTAVANJA, BANKA RAZVIJA I USAVRŠAVA METODE PRAĆENJA I PRIKUPLJANJA PODATAKA, GARANTUJUĆI <b>TAČNOST</b> NAVEDENIH INFORMACIJA.	SVOJIM STEJKHOLDERIMA, BANKA OBEZBEĐUJE <b>BLAGOVREMENOST</b> I REDOVNU DOSTUPNOST INFORMACIJA, BUDUĆI DA JE DINAMIKA GODIŠNJEG OBJAVLJIVANJA DOP IZVEŠTAJA OD 2008. USKLAĐENA SA PUBLIKOVANJEM FINANSIJSKOG IZVEŠTAJA.
TEŽNJA BANKE JE DA OSIGURA PRISTUPAČNOST I <b>JASNOST</b> INFORMACIJA SVAKOM ČITAOCU, POSEBNO IMAJUĆI U VIDU KOMPLEKSNOŠĆ I SVEOBUHVAĆNOST TEME.	SVE TVRDNJE U IZVEŠTAJU POTKREPLJENE SU ODGOVARAJUĆIM RELEVANTNIM INFORMACIJAMA I MOGU SE PODVRGNUTI PROVERI, A BANKA GARANTUJE NJIHOVU <b>POUZDANOST</b> POŠTUJUĆI DOSLEDNO MEĐUNARODNE STANDARDE I METODOLOGIJE, KAO I GLOBALNE SMERNICE ERSTE GRUPE.

Pri izradi DOP izveštaja, Banka se oslanja na GRI principe izveštavanja koji su definisani sa ciljem da svakom čitaocu obezbede jasan uvid u sve aspekte poslovanja, sa fokusom na onim temama koje su za njega od najvećeg značaja.

## GRI Indeks i indikatori

GRI STANDARDI	GRI 102: OPŠTI PODACI	STRANA	UPOREDNA TABELA – PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA UJEDINJENIH NACIJA
<b>1.</b>	<b>PROFIL KOMPANIJE</b>		
102 - 1	NAZIV KOMPANIJE	16	
102 - 2	AKTIVNOSTI, BRENDOVI, PROIZVODI/USLUGE	16	
102 - 3	LOKACIJA SEDIŠTA KOMPANIJE	16	
102 - 4	LOKACIJA POSLOVANJA	13, 17	
102 - 5	PRAVNA FORMA I PRIRODA VLASNIŠTVA	17	
102 - 6	TRŽIŠTA NA KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE	17	
102 - 7	VELIČINA KOMPANIJE	16	
102 - 8	PODACI O ZAPOSLENIMA I DRUGIM RADNICIMA	48–51	PRINCIP 6 CILJ 8
102 - 9	DOBAVLJAČKI LANAC	88–90	
102 - 10	ZNAČAJNE PROMENE U PERIODU IZVEŠTAVANJA U VEZI SA VELIČINOM, STRUKTUROM, VLASNIŠTVOM KOMPANIJE, ILI LANCEM DOBAVLJAČA	–	
102 - 11	UPRAVLJANJE RIZICIMA U KONTEKSTU PRINCIPA PREDOSTROŽNOSTI UJEDINJENIH NACIJA	29	
102 - 12	PRIVRŽENOST EKSTERNIM INICIJATIVAMA	43	
102 - 13	ČLANSTVO U UDRUŽENJIMA	43	
<b>2.</b>	<b>STRATEGIJA</b>		
102 - 14	UVODNA REČ IZVRŠNOG DIREKTORA	4–7	
102 - 15	KLJUČNI UTICAJI, RIZICI I MOGUĆNOSTI	21–26, 29, 31–32, 48–49, 66, 88, 92, 112–113	
<b>3.</b>	<b>ETIKA I INTEGRITET</b>		
102 - 16	VREDNOSTI, PRINCIPI, STANDARDI I NORME PONAŠANJA	32	PRINCIP 10 CILJ 16
102 - 17	SAVETODAVNI MEHANIZMI O ETIČKIM PITANJIMA	38–41	PRINCIP 10 CILJ 16
<b>4.</b>	<b>UPRAVLJANJE</b>		
102 - 18	UPRAVLJAČKA STRUKTURA	33–35	
102 - 19	PROCES DELEGIRANJA NADLEŽNOSTI ZA EKONOMSKE, DRUŠTVENE I TEME U VEZI SA ŽIVOTNOM SREDINOM	29	
102 - 22	SASTAV NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	33	CILJEVI 5, 16
102 - 23	UPRAVLJAČKA I IZVRŠNA FUNKCIJA PREDSEDNIKA NAJVIŠEG UPRAVLJAČKOG TELA	35–36	CILJ 16
102 - 24	PROCEDURE ZA IMENOVANJE ČLANOVA BORDA	35–36	CILJEVI 5, 16



102 - 25	KONFLIKT INTERESA	35-36	CILJ 16
102 -26	ULOGA BORDA I VIŠEG MENADŽMENTA U RAZVOJU, USVAJANJU I REVIZIJI MISIJE, STRATEGIJE, POLITIKA, I CILJEVA POVEZANIH SA ODRŽIVOŠĆU	29	
102 - 35	POLITIKA NAKNADA ZA NAJVIŠE UPRAVLJAČKO TELO I VIŠI MENADŽMENT	36	
102 - 36	PROCES ODREĐIVANJA NAKNADE	36	
5.	UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA		
102 - 40	LISTA UKLJUČENIH STEJKHOLDERA	27-28	
102 - 41	KOLEKTIVNI UGOVOR	54	PRINCIP 3 CILJ 8
102 - 42	PROCES ZA DEFINISANJE I IZBOR STEJKHOLDERA	27	
102 - 43	PRISTUP UKLJUČIVANJU STEJKHOLDERA	27-28 86-87	
102 - 44	KLJUČNE TEME KOJE SU STEJKHOLDERI POKRENULI	28 86	
6.	PRAKSE IZVEŠTAVANJA		
102- 45	ENTITETI UKLJUČENI U KONSOLIDOVANI FINANSIJSKI IZVEŠTAJ	124	
102 - 46	DEFINISANJE SADRŽAJA IZVEŠTAJA I GRANICA TEMA	21-26, 125	
102 - 47	LISTA MATERIJALNIH TEMA	23-25	
102 - 48	KOREKCIJE PODATAKA	-	
102 - 49	PROMENE U IZVEŠTAVANJU	-	
102 - 50	PERIOD IZVEŠTAVANJA	124	
102 - 51	DATUM PRETHODNOG OBJAVLJENOG IZVEŠTAJA	124	
102 - 52	CIKLUS IZVEŠTAVANJA	124	
102 - 53	KONTAKT OSOBA ZA PITANJA U VEZI SA IZVEŠTAJEM	124	
102 - 54	IZJAVA O USAGLAŠENOSTI SA GRI STANDARDIMA	123	
102 - 55	GRI INDEKS UPOREDNA TABELA GRI I GDUN PREGLED PRINCIPA UJEDINJENIH NACIJA ZA OSNAŽIVANJE ŽENA	126-132 133 134-135	
102 - 56	VERIFIKACIJA IZVEŠTAJA	-	

	GRI TEME I INDIKATORI	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	STRANA	UPOREDNA TABELA – PRINCIPI GDUN I CILJEVI ODRŽIVOG RAZVOJA UJEDINJENIH NACIJA
<b>GRI SMERNICE ZA IZVEŠTAVANJE O ODRŽIVOSTI (STANDARDI)*</b>											
<b>EKONOMSKE TEME – GRI 200</b>										16, 29	
<b>TEMA: EKONOMSKE PERFORMANSE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 201</b>										16, 29	
1.	201-1 DIREKTNA GENERISANA I DISTRIBUIRANA EKONOMSKA VREDNOST	●	●	●	●	●	●	●	●	30	CILJEVI 2, 5, 7, 8, 9
<b>TEMA: PRAKSE NABAVKE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 204</b>										88	
2.	204-1 UDEO POTROŠNJE NA LOKALNE DOBAVLJAČE NA ZNAČAJNIM LOKALITETIMA POSLOVANJA	○	○	○	●	●	●	●	●	88	CILJ 12
<b>TEMA: ANTIKORUPCIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 205</b>										38–40	
3.	205-1 PROCENAT I UKUPAN BROJ POSLOVNIH JEDINICA PODVRGNUTIH ANALIZI RIZIKA OD KORUPCIJE	○	○	●	●	●	●	●	●	40	PRINCIPI 10 CILJ 16
4.	205-2 KOMUNIKACIJA I OBUKE O ANTIKORUPCIJSKIM POLITIKAMA I PROCEDURAMA KOMPANIJE	○	○	●	●	●	●	●	●	41, 42	PRINCIPI 10 CILJ 16
<b>TEME U VEZI SA ŽIVOTNOM SREDINOM – GRI 300</b>										112–113, 115, 118	
<b>TEMA: ENERGIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 302</b>										114–116	
5.	302-1 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR KOMPANIJE * * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1. EN4: Indirektna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	○	●	●	●	●	●	●	●	116	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 7, 8, 12,13
6.	302-3 ENERGETSKI INTENZITET	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●	117	PRINCIPI 9 CILJEVI 7,8,12,13
7.	302-4 SMANJENJE POTROŠNJE ENERGIJE* * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 5:Ušteda energije usled smanjene upotrebe i povećanja energetske efikasnosti u GJ	○	●	●	●	●	●	●	●	116	PRINCIPI 8,9 CILJEVI 7, 8, 12, 13

	<b>TEMA: VODA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 303</b>									114–116	
8.	<b>303-5 POTROŠNJA VODE*</b> * Nekadašnji indikator 303-1 ukupna potrošnja vode, prema izvoru	○	●	●	●	●	●	●	●	116	PRINCIPI 7,8 CILJ 6
	<b>TEMA: EMISIJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 305</b>									114–116	
9.	<b>305-1 DIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 1)*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektne emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	●	●	●	●	117	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 3,12,13,15
10.	<b>305-2 INDIREKTNE EMISIJE GASOVA STAKLENE BAŠTE (GHG – SCOPE 2)*</b> * za 2012. i 2013. izveštavano prema GRI G3.1 EN 16: Ukupne direktne i indirektne emisije gasova staklene bašte	○	●	●	●	●	●	●	●	117	PRINCIPI 7,8 CILJEVI 3,12,13,15
11.	<b>305-4 INTENZITET EMISIJA GASOVA STAKLENE BAŠTE</b>	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●	117	PRINCIP 8 CILJEVI 13, 15
	<b>TEMA: IZLIVANJA I OTPAD – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 306</b>									118–119	
12.	<b>306-2 UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U T</b>	○	●	●	●	●	●	●	●	119, 120	PRINCIP 8 CILJEVI 3, 6, 12
	<b>TEMA: EKOLOŠKA PROCENA DOBAVLJAČA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 308</b>									88	
13.	<b>308-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA UTICAJ NA ŽIVOTNU SREDINU</b>	N/A	N/A	N/A	●	●	●	●	●	90–91	PRINCIP 8
	<b>DRUŠTVENE TEME – GRI 400</b>									48–49, 66, 88, 92, 112–113	
	<b>TEMA: ZAPOSŁJAVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 401</b>									48–51, 52	
14.	<b>401-1 UKUPAN BROJ NOVOZAPOSLENIH I FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	53, 54	PRINCIP 6 CILJEVI 5, 8
15.	<b>401-3 PORODILJSKO ODSUSTVO</b>	○	●	●	●	●	●	●	●	55	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8
	<b>TEMA: ZDRAVLJE I BEZBEDNOST NA RADNOM MESTU – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 403</b>									61	
16.	<b>403-9 POVREDE U VEZI SA RADOM*</b> * Nekadašnji indikator 403-2 stopa povreda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostajanja i broj smrtnih slučajeva povezanih sa nesrećama na radu	○	●	●	●	●	●	●	●	62	CILJEVI 3, 8

17.	403-4 UČEŠĆE, SAVETOVANJE I KOMUNIKACIJA SA ZAPOSLENIMA U VEZI SA BEZBEDNOŠĆU I ZDRAVLJEM NA RADU* ° Nekadašnji indikator 403-4 zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	○	●	●	●	●	●	●	●	54–55, 64–65	CILJ 8
	TEMA: OBUKE I OBRAZOVANJE – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 404									57	
18.	404-1 PROSEČAN BROJ SATI OBUKE PREMA KATEGORIJI ZAPOSLENIH	●	●	●	●	●	●	●	●	59	PRINCIP 6 CILJEVI 4, 8
19.	404-2 PROGRAMI ZA UNAPREĐIVANJE VEŠTINA ZAPOSLENIH I PROGRAMI KOJI IM POMAŽU U USPEŠNOM OKONČANJU RADNOG VEKA	○	→	→	→	→	→	→	→	57	CILJ 8
20.	404-3 PROCENAT ZAPOSLENIH KOJI DOBIJAJU REDOVNU OCENU RADNOG UČINKA I INDIVIDUALNOG RAZVOJA	●	●	●	●	●	●	●	●	59	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8
	TEMA: RAZLIČITOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 405									48–49, 52	
21.	405-1 SASTAV UPRAVLJAČKIH TELA I STRUKTURA ZAPOSLENIH	○	●	●	●	●	●	●	●	33, 48	PRINCIP 6 CILJEVI 5,8
	TEMA: PROCENA LJUDSKIH PRAVA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 412									48–49, 52, 68, 83–84, 90–91	
22.	412-2 UKUPAN BROJ SATI OBUKE ZAPOSLENIH O POLITIKAMA I POSTUPCIMA KOJI SE TIČU LJUDSKIH PRAVA	○	○	●	●	●	●	●	●	52	PRINCIPI 1,4,5
23.	412-3 PROCENAT I UKUPAN BROJ UGOVORA O ZNAČAJNIM ULAGANJIMA KOJI SADRŽE STAVKE O LJUDSKIM PRAVIMA ILI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU S OBZIROM NA LJUDSKA PRAVA.	○	○	●	●	●	●	●	●	67–70	PRINCIPI 2,4,5
	TEMA: LOKALNA ZAJEDNICA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 413									92	

24.	413-1 PROCENAT LOKALITETA I OPERACIJA/AKTIVNOSTI KOMPANIJE NA KOJIMA POSTOJE PROGRAMI UKLJUČIVANJA LOKALNE ZAJEDNICE, PROCENE UTICAJA I RAZVOJA	●	●	●	●	●	●	●	●	92	PRINCIP 1
25.	FS 14 C INICIJATIVE ZA UNAPREĐENJE PRISTUPA FINANSIJSKIM PROIZVODIMA ZA PRIPADNIKE OSETLJIVIH GRUPA	○	●	●	●	●	●	●	●	19	CILJEVI 1, 4, 8, 10
	TEMA: DRUŠTVENA PROCENA DOBAVLJAČA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 414									88	
26.	414-1 PROCENAT NOVIH DOBAVLJAČA KOJI SU PODVRGNUTI ANALITIČKOM PREGLEDU PREMA KRITERIJUMIMA VEZANIM ZA DRUŠTVO* ° Nekadašnji indikatori G4-LA14, G4-HR10 i G4-SO9 su uvođenjem GRI standarda povezani u 414-1. ** Indikatori LA 14 i SO9 su bili u potpunosti ispunjeni svake godine od njihovog uvođenja u GRI G4 2014. godine, dok je indikator HR10 bio u potpunosti ispunjen svake godine počevši od Izveštaja za 2012. godinu.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A**	●	●	90–91	PRINCIPI 2,4,5 CILJEVI 5,8,16
	TEMA: MARKETING I OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 417 (UKLJUČUJE I NEKADAŠNJI INDIKATOR FS16- INICIJATIVE ZA POBOLJŠANJE FINANSIJSKE PISMENOSTI PREMA TIPU KORISNIKA)									66, 70–79, 83–84	CILJEVI 1, 8,10
27.	417-1 ZAHTEVI U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA/USLUGA	●	●	●	●	●	●	●	●	83–84	CILJ 12
28.	417-2 UKUPAN BROJ SLUČAJEVA NEPRIDRŽAVANJA PROPISA U VEZI SA PRUŽANJEM INFORMACIJA I OZNAČAVANJEM PROIZVODA I USLUGA	○	○	●	●	●	●	●	●	84	CILJ 16
	TEMA: PRIVATNOST KLIJENATA – PRISTUP UPRAVLJANJU GRI 418									83–84	
29.	418-1 UKUPAN BROJ OSNOVNIH ŽALBI U VEZI SA POVREDAMA PRIVATNOSTI KUPACA ILI GUBITKOM LIČNIH PODATAKA O KUPCU	●	●	●	●	●	●	●	●	84	CILJ 16

TEME RELEVANTNE ZA SEKTOR PREMA GRI PODACIMA ZA FINANSIJSKI SEKTOR											
	TEMA: PORTFOLIO PROIZVODA I USLUGA – PRISTUP UPRAVLJANJU (NEKADAŠNJI INDIKATORI FS1, FS2, FS3, FS4, FS5)									67–70	CILJ 10
30.	FS 7 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU DRUŠTVENU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	○	○	●	●	●	●	●	●	70–75, 79	CILJEVI 1, 4, 8, 9, 10, 11
31.	FS 8 C NOVČANA VREDNOST PROIZVODA I USLUGA KREIRANIH DA PRUŽE ODREĐENU EKOLOŠKU KORIST ZA SVAKU POSLOVNU JEDINICU, PREMA NAMENI	○	○	●	●	●	●	●	●	121–122	
	TEMA: REVIZIJA – PRISTUP UPRAVLJANJU (NEKADAŠNJI INDIKATOR FS9)									70	CILJ 10

NIVOI ISPUNJENOSTI INDIKATORA PREMA GRI-JU

● U POTPUNOSTI ISPUNJEN

→ DELIMIČNO ISPUNJEN

○ NIJE ISPUNJEN

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

\*\* IZVEŠTAJ JE SAČINJEN U SKLADU SA OSNOVNOM (CORE) OPCIJOM GRI STANDARDA. DODATNO SU ISPUNJENI NEKI OD ZAHTEVA ZA SVEOBUHVAATNU (COMPREHENSIVE) OPCIJU: 102-15, 102-19, 102-22 DO 102-26, 102-35, 102-36, 102-17

DODATNE NAPOMENE:

NEKADAŠNJI INDIKATORI EN27, EN30 I EN31 PREMA NOVOM GRI INDEKSU NISU PREDSTAVLJENI U FORMI INDIKATORA, VEĆ KROZ PRISTUP UPRAVLJANJU TEMAMA: MATERIJALI, ENERGIJA, EMISIJE, IZLIVANJA I OTPAD I OPŠTI PRISTUP UPRAVLJANJU.

NEKADAŠNJI INDIKATORI EN34, LA16 I HR12 SU UVOĐENJEM GRI STANDARDA POVEZANI U 103-2-C (OPŠTI PRISTUP UPRAVLJANJU).

INDIKATOR PR5 PREMEŠTEN JE U 102-43 I 102-44, DOK JE INDIKATOR PR6 SADA DEO 102-2.

\*NEKADAŠNJI INDIKATORI G4-LA14, G4-HR10 I G4-SO9 SU UVOĐENJEM GRI STANDARDA POVEZANI U 414-1.

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

PRINCIPI GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA (GDUN)	ODGOVARAJUĆE STAVKE U GRI STANDARDIMA
<b>LJUDSKA PRAVA</b>	
<b>PRINCIP 1</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU I POŠTUJU ZAŠTITU MEĐUNARODNO PRIZNATIH LJUDSKIH PRAVA I	412-2 413-1
<b>PRINCIP 2</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA SVOJIM POSLOVANJEM NE UČESTVUJU U KRŠENJU LJUDSKIH PRAVA.	412-3 414-1
<b>RADNA PRAVA</b>	
<b>PRINCIP 3</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU SLOBODU UDRUŽIVANJA I POTPUNU PRIMENU PRAVA NA KOLEKTIVNO PREGOVARANJE,	102-41
<b>PRINCIP 4</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA PODRŽAVAJU UKIDANJE SVIH OBLIKA PRINUDNOG I PRISILNOG RADA,	412-2* 412-3* 414-1*
<b>PRINCIP 5</b> UKIDANJE SVIH OBLIKA DEČJEG RADA I	412-2* 412-3* 414-1*
<b>PRINCIP 6</b> UKIDANJE DISKRIMINACIJE U POGLEDU ZAPOŠLJAVANJA I IZBORA ZANIMANJA.	102-8 401-1 401-3 404-1 404-3 405-1
<b>ŽIVOTNA SREDINA</b>	
<b>PRINCIP 7</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA ODGOVORNO PODRŽAVAJU PRINCIP PREDOSTROŽNOSTI U ODNOSU NA IZAZOVE ŽIVOTNE SREDINE,	302-1 303-1 305-1 305-2
<b>PRINCIP 8</b> PROMOVISANJE PROJEKATA VEĆE ODGOVORNOSTI PREMA ŽIVOTNOJ SREDINI I	302-1 302-3 302-4 303-1 305-1 305-2 305-4 306-2 308-1
<b>PRINCIP 9</b> UPOTREBA I RAZVOJ TEHNOLOGIJA NEŠKODLJIVIH ZA ŽIVOTNU SREDINU.	302-4
<b>ANTI-KORUPCIJA</b>	
<b>PRINCIP 10</b> PRIVREDNI SUBJEKTI TREBA DA SE BORE PROTIV SVIH OBLIKA KORUPCIJE, UKLJUČUJUĆI I IZNUDU I PODMIĆIVANJE.	102-16 102-17 205-1 205-2

\* Prema proceni autora izveštaja.

**Dodatne napomene:** nekadašnji indikatori HR12, EN27, EN30 i EN31 prema novom GRI indeksu nisu predstavljeni u formi indikatora, već kroz pristup upravljanju temama: Materijali, Energija, Emisije, Izlivanja i otpad i Opšti pristup upravljanju.

## — Principi Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena

Erste banka je 2012. godine u Srbiji bila jedna od prvih potpisnica **Principa Ujedinjenih nacija za osnaživanje žena** koji predstavljaju smernice poslovnom sektoru o tome kako osnažiti žene na radnom mestu, tržištu i u zajednici. Ovaj izveštaj pruža uvid u naš višegodišnji angažman na unapređenju rodne ravnopravnosti i osnaživanju žena u svim oblastima naših aktivnosti.

IZVEŠTAJ OPISUJE POLITIKE I PRAKSE KOJE SE ODOSE NA PODRŠKU OSNAŽIVANJU ŽENA I UNAPREĐENJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI U RADNOM OKRUŽENJU:		
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA VIŠEG MENADŽMENTA I ODBORA	✓	
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	–	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	–	
	✓	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	
ZAPOŠLJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	–	
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	✓	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	–	
MOGUĆNOSTI MENTORSTVA I SPONZORSTAVA ZA ŽENE	–	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	–	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	–	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE		

IZVEŠTAJ OPISUJE POLITIKE I PRAKSE KOJE SE ODOSE NA PODRŠKU OSNAŽIVANJU ŽENA I UNAPREĐENJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA TRŽIŠTU:		
PROGRAM RAZLIČITOSTI ZA DOBAVLJAČE	–	
STRUKTURA BAZE DOBAVLJAČA PREMA POLU	–	
PODRŠKA ŽENAMA VLASNICAMA PREDUZEĆA I ŽENAMA PREDUZETNICAMA	–	
PRAĆENJE I UKLJUČIVANJE DOBAVLJAČA U VEZI SA OSNAŽIVANJEM ŽENA I RODNOM JEDNAKOŠĆU UKLJUČUJUĆI PROMOVISANJE PRINCIPA ZA OSNAŽIVANJE ŽENA DOBAVLJAČIMA	–	
MARKETING OSETLJIV NA RODNA PITANJA	–	
RAZVOJ PROIZVODA I USLUGA OSETLJIV NA RODNA PITANJA	–	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	✓	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	–	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	–	



IZVEŠTAJ OPISUJE POLITIKE I PRAKSE KOJE SE ODOSE NA PODRŠKU OSNAŽIVANJU ŽENA I UNAPREĐENJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI U ZAJEDNICI:		
KREIRANJE PROCESA UKLJUČIVANJA STEJKHOLDERA U ZAJEDNICI BEZ DISKRIMINACIJE/STEREOTIPA I OSETLJIVIH NA RODNA PITANJA	✓	
PROCENA UTICAJA NA RODNA PITANJA ILI RAZMATRANJE UTICAJA U VEZI SA RODNIM PITANJIMA KAO DEO PROCENE UTICAJA NA DRUŠTVO I/ILI LJUDSKA PRAVA	-	
ŽENE KAO KORISNICI PROGRAMA U ZAJEDNICI	✓	
INICIJATIVE U ZAJEDNICI POSEBNO USMERENE NA OSNAŽIVANJE ŽENA I DEVOJAKA	✓	
STRATEGIJE KOJE OSIGURAVAJU DA PROJEKTI I PROGRAMI ULAGANJA U ZAJEDNICU (UKLJUČUJUĆI EKONOMSKE, DRUŠTVENE I EKOLOŠKE) POZITIVNO UTIČU NA ŽENE I DEVOJKE	-	
STRATEGIJE KOJE OSIGURAVAJU DA PROJEKTI I PROGRAMI ULAGANJA U ZAJEDNICU (UKLJUČUJUĆI EKONOMSKE, DRUŠTVENE I EKOLOŠKE) PODRAZUMEVAJU PUNO UČEŠĆE ŽENA I DEVOJAKA	-	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	-	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	-	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ KOJE SE ODOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	-	

IZVEŠTAJ SADRŽI ILI SE ODNOSI NA PODATKE RAZVRSTANE PREMA POLU:		
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA VIŠEG MENADŽMENTA I ODBORA	✓	
POSTIZANJE I ODRŽAVANJE RODNE RAVNOPRAVNOSTI NA POZICIJAMA SREDNJEG MENADŽMENTA	✓	
JEDNAKA PLATA ZA RAD JEDNAKE VREDNOSTI	-	
FLEKSIBILNE RADNE OPCIJE	-	
DOSTUPNOST USLUGA ZA NEGU DETETA I IZDRŽAVANO LICE	✓	
PODRŠKA TRUDNICAMA I ŽENAMA KOJE SE VRAĆAJU SA PORODILJSKOG ODSUSTVA	✓	
ZAPOŠLJAVANJE I ZADRŽAVANJE NA RADNOM MESTU, UKLJUČUJUĆI OBUKE I RAZVOJ, ZAPOSLENIH ŽENSKOG POLA	✓	
POSEBNA PITANJA ZDRAVLJA I BEZBEDNOSTI ZA ŽENE	✓	
RODNO ZASNOVANO NASILJE I UZNEMIRAVANJE	-	
OBRAZOVANJE I PRILIKE ZA OBUKE ZA ZAPOSLENE ŽENSKOG POLA	✓	
STVARANJE I ODRŽAVANJE SVESTI O RAVNOPRAVNOSTI POLOVA NA RADNOM MESTU I UKLJUČIVANJU I NEDISKRIMINACIJI ZA SVE ZAPOSLENE	✓	
MOGUĆNOSTI MENTORSTVA I SPONZORSTAVA ZA ŽENE	-	
U VEZI SA OVIM KRITERIJUMOM, NEMA NAVEDENIH PRAKSI U IZVEŠTAJU	-	
DRUGE USTANOVLJENE NAJBOLJE PRAKSE ILI PRAKSE U NASTAJANJU	-	
ODGOVARAJUĆE POLITIKE, PROCEDURE I AKTIVNOSTI KOJE KOMPANIJA PLANIRA DA PREDUZME ZA SVOJ SLEDEĆI IZVEŠTAJ, KOJE SE ODOSE NA OVU OBLAST, UKLJUČUJUĆI CILJEVE, ROKOVE, POKAZATELJE I ODGOVORNE OSOBE	-	

# Banka — to su ljudi!

Erste Bank a. d. Novi Sad

Izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2018. godinu

**Glavni i odgovorni urednik** Dragica Mujković

**Urednik** Sonja Konakov Svirčev

**Redakcija** Ana Devetak · Srđan Obrenović

**Kontakti redakcije**

dop@erstebank.rs

Erste Bank a.d. Novi Sad

Služba komunikacija

Bulevar oslobođenja 60

21000 Novi Sad

**Partner** Smart kolektiv

**Lektura** Marija Lazović

**Dizajn** Andrej Dolinka

**Naslovna strana**

Program donacija Erste Banke: Superste +, finale 2018.

Fotografija: Jakov Simović



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



CIP – Каталогизacija y publikaciji  
Библиотека Матице српске, Нови Сад  
336.712(497.113 Novi Sad)

BANKA – to su ljudi! : izveštaj o društveno odgovornom poslovanju za 2018. godinu / Erste Bank a.d. Novi Sad ; glavni i odgovorni urednik Dragica Mujković. – 2018 – . – Novi Sad : Erste Bank, 2019–. – Ilustr. ; 28cm

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



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

